

Rapportage behoefteonderzoek busvervoer
Noordwest Noord-Holland
Provincie Noord-Holland

Managementsamenvatting

De provincie Noord-Holland staat voor een belangrijke verandering in het regionale openbaar busvervoer. De huidige contracten voor de concessiegebieden Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord lopen binnen enkele jaren af. Om het busvervoer toekomstbestendig en efficiënt te organiseren, worden deze gebieden vanaf 2028 samengevoegd. Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft de provincie onderzoek uitgevoerd naar de behoeften en wensen van inwoners en reizigers binnen deze regio.

- ▶ **Doel van het onderzoek.** Het onderzoek heeft als doel om inzichten te verzamelen die kunnen bijdragen aan het Programma van Eisen voor de nieuwe concessie. Het richt zich op het begrijpen van het reisgedrag, de ervaringen en de behoeften van zowel frequente reizigers als niet-reizigers. Door deze informatie te koppelen aan de klantwenspiramide wordt duidelijk welke aspecten van het openbaar vervoer verbeterd kunnen worden om het busgebruik te stimuleren. De resultaten bieden handvatten om het busvervoer beter af te stemmen op de wensen van de reizigers en de aantrekkelijkheid ervan te vergroten.
- ▶ **Onderzoeksaanpak.** Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een online vragenlijst die is verspreid via social media, gemeentelijke communicatiekanalen en in en rond de bussen in de regio. Ten behoeve van de representativiteit zijn de resultaten gewogen op basis van geslacht, leeftijd en stedelijkheidsgraad. Aanvullend worden er van de enquêtedata factsheets gemaakt op gemeenteniveau met relevante

informatie over de beleving van bushaltes in die gemeente.

De klantwenspiramide diende als leidraad bij de analyse van de onderzoeksresultaten. Deze piramide onderscheidt drie lagen:

- ▶ **Randvoorwaarden:** basisvereisten zoals betrouwbaarheid en veiligheid.
- ▶ **Dissatisfiers:** generieke wensen zoals gemak en snelheid, die bij onvoldoende kwaliteit tot ontevredenheid leiden.
- ▶ **Satisfiers:** extra's die de reis aangenamer maken, zoals comfort en beleving.
- ▶ Daarnaast is gekeken naar de rol van **prijs** als factor in de afweging om al dan niet de bus te gebruiken.

Door middel van Stated Preference-vragen en dilemma's zijn prioriteiten van respondenten in kaart gebracht. Ook is onderscheid gemaakt tussen verschillende gebruiksgroepen en stedelijkheidsgraden om specifieke aandachtspunten voor diverse doelgroepen te identificeren.

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt voor het opstellen van een toekomstgericht Programma van Eisen en bieden bovendien per gemeente inzicht in lokale behoeften en kansen voor verbetering van het openbaar busvervoer.

Managementsamenvatting

Conclusies

Onderstaand volgen de belangrijkste conclusies aan de hand van de onderwerpen uit de klantwenspiramide:

- ▶ **Betrouwbaarheid:** Reizigers die frequent met het ov reizen, ervaren vooral in de spits te weinig betrouwbaarheid. In landelijke gebieden is behoefte aan meer verbindingen naar moeilijk bereikbare locaties, zoals bedrijventerreinen en scholen.
- ▶ **Veiligheid:** De bus zelf wordt als overwegend veilig ervaren, maar bij haltes voelen vooral vrouwen zich geregeld onveilig. Er is behoefte aan meer toezicht.
- ▶ **Gemak:** Busreizigers hebben behoefte aan betere aansluitingen op andere bus- en treinlijnen. Voor niet-gebruikers vormen het aantal keer overstappen en lange loopafstanden de grootste drempels om toch gebruik te gaan maken van de bus.
- ▶ **Snelheid:** Niet-busreizigers hebben vaak een negatiever beeld van de reistijd. Daarnaast blijkt dat reistijd bij deze gebruikersgroep meer invloed op de vervoerskeuze heeft.
- ▶ **Comfort & beleving:** Frequente reizigers vragen om beter onderhoud, comfortabele stoelen en voorzieningen zoals goede wifi en oplaadmogelijkheden. Haltes moeten beter worden uitgerust met schuilmogelijkheden en zitplaatsen.

Aanbevelingen

Op basis van de conclusies doen we de volgende aanbevelingen om in te spelen op de behoeftes van reizigers en niet-reizigers:

- ▶ **Betrouwbaarheid:** Behoud bestaande lijnen in landelijke gebieden. Bediening van deze lijnen kan mogelijk met kleinschalig (flex)vervoer worden aangevuld. Verbeter de betrouwbaarheid in de spits met busbanen en verkeerslichtprioriteit.
- ▶ **Veiligheid:** Vergroot de inzet van handhaving in bussen en verbeter haltevoorzieningen met betere verlichting en cameratoezicht.
- ▶ **Gemak:** Stem dienstregelingen beter af op treinen en andere buslijnen. Verklein waar mogelijk loopafstanden door haltes strategisch te plaatsen/bedienen.
- ▶ **Snelheid:** Versnel de doorstroming in stedelijke gebieden met extra busbanen en verkeerslichtvoorrang.
- ▶ **Comfort & beleving:** Voorzie bussen van comfortabele stoelen, (werkende) WiFi en oplaadmogelijkheden. Verbeter bushaltes met overkappingen en voldoende (goed onderhouden) zitplaatsen.

Door deze aanbevelingen mee te nemen in het Programma van Eisen, kan de provincie Noord-Holland inspelen op de behoeften van reizigers en niet-reizigers.

**De conclusies en aanbevelingen hierboven zijn beknopt verwoord, bekijk voor meer context en onderbouwing de rest van het rapport.*

Inhoudsopgave

- ▶ Introductie
 - ▶ Aanleiding
 - ▶ Onderzoeksdoel
- ▶ Onderzoeksaanpak
- ▶ De klantwenspiramide als basis
- ▶ Algemeen oordeel klantwenspiramide
- ▶ Resultaten
 - ▶ Aanpassing in dienstregeling
 - ▶ Verbeterpunten busvervoer
 - ▶ Aanpassingen in bussen
 - ▶ Aanpassingen op bushaltes
- ▶ Dilemma's
- ▶ Sociale veiligheid
- ▶ Inclusiviteit
- ▶ Conclusies
- ▶ Aanbevelingen
- ▶ Bijlagen
 - ▶ 1. Onderzoeksverantwoording
 - ▶ 2. Klantwenspiramide als basis
 - ▶ 3. Aanvullende informatie reisgedrag
 - ▶ Invloed op vervoerkeuze
 - ▶ Redenen om wel/niet met de bus te reizen
 - ▶ 4. Dilemma's
 - ▶ 5. Algemene reacties
 - ▶ 6. Social media reacties
 - ▶ 7. Aanvullende analyses
 - ▶ Prijs
 - ▶ Overstap
 - ▶ Deelvervoer
 - ▶ Sociale veiligheid

Introductie

Aanleiding

De huidige contracten voor het regionale openbaar busvervoer in de gebieden Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord lopen binnen enkele jaren af. Om het openbaar vervoer in deze regio's ook in de toekomst goed en beschikbaar te houden, zullen deze gebieden vanaf 2028 worden samengevoegd. Voor een goede voorbereiding op de aanbesteding van het openbaar busvervoer doet de provincie Noord-Holland onderzoek naar de behoeften van inwoners en mensen die vaak met de bus reizen in dit gebied.

Onderzoeksdoel

Het doel van dit onderzoek is om waardevolle input te leveren voor het Programma van Eisen. Met de verzamelde informatie willen we:

- ▶ Inzicht krijgen in de behoeften van reizigers én niet-reizigers.
- ▶ Begrijpen hoe zij reizen en welke relaties zij hebben met het openbaar vervoer.
- ▶ Hun behoeften verkennen aan de hand van de klantwenspiramide.

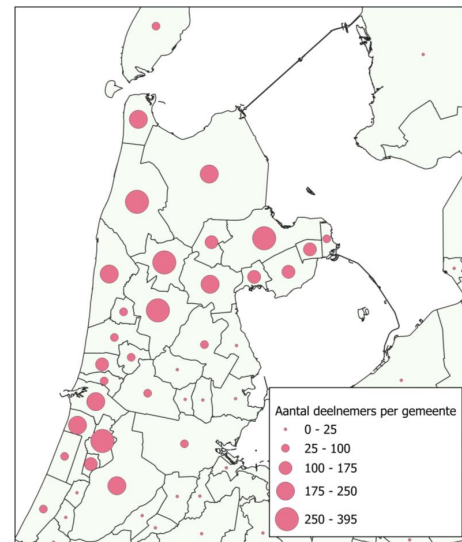
Deze inzichten ondersteunen de provincie bij het formuleren van een eisenpakket dat beter aansluit op de wensen van inwoners en reizigers. Hiermee streven we naar een hogere kwaliteit van het openbaar vervoer in de regio.



Onderzoeksaanpak

- ▶ Voor dit onderzoek hebben we een online vragenlijst ontwikkeld. Hierin hebben we inwoners van Noordwest Noord-Holland en reizigers door het gebied gevraagd naar hun reisgedrag, hun mening over het busvervoer, mogelijke verbeterpunten en dilemma's die hen zouden kunnen stimuleren vaker gebruik te maken van de bus.
- ▶ De online vragenlijst is uitgezet via verschillende kanalen, waaronder social media, gemeentelijke communicatiekanalen en in- en om de bus. Daarnaast is de enquête ook uitgezet onder panelleden van Panelinzicht. Naast de vragenlijst zijn er ook veel reacties via social media verzameld. De uitkomsten hiervan zijn te vinden in **Bijlage 6**.
- ▶ Mensen hebben ruim 2 weken de tijd gehad om de vragenlijst in te vullen. De enquête heeft een bruto respons van 2.838 opgeleverd, waarvan 2.510 volledig ingeleverde vragenlijsten bruikbaar waren. Hiervan werden 1.765 geworven via de kanalen van de provincie en 774 via Panelinzicht.
- ▶ De onderzoeksresultaten zijn gewogen op basis van geslacht, leeftijd en stedelijkheidsgraad binnen het concessiegebied Noordwest Noord-Holland (NWNH). Dit is gedaan om de representativiteit van de steekproef te waarborgen.

Bijlage 1 bevat een toelichting op de onderzoeksverantwoording, inclusief informatie over de samenstelling van de steekproef en de weegmethodiek. In de kaart hieronder is een overzicht opgenomen van de verdeling van de respondenten over de regio's (ook te zien in **bijlage 1**), waarmee de spreiding en representatie inzichtelijk worden gemaakt.



Verdeling van respondenten per gemeente

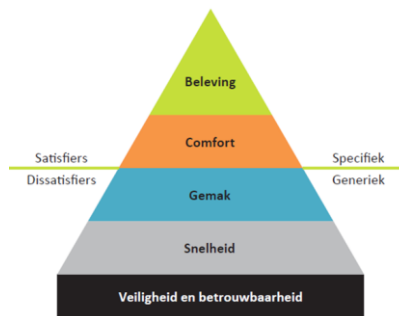
Klantwenspiramide als basis

- ▶ In dit onderzoek hanteren we de principes van de klantwenspiramide als uitgangspunt. De klantwenspiramide is een veelgebruikt instrument om de behoeften van ov-reizigers te structureren en beter te begrijpen. De piramide bestaat uit verschillende lagen:
 - ▶ **Onderste laag (randvoorwaarden):** Deze laag bevat noodzakelijke voorwaarden die op orde moeten zijn om het gebruik van openbaar vervoer mogelijk te maken. Denk hierbij aan betrouwbaarheid en veiligheid. Als deze basis niet goed is, zullen reizigers afhaken.
 - ▶ **Middelste lagen (dissatisfiers):** Hier vallen generieke wensen onder, zoals gemak en snelheid. Dit zijn aspecten waarvan reizigers verwachten dat ze op een goed niveau zijn. Als deze aspecten niet aan de verwachtingen voldoen, leidt dit tot ontevredenheid.
 - ▶ **Bovenste lagen (satisfiers):** Dit zijn extra's, zoals comfort en beleving, die het reizen aangenamer maken. Hoewel hun afwezigheid reizigers niet direct zal afschrikken, kunnen ze een doorslaggevende factor zijn om wel voor het openbaar vervoer te kiezen als ze goed gerealiseerd zijn.
- ▶ Een belangrijk aspect buiten de klantwenspiramide is **prijs**. Dit wordt niet beschouwd als een wens, maar als de afweging van wat iemand bereid is te betalen voor de aangeboden kwaliteit. Wanneer de onderdelen in de onderste lagen van de piramide niet op orde zijn, zullen mensen afhaken. Als de elementen in de hogere lagen ontbreken, zullen reizigers daarentegen niet direct stoppen met reizen, maar de aanwezigheid ervan kan een sterke

stimulus zijn om vaker gebruik te maken van het openbaar vervoer.

In dit onderzoek worden de resultaten direct gekoppeld aan de lagen van de klantwenspiramide. Per vraag of grafiek behandelen we de onderdelen van de piramide van onder naar boven. Dit helpt om te achterhalen welke keuzes respondenten maken en in hoeverre deze overeenkomen met de piramide.

De klantwenspiramide richt zich primair op mensen die daadwerkelijk gebruik maken van het openbaar vervoer. Echter, een deel van de respondenten in dit onderzoek maakt weinig of geen gebruik van het ov. Bij deze groep onderzoeken we in hoeverre de principes van de klantwenspiramide toepasbaar zijn. Dit kan inzicht geven in onverwachte kwaliteitsaspecten die de bus aantrekkelijker zouden kunnen maken voor mensen die er nu (nog) nauwelijks gebruik van maken.



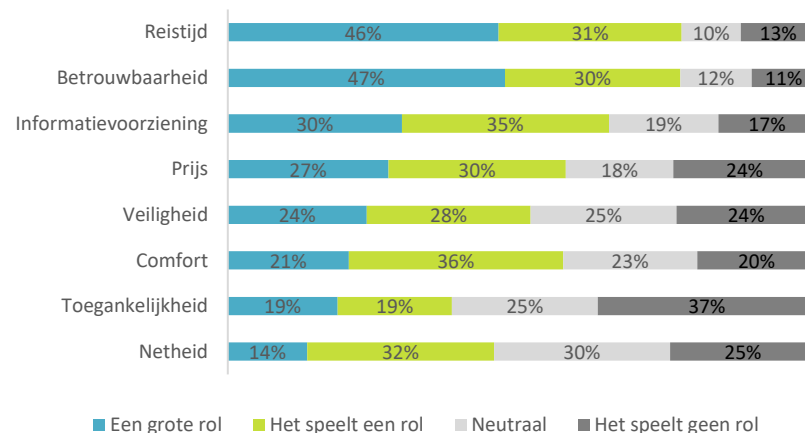
Klantwenspiramide als basis

- ▶ Om inzicht te krijgen in hoe reizigers en niet-reizigers de verschillende onderdelen van de klantwenspiramide ervaren, hebben we onderzocht in welke mate de volgende onderwerpen meespelen bij de keuze om wel of niet voor de bus te kiezen.
- ▶ De onderwerpen die zijn onderzocht, kunnen worden gekoppeld aan de onderdelen van de klantwenspiramide. Hieronder wordt deze koppeling puntsgewijs toegelicht:

- **Veiligheid = Veiligheid**
Dit onderdeel draait om de mate waarin reizigers zich veilig voelen tijdens het gebruik van het openbaar vervoer, zowel in voertuigen als op stations en haltes.
- **Betrouwbaarheid = Betrouwbaarheid**
Betrouwbaarheid verwijst naar de stiptheid en voorspelbaarheid van de dienstregeling, wat van groot belang is voor het vertrouwen van reizigers.
- **Snelheid = Reistijd**
Snelheid wordt gemeten aan de hand van de totale reistijd. Hoe korter en efficiënter de reis, hoe aantrekkelijker het openbaar vervoer wordt.
- **Gemak = Informatievoorziening, Toegankelijkheid**
Onder gemak vallen aspecten zoals duidelijke en toegankelijke reisinformatie, maar ook de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor alle reizigers.
- **Comfort = Comfort**
Dit omvat factoren die bijdragen aan een prettige reiservaring, zoals comfortabele zitplaatsen, voldoende ruimte en een aangenaam binnenklimaat.
- **Beleving = Netheid**
Netheid speelt een belangrijke rol in de algemene reiservaring. Dit omvat schone voertuigen en stations die bijdragen aan een positieve indruk.
- **Prijs**
Hoewel prijs een belangrijke overweging is voor reizigers, wordt dit niet als onderdeel van de klantwenspiramide beschouwd, maar eerder als een externe factor die meespeelt in de keuze voor het openbaar vervoer.

De mate waarin de verschillende onderwerpen belangrijk worden gevonden bij de keuze voor busvervoer sluit grotendeels aan bij de klantwenspiramide. Veiligheid wordt echter relatief minder belangrijk geacht. Waarschijnlijk komt dit doordat veiligheid wordt gezien als een basisvoorwaarde waar men minder bewust bij stilstaat tijdens de vervoerskeuze. Toch heeft veiligheid een grote impact op de keuze wanneer dit niet goed geregeld is.

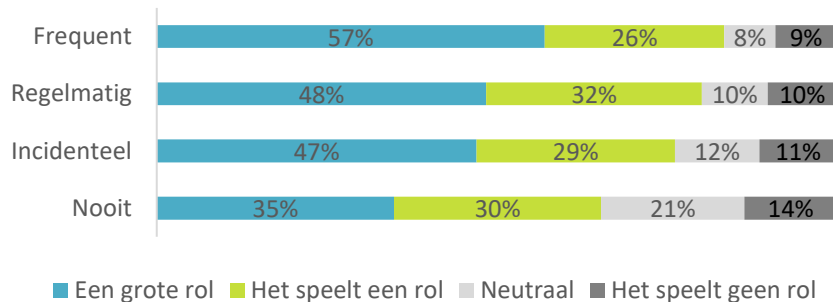
In hoeverre spelen de volgende onderwerpen een rol in uw keuze om wel of niet met de bus te reizen? (n=2.510)



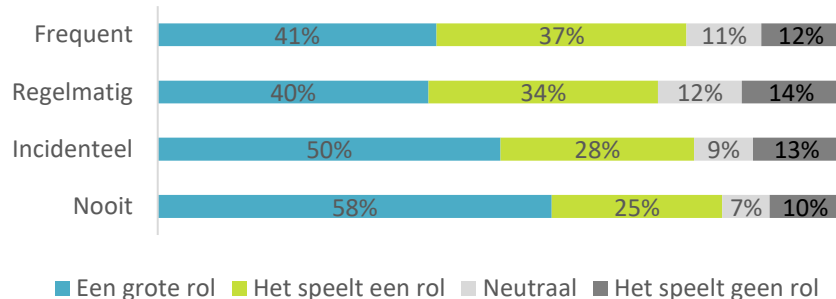
Klantwenspiramide als basis

- ▶ Bij het vergelijken van frequente en minder frequente reizigers zien we duidelijke verschillen in hoe factoren hun keuze om met de bus te reizen beïnvloeden. Twee van deze verschillen zijn weergegeven in de grafieken hiernaast. Voor een volledige analyse, inclusief de uitsplitsingen op basis van stedelijkheidsgraad, verwijzen we naar **bijlage 2**.
- ▶ Voor mensen die vaker de bus gebruiken is **betrouwbaarheid** een belangrijkere factor. Dit verschil kan worden verklaard door een gebrek aan ervaring bij niet-gebruikers met zaken zoals vertragingen of het missen van een overstap, waardoor zij dit minder zwaar laten meewegen in hun keuze.
- ▶ Respondenten die zelden of nooit gebruik maken van de bus hechten meer waarde aan **reistijd** bij hun vervoerskeuze. Eigen vervoer wordt door deze groep vaak als aantrekkelijker ervaren, wat deels verklaart waarom zij minder vaak of niet voor de bus kiezen.

Betrouwbaarheid



Reistijd



Resultaten

- ▶ De volgende pagina's (10 - 31) behandelen verschillende onderwerpen die, wanneer verbeterd voor reizigers kunnen resulteren in een toename van het busgebruik.
- ▶ We vroegen reizigers om:
 - ▶ Suggesties voor het aanpassen van de dienstregeling van het busvervoer
 - ▶ Suggesties voor het aanpassen van de bus zelf
 - ▶ Suggesties voor het aanpassen van de bushalte
 - ▶ Algemene verbeterpunten voor het busvervoer
- ▶ Om de voorkeuren van respondenten nauwkeurig in kaart te brengen, hebben we gebruik gemaakt van **Stated Preference-vragen**. Bij deze methode kregen respondenten de opdracht om 10 punten te verdelen over verschillende antwoordopties, afhankelijk van wat zij het meest belangrijk vinden. Een voorbeeld: een respondent kan ervoor kiezen om 5 punten toe te wijzen aan informatievoorziening, 3 punten aan netheid en 2 punten aan veiligheid. Op deze manier wordt inzichtelijk welke aspecten prioriteit hebben bij de reizigers.
- ▶ De bijbehorende grafieken laten zien hoe de 10 beschikbare punten gemiddeld door alle respondenten verdeeld zijn over de antwoordopties. De totaalscore van alle verdelingen samen komt altijd uit op 10 punten.
- ▶ Om de resultaten goed te interpreteren maken we onderscheid in:
 - ▶ Gebruiksgroep (reisgedrag met de bus)
 - ▶ Frequent (3 dagen per week of vaker)
 - ▶ Regelmatig (1 dag per maand t/m 2 dagen per week)
 - ▶ Incidenteel (1 tot 11 dagen per jaar)
 - ▶ Niet (geen enkele keer)
 - ▶ Stedelijkheidsgraad (CBS-indeling op basis van PC4)
 - ▶ Zeer sterk stedelijk (gem oad¹ van 2500 of meer adressen per km²)
 - ▶ Sterk stedelijk (gem oad van 1500 – 2500 adressen per km²)
 - ▶ Matig stedelijk (gem oad van 1000 – 1500 adressen per km²)
 - ▶ Weinig stedelijk (gem oad van 500 – 1000 adressen per km²)
 - ▶ Niet stedelijk (gem oad van minder dan 500 adressen per km²)
 - ▶ Bij de analyse hebben we expliciet gekeken naar aspecten die de provincie in het programma van eisen kan verwerken om zo beter busvervoer te organiseren. Naast deze rapportage stellen we voor iedere gemeente een factsheet op met voor hen relevante informatie om het ov te verbeteren.

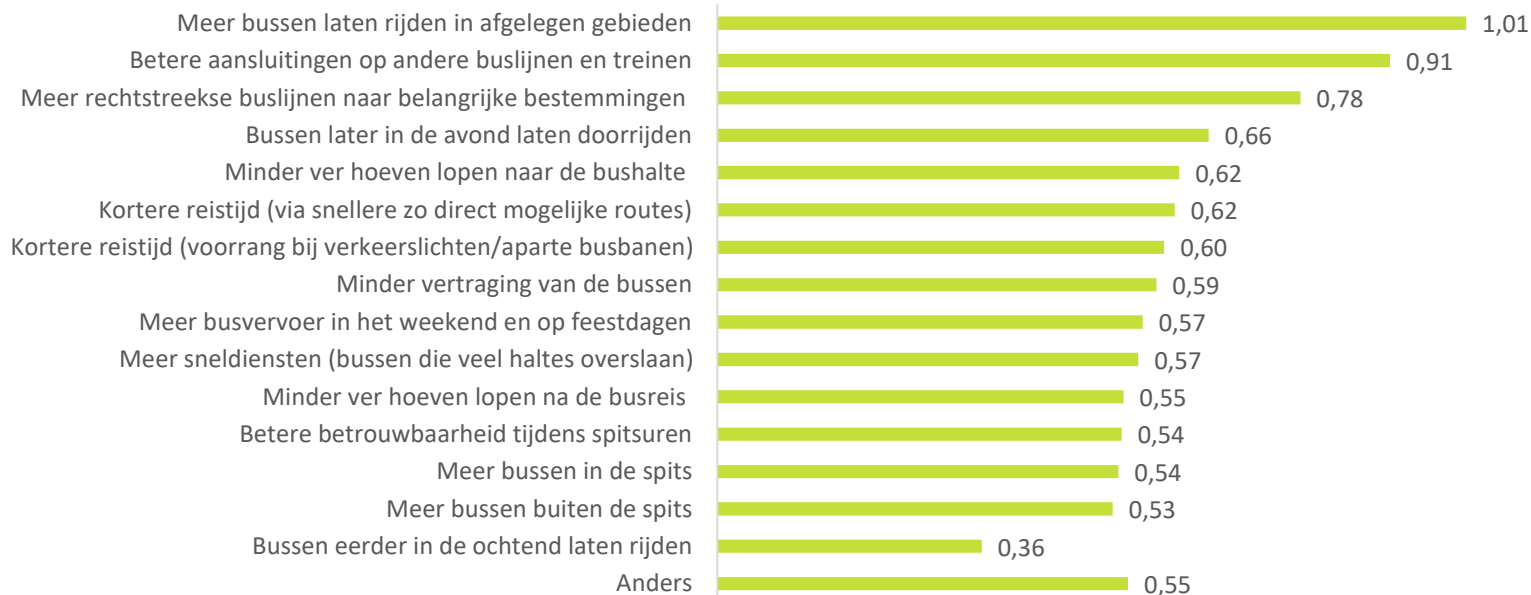
Omgevingsadressendichtheid ¹

Resultaten – Aanpassingen in dienstregeling

- ▶ We zien overeenkomstig met de klantwenspiramide dat **betrouwbaarheid** een van de belangrijkste factoren is voor mensen om de keuze voor het openbaar vervoer te maken of juist niet. Bij ruim driekwart van de respondenten speelt het op een rol of grote rol.
- ▶ Daarnaast zien we dat gemak en snelheid voor reizigers ook een grote rol speelt in de keuze voor ov of niet.
- ▶ Om te beoordelen welke aspecten in betrouwbaarheid, gemak en snelheid van het busvervoer verbeterd kunnen worden hebben we gevraagd naar aanpassingen in de dienstregeling die hieraan bij kunnen dragen.
- ▶ De grafiek op de volgende dia weergeeft hoe respondenten 10 punten gemiddeld hebben verdeeld over de mogelijkheden waarop de dienstregeling van het busvervoer verbeterd zou kunnen worden waardoor zij vaker met de bus zouden gaan reizen.
- ▶ 3 mogelijke verbeteringen krijgen de meeste punten toebedeeld:
 - ▶ Meer bussen laten rijden in minder goed bereikbare gebieden (gemiddeld 1,01)
 - ▶ Betere aansluitingen op andere buslijnen en treinen (gemiddeld 0,91)
 - ▶ Meer rechtstreekse buslijnen naar belangrijke bestemmingen (gemiddeld 0,78)
- ▶ Naast **betrouwbaarheid** kunnen deze antwoorden ook gekoppeld worden aan de kwaliteitsaspecten **gemak** en **snelheid** van de klantwenspiramide.
- ▶ Respondenten hebben over het algemeen weinig behoefte aan extra bussen vroeger in de ochtend (gemiddeld 0,36).

Resultaten – Aanpassingen in dienstregeling

Welke aanpassingen in de dienstregelingen van de bussen zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.510)

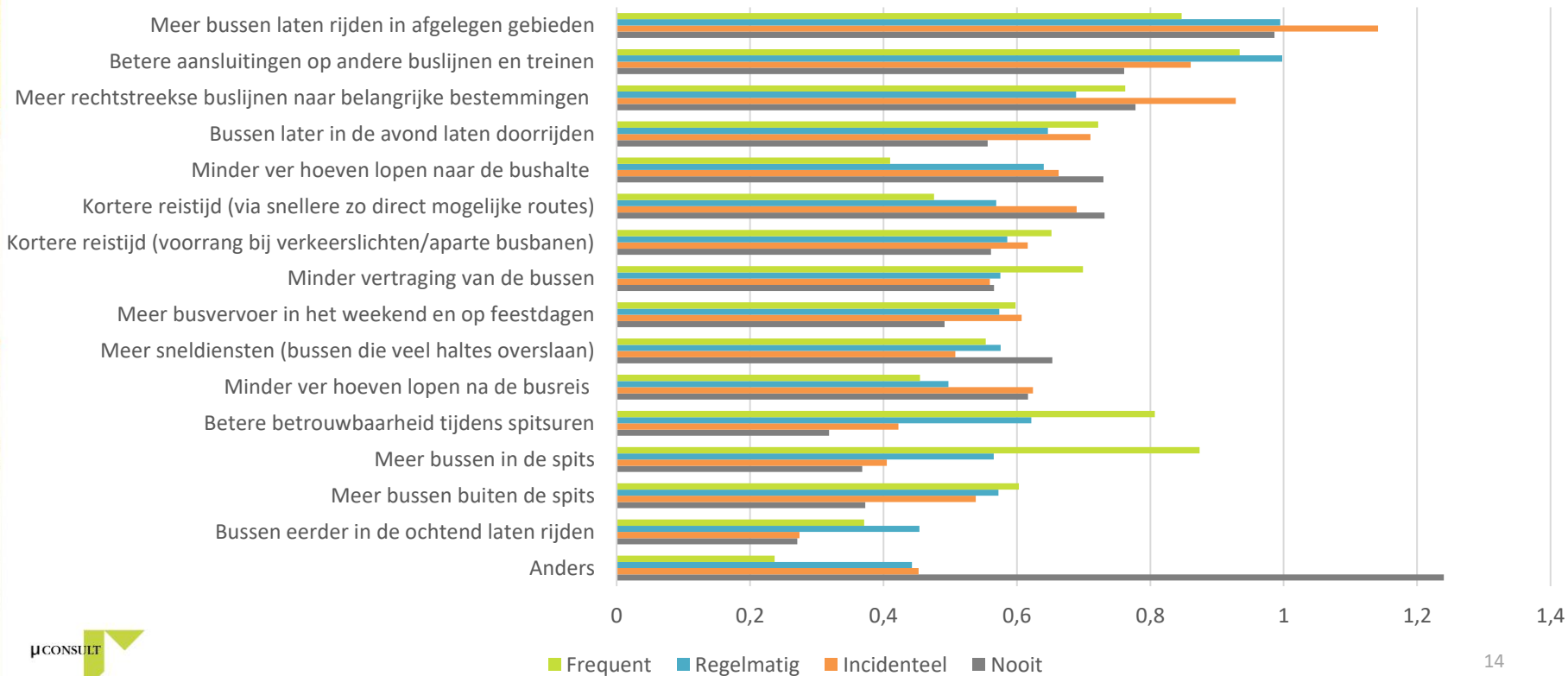


Resultaten – Aanpassingen in dienstregeling naar gebruiksgroep

- ▶ Uit de resultaten blijkt dat frequentere busreizigers relatief meer belang hechten aan een toename van het aantal bussen en aan betrouwbaarheid tijdens de spits. Ook geven zij aan een afname van het aantal ritten met vertraging belangrijker te vinden dan respondenten die zelden of nooit met de bus reizen.
- ▶ Incidentele reizigers hechten relatief veel waarde aan een toename van busverbindingen in lastig bereikbare gebieden. Daarnaast hebben zij meer behoefte aan rechtstreekse buslijnen naar belangrijke bestemmingen. Het realiseren van deze wensen kan echter een uitdaging zijn, omdat een hogere frequentie in minder drukke gebieden en meer rechtstreekse verbindingen soms botsen met de beschikbare capaciteit of efficiëntie van het netwerk.
- ▶ Respondenten die nooit of nauwelijks gebruik maken van de bus kennen opvallend meer punten toe aan de categorie 'anders' dan regelmatige busreizigers. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat zij, zelfs bij verbeteringen, waarschijnlijk niet zullen overstappen op de bus. Uit algemene opmerkingen en eerdere onderzoeksresultaten blijkt dat er een groep mensen is die, ondanks verbeteringen, moeilijk met het openbaar vervoer te bereiken is.

Resultaten – Aanpassingen in dienstregeling naar gebruiksgroep

Welke aanpassingen in de dienstregelingen van de bussen zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.510)

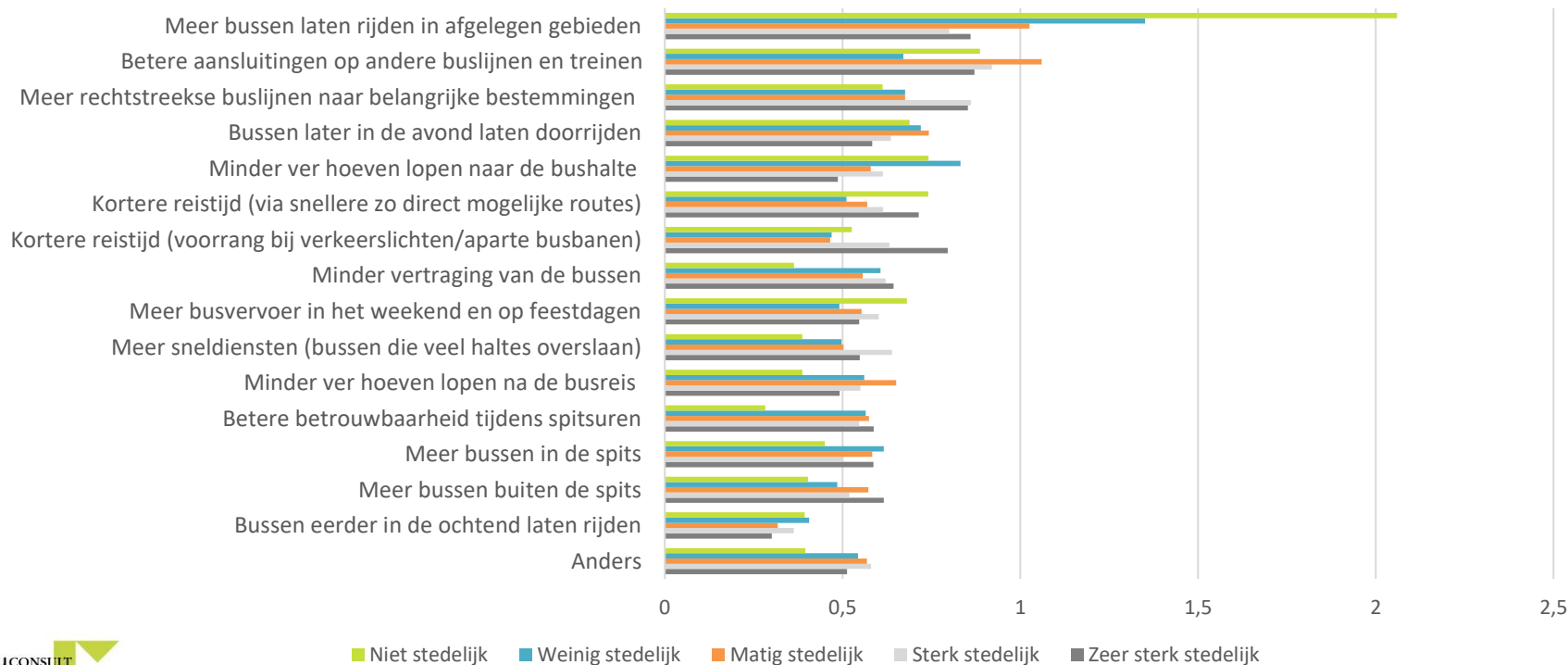


Resultaten – Aanpassingen in dienstregeling naar stedelijkheidsgraad

- ▶ Respondenten uit niet-stedelijke gebieden hebben een sterke voorkeur voor meer busverbindingen in minder goed bereikbare gebieden. Zij kennen gemiddeld ruim 2 van de 10 beschikbare punten toe aan deze optie. De resterende punten worden relatief gelijk verdeeld over andere aspecten, met scores tussen de 0,3 en 0,8 punten per optie.
- ▶ Respondenten uit (zeer) sterk stedelijke gebieden hechten, hoewel minder sterk dan inwoners van niet-stedelijke gebieden, ook waarde aan het verbeteren van de bereikbaarheid in moeilijk toegankelijke gebieden (gemiddeld 0,8 punt per respondent). Daarnaast geven stedelijke respondenten relatief meer prioriteit aan kortere reistijden en een toename van rechtstreekse verbindingen tussen belangrijke locaties.

Resultaten – Aanpassingen in dienstregeling naar stedelijkheidsgraad

Welke aanpassingen in de dienstregelingen van de bussen zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.497)

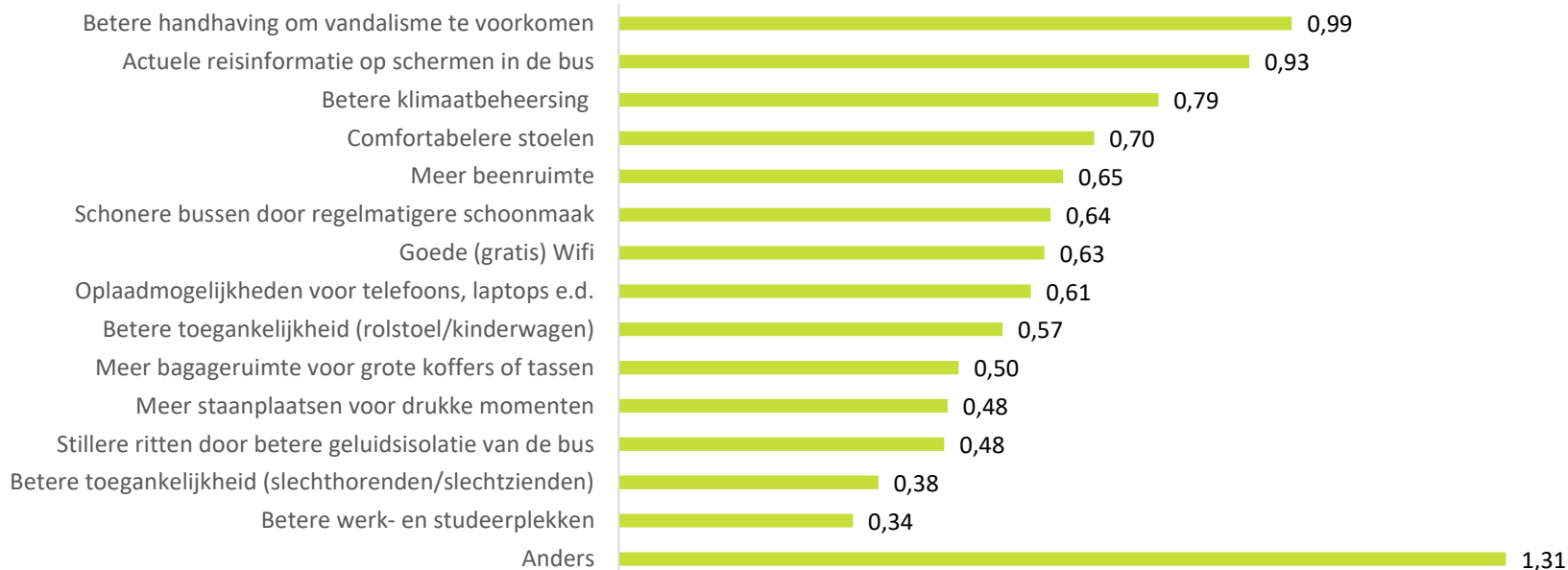


Resultaten – Aanpassingen in de bus

- ▶ Naast wijzigingen in de dienstregeling hebben we respondenten gevraagd welke aanpassingen aan de bus hen zouden stimuleren om vaker gebruik te maken van het openbaar vervoer. De genoemde kwaliteitsaspecten van de bus zijn gekoppeld aan de verschillende lagen van de klantwenspiramide:
 - ▶ **Veiligheid:** Bijvoorbeeld door de aanwezigheid van personeel of cameratoezicht.
 - ▶ **Gemak:** Toegankelijkheid van de bus en informatievoorziening.
 - ▶ **Comfort en beleving:** Denk aan netheid, comfortabele stoelen, oplaadfaciliteiten, wifi en een goede klimaatbeheersing.
- ▶ Hoewel betrouwbaarheid, gemak en snelheid de belangrijkste factoren blijven in de keuze om met de bus te reizen, wordt veiligheid daar direct na genoemd. Comfort en beleving worden over het algemeen als minder belangrijk ervaren, maar kunnen de reiservaring wel verbeteren.
- ▶ In de komende dia's analyseren we welke aanpassingen in de bus bijdragen aan een aantrekkelijker openbaar vervoer en hoe deze passen binnen de klantwenspiramide. Uit de antwoorden komen de volgende prioriteiten naar voren:
 - ▶ Hieruit blijken de volgende antwoorden als meest genoemd:
 - ▶ Betere handhaving om vandalisme te voorkomen (**veiligheid, comfort en beleving**)
 - ▶ Actuele reisinformatie op schermen in de bus (**gemak**)
 - ▶ Betere klimaatbeheersing in de bus (**comfort en beleving**)
 - ▶ Een minder vaak genoemd punt is betere toegankelijkheid voor slechtzienden en slechthorenden. Dit kan verklaard worden door de samenstelling van de respondentenpopulatie, waarvan vermoedelijk het merendeel geen beperkingen ervaart op dit gebied en daardoor geen specifieke behoefte heeft aan verbeterde toegankelijkheid.

Resultaten – Aanpassingen in bussen

Welke aanpassingen in de bussen zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.510)

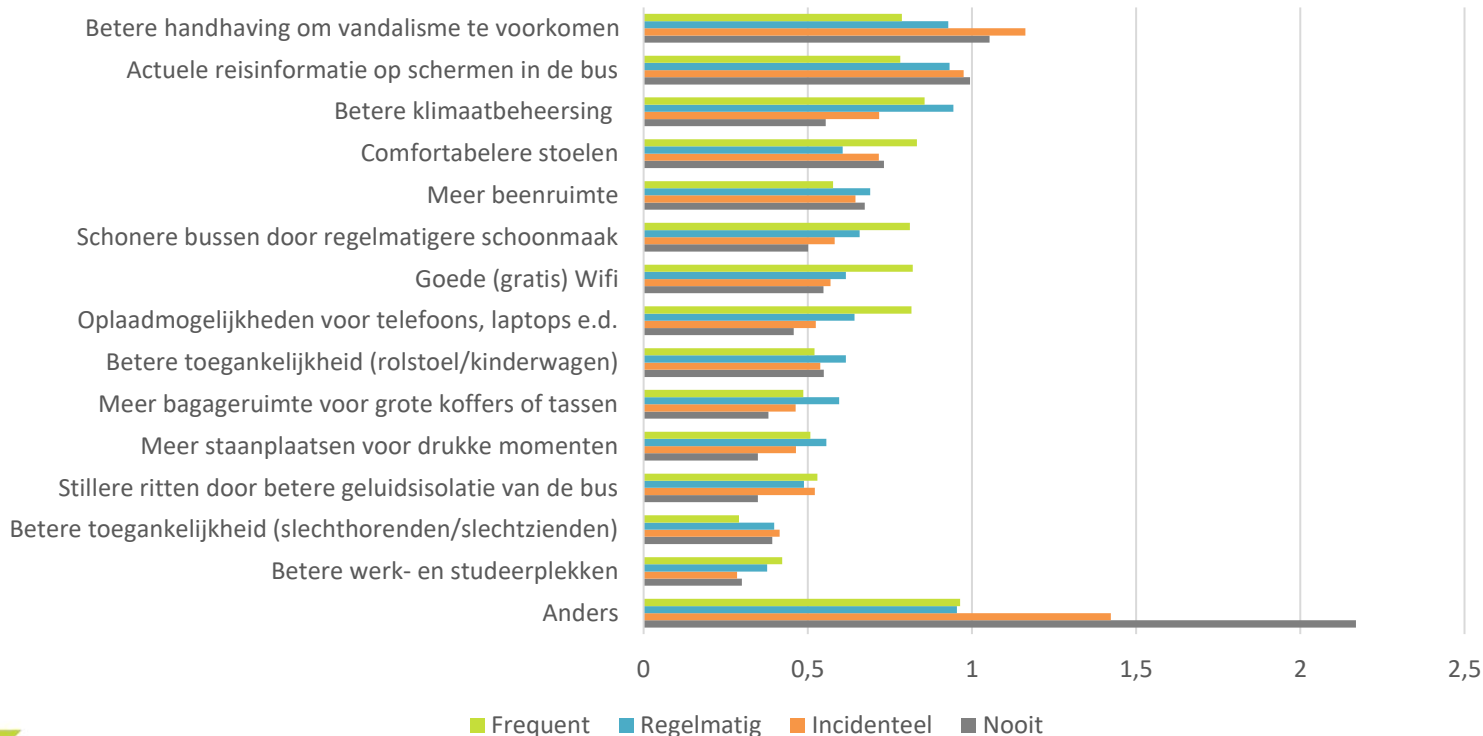


Resultaten – Aanpassingen in bussen naar gebruiksgroep

- ▶ Frequente en regelmatige reizigers hechten in verhouding meer waarde aan comfort en belevingsaspecten, zoals netheid, klimaatbeheersing, oplaadmogelijkheden, en wifi. Daarnaast kennen ze ongeveer evenveel punten toe aan betere handhaving op vandalisme. Voor al deze punten geldt dat respondenten er gemiddeld ongeveer 0,75 punten aan toebedelen.
- ▶ Respondenten die nooit of incidenteel reizen hebben in verhouding veruit de meeste punten toebedeeld aan betere handhaving in bussen om vandalisme te voorkomen (gemiddeld ongeveer 1,1). Dat niet of nauwelijks reizende respondenten dit belangrijk vinden komt mogelijk door het imago van het busvervoer onder deze doelgroepen.
- ▶ Dit kan mogelijk worden verbeterd door gerichte voorlichting en het optimaliseren van de informatievoorziening voor mensen die weinig tot geen gebruik maken van het busvervoer.
- ▶ Respondenten die niet of weinig met de bus reizen kiezen vergeleken met diegenen die wel vaker met de bus reizen veel vaker voor 'anders'. Dit is naar verwachting omdat veel van hen bij verbetering van de bussen nog steeds hun eigen vervoer zou verkiezen boven de bus.

Resultaten – Aanpassingen in bussen naar gebruiksgroep

Welke aanpassingen in de bussen zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.510)

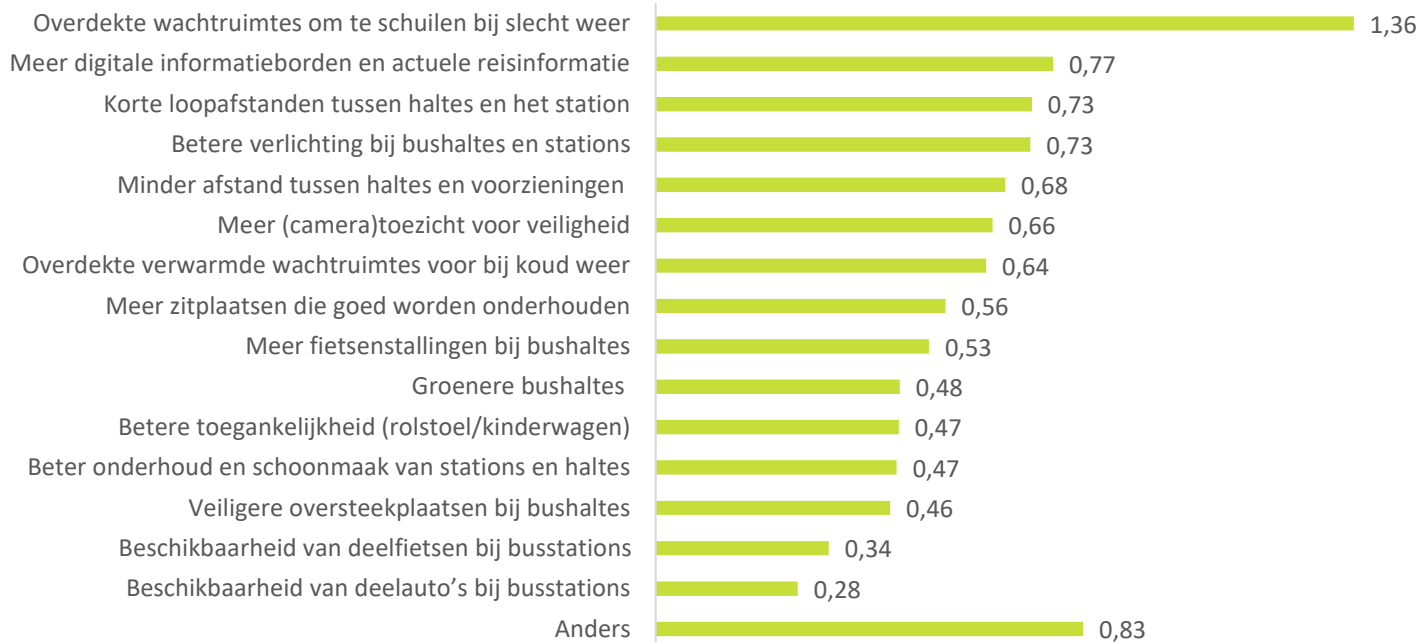


Resultaten – Aanpassingen aan bushaltes

- ▶ Aanpassingen in bushaltes kunnen het voor- en natransport en het wachten op de bus aantrekkelijker maken waardoor reizigers mogelijk eerder met de bus zullen reizen. In relatie tot de klantwenspiramide
 - ▶ **Veiligheid:** Bijvoorbeeld door cameratoezicht of aanwezigheid van goede verlichting
 - ▶ **Gemak:** Bijvoorbeeld toegankelijkheid van de halte en informatievoorziening en korte loopafstanden.
 - ▶ **Comfort en beleving:** Denk aan overdekte wachtruimtes, onderhoud en schoonmaak
- ▶ Veel van de aspecten omtrent haltes zijn verantwoordelijkheid van de wegbeheerder. Dat is vaak de gemeente. Hierom zijn de uitkomsten van deze vraag niet altijd direct van waarde voor het PvE. Wel biedt het een aanknopingspunt om met wegbeheerders in gesprek te gaan over de mogelijke verbetering van de staat van haltes omdat dit mogelijk het aantal reizigers positief beïnvloedt.
- ▶ De veelgenoemde zaken die wel van invloed kunnen zijn op het PvE lichten we ook uit.
- ▶ In de grafiek is te zien dat veruit de meeste punten zijn toegekend aan overdekte wachtruimtes bij slecht weer. Ook geven respondenten aan graag verwarmde wachtruimtes te zien bij koud weer.
- ▶ Respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer digitale informatieborden en actuele reisinformatie.
- ▶ Verder worden er ook veel punten toegekend aan kortere afstanden tussen haltes en stations en tussen haltes en voorzieningen.
- ▶ Daarnaast wordt betere verlichting en meer cameratoezicht ook belangrijk gevonden.
- ▶ Respondenten hebben over het algemeen relatief weinig behoefte aan de beschikbaarheid van deeldauto's en deelfietsen op haltes.

Resultaten – Aanpassingen aan bushaltes

Welke aanpassingen aan bushaltes zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.510)

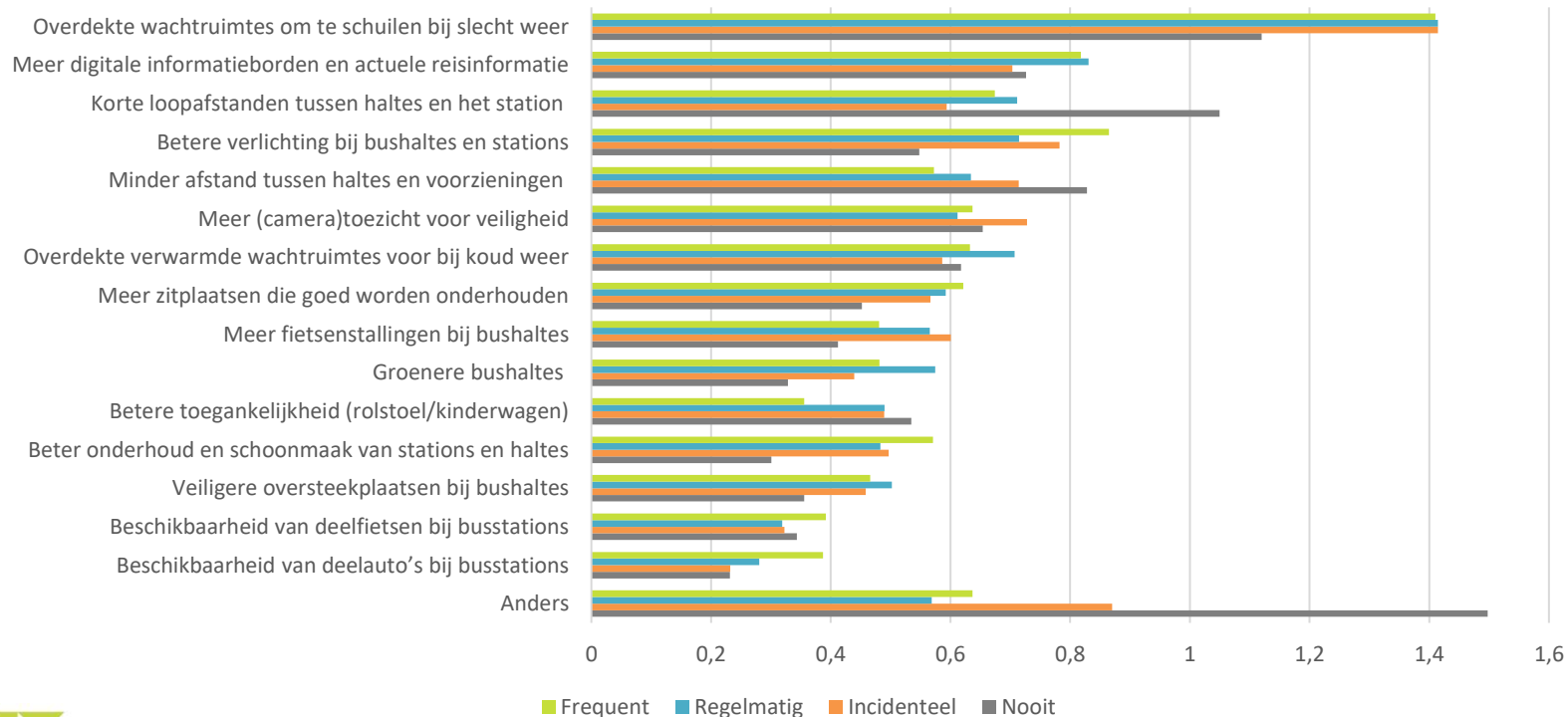


Resultaten – Aanpassingen bushaltes naar gebruiksgroep

- ▶ Reizigers die vaker gebruik maken van de bus hechten meer waarde aan overdekte wachtruimtes dan zij die niet- of weinig met de bus reizen. Ook het verbeteren van verlichting, onderhoud en de schoonmaak op haltes en stations wordt belangrijker gevonden door respondenten die vaker gebruik maken van de bus.
- ▶ Respondenten die nooit met de bus reizen hechten naar verhouding minder waarde aan overdekte wachtruimtes om te schuilen bij slecht weer. In vergelijking met respondenten die wel met de bus reizen, ongeacht frequentie, geven zij meer punten aan het verkorten van de looproutes tussen haltes en station bij overstappen en het verkorten van looproutes tussen haltes en voorzieningen.
- ▶ We zien dat reizigers die meer met de bus reizen meer behoefte hebben aan comfort en belevingsaspecten op de halte en dat zij relatief meer tevreden zijn met de gemakaspecten in de vorm van loopafstand tussen haltes en station of haltes en voorzieningen.

Resultaten – Aanpassingen bushaltes naar gebruiksgroep

Welke aanpassingen aan bushaltes zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.510)

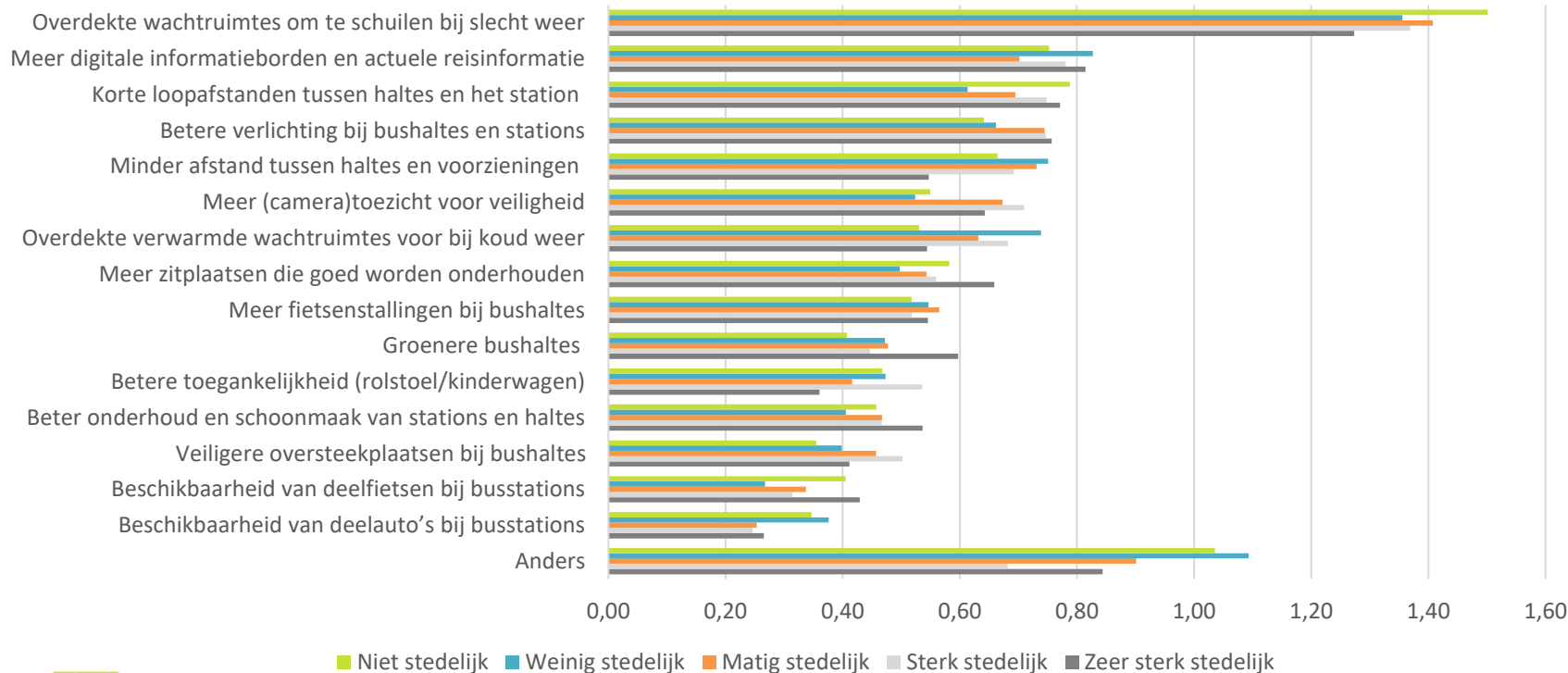


Resultaten – Aanpassingen bushaltes naar stedelijkheidsgraad

- Op basis van de uitsplitsing naar stedelijkheidsgraad zijn de mogelijkheden voor goed onderbouwde conclusies beperkt. Om meer gerichte aanbevelingen te kunnen doen, hebben we de resultaten verder uitgesplitst per gemeente. Deze specifieke inzichten worden opgenomen in de afzonderlijke factsheets, zodat lokale input beschikbaar is om de staat van de bushaltes in de gemeenten in Noordwest Noord-Holland te verbeteren. Hiermee krijgen wegbeheerders een duidelijk beeld van waar de grootste behoeften liggen.

Resultaten – Aanpassingen bushaltes naar stedelijkheidsgraad

Welke aanpassingen aan bushaltes zouden ervoor zorgen dat u (nog) vaker de bus gebruikt? (n=2.497)



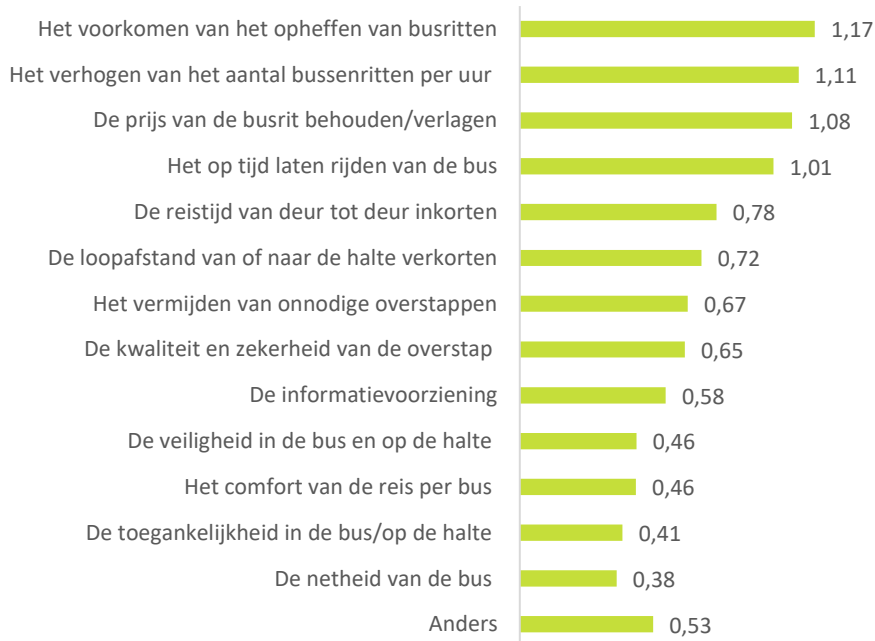
Resultaten – Algemene verbeterpunten busvervoer

- ▶ Naast het vragen naar specifieke verbeterpunten op het gebied van dienstregeling, bussen en bushaltes hebben we ook gevraagd naar algemene verbeterpunten in het busvervoer waardoor respondenten geneigd zouden zijn om hier meer gebruik van te gaan maken.
- ▶ Deze vraag gaf ruimte voor meer diverse antwoordopties over het volledige busvervoer. Daardoor moesten respondenten hun keuzes scherper afwegen. Hierdoor krijgen we een beter beeld van de meest urgente behoeften van (potentiële) busreizigers.

Resultaten – Verbeterpunten busvervoer

- ▶ Uit de grafiek blijkt dat respondenten prioriteit geven aan het voorkomen van het uitvallen van busritten, het verhogen van de frequentie, en het verbeteren van punctualiteit. Deze aspecten vallen onder het overkoepelende thema **betrouwbaarheid**, wat aansluit bij de basis van de OV-klantwenspiramide en verder is toegelicht bij de verbeteringen in de dienstregeling.
- ▶ Ook **prijsbehoud** of mogelijke prijsverlaging wordt door veel mensen belangrijk gevonden. Hoewel prijs niet expliciet is opgenomen in de klantwenspiramide – omdat het geen directe wens is maar eerder een afweging van wat men bereid is te betalen voor de klantwensen – blijft het een cruciale overweging. Immers, als de kosten te hoog worden, zullen reizigers eerder geneigd zijn om voor een andere modaliteit te kiezen.

Wat moet er verbeteren aan het busvervoer zodat u het (nog) vaker gaat gebruiken? (n=2.510)

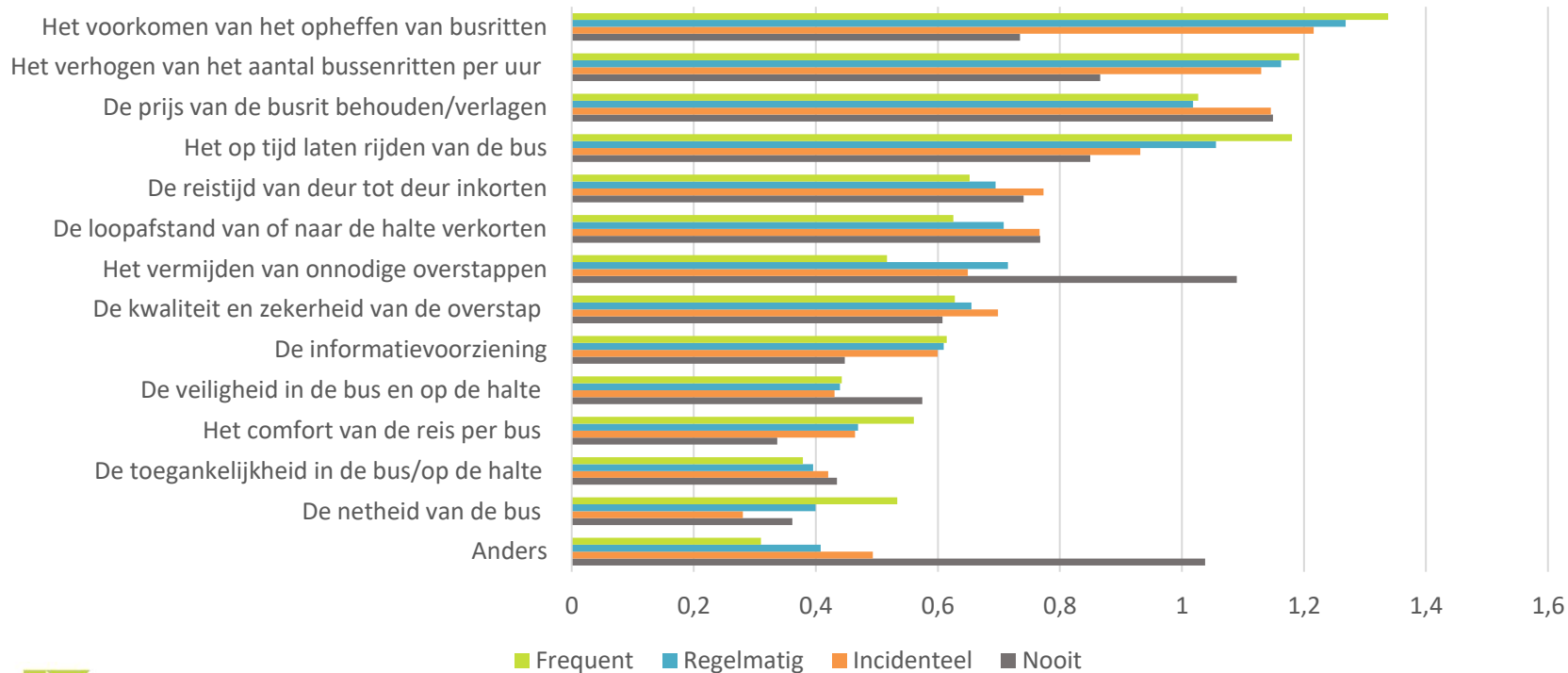


Resultaten – Verbeterpunten busvervoer naar gebruiksgroepen

- ▶ In de grafiek op de volgende pagina zijn de resultaten uitgesplitst naar gebruiksgroepen.
- ▶ Een zichtbare trend is dat reizigers die meer gebruik maken van de bus meer waarde toekennen aan de **betrouwbaarheid** aspecten, zoals het voorkomen van opheffen van buslijnen en het op tijd laten rijden van de bus.
- ▶ Een toename van frequentie wordt ook vaker genoemd door respondenten die vaker gebruik maken van de bus. Daarnaast zien we dat deze groep ook meer waarde hecht aan comfort en netheid dan mensen die niet of nauwelijks met de bus reizen.
- ▶ Respondenten die aangeven nooit gebruik te maken van de bus geven relatief de meeste punten aan het behouden of verlagen van de **prijs** en het verkorten van **reistijd** door het voorkomen van onnodige overstappen. **Snelheid** is een generieke wens in de klantwenspiramide, en wordt door mensen die vaker met de bus reizen als positiever ervaren dan door niet-reizigers. Mogelijk hebben niet-reizigers een ander beeld over de snelheid van de bus, of speelt het imago van het busvervoer hierin een rol.
- ▶ Respondenten die nooit het busvervoer gebruiken kennen gemiddeld meer punten toe aan 'anders' dan respondenten die wel gebruik maken van het busvervoer. Vaker genoemde reacties zijn bijvoorbeeld:
 - ▶ Ik kies liever voor mijn eigen vervoer
 - ▶ Er is in mijn dorp geen openbaar vervoer
 - ▶ Toevoegen van buslijnen en bestemmingen
 - ▶ Aansluiting van de bus op de trein verbeteren
 - ▶ Betere informatie bij onverwachte uitval van busritten
 - ▶ Capaciteit van de bus beter laten aansluiten op de vervoervraag (voorkomen van te volle/lege bussen)

Resultaten – Verbeterpunten busvervoer naar gebruiksgroep

Wat moet er verbeteren aan het busvervoer zodat u het (nog) vaker gaat gebruiken?
(n=2.510)

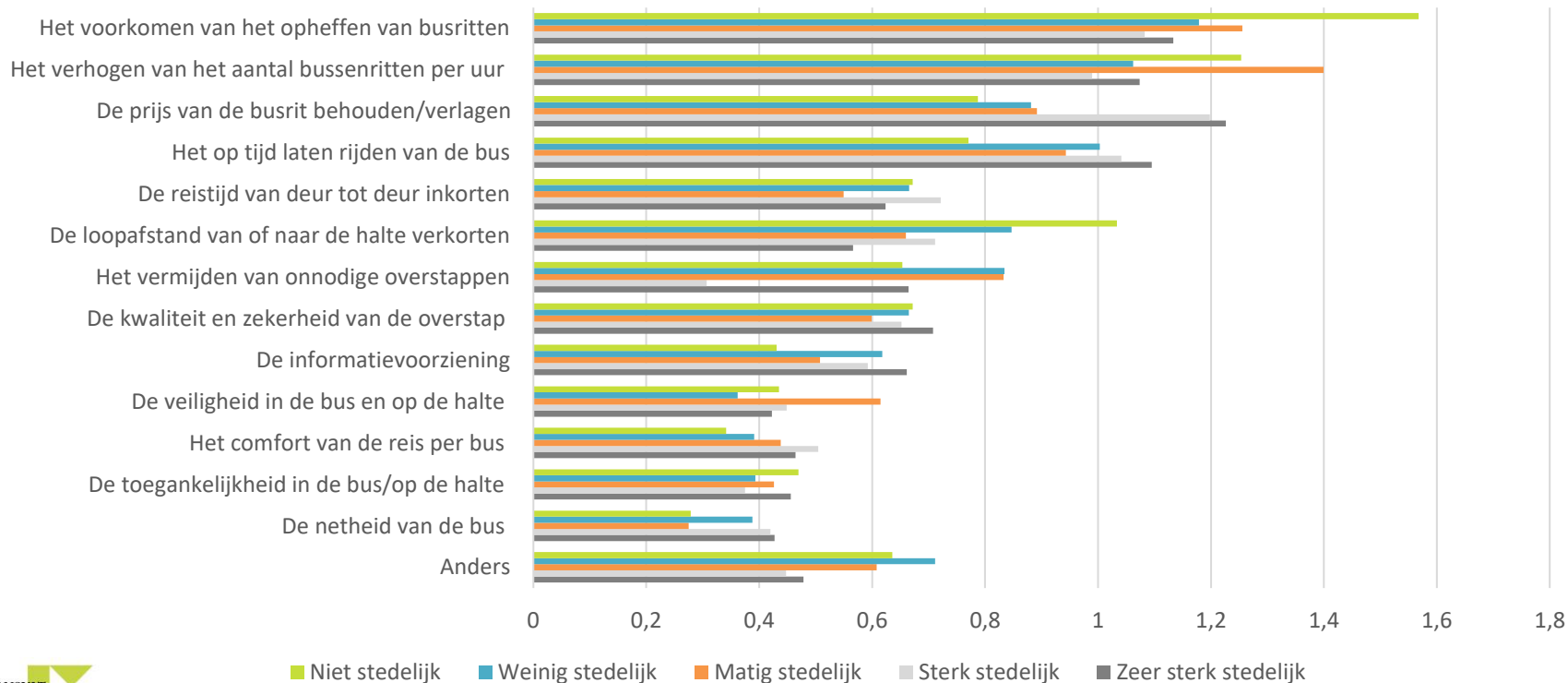


Resultaten – Verbeterpunten busvervoer naar stedelijkheidsgraad

- ▶ Uit de grafiek op de volgende pagina blijkt dat respondenten uit minder stedelijke gebieden vaker prioriteit geven aan het voorkomen van het opheffen van buslijnen, het verhogen van de frequentie, en het verkorten van de loopafstand naar haltes.
- ▶ In stedelijke gebieden hechten respondenten daarentegen meer waarde aan het behouden of verlagen van de prijzen en de punctualiteit van het busvervoer.
- ▶ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat inwoners van stedelijke gebieden doorgaans een uitgebreider OV-aanbod gewend zijn. Zo zijn hun looproutes naar haltes waarschijnlijk korter en worden lijnen in stedelijk gebied over het algemeen minder snel opgeheven door intensiever gebruik. Hierdoor ligt de voorkeur van respondenten uit stedelijke gebieden minder bij de beschikbaarheid van busvervoer en meer op de aspecten die het gebruik ervan aantrekkelijker/makkelijker maken.

Resultaten – Verbeterpunten busvervoer naar stedelijkheidsgraad

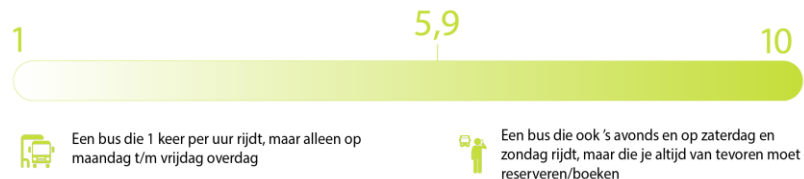
Wat moet er verbeterd worden aan het busvervoer in Noord-Holland zodat u het (nog) vaker gaat gebruiken? (n=2.497)



Dilemma's

- ▶ We hebben een aantal dilemma's voorgelegd waarin deelnemers een keuze moesten maken. Doormiddel van een schuifbalk waarbij 1 voor de ene keuze en 10 voor de andere keuze stond kon men aangeven waar men de meeste waarde aan hecht. Er moet dus een doordachte afweging gemaakt worden.
- ▶ Op deze manier denken respondenten bewuster na over de keuzes die gemaakt kunnen worden in het openbaar vervoer en moeten ze knopen doorhakken over wat ze belangrijker vinden. Dit geeft waardevolle input voor het PvE, waardoor de te maken keuzes beter kunnen aansluiten bij de wensen van reizigers.
- ▶ De figuren op de volgende dia's geven de resultaten weer.

Dilemma's – wat hebben mensen liever?



- ▶ De meeste respondenten hebben de voorkeur voor een goed werkende digitale informatievoorziening tegenover een klantenservice met meer persoonlijke hulp.
- ▶ Bij andere dilemma's zien we een minder eenduidige uitkomst. Respondenten neigen wel iets meer naar een verbinding in het weekend (ook al moet er van te voren geboekt worden) en het behouden van bussen buiten de spits.

Dilemma's – wat hebben mensen liever?



- ▶ De meest duidelijke voorkeur gaat uit naar een sterkere ov-verbinding op doordeweekse dagen met minder aanbod in het weekend.
- ▶ Ook blijkt dat respondenten vaker een korte loopafstand naar de halte met minder bussen verkiezen boven een langere loopafstand en een hogere frequentie van vertrekkende bussen.

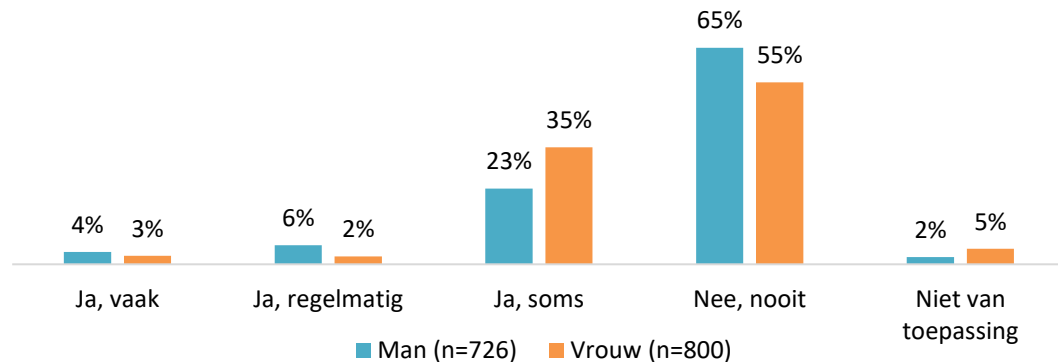
Sociale veiligheid

- ▶ De provincie Noord-Holland geeft aan sociale veiligheid in het openbaar van groot belang te vinden. Sociale veiligheid staat aan de basis van de klantwenspiramide. Deze onderste laag is een noodzakelijke randvoorwaarde die op orde moet zijn voor het gebruik van openbaar vervoer. Uit de reacties op de voorgaande vragen is te zien dat er nog ruimte is voor verbetering op het gebied van sociale veiligheid, voornamelijk op haltes en stations. Zo geven veel respondenten aan behoefte te hebben aan meer toezicht, verlichting en onderhoud.
- ▶ In de vragenlijst hebben we aanvullende vragen gesteld over het veiligheidsgevoel van respondenten en mogelijkheden om dat te verbeteren. De bijbehorende resultaten zijn weergegeven op de volgende slides.
- ▶ Deze resultaten splitsen we ook uit naar gemeente en verwerken we in de factsheets.

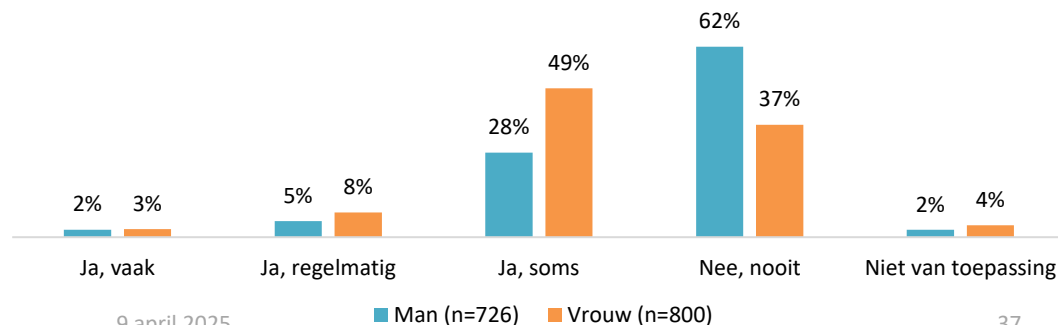
Sociale veiligheid naar geslacht

- ▶ In de bus is weinig verschil te zien tussen het veiligheidsgevoel bij mannen en vrouwen. Procentueel gezien voelen minder vrouwen zich vaak of regelmatig onveilig. Opvallend is dat meer mannen zich regelmatig of vaak onveilig voelen. Aan de andere kant voelen vrouwen zich minder snel nooit onveilig en vaker soms onveilig dan mannen.
- ▶ Mannen voelen zich ongeveer net zo vaak onveilig in de bus als op bushaltes.
- ▶ Op bushaltes is te zien dat vrouwen zich over het algemeen wel veel vaker onveilig voelen dan mannen. Zo voelt 6 op de 10 vrouwen zich weleens onveilig op bushaltes ($49 + 8 + 3 = 60\%$).

Voelt u zich wel eens onveilig in de bus (tijdens de reis)?



Voelt u zich wel eens onveilig op bushaltes?



Sociale veiligheid – aandachtspunten en kansen

- ▶ We hebben de respondenten gevraagd door welke mogelijke aanpassingen zij zich veiliger zouden voelen in bussen en op stations/haltes.
- ▶ In lijn met mogelijke verbeteringen aan bussen en bushaltes worden bij deze vraag de volgende antwoorden vaak gegeven:
 - ▶ Meer verlichting bij haltes/stations (40%)
 - ▶ Meer toezicht op haltes/stations (33%)
- ▶ Ook geeft ruim een kwart van de respondenten aan dat er behoefte is aan meer camerabewaking om de sociale veiligheid te verbeteren (26%).
- ▶ Over het algemeen is er dus behoefte aan meer sociale en digitale controle. Men wilt het gevoel hebben dat er hulp beschikbaar is mocht dat nodig zijn.

Wat kan ervoor zorgen dat u zich veiliger voelt in de bus en /of op busstations en bushaltes? (n=1.581)

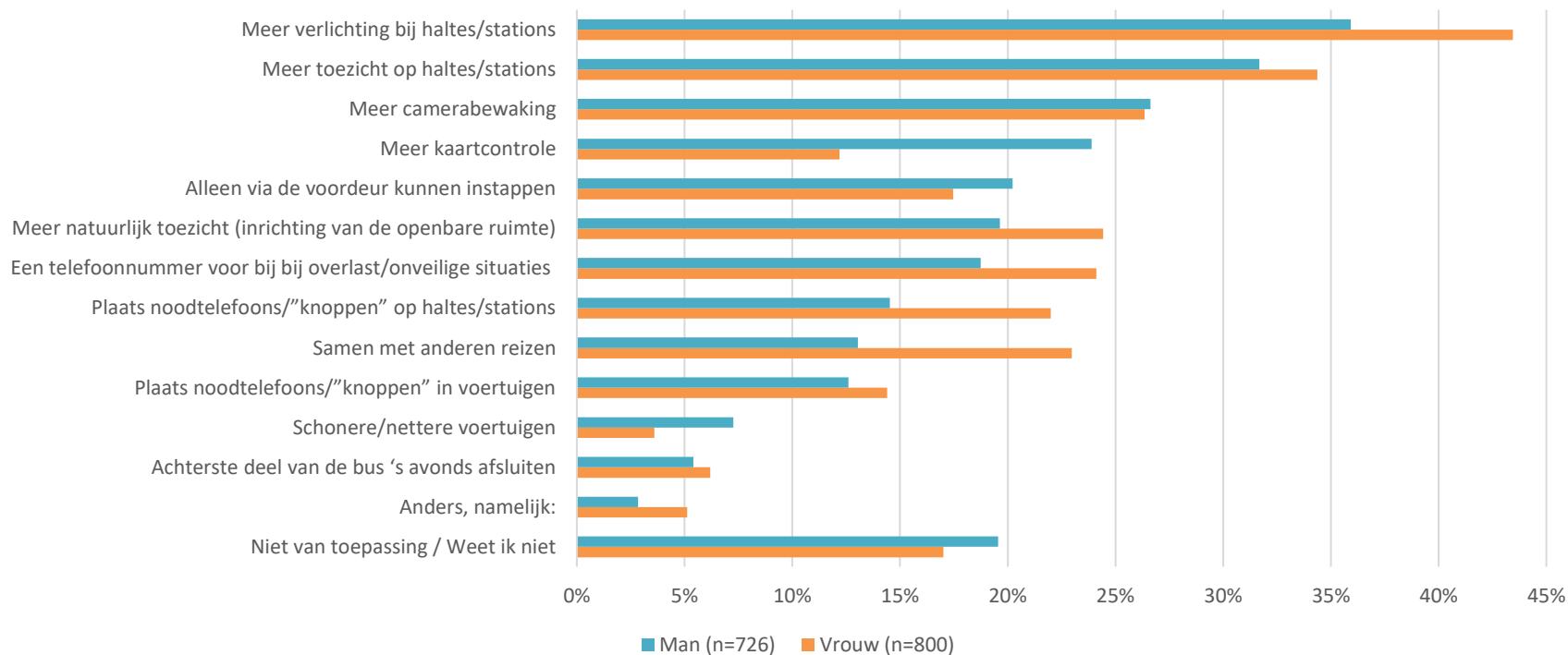


Sociale veiligheid – aandachtspunten en kansen

- ▶ Op de volgende dia zijn de resultaten uitgesplitst naar geslacht. Hieruit blijkt dat mannen en vrouwen anders denken over het verbeteren van de sociale veiligheid in en om de bus.
- ▶ Mannen geven veel vaker aan behoefte te hebben aan meer kaartcontrole in de bus (24%) dan vrouwen (12%).
- ▶ Zowel mannen als vrouwen geven aan dat betere verlichting resulteert in een veiliger gevoel in de bus en op haltes. Vrouwen geven dat nog vaker aan dan mannen (43% tegenover 36%).
- ▶ Daarnaast geven vrouwen ook vaker aan dat samen reizen hen veiliger laat voelen (23%). Bij mannen geldt dit voor slechts 13% van de respondenten.
- ▶ Een ander opvallend verschil is dat vrouwen meer behoefte hebben aan noodknoppen en noodtelefoons bij haltes dan mannen. Ook is hier meer behoefte aan dan noodknoppen en telefoons in de voertuigen, hier is immers al een chauffeur aanwezig. Bij haltes kunnen reizigers alleen zijn en zich daardoor onveiliger voelen.

Sociale veiligheid – aandachtspunten en kansen naar geslacht

Wat kan ervoor zorgen dat u zich veiliger voelt in de bus en /of op busstations en bushaltes?



Inclusiviteit - bereikbaarheid van belangrijke voorzieningen

Uit de open reacties in de vragenlijst blijkt dat een aantal respondenten verbeteringen zou willen zien in de bereikbaarheid van scholen en ziekenhuizen. Omdat deze voorzieningen voor veel mensen van essentieel belang zijn, besteden we hier in deze rapportage aanvullende aandacht aan.

Er zijn een aantal verbindingen die vaker genoemd worden, deze lichten we uit:

Julianadorp - Den-Helder (school, ziekenhuis)

- ▶ Een aantal respondenten geeft aan het vreemd te vinden vaker naar Schagen (2x per uur) dan naar Den Helder te kunnen (1x per uur) terwijl Den Helder belangrijke lokale voorzieningen biedt en (station, scholen, ziekenhuizen).
- ▶ De vertrek en aankomsttijden van de bus sluiten volgens sommige respondenten slecht aan op schooltijden. Als leerlingen met de bus willen reizen zijn ze veel te vroeg op school en moeten ze achteraf erg lang op de bus wachten.

▶ Een aantal respondenten geven aan ontevreden te zijn over de aansluitingen van de bus op de trein en de trein op de bus bij station Den Helder Zuid.

Aanbevelingen:

Samenwerking scholen:

- ▶ Onderzoek mogelijke samenwerking tussen ov-bedrijf en scholen. Door in gesprek te gaan met scholen kan worden onderzocht of schooltijden beter afgestemd kunnen worden op de dienstregeling van de bus of vice versa.

Frequentieverhoging Julianadorp – Den Helder:

- ▶ Onderzoek het draagvlak en de mogelijkheid om de frequentie terug te brengen naar twee keer per uur, of bijvoorbeeld met extra bussen in de spits of flexvervoer voor specifieke bestemmingen.

Inclusiviteit - bereikbaarheid van belangrijke voorzieningen

Hoewel iets minder genoemd dan de verbinding Julianadorp – Den Helder geven veel mensen aan dat zij, of hun kinderen niet de mogelijkheid hebben om met de bus naar school te gaan.

Medemblik – Wieringerwerf (school)

- ▶ Voorheen reed er een schoolbus tussen Medemblik en Wieringerwerf, met één rit in de ochtend en twee in de middag gedurende de winterperiode (herfstvakantie tot maart). Deze verbinding is opgeheven zonder alternatief. De reguliere busverbinding is niet aantrekkelijk: de reistijd is langer dan fietsen en de overstap is onhandig. Vooral in de winter, wanneer fietsen minder prettig en veilig is, ontbreekt een goed alternatief.

Aanbevelingen:

- ▶ Herintroduceren van seizoensgebonden schoolbus:
 - ▶ Onderzoek de mogelijkheid om tijdens de wintermaanden opnieuw een schoolbus in te zetten, mogelijk in een andere vorm, om scholieren een veilig en efficiënt alternatief te bieden.
- ▶ Versnellen huidige busverbinding
 - ▶ Onderzoek of een optimalisatie van de route of overstapmogelijkheden om de reistijd te verkorten reëel is, zodat de bus een aantrekkelijker alternatief kan worden.

Inclusiviteit - bereikbaarheid van belangrijke voorzieningen

Ook de bereikbaarheid van ziekenhuizen met de bus is onder respondenten vaker genoemd. Het ziekenhuis in Alkmaar kwam hierbij het meest naar voren.

Alkmaar (Ziekenhuis)

- ▶ Een aantal respondenten uit Alkmaar ervaart lange overstaptijden en een gebrek aan directe busverbindingen naar het ziekenhuis, wat het plannen van afspraken voor hen bemoeilijkt.
- ▶ Dit speelt ook voor reizigers uit omliggende kernen als bijvoorbeeld Heerhugowaard, Egmond aan Zee en Heiloo.

Aanbevelingen

- ▶ Invoeren van een directe buslijn of extra haltes
 - ▶ Onderzoek de mogelijkheid van een directe busverbinding naar het ziekenhuis vanuit omliggende kernen of voeg extra haltes toe op bestaande routes om de bereikbaarheid te verbeteren.

Betere overstapmogelijkheden:

- ▶ Stem de dienstregeling beter af op aansluitingen bij overstappunten, zodat reizigers sneller en efficiënter het ziekenhuis kunnen bereiken.

▶ Uit de vragenlijst blijkt dat de bereikbaarheid van specifieke basisvoorzieningen als scholen en ziekenhuizen van groot belang zijn voor de respondenten. De genoemde voorbeelden illustreren specifieke knelpunten en mogelijke verbeteringen daarbij. Het is waardevol om deze inzichten mee te nemen bij het opstellen van het Programma van Eisen. Mocht het niet mogelijk zijn om aanpassingen door te voeren, dan is het belangrijk om helder te communiceren welke afwegingen hieraan ten grondslag liggen.

Conclusies

- ▶ We bouwen de conclusies op aan de hand van de klantwenspiramide. Hierbij werken we vanaf de onderkant naar de bovenkant en houden we rekening met onderscheid naar gebruiksgroep en stedelijkheidsgraad.

▶ Betrouwbaarheid

- ▶ Mensen in landelijke gebieden hechten veel waarde aan zekerheid. Ze hebben een sterke behoefte aan meer busverbindingen naar moeilijk bereikbare gebieden (dit geldt bijvoorbeeld ook voor bedrijventerrein en scholen, zie **bijlage 5**) en vinden het belangrijk dat bestaande buslijnen behouden blijven.
- ▶ Mensen die regelmatig of frequent met de bus reizen hebben behoefte aan meer bussen, een betere betrouwbaarheid in de spits en minder vertraging.

▶ Veiligheid

- ▶ De veiligheid in de bus wordt over het algemeen goed beoordeeld. Dit komt overeen met de resultaten uit de ov-klantenbarometer in de regio, waar veiligheid in het voertuig op een 8,6 wordt gescoord (OV-klantenbarometer, 2023). Toch zien we dat

respondenten behoefte hebben aan meer handhaving in de bus om vandalisme te voorkomen.

- ▶ Op de halte valt nog wel verbetering te halen. 60% van de vrouwen geeft aan zich weleens onveilig te voelen op haltes of busstations.

Gemak

- ▶ Reizigers hebben behoefte aan een betere aansluiting van de bus op andere bus en treinlijnen. Ook is er daarbij behoefte aan meer actuele reisinformatie in de bus en op de halte.
- ▶ Mensen die niet of weinig gebruik maken van de bus zien meerdere keren moeten overstappen als een obstakel en hebben behoefte aan minder onnodige overstappen. Daarnaast zien zij graag kortere loopafstanden van en naar de halte en tussen halte en station en tussen haltes en voorzieningen.

Conclusies

► Snelheid

- Mensen die niet of weinig met de bus reizen hebben een negatiever beeld van de reistijd, en dus de snelheid in het busvervoer. Ze geven namelijk vaker dan andere gebruiksgroepen aan dat dit verbeterd moet worden. Mogelijk komt dit door verschillen in het imago van het busvervoer of het beeld van de reistijd per bus tussen de gebruiksgroepen. De resultaten laten zien dat snelheid voor deze groep een grotere rol speelt in de keuze om wel of niet met de bus te reizen.
- In stedelijk gebied hebben mensen behoefte aan een kortere reistijd en dus een betere doorstroming van het busvervoer.

► Comfort & beleving (netheid)

- Hoe frequenter mensen reizen, hoe meer ze vinden dat de comfort & beleving in de bus verbeterd moet worden. Zo vinden frequente reizigers goede schoonmaak, comfortabele stoelen en klimaatbeheersing belangrijk. Ook zien ze graag wifi en oplaadmogelijkheden in de bussen.
- Bij haltes is er voornamelijk veel behoefte aan goede overdekking om te kunnen schuilen bij slecht weer, gevolgd door beter onderhoud, meer zitplaatsen en meer groen. Laatstgenoemde geldt voornamelijk voor verstedelijkt gebied.

Conclusies naar gebruiksgroep en stedelijkheid

► Gebruiksgroep

- Respondenten die vaker met de bus reizen laten in hun antwoorden zien dat ze graag een versterking van het netwerk willen zien. Zo zien we dat er vraag is naar betere bereikbaarheid van landelijk gebied en een toename van het aantal bussen (binnen en buiten de spits). Ook is er vraag naar een betere overstap tussen verschillende modaliteiten (bus/bus of bus/trein). In de bus hebben de frequente reizigers meer behoefte aan comfort- en belevingsaspecten zoals meer schoonmaak en het faciliteren van WiFi en oplaadmogelijkheden.
- Mensen die niet of minder vaak met de bus reizen geven vaker aan de reistijd graag ingekort te zien worden. De reistijd is tevens een factor die bij deze doelgroep een grotere rol speelt in de vervoerskeuze. Ook hebben zij meer behoefte aan het behouden of verlagen van de prijzen. Net als frequente reizigers zien ook zij graag een toename van busvervoer in minder goed bereikbare gebieden.

► Stedelijkheidsgraad

- In meer stedelijke gebieden geven respondenten aan dat ze het belangrijk vinden dat de prijs van het openbaar vervoer behouden blijft of wordt verlaagd. Daarnaast hechten zij relatief veel waarde aan een verhoging van de frequenties en verbetering van de punctualiteit. Ook geven zij de voorkeur aan meer directe verbindingen met kortere reistijden. Bovendien wordt, ook in stedelijke gebieden, belang gehecht aan een betere bereikbaarheid van gebieden die momenteel slecht bereikbaar zijn.
- In minder stedelijke gebieden ligt de nadruk van de wensen op het behouden van de huidige buslijnen en het verkorten van de afstand tot haltes. Daarnaast is er een sterke behoefte aan meer busverbindingen in minder goed bereikbare gebieden.

Aanbevelingen

Net als bij de conclusies kijken we naar de opbouw van de klantwenspiramide om zo de juiste prioritering te kunnen geven met betrekking tot verbeteringen als onderdeel van het busvervoer.

► **Betrouwbaarheid**

- Behoud bestaande buslijnen: Zorg ervoor dat deze lijnen behouden blijven, waarbij de bediening waar nodig kan worden aangevuld met kleinschalig (flex)vervoer. Dit helpt reizigers in moeilijk bereikbare gebieden een basisgevoel van zekerheid en vertrouwen in het openbaar vervoer te geven.
- Verbeter de betrouwbaarheid in de spits: Voer maatregelen in om vertragingen te beperken en de doorstroming in de spits te verbeteren. Dit kan door meer gebruik te maken van aparte busbanen en prioriteit bij verkeerslichten. Zo wordt de bus een aantrekkelijker alternatief voor de auto.

► **Veiligheid**

- Respondenten geven aan dat zij de meeste voorkeur geven aan meer handhaving in bussen om vandalisme te voorkomen, dit is een maatregel die (het gevoel van) veiligheid bevordert. Zet sterker in op handhaving of maak de handhaving beter zichtbaar zodat reizigers zich veiliger voelen in het busvervoer.
- Bij bushaltes kan de veiligheid worden verbeterd door betere verlichting en extra (camera)toezicht. Deze maatregelen worden het vaakst genoemd om reizigers een veiliger gevoel te geven.
- De bushalte is echter geen onderdeel van de concessie en is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder, wat geen invloed heeft op het PvE. De resultaten vormen echter wel een basis om met gemeenten in gesprek te gaan over mogelijke verbeteringen bij haltes en stations. De factsheets zullen hierbij meer concrete aanknopingspunten bieden.

Aanbevelingen

► Gemak

- Betere aansluitingen: Zorg voor een betere afstemming tussen busdiensten, treinen en andere bussen, eventueel in samenwerking met andere vervoerders. Dit verkleint overstaptijden en maakt reizen eenvoudiger.
- Respondenten die geen gebruik maken van het busvervoer geven aan dat het aantal keer overstappen voor hen een belangrijke drempel is. Zwak dit beeld van niet-reizigers af door inwoners te informeren over de directheid van verbindingen door bijvoorbeeld een campagne in te zetten.
- Actuele reisinformatie: Versterk de digitale informatievoorziening in bus en op de halte om reizigers strakke realtime-updates over aankomst- en vertrektijden te geven. Daarnaast zien reizigers ook graag sneller informatie over uitgevallen busritten (zie ook **bijlage 5**).
- Kortere loopafstanden: Evalueer de plaatsing van haltes

om loopafstanden te verkorten, vooral tussen haltes, voorzieningen en stations.

Snelheid

- Reizigers die niet of nauwelijks met de bus reizen hebben vaker een negatief beeld over de reistijd. Een mogelijkheid is om het imago van de bus te verbeteren door middel van een campagne. Dit kan gecombineerd worden met een campagne over het aantal keer overstappen. Snelheid is een belangrijke factor in de keuze om met de bus te reizen. Zo trek je mogelijk meer reizigers.
- Verbeter de doorstroming in de stad om de bus in stedelijk gebied competitief met de auto te laten zijn. Realiseer meer voorrang bij verkeerslichten en aparte busbanen met wanneer mogelijk snellere reistijden.

Aanbevelingen

► Comfort & beleving

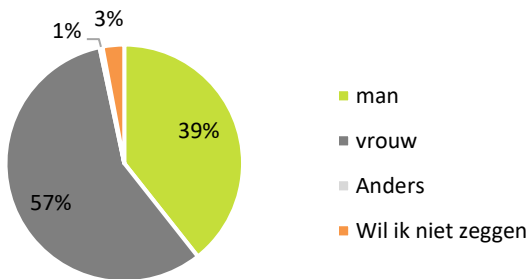
- Zorg voor goede klimaatbeheersing in de bus omdat frequente reizigers dit als prioriteit zien. Combineer dit met frequente schoonmaak van de bussen en het aanbieden van WiFi en oplaadmogelijkheden om deze groep tegemoet te komen en te behouden. Deze voorzieningen zijn belangrijker voor frequente reizigers, die hier meer behoefte aan hebben dan andere gebruiksgroepen.
- Comfortabele stoelen zijn een algemene wens. In het PvE kunnen hier specifieke eisen aan gesteld worden om aan deze behoefte te voldoen.
- Bij bushaltes wordt vaak aangegeven dat er behoefte is aan meer overdekte haltes om bij slecht weer te kunnen schuilen. Hoewel dit geen directe input oplevert voor het PvE, kan het worden besproken met de wegbeheerders die hiervoor verantwoordelijk zijn.

Bronnen

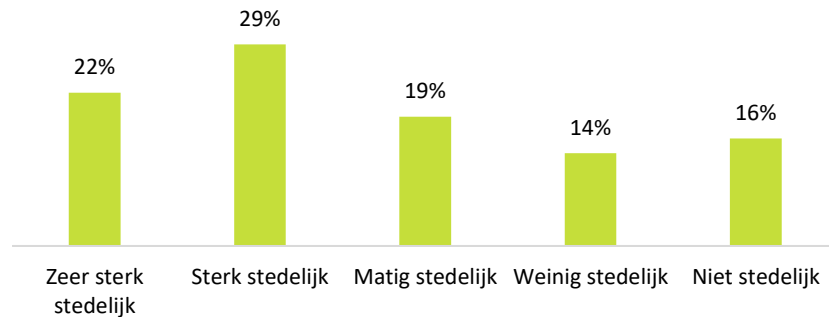
- ▶ Hagen, M. van & G. J. Peek (2004) één verbinding is géén verbinding. Van harde èn zachte bereikbaarheid. Bijdrage aan CVS.
- ▶ CBS (z.d.) Stedelijkheid (van een gebied)
- ▶ OV-klientenbarometer (2023)

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

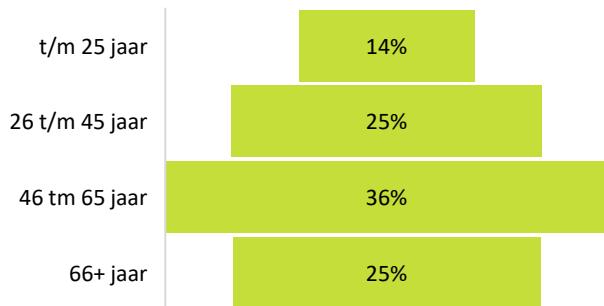
Geslacht (n=2.510)



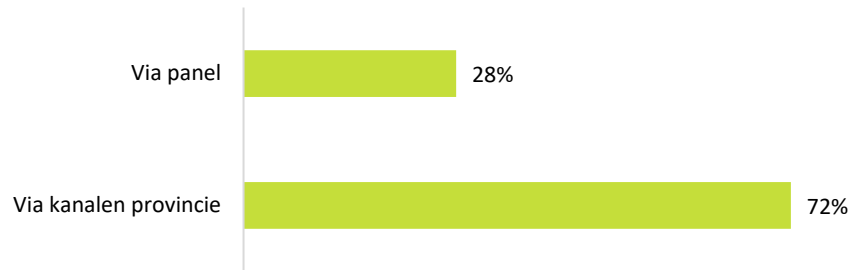
Stedelijkheidsgraad (n=2.497)



Leeftijd (n=2.510)

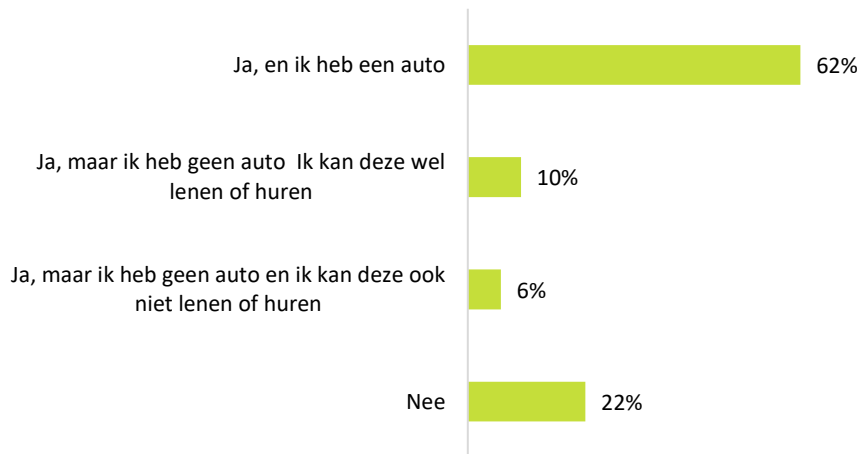


Bron van deelnemers (n=2.510)

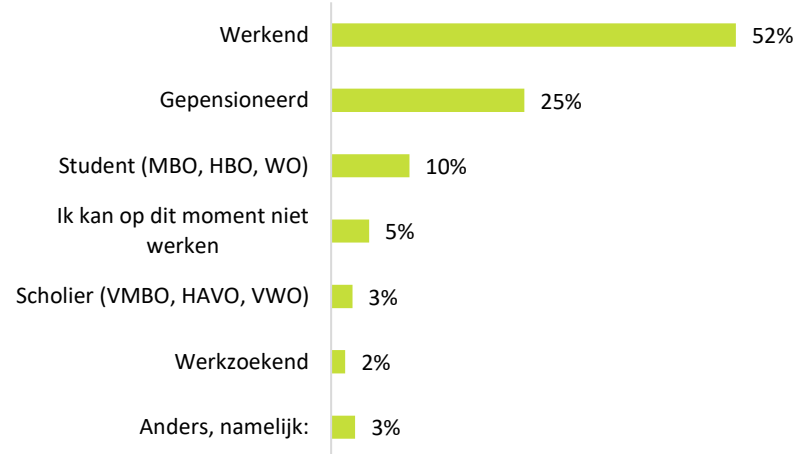


Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Bent u in het bezit van een rijbewijs? (n=2.510)

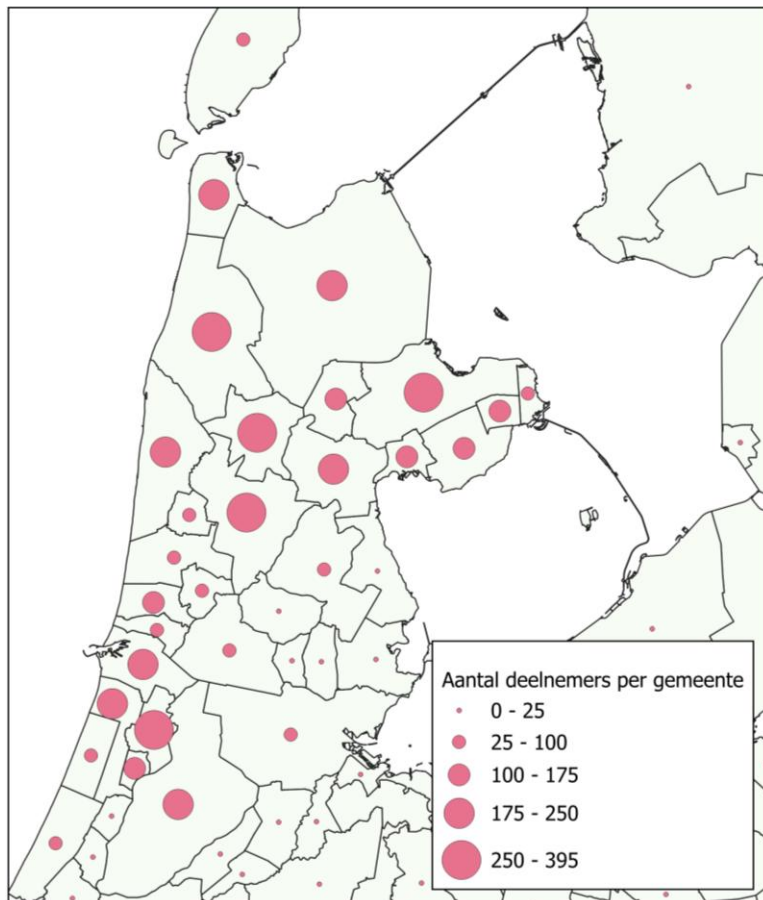


Werksituatie (n=2.510)



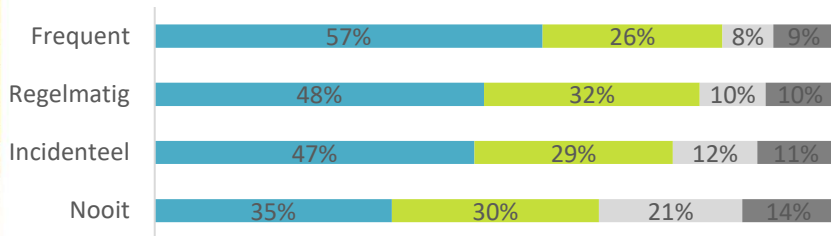
Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording

- Verdeling van respondenten per gemeente



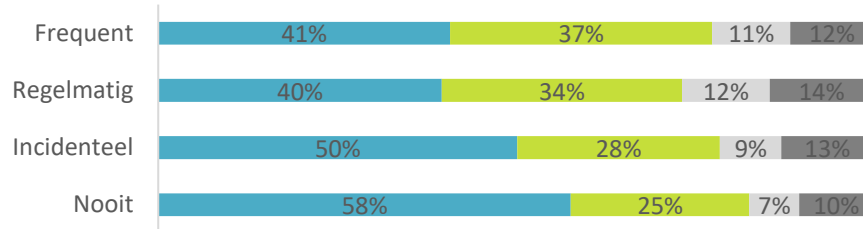
Bijlage 2 - Klantwenspiramide als basis - naar gebruiksgroep

Betrouwbaarheid



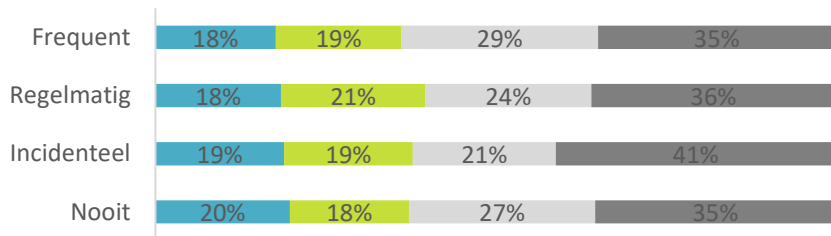
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Reistijd



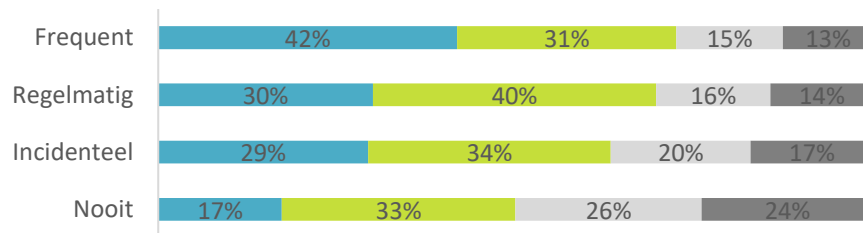
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Toegankelijkheid



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

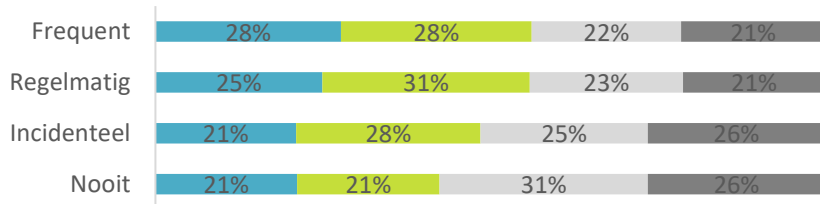
Informatievoorziening



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

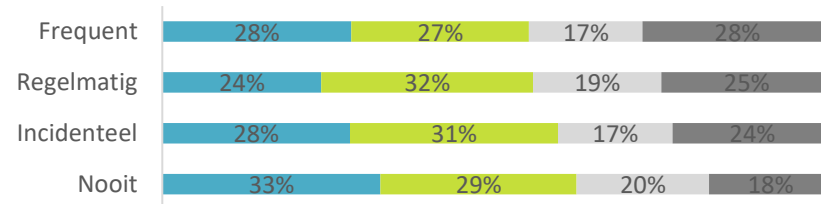
Bijlage 2 - Klantwenspiramide als basis - naar gebruiksgroep

Veiligheid



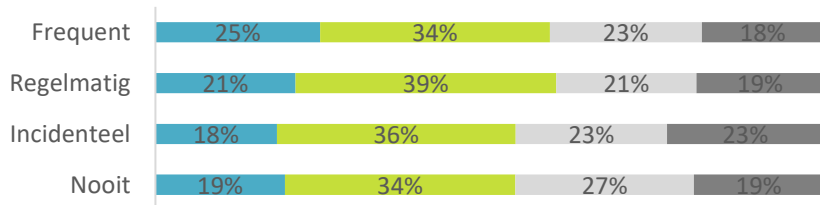
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Prijs



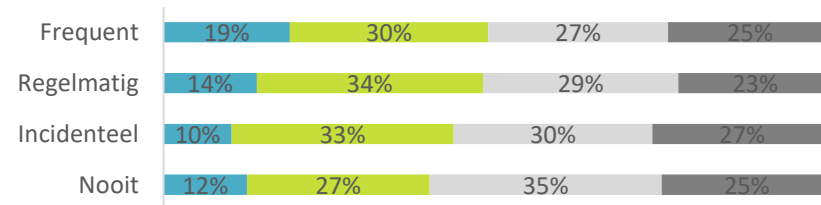
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Comfort



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

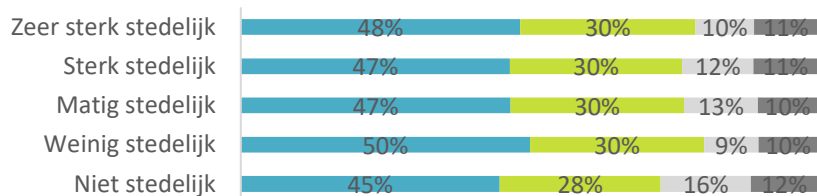
Netheid



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

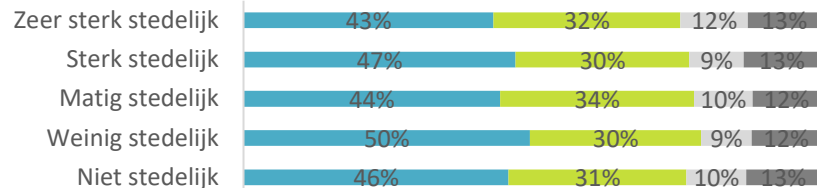
Bijlage 2 - Klantwenspiramide als basis - naar stedelijkheidsgraad

Betrouwbaarheid



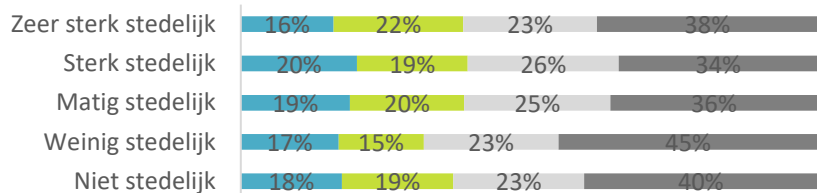
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Reistijd



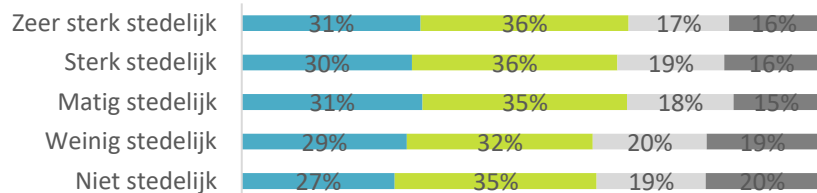
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Toegankelijkheid



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

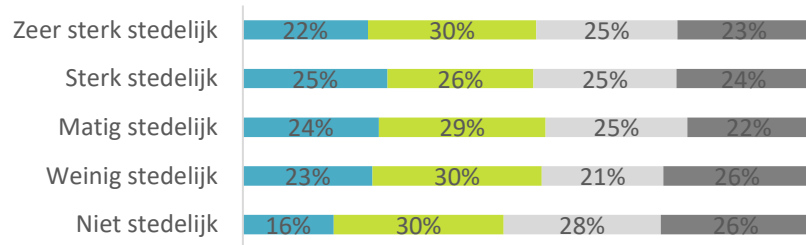
Informatievoorziening



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

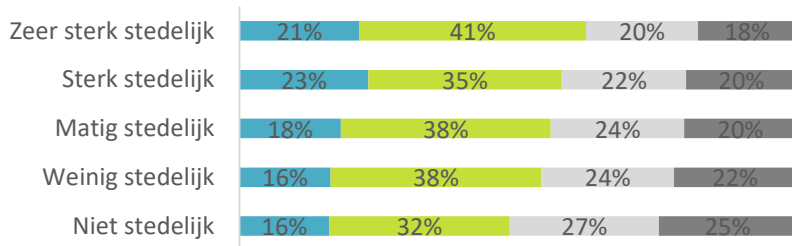
Bijlage 2 - Klantwenspiramide als basis - naar stedelijkheidsgraad

Veiligheid



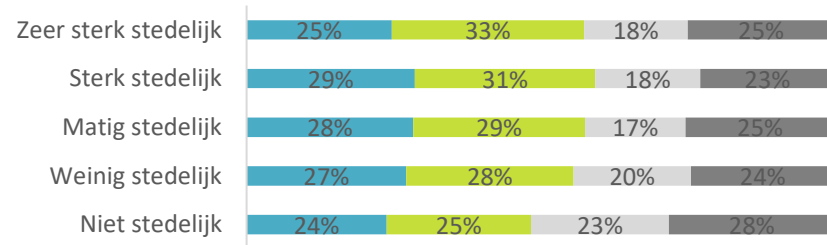
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Comfort



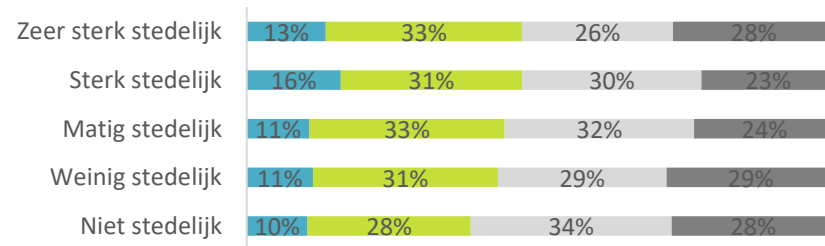
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Prijs



■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

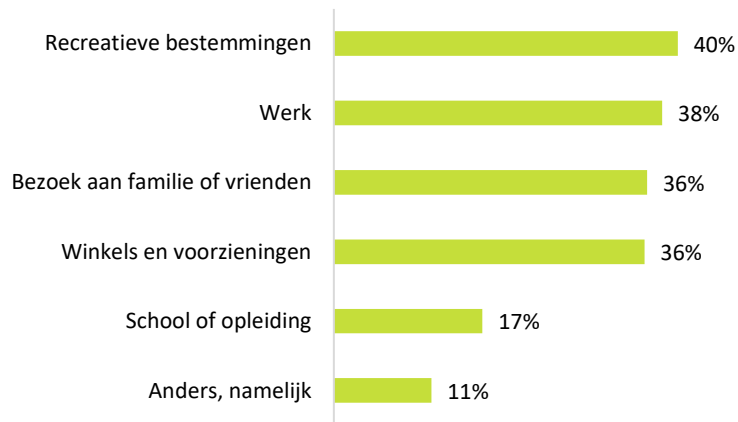
Netheid



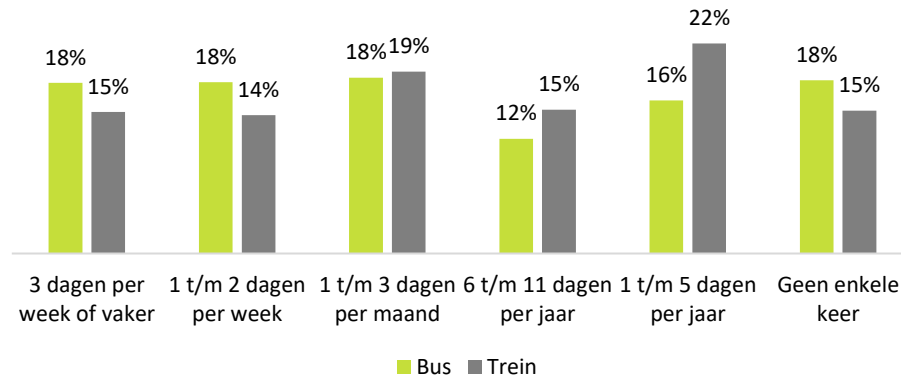
■ Een grote rol ■ Het speelt een rol ■ Neutraal ■ Het speelt geen rol

Bijlage 3 – Aanvullende informatie reisgedrag

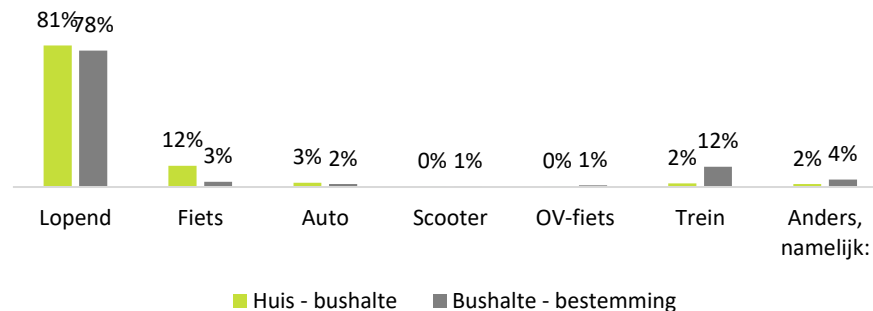
Wat was voor u de belangrijkste reden om met de bus te reizen in de afgelopen 12 maanden?
(n=2.055)



Ov-gebruik (n=2.510)

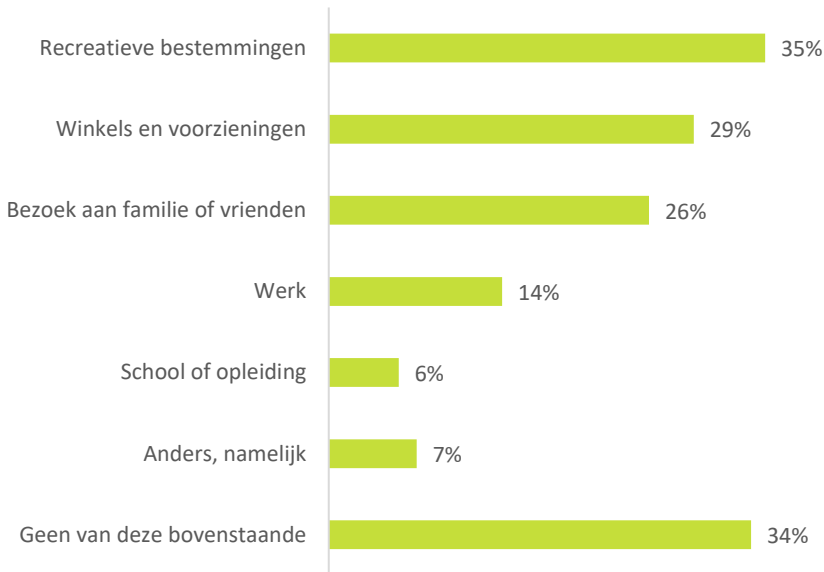


Gebruik modaliteiten in ketenreis (n=2.055)



Bijlage 3 – Aanvullende informatie reisgedrag

Voor welke redenen zou u de bus wel kunnen of willen gebruiken? (n=454) (niet-bus reizigers)



Zou u een reis die u vaak maakt ook met de bus (in combinatie met trein) kunnen maken? (n=1.154)



Bijlage 3 – Aanvullende informatie reisgedrag

- ▶ Ongeveer een derde van de busreizigers geeft aan de bus te gebruiken omdat er geen andere mogelijkheid voor hen is (**captives**).
- ▶ Busreizigers waarderen ook de voordelen ten opzichte van autorijden, zoals niet zelf hoeven te rijden (24%) en geen parkeerplek hoeven te zoeken en betalen (23% & 20%).
- ▶ Ook de bereikbaarheid van steden met het ov en de impact op het milieu worden genoemd als redenen om met de bus te reizen.

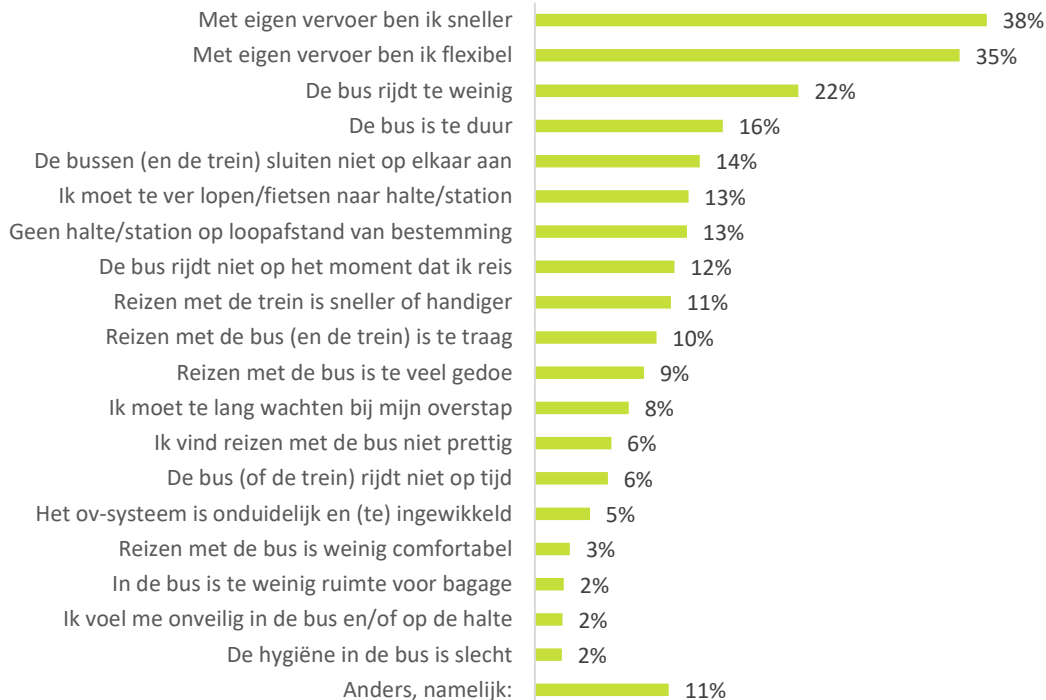
Wat is de belangrijkste reden voor u om met de bus te reizen? (n=2.055)



Bijlage 3 – Aanvullende informatie reisgedrag

- ▶ Deelnemers uit niet stedelijke gebieden gaven vaker aan dat er geen bushalte op loop/fietsafstand is en minder vaak dat de bus te duur is en dat het niet prettig is.
- ▶ Dit kan een kans betekenen maar het kan ook komen dat deelnemers in niet stedelijke gebieden minder ervaring hebben met de bus en daarom minder negatief zijn.

Wat is de belangrijkste reden waarom u niet (vaak) met de bus reist? (n=1.154)



Bijlage 4 - Dilemma's – wat hebben mensen liever? - uitgesplitst naar stedelijkheidsgraad

1	Zeer sterk stedelijk	Sterk stedelijk	Matig stedelijk	Weinig stedelijk	Niet stedelijk	10
Goed werkende digitale informatievoorziening via internet/apps met actuele reisinformatie	3,9	3,8	3,9	3,6	4,0	Een klantenservice die telefonisch bereikbaar is met meer persoonlijke hulp
Directe routes zonder omwegen met bushaltes aan de rand van dorpen en daardoor kortere reistijden	5,2	5,4	5,5	5,3	6,0	Routes door alle dorpen met meer bushaltes en tussenstops en daardoor langere reistijden
Bussen die vaker rijden tijdens de spitsuren maar daarbuiten minder vaak	5,8	6,1	5,7	6,0	6,1	Geen uitbreiding van ritten in de spits en evenveel bussen buiten de spits
Een bus die 1 keer per uur rijdt, maar alleen op maandag t/m vrijdag overdag	6,0	5,9	5,8	5,8	6,1	Een bus die ook 's avonds en op zaterdag en zondag rijdt, maar die je altijd van tevoren moet reserveren/boeken
Meer 30 km/uur zones voor betere verkeersveiligheid maar daardoor langere reistijden	6,0	6,0	5,9	6,3	5,9	Minder 30 km/uur zones, met dezelfde reistijden als nu, maar met minder verkeersveiligheid
Een bus op een kwartier loopafstand die 4 keer per uur gaat	5,7	6,2	6,4	6,2	6,8	Een bus op 5 minuten loopafstand die 2 keer per uur gaat
Meer bussen in het weekend, maar daardoor minder aanbod doordeweeks	6,3	6,4	6,5	6,6	6,8	Meer bussen tijdens werkdagen, met minder aanbod in het weekend

Bijlage 4 - Dilemma's – wat hebben mensen liever? – uitgesplitst naar gebruiksgroep

1	Nooit	Incidenteel	Regelmatig	Frequent	10
Goed werkende digitale informatievoorziening via internet/apps met actuele reisinformatie	4,2	3,9	3,7	3,5	Een klantenservice die telefonisch bereikbaar is met meer persoonlijke hulp
Directe routes zonder omwegen met bushaltes aan de rand van dorpen en daardoor kortere reistijden	5,0	5,4	5,6	5,6	Routes door alle dorpen met meer bushaltes en tussenstops en daardoor langere reistijden
Een bus die 1 keer per uur rijdt, maar alleen op maandag t/m vrijdag overdag	6,2	6,0	5,7	5,7	Een bus die ook 's avonds en op zaterdag en zondag rijdt, maar die je altijd van tevoren moet reserveren/boeken
Een bus op een kwartier loopafstand die 4 keer per uur gaat	6,5	6,5	6,0	5,8	Een bus op 5 minuten loopafstand die 2 keer per uur gaat
Meer 30 km/uur zones voor betere verkeersveiligheid maar daardoor langere reistijden	5,7	5,9	6,0	6,5	Minder 30 km/uur zones, met dezelfde reistijden als nu, maar met minder verkeersveiligheid
Bussen die vaker rijden tijdens de spitsuren maar daarbuiten minder vaak	5,7	6,1	6,1	5,7	Geen uitbreiding van ritten in de spits en evenveel bussen buiten de spits
Meer bussen in het weekend, maar daardoor minder aanbod doordeweeks	6,6	6,2	6,2	7,1	Meer bussen tijdens werkdagen, met minder aanbod in het weekend

Bijlage 5 - Algemene opmerkingen uit de vragenlijst

- ▶ We zien reacties waarin wordt aangegeven dat het niet zozeer gaat om **meer of minder** vervoer, maar vooral om **hoe en wanneer** het openbaar vervoer wordt ingezet. Er wordt voorgesteld om **kleinere bussen** in te zetten op rustigere momenten, zodat het formaat van de bus beter aansluit op de daadwerkelijke vervoervraag.
- ▶ Respondenten geven aan dat de **bereikbaarheid van bedrijventerreinen** met de bus verbeterd moet worden. Er is een duidelijke wens om werkplekken en bedrijventerreinen beter bereikbaar te maken met de bus.
- ▶ We zien ook reacties van mensen met schoolgaande kinderen die (bijna) geen mogelijkheid hebben om met de bus naar school te reizen. Dit wijst op een behoefte aan meer flexibele en bereikbare verbindingen voor scholieren, vooral in regio's waar het openbaar vervoer niet goed aansluit op schooltijden.
- ▶ Een aantal respondenten geeft aan dat ze de **integraliteit van het openbaar vervoer** missen in de vragenlijst, omdat ze ook afhankelijk zijn van andere vervoersmodaliteiten, zoals de **trein** en/of **veerboot**. Dit laat zien dat veel reizigers niet alleen op de bus vertrouwen, maar op een breder netwerk van vervoer.
- ▶ Verschillende reizigers geven aan dat ze **snellere informatie** willen ontvangen bij rituitval. Er is duidelijk behoefte aan betere communicatie over verstoringen, zodat reizigers tijdig alternatieven kunnen plannen.

Bijlage 6 – Social media reacties

► **Verbeteringen van het openbaar vervoer op specifieke locaties en haltes**

- In Den Helder is er een duidelijke wens om het stadsbusnetwerk aan te passen. Veel reizigers pleiten ervoor om bussen weer langs oude haltes te laten rijden of zelfs oude haltes opnieuw in gebruik te nemen. Dit zou de bereikbaarheid voor een aantal gebieden aanzienlijk verbeteren.
- In Heerhugowaard is er een algemene behoefte om het busvervoer te verbeteren, waarbij betere frequenties en aansluitingen gewenst zijn.
- Ook in Alkmaar wordt verbetering van het busvervoer genoemd. Reizigers vragen hier met name om een betere afstemming van routes en dienstregelingen, zodat de stad en omliggende gebieden beter bereikbaar zijn.
- In Schagen is er eveneens behoefte aan verbeteringen in het busvervoer, waarbij suggesties variëren van frequentieverbeteringen tot meer directe verbindingen.

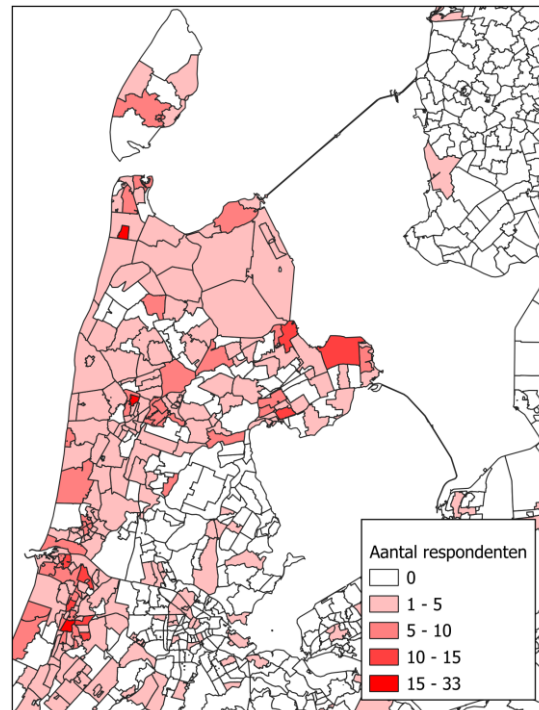
► **Algemene suggesties voor het openbaar vervoer**

- Er is vaker genoemd om bussen dichterbij de haltebanden te laten stoppen. Dit kan met name de toegankelijkheid verbeteren voor mensen met een beperking, ouderen of reizigers met kinderwagens.
- Een betere aansluiting tussen bussen en treinen wordt vaak genoemd. Een betere afstemming van dienstregelingen kan wachttijden verkorten en reizen efficiënter maken.
- Ook is er behoefte aan duidelijkere informatie in geval van rituitval. Veel reizigers ervaren stress en ongemak als zij niet weten hoe ze hun reis moeten voortzetten.
- **Problemen met de enquête**
- Technische storingen hebben ervoor gezorgd dat sommige deelnemers de enquête niet konden voltooien, wat tot frustraties leidde.
- Daarnaast werd de enquête soms als te ingewikkeld ervaren. Een voorbeeld hiervan is de opdracht waarbij 10 punten verdeeld moesten worden; dit bleek voor sommige deelnemers onduidelijk of te tijdrovend.

Bijlage 7 – Aanvullende analyses - Prijs

Verbeterpunten busvervoer algemeen

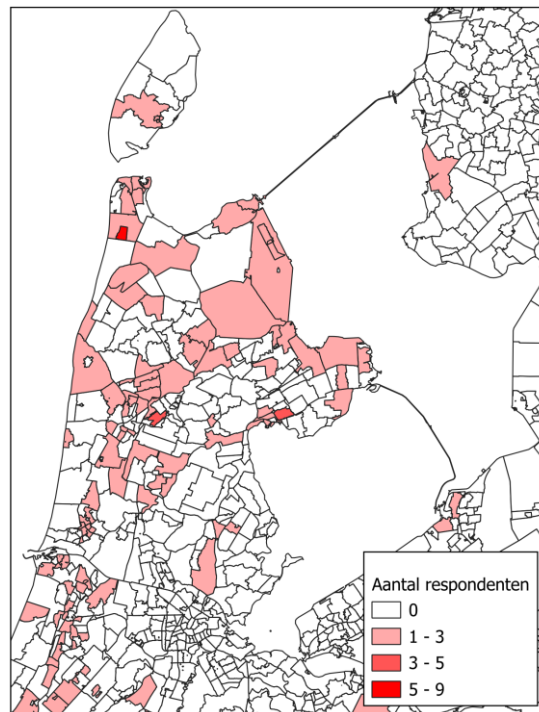
- ▶ Er is onderzocht uit welke gemeenten de respondenten komen die punten gegeven hebben aan de keuzeoptie “De prijs van de busrit behouden of verlagen” bij de vraag wat er verbeterd moet worden aan het busvervoer om het (vaker) te gebruiken. Hier wordt gekeken naar het aantal deelnemers dat punten heeft gegeven (n=782) en dus niet het aantal gegeven punten.
- ▶ De kaart hiernaast geeft weer om hoeveel deelnemers het per gemeente gaat.



Bijlage 7 – Aanvullende analyses - Prijs

Redenen om niet of weinig met de bus te reizen

- ▶ Er is onderzocht uit welke gemeenten de respondenten komen die “de bus is te duur” hebben aangegeven als reden om de bus niet of weinig te gebruiken (n=136).
- ▶ De kaart hiernaast geeft weer om hoeveel deelnemers het per gemeente gaat.

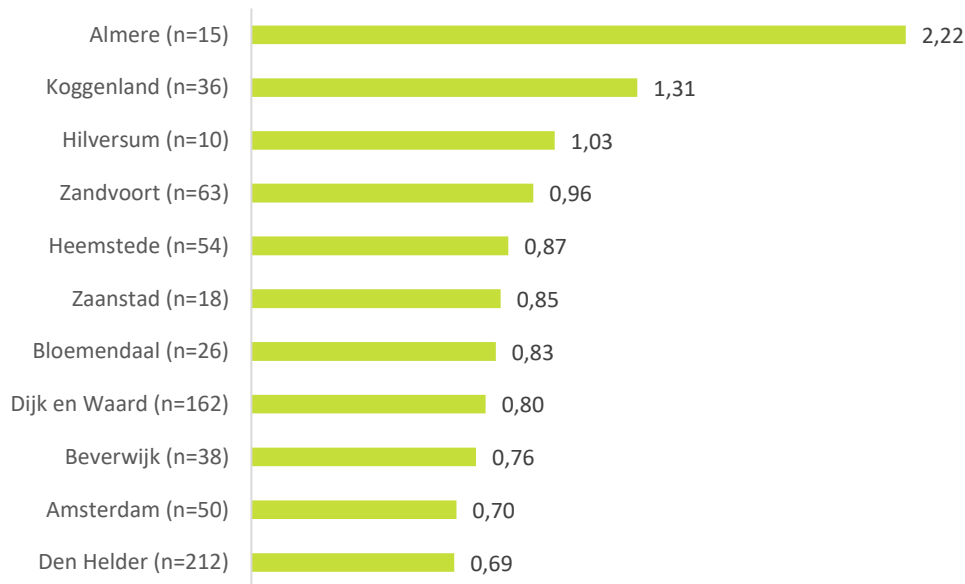


Bijlage 7 – Aanvullende analyses - Overstap

Verbeterpunten busvervoer algemeen

- ▶ Er is onderzocht in welke gemeenten relatief gezien de meeste punten zijn uitgedeeld aan het verbeteren van de kwaliteit en zekerheid van de overstap. Dit was een keuzeoptie bij de vraag "Wat moet er verbeterd worden aan het busvervoer in Noord-Holland zodat u het (nog) vaker gaat gebruiken?"
- ▶ Hiervoor is alleen gekeken naar de gemeenten waarvan de steekproef meer dan 10 respondenten bevatte. Over de gehele steekproef werd er gemiddeld 0,65 punt aan deze keuzeoptie gegeven. In de grafiek rechts worden de gemeenten weergegeven die gemiddeld meer punten aan de keuzeoptie hebben gegeven.

De kwaliteit en zekerheid van de overstap verbeteren

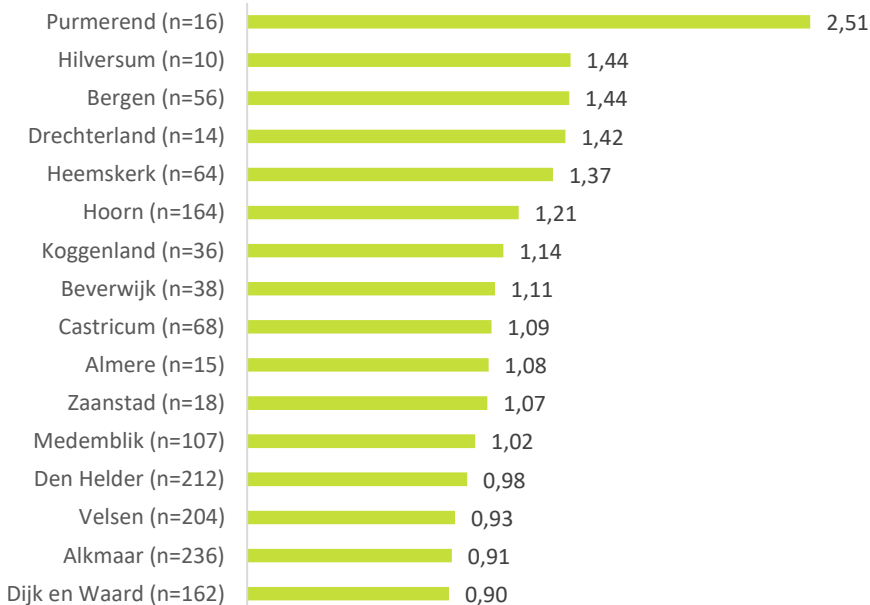


Bijlage 7 – Aanvullende analyses - Overstap

Verbeterpunten dienstregeling

- ▶ Hetzelfde is gedaan bij het onderdeel verbeterpunten voor de dienstregeling. Hier is gekeken naar de keuzeoptie “Betere aansluiting op andere buslijnen”.
- ▶ Ook hier is alleen gekeken naar gemeenten waar meer dan 10 respondenten vandaan kwamen. Gemiddeld werd er over de hele steekproef 0,91 punt gegeven aan deze keuzeoptie. In de grafiek rechts worden de gemeenten weergegeven die gemiddeld meer punten aan de keuzeoptie hebben gegeven.

Betere aansluitingen op andere buslijnen en treinen

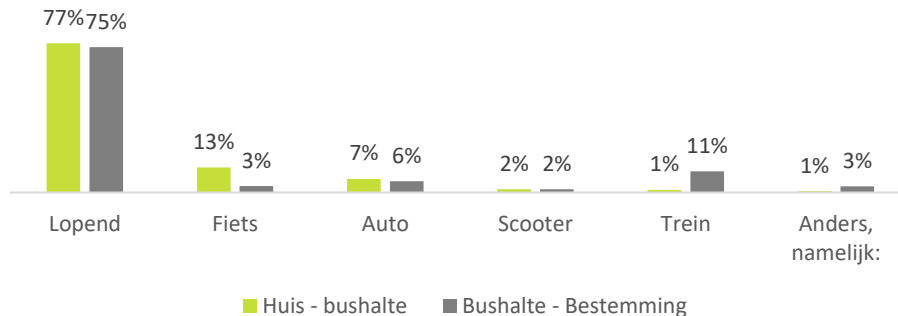


Bijlage 7 – Aanvullende analyses - Deelvervoer

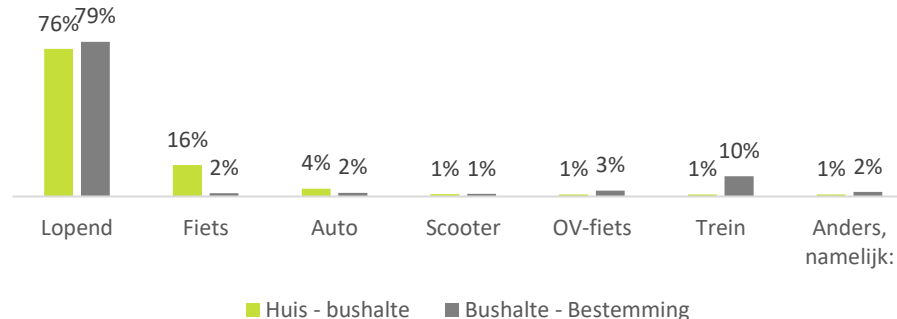
Verbeterpunten dienstregeling

- ▶ Er is onderzocht hoe de respondenten die aangegeven hebben behoefte te hebben aan deelauto's en deelfietsen bij bushaltes/stations op dit moment van en naar de bushalte reizen.
- ▶ De meerderheid van beide groepen reizigers loopt op dit moment naar de bushalte toe en zet de reis na de busrit ook voort per voet.
- ▶ Bij de respondenten die behoefte hebben aan een deelauto gebruikt 7% de auto op dit moment al om bij de bushalte te komen en voor 6% van deze respondenten is de auto de vervolgoptie.

Respondenten met behoefte aan een deelauto (n=225)



Respondenten met behoefte aan een deelfiets (n=258)

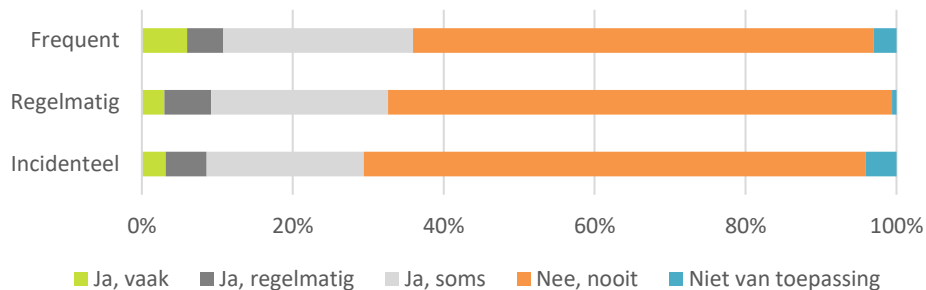


Bijlage 7 – Aanvullende analyses – Sociale veiligheid

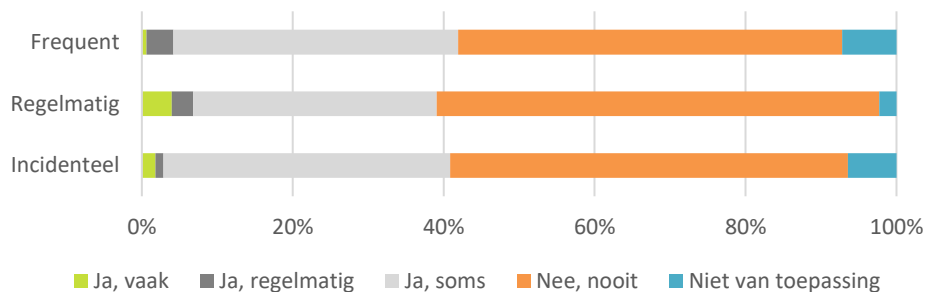
Veiligheidsgevoel in de bus

- De ervaren veiligheid in de bus is verder onderzocht. Er is gekeken of de reisfrequentie van de respondenten invloed heeft op de hoe vaak men zich onveilig voelt in de bus. Hierbij is naar mannen en vrouwen gekeken die aangegeven hebben dat sociale veiligheid een rol speelt in de vervoerskeuze.
- De verschillen zijn niet groot maar voor mannen geldt dat de frequente reizigers zich vaker vaak onveilig voelen in de bus. Voor de vrouwen voelen de regelmatige reizigers zich vaker vaak of regelmatig onveilig in de bus.

Voelt u zich wel eens onveilig in de bus? Man (n=725)



Voelt u zich wel eens onveilig in de bus? Vrouw (n=799)

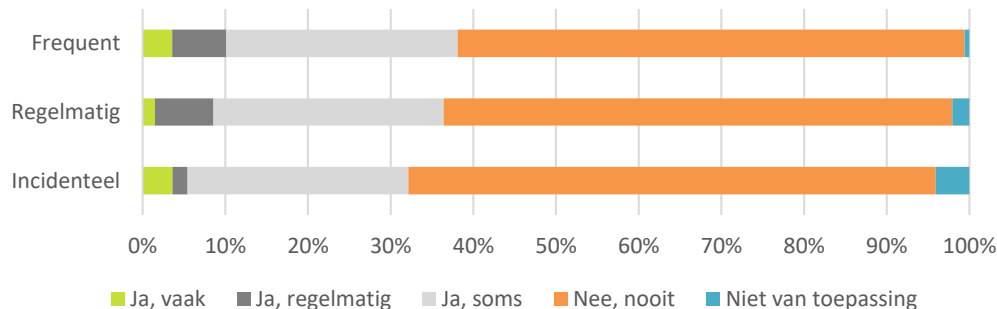


Bijlage 7 – Aanvullende analyses – Sociale veiligheid

Veiligheidsgevoel op de bushalte

- ▶ Hetzelfde is gedaan voor de ervaren veiligheid op bushaltes. Hier is te zien dat bij de mannen de regelmatige en frequente reiziger zich vaker regelmatig onveilig voelen op de bushalte. De incidentele reiziger voelt zich vaker vaak onveilig op bushaltes.
- ▶ Voor de vrouwen geldt dat de frequente reiziger zich een stuk vaker regelmatig onveilig voelt op bushaltes.

Voelt u zich wel eens onveilig op bushaltes? Man (n=727)



Voelt u zich wel eens onveilig op bushaltes? Vrouw (n=799)

