

Aanpak onderzoek

Inventarisatie algemeen

Er is data, kennis en praktijkervaring over P+R in Noord-Holland beschikbaar. Echter, deze informatie zit verspreid over provincie, gemeenten en NS. Als eerste stap in het onderzoek is een 'vangnet' uitgeworpen en de beschikbare informatie opgehaald. De onderstaande 10 onderwerpen staan hierbij centraal.

1. **Gebruik parkeercapaciteit:** bezetting, piekmomenten, wel/geen reizigers Schiphol;
2. **Stakeholders:** welke partijen zijn betrokken bij P+R;
3. **Organisatie:** eigendom, beheer en exploitatie;
4. **Gratis of betaald parkeren:** gratis, wijze van betalen, abonnementsvormen;
5. **Omgeving:** functies/bestemmingen in de directe omgeving van de P+R locatie;
6. **Voorzieningen:** op en rondom de P+R locatie;
7. **Problemen en knelpunten:** inventarisatie;
8. **Parkeergedrag gebruikers:** parkeerduur, frequentie, waarom deze P+R, alternatieven?;
9. **Motief gebruikers:** herkomst, bestemming, persoonskenmerken, aantal personen;
10. **Beoordeling door gebruikers:** beleving, suggesties en verbeteringen.

In de praktijk is gebleken dat de informatie over punten 2 tot en met 7 bij de betrokken partijen goed beschikbaar is. Over het gebruik van de P+R capaciteit (punt 1) heeft 'slechts' een beperkt aantal gemeenten informatie beschikbaar. NS doet wel structureel onderzoek naar de bezetting van P+R bij de stations¹.

Informatie over parkeergedrag, motief en beleving van de P+R gebruikers (punten 8 tot en met 10) ontbrak bij nagenoeg alle gemeenten. NS en de gemeente Amsterdam doen wel jaarlijks gebruikersonderzoek op diverse P+R locaties. Bij Amsterdam gaat het primair om een meting van klanttevredenheid en bij NS gaat het om een klantbelevingsmonitor. Jaarlijks worden er door NS een x-aantal locaties verspreid door Nederland geselecteerd voor deze monitor. Binnen de scope van dit onderzoek bleken er bij NS geen recente onderzoeken beschikbaar te zijn. Van onderstaande locaties hebben we resultaten van een (mini) enquête uit het (recente) verleden ontvangen:

P+R	Datum	Bureau	Inhoud onderzoeken		
P+R Uitgeest	20 - 22 februari 2018	De Groot Volker	Herkomst		Parkeermotief
P+R Amstelveen	Juni / Juli 2016	Dufec	Herkomst	Bestemming	Parkeermotief
P+R Breukelen	27 - 28 juni 2018	Goudappel Coffeng	Herkomst	Bestemming	Parkeermotief

Beschikbare (recente) onderzoeken

De informatie van het eerste 'vangnet' heeft geleid tot een eerste aanzet van de database. Vervolgens is de database verder gevuld met behulp van deskresearch, google-maps scan, locatiebezoeken, diverse belrondes en gesprekken met NS en betrokken gemeenten.

¹ NS laat tellingen op P+R locaties uitvoeren in september en oktober. Op een maandag, dinsdag of donderdag tussen 10:00 – 15:00 uur. Dit zijn voor P+R de drukste maanden, dagen en uren van het jaar (op incidentele weersinvloeden na).

Aanvullend onderzoek

Bij een 9-tal locaties is vanwege ontbrekende bezettingsinformatie aanvullend onderzoek gedaan. Daarnaast heeft de provincie een 17-tal locaties aangewezen (de 'Schipholcorridor-locaties') voor nader onderzoek middels een enquête onder de gebruikers.

Bezettingmetingen

Op verschillende maatgevende momenten in november en december is de bezetting gemeten. Tijdens een werkdag en een weekenddag is de bezetting bepaald. Op beide dagen zijn een ochtend- (10:00-12:00), middag- (14:00-16:00), avond- (20:00-22:00) en nachtmeting (0:00-2:00) uitgevoerd. Op deze manier is de bezetting per dagdeel op een werk- en weekenddag inzichtelijk gemaakt.

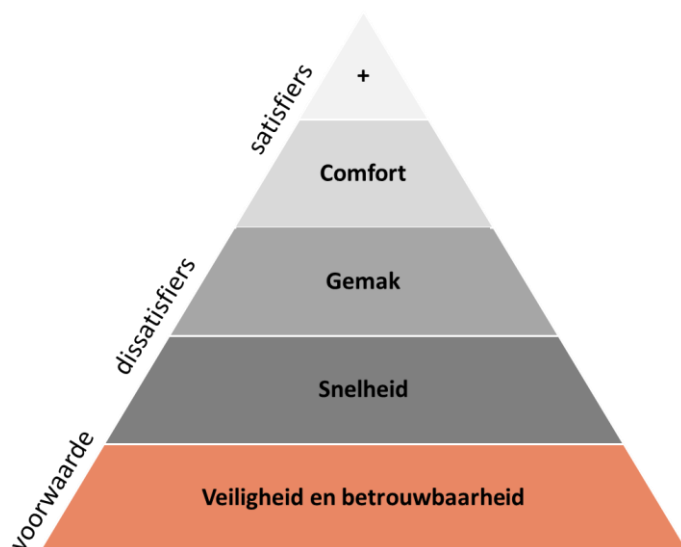
Enquête

Door middel van een enquête onder de gebruikers is informatie ingewonnen over de herkomst, bestemming, parkeermotief en beoordeling van de P+R locaties. Tussen 07:00 en 18:00 hebben enquêteurs de gebruikers van de P+R ondervraagd. Tevens zijn flyers onder de voorruit van de auto's geplaatst om de gebruikers van de P+R ook de gelegenheid te bieden om de enquête digitaal in te vullen. In bijlage 10 is het meet- en onderzoeksprotocol van DataCount opgenomen. Hierin is o.a. het betrouwbaarheidsniveau van de enquête vastgelegd.

Toolkit

Vervolgens is een toolkit ontwikkeld waarmee de stakeholders aan de slag kunnen om de geconstateerde problemen en knelpunten per P+R op te lossen. Voor deze toolkit is gebruik gemaakt van de in P+R literatuur bekende klantwenspiramide².

De kwaliteit van een P+R moet voldoen aan de eisen die de gebruikers stellen. Deze kwaliteitseisen zijn gerangschikt in een klantenwenspiramide (analoog aan die van Maslow). De onderste lagen van de piramide zijn de belangrijkste lagen. Er kan pas naar hoger gelegen kwaliteitseisen worden gekeken indien de ondergelegen eisen van voldoende kwaliteit zijn.



Klantwenspiramide (bron: CROW)

Basisvoorwaarden

Veiligheid en de betrouwbaarheid

Veiligheid en betrouwbaarheid zijn de primaire basisvoorwaarden. De gebruiker moet zijn auto veilig kwijt kunnen en er zeker van zijn dat hij zijn eindbestemming op tijd bereikt. Een (bijna) volle P+R geeft stress. Komt dit vaker voor, dan raakt de P+R-locatie deze gebruiker(s) kwijt. De reiziger moet zich veilig voelen en zijn auto onbeschadigd terugvinden. Verlichting, goed zicht vanaf de weg/omgeving en eventueel camerabewaking dragen hieraan bij.

² Bron: CROW Handboek P+R d.d. september 2015

Dissatisfiers

Snelheid en gemak vormen dissatisfiers. Dit zijn aspecten die een reiziger vanzelfsprekend vindt. Als deze aspecten niet aan de verwachtingen voldoen, leiden ze tot ontevreden gebruikers. Dissatisfiers zijn generiek en de inhoud van de kwaliteit is overal en altijd hetzelfde.

Snelheid

Hierbij wordt de reistijd van de deur-tot-deur ketenreis vergeleken met een volledige reis per auto. Hoe sneller de reis van deur-tot-deur in vergelijking tot een autorit des te eerder komt een treinreis (via P+R) in beeld. Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KIM)³ stelt dat de verhouding tussen de reistijd per openbaar vervoer en per auto niet groter mag zijn dan 1,5. Dit betekent dat een keuzereiziger⁴ het acceptabel vindt dat een ketenreis tot maximaal 150% langzamer is dan per auto⁵.

Gemak

Gemak betekent dat de reiziger niet te veel hoeft na te denken bij het gebruik van de P+R. Er dient heldere en eenduidige informatie te worden aangereikt en het aantal handelingen bij parkeren en reizen dient beperkt te zijn. Kortom: 'gedoe' vermijden.

Satisfiers

Comfort en beleving zijn satisfiers en vormen zogenaamde pullfactoren. Keuzereizigers worden aangetrokken door de positieve aspecten van het station die duidelijk meerwaarde bieden boven een autorit. Comfort en beleving vallen in positieve zin op en dragen bij aan de tevredenheid van de klanten. De reiziger is niet direct ontevreden als deze kwaliteitsaspecten minder hoog scoren. Satisfiers zijn specifiek, hetgeen wil zeggen dat in de dienstverlening gedifferentieerd kan worden naar doelgroep, tijdstip, seizoen, plaats etc.

Comfort

Is de reis via P+R snel en makkelijk dan wenst men vervolgens een zekere mate van comfort. Bijvoorbeeld beschut zitten tijdens het wachten en service en dienstverlening (voorzieningen) op de P+R locatie en het station.

Beleving

De laatste klantwens betreft het aspect beleving. Men ervaart de reis als prettig door allerlei zintuigelijke prikkels. Een unieke ervaring die een blijvende indruk achterlaat bijvoorbeeld door architectonische vormgeving. Dit aspect is sterk persoonsafhankelijk. Het aspect beleving komt aan bod op het moment dat er aan de basisbehoeften wordt voldaan en er geen dissatisfiers aanwezig zijn.

³ Bron: Uitwisseling gebruikersgroepen 'auto-ov', Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2015)

⁴ Keuzereizigers kunnen kiezen de gehele reis per auto te doen, de hele reis per openbaar vervoer of een combinatie van beide.

⁵ In dit onderzoek wordt de verhouding 1,5 gehanteerd. Deze verhouding is afkomstig uit een onderzoek van het KIM. Ervaring en andere literatuur laat zien dat tot 1,2 acceptabel is, tussen 1,2 en 2,0 een sterke daling naar autogebruik ligt.