



Verdiepend onderzoek sociaal-recreatieve reizigers



Opdrachtgever: Provincie Noord-Brabant

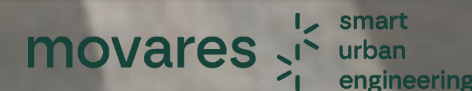
Versie: Definitief

Datum: 1 juli 2026

Opgesteld door: Danny Berkhuisen, Moventem
Ezra Silverberger, Moventem
Fabian Wegewijs, Movares

Verdiepend onderzoek sociaal-recreatieve reizigers

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Desondanks kunnen aan de inhoud geen rechten worden ontleend. Moventem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden, onvolledigheden of gevolgen van het gebruik van de informatie in dit rapport. Overname van teksten, tabellen, figuren of andere onderdelen uit dit rapport is uitsluitend toegestaan met duidelijke bronvermelding.



Provincie Noord-Brabant

Managementsamenvatting

In aanloop naar de nieuwe busconcessie Zuidoost-Brabant, wordt een brede vervoerkundige analyse uitgevoerd en een netwerkontwerp opgesteld. De provincie wil middels een verdiepend onderzoek beter inzicht krijgen in de mate waarin reizigers met een sociaal-recreatief reisdoel, het ov- netwerk in Zuidoost-Brabant als duidelijk ervaren, welke factoren deze ervaren duidelijkheid bepalen en op welke punten eventueel verbetering mogelijk is. De volgende hoofdvraag staat in dit onderzoek centraal:

In welke mate ervaren sociaal-recreatieve reizigers het ov-netwerk in Zuidoost-Brabant als (on)duidelijk, welke factoren bepalen deze ervaren (on)duidelijkheid en in hoeverre beïnvloedt dat het (voorgenomen) reisgedrag?

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag, is ons onderzoek erop gericht om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden.

1. Welke typen sociaal-recreatieve reizigers, welke soorten bestemmingen en welke herkomst- en bestemmingsroutes lijken op basis van dit onderzoek het meest kansrijk voor groei in daluren? (Literatuurstudie)
2. Welke kenmerken, reisoverwegingen en barrières hebben sociaal-recreatieve reizigers? (Mini-enquête)
3. Wat verstaan sociaal-recreatieve reizigers onder een 'duidelijk' ov-netwerk? (Mini- enquête+ kwalitatief onderzoek)
4. Hoe beoordelen sociaal-recreatieve reizigers de duidelijkheid van het ov-netwerk in de verschillende fasen van de deur-tot-deurreis en welke elementen spelen daarin een rol?

5. In welke mate zitten ervaren onduidelijkheden in het netwerk zelf en in welke mate in de communicatie over het netwerk? (Mini- enquête + kwalitatief onderzoek).
6. Wat zijn in de ogen van de doelgroep de belangrijkste verbeterpunten in de (digitale) reisinformatievoorziening? (Kwalitatief onderzoek)
7. In welke mate draagt meer duidelijkheid van het ov-netwerk en de communicatie daarover bij aan het verlagen van de drempel om de bus te nemen voor sociaal-recreatieve reizigers? (Kwalitatief onderzoek).

Sociaal-recreatieve reizigers ervaren het ov-netwerk in Zuidoost-Brabant overwegend als **voldoende duidelijk om een reis te kunnen maken**, maar niet altijd als vanzelfsprekend of zorgeloos. De ervaren duidelijkheid is het grootst wanneer reizigers hun reis vooraf plannen via digitale reisapps en een bekende of eenvoudige route volgen. Onduidelijkheid ontstaat vooral op momenten waarop reizigers bevestiging zoeken: bij het kiezen van de juiste verbinding, tijdens onbekende ritten, en vooral bij het overstappen. De kern van die onduidelijkheid zit minder in de fysieke vindbaarheid van haltes of in het netwerk als ruimtelijke structuur, en meer in de **consistentie, beschikbaarheid en begrijpelijkheid van reisinformatie** over routes, lijnummers, perrons, aansluitingen en de terugreis. Deze ervaren onduidelijkheid beïnvloedt het (voorgenomen) reisgedrag vooral indirect: niet doordat huidige busreizigers massaal afhaken, maar doordat incidentele en potentiële reizigers sneller voor auto of fiets kiezen wanneer de bus te veel mentale inspanning, onzekerheid of uitzoekwerk vraagt.



Belangrijkste uitkomsten

Duidelijkheid, leesbaarheid en navigeerbaarheid zijn belangrijke voorwaarden voor ov-gebruik, vooral voor incidentele en minder ervaren reizigers. Sociaal-recreatief reisgedrag in de regio is sterk diffuus: reizigers hebben uiteenlopende herkomsten, bestemmingen en reismomenten, terwijl Eindhoven Centraal, Eindhoven Centrum en in mindere mate Woensel (WoensXL) de duidelijkste concentraties van sociaal-recreatief busgebruik laten zien. De auto dominant blijft. Veel niet-busreizigers overwegen de bus niet eens, vooral vanwege tijd, gemak, flexibiliteit en onzekerheid over de bruikbaarheid van het aanbod. Tegelijkertijd geldt dat reizigers die de bus wel gebruiken of overwegen, de reisinformatie meestal als duidelijk beoordelen, vooral wanneer zij apps zoals 9292 of Google Maps gebruiken. Tijdens de reis is de reis voor de meeste reizigers op hoofdlijnen logisch, maar juist op kritieke momenten is er behoefte aan voortdurende bevestiging. Die behoefte is het sterkst bij onbekende routes en overstappen, waar inconsistenties tussen app, DRIS-schermen, informatie in de bus en de werkelijke perronsituatie tot twijfel leiden. De belangrijkste barrière zit daarmee niet in één geïsoleerd element, maar in de optelsom van onzekerheid rond overstappen, aansluitingen en de terugreis, vooral in de avond en voor minder frequente gebruikers.

1. **De ervaren duidelijkheid is overwegend voldoende, maar conditioneel.** Reizigers kunnen doorgaans goed met het netwerk reizen, vooral als zij digitaal plannen en een relatief eenvoudige of bekende reis maken. **Aanbeveling:** richt de netwerkcommunicatie niet alleen op basisbegrijpelijkheid, maar ook op het wegnemen van onzekerheid op kritieke beslistmomenten.

2. **De grootste bron van onduidelijkheid zit in overstappen en aansluitinformatie.** Niet de halte of eindbestemming vormt het grootste probleem, maar het moment waarop reizigers moeten vertrouwen op actuele, eenduidige informatie over lijn, perron en aansluiting. **Aanbeveling:** verbeter de consistentie tussen apps, DRIS-schermen, halte-informatie en informatie in de bus, zodat reizigers overal hetzelfde verhaal zien.
3. **Digitale reisinformatie is dominant, maar fysieke bevestiging blijft noodzakelijk.** Reizigers gebruiken vooral apps en schermen, maar hebben onderweg behoefte aan zichtbare bevestiging dat zij nog steeds reizen volgens de oorspronkelijk geplande reis. **Aanbeveling:** investeer in een combinatie van sterke digitale reisinformatie en duidelijke fysieke wayfinding, met nadruk op lijnnummers, overstappunten, halteherkenning en realtime bevestiging tijdens de rit.
4. **Onduidelijkheid beïnvloedt vooral het voorgenomen gedrag van niet- en incidentele reizigers.** Voor huidige busreizigers is de bus meestal bruikbaar, maar voor potentiële reizigers vergroot onzekerheid de aantrekkelijkheid van auto en fiets.
5. **Verbeteringen hebben het meeste effect op drukke, sociaal-recreatief relevante knooppunten en corridors.** Omdat het sociaal-recreatieve reisgedrag diffuus is, ligt een generieke doelgroepbenadering minder voor de hand dan een locatiegerichte aanpak.



INHOUD

Managementsamenvatting3

INHOUD.....5

1 Inleiding7

1.1	Aanleiding en doel.....	7
1.2	Onderzoeksopzet.....	8
1.2.1	Doelgroep.....	8
1.2.2	Hoofdvraag.....	8
1.2.3	Onderzoeksvragen.....	8
1.2.4	Fase 1 - Literatuurstudie.....	9
1.2.5	Fase 2 – Secundaire data-analyse.....	9
1.2.6	Fase 3 – Mini-enquête en werving.....	9
1.2.7	Fase 4 – Kwalitatieve interviews.....	10
1.3	Leeswijzer.....	10

2 LITERATUURSTUDIE 11

2.1	Strategie en begrippen.....	11
2.2	Resultaten.....	12

3 SECUNDAIRE DATA-ANALYSE..... 13

3.1	Top 10 belangrijkste bestemmingen.....	13
3.2	Bushalte-analyse per grote publiekstrekker in de regio.....	14

3.2.1	Eindhoven Centraal Station.....	14
3.2.1	Helmond centrum.....	15
3.2.2	Centrum Zuid, Eindhoven (Van Abbemuseum, e.o.).....	15
3.2.3	Centrum West, Eindhoven (Piazza, Witte Dame, VUE, Philips museum/ stadion, Pathé).....	15
3.2.4	Centrum Oost, Eindhoven (Heuvel, Muziekgebouw, Dommelstraat).....	15
3.2.5	Parktheater, Eindhoven.....	15
3.2.6	Winkelcentrum Woensel en Catharina Ziekenhuis.....	16
3.2.7	City Centrum, Veldhoven.....	16

4 MINI-ENQUÊTE17

4.1	Reisdoel en frequentie van bezoek.....	17
4.2	Gebruikt vervoermiddel.....	17
4.2.1	Meerderheid busreizigers overweegt ook niet om de bus te gaan gebruiken.....	17
4.2.2	Busreis vaak duidelijk en gepland via reisapps.....	18

5 Kwalitatief onderzoek19

5.1	Reis vooraf/ op de halte.....	19
5.2	Tijdens de rit.....	19
5.3	Overstappen.....	20
5.4	Natransport.....	20
5.5	Nagesprek.....	20



5.6	Lijnennetkaart.....	21
6	Conclusies en aanbevelingen	22
6.1	Conclusie	22
6.1.1	Kansrijke reizigers, bestemmingen en routes	22
6.1.2	Kenmerken, reisoverwegingen en barrières	23
6.1.3	Duidelijkheid ov- netwerk	24
6.1.4	Duidelijkheid deur-tot-deur reis	25
6.1.5	Onduidelijkheden in netwerk of communicatie.....	25
6.1.6	Verbeterpunten reisinformatievoorziening.....	27
6.1.7	Duidelijkheid ov- netwerk en drempelverlaging.....	27
6.2	Aanbevelingen	28
	Bijlage 1: Figuren secundaire data-analyse	31
	Bijlage 2: Vragenlijst mini-enquête	32
	Bijlage 3: Resultaten mini-enquête.....	36
	Bijlage 4: Topiclijst kwalitatief onderzoek	51



1

Inleiding

Provincie Noord-Brabant is verantwoordelijk voor het regionale busvervoer. Periodiek besteedt de Provincie het busvervoer aan in haar drie concessiegebieden. Eén daarvan is Zuidoost-Brabant, waar Hermes sinds eind 2016 het vervoer verzorgt. In 2024 is de concessie verlengd tot juli 2029.

De voorbereidingen om de concessie opnieuw aan te besteden zijn gestart. Onderdeel hiervan is een kwalitatief onderzoek onder sociaal-recreatieve reizigers naar de duidelijkheid van het busnetwerk in Zuidoost-Brabant.

In dit rapport leest u hoe dit onderzoek is uitgevoerd, wat de belangrijkste uitkomsten zijn en wat dit betekent voor het toekomstige ov in de regio.

1.1 Aanleiding en doel

Uit de onderzoeken en studies die tot nu toe zijn uitgevoerd binnen de ROVK ‘vervoerkundige analyses en netwerkontwerp concessie Zuidoost-Brabant’ blijkt dat de bereidheid en intentie om (meer) gebruik te maken van het openbaar vervoer groot is bij sociaal-recreatieve reizigers. Tegelijkertijd is gebleken dat de duidelijkheid van het busnetwerk voor veel incidentele reizigers en niet-ov-reizigers een belangrijke barrière vormt om (vaker) met de bus te reizen.

Voor het openbaar vervoer ligt een belangrijke kans in het beter benutten van de daluren. Sociaal-recreatieve reizigers vormen hierbij een kansrijke doelgroep. Deze groep is echter lastig eenduidig te typeren. Hoewel individuele reizigers relatief weinig reizen maken, is de totale omvang van de doelgroep groot en daarmee ook de potentiële bijdrage aan het aantal ov-reizen.

Provincie Noord-Brabant wil daarom beter inzicht krijgen in de sociaal-recreatieve dalurenreiziger in Zuidoost-Brabant. Daarbij gaat het om de kenmerken, het reisgedrag en de achterliggende motieven van deze doelgroep, maar ook om de vraag in hoeverre zij het busnetwerk als duidelijk ervaren. Centraal staat welke factoren deze ervaren duidelijkheid bepalen, wat reizigers wel en niet duidelijk vinden en in hoeverre dit van invloed is op hun keuze om wel of niet (vaker) met de bus te reizen.



1.2 Onderzoekopzet

Het onderzoek kent een meerledige aanpak die wij in deze paragraaf beschrijven. Hieronder eerst de doelgroep en de hoofd- en onderzoeksvragen.

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep 'sociaal- recreatieve reizigers' is zeer diffuus. Het is dan ook niet realistisch om met dit onderzoek een uitputtend beeld te krijgen van alle segmenten binnen deze doelgroep.

We streven naar een variatie van mensen met weinig tot geen ervaring met busreizen in Zuidoost-Brabant (maar die er wel voor open staan) tot reizigers die met enige regelmaat gebruikmaken van de bus, zodat we een zo breed mogelijk beeld ophalen van de manier waarop verschillende typen reizigers (de duidelijkheid van) het netwerk ervaren. De uiteindelijke samenstelling is echter mede afhankelijk van de mate waarin we de reizigers treffen en de deelnamebereidheid.

1.2.2 Hoofdvraag

Met het onderzoek beantwoorden we de volgende hoofdvraag:

In welke mate ervaren sociaal-recreatieve reizigers het ov-netwerk in Zuidoost-Brabant als (on)duidelijk, welke factoren bepalen deze ervaren (on)duidelijkheid en in hoeverre beïnvloedt dat het (voorgenomen) reisgedrag?

1.2.3 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag valt uiteen in de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke typen sociaal-recreatieve reizigers, welke soorten bestemmingen en welke herkomst- en bestemmingsroutes lijken op basis van dit onderzoek het meest kansrijk voor groei in daluren?
2. Welke kenmerken, reisoverwegingen en barrières hebben sociaal-recreatieve reizigers?
3. Wat verstaan sociaal-recreatieve reizigers onder een 'duidelijk' ov-netwerk?
4. Hoe beoordelen sociaal-recreatieve reizigers de duidelijkheid van het ov-netwerk in de verschillende fasen van de deur-tot-deurreis en welke elementen spelen daarin een rol?
5. In welke mate zitten ervaren onduidelijkheden in het netwerk zelf en in welke mate in de communicatie over het netwerk?
6. Wat zijn in de ogen van de doelgroep de belangrijkste verbeterpunten in de (digitale) reisinformatievoorziening?
7. In welke mate draagt meer duidelijkheid van het ov-netwerk en de communicatie daarover bij aan het verlagen van de drempel om de bus te nemen voor sociaal-recreatieve reizigers?



1.2.4 Fase 1 - Literatuurstudie

De literatuurstudie bracht in kaart wat al bekend is over de duidelijkheid en begrijpelijkheid van ov-netwerken. Daarbij is binnen de wetenschappelijke literatuur gezocht op kernbegrippen als network legibility, wayfinding, mental maps, transit network design en passenger perception. Deze begrippen zijn in de zoekstrategie gecombineerd met thema's als reizigerservaring, netwerkhiërarchie, overstappen en netwerkvisualisatie. De literatuurstudie had een verkennend karakter en vormde de inhoudelijke basis voor het vervolgonderzoek.

1.2.5 Fase 2 – Secundaire data-analyse

In deze fase is een data-analyse uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in het gebruik van het openbaar vervoer in de daluren binnen Zuidoost-Brabant. Daarbij is gekeken naar beschikbare gegevens over onder meer lijngebruik, in- en uitstappatronen en het gebruik van de bus op verschillende momenten buiten de spits. Op basis van ov-chipkaartdata is gekeken naar specifiek reisgedrag van dalurenreizigers in de bus naar de sociaal-recreatieve locaties.

In de analyse is gekeken naar het moment van reizen en naar opvallende bestemmingen. Daarbij is onder meer onderzocht welke bestemmingen in de daluren relatief veel reizigers trekken. Dit is gedaan voor verschillende perioden: op werkdagen tussen 09.00 en 16.00 uur, op werkdagen na 18.00 uur, op zaterdag en op zondag.

Daarnaast is specifiek gekeken naar haltes in de nabijheid van sociaal-recreatieve voorzieningen, zoals theaters, bioscopen, musea,

winkelgebieden en andere publiekstrekkers. Voor deze haltes is onderzocht hoeveel reizigers er in- en uitstappen en op welke momenten eventuele pieken zichtbaar zijn. Ook is voor haltes bij winkelgebieden en andere recreatieve voorzieningen bekeken hoe het patroon van in- en uitstappers zich ontwikkelt over de dag en tussen verschillende dagen van de week. Om onderscheid te maken tussen effecten van de voorzieningen en reguliere dagpatronen is gekeken naar verschillen tussen haltes (referentieh halte) en naar verschillen in tijd (referentiemoment).

De data-analyse vormt tevens de basis voor de selectie van geschikte veldwerkl locaties in de volgende fase van het onderzoek.

1.2.6 Fase 3 – Mini-enquête en werving

Mede op basis van de uit paragraaf 1.2.5 voortgekomen geschikte veldwerkl locaties, is op negen verschillende locaties een mini-enquête uitgevoerd onder de aanwezige reizigers/ bezoekers. De locaties en momenten van dit veldwerk zijn vastgesteld op basis van verwachte drukke momenten op die locatie (zoals het centrum van Eindhoven) en hebben plaatsgevonden rondom de start/ eindtijden van theaters en bioscopen in Eindhoven en Helmond. De negen veldwerkl locaties waren:

- Parktheater Eindhoven
- Centrum Eindhoven
- Muziekgebouw Eindhoven
- Speelhuis Helmond
- Pathé Eindhoven
- Van Abbemuseum



- Centrum Helmond
- WoensXL Eindhoven
- Philips Museum Eindhoven

Deze mini-enquête had een tweeledig doel: een eerste beeld krijgen van de doelgroep én hoe zij de duidelijkheid van het busnetwerk beoordelen. In deze mini-enquête zijn vragen gesteld over de reden van bezoek aan de veldwerklocatie, de reisfrequentie, het vervoermiddel waarmee de reis gemaakt is en of de respondent overwogen heeft om de reis met de bus te maken en welke informatie vooraf is opgezocht.

Aanvullend is de mini-enquête uitgezet via een online consumentenpanel om voldoende en gevarieerde respons en deelnemers voor het kwalitatieve onderzoek in de volgende fase te vinden.

1.2.7 Fase 4 – Kwalitatieve interviews

Tijdens deze laatste fase van dit onderzoek is met een selectie van tien deelnemers een ov-reis gemaakt om een verdiepend inzicht te krijgen in de manier waarop reizigers een ov-reis plannen, uitvoeren en ervaren. Daarbij stonden de ervaren duidelijkheid van het ov-netwerk en de bijbehorende reisinformatie centraal, en op welke momenten eventuele onduidelijkheid of onzekerheid ontstaat.

De deelnemers kregen de opdracht een reis te plannen van/ naar een vooraf gecommuniceerde vertrek- en aankomsthalte. In de “van” en “naar” van deze reis is gezorgd voor een overstap op station Eindhoven Centraal. Een onderzoeker reisde mee en observeerde wat de deelnemer doet en stelt daarbij vooraf, tijdens en na de reis aan de hand

van een topiclijst verschillende verdiepende/ verklarende vragen. Op deze manier is niet alleen vastgelegd wat deelnemers deden, maar ook waarom zij bepaalde keuzes maakten en hoe zij de verschillende onderdelen van de reis beleefden.

Na afloop van de reis zijn twee verschillende lijnennetkaarten voorgelegd: een meer geografische kaart en een meer schematische, metro-achtige weergave van het netwerk. Hiermee is verkend welke manier van communiceren over het ov-netwerk door reizigers als het meest duidelijk en bruikbaar wordt ervaren. Daarbij is gebruikgemaakt van kaarten van een regio die deelnemers niet goed kennen, zodat bestaande gebiedskennis zo min mogelijk invloed had op hun beoordeling.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de uitkomsten van fase 1, de literatuurstudie. Hoofdstuk 3 beschrijft vervolgens de resultaten van de secundaire data-analyse. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de resultaten van de mini-enquête. De belangrijkste bevindingen uit de interviews worden uiteengezet in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 bevat het integrale hoofdstuk waarin de resultaten van alle fasen zullen worden samengenomen om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 7 geeft de conclusies en aanbevelingen. De conclusies worden beschreven aan de hand van de hoofd- en onderzoeksvragen.

Elk hoofdstuk start met een korte opsomming van de belangrijkste uitkomsten.



2

LITERATUURSTUDIE

In dit hoofdstuk leest u de belangrijkste bevindingen van de literatuurstudie naar de duidelijkheid en begrijpelijkheid van ov-netwerken en de invloed daarvan op reizigersgedrag. De belangrijkste bevindingen zijn:

- *Duidelijkheid van het ov-netwerk is belangrijk voor het stimuleren van ov-gebruik, met name bij incidentele en minder ervaren reizigers.*
- *Onduidelijke routes, overlappend aanbod, complexe lijnvoering en onduidelijke overstappen kunnen het gebruik van de bus belemmeren of leiden tot keuzestress, waardoor reizigers moeilijker een route kiezen of helemaal afzien van een ov-reis.*
- *Een logisch opgebouwd en herkenbaar netwerk, met duidelijke hiërarchie, consistente lijnvoering, knooppunten en herkenningspunten, vergroot de leesbaarheid van het systeem.*
- *Heldere fysieke en digitale reisinformatie blijft essentieel, vooral op momenten waarop reizigers moeten plannen, overstappen, wachten, instappen of uitstappen*

2.1 Strategie en begrippen

Voor de literatuurstudie is gebruikgemaakt van Google Scholar. Daarbij is gezocht op kernbegrippen die aansluiten bij de duidelijkheid en begrijpelijkheid van ov-netwerken, namelijk *legibility*, *wayfinding* en *navigability*.

- **Legibility** | De mate waarin een netwerk of omgeving als samenhangend en begrijpelijk wordt ervaren.
- **Wayfinding** | Het proces waarmee reizigers hun weg vinden, inclusief cognitieve, perceptuele en informatieve aspecten.
- **Navigability** | De ervaren en feitelijke mogelijkheid om een netwerk succesvol te gebruiken zonder desoriëntatie, vaak gekoppeld aan netwerkstructuur.

Op basis van deze zoektermen zijn relevante wetenschappelijke artikelen geselecteerd. De meest relevante artikelen zijn nader bekeken en de belangrijkste bevindingen zijn opgenomen in deze literatuurstudie. Waar nodig is vanuit deze artikelen doorgeklikt naar aanvullende relevante bronnen. De resultaten geven daarmee een beknopt overzicht van bestaande inzichten over de relatie tussen netwerkstructuur, reisinformatie, ervaren duidelijkheid en ov-gebruik.



2.2 Resultaten

Allereerst is **navigeerbaarheid** essentieel voor het stimuleren van ov-gebruik (Kim et al., 2017). Navigeerbaarheid wordt negatief beïnvloed door overstappen en een overlappend aanbod van diensten en routes (Rüetschi and Timpf, 2005). Ondanks dat routemogelijkheden de bereikbaarheid voor reizigers vergroten, kunnen te veel routemogelijkheden leiden tot het niet nemen van besluiten (Schwartz and Ward, 2004; Schwartz, 2004) met als gevolg dat het mensen kan wegtrekken uit het openbaar vervoer (Weckström et al., 2021).

Daarnaast kan drukte in het openbaar vervoer leiden tot onoverzichtelijke situaties en verminderde attentie bij ov-gebruikers (Schmidt & Keating, 1979). Hierdoor worden stations of doorloopruimten als ingewikkeld ervaren waarbij navigeerbare informatie moeilijk op te nemen is door ov-gebruikers, wat negatieve houdingen tegenover openbaar vervoer kan oproepen (Cox, et al, 2006; Diab & El-Geneidy, 2015, Diab, Badami, & El-Geneidy 2015; Evans & Werner, 2007; van Lierop, et al., 2018; van Lierop, et al., 2021, Vuchic, 2005). Een goed doordachte **wayfinding** is daarom essentieel voor het functioneren van een station of doorloopruimte (Egger, 2016). Ondanks dat drukte in het openbaar vervoer betekent dat veel reizigers gebruik maken van de diensten, kan dit dus ten koste gaan van het functioneren van de wayfinding en navigeerbaarheid en het vertrouwen in het openbaar vervoer. Ook Ferri & Popp (2023) constateerden dat een robuuste (fysieke) wayfinding bijdraagt aan het vertrouwen in het

openbaar vervoer. Hierbij legden ze de relatie met smartphonegebruik en digitalisatie. Ondanks dat digitale hulpmiddelen zijn toegenomen in het openbaar vervoer, was de conclusie dat een analoge manier van informatieoverdracht in het openbaar vervoer nog steeds belangrijk is.

Naast navigeerbaarheid en wayfinding draagt een betere **leesbaarheid** van het systeem bij aan meer reizigers (Daniels & Mulley, 2012; Currie & Wallis, 2008). Hierbij zorgt hiërarchie in het netwerk ervoor dat reizigers het netwerk beter begrijpen en zo beter kunnen navigeren (Weckström et al., 2021). Maatregelen om de leesbaarheid verder te begrijpen, zijn (Woyciechowicz & Shlisselberg, 2004):

- Logische ritpatronen, samenhang bustype bij wegtype en simplistische lijnvoering (minder = beter).
- Symmetrische lijnvoering, route zoveel mogelijk in een rechte lijn en langs hoofdroutes.
- Haltes en hub combineren met herkenningspunten (landmarks).

Tot slot is nog gebleken uit een Zweeds onderzoek dat minder frequente gebruikers het (hoofd)netwerk (met vooral buslijnen) ook behoorlijk goed kennen (Dziekan, 2008).



3

SECUNDAIRE DATA-ANALYSE

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de secundaire data-analyse, waarin gekeken is naar de top 10 belangrijkste bestemmingen in de daluren en naar bijzondere bestemmingen in de daluren. De belangrijkste bevindingen:

- *Het reisgedrag van sociaal-recreatieve reizigers is diffuus: het gaat vaak om onregelmatige reizigers, met uiteenlopende herkomsten, bestemmingen en reismomenten.*
- *Eindhoven Centraal en Eindhoven Centrum zijn verreweg de belangrijkste bestemmingen binnen de regio. Het centrum van Eindhoven is relatief belangrijker in de avonduren en op weekenddagen. Ook rond het middaguur is een piek zichtbaar.*
- *Bij enkele haltes in en rond het centrum van Eindhoven zijn patronen zichtbaar die wijzen op sociaal-recreatief gebruik. Bij andere sociaal-recreatieve locaties, zoals delen van Helmond en Veldhoven, is het ov-gebruik beperkt of zijn geen duidelijke patronen zichtbaar.*

3.1 Top 10 belangrijkste bestemmingen

Aan de hand van ov-chipkaartdata is gekeken naar specifiek reisgedrag onder dalurenreizigers, met het oog op de sociaal-recreatieve locaties. Om onderscheid te maken tussen effecten van de voorzieningen en reguliere dagpatronen is gekeken naar verschillen tussen haltes (referentieh halte) en naar verschillen in tijd (referentiemoment).

Om te komen tot een top 10 van belangrijkste bestemmingen van sociaal-recreatieve en dalurenreizigers, is allereerst op basis van expert judgement een overzicht gemaakt van alle grote publiekstrekkers (theaters, bioscopen, musea, onderwijsinstellingen, winkelcentra, natuur/ recreatie en sportvoorzieningen, speeltuinen en ziekenhuizen) in de regio's Eindhoven en Helmond. Vervolgens is voor deze locaties gekeken of er van en naar deze toplocaties specifieke reispatronen zichtbaar zijn.

Daarnaast is voor de spits, middag, avond, zaterdag en zondag gekeken of er verschil zit in de top 10 van belangrijkste bestemmingen. Hiervoor is gekeken naar het gemiddelde aantal uitstappers over de hele maand voor ieder genoemd moment (zie Bijlage 1, Figuur 1).

Uit de verschillende analyses blijkt dat de dalurenreiziger met focus op sociaal-recreatieve reiziger als geheel geen eenduidig of sterk onderscheidend reispatroon, maar juist een zeer diffuus reispatroon heeft. Het zijn veel onregelmatige reizigers, die bovendien onregelmatige herkomsten en onregelmatige bestemmingen hebben. Het aandeel sociaal- recreatieve reizigers binnen het totaal aantal busreizigers is daarnaast relatief klein.



Wel bevestigt de analyse dat de bus in de daluren populair is voor bezoek van het centrum van Eindhoven en in mindere mate Winkelcentrum Woensel. De centra van Veldhoven en Helmond lijken daarentegen juist nauwelijks ov-gebruik te trekken en zijn dergelijke patronen veel minder zichtbaar.

Ook laat de nadere analyse van reizigers naar sociaal-recreatieve voorzieningen zien dat dergelijke bestemmingen slechts in een deel van de onderzochte casussen leiden tot herkenbare dalurenpatronen. Het effect hangt sterk af van locatie en type voorziening en wordt pas overtuigend zichtbaar wanneer zowel ten opzichte van een referentieh halte als een referentiemoment een afwijking optreedt. Met name voorzieningen met vaste bezoekmomenten zijn herkenbaar in de ov-chipkaartdata. Met name voorzieningen met vaste bezoekersmomenten, zoals het Eindhovense Parktheater, zijn herkenbaar in de ov- chipkaartdata. Daarin is ook te zien dat een locatie als Eindhoven Centrum relatief veel reizigers in het weekend trekt. Bij gemengde gebieden zoals Strijp-S en Veldhoven Citycentrum zijn wel afwijkende patronen zichtbaar, maar die zijn lastig toe te schrijven aan één specifieke voorziening.

De aantallen uitstappers voor de verschillende bestemmingen liggen dicht bij elkaar. Eindhoven Centraal station en Eindhoven Centrum zijn altijd verreweg de grootste. Eindhoven Centrum is relatief gezien belangrijker gedurende avonden en op weekenddagen. Enkele bestemmingen, zoals Valkenswaard, komen slechts in enkele perioden in de top 10, een direct gevolg van de heen en terugreis van en naar de woning. Verder verschuift her en der de volgorde in bestemmingen, maar er zijn geen significante uitspringers. Wel valt de afwezigheid van

Eindhoven Airport in de avond op, terwijl deze op andere momenten steevast op de derde plaats staat.

3.2 Bushalte-analyse per grote publiekstrekker in de regio

Hieronder wordt per grote publiekstrekker in de regio's Eindhoven en Helmond beschreven hoeveel uitstappers er op welke dag waren voor één of enkele bushaltes in de buurt van een specifieke bestemming zijn. Deze data zijn gebaseerd op het gemiddelde aantal uitstappers tussen 28 oktober en 8 december 2024, gespecificeerd naar dagsoort en uur van de dag.

3.2.1 Eindhoven Centraal Station

Eindhoven Centraal is verreweg de belangrijkste bestemming in de regio. Enerzijds vanwege de verdere reismogelijkheden per trein, anderzijds vanwege de concentratie van winkelen en werken in de omgeving. Eindhoven Centraal is zo ook een belangrijke toegangspoort tot het centrum van Eindhoven.

Het aantal in- en uitstappers is op werkdagen verreweg het grootste. Ook specifiek middag (tussen de spitsen) kent op werkdagen meer reizigers dan op weekenddagen. In de avonduren tonen de zaterdagen wel een nadrukkelijk ander patroon. De zaterdagavond is drukker dan doordeweeks en op zondag. Op beide weekenddagen blijft het 's avonds ook langer relatief druk.



3.2.1 Helmond centrum

De bushaltes in het centrum van Helmond en rondom het Speelhuis kennen een zeer laag gebruik, ongeacht de dag of het tijdstip. Hierdoor is het niet mogelijk om voor bushaltes in het centrum van Helmond conclusies te trekken over het potentieel van deze bushaltes in de daluren.

3.2.2 Centrum Zuid, Eindhoven (Van Abbemuseum, e.o.)

De haltes Stadhuisplein, Smalle haven, Bilderdijklaan en P.C. Hooftlaan zijn bekeken. De meeste uitstappers bij bushaltes rondom deze bestemming waren bij de haltes Stadhuisplein en P.C. Hooftlaan. In het reisgedrag kon geen verband gevonden worden met de belangrijkste publiekstrekker, het Van Abbemuseum. De piek van het aantal uitstappers is namelijk op het moment dat het museum al gesloten is. De haltes Stadhuisplein en Bilderdijklaan laten een nadrukkelijke piek zien op vrijdagavond, koopavond en een typische uitgaansavond. Ook is bij deze halte opvallend dat er in het weekend meer uitstappers overdag zijn, dan op de meeste doordeweekse dagen. Dit duidt erop dat met name winkelend publiek van deze haltes gebruik maakt.

3.2.3 Centrum West, Eindhoven (Piazza, Witte Dame, VUE, Philips museum/ stadion, Pathé)

De halte Witte Dame wordt opvallend en significant minder gebruikt voor uitstappers, dan de halte Vrijstraat en Piazza. Dat is te verklaren doordat de halte Witte Dame de eerste halte na het station is, terwijl de andere haltes een veel groter verzorgingsgebied hebben. Van deze halte valt de verspitsing op, met een extra piek in woensdagochtend- en

donderdagavondspits. Piazza is veruit de drukste halte. De centrale ligging van deze halte is hier een logische verklaring voor. Vooral de drukte later op de dag valt op, met een piek op de vrijdagse koopavond. De zaterdag en zondag zijn vergelijkbaar qua drukte als werkdagen, terwijl het totale ov-gebruik op die dagen lager ligt. Ook dit duidt weer op winkelend publiek. Voor zowel Vrijstraat als Piazza is er rond de lunch ook een piek. Dit kan erop duiden dat winkelen vaak gecombineerd wordt met lunchen. De drukke halte is de Kasteeltraverse met significante middagspits pieken op de dinsdag en donderdag.

3.2.4 Centrum Oost, Eindhoven (Heuvel, Muziekgebouw, Dommelstraat)

De haltes 18 Septemberplein en Dommelstraat liggen tegenover elkaar. Slechts één lijn doet de halte Dommelstraat aan, het achterland van deze halte is daarmee alleen Tongelre. Bij deze halte valt juist de afwezigheid van een piek op de vrijdagavond op, terwijl de weekenddagen juist wel vergelijkbaar beeld tonen met de werkdagen. De halte 18 Septemberplein kent een laag gebruik (voor uitstappers) omdat het de eerste halte na het station is.

3.2.5 Parktheater, Eindhoven

Ten zuiden van het centrum van Eindhoven ligt het Parktheater. Deze halte wordt nadrukkelijk minder gebruikt dan de haltes dicht bij het centrum, maar naast een drukke middagspits gaat het gebruik later op de dag langer door, met name op vrijdag en zaterdag. Dit kan erop duiden dat deze halte ook gebruikt wordt door theaterbezoekers.



3.2.6 Winkelcentrum Woensel en Catharina Ziekenhuis

De halte WoensXL/Ziekenhuis Catharina is een van de drukker haltes in Eindhoven en verreweg de grootste in de nabijheid van het winkelcentrum. Deze halte kent de hele middag een brede gebruikspiek, en een relatief korte en ondiepe dalperiode vóór de lunch. Ook bij deze halte is het effect van winkelend publiek te zien, mogelijk versterkt door bezoek van het ziekenhuis dat ook in de directe omgeving van de bushalte ligt. Een verhoogd aantal gebruikers van deze halte is op koopavond, in tegenstelling tot haltes in het centrum van Eindhoven, bij deze halte slechts zeer beperkt zichtbaar.

Twee andere haltes nabij het winkelcentrum (WoensXL/Genovevalaan) aan de westkant (lijn 3) en Rooseveltlaan aan de oostkant (lijn 2) worden (zeer) beperkt gebruikt. Daarom valt er hierover geen significante conclusie te trekken.

3.2.7 City Centrum, Veldhoven

Ook het centrum van Veldhoven heeft een sterke regionale functie, maar in afwijking tot Eindhoven en Woensel is hier geen concentratie van arbeidsplaatsen of andere functies. Ook Veldhoven heeft op vrijdag koopavond, maar net als in Woensel is dit in het ov-gebruik niet terug te zien. Anders dan in Eindhoven en Woensel, begint de drukte op deze halte pas relatief laat op de dag. Dat duidt eerder op thuiskomende werknemers en terugkerende reizigers, dan op winkelend publiek en bezoekers.



4

MINI-ENQUÊTE

Dit hoofdstuk vat de resultaten van de mini-enquête (zie bijlage 2) samen. Het volledige overzicht van de resultaten is in bijlage 3 van deze rapportage terug te vinden. De belangrijkste bevindingen zijn:

- De auto is het meest gebruikte vervoermiddel om naar de sociaal-recreatieve locatie te reizen. Een relatief klein deel van de respondenten kwam met de bus.*
- De meeste niet-busreizigers hebben de bus niet overwogen. Belangrijke redenen hiervoor zijn de langere reistijd, voorkeur voor een ander vervoermiddel en het gemak, de snelheid en flexibiliteit van auto of fiets.*
- Respondenten die de bus wel overwogen of gebruiken, zoeken reisinformatie vooral op via apps. 9292 wordt daarbij het meest gebruikt. De gevonden informatie wordt over het algemeen als duidelijk ervaren.*
- Busreizigers ervaren de reis meestal als duidelijk, vooral waar zij moeten uitstappen. Minder duidelijk zijn de informatie op borden en schermen bij haltes en, onder niet-busreizigers die de bus overwogen, waar moet worden overgestapt.*

4.1 Reisdoel en frequentie van bezoek

De meeste respondenten bezochten de locatie vanwege een cultureel reisdoel, zoals theater, bioscoop, museum, etc. (39%). Daarnaast waren boodschappen doen/ winkelen (27%), recreatie/ dagje uit (11%) en horeca (10%) belangrijke redenen.

Bijna vier op de tien respondenten bezoekt de sociaal-recreatieve locatie minder dan één dag per maand, gevolgd door één tot drie dagen per maand (22%). Voor 14% van de respondenten was dit de eerste keer dat zij deze locatie bezochten.

4.2 Gebruikt vervoermiddel

De meeste respondenten kwamen met de auto naar de sociaal-recreatieve locatie (40%). Daarna werd de eigen (elektrische) fiets veel gekozen (24%) en als derde de trein (14%). 13% kwam met de bus naar de sociaal-recreatieve locatie.

4.2.1 Meerderheid busreizigers overweegt ook niet om de bus te gaan gebruiken

Van de mensen die niet met de bus naar de sociaal-recreatieve locatie kwam, overwoog slechts 13% om de reis met de bus te maken. De bus is met name niet overwogen omdat het te veel tijd kost (38%) of omdat respondenten liever een ander vervoermiddel gebruiken (26%). 22% koos voor de antwoordoptie anders, namelijk en lichten hierbij toe dat de locatie voor veel respondenten dichtbij genoeg was om te lopen of te fietsen. Ook wordt veel aangegeven dat de auto en de fiets meer gemak, snelheid en flexibiliteit biedt. Daarnaast spelen beperkte bereikbaarheid,



slechte aansluitingen, mobiliteitsbeperkingen en onzekerheid over de terugreis in de avond een belangrijke rol.

Onder de respondenten die de bus wel heeft overwogen, zoekt de helft informatie op over de reis. Zij doen dit met name door gebruik te maken van een app (71%), waarvan 9292 de meest gebruikte app is (57%) gevolgd door de NS-app (19%). 84% vond de informatie die zij kregen (zeer) duidelijk. Respondenten vonden welke bus ze moesten nemen het meest duidelijk (96%). Waar respondenten moesten overstappen was volgens respondenten het minst vaak duidelijk (62%).

Respondenten die geen informatie opzochten noemen vooral dat zij geen informatie nodig hebben, omdat zij vaker met de bus reizen (48%). Daarnaast vond 43% de bus geen goede optie. Zij lichten hierbij toe dat met name praktische redenen een rol spelen, zoals weinig bus aanbod, spullen of kinderen meenemen, en omdat fietsen of meerijden met de auto aantrekkelijker was, bijvoorbeeld vanwege het weer. Slechts 9% geeft aan niet te weten waar zij de informatie kunnen vinden.

4.2.2 Busreis vaak duidelijk en gepland via reisapps

34% van de respondenten die de bus gebruikte om naar sociaal-recreatieve voorzieningen te reizen, heeft niet overwogen de reis met een ander vervoermiddel te maken. Ook 34% gaf aan te hebben overwogen de reis met de auto te maken of met de eigen (elektrische) fiets (21%).

Tweederde van de respondenten zocht informatie op over de reis via een app. 9292 werd hiervoor het meest gebruikt (72%) gevolgd door Google Maps (13%) en de NS-app (10%). 23% zocht geen informatie op.

9 op de 10 respondenten vond de reis (zeer) duidelijk. Waar respondenten moeten uitstappen vonden zij het meest duidelijk (98%). De informatie op de borden/ schermen op de haltes werd door respondenten het minst vaak als duidelijk aangegeven (71%).



5

Kwalitatief onderzoek

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste resultaten uit het kwalitatieve onderzoek. Aan de hand van de resultaten van de verschillende onderdelen van dit onderzoek (reisvoorbereiding, op de halte, instappen, tijdens de rit, uitstappen, overstappen, natransport, nabespreking, lijnennetkaart) worden in dit hoofdstuk de belangrijkste resultaten weergegeven. In bijlage 4 is de topiclijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoeksonderdeel, terug te vinden.

De belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk zijn

- Reizigers gebruiken zowel bij het plannen vooraf als tijdens de reis vooral online en digitale reisinformatiebronnen, zoals Google Maps, 9292, DRIS-schermen en informatie in de bus; offline bronnen worden nauwelijks geraadpleegd.*
- Reizigers redden zich goed met betalen via OV-chipkaart of pinpas, maar zijn weinig bezig met de ritprijs en kennen alternatieve betaalmogelijkheden vaak niet.*
- Op onbekende routes en bij overstappen is de behoefte aan duidelijke, bevestigende reisinformatie het grootst.*

- Inconsistente of ontbrekende reisinformatie over aansluitingen, perrons en lijnnummers zorgt voor onzekerheid tijdens het overstappen.*
- Reizigers hebben meestal weinig moeite met wayfinding en natransport; voor een snel overzicht van het netwerk heeft de schematische lijnennetkaart de voorkeur.*

5.1 Reis vooraf/ op de halte

Zowel bij het plannen van de reis vooraf als ter plekke op de halte worden geen offline reisinformatiebronnen (als papieren dienstregelingen, halteborden en lijnennetkaarten) geraadpleegd. De online reisinformatiebronnen die voor arriveren op de instaphalte worden gebruikt, zijn voornamelijk Google Maps en 9292. Bij aankomst op de halte worden de digitale reisinformatieborden (DRIS' sen) geraadpleegd.

5.2 Tijdens de rit

Reizigers zijn goed bekend met het in- en uitchecken bij het in- en uitstappen van een voertuig. De OV-chipkaart en de pinpas zijn de gebruikte betaalmethoden, al is men niet actief bezig met de daadwerkelijke prijs van de reis. Een reiziger gaf aan niet meer te weten dat de rit nog steeds met de OV-chipkaart betaald kon worden. Alternatieve manieren van betalen (zoals een kaartje kopen bij de chauffeur) zijn in de meeste gevallen niet bekend bij de reiziger.

Tijdens de reis worden de reisinformatieschermen vooral gebruikt ter bevestiging. Met name op voor de reiziger onbekende routes, worden reisinformatieschermen in de bus vooral gebruikt om te bepalen waar het



voertuig zich bevindt en hoeveel haltes er nog gereisd moet worden voordat de uitstaphalte bereikt wordt. Het informeren bij de chauffeur wordt daarnaast als reisinformatie-optie genoemd.

5.3 Overstappen

Tijdens de overstap maakt de reiziger vooral gebruik van digitale reisinformatiebronnen op het overstappunt. In de meeste gevallen is de reiziger op zoek naar bevestiging van het reisadvies dat voorafgaand aan de overstap is opgezocht.

De overstap tussen twee bussen op een knooppunt begint al in de bus voorafgaand aan de overstap. Daarnaast is wayfinding op het knooppunt ook een belangrijk aspect. Reisinformatie loopt hierbij als een rode draad door deze fases heen.

Voor en tijdens het daadwerkelijke moment van overstappen maken reizigers, naast hun eigen reisapplicatie, gebruik van de digitale overstapinformatie in de bus en op het overstappunt. Deze overstapinformatie was niet bij iedere rit consequent aanwezig en/ of toonde niet de buslijn waarop tijdens deze reis overgestapt moest worden.

Ook op het overstappunt wordt digitale reisinformatiescherm, in de vorm van digitale reisinformatieschermen (DRIS' sen) gebruikt. Er is meermaals inconsistentie waargenomen tussen reisinformatieapp, reisinformatie in en op de bus, de perroninformatie en de werkelijke situatie op het overstappunt. Voorbeelden hiervan zijn aansluitende bussen die van een DRIS verdwijnen, op een ander perron worden weergegeven ten opzichte van het daadwerkelijke vertrekperron of op een uitstaphalte al een nieuw lijnnummer tonen.

Voor wat betreft wayfinding, heeft de reiziger geen moeite met het vinden van de aansluitende bus op het overstappunt. Op het overstappunt is duidelijk waar de vertrekkende bussen zich bevinden en hoe deze haltes bereikt moeten worden. Het benadrukken van de locatie van de in- en uitstaphalte is daarmee wel van belang.

5.4 Natransport

In de meeste gevallen weten reizigers op de aankomsthalte globaal waar zij zich bevinden ten opzichte van de eindbestemming. Het natransport levert daardoor meestal geen groot knelpunt op. Dit geldt vooral wanneer de omgeving bekend is, wanneer de eindbestemming dichtbij ligt of wanneer reizigers hun route eenvoudig met een app kunnen controleren.

Wanneer het gebied onbekend is, ontstaat echter wel vaker behoefte aan aanvullende oriëntatie. Reizigers geven dan aan Google Maps of 9292 te gebruiken om de looproute naar de eindbestemming op te zoeken. In enkele gevallen missen zij informatie over waar zij zich precies bevinden ten opzichte van de eindbestemming.

De onduidelijkheid in het natransport zit daarmee minder in het vinden van de eindbestemming als zodanig, en meer in de eerste oriëntatie na het uitstappen: waar ben ik, welke kant moet ik op, waar vertrekt de bus terug en welke informatie kan ik gebruiken als de omgeving onbekend is? Detailinformatie op of rond de halte, zoals een bruikbare omgevingskaart, herkenningpunten, looprichtingen naar belangrijke bestemmingen en informatie over de halte voor de terugreis, kan hierbij helpen.

5.5 Nagesprek

Tijdens het nagesprek is met de reiziger teruggekeken op de reisvoorbereiding, de reis zelf, de overstap en het natransport. Hierin



wordt bevestigd wat eerder tijdens deze reis ook al ter sprake is gekomen. De gegeven antwoorden gaan vooral over de behoefte aan duidelijke en bevestigende reisinformatie tijdens de reis. Informatie over haltes, lijnen, overstappen en aansluitingen speelt daarbij een belangrijke rol. Reizigers hebben daarnaast weinig aanvullende informatie wanneer de reis duidelijk of bekend is.

5.6 Lijnennetkaart

Bij het bekijken van de twee verschillende lijnennetkaarten, letten reizigers vooral op de visuele structuur op deze kaart. Kleuren, lijnnummers, centrale punten in het netwerk, parallelle lijnen en de mate van overzicht vallen op. Voor begrip van het netwerk en overstappen, een snel overzicht en voorbereiding van een reis heeft de schematische kaart de voorkeur boven de geografische kaart. De geografische kaart kost meer moeite om te lezen, maar wordt als nuttig bevonden bij het zoeken in de omgeving wanneer wordt uitgestapt op een halte. In beide varianten kan het aangeven van landmarks of ene legenda nog meer duidelijkheid bieden in de geboden informatie.



6

Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste conclusie uiteen en doen we aanbevelingen om voor sociaal-recreatieve reizigers de duidelijkheid van het netwerk te verbeteren.

6.1 Conclusie

6.1.1 Kansrijke reizigers, bestemmingen en routes

De eerste onderzoeksvraag uit dit onderzoek was: *“Welke typen sociaal-recreatieve reizigers, welke soorten bestemmingen en welke herkomst- en bestemmingsroutes lijken op basis van dit onderzoek het meest kansrijk voor groei in daluren?”*.

Uit de secundaire data-analyse en de mini-enquête komt geen eenduidig afgebakende groep sociaal-recreatieve reizigers naar voren. Het reisgedrag van deze doelgroep is juist relatief diffuus: sociaal-recreatieve reizigers reizen op uiteenlopende momenten, vanaf verschillende herkomsten en naar verschillende bestemmingen. Ook gaat het vaak om onregelmatige reizigers, die een locatie niet wekelijks bezoeken. Dit beeld wordt ondersteund door de mini-enquête, waarin een relatief groot deel

van de respondenten aangeeft de bezochte locatie minder dan één dag per maand te bezoeken of er voor het eerst te zijn geweest.

Binnen deze brede groep lijken vooral reizigers met een cultureel, winkel- of recreatief reisdoel kansrijk. In de mini-enquête vormen culturele bezoekers de grootste groep. Daarnaast zijn boodschappen doen en winkelen, recreatie of een dagje uit belangrijke sociaal-recreatieve reisdoelen. Dit sluit aan bij de secundaire data-analyse, waarin vooral rond het centrum van Eindhoven patronen zichtbaar zijn die passen bij sociaal-recreatief gebruik, zoals hogere aantallen uitstappers in de avonduren, op vrijdagavond en in het weekend.

Wat betreft bestemmingen lijken vooral locaties in en rond het centrum van Eindhoven kansrijk voor groei in de daluren. Uit de secundaire data-analyse blijkt dat Eindhoven Centraal en Eindhoven Centrum verreweg de belangrijkste bestemmingen in de regio zijn. Het centrum van Eindhoven is bovendien relatief belangrijker in de avonduren en op weekenddagen. Dat zijn juist momenten waarop sociaal-recreatieve verplaatsingen, zoals winkelen, horeca, cultuurbezoek en uitgaan, een grotere rol spelen.

Binnen Eindhoven Centrum lijken met name het westen en het zuiden kansrijke gebieden voor groei in de daluren. Deze haltes worden relatief vaker bezocht op vrijdagavond, weekenddagen en lunchmomenten. Dit wijst op reisdoelen als winkelen, horeca en vrijetijdsbezoek. Ook de aanwezigheid van voorzieningen zoals winkels, bioscopen, musea, horeca en culturele instellingen maakt deze gebieden kansrijk. Routes naar deze centrumgebieden lijken daarmee vooral kansrijk wanneer zij reizigers uit omliggende woongebieden rechtstreeks of met een eenvoudige overstap naar het centrum brengen.



Naast Eindhoven Centrum komt Winkelcentrum WoensXL naar voren als een relevante sociaal-recreatieve bestemming. De halte WoensXL/Ziekenhuis Catharina is een van de drukke haltes in Eindhoven en kent een brede middagpiek. Dit kan wijzen op winkelend publiek. De groeipotentie lijkt hier vooral te liggen in middaguren en winkelmomenten, minder nadrukkelijk in de avond, omdat de koopavond hier in het ov-gebruik minder duidelijk zichtbaar is dan in het centrum van Eindhoven.

Voor culturele bestemmingen buiten de directe centrumkern is het beeld gemengder. Het Parktheater lijkt daarentegen wel enige potentie te hebben. De halte wordt minder gebruikt dan haltes dicht bij het centrum, maar het gebruik loopt later op de dag langer door, vooral op vrijdag en zaterdag. Dit kan komen door theaterbezoek (in de namiddag en avond) en andere avondactiviteiten. Routes naar dit type bestemming zijn vooral kansrijk wanneer de terugreis in de avond voldoende duidelijk, betrouwbaar en aantrekkelijk is.

Voor bestemmingen in Helmond en Veldhoven is de kansrijkheid op basis van dit onderzoek minder duidelijk. Bij de onderzochte haltes in Helmond is het ov-gebruik vaak beperkt of zijn geen duidelijke sociaal-recreatieve patronen zichtbaar. Ook bij City Centrum Veldhoven lijkt het gebruik eerder samen te hangen met andere verplaatsingen. Dit betekent niet dat hier geen potentieel bestaat, maar wel dat de beschikbare data minder sterke aanwijzingen geven voor groei in de daluren dan bij Eindhoven Centrum, Eindhoven Centraal en Winkelcentrum WoensXL.

6.1.2 Kenmerken, reisoverwegingen en barrières

De tweede onderzoeksvraag luidt: *“Welke kenmerken, reisoverwegingen en barrières hebben sociaal-recreatieve reizigers?”*.

Uit de mini-enquête komt naar voren dat sociaal-recreatieve reizigers reizen met uiteenlopende reisdoelen, bestemmingen en reisfrequenties. Cultureel bezoek, winkelen, horeca, recreatie of een dagje uit zijn belangrijke reismotieven. Reizen vinden echter veelal incidenteel plaats.

Een aanzienlijk deel van de respondenten bezoekt de betreffende locatie minder dan één dag per maand of was er voor het eerst. Routine in het gebruik van het ov is hierdoor niet vanzelfsprekend.

Bij de keuze voor een vervoersmiddel spelen ook praktische overwegingen een grote rol. De auto is het meest gebruikte vervoersmiddel voor sociaal-recreatieve verplaatsingen, gevolgd door de fiets en trein. Slechts een klein deel van de respondenten gebruikt de bus om naar de bestemming te komen. Veel niet-busreizigers hebben de bus bovendien niet overwogen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn reistijd, gemak, snelheid en flexibiliteit van andere vervoersmiddelen. Groei is daarom vooral kansrijk wanneer de voordelen van de bus voldoende concurreren met de auto, bijvoorbeeld wanneer parkeren lastig, duur of minder aantrekkelijk is en de bestemming centraal ligt en goed wordt bediend. Voor korte afstanden lijkt de groeipotentie beperkter. Een deel van de niet-busreizigers geeft aan dat de locatie dichtbij genoeg was om te lopen of te fietsen. Voor deze groep is de bus daarom minder vanzelfsprekend.

Uit de mini-enquête komt naar voren dat reistijd een belangrijke barrière is, evenals slechte of beperkte aansluitingen, beperkte bereikbaarheid en onzekerheid over de terugreis, vooral in de avond. Daarnaast vormen



overstappen een specifiek aandachtspunt. Uit de kwalitatieve interviews blijkt dat inconsistenties tussen reisapps, informatie in de bus, DRIS-schermen en de werkelijke situatie op het overstappunt verwarring kunnen veroorzaken.

6.1.3 Duidelijkheid ov- netwerk

De volgende onderzoeksvraag in dit onderzoek was: “*Wat verstaan sociaal-recreatieve reizigers onder een ‘duidelijk’ ov-netwerk?*”.

In de literatuur wordt duidelijkheid van een ov-netwerk vaak verbonden met begrippen als leesbaarheid, wayfinding en navigeerbaarheid. Een duidelijk netwerk is logisch opgebouwd, heeft herkenbare routes en knooppunten, kent een eenvoudige en consistente lijnvoering en sluit aan bij herkenbare plekken in de omgeving. Wanneer een netwerk te complex is, bijvoorbeeld door overlappende routes, onduidelijke overstappen of te veel keuzemogelijkheden, kan dit leiden tot onzekerheid.

Uit de mini-enquête en kwalitatieve interviews blijkt dat de sociaal-recreatieve reiziger de duidelijkheid vooral praktisch benaderen. Reizigers willen snel kunnen achterhalen welke bus zij moeten nemen, waar zij moeten instappen, of zij moeten overstappen, waar die overstap gevonden moet worden en waar zij moeten uitstappen. De mini-enquête laat zien dat veel reizigers de gevonden reisinformatie en de busreis op hoofdlijnen duidelijk vinden. De interviews laten vervolgens zien dat deze duidelijkheid in de praktijk niet altijd vanzelfsprekend is. Reizigers benaderen het netwerk vooral vanuit hun eigen reisvraag: zij willen weten hoe zij van hun vertrekpunt naar hun bestemming komen, welke bus zij daarvoor moeten nemen en of zij tijdens de reis voldoende worden

geïnformeerd over de status van hun reis. De kwalitatieve interviews maken duidelijk dat reizigers een reis vooral als duidelijk ervaren wanneer de informatie uit verschillende bronnen met elkaar overeenkomt. Apps, informatie op haltes, schermen in de bus, perroninformatie en de feitelijke situatie moeten daarbij voortdurend dezelfde boodschap geven. Wanneer deze informatie niet consistent is, neemt de ervaren duidelijkheid af, ook wanneer het netwerk op hoofdlijnen logisch is. Een reiziger hoeft het netwerk als geheel dus niet ingewikkeld te vinden om toch onzekerheid te ervaren. Die onzekerheid ontstaat vooral wanneer reizigers bij een afwijking van het oorspronkelijke reisadvies niet op basis van actuele reisinformatie zelfstandig kunnen terugvallen op alternatieven aan de hand van reisrichtingen, lijnnummers en bestemmingen.

Daarbij gaat het niet alleen om de ruimtelijke structuur van het netwerk, maar ook om de mate waarin reizigers tijdens de reis bevestigd krijgen dat de reis nog steeds volgens de oorspronkelijke planning verloopt. Respondenten die de bus gebruiken of overwegen, zoeken reisinformatie vooral digitaal op, met name via apps zoals 9292. Deze informatie wordt over het algemeen als duidelijk ervaren. Tegelijkertijd ontstaat onzekerheid op momenten waarop reizigers moeten vertrouwen op actuele en eenduidige informatie, vooral bij onbekende routes, haltes en overstappen.

De kwalitatieve interviews laten zien dat reizigers een reis als duidelijk ervaren wanneer de informatie uit verschillende bronnen met elkaar overeenkomt. Apps, informatie op haltes, schermen in de bus, perroninformatie en de feitelijke situatie moeten permanent dezelfde informatie bieden. Wanneer deze informatie niet consistent is, neemt de



ervaren duidelijkheid af, ook wanneer het netwerk op hoofdlijnen logisch is.

De mini-enquête laat zien dat veel reizigers de busreis en de gevonden informatie op hoofdlijnen duidelijk vinden. De kwalitatieve interviews laten echter zien dat deze duidelijkheid sterk afhankelijk is van de integratie van het reisadvies met de reisinformatie op de halte en in de bus. Een reiziger hoeft het netwerk als geheel niet ingewikkeld te vinden, maar onzekerheid bij de reiziger wordt gevoed wanneer de reizigers tijdens de reis bij een afwijking op het reisadvies niet aan de hand van de actuele reisinformatie zelfstandig terug kan vallen op alternatieven aan de hand van reisrichtingen, lijnnummers en bestemmingen.

Reizigers bekijken het ov-netwerk niet op dezelfde manier als ontwerpers, beleidsmakers of vervoerders. Waar het lijnennet vanuit ontwerp- of netwerkperspectief kan worden gezien als een structuur van lijnen, knooppunten, richtingen en bestemmingen, benaderen reizigers het netwerk vooral vanuit hun eigen reisvraag. Zij willen weten hoe zij van hun vertrekpunt naar hun bestemming komen, welke bus zij daarvoor moeten nemen en of willen tijdens de reis ingelicht worden over de status van de door hun gemaakte reis.

Voor sociaal-recreatieve reizigers betekent een duidelijk ov-netwerk dus vooral: een reis die vooraf goed te plannen is en onderweg voortdurend herkenbaar, controleerbaar en bevestigend blijft.

6.1.4 Duidelijkheid deur-tot-deur reis

De vierde onderzoeksvraag luidt: *“Hoe beoordelen sociaal-recreatieve reizigers de duidelijkheid van het ov-netwerk in de verschillende fasen van de deur-tot-deurreis en welke elementen spelen daarin een rol?”*.

Sociaal-recreatieve reizigers beoordelen de duidelijkheid van het ov-netwerk vooral positief wanneer zij tijdens de hele deur-tot-deurreis voldoende bevestiging krijgen dat zij de juiste keuzes maken. Digitale reisplanners, met name apps zoals 9292, spelen een belangrijke rol in de voorbereiding. Op de halte, tijdens de rit en bij overstappen gebruiken reizigers vooral schermen en actuele reisinformatie om te controleren of hun reis nog klopt.

De grootste duidelijkheid wordt ervaren bij het plannen van de reis, het volgen van de rit en het herkennen van de juiste uitstaphalte. De meeste onzekerheid ontstaat bij haltes en vooral bij overstappen, wanneer informatie uit verschillende bronnen niet overeenkomt. Denk daarbij aan verschillen tussen reisapps, DRIS-schermen, informatie in de bus en de feitelijke situatie op het overstappunt.

Een duidelijk ov-netwerk vraagt daarom niet alleen om goede digitale informatie vooraf, maar om samenhang tussen alle informatiebronnen tijdens de reis. Reizigers hebben behoefte aan actuele, zichtbare en eenduidige informatie, zodat zij ook op onbekende routes met vertrouwen kunnen reizen. Schematische lijnennetkaarten kunnen helpen om het netwerk en overstappen beter te begrijpen, terwijl geografische kaarten vooral nuttig zijn voor de laatste stap naar de eindbestemming.

6.1.5 Onduidelijkheden in netwerk of communicatie

De volgende onderzoeksvraag die is gesteld, luidt: *“In welke mate zitten ervaren onduidelijkheden in het netwerk zelf en in welke mate in de communicatie over het netwerk?”*.



De ervaren onduidelijkheden bij sociaal-recreatieve reizigers in grotere mate te zitten in de communicatie over het netwerk dan in de structuur van het netwerk zelf. Reizigers ervaren het netwerk niet per definitie als onlogisch of onbegrijpelijk. Uit de kwalitatieve interviews komt juist naar voren dat het netwerk veelal als herkenbaar en logisch wordt ervaren. Reizigers kunnen hun reis doorgaans goed volgen en weten meestal waar zij moeten uitstappen en hoe zij vanaf de aankomsthalte hun eindbestemming kunnen bereiken. Ook uit de mini-enquête blijkt dat busreizigers de reis over het algemeen als duidelijk beoordelen.

Tegelijkertijd geven niet-busreizigers aan dat de bus vaak niet is overwogen omdat deze te veel tijd kost, omdat het aanbod beperkt is, aansluitingen ongunstig zijn of omdat de bereikbaarheid van de bestemming onvoldoende is. Deze punten hebben deels betrekking op het netwerk en de dienstregeling zelf: de ligging van lijnen, frequenties, overstappen, reistijd en beschikbaarheid van ritten op sociaal-recreatieve momenten. Hier gaat het niet alleen om de vraag of reizigers het netwerk begrijpen, maar ook of het netwerk voor hun reis praktisch aantrekkelijk en bruikbaar is.

De kwalitatieve interviews laten echter zien dat wanneer reizigers de bus daadwerkelijk gebruiken, de meeste onzekerheid ontstaat op momenten waarop zij afhankelijk zijn van reisinformatie. Reizigers zoeken gedurende de hele reis bevestiging: vooraf bij het plannen, op de halte, tijdens de rit, bij het overstappen en bij het uitstappen. Vooral bij onbekende routes is deze bevestiging belangrijk. De reis wordt duidelijk ervaren zolang de informatie uit verschillende bronnen overeenkomt en de reiziger steeds kan controleren of de geplande reis nog klopt.

De grootste onduidelijkheden ontstaan wanneer communicatiekanalen niet eenduidig zijn. In de interviews zijn meerdere voorbeelden genoemd

van inconsistenties tussen reisapps, reisinformatie in de bus, digitale borden op haltes, perroninformatie en de feitelijke situatie op het overstappunt. Deze situaties zorgen voor verwarring, ook wanneer het netwerk zelf op hoofdlijnen logisch is.

Vanuit de mini-enquête wordt dit beeld bevestigd. Reizigers die de bus gebruiken, vinden het vooral duidelijk waar zij moeten uitstappen. Minder duidelijk vinden zij de informatie op de borden en schermen bij de haltes. Onder niet-busreizigers die de bus wel hebben overwogen, is met name onduidelijk waar moet worden overgestapt.

De communicatie over het netwerk is bovendien sterk digitaal geworden. Zowel uit de mini-enquête als uit de interviews blijkt dat reizigers vooral apps gebruiken, zoals 9292. Tegelijkertijd blijven fysieke en digitale informatie op haltes en in voertuigen essentieel, omdat reizigers deze informatie gebruiken als bevestiging van hun eerder geplande reis. Het netwerk wordt pas als duidelijk ervaren wanneer digitale reisadviezen, DRIS-schermen, informatie in de bus, halte-informatie en de feitelijke uitvoering elkaar ondersteunen.

De uitkomsten laten daarmee zien dat de ervaren onduidelijkheid niet eenvoudig kan worden toegeschreven aan óf het netwerk zelf óf de communicatie daarover. Voor reizigers vallen deze twee in de praktijk samen. Zij ervaren het netwerk via het reisadvies, de lijninformatie, de richting op de bus, de informatie op schermen en de feitelijke situatie op de halte of het overstappunt.

Wanneer deze informatie goed op elkaar aansluit, ervaren reizigers hun reis als duidelijk, ook als zij het netwerk als geheel niet overzien. Wanneer die aansluiting ontbreekt, ontstaat onzekerheid. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer een reisapp een bepaald lijnnummer of een bepaalde

halte adviseert, maar de informatie op de bus een andere eindbestemming toont die niet op de reiziger van toepassing is.

Reizigers hebben behoefte aan informatie die aansluit bij hun eigen reis: welke bus moet ik nemen, welke richting hoort daarbij, welke halte of wijk wordt bediend, waar moet ik overstappen en hoe weet ik tijdens de reis dat ik nog goed zit.

6.1.6 Verbeterpunten reisinformatievoorziening

De zesde onderzoeksvraag in dit onderzoek is: *“Wat zijn in de ogen van de doelgroep de belangrijkste verbeterpunten in de (digitale) reisinformatievoorziening?”*.

De belangrijkste verbeterpunten liggen in de samenhang, actualiteit en zichtbaarheid van reisinformatie gedurende de hele reis. Reizigers gebruiken vooral digitale reisplanners om hun reis voor te bereiden, maar hebben onderweg behoefte aan bevestiging. Dit sluit aan bij eerdergenoemde resultaten van de mini-enquête en de kwalitatieve interviews, waarin naar voren komt dat apps de belangrijkste informatiebron zijn en dat de informatie meestal duidelijk wordt gevonden, maar dat reizigers deze informatie onderweg steeds blijven toetsen aan actuele informatie op haltes en in voertuigen.

Voor bij overstappen is verbetering nodig. In de interviews kwamen situaties naar voren waarin informatie uit reisapps, schermen in de bus, DRIS-schermen, perroninformatie en de feitelijke situatie niet overeenkwam. Zulke inconsistenties zorgen voor twijfel en verminderen het vertrouwen in de reis.

Daarom ligt het belangrijkste verbeterpunt niet alleen in méér informatie, maar vooral in eenduidige informatie. Daarnaast moet informatie op haltes en in voertuigen goed zichtbaar, actueel en begrijpelijk zijn, zodat reizigers ook tijdens onbekende sociaal-recreatieve reizen kunnen blijven controleren of de geplande reis nog steeds volgens planning verloopt.

6.1.7 Duidelijkheid ov- netwerk en drempelverlaging

De laatste onderzoeksvraag luidt: *“In welke mate draagt meer duidelijkheid van het ov-netwerk en de communicatie daarover bij aan het verlagen van de drempel om de bus te nemen voor sociaal-recreatieve reizigers?”*.

Netwerkverbeteringen zijn niet voor alle reizigers benodigd om de drempel te verlagen om de bus te nemen, bijvoorbeeld omdat het netwerk al begrijpelijk genoeg is. Daarnaast wordt door respondenten benoemd dat deze afweging niet afhangt van de duidelijkheid van het netwerk of de informatievoorziening, maar van andere factoren, zoals kosten en tijd.

Een ander deel van de respondenten noemen verbeterpunten die vooral betrekking hebben op betere verbindingen, met name tussen dorpen. Met “betere verbindingen” doelen zij vooral op een betere bereikbaarheid van kleinere dorpen en kernen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bussen die vaker rijden, minder vroeg stoppen in de avond, directere verbindingen bieden of ook plaatsen bedienen waar nu geen of beperkt busaanbod is. Het huidige netwerk zorgt soms voor lange reistijden of extra overstappen, door de hoeveelheid haltes, of een gebrek aan directe verbindingen. Dit werpt volgens respondenten een drempel op om de bus te nemen sneller voor een ander vervoersmiddel te kiezen. Maar ook kan



de informatievoorziening op haltes en in de bus worden verbeterd, om de drempel tot het nemen van de bus te kunnen verlagen.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van voorgaande conclusies, kunnen de volgende aanbevelingen worden opgesteld:

Geen focus op centrum en station

Reizigers hebben een diffuus reispatroon, maar met een hoog gebruik van de haltes rondom het centrum van Eindhoven en Eindhoven centraal station. Tegelijkertijd worden reizigers op dit moment qua netwerkindeling gedwongen om via het centraal station van Eindhoven te reizen. Zet daarom in op tangentialijnen en verlaag daarmee de druk op het centraal station van Eindhoven en de omliggende centrumhaltes. Bij de uitwerking is het van belang om tangentialijnen te richten op locaties waar nu al latente of versnipperde vervoervraag zichtbaar is, zoals grotere woongebieden, onderwijs- en werklocaties, zorgvoorzieningen, winkelgebieden en regionale overstappunten. Zo kunnen nieuwe verbindingen niet alleen bestaande reizigersstromen ontlasten, maar ook nieuwe dalurenreizigers en sociaal-recreatieve reizigers aantrekken.

Promoot potentie lijnennet

De weerstanden van minder frequente reizigers zit vooral in onzekerheid rond overstappen en aansluitingen. Die onzekerheid speelt vooral in de avond, wanneer frequenties lager zijn, aansluitingen minder vanzelfsprekend zijn en sociale veiligheid sterker meeweegt in de keuze voor vervoer. Deze onzekerheid kan ertoe leiden dat reizigers de bus vooraf al niet overwegen, ook wanneer de reis feitelijk goed mogelijk is. Aanbevolen wordt om door middel van promotie de huidige kwaliteiten

van dit systeem onder deze potentiële groep reizigers extra onder de aandacht te brengen.

Verbeter wayfinding op grotere knooppunten

Grote knooppunten zijn voor sociaal-recreatieve reizigers belangrijke maar kwetsbare momenten in de reis. Juist daar moeten reizigers snel kunnen begrijpen waar zij zijn, waar hun bus vertrekt en hoe zij moeten overstappen. Aanbevolen wordt om wayfinding op grote knooppunten structureel te verbeteren, met bijzondere aandacht voor Eindhoven Centraal en de stationsomgeving na de verbouwing. Dit biedt de kans om de informatievoorziening op het gebied van wayfinding in één keer goed en toekomstbestendig in te richten. Daarbij gaat het niet alleen om borden, maar ook om logische looproutes, herkenbare halteclusters, duidelijke lijnummers, consistente perroninformatie en aansluiting op digitale reisadviezen.

Koppel theorie aan praktijk (reisinformatie)

Sociaal-recreatieve reizigers zoeken tijdens de rit voortdurend bevestiging dat de geplande reis nog steeds volgens het oorspronkelijke plan verloopt. Een vervoerder beschikt tegenwoordig over veel technische infrastructuur, zoals diensten- en omloopinformatie inclusief actuele informatie die van invloed is op deze plannen. Benut de technische mogelijkheden door omloopinformatie structureel te verwerken in reisinformatie. Reizigers moeten kunnen zien waar zij zich bevinden, welke haltes nog volgen, wanneer hun uitstaphalte nadert en of eventuele overstappen nog haalbaar zijn. Goed functionerende schermen en duidelijke halte-informatie dragen bij aan vertrouwen en verminderen onzekerheid onderweg.



Zorg voor synergie in reisinformatie

Sociaal-recreatieve reizigers gebruiken tijdens hun reis meerdere informatiebronnen naast elkaar. Zij plannen de reis bijvoorbeeld via 9292 of Google Maps, controleren de vertrektijd op een DRIS-scherm en zoeken tijdens de rit bevestiging via de schermen in de bus. Wanneer deze bronnen niet dezelfde informatie geven, ontstaat twijfel over de juistheid van de reis. Er mag voor de reiziger geen verschil in uitkomsten van een reisadvies zitten, afhankelijk van de reisinformatiebron die wordt geraadpleegd. Zorg ervoor dat alle digitale reisinformatie in alle systemen op alle momenten dezelfde (actuele) informatie toont, zodat de reiziger in elke fase van de reis hetzelfde verhaal ziet.

Stel digitale en dynamische reisinformatie centraal

Uit het onderzoek blijkt dat papieren dienstregelingen nauwelijks nog een actieve rol spelen in het reisgedrag van sociaal-recreatieve reizigers. De meeste reizigers vertrouwen primair op digitale informatie, zoals reisplanners, actuele vertrektijden en schermen op haltes of in voertuigen. Papieren of statische informatie blijft relevant als vangnet, bijvoorbeeld bij storingen, voor minder digitaal vaardige reizigers of op locaties waar digitale middelen tijdelijk niet functioneren. De inzet moet daarom vooral gericht zijn op het verbeteren van online en dynamische reisinformatie.

Gebruik aanbesteding om samenwerking in het bieden van reisinformatie te bevorderen

Het verbeteren van reisinformatie is niet uitsluitend een taak van de vervoerder. Provincie, gemeenten en vervoerders dienen samen te werken om reisinformatie op elkaar te laten aansluiten. Dat vraagt om afspraken over actualiteit, consistentie, vormgeving en verantwoordelijkheden. Vooral bij overstappunten en drukke haltes moet

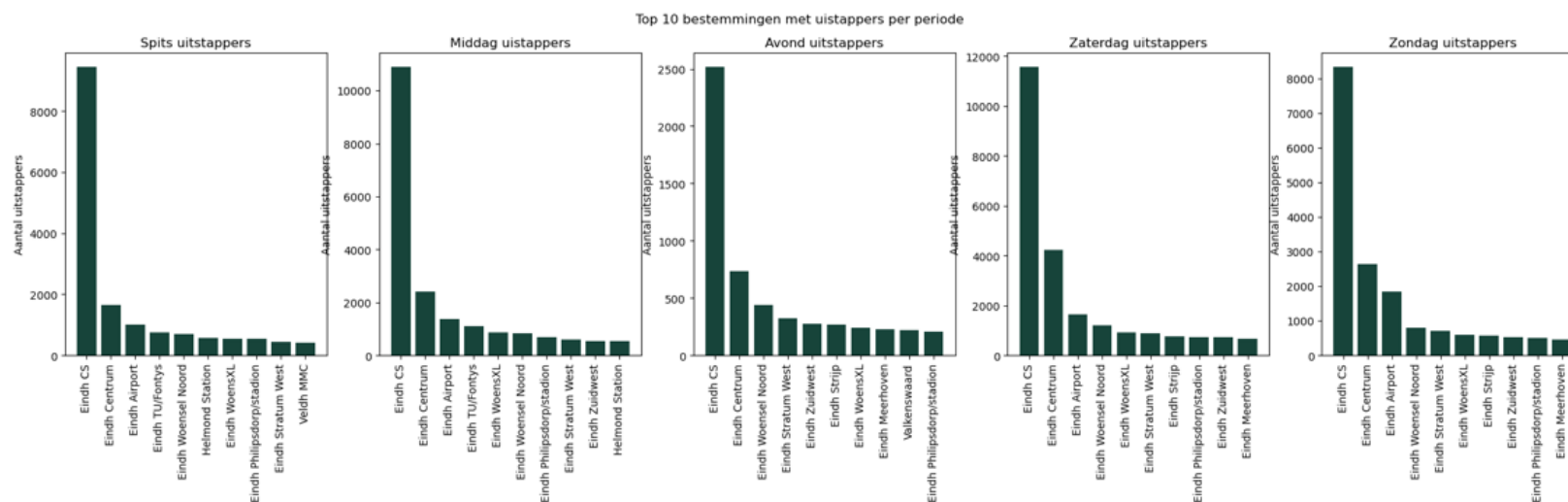
duidelijk zijn welke partij verantwoordelijk is voor welke informatie en hoe wordt voorkomen dat reizigers tegenstrijdige signalen krijgen. Omdat reizigers hun reis vooral digitaal voorbereiden, is het belangrijk dat zij weten welke planner betrouwbare en actuele informatie biedt. De vervoerder kan hier structureel aandacht aan besteden in voertuigen, op haltes, online, en bij belangrijke sociaal-recreatieve bestemmingen door middel van de eigen reisinformatie, campagnes, haltecommunicatie en informatie in de bus.





BIJLAGEN

Bijlage 1: Figuren secundaire data-analyse



Figuur 1: Top 10 bestemmingen op verschillende momenten van de dag en week.

Bron: Movares (2026).

Bijlage 2: Vragenlijst mini-enquête

Reden en frequentie bezoek

1. Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan deze locatie vandaag?

- Winkelen/ boodschappen doen
- Horeca (restaurant, café)
- Cultureel (theater, bioscoop, museum, etc.)
- Recreatie/ dagje uit
- Bezoek aan familie/ vrienden
- Sport/ hobby
- Werk/ zakelijke reis
- School/ studie
- Medisch (bezoek arts, apotheek, etc.)
- Anders, namelijk: <open invulveld>

2. Hoe vaak heeft u deze locatie het afgelopen jaar ongeveer bezocht?

- 6-7 dagen per week
- 4-5 dagen per week
- 2-3 dagen per week
- 1 dag per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- Minder dan 1 dag per maand
- Dit is de eerste keer

Huidige reis

3. Met welk vervoermiddel bent u vandaag naar deze locatie gereisd?

Indien u meerdere vervoermiddelen heeft gebruikt, kies dan het vervoermiddel waarmee u het grootste deel van uw reis heeft afgelegd.

- Bus
- Trein

- Auto
- Scooter/ brommer
- (Elektrische) fiets
- Lopend
- Deelfiets, -scooter, -brommer, -taxi
- Anders, namelijk: <open invulveld>

Als geen bus

<Alleen als bij vraag 3 niet bus als antwoord gegeven is>

4. Heeft u overwogen om deze reis met de bus te maken?

- Ja
- Nee

5. Heeft u informatie opgezocht over hoe u met de bus naar deze locatie kon reizen?

- Ja → ga naar vraag 7
- Nee → ga naar vraag 6, daarna naar vraag 15

6. Waarom heeft u geen informatie opgezocht over reizen met de bus?

- Ik weet niet waar ik de informatie kan vinden
- Ik vond de bus geen goede optie, omdat: <open invulveld>

7. Waar heeft u deze informatie opgezocht?

- Via een app (9292, Bravo, Hermes, NS, Google maps of anders)
- Via een website (Bravo, 9292, Hermes, NS, Google maps)
- Op de halte (haltevertrekstaat, DRIS, lijnennetkaart, etc.) → ga naar vraag 9
- Telefonisch via OV-informatienummer → ga naar vraag 9
- Ik zoek nooit reisinformatie op voorafgaand aan mijn busreis → ga naar vraag 9
- Bij een servicebalie → ga naar vraag 9
- Via familie/ vrienden → ga naar vraag 9



- Via sociale media → ga naar vraag 9
- Via vervoersmedewerkers op (bus)stations → ga naar vraag 9
- Anders, namelijk: <open involved> → ga naar vraag 9

8. Welke app of website heeft u gebruikt?

- 9292
- Ns
- Bravo
- Hermes
- Google maps
- Anders

9. Hoe duidelijk vond u de informatie?

Met duidelijkheid bedoelen we hoe makkelijk het is om te begrijpen welke route u moet nemen, waar u moet overstappen, hoe de reis verloopt en hoe u de reis kan betalen.

- Zeer duidelijk, want: <open involved>
- Duidelijk, want: <open involved>
- Niet duidelijk/ niet onduidelijk, want: <open involved>
- Onduidelijk, want: <open involved>
- Zeer onduidelijk, want: <open involved>

10. Wat vond u (on)duidelijk aan de informatie?

- Welke route ik moest nemen
- Waar ik moest overstappen
- Welke bus ik moest nemen
- Op welke tijden de bus reed
- Het kopen of betalen van mijn reis
- Waar ik moest in- of uitstappen
- Iets anders, namelijk: <open involved>

Als wel bus

<Alleen als bij vraag 3 bus als antwoord is gegeven>

11. Hoe heeft u uw reis gepland?

- Via een app (9292, Bravo, Hermes, NS, Google maps of anders)
- Via een website (Bravo, 9292, NS, Hermes, Google maps)
- Op de halte (haltevertrekstaat, DRIS, lijnennetkaart, etc.)
- Telefonisch via OV-informatienummer
- Bij een servicebalie
- Via familie/ vrienden
- Via sociale media
- Via vervoersmedewerkers op (bus)stations
- Anders, namelijk: <open involved>

12. Hoe makkelijk vond u het om deze reis met de bus te plannen?

- Zeer makkelijk, want: <open involved>
- Makkelijk, want: <open involved>
- Niet makkelijk/ niet moeilijk, want: <open involved>
- Moeilijk, want: <open involved>
- Zeer moeilijk, want: <open involved>

13. Hoe duidelijk vond u uw reis?

Met duidelijkheid bedoelen we hoe makkelijk het is om te begrijpen welke route u moet nemen, of en/of waar u moet overstappen, hoe de reis verloopt en hoe u de reis kan betalen.

- Zeer duidelijk, want: <open involved>
- Duidelijk, want: <open involved>
- Niet duidelijk/ niet onduidelijk, want: <open involved>
- Onduidelijk, want: <open involved>
- Zeer onduidelijk, want: <open involved>

14. Wat vond u (on)duidelijk aan uw reis?

- Welke route ik moest nemen
- Waar ik moest overstappen
- Welke bus ik moest nemen
- De informatie op de borden/ schermen op de haltes



- De informatie in de app of op de website
- Het kopen of betalen van mijn reis
- Op welke tijden de bus reed
- Waar ik moest in- of uitstappen
- De herkenbaarheid van de haltes
- Iets anders, namelijk: *<open invulved>*

Afsluiting

15. Heeft u nog opmerkingen over de duidelijkheid van het openbaar busvervoer in Zuidoost-Brabant die nog niet aan bod zijn gekomen? Dan kunt u die hier invullen.

<open invulveld>

Tot slot stellen we u een paar achtergrondvragen. Hierdoor weten we niet wie u bent.

Zo kunnen we vergelijken of jongeren hetzelfde denken als ouderen, en of er verschillen zitten tussen meningen van mensen die regelmatig met de bus reizen en mensen die (bijna) nooit met de bus reizen.

16. Wat zijn de vier cijfers van de postcode van uw woonadres?

<Open invulveld>

17. In welke leeftijdscategorie valt u?

- Jonger dan 20 jaar
- 20 tot 30 jaar
- 30 tot 40 jaar
- 40 tot 50 jaar
- 50 tot 60 jaar
- 60 tot 70 jaar
- 70 jaar of ouder

18. Hoe vaak maakt u in het algemeen gebruik van de bus in Zuidoost-Brabant?

- 6-7 dagen per week
- 4-5 dagen per week
- 2-3 dagen per week
- 1 dag per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- Minder dan 1 dag per maand
- (Bijna) nooit

Werving

Voor het vervolg van dit onderzoek zijn wij op zoek naar mensen die willen meedoen aan een verdiepend onderzoek naar reizen met de bus.

Tijdens dit onderzoek vragen we u om een reis te plannen en te maken, terwijl een onderzoeker met u meereist en enkele vragen stelt over de planning en de uitvoering van de busreis. Na afloop van deze reis zal de reis nog kort worden nabesproken. Het onderzoek duurt 1,5 tot 2 uur.

We zoeken zowel mensen die vaak als (juist) weinig met de bus reizen. Als dank voor uw deelname ontvangt u een vergoeding van €150,-.

Uw ervaringen helpen om het openbaar vervoer in de regio te verbeteren.

19. Heeft u interesse om hieraan deel te nemen?

- Ja
- Nee

<Alleen als bij vraag 13 'ja' is ingevuld>

20. U hebt in de vorige vraag aangegeven geïnteresseerd te zijn in deelname aan het verdiepende onderzoek. Op welk telefoonnummer en/of e-mailadres kunnen we u het best bereiken?

U telefoonnummer en e-mailadres worden alleen gebruikt om contact met u op te nemen voor de deelname. Bij veel aanmeldingen loten wij onder de



geïnteresseerden. Niet iedereen die zich aanmeldt, kan dan worden benaderd voor deelname.

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

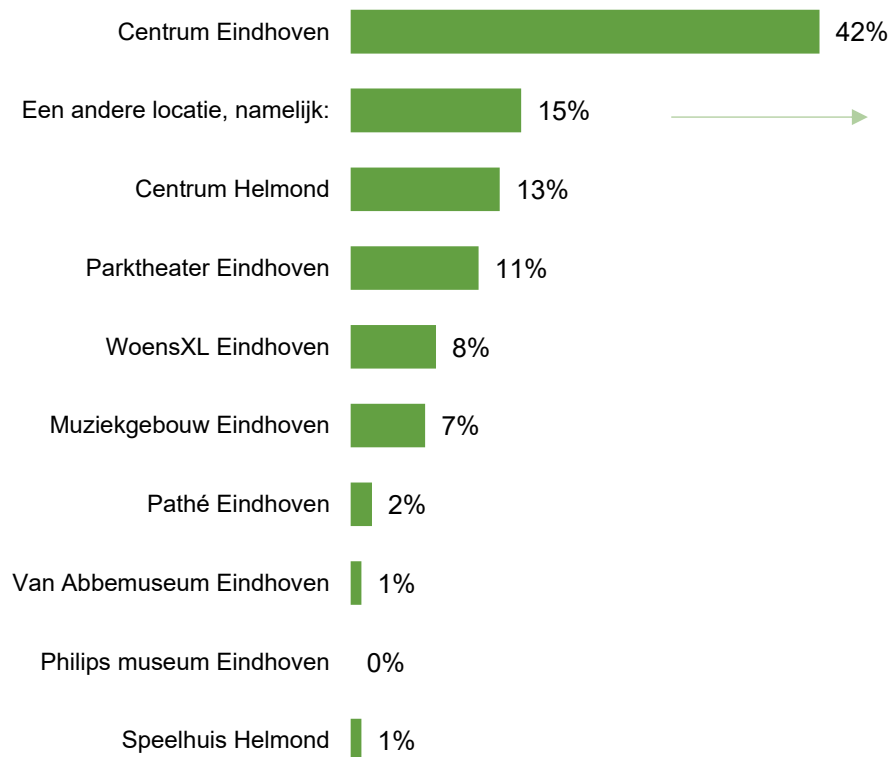
Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor het invullen!



Bijlage 3: Resultaten mini-enquête

Reislocatie

Welke locatie heeft u bij uw laatste gemaakte reis met een sociaal-recreatief reisdoel bezocht? (n = 105)



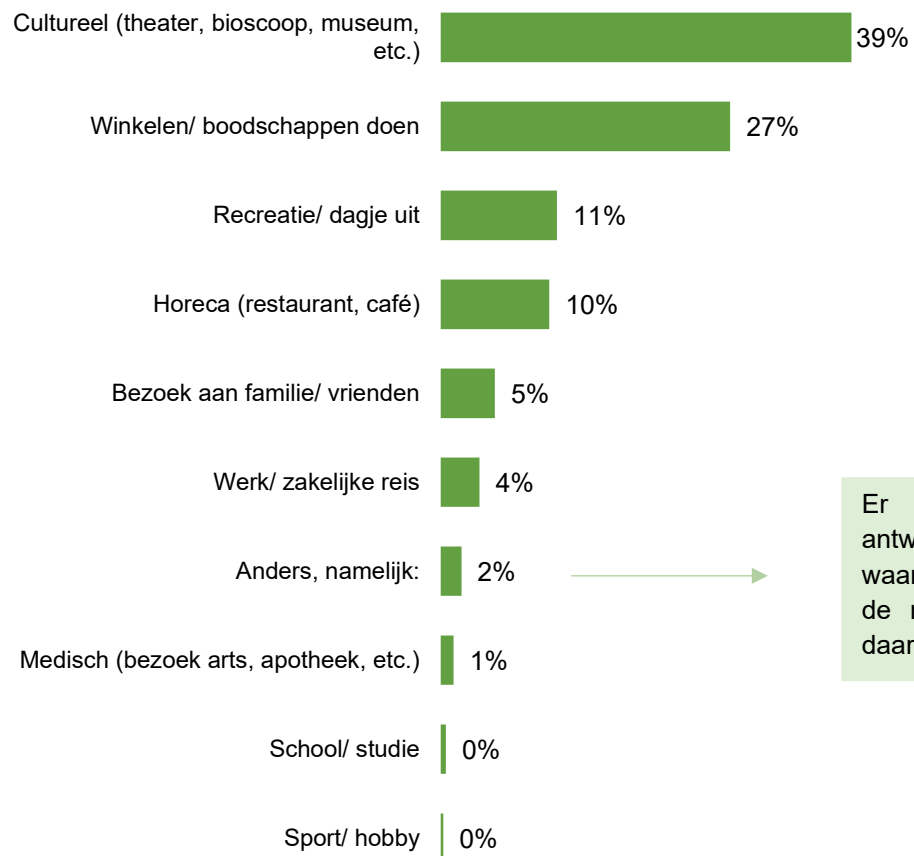
Hier worden met name (centra van) andere steden genoemd, zoals Tilburg en Breda, maar ook reisdoelen als uiteten, vrienden/familie, Efteling en dierentuin worden genoemd

Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers vanuit het consumentenpanel.



Reismotief

Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan deze locatie vandaag? (n = 410)

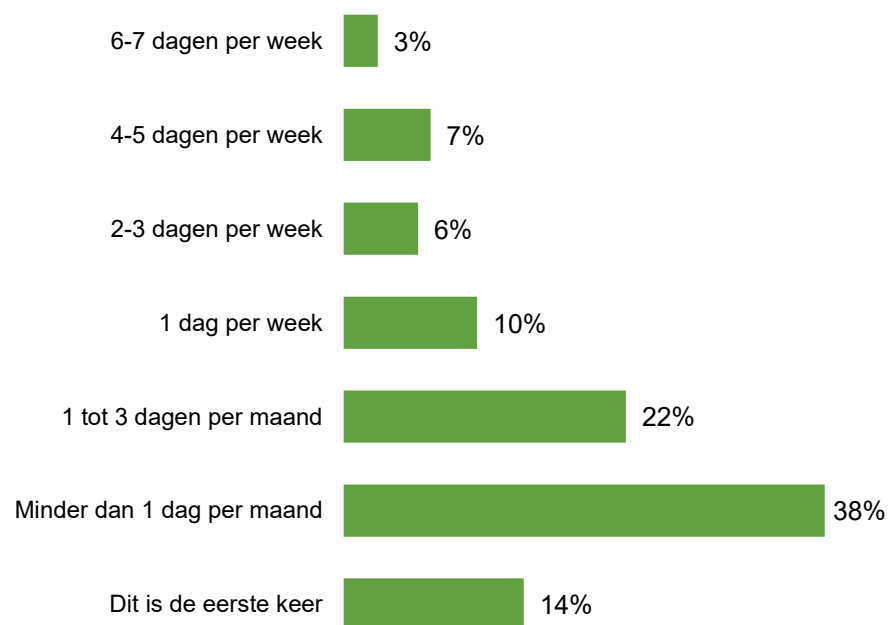


Er worden verschillende antwoorden genoemd, waaronder een wandeling, de markt, casino en het daar wonen



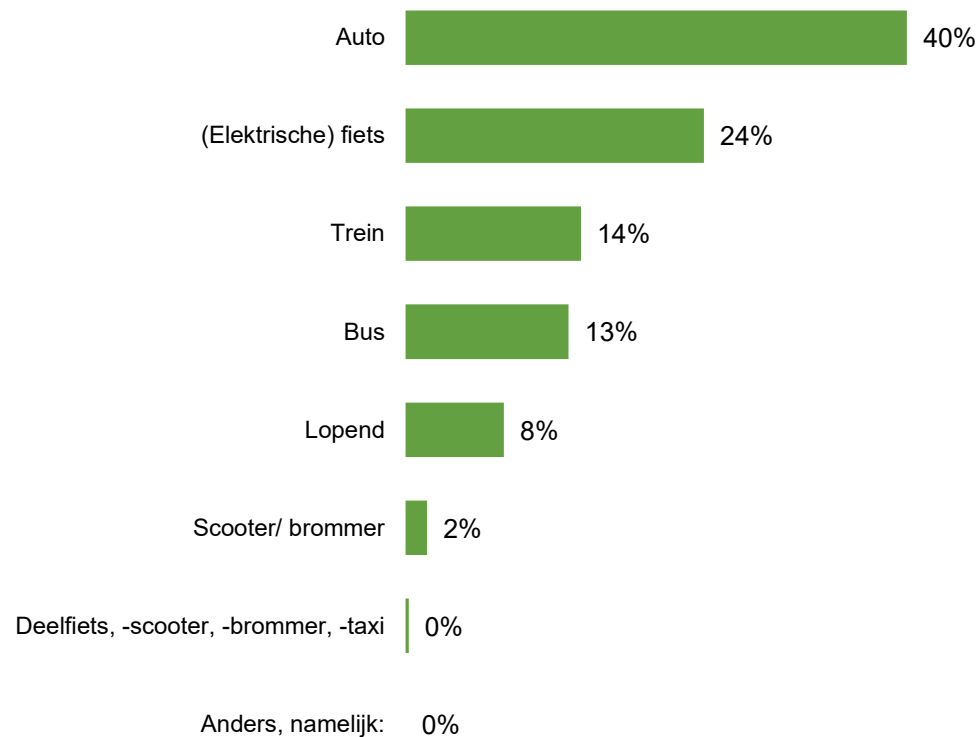
Frequentie bezoek locatie

Hoe vaak heeft u deze locatie het afgelopen jaar ongeveer bezocht?
(n = 410)



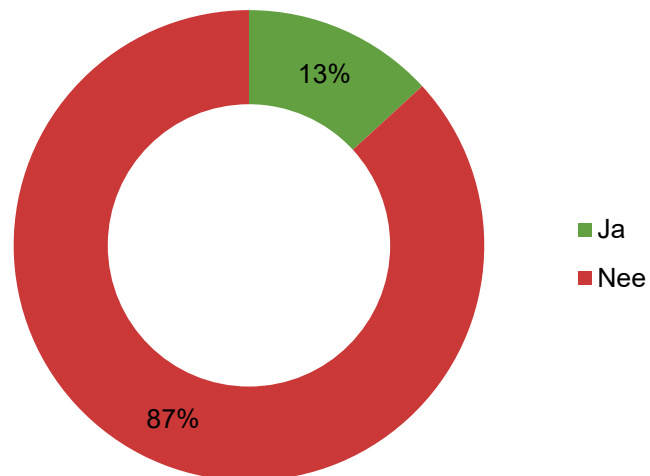
Vervoersmiddel

Met welk vervoermiddel bent u vandaag naar deze locatie gereisd?
(n = 410)



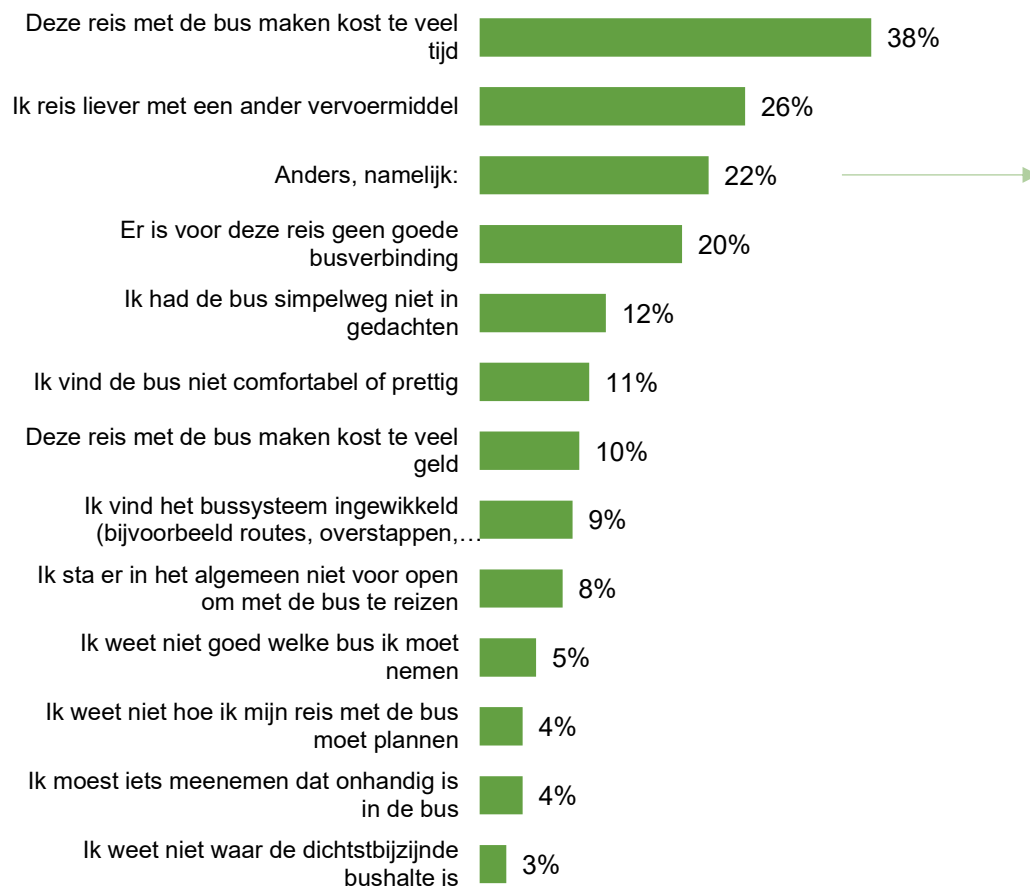
Vervoersmiddel niet bus

Heeft u overwogen om deze reis met de bus te maken? (n = 357)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven de reis niet met de bus te hebben gemaakt.

Waarom heeft u niet overwogen om deze reis met de bus te maken?
(n = 310)

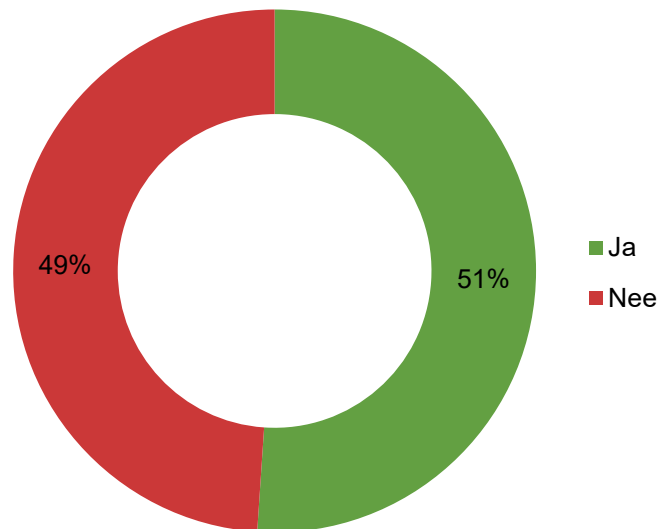


De bus is vooral niet overwogen omdat de locatie voor veel respondenten dichtbij genoeg was om te lopen of te fietsen, of omdat auto/fiets meer gemak, snelheid en flexibiliteit bood. Daarnaast spelen beperkte bereikbaarheid, slechte aansluitingen, mobiliteitsbeperkingen en onzekerheid over de terugreis in de avond een belangrijke rol.

Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven de bus niet te hebben overwogen.

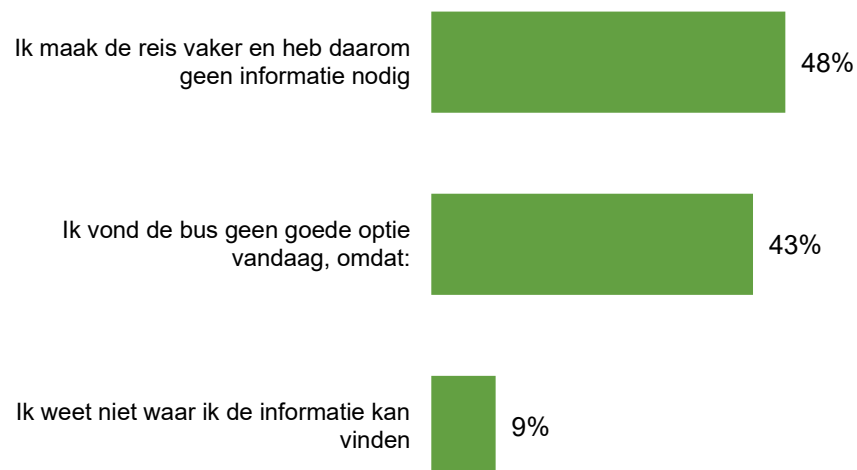


Heeft u informatie opgezocht over hoe u met de bus naar deze locatie kon reizen? (n = 47)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven de bus wel te hebben overwogen.

Waarom heeft u geen informatie opgezocht over reizen met de bus?
(n = 23)

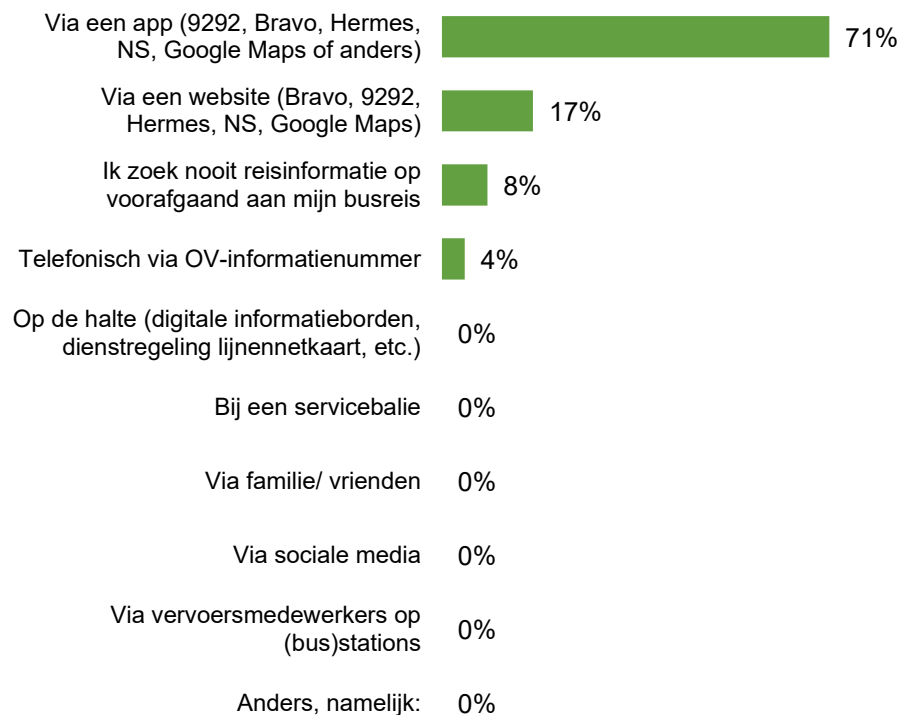


Er werd met name geen informatie opgezocht vanwege praktische redenen zoals weinig busaanbod, spullen of kinderen meenemen, en omdat fietsen of meerijden met de auto aantrekkelijker was, bijvoorbeeld vanwege het weer

Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven dat zij geen informatie hebben opgezocht.

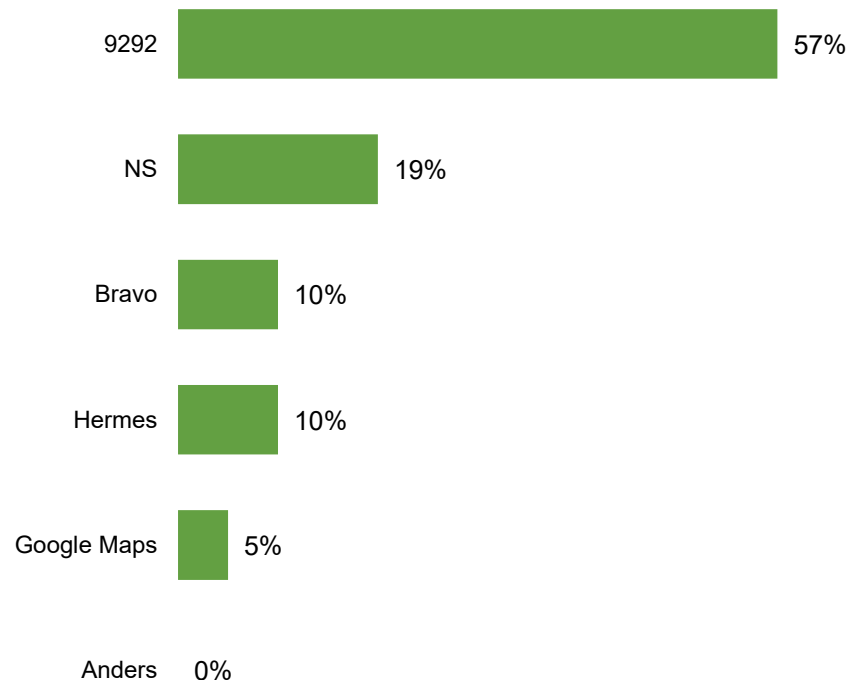


Waar heeft u deze informatie opgezocht? (n = 24)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven dat zij wel informatie hebben opgezocht.

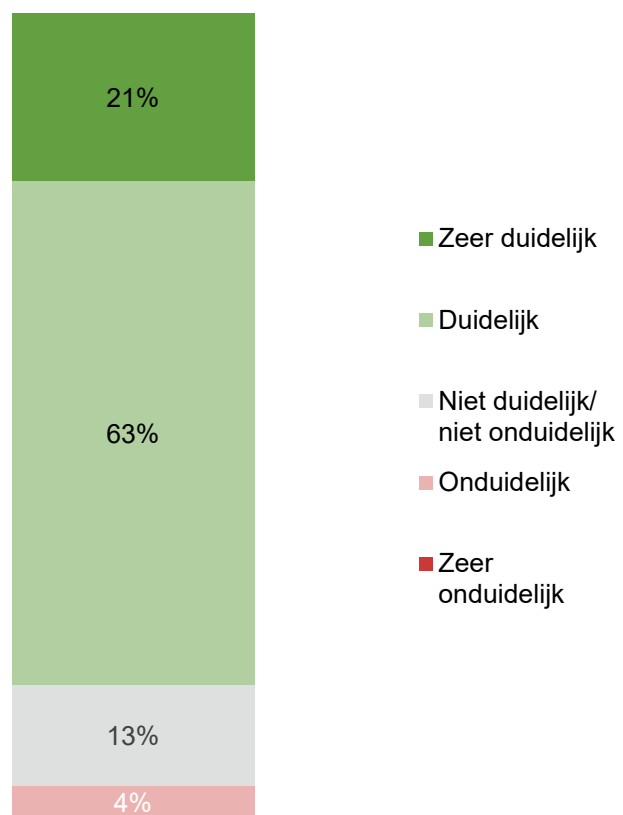
Welke app of website heeft u gebruikt? (n = 21)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven dat zij wel informatie hebben opgezocht.



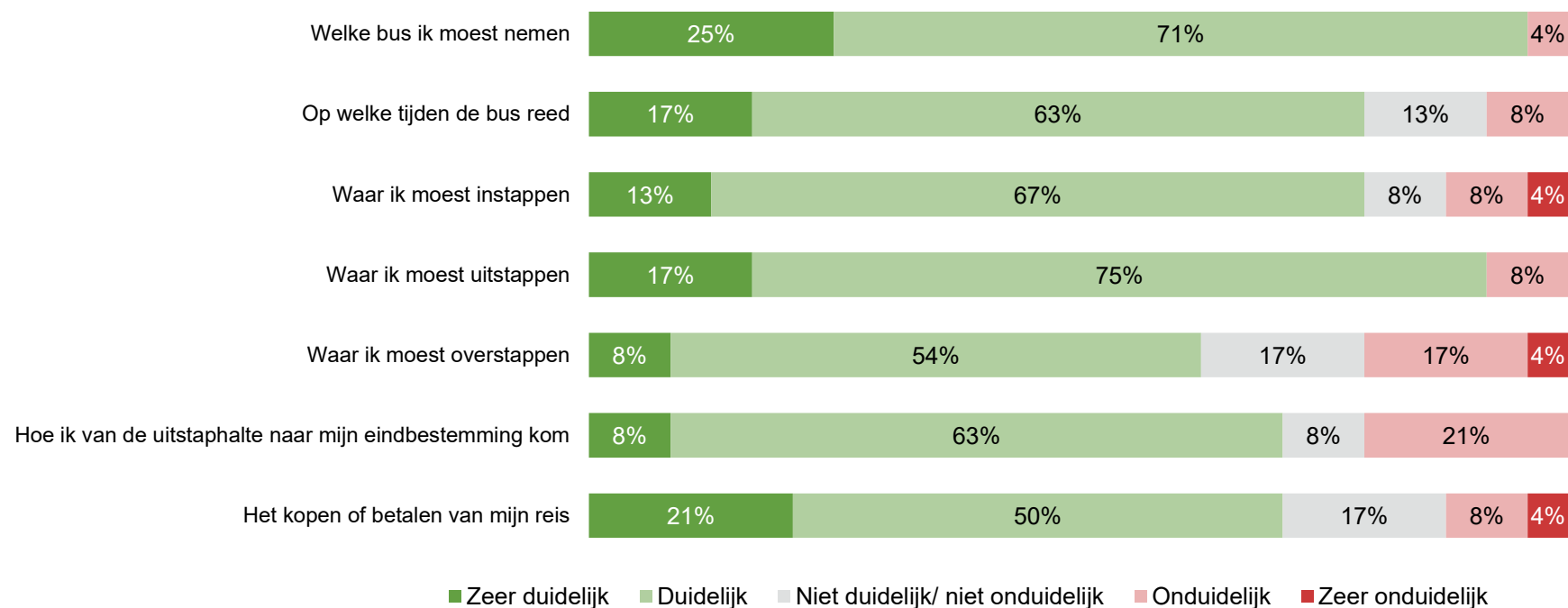
Hoe duidelijk vond u de informatie? (n = 24)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven dat zij wel informatie hebben opgezocht.



In welke mate vond u onderstaande zaken duidelijk of onduidelijk aan de informatie? (n = 24)

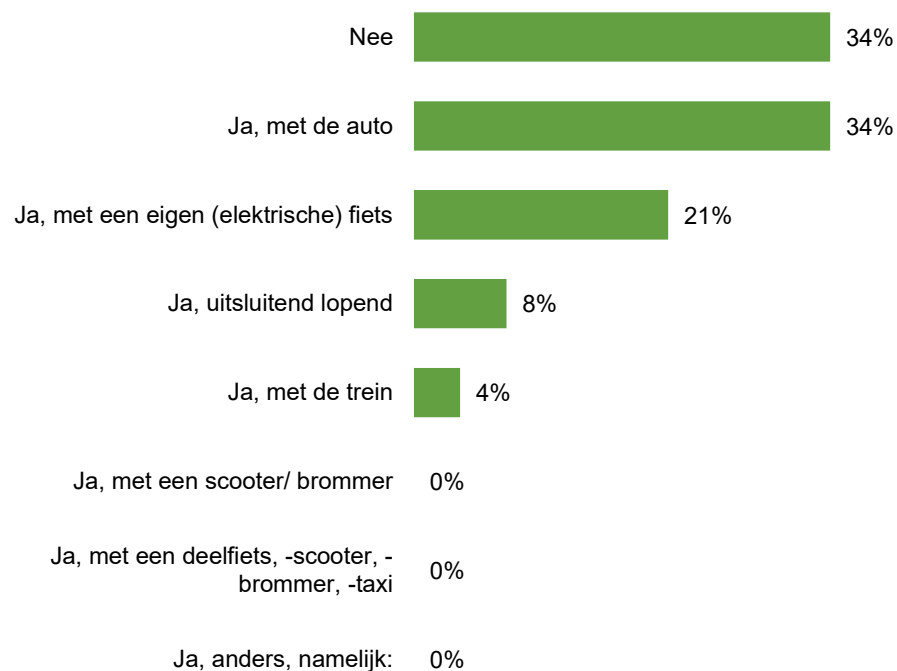


Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven dat zij wel informatie hebben opgezocht.



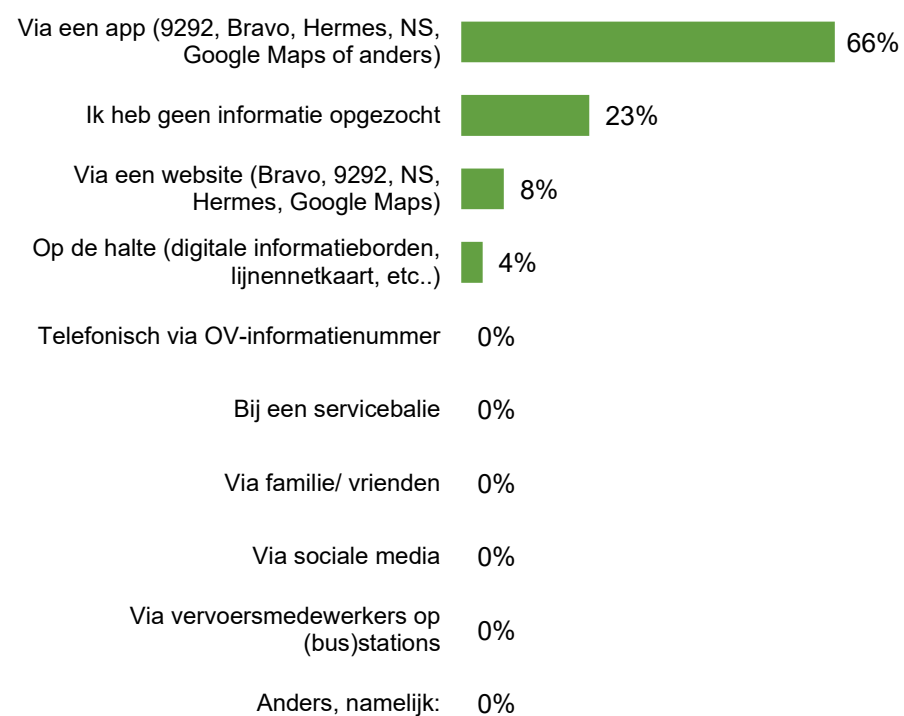
Vervoersmiddel wel bus

Heeft u overwogen om deze reis met een ander vervoersmiddel te maken? (n = 53)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven de reis wel met de bus hebben gemaakt.

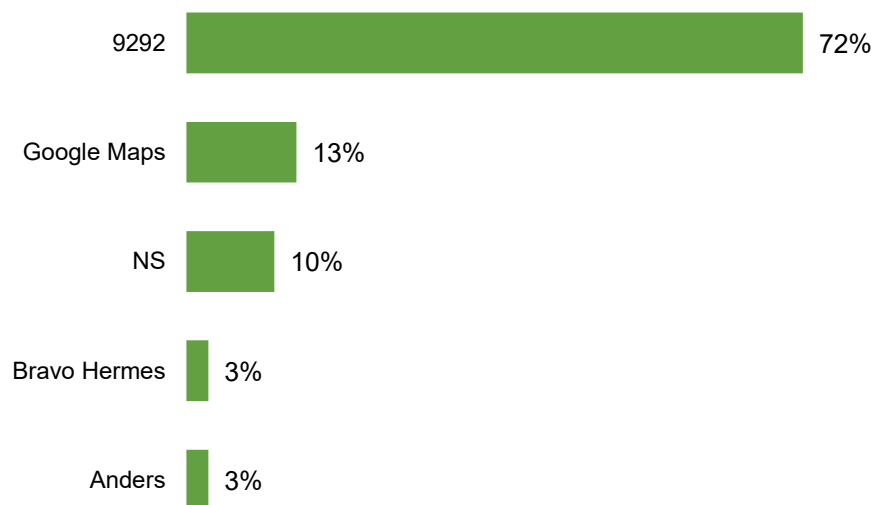
Heeft u informatie over uw reis opgezocht? (n = 53)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven dat de reis wel met de bus te hebben gemaakt.

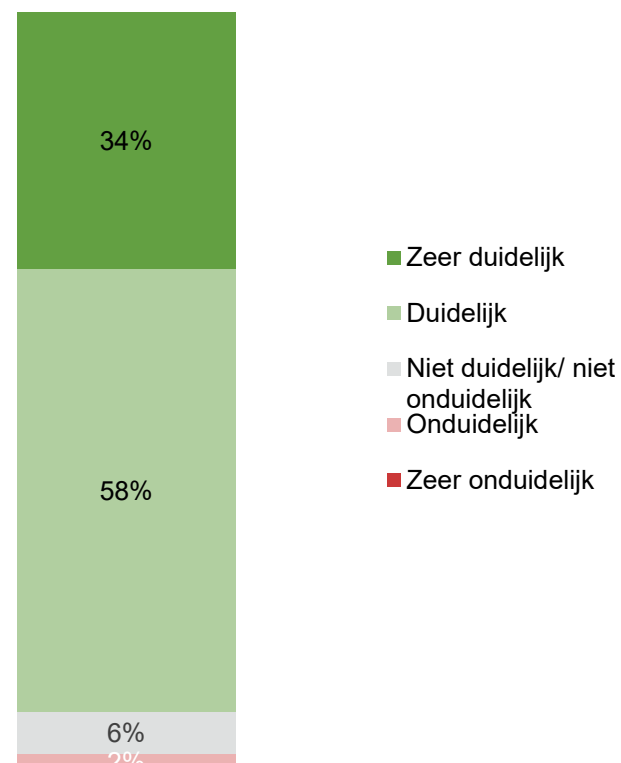


Welke app of website heeft u gebruikt? (n = 39)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven dat zij wel informatie hebben opgezocht.

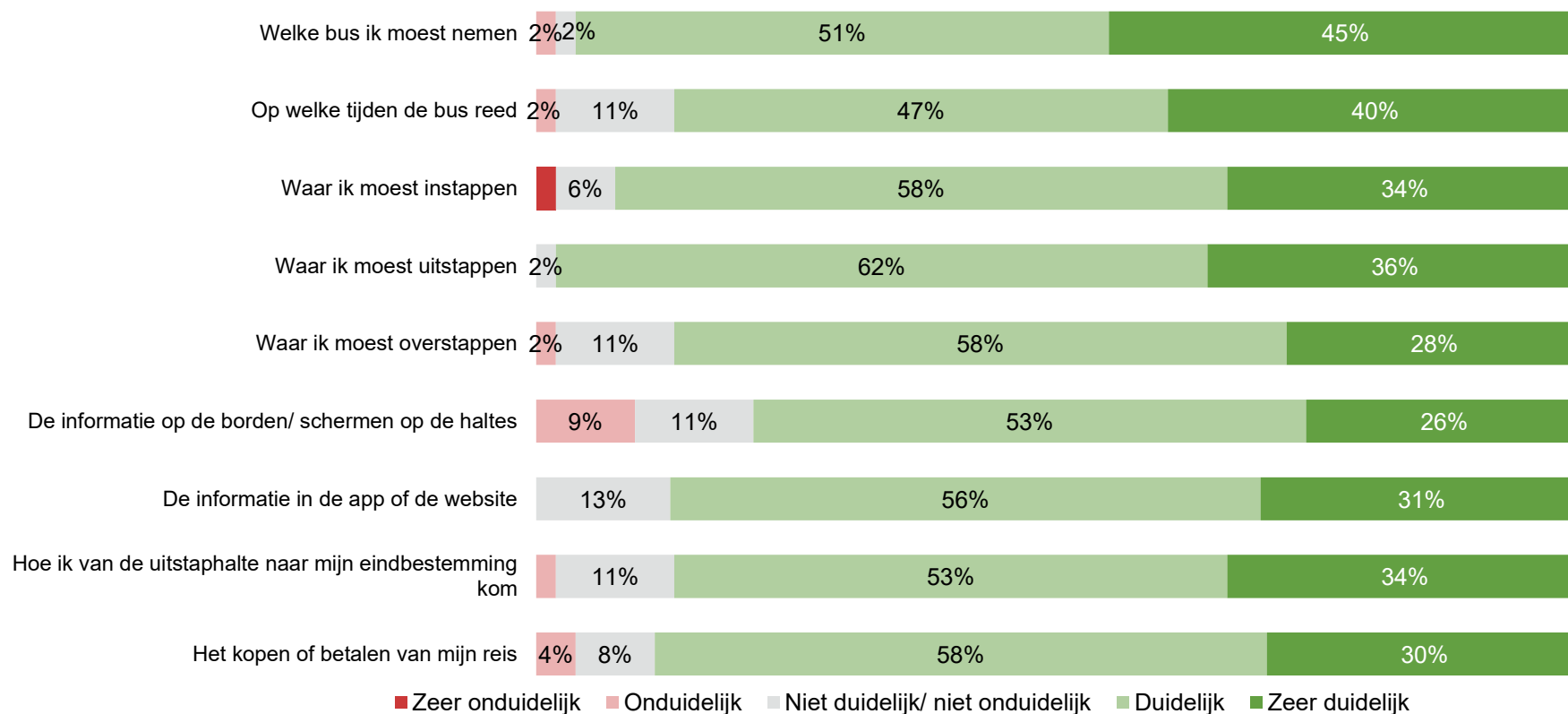
Hoe duidelijk vond u uw reis? (n = 53)



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven de reis wel met de bus te hebben gemaakt.



In welke mate vond u de onderstaande zaken duidelijk of onduidelijk aan uw reis? (n = 53)

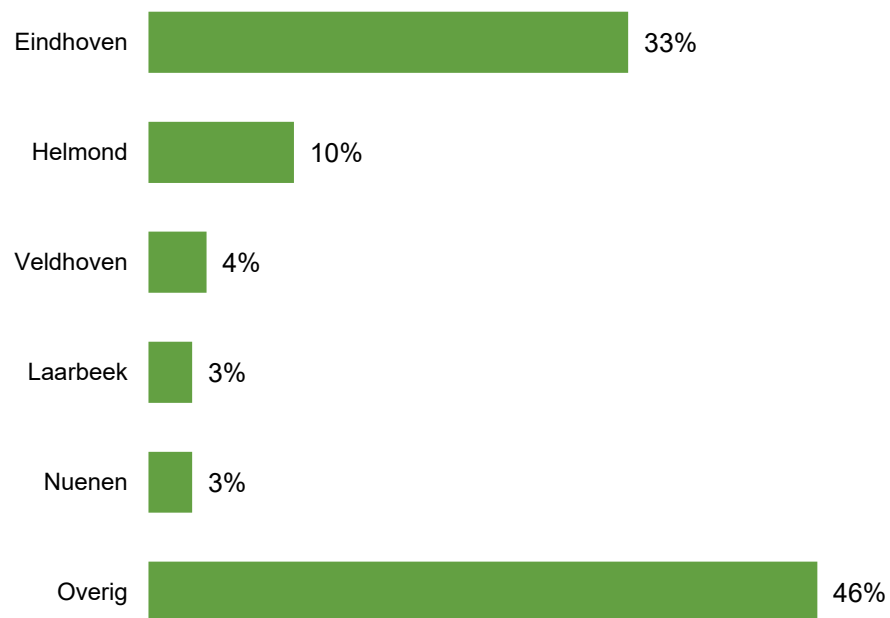


Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven de reis wel met de bus te hebben gemaakt.

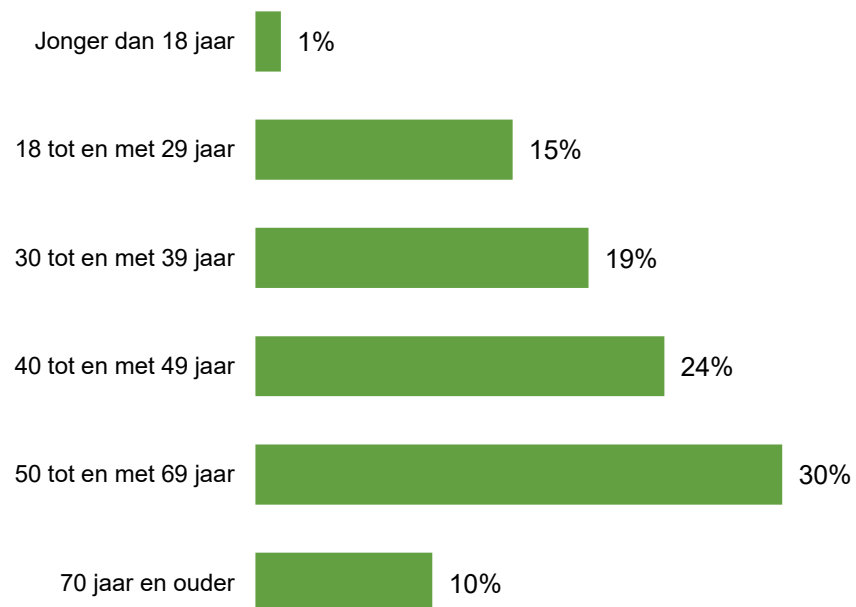


Achtergrondvariabelen

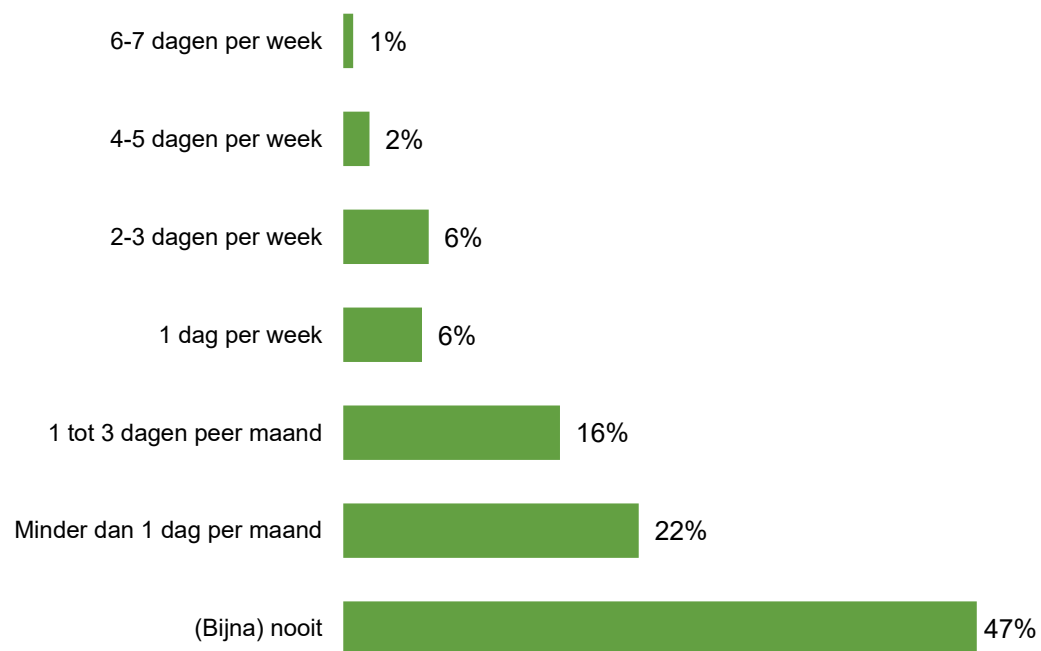
Wat is uw woonplaats? (n = 410)



In welke leeftijdscategorie valt u? (n = 410)



Hoe vaak maakt u in het algemeen gebruik van de bus in Zuidoost-Brabant? (n = 410)



Bijlage 4: Topiclijst kwalitatief onderzoek

Reisvoorbereiding

Ter voorbereiding wordt aan de respondent meegegeven welke reis (tussen welke haltes) gepland moet worden. In deze reis zit een overstap van bus op bus.

- a. Is het voor de reiziger direct duidelijk welke online of offline bronnen geraadpleegd moeten worden voor het plannen van de reis?
- b. Welke online en offline bronnen zijn voorafgaand aan de reis geraadpleegd om de reis te plannen? Waarom deze bronnen?
- c. Werd uit de geraadpleegde reis informatiebron direct inzichtelijk wat de kosten van de geplande reis zijn?
- d. Is het aan de hand van het reisadvies meteen duidelijk waar opgestapt moet worden (haltelocatie)?
- e. Waren de geboden route-opties in deze reisplanner duidelijk?
- f. Is het voor de reiziger duidelijk hoe de instaphalte bereikt kan worden?
- g. Is het voor de reiziger duidelijk vooraf duidelijk wat de reis gaat kosten?
- h. Welke informatie heeft de reiziger nodig bij het plannen van de reis?
- i. Miste u informatie tijdens het plannen van deze reis via deze reis informatiebron?

Op de halte

Tijdens het wachten op de halte, worden de volgende topics behandeld

- a. Wordt er op de halte voldoende geplande reis informatie (papieren dienstregeling, haltebord met overzicht buslijnen, eventueel lijnennetkaart) geboden om de reis gemakkelijk inzichtelijk te krijgen?

- b. Wordt er op de halte voldoende digitale reis informatie geboden om de reis gemakkelijk inzichtelijk te krijgen?
- c. Welke geplande en digitale bronnen worden door de reiziger gebruikt om de reis op de halte te checken?
- d. Hoeveel minuten voorafgaand aan de reis arriveert de reiziger op de halte?

Instappen

- a. Is het voor de reiziger duidelijk in welke bus er ingestapt moet worden?
 - Wat is er niet duidelijk?
 - Welke informatie is er voor de reizigers nodig om dit duidelijker te maken?
- b. Is bij het instappen van de bus duidelijk waar er betaald moet worden?
- c. Is er bij het instappen van de bus duidelijk hoe er betaald moet worden?
- d. Is er bij het instappen van de bus duidelijk hoe de rit er ook op een andere manier betaald kan worden?

Tijdens de rit

- a. Is de reis informatie tijdens de rit voldoende voor de reiziger?
- b. Is de reis informatie tijdens de reis goed vindbaar voor de reiziger?
- c. Is het tijdens de reis duidelijk waar het voertuig zich bevindt ten opzichte van de uitstaphalte van dit deel van de reis?

Uitstappen

- d. Is het voor de reiziger duidelijk wanneer aangegeven moet worden (stopknop) wanneer de reiziger wilt uitstappen?
- e. Is het voor de reiziger duidelijk waar er uitgestapt moet worden?
 - Wat is er niet duidelijk?



- Welke informatie is er voor de reiziger nodig om dit duidelijker te maken?
- f. Is het voor de reiziger duidelijk dat er bij het uitstappen uitgecheckt moet worden?
- g. Is het voor de reiziger duidelijk hoe er op de eindhalte betaald/ uitgecheckt moet worden?
- h. Is het voor de reiziger duidelijk hoe er bij overstappen betaald moet worden?

Overstappen

- i. Weet de reiziger op de overstaphalte waar hij zich bevindt ten opzichte van de aansluitende busverbinding?
- j. Is het duidelijk hoe de opstaphalte van de aansluitende busverbinding bereikt kan worden?
- k. Kan de overstap eventueel nog duidelijker gemaakt worden?

Natransport

- l. Weet de reiziger op de aankomsthalte waar hij zich bevindt ten opzichte van de eindbestemming van de reis?
 - i. Had u hulp of navigatie nodig?
 - ii. Welke informatie miste de reiziger?
- m. Is het voor de reiziger duidelijk hoe hij vanaf de aankomsthalte bij zijn eindbestemming komt?

Nagesprek

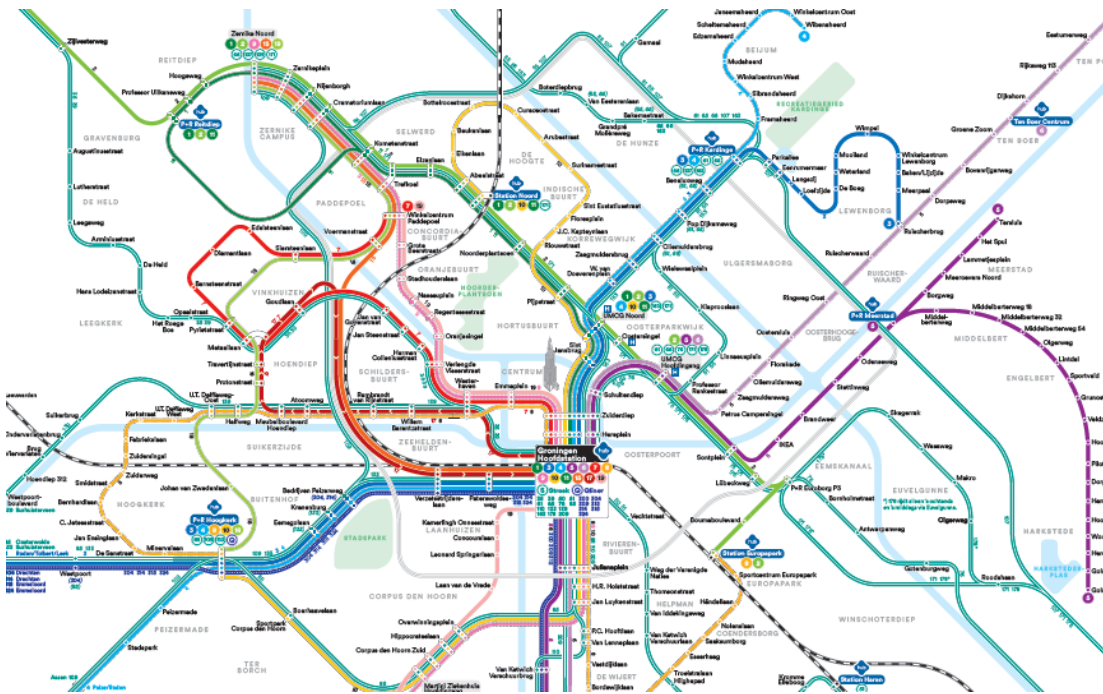
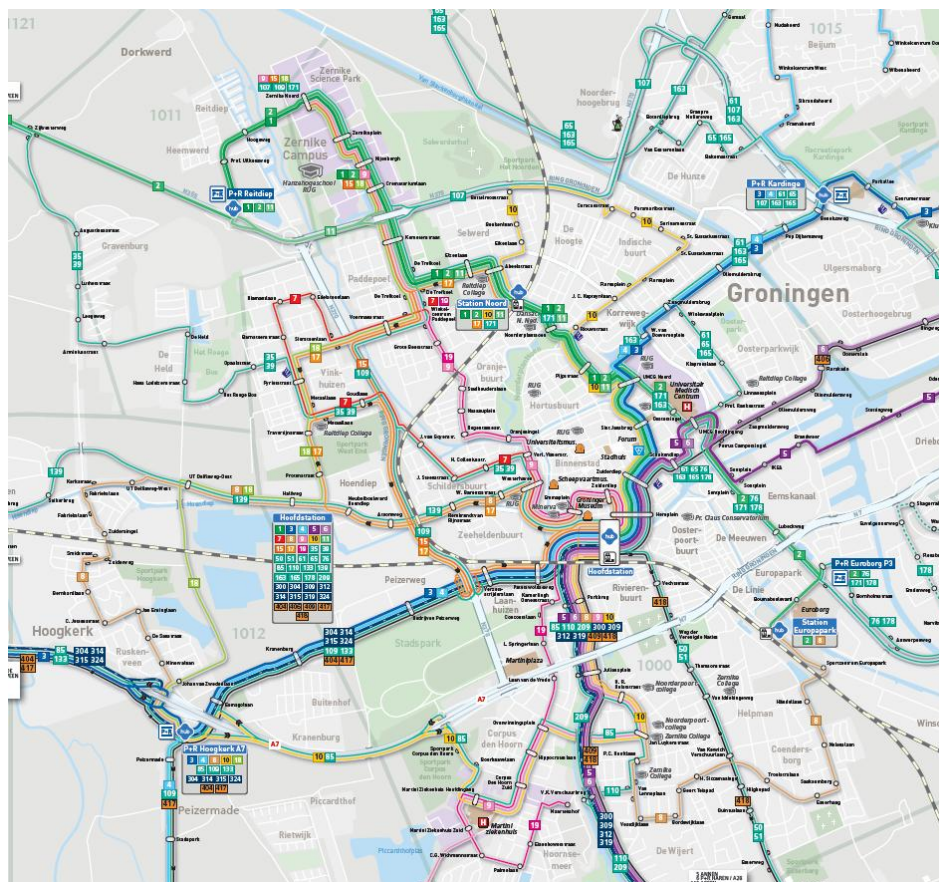
- n. Op welke momenten ontstond er twijfel bij de reiziger?
 - i. In hoeverre lag de (on)duidelijkheid aan het netwerk zelf? En in hoeverre lag de (on)duidelijkheid aan de communicatie en/of reisinformatie over het busnetwerk?
 - ii. Hoe werd dit opgelost?
- o. Wat zou er moeten worden verbeterd aan de duidelijkheid het netwerk om zodat u vaker met de bus zal reizen?

- p. Wat zou er aan de informatievoorziening kunnen worden verbeterd?
 - i. Minder tekst / meer visueel?
 - ii. Meer bevestiging of juist eenvoudigere informatie?

Lijnennetkaart

- q. Als u deze twee kaarten bekijkt: welke vindt u dan in eerste instantie het meest duidelijk? Waarom?
 - i. Wat valt u als eerste op?
 - ii. Welke kaart geeft sneller overzicht?
 - iii. Welke kaart helpt beter bij het herkennen van routes, overstappen en logica in het netwerk?
 - iv. Welke kaart kost meer tijd en moeite om te begrijpen? Waarom?
 - v. Wanneer zou een geografische kaart fijner zijn? Waarom?
 - vi. Wanneer zou een schematische kaart fijner zijn? Waarom?
 - vii. Wat mist u nog in beide varianten?





Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

