



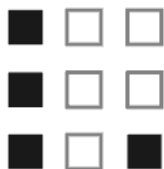
Reizigersonderzoek R-net 436/437

eindrapportage

juni 2017



adviseurs in verkeersbeleid



Documentbeschrijving

Titel	Reizigersonderzoek R-net 436/437
Ondertitel	eindrapportage
Pagina's	24
Publicatienr.	1642
Verschijningsdatum	juni 2017
Auteurs	Willy Sweers
Opdrachtgever	provincie Zuid-Holland
Contactpersoon	Sebastiaan van der Vliet

Ligtermoet& Partners- Walenburgerplein 104 – 3039 AN Rotterdam – (010) 303 2998
Vestigingen in Rotterdam (Ligtermoet & Partners), Leuven (Timenco) en Zwolle (BVA Verkeersadviezen)



Reizigersonderzoek R-net 436/437

eindrapportage

juni 2017

in opdracht van:
provincie Zuid-Holland
Sebastiaan van der Vliet



Inhoudsopgave

Management samenvatting	- 5 -
1. Inleiding	- 6 -
2. Ontwikkeling van het gebruik	- 8 -
2.1 R-net 436/437 en voorgaande lijnen	- 8 -
2.2 Ontwikkeling in het gebruik	- 10 -
2.3 Vervoergroei naar herkomst en bestemming	- 11 -
3. Tevredenheid van de reizigers	- 13 -
3.1 Tevredenheid	- 13 -
3.2 Wat kan beter?	- 15 -
3.3 Voortransport	- 16 -
3.4 Keuzereiziger	- 17 -
3.5 Reismotief	- 18 -
4. Conclusies en aanbevelingen	- 19 -
4.1 Vervoergroei	- 19 -
4.2 Tevredenheid	- 19 -
4.3 Verbeterpunten	- 19 -
4.4 Aanbevelingen	- 19 -
Bijlage: opmerkingen geënquêteerden	- 21 -
4.5 Spontane opmerkingen	- 21 -
4.6 Verbeterpunten	- 21 -



Management samenvatting

Bij de start van de nieuwe concessie Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee is R-net 436/437 van start gegaan met een hoogwaardige verbinding tussen Rotterdam Zuidplein en Dirksland. Behalve introductie van de nieuwe productformule is ook een aantal lijnen gebundeld en gestrekt.

Vervoergroei

Ten opzichte van 2015 is het aantal reizigers op de R-net corridor met ruim 10 procent gegroeid. De groei op de relatie met Rotterdam groeide minder sterk (+6%), het vervoer op Goeree-Overflakkee groeide sterk (+25%). Het aantal reizigers tussen de Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee daalde fors (-28%). De halte Numansdorp A29 heeft de rol als knooppunt tussen beide eilanden voor een deel overgenomen.

Klanttevredenheid

De reizigers geven R-net gemiddeld een hoger rapportcijfer (7,7) dan de concessie Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee als geheel (7,4). Ook op de deelaspecten frequentie (+0,7) en betrouwbaarheid (+0,5) scoren hoger dan de HGWO-concessie. Kans op een zitplaats scoort lager (-1,0). Het comfort op de halte scoort gemiddeld het laagst (6,9), vooral op de halte Zuidplein.

Wat kan beter?

Het meest genoemd is de wens om ook buiten de spitsen vaker te rijden; dit klinkt vooral als aanmoediging (*'smaakt-naar-meer'*) dan als tekortkoming. De vaak voorkomende vertraging op de A29 en het Vaanplein en bij openingen van de Haringvlietbrug is een terugkerende ergernis waarvan reizigers vinden dat er dringend een oplossing gevonden moet worden.

Aanbevelingen

Doorstroming A29

De vervoerpotentie van R-net op de verbinding naar Rotterdam lijkt onvoldoende te zijn uitgenut door de vele vertragingen op de A29. Het verbeteren van de doorstroming voor de bus zal niet alleen de groei van het aantal reiziger weer op gang brengen maar ook de klanttevredenheid verhogen en de ov-bereikbaarheid van Rotterdam verbeteren.

Comfort op de halte

De halte Zuidplein krijgt van de reiziger een lage waardering. De provincie zou moeten bevorderen dat bij de voorgenomen modernisering van het busstation het comfort voor de R-net reizigers op dit belangrijke regionale ov-knooppunt de aandacht krijgt die hete verdient. Op enkele andere haltes zijn de gewenste verbeteringen met kleinschalige maatregelen te realiseren.

Ketenmobiliteit werkt

Enkele haltes ontwikkelen zich als echte ketenhaltes met een groot aandeel van fiets en auto in het vervoer. Voor deze functie is het belangrijk de kwaliteit van de overstapvoorzieningen, met name fietsparkeerplekken, te blijven volgen en waar nodig tijdig de capaciteit uit te breiden.

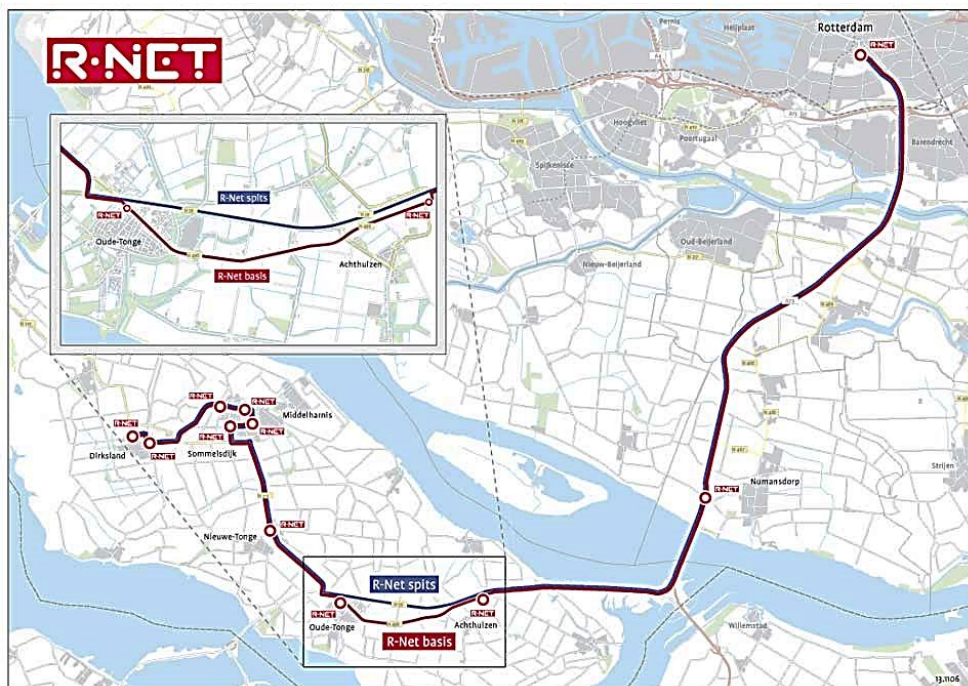


1. Inleiding

De provincie werkt aan snel, betrouwbaar en comfortabel openbaar vervoer. Voor de dagelijkse reiziger is de productformule R-net ontwikkeld. R-net biedt hogere frequenties, snelle reistijd over directe routes, bediening over de gehele dag en een herkenbare en hoogwaardige uitstraling van haltes en materieel. R-net lijnen vormen de ruggengraat van het ov-netwerk in de Zuid-Hollandse concessiegebieden.

Sinds eind 2015 rijden R-net bussen van Rotterdam naar Dirksland, gelijk met de start van de nieuwe concessie van Connexxion. De bussen vertrekken vanaf busstation Rotterdam Zuidplein, een belangrijk overstappunt op andere vormen van openbaar vervoer, zoals de R-net-metro.

De oude lijnen 130, 136 en 396 (Q-liner) zijn samengevoegd in de nieuwe R-netlijn 436 Rotterdam Zuidplein – Dirksland. R-net 436 rijdt in de spits ten minste om de tien minuten en op sommige delen van de route nog vaker. Tijdens de daluren rijden de bussen ieder kwartier. Naast de reguliere R-net dienst rijdt in de spits twee keer per uur een R-net sneldienst die niet in Oude-Tonge en Den Bommel stopt (lijn 437). Een deel van de ritten begint en eindigt bij busstation Oude Tonge. Een deel van de ritten rijdt na de eindhalte Dirksland Ziekenhuis door naar Stellendam en een deel naar Ouddorp (dit is een exploitatieve doorkoppeling en valt strikt genomen niet onder het R-net concept).



lijnvoering R-net 436 en 437 (exclusief exploitatieve doorkoppeling naar Stellendam en Ouddorp)

In 2015 heeft de provincie Zuid-Holland diverse haltes in Dirksland, Middelhamnis, Sommeldijk, Den Bommel en langs de A29 bij Numansdorp vernieuwd zodat deze voldoen aan R-net kwaliteit. Daarmee hebben ze ook de herkenbare rood-grijze uitstraling van R-net gekregen, net als de bussen. Enkele bushokjes zijn vervangen door R-net bushokjes met duurzaam meubilair. Ook zijn bij een aantal haltes nieuwe overkapt en/of



extra fietsenstallingen geplaatst. Voor een comfortabele gelijkvloerse instap in de bus en optimale toegankelijkheid zijn enkele perrons verhoogd. Bij alle haltes staan digitale reisinformatie-panelen.

Ongeveer een jaar na introductie heeft de provincie opdracht verleend voor een reizigersonderzoek. Doel daarvan is inzicht te krijgen in het functioneren van de nieuwe productformule en in de tevredenheid van de reizigers. De aanpak die daarvoor gehanteerd is, is ontleend aan de eerdere studie naar de eerste Zuid-Hollandse R-net lijn 400 Leiden – Zoetermeer.

In meerdere opzichten is de context van dit onderzoek duidelijk anders dan bij Leiden-Zoetermeer. In de eerste plaats is het karakter van R-net 436 duidelijk die van een verbindende streeklijn in een landelijk gebied. Het reispatroon is meer spitsgericht met duidelijke eenzijdigheid in stromen en grotere verschillen in spits- en dalbezetting dan in het grootstedelijke gebied rond Leiden en Zoetermeer. In de tweede plaats is R-net 436 ingevoerd bij de start van een nieuwe concessie. Daarbij is nadrukkelijk het lijnenet in de concessie opnieuw geordend waarbij R-net de ruggengraat is geworden van het vervoer op en naar Goeree-Overflakkee. De veranderingen gaan in dit geval verder dan louter het introduceren van een nieuwe productformule op een reeds bestaande lijn. Een vergelijking van de uitkomsten van dit onderzoek met dat van R-net 400 heeft geen toegevoegde waarde.

Het onderzoek heeft bestaan uit twee onderdelen. In de eerste onderdeel is het gebruik van R-net in het eerste jaar vergeleken met het gebruik op de voorgaande lijnen 130, 136 en 396 in de laatste jaar van de concessie van Arriva. Daarbij is uitgezocht op welke reisrelatie het gebruik het meeste is toe- dan wel afgenomen. Deze resultaten vindt u in hoofdstuk 2. In het tweede onderdeel zijn de reizigers gevraagd naar hun tevredenheid over het reizen met R-net. Daarbij is omwille van de vergelijkbaarheid zoveel mogelijk aangesloten bij de vraagstelling die gehanteerd wordt in het landelijke onderzoek van de OV-Klantenbarometer. Bij de uitwerking van het onderzoek is intensief samengewerkt met vervoerder Connexxion.

Dit rapport sluit af met een hoofdstuk conclusies en aanbevelingen.



2. Ontwikkeling van het gebruik

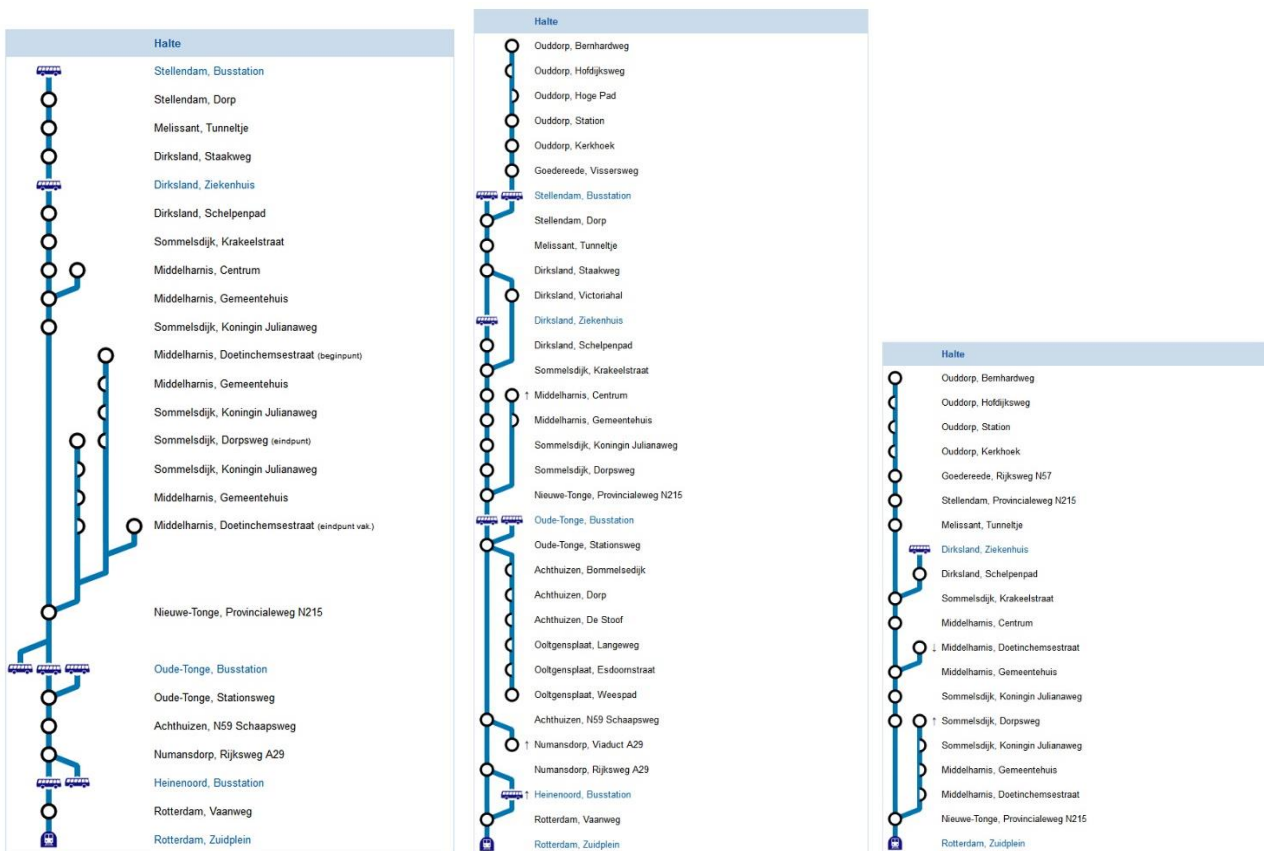
2.1 R-net 436/437 en voorgaande lijnen

In het vervoerplan voor de nieuwe concessie heeft Connexxion een lijnvoering uitgewerkt die logistiek is geoptimaliseerd met de volgende onderdelen:

- kwartierdienst Rotterdam Zuidplein-Dirksland Ziekenhuis;
- halfuurdienst exploitatief doorgelinkd naar Stellendam;
- spitsverdichting met extra ritten Oude Tonge-Rotterdam Zuidplein en Middelharnis Gemeentehuis-Zuidplein;
- spitsritten met sneldienst 437 (stopt niet in Den Bommel en Oude Tonge);
- uursdienst in de avond exploitatief doorgelinkd naar Ouddorp.

Aankankelijk werd voor de sneldienst in de spits hetzelfde lijnnummer gebruikt; voor de herkenbaarheid voor de reiziger heeft Connexxion hiervoor het lijnnummer 437 ingevoerd, zodat reizigers gemakkelijker herkennen of in de spits hun bus ook inderdaad naar hun bestemming gaat.

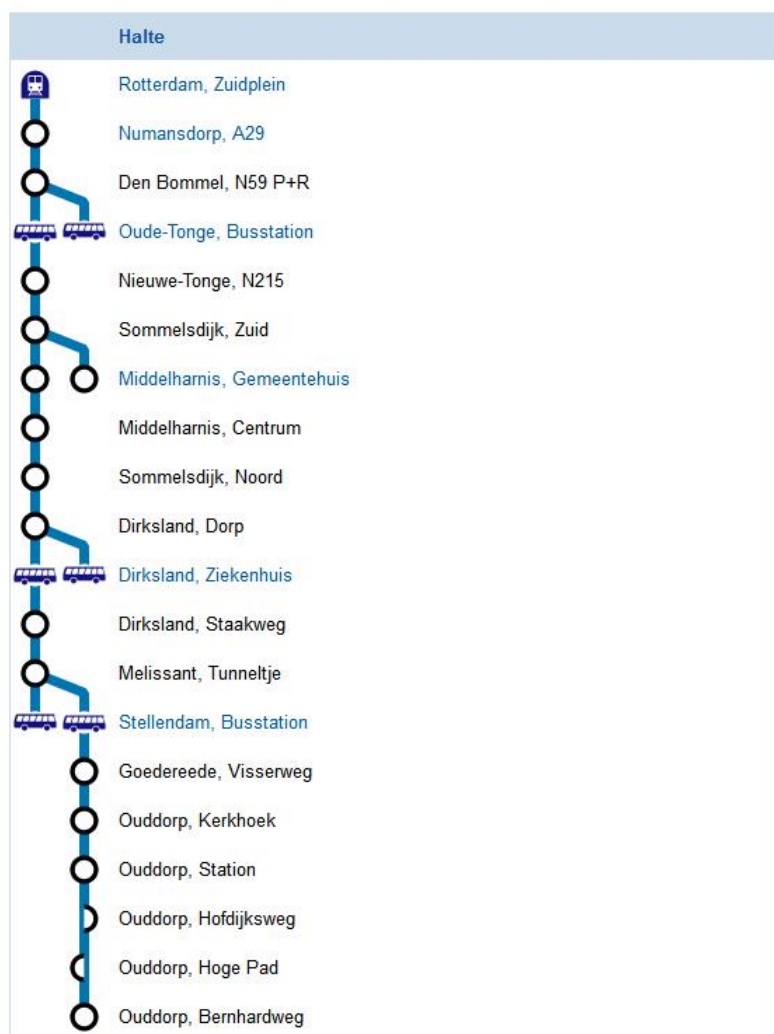
R-net 436/437 heeft daarmee de vervoersfunctie overgenomen van drie voorgaande lijnen uit de concessie van Arriva: 130, 136 en Q-liner 396¹. In onderstaande figuren is dat schematisch weergegeven:



lijnvoering van de voorgaande lijnen 130, 136 en Q-liner 396

¹ Connexxion rijdt in aanvulling op o.a. R-net op schooltijden ook een aantal specifieke scholierenlijnen, zoals 630 naar Stellendam, 635 naar Den Bommel en Ooltgensplaat en 639 naar Ouddorp. Deze zijn niet in de analyse betrokken.

Route



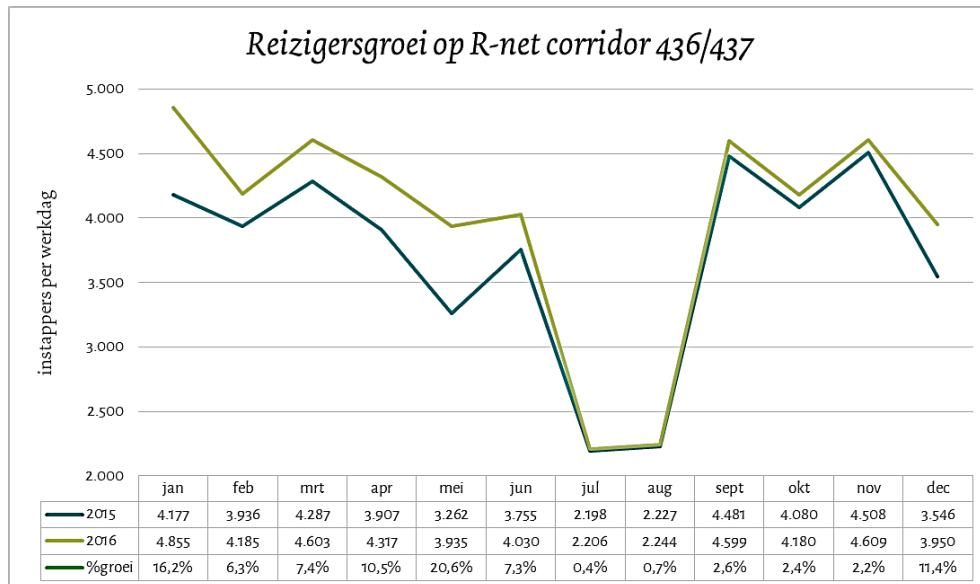
lijnvoering R-net 436 (sneldienst 437 slaat de haltes Den Bommel en Oude Tonge over)

In de lijnvoering zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd. In de eerste plaats doet R-net niet langer de vervoerknoop busstation Heinenoord aan. R-net richt zich daarmee exclusief op reizigers vanuit en naar Goeree-Overflakkee. Reizigers uit de Hoekse Waard naar Rotterdam rijden met de 160- en 170-lijnen; de reizigers naar Goeree-Overflakkee maken niet langer de omweg via het busstation. Voor de verbinding tussen de Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee bestaan er nu overstapmogelijkheden bij de halte Numansdorp A29. R-net strekt de lijnvoering door minder haltes aan te doen zonder routevarianten (met uitzondering van de sneldienst in de spits). Zo wordt bijvoorbeeld voor de verbinding tussen Middelharnis en Ooltgensplaat geen rechtstreekse verbinding maar een overstap geboden op lijn 135 bij de halte Den Bommel N59 P+R. De sneldienst 437 lijkt veel op de Q-liner 396, met dien verstande dat de lus door Sommelsdijk en Middelharnis nu als een geslingerde route rijdt en doorgaat naar Dirksland Ziekenhuis.



2.2 Ontwikkeling in het gebruik

Voor het bepalen van de ontwikkelingen in het gebruik van R-net hebben we de reizigersaantallen van R-net 436/437 in 2016 vergeleken met die van de voorgaande lijnen 130, 136 en 396 in het jaar 2015. Dat levert het volgende beeld op.



De blauwe lijn geeft het seizoensverloop weer van het aantal instappers op de voorgaande lijnen 130, 136 en 396 gemiddeld per werkdag in 2015². De groene lijn geeft het aantal instappers weer op de R-net lijnen 436 en 437 in 2016.

Belangrijkste conclusies:

- In beide lijnen is duidelijk de invloed te zien van de schoolvakanties (dips in februari, mei, oktober en december) en de zomervakanties (juli en augustus).
- In de eerste helft van 2016 is sprake van een aanzienlijke groei tussen 6 en 16% in de maanden januari t/m april ten opzichte van dezelfde maanden in 2015.
- Het opvallende verschil tussen de beide meimaanden (+20%) kan te maken hebben met een andere planning van de meivakantie. In 2016 viel Hemelvaartsdag net als Bevrijdingsdag op 5 mei in de meivakantie; de maand mei had in 2016 daardoor 16 werkdagen buiten de schoolvakanties en 2015 maar 13.
- Tijdens de zomermaanden is er vrijwel geen verschil tussen beide jaren.
- De groeicijfers van het voorjaar komen in het najaar niet terug, de groei blijft in de maanden september-oktober-november steken op 2-2½% ten opzichte van dezelfde maanden in 2015.
- Het opvallende verschil tussen de beide decembermaanden (+11%) kan te maken hebben met een andere planning van de kerstvakantie. In 2016 viel de kerstvakantie een week later en had de maand december 17 werkdagen buiten de schoolvakanties en in 2015 maar 14.

Over het hele jaar genomen is er sprake van een groei van 3.541 naar 3.965 instappers gemiddeld per werkdag, ofwel een groei 12,0%.

² De maand december 2015 betreft de laatste twee weken van de oude lijnen en de eerste twee weken van de R-net lijnen.



In de concessie HWGO als geheel is er geen sprake van groei, er is een lichte daling van het gebruik ten opzichte van 2015. Dat vindt zijn oorzaak vooral in een daling van het totaal aantal aanboden ritten. De grootste wijzigingen hebben overigens vooral plaats gehad in de Hoekse Waard en minder op Goeree-Overflakkee.

2.3 Vervoergroei naar herkomst en bestemming

De R-net lijn 436/437 vervult verschillende functies in het netwerk. Aan de ene kant verzorgt het de regionale verbinding met het grootstedelijk gebied van Rotterdam via het knooppunt Zuidplein. Aan de andere kant is het ook de ruggengraat van het vervoer op het eiland en het vervoer vanuit en naar Zeeland en Noord-Brabant. Voor dat laatste is vooral het busstation Oude Tonge belangrijk, waar aansluiting wordt geboden op de lijnen van de concessies Zeeland en West Brabant.

Uit beide jaren hebben we de HB-matrix van de maatgevende maanden vergeleken om na te gaan of de groei zich vooral op bepaalde vervoerrelaties voordoet of juist op de gehele lijn. Daarbij hebben we ritten (in 2015 en 2016 resp. 92.400 en 101.700³ per maand) uitgesplitst naar herkomst en bestemming. Haltes in dezelfde kern zijn daarbij samengevoegd.

verschil in aantal reizigers per maand 2015 en 2016:

TOENAME/afname												
Aantal * Herkomst * Bestemming												
Bestemming	O/G/S/M	Dkl	Sdk/Mdh	Nwt	Out	N59-P+R	Nmd-A29	Rtd	eld/onb	Totaal		
Herkomst	O/G/S/M	505	64	1.859	39	71	-65	-3	-436	-	2.034	
	Dkl	84	28	279	-46	152	-10	-7	256	1	737	
	Sdk/Mdh	-658	-244	456	68	1.456	-164	388	102	-347	1.057	
	Nwt	16	-5	109	4	97	52	5	-150	-29	99	
	Out	116	143	3.278	55	-27	-14	211	566	-376	3.952	
	N59-P+R	-30	-3	620	23	128	11	45	326	-292	828	
	Nmd-A29	-3	16	466	-1	214	-11	7	1.262	-94	1.856	
	Rtd	-301	419	-311	-56	150	323	1.106	-207	-640	484	
	eld/onb	68	52	-337	-	-282	-125	-29	-1.116	37	-1.732	
	Total	-203	470	6.419	87	1.959	-3	1.723	603	-1.740	9.315	

O/G/S/M: Ouddorp, Goedereede, Stellendam en Mellisant; Dkl: Dirksland; Sdk/Mdh: Sommelsdijk en Middelharis; Nwt: Nieuwe Tonge; Out: Oude Tonge; N59-P+R: Den Bommel N59 P+R; Nmd-A29: Numansdorp A29; Rtd: Rotterdam Zuidplein; eld/onb: overig, vooral Heinenoord en Hoekse Waard.

Deze uitkomsten kunnen we vervolgens nog groeperen naar een hogere niveau van vervoerrelaties, nl:

- vervoer op het eiland (inclusief overstap op Oude Tonge naar Zeeland en Brabant);
- vervoer via Heinenoord/Numansdorp naar de Hoekse Waard en v.v.;
- vervoer naar Rotterdam-Zuidplein.

vervoerstroom op corridor R-net 436/473	aandeel 2015	aandeel 2016	groei aantal reizigers
op Goeree-Overflakkee ^{*)}	37%	42%	+55%
van Goeree-Overflakkee naar Hoekse Waard en v.v.	8%	5%	-28%
van Goeree-Overflakkee naar Rotterdam	55%	53%	+6%

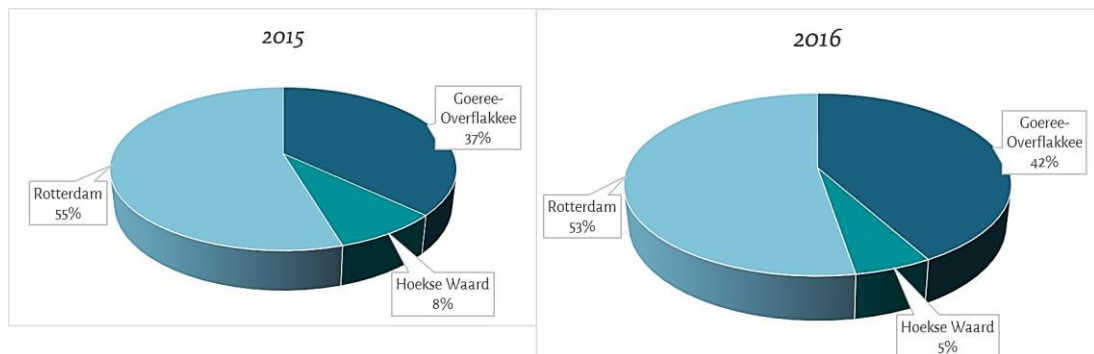
^{*)} inclusief overstappende reizigers van/naar Zeeland

³ Deze aantallen zijn om methodisch-technische redenen iets lager dan de aantallen instappers per maand. Van een klein aantal ritten kan om technische redenen niet de herkomst en bestemming achterhaald worden.



Een aantal opmerkelijke uitkomsten:

1. De invoering van R-net leidt tot een aantal verschuivingen in het netwerk. De halte Numansdorp lijkt de knoofunctie van busstation Heinenoord over te nemen voor de verbinding tussen de beide eilanden van de concessie. Dit lijkt netto meer reizigers op te leveren voor Sommelsdijk/Middelharnis (voortgezet onderwijs?) maar netto minder reizigers uit Nieuwe Tonge, Oude Tonge en Ooltgensplaats/Den Bommel. Het totaal netto effect daarvan is negatief: -28%.
2. De grootste toename is te zien op de relatie op het eiland van Goeree-Overflakkee. Vooral de relatie Oude Tonge-Middelharnis vertoont een sterke groei: +55%. Op alle vervoerrelaties is de groei op het eiland +25%.
3. De groei van het vervoer naar Zuidplein is zowel in absolute als relatieve zin bescheiden. Qua aantallen reizigers is het maar een derde van de groei op het eiland, de groei van het vervoer naar Rotterdam bedraagt 6%.
4. Het aandeel van het vervoer op het eiland neemt toe van 37% naar 42%, het aandeel naar Rotterdam daalt van 55% naar 53%. Dit zegt niets over de verdeling naar reizigerskilometers: de ritten naar Rotterdam gaan over een veel grotere afstand dan die op het eiland.



aandeel van de verschillende vervoerrelaties in het totaal aantal ritten, 2015 en 2016



3. Tevredenheid van de reizigers

Voor het in beeld brengen van de tevredenheid van de reizigers is een enquête gehouden op enkele haltes in eerste week na de Pinksteren: dinsdag 6 tot en met donderdag 8 juni:

- Rotterdam Zuidplein: middag en avondspits;
- Numansdorp A29: ochtendspits;
- Den Bommel N59 P+R: ochtendspits;
- Oude Tonge: ochtendspits, middag en avondspits;
- Middelharnis Gemeentehuis: middag en avondspits.

Met de enquêtemomenten is een representatief beeld verkregen van de reizigerspopulatie op R-net 436/437 naar herkomsten en bestemmingen. In totaal hebben 259 reizigers aan de enquête deelgenomen, waarmee een betrouwbaarheid van ruim 90% is behaald.

Behalve naar opstaphalte (aan de woonzijde) is ook gevraagd naar:

- het voortransport
- al dan niet keuze reiziger (beschikking over eigen auto)
- reismotief
- geslacht en leeftijdsklasse van de reiziger.

Vervolgens is men gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven voor het reizen met R-net en rapportcijfers voor 7 deelaspecten:

- comfort / beschutting op de halte
- kans op een zitplaats
- klantvriendelijkheid van het personeel
- reisinformatie op de halte
- op tijd rijden / betrouwbaarheid
- snelheid / directheid van de reis
- vertrekmogelijkheden / frequentie

Tot slot konden de reizigers aangeven of zij graag dingen verbeterd wilden zien en zo ja op welke van bovenstaande of andere punten.

3.1 Tevredenheid

De tevredenheid is het belangrijkste onderdeel van de enquête. Klanttevredenheid is een belangrijke graadmeter voor groeipotentie: het bindt bestaande reizigers en mond-op-mond reclame bevordert de aanwas van nieuwe reizigers. Bovendien is tevredenheid van de reizigers de reden waarom de provincie publieke middelen investeert in de verbetering van het openbaar vervoer. We hebben de resultaten vergeleken met de uitkomsten van de laatste meting van de OV Klantenbarometer van CROW-KpVV van november 2016. Daarin wordt per concessiegebied uitgebreid de waardering van de reiziger onderzocht op uiteenlopende aspecten.



Waardering van de reiziger

Waardering	OV-Klantenbarometer ^{*)}	R-net rapportcijfer	% onvoldoende	% 7 of hoger
algemeen oordeel	7,4	7,7	1% (6% ^{*)}	95% (82% ^{*)}
oordeel comfort halte	(nb)	6,9	12%	78%
oordeel zitplaats	8,4	7,4	5%	73%
oordeel klantvriendelijkheid	7,6	7,7	4%	91%
oordeel halte-informatie	7,5	7,7	2%	91%
oordeel betrouwbaarheid	6,9	7,4	4%	78%
oordeel snelheid/directheid	7,3	7,2	9%	80%
oordeel frequentie	6,6	7,3	10%	74%

^{*)} rapportage Zuid-Holland, concessie HWGO 2016

Het algemeen oordeel over R-net is met 7,7 hoger dan het oordeel over de concessie als geheel (7,4). Daarin zijn de reiziger behoorlijk eensgezind, de spreiding rond dit gemiddeld is gering. Slechts 1 procent van de R-net reizigers geeft een onvoldoende, tegenover 6 procent voor de gehele concessie. Maar liefst 95 procent geeft voor R-net een 7 of hoger, tegenover 82 procent voor de hele concessie. Daarmee blijkt R-net goed te voldoen aan de klantwensen van de reiziger.

Op de deelaspecten scoort R-net een heel punt lager op tevredenheid over de kans op een zitplaats. Lijn 436 is de ruggengraat van het netwerk en bedient de belangrijkste spitsbestemmingen. Het is daarom in de spits beduidend drukker dan de overige lijnen. Reizigers vertelden dat zij precies weten op welke tijden het druk is, bijvoorbeeld in de ochtend rond half acht. Sommige kiezen daarom bewust om juist iets eerder te vertrekken, zodat zij altijd comfortabel kunnen zitten. Eén reiziger liet bewust een volle bus wegrijden, omdat hij wist en erop vertrouwde dat hij in de kort daarop vertrekkende volgende bus een zitplaats zou hebben (wat ook het geval was).

R-net scoort een half punt hoger op betrouwbaarheid. Ondanks vaak voorkomende vertragingen slaagt Connexxion er vaak in om het tijdverlies beperkt te houden of zelfs in te halen, zo vertelde een tevreden reiziger. Ook herkennen wij de waarde van hoge frequentie in de beoordeling van de betrouwbaarheid: er komt redelijk snel weer een volgende bus.

De score op frequentie is zelf 0,7 punt hoger dan in de HWGO-concessie als geheel. Hieruit spreekt de waardering voor de basisfrequentie van de kwartierdienst, waar veel ontsluitende lijnen op het eiland een halfuursdienst kennen.

De overige deelaspecten scoren ongeveer gelijk met de HWGO-concessie. Het aspect comfort op de halte krijgt de laagste score, gemiddelde 6,9 en het hoogste aantal onvoldoendes, 12 procent (hiervan biedt de OV-Klantenbarometer geen vergelijkingsscore). In de mondelinge toelichtingen tijdens de enquête geven de reizigers aan dat vooral de halte bij Rotterdam Zuidplein slecht scoort. Niet alleen is deze halte gelegen op een plek met weinig allure, bij wind en regen is er bovendien weinig beschutting voor de aantallen reizigers die er in de middag op de bus staan te wachten.

Uit nadere analyse is gebleken dat er bij de reizigers in hun beoordelingen geen significante verschillen zijn naar voortransport, reismotief, keuzereiziger, leeftijd of geslacht.



3.2 Wat kan beter?

Tijdens de enquête is de reizigers ook gevraagd wat er voor hen verbeterd zou moeten worden. Voor 22 procent van de reizigers is er geen aanleiding voor verbeteringen, zij zijn tevreden zoals het nu is. Ongeveer 40 procent noemt één aspect, negentig respondent noemen twee verschillen aspecten waarop zij graag verbetering zien.

Het vaakst worden de frequentie, de betrouwbaarheid en de snelheid/directheid genoemd. Dit zijn de punten die voor reizigers over het algemeen het belangrijkste zijn in hun beoordeling van het reizen met het openbaar vervoer. Hier ligt dus nog een opgave voor deze R-net lijn.

Wat moet er beter?	Antwoorden	
	aantal	Percentage
Haltecomfort	23	8%
Zitplaats	24	8%
Klantvriendelijkheid	14	5%
Reisinformatie	5	2%
Betrouwbaarheid	39	13%
Snelheid/directheid	31	11%
Frequentie	72	25%
Anders	83	29%
Totaal	291	100%

Bij deze vraag zijn ook de onderwerpen genoteerd die de reizigers spontaan gingen vertellen en toelichten. We gebruiken deze opmerkingen en verhalen om de verbeterpunten rond frequenties, betrouwbaarheid en snelheid beter te kunnen duiden.

File op rijksweg A29

Met stip bovenaan stond daarbij het verbeteren van de doorstroming voor de bus op de A29 (25 keer spontaan genoemd, ofwel één op de tien geënquêteerden). Diverse reizigers vertellen dat het op dat traject sinds de opening van het ontbrekende traject op de A4 bij Dinteloord in november 2014, steeds drukker is geworden. Dat wordt ook bevestigd in de Publieksrapportage Rijkswegennet van Rijkswaterstaat. Daarin blijkt dat sinds de opening van de A4 bij Dinteloord eind 2015 de filezwaarte tussen Klaaswaal en Vaanplein in alle periodes telkens verder is toegenomen. Het afgelopen jaar heeft dat erin geresulteerd dat er met grote regelmaat forse vertraging ontstaat. Dat gebeurt in beide richtingen: zowel in de ochtend in de richting Rotterdam als in de middag vanaf het Vaanplein. Diverse reizigers vinden dat er voorzieningen moeten komen om buiten de file om te kunnen, bijvoorbeeld met een busbaan of gebruik van de vluchtstrook bij files. In het verleden kon de bus met name de congestie rond het Vaanplein veel sneller passeren.

Sommige reizigers vertellen met ergernis over de regelmatige openingen van de Haringvlietbrug, vooral in het zomerseizoen. Een brugopening, zelfs overdag buiten de spits, zorgt al gauw voor kilometers file met 15-20 minuten vertraging. Men ziet vervol-



gens alleen recreatievaart passeren en vindt dat die best meer moeite mag doen om de mast te strijken.

Deze vertragingen werken ook door op alle andere klachten rond betrouwbaarheid: op tijd rijden, en het missen van aansluitingen (20 keer genoemd).

Frequenties en snelheid

De volgende categorie waarin verbeteringen gewenst worden, betreft het verhogen van de frequenties. Het meest genoemd wordt het vaker laten rijden van de sneldienst 437 (19 keer genoemd). Deze rijdt nu alleen in de ochtend- en avondspits. Kennelijk bevalt dat zo goed dat de sneldienst gemist wordt in de daluren. Hiermee wordt het belang van directe routes voor de reiziger onderstreept.

De frequenties zijn specifiek afgestemd op de vervoervraag zoals die zich verspreid over de dag voordoet. Dat betekent hoge frequenties in de spits en beduidend lager daarbuiten. Ook hier is het fenomeen 'smaakt-naar-meer' herkenbaar: men zou dat ook graag in de daluren en weekenden zien. Aan de andere kant zijn er ook reizigers die de huidige frequenties zeer waarderen: in het verleden waren die namelijk een heel stuk minder. Zoals R-net nu rijdt, is een hele verbetering vergeleken met hoe het vroeger was. Wij vatten de wens naar hogere frequenties vooral op als een aanmoediging en niet als een diskwalificatie.

Diverse overige punten

De afgelopen jaren heeft zich het busvervoer een flinke kwaliteitssprong gemaakt. Modernere bussen zijn van eigentijdse gemakken voorzien, zoals airconditioning, wifi en usb-oplaadpunten. Daarmee wordt de lat de verwachtingen ook meteen weer verhoogd. Problemen met de airco en/of verwarming worden vaak genoemd (13 keer), net als problemen met de usb-poorten.

Bijzondere ergernis is er over problemen met de oplaadpunten voor de ov-chipkaart. Vooral die op busstation Oude Tonge is regelmatig defect, waardoor reizigers hun saldo niet kunnen aanvullen en vervolgens niet kunnen inchecken. Dat geeft ook problemen voor wie op abonnement reist. Wanneer de chauffeurs coulant zijn en de reiziger alsnog meenemen, wordt dat erg gewaardeerd.

Een overzicht van alle genoemde reacties en verbeterpunten is opgenomen in de bijlage.

3.3 Voortransport

Ongeveer 4 op 10 reizigers komt te voet naar de halte, een kwart op de fiets. De auto en bus/metro score beide rond de 20 procent. De verschillen zijn echter groot. In de woonkernen Dirksland, Sommeldijk en Middelharnis is lopen het dominante voortransport (meer dan de helft). In Nieuwe Tonge en de dorpen op de uitlopers naar Goeree wordt de fiets meer dan gemiddeld gebruikt. Op de haltes Numansdorp en Den Bommel komt bijna de helft van alle reizigers met de auto. Op de haltes Zuidplein, Numansdorp, Den Bommel en Oude Tonge scoort ook voortransport met bus en metro bovengemiddeld. Dit patroon laat duidelijk zien dat de benadering van ketenmobiliteit in de praktijk werkt.



Hoe bent u naar de halte gekomen?

		hoe bent u naar de halte gekomen?				Totaal
		lopend	fiets	auto	bus/metro	
halte	Rotterdam Zuidplein	9%	18%	18%	55%	100%
	Numansdorp A29	3%	23%	48%	26%	100%
	Den Bommel N59 P+R	5%	16%	45%	34%	100%
	Oude Tonge busstation	47%	22%	7%	24%	100%
	Nieuwe Tonge N215	33%	50%	6%	11%	100%
	Sommelsdijk/Middelharnis	67%	25%	2%	6%	100%
	Dirksland	55%	15%	10%	20%	100%
	Melissant/ Stellendam/ Goedereede/ Ouddorp	39%	39%	9%	13%	100%
	anders	58%	-	8%	33%	100%
Totaal		37%	37%	24%	17%	22%

cursief: duidelijk bovengemiddelde score

3.4 Keuzereiziger

Een groot deel van de reizigers, bijna 40 procent, kan worden aangemerkt als keuzereiziger. Zij hadden de reis die dag ook met de auto kunnen maken. Van de groep forenzen is 64 procent keuzereiziger.

Had u deze reis ook met de auto kunnen maken?

		Frequency	Percentage	Cumulatief%
Valid	ja, eigen auto	68	26%	26%
	ja, meerijden	25	10%	36%
	ja, anders	10	4%	40%
	nee, geen auto	47	18%	58%
	nee, geen rijbewijs	56	22%	80%
	nee, anders	53	21%	100%
	Totaal	259	100%	

Voor ongeveer 10 procent betekent keuzereiziger 'meerijden met iemand anders'. Uit observaties tijdens de enquête hebben wij de indruk dat dit vooral scholieren zijn die meerijden met hun ouders. Wij hebben ook diverse halen-brengen situaties gezien. In het landelijk gebied is met elkaar meerijden als dat zo uitkomt, immers een goede gewoonte. Maar het komt niet altijd uit, en dan gaat meerijden niet verder dan de bushalte. Als we voor dit effect corrigeren (d.w.z. meerijdende scholieren en studenten niet als keuzereiziger aanmerken), dan schatten we het aandeel keuzereizigers op 33%, waarvan ca 19% forens en 10% student. Het aandeel 'gedwongen' reizigers (*captives*) schatten wij op 66%.



3.5 Reismotief

De reizigers hebben aangegeven voor welk type activiteit zij op pad zijn gegaan. Het reismotief onderwijs haalt een ruime meerderheid, ruim zestig procent. Dat zijn enerzijds scholieren in het voortgezet onderwijs. Middelharnis heeft enkele scholen voor voortgezet onderwijs waarvan de leerlingen mede vanwege de bijzondere signatuur uit de wijde omtrek naar toe komen. Anderzijds is Rotterdam de bestemming voor studenten die daar diverse vormen van hoger onderwijs kunnen volgen. Het aandeel forenzen is een kleine 30 procent. De overige reismotieven vormen een kleine 10 procent van de reizigers. Voor keuzereizigers is het logisch om voor de bus te kiezen. De auto is niet sneller, naar het centrum van Rotterdam zelfs minder snel. Bovendien is parkeergelegenheid schaars en kostbaar. Voor sociale en recreatieve activiteiten ligt de keuze voor de auto voor hen vaak wel voor de hand. Dan gaat men naar andere plekken, die met ov minder goed bereikbaar zijn, en bovendien samen met het hele gezin, zo vertelden men ons.

Reismotief: wat gaat u (ging u) vandaag doen

	Aantal	Percentage
motief werk	75	29%
onderwijs	159	61%
winkelen	2	1%
bezoek	7	3%
anders	16	6%
Totaal	259	100,0%



4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Vervoergroei

De lijnvoering op het eiland heeft met de invoering van R-net 436 bij de start van de nieuwe vervoerconcessie belangrijke wijzigingen ondergaan. Meerdere lijnen zijn gebundeld en de lijnvoering is gestrekt en vereenvoudigd.

Het aantal reizigers op de R-net corridor Rotterdam-Dirksland is in 2016 gestegen met ruim 10 procent. In de eerste helft van 2016 was de groei hoger dan in de tweede helft. Op de relatie met Rotterdam is het aantal reizigers veel minder gestegen (+6%) dan het aantal reizigers op het eiland Goeree-Overflakkee (+25%). De toename in aantallen reizigers is op het eiland bijna drie keer zo groot als op de relatie naar Rotterdam. Het aantal reizigers dat overstapt van of naar de Hoekse Waard is zelfs gedaald (-28%). De halte Numansdorp heeft de knooppuntfunctie van busstation Hoekse Waard voor een deel overgenomen.

4.2 Tevredenheid

De klanttevredenheid over R-net is met een rapportcijfer 7,7 hoger dan die over de gehele concessie Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee (+0,3). De beoordeling op de belangrijkste klantwensen frequentie (+0,7), betrouwbaarheid (+0,5) en snelheid (-0,1) zijn duidelijk beter of ongeveer gelijk. De invoering van de productformule R-net komt tegemoet aan de klantwensen van de reiziger.

4.3 Verbeterpunten

Verhoging van de frequentie (en dan vooral buiten de spits en in het weekend) wordt het vaakste genoemd. Veel dringender is het verbeteren van de snelheid en betrouwbaarheid op het filegevoelige traject op de A29 en het Vaanplein. Dat wordt niet zozeer als een wens gezien maar meer als een dagelijkse ergernis waar een oplossing voor gevonden moet worden.

4.4 Aanbevelingen

Frequenties

Veel reizigers hebben de wens geuit voor hogere frequenties. Dat richtte zich voor een deel op meer sneldiensten van 437 (nu alleen in de spits) maar ook op hogere frequenties buiten de spits en in het weekend. Wij hebben deze niet als diskwalificatie van de R-net productformule geïnterpreteerd, integendeel: vooral als *'smaakt-naar-meer'*. Voor een onbalans tussen vervoervraag en aangeboden frequentie op Goeree-Overflakkee zien wij geen aanleiding. Wij willen de vervoerder meegeven om bij de reguliere doorontwikkeling van de dienstregeling de mogelijkheden te bezien om de bedieningstijden van de sneldienst 437 te verruimen.

Doorstroming A29

Uit de analyse van de vervoergroei is gebleken dat de groei op de relatie met Rotterdam beduidend lager is dan die op het eiland. Dat is opmerkelijk, omdat de hoofdfunctie van deze lijn is het verbinden van Goeree-Overflakkee met het grootstedelijke gebied van Rotterdam. Wij hebben de indruk dat de vervoerpotentie van R-net 436/437 onvoldoende wordt uitgenut als gevolg van de structurele vertragingen op de A29. De reizigers



hebben ervaren dat sinds medio 2016 in de spits vrijwel dagelijks congesties optreedt. In de tweede helft van dat jaar stagneert ook de groei van het aantal reizigers op dat traject. Wij bevelen aan om te bevorderen dat op korte termijn de doorstroming en regelmaat van de ov-lijnen op de corridor A29-Vaanplein-Zuidplein wordt verbeterd. Daarvan verwachten wij de volgende positieve effecten:

- hogere klanttevredenheid bij de reiziger op aspect snelheid;
- betere aansluitingen op ontsluitende bussen en verbindingen naar Zeeland en Brabant en hogere klanttevredenheid op dit aspect;
- herstel van de groei van het aantal reizigers naar Rotterdam tot ca. 10-15% ten opzichte van 2015;
- lichte daling van het autogebruik in de spits op de corridor N59-A29.

Als het aantal reizigers naar Rotterdam Zuidplein nog flink zou doorgroeien, vormt de zitplaatskans in de spits wel een aandachtspunt. Dit hoeft niet direct een verhoging van de spitsfrequentie te betekenen, het is ook mogelijk om de spreiding van reizigers over drukke en minder ritten te bevorderen.

Comfort op de haltes

De reizigers hebben van de volgende haltes aangegeven dat het comfort te wensen over laat. Wij bevelen aan de betreffende haltes te schouwen en zo mogelijk verbeteringen aan te brengen.

Rotterdam Zuidplein is daarbij het vaakst genoemd en dit is qua aantallen reizigers veruit de drukste en daarmee meest urgente halte. Een pasklare oplossing hiervoor is niet eenvoudig omdat Zuidplein niet alleen een druk maar ook een compact en complex ov-knooppunt is. Dit zal meegenomen moeten worden in de voorziene brede aanpak van het busstation Zuidplein.

Op de andere haltes die genoemd zijn (Numansdorp A29, Den Bommel N59 P+R en busstation Oude Tonge) kan naar verwachting met kleinschalige, locatiespecifieke maatregelen aan de wensen van de reizigers tegemoet gekomen worden.

Ketenmobiliteit werkt

Uit het gebruik van voortransport naar R-net blijkt dat het concept van ketenmobiliteit in de praktijk werkt. Op de haltes Numansdorp A29, Den Bommel N59 P+R en Oude Tonge komt een groot deel van de reizigers met de fiets of de auto (inclusief halen & brengen) naar de halte. Vooral de fiets is daarbij aantrekkelijk, omdat dit relatief weinig ruimte bij halte vraagt en weinig kost. De kwaliteit van de transfervoorzieningen zijn daarbij een belangrijke voorwaarde. Wij bevelen aan om dit goed te blijven monitoren, zodat bij verdere groei van het gebruik tijdig de capaciteit kan worden uitgebreid.



Bijlage: opmerkingen geënquêteerden

Hieronder volgt een gerubriceerd overzicht van door reiziger spontaan genoemde onderwerpen. (het aantal kruisjes achter de opmerking staat voor het aantal keren dat deze opmerking gemaakt is)

4.5 Spontane opmerkingen

frequentie is nu veel beter dan het eerst was! (xxxx)
knap dat ondanks files toch nog vaak op tijd gereden wordt
'een dikke negen voor comfortabele bussen!'
klantvriendelijkheid nu gemiddeld beter dan voorheen
telefoon onderweg opladen is erg fijn (xx)

4.6 Verbeterpunten

comfort van de halte

halte N59 Den Bommel (xx)
halte N216 Nieuwe Tonge
Zuidplein in de winter niet fijn
halte Zuidplein is niet prettig, minder dan andere halte
overkapping van de fietsplekken Oude Tonge is te kort
openbaar toilet bij haltes met parkeerplaats
geluidswanden (halte Numansdorp A29) (xx)
plek waar de fietsen gestald worden (halte Den Bommel N59 P+R)
toezicht op busstation Oude Tonge
loopafstand is groot, 750 m is voor mijn vrouw te ver lopen (senior)

zitplaats

meer bussen in de ochtendspits (xx)
meer bussen bij drukte
kans op zitplaats heel wisselend
ochtend na 7.30 is de bus te vol
heel wisselend, als je niet vroeg genoeg vertrekt, is het erg druk

klantvriendelijkheid

vriendelijkheid chauffeurs wisselend (xxxxx xx)
bus rijdt voor mijn neus weg bij aan komen lopen (xx)
rijgedrag (xxx)
rijcomfort (xx)
losse kaartjes kopen chauffeur chagrijnig

reisinformatie

communicatie bij vertragingen (xxxx)

betrouwbaarheid

bus altijd te laat
bus komt soms te vroeg
tussen 4 en 6 onregelmatig, daarbuiten goed.
minder vaak te laat aankomen



bij uitval vervangende bussen inzetten
beter aansluiten op de metro (in de vroege ochtend)
files op de A29 (xxxxx xxxxx xxxxx xxxxx xxxx)
bus op de vluchtstrook A29
busbaan op A29 maken (xxx)
file N59
vertrekdiscipline, chauffeurs staan met elkaar te kletsen
aansluitingen halen (xxxxx)
aansluiting missen na doorgeven van vertraging door chauffeur
Haringvlietbrug minder vaak open (xxx)
aansluiting van/op 102 (xxx)
102 is in de ochtend altijd te laat in OT, in de middag gaat het vaak wel goed.
aansluiting op 138
aansluiting op 135
aansluiting op 164
aansluiting naar Oudelandsedijk (135?)
aansluiting op bus Heijplaat in de ochtend
aansluiting naar Zeeland
aansluiting naar Brabant
overstaptijd kort

snelheid / directheid

meer sneldiensten 437 (xxxxx xxx)
sneldienst in de vroege ochtend
bus op snelweg hogere snelheid (100 als Q-liner ipv 85) (xxxxx x)
niet stoppen op Oude Tonge (meer sneldiensten) (xxx)
minder haltes onderweg
directe route vanuit Ouddorp
vaker na de spits rijden

frequentie

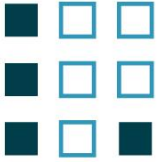
meer sneldiensten in de ochtend (xxxxx xxx)
hogere frequentie in de avond (xxxx)
vaker rijden in avond en weekend (xxx)
langer doorrijden na 23.00 uur (xx)
frequentie in de zomerdienst te laag
frequentie in de vroege ochtend hoger
kwartierdienst op de uitlopers (nu wachten op de volgende bus)
102 rijdt in het weekend niet

anders

airconditioning, werkt niet (xxxxx xxx)
koud in de bus (xxxx)
soms staat in de zomer de kachel aan
oplaadpunten ov-chipkaarten, te vaak storing (xxxxx xx)
saldoproblemen bij reizen op abonnement
prijs van de rit
meer beenruimte (xxx)
halte stationsweg aandoen, nu op de fiets naar busstation OT (liever lopend naar halte)
USB poorten voor opladen in de bus (xxxx)



schoonhouden van de bussen
bij file op Haringvlietbrug rijdt de bus langere route en dan kost de rit meer
prijs
meer ritten via Hellevoetsluis
437 afschaffen (reiziger halte Den Bommel N59 P+R)
verbinding met Heinoord busstation
app loopt niet gelijk
extra lijn (ipv overstap op Oude Tonge)
halte OT-Stationsweg weer aandoen (opgeheven)
9292 kan beter



 **Ligtermoet
& Partners**
adviseurs in verkeersbeleid

Walenburgerplein 104
3039 AN Rotterdam
(010) 303 2998
www.ligpart.nl | info@ligpart.nl
KvK Rotterdam 2904 0450

Vestigingen in Rotterdam (Ligtermoet & Partners), Leuven (Timenco) en Zwolle (BVA Verkeersadviezen)