

2015

De beleving van het Stationsgebied



Door: Stefan Goedknecht S2048035

Onder begeleiding van:

Dr. Femke Niekerk

Anne Asjes Msc.

Rijksuniversiteit Groningen

Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen

15-6-2015

Samenvatting

De functie van het stationsgebied is met de tijd aan het veranderen. Het krijgt steeds meer een centrale functie in steden. Het stationsgebied wordt een plaats om te verblijven en te recreëren. In deze ontwikkeling speelt de treinreiziger een cruciale rol. De centrale vraag voor dit onderzoek is:

Komen belevingsaspecten van treinreizigers overeen met belevingsaspecten in ex ante evaluatiestudies van nieuwbouwplannen van stationsgebieden?

Om deze vraag te beantwoorden wordt er een documentenanalyse gedaan van 6 MER'en van Nederlandse Stations. Daarbij wordt er een leefbaarheidsonderzoek geanalyseerd. Daarnaast worden de belevingsaspecten van treinreizigers in kaart gebracht door middel van 50 interviews. Om beleving te meten wordt er relatie gelegd met 5 factoren van Mehta (2014). Deze factoren hebben betrekking op de kwaliteit van openbare ruimtes.

De belangrijkste bevindingen van dit onderzoek zijn:

1. Beleving als begrip wordt niet behandeld in de onderzochte MER'en. Wel zijn de factoren van Mehta terug te vinden in verschillende aspecten van de planvorming. Het begrip wat wel gebruikt wordt is Leefbaarheid, wat veel raakvlak heeft met beleving en kwaliteit.
2. Treinreizigers zijn het meest geïnteresseerd in een snelle en zekere reis. De treinreiziger is daarom alleen geïnteresseerd in de 'node' functie van het stationsgebied.
3. Belevingsaspecten van treinreizigers zijn zeer gebruikersgericht en gedetailleerd. Ze matchen in eerste instantie niet met belevingsaspecten van ex ante evaluatiestudies omdat deze generieker zijn en op een hoger schaalniveau worden toegepast. De belevingsaspecten kunnen echter wel onderverdeeld worden onder de belevingsaspecten die worden besproken in de ex ante evaluatiestudies.

Treinreizigers zijn niet de belangrijkste doelgroep voor de plaats functie van stationsgebieden. Hierbij kan beter worden gekeken naar de omwonenden en de werkenden. Daarnaast zal functieverdichting een gunstige invloed hebben op de plaats functie van een stationsgebied.

Dit onderzoek draagt bij aan de ontwikkeling van stationsgebieden van Nederlandse steden. Met behulp van dit onderzoek kan inzicht worden verkregen in hoe een stationsgebied een sterkere functie kan krijgen in een stad.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inhoudsopgave	3
H1 Introductie	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Probleemstelling.....	5
1.3 Definities.....	5
1.4 Leeswijzer	7
H2 Theoretisch kader	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Treinstation van Node naar Place	8
2.3 Kwaliteit van de openbare ruimte.....	9
2.4 Beleving	11
2.5 Conclusies Theoretisch model.....	12
H3 Methodologie.....	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Documentenanalyse.....	14
3.3 Interviews.....	16
3.4 Selectie stations.....	17
H4 Resultaten	17
4.1 Inleiding.....	17
4.2 Resultaten Documentenanalyse	17
4.3 Resultaten interviews.....	21
4.4 Vergelijking van uitkomsten	23
4.5 Conclusie	24
H5 Conclusies.	25
H6 Reflectie en aanbevelingen.....	26
6.1 Reflectie Documentenanalyse.....	26
6.2 Reflectie Interviews	26
6.3 Aanbevelingen.....	27
Literatuurlijst	28
Bijlagen	30

H1 Introductie

1.1 Inleiding

De aanleiding voor dit onderzoek komt voort uit de plannen die gemaakt worden voor een ruim aantal treinstations, gelegen aan het Nederlandse hoofdrailnetwerk. Peek et al. (2007) geeft 4 redenen waarom niet alleen in Nederland maar ook in de rest van Europa plannen zijn voor stations en stationsgebieden. Deze redenen zijn:

1. Het tegengaan van de verspreiding van urbanisatie.
2. Technologische vooruitgangen met betrekking tot de railinfrastructuur.
3. Competitiviteit tussen steden
4. Competitiviteit tussen transport partijen

Hoewel misschien niet alle 4 redenen tegelijk optreden bij Nederlandse treinstations, is er volgens de overheid wel reden om de treinstations te vernieuwen. De overheid ziet namelijk een grote stijging in het aantal treinreizigers (Overheid, 2007). Om deze groei voor te blijven worden binnen nu en 5 jaar een groot aantal stations gemoderniseerd en uitgebreid (Prorail, 2015). Al deze plannen worden mede mogelijk gemaakt door een sterke financiering van de overheid. Gemeenten maken optimaal gebruik van deze financieringen door de stationsgebieden groots aan te pakken en daarbij lokale ruimtelijke vraagstukken in de herontwikkeling van de treinstations te betrekken (Bertolini et al. 2005). Zo kunnen er eventuele ruimtelijke problemen worden aangepakt, de concurrentiepositie ten opzichte van andere steden verbeterd worden en daarnaast kan het centrum een boost krijgen.

Het station met het omliggende stationsgebied krijgt niet alleen een transport functie. Het station moet namelijk een platform worden voor meerdere functies. Het station gaat meer als een plaats (een plek om te zijn) fungeren die diverse verschillende functies gaat bevatten. Het station wordt getransformeerd naar een tweede stadscentrum. Peek (2006) beschrijft de waarde die wordt gehecht aan een aantrekkelijk stadscentrum. Het is zeer interessant hoe verschillende gemeenten het stationsgebied gaan vormgeven en hoe belangrijk het stationsgebied gaat worden in relatie tot het stadscentrum. Het stationsgebied speelt dan een belangrijke rol in de aantrekkelijkheid van het stadscentrum (Peek, 2006).

De verbouwing van stations en stationsgebieden is een ingreep die de komende decennia niet weer zal plaatsvinden. Het is belangrijk dat er voor deze ingrijpende plannen een goede afstemming komt met de wensen van de gebruiker. De gebruiker speelt namelijk een belangrijke rol in het uiteindelijke succes van het plan en daarmee het succes van het station (Van Hagen & Bron, 2013. Carmona, 2010). Om te zorgen dat de gebruiker zich kan identificeren met het treinstation en het stationsgebied, moeten de behoeften actief worden betrokken in de planvorming. In dit onderzoek worden belevingsaspecten onderzocht in ex ante evaluatiestudies van stations en stationsgebieden in Nederland. De bevindingen zullen vervolgens worden vergeleken worden met de behoeften van de treinreizigers.

Het Rijk en Prorail willen de treinstations en de stationsgebieden verder gaan ontwikkelen om zo aan de groeiende vraag te voldoen. Gemeenten willen lokale ruimtelijke problemen oplossen en tegelijkertijd het stadscentrum een boost geven. Om zowel de doelstellingen van het Rijk als die van gemeenten te laten slagen is het belangrijk dat de nieuwe omgeving het beste wordt aangepast aan de gebruiker: de treinreizigers. Belangen en eventuele knelpunten moeten daarbij aan het licht worden gebracht. Zodat ze in de planvorming meegenomen en verholpen kunnen worden. Met behulp van deze informatie kan er een plan worden gevormd waarmee de gebruiker zich kan identificeren.

1.2 Probleemstelling

De integrale gebiedsontwikkelingen voor treinstations zijn grote infrastructurele ontwikkelingen die veel tijd en geld kosten. Om de beoogde doelstellingen te behalen is het nodig dat de behoeften en knelpunten worden meegenomen in de planvorming. Door deze behoeften en knelpunten te benoemen zal de reiziger zich beter kunnen identificeren in het nieuwe plan, waardoor er meer draagvlak voor het project zal zijn (Van Hagen & Bron, 2013).

De centrale vraag in dit onderzoek zal zijn: Komen belevingsaspecten van treinreizigers overeen met de besproken belevingswaarden in ex ante evaluatiestudies van treinstations en de bijhorende stationsgebieden?

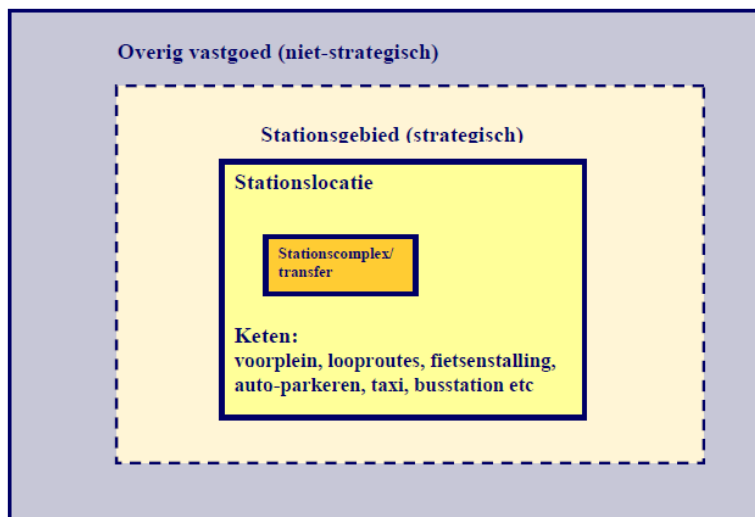
Met de bijhorende deelvragen:

1. Wat is beleving en hoe komt beleving precies tot stand?
2. Hoe wordt beleving gemeten?
3. Hoe komen belevingsaspecten terug in ex ante evaluatiestudies?
4. Aan welke belevingsaspecten hechten treinreizigers de meeste waarde?

1.3 Definities

Stationsgebied:

Het station en het stationsgebied zijn op verschillende manieren te definiëren. Er zijn namelijk veel verschillende typen functies in en rondom het station gevestigd, waardoor het lastig wordt om bepaalde aspecten wel of niet tot het station/ stationsgebied te rekenen. De NS beschrijft 4 verschillende niveaus van het station en zijn omgeving (fig. 1).



Figuur 1: NS weergave van de diverse verschillende niveaus van het station en stationsgebied (Kuenen, 2008) .

Zoals te zien in de figuur zijn er 4 verschillende niveaus. Het kleinste niveau is het Stations complex. Het stations complex omvat de perrons, spoorrails, de overkappingen en het stationsgebouw. De stationslocatie is wat breder gedefinieerd met alle aan de trein gerelateerde functies en de functies van voor- en natransport. Hierbinnen vallen: het stations complex, het voorplein en de voorzieningen van andere modaliteiten (Kuenen, 2008).

Het stationsgebied is de opvolgende laag. De NS gebruikt de definitie van Bertolini (1998). Bertolini (1998) heeft bij de definitie van deze laag uitgebreid stilgestaan. De definitie van Bertolini bevat vier verschillende elementen:

1. De loopbare afstand, waarin het stationsgebied omvat wordt binnen een bepaalde straal of een bepaalde tijdseenheid waarin men een bepaalde afstand kan lopen.
2. Het tweede aspect is gebaseerd op historische/ functionele aspecten van het stationsgebied. Hierbij worden alle functies die een link hebben met het station tot het stationsgebied gerekend.
3. Het derde aspect heeft betrekking op de topografie. Via kaarten en luchtfoto's wordt aan de hand van de stedelijke structuren, een grens getrokken om het stationsgebied aan te duiden.
4. Als laatste wordt er basis van 'redevelopment areas' het stationsgebied vastgesteld. Dit principe gaat uit van voorgaande plannen met betrekking tot het verbeteren van de stationsomgeving. Dit komt neer op het gebied wat in vorige planvorming is gemarkeerd als stationsomgeving.

Bertolini (1998, p 13) weet de vier aspecten in een alomvattende definitie samen te vatten:

“All the built and open spaces, together with the activities they host, contained within the perimeter designed by a ‘walkable radius’ centred on the railway station building, as amended to take account of case-specific physical-psychological, functional-historical and development features. ”

Deze definitie zal in de rest van het onderzoek worden gehanteerd. Aangezien het onderzoek vooral betrekking heeft op de planvorming van treinstations en de stationsgebieden, zal de nadruk vooral liggen bij het vierde aspect.

Beleving:

Verschillende disciplines hebben met belevingsaspecten te maken. Het probleem hierbij is dat er per discipline verschillende oorzaken van beleving belangrijk worden geacht. Voor dit onderzoek is het relevant dat het belevingsaspect wordt gekoppeld met een ruimtelijke omgeving. Buijs & van Kralingen verwoorden het begrip beleving op de volgende manier:

“De psychologische ervaringen wanneer een bepaalde omgeving wordt waargenomen” (Buijs & Van Kralingen, 2003).

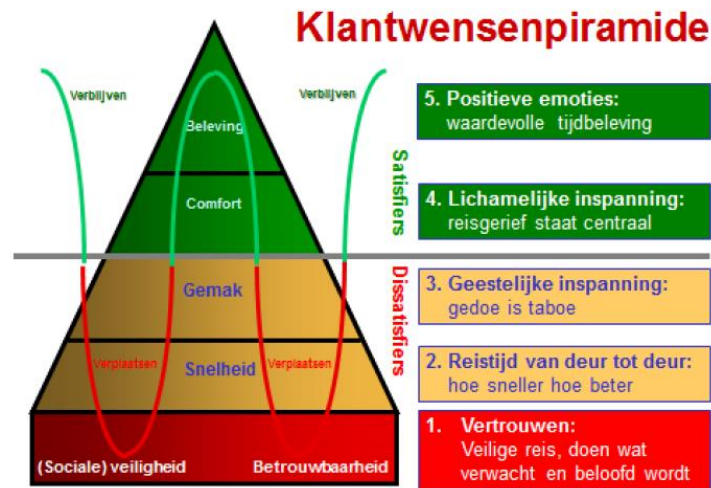
Hoewel de definitie van Buijs & Van Kralingen nog zeer breed en oppervlakkig is heeft Voogt (2011, p 26) verschillende opvattingen van beleving samengevoegd tot één definitie:

Een beleving verwijst naar oordelen en meningen die gebaseerd zijn op ervaringen, in dit geval het feitelijke gebruik van de bus (Harms, 2008). Een beleving is een innerlijke ervaring (Wolters, 1996). De beleving van het OV wordt gezien als een verwijzing naar de oordelen en meningen die gebaseerd zijn op het feitelijk gebruik van het openbaar vervoer (Berveling et al., 2009, p 41).

Daarnaast heeft Van Hagen (2012) nog een definitie samengesteld op basis van eigen onderzoek:

“Visuele aspecten als architectonische vormgeving, inrichting, netheid, gebruikte materialen en kleuren hebben invloed op de belevingswaarde. Maar ook minder tastbare omgevingsvariabelen, als (dag)licht, geur en muziek beïnvloeden de kwaliteitsbeleving.” (Van Hagen, 2012. P. 4).

De definitie of beschrijving die Van Hagen hier heeft gegeven betreffende het begrip beleving heeft betrekking op de behoeften piramide van Maslow (1954). De piramide wordt door verschillende onderzoeken gebruikt voor reiswaarderingen. In de onderzoeken van Van Hagen speelt de piramide een belangrijke rol voor treinreiswaarderingen door treinreizigers (zie figuur 2). In Voogt (2011) en Boes (2007) wordt deze gebruikt bij de waardering van busvervoer.



Figuur 2: Klantenwensenpiramide (Van Hagen & Bron , 2013)

Beleving is dus een zeer breed begrip wat qua inhoud per studiegebied en doelgroep zeer kan verschillen. De definitie van Van Hagen heeft wel betrekking op de treinreiziger maar deze definitie is minder bruikbaar omdat hierin de beleving betrekking heeft op de waardering van een treinreis terwijl in dit onderzoek de waardering van het stationsgebied centraal staat.

In het volgende hoofdstuk zal er meer aandacht besteedt worden aan het begrip beleving. Ook zullen er bepaalde indicatoren aan beleving worden gekoppeld die belangrijk zijn voor dit onderzoek.

1.4 Leeswijzer

In het voorgaande zijn de begrippen behandeld die centraal staan in dit onderzoek. Hoofdstuk 2 bevat het theoretische kader. In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de transitie van de functie van treinstations (van Node naar Place). Hierin wordt uitgelegd waarom de functie van het station en het stationsgebied steeds belangrijker wordt. Niet alleen moet het station de klassieke transport functie optimaliseren maar ook speelt het station een centralere rol in steden. De planvorming voor het station en het stationsgebied wordt daarmee complexer.

Vervolgens zal de kwaliteit van de openbare ruimte worden behandeld. Als laatste wordt stilgestaan bij het begrip beleving van de specifieke doelgroep van dit onderzoek; de treinreiziger.

Het hoofdstuk sluit af met een theoretisch model gebaseerd op de belangrijkste aspecten van de behandelde theorie.

Hoofdstuk 3 zal gaan over de onderzoeksmethoden die gebruikt zullen worden in dit onderzoek. Er zal worden beargumenteerd waarom voor een specifieke methode is gekozen. Daarnaast zal worden beargumenteerd waarom bepaalde cases zijn gekozen.

In hoofdstuk 4 zullen de resultaten van de dataverzameling worden besproken. Aan de hand van de resultaten zal in hoofdstuk 5 een conclusie worden gevormd, waarna uiteindelijk de hoofdvraag van het onderzoek wordt beantwoord.

H2 Theoretisch kader

2.1 Inleiding

Prorail en het ministerie van infrastructuur verwachten een grote groei van treinreizigers. Om op deze groei in te spelen wordt de capaciteit van een groot aantal stations vergroot en daarnaast wordt het aantal busritten/ treinritten verhoogd. Hoewel de prognoses een duidelijke opwaartse trend in het aantal treinreizigers beschrijft, wil nog niet zeggen dat deze trend daadwerkelijk op deze snelheid gaat plaatsvinden. Om deze groei te verwezenlijken moet niet alleen aan de vergrote capaciteit gedacht worden maar ook aan de aantrekkelijkheid van het reizen met de trein. Het bestaansrecht van Prorail en het Nederlandse spoor hangt veelal af van de hoeveelheid treinreizigers (Van Hagen & Bron 2013, Trip, 2008).

De hoeveelheid gebruikers van een plek heeft direct te maken met de beleving (Whyte, 1988. Buijs & Van Kralingen, 2003). Beleving komt tot stand door verschillende waarnemingen van de omgeving. Deze waarnemingen zijn deels afhankelijk van de omgeving maar ook grotendeels van gedragingen van andere gebruikers. Voor de planvorming van stations en stationsomgevingen is het van belang om een omgeving te creëren die zorgt voor goede gedragingen van de gebruiker. In de theorie wordt er geschreven over Urban quality; de kwaliteit van de openbare ruimte (Trip, 2008). De kwaliteit van de openbare ruimte komt aan bod in paragraaf 2.3. In deze paragraaf zal het model van Mehta (2014) worden besproken.

Naast de kwaliteit van de openbare ruimten en alle aspecten die daarbij belangrijk zijn, dient er ook een koppeling gemaakt te worden met de gebruiker van het station en het stationsgebied. In dit onderzoek is dat de treinreiziger. De ontwikkelingen die nu gaande zijn, zijn ter voorbereiding voor de grote toename van treinreizigers. Daarom zal de treinreiziger het onderwerp vormen voor dit onderzoek. Tot op heden is er veel onderzoek verricht naar de beleving van treinreizigers. Deze onderzoeken hebben echter vaak de waardering van de treinreis als onderwerp. Hierbij wordt er minder aandacht besteedt aan de beleving van de treinreiziger tijdens zijn verblijf op het station. Het verblijf op het station wordt echter in de trend van Node to Place steeds belangrijker. In paragraaf 2.4 zullen de verschillende type treinreizigers en hun behoeften worden behandeld. De verschillende typeringen zijn, tijdens een segmentatie onderzoek, door de NS (in samenwerking met diverse onderzoekers) gecreëerd.

Dit hoofdstuk sluit af met een theoretisch model, hierin wordt de relevante theorie gekoppeld aan het onderzoek. Het theoretisch model zal de rode draad vormen van het onderzoek.

2.2 Treinstation van Node naar Place

In de huidige plannen voor Nederlandse stations en stationsgebieden, worden niet alleen aspecten meegenomen die uitsluitend een transport functie hebben. Naast deze vervoer technische functies worden er ook andere functies als detailhandel, recreatie, natuur en verkeersaspecten in planvorming betrokken. Hierdoor krijgen de plannen voor stationsgebieden steeds meer een integraal karakter. Walzer ontdekte deze trend al in 1989, waarmee hij deze trend kenmerkte van 'single minded space' naar een 'open minded space'. Hierin was een 'open minded space' gekenmerkt als een plaats met meerdere functionaliteiten.

De integraliteit van de plannen is niet alleen terug te zien in het brede scala van voorzieningen die worden opgenomen in de planvorming. Ook de functies die het station verricht in stedelijk verband wordt steeds complexer. Gemeenten willen bijvoorbeeld de barrièrewerkingen die oudere stations

vaak hebben, opheffen door andere functies dan modaliteiten in stationsgebied te trekken (Bureau Spoorbouwmeester, 2012). Het nieuwe station zal daarmee niet alleen de functie krijgen van een doortrekpunt/ hub waarmee naar andere plekken kan worden gereisd maar ook een sociale functie waar men hun tijd kan besteden. Het stationsgebied wordt als het ware gezien als een tweede centrum van de stad. Bertolini & Spit (1998) staan ook uitgebreid stil bij deze kwestie. Bertolini & Spit beschrijven dat het treinstation twee hoofdzakelijke functies bevat: de eerste functie als een Node: "a point of acces to trains and, increasingly, to other transportation networks". De tweede functie als een Plaats: "a specific section of the city, with a concentration of infrastructure but also with a diversified collection of buildings and open spaces" (Bertolini, Spit, 1998 p, 9).

Bertolini & Spit (1998) staan uitgebreid stil bij de functies van treinstations als node en place. Historisch gezien hadden de treinstations eerst alleen de functie als node: de plaats waarmee men van de ene stad naar de ander gaat. In de loop van de tijd is de functie van het treinstation steeds belangrijker geworden. Een oorzaak hiervan was de bundeling van infrastructuur, waarin meerdere modaliteiten op één plek werden gevestigd. Een goed voorbeeld hiervan is het oude Busstation van Groningen wat eerder aan de Grote Markt was gevestigd maar later bij het treinstation werd geplaatst. Het treinstation wordt daarmee een knooppunt van meerdere modaliteiten. Later met de groei van steden komen stations in urbane regio's van steden te liggen. Waardoor de complexiteit van de stations nog groter wordt. Het treinstation functioneert niet alleen meer als Node maar ook als Plaats.

De verschuiving van functionaliteit van treinstations van Node naar Plaats is voor de gebruiker een gunstige ontwikkeling. De gebruiker kan tijdens zijn verblijf op het station gebruik maken van de verschillende voorzieningen, zodat het verblijf wordt veraangenaamd en leidt tot een betere beleving. Er zijn uitzonderingen, niet elk station met een plaats functie wordt ook direct als een kwalitatief goed station ervaren. De kwaliteit van de openbare ruimte is daarom zeer bepalend voor de leefbaarheid van het gebied en daarmee de beleving van de gebruiker (Hooimeijer et al, 2001).

2.3 Kwaliteit van de openbare ruimte

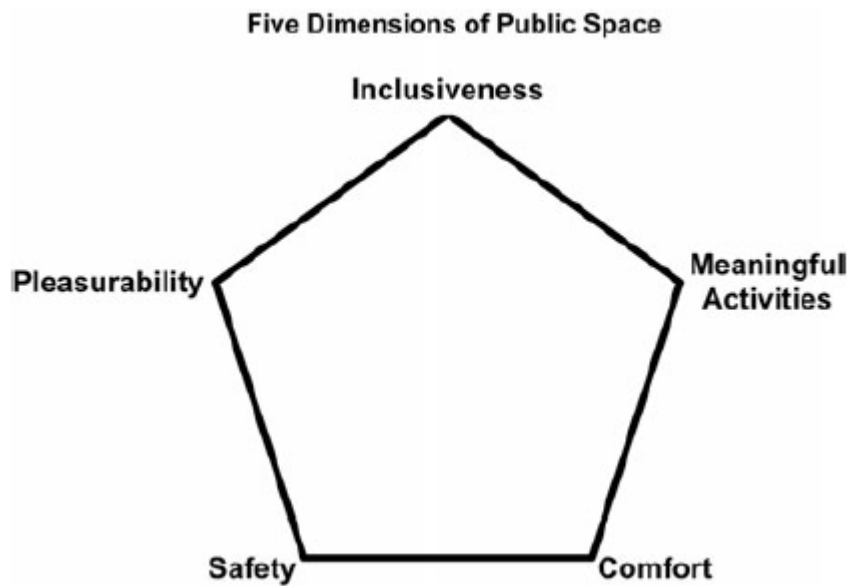
Een beleving van is zeer context specifiek en voor elk persoon verschillend. Beleving kan vanuit de mens worden bekeken. Hierbij wordt vooral naar gekeken welke factoren voor individuen een belangrijke rol spelen. Van Hagen (2012) onderzoekt deze factoren bij treinreizigers. Hierbij heeft hij een model ontwikkeld dat is gebaseerd op de behoeften piramide van Maslow (1954). Deze methode brengt de verschillende factoren van beleving omtrent de treinreis in kaart (zie figuur 2). Het is echter minder toepasselijk voor dit onderzoek omdat in dit onderzoek de beleving van het station en het stationsgebied zelf centraal staat.

Voor dit onderzoek is de kwaliteit van de openbare ruimte belangrijk. Mehta (2014) waardeert public spaces aan de hand van 5 factoren :

1. Inclusiveness (= Platform voor sociale activiteit)
2. Meaningfull Activities (= Voorzieningsniveau)
3. Comfort (= Comfort)
4. Safety (= Veiligheid)
5. Pleasurebility (= Belevingswaarde)

Deze factoren (figuur 3) komen terug in zijn definitie van Good Public Space:

"Good public space is accessible and open, is meaningful in its design and the activities it supports, provides a sense of safety, physical and environmental comfort and convenience, a sense of control and sensory pleasure." (V. Mehta, 2014 p. 57).



Figuur 3: Five Dimensions of Public Space (Mehta, 2014).

Inclusiveness- Platform voor sociale activiteit:

Inclusiveness heeft betrekking op een tweetal aspecten die belangrijk zijn voor een openbare ruimte. Het eerste aspect heeft betrekking op de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de openbare ruimte. Hierbij ligt de nadruk op een duidelijke connectie tussen het stationsgebied met andere delen van de stad. Hoewel dit aspect zeer belangrijk is voor een openbare ruimte (Givoni & Rietveld, 2007), ziet Mehta dit aspect niet als het belangrijkste aspect. Het tweede aspect heeft volgens Mehta een veel grotere waarde voor de openbare ruimte. Het tweede aspect heeft betrekking op in hoeverre een openbare ruimte kan voorzien in de verschillende activiteiten van individuen en groeperingen. De openbare ruimte fungeert als een soort van platform waar deze activiteiten plaats kunnen vinden.

Meaningfull Activities- Voorzieningsniveau:

Meaningfull Activites heeft betrekking op de activiteiten die op een bepaalde plek kunnen worden gedaan zodat deze als 'meaningful' kan worden gezien. Meaningful wordt in deze context meer gezien als usefullnes dus de bruikbaarheid van de plek. De plek moet zowel in een aantal basis behoeften als in een aantal speciale behoeften voorzien. De basis behoeften bestaan bijvoorbeeld uit: boodschappen doen, entertainment, eten en drinken. De speciale behoeften ziet Mehta als het bereiken van de mensen voor sociale activiteiten. Een paar voorbeelden hiervan zijn: het presenteren van producten/ ideeën en het informeren van mensen. De betekenis van een plaats zal voor mensen groter worden naarmate deze meer in de behoeften voorziet.

Safety- Veiligheid:

Mehta geeft aan dat er balans moet zijn tussen veiligheidsaspecten en leefbaarheid. De veiligheidsaspecten moeten niet dusdanig aanwezig zijn zodat het een hinder kan vormen voor mensen. Zo kan een teveel aan beveiliging zoals veel blauw in en rondom een openbare ruimte een negatief effect hebben op de kwaliteit (Davis, 1990). Een gevoel van veiligheid kan ook bereikt worden door het publiek een idee te geven dat er gemonitord wordt, een constante 'eyes on the street'. Ieder persoon heeft een andere perceptie van veiligheid, hierdoor kan veiligheid vele verschillende vormen aannemen. Er is veel onderzoek gedaan naar de oorzaken waardoor de perceptie van veiligheid wordt beïnvloed. Voorbeelden van zulke oorzaken zijn: de aanwezigheid van

winkels, onderhoud van gebouwen en ruimtelijke structuren, aanwezigheid van graffiti, verlichting et cetera.

Comfort:

Comfort wordt door verschillende factoren bepaald: veiligheidsaspecten, mate van publieke en sociale orde, weersomstandigheden, bezettingsgraad en beschuttingsmogelijkheden tegen de weerselementen. Veel van deze factoren zijn situatie afhankelijk en verschillen per keer dat een persoon een openbare ruimte bezoekt. Maar er kan, tijdens het ontwerpen van een stationsgebied, wel rekening worden gehouden met bepaalde vormen van hinder en comfort. Bepaalde richels en trappen, 'street furniture', groene structuren, water ornamenten en uiteindelijk de ruimtelijke structuur kunnen bepalend zijn voor de comfort. De ruimtelijke structuur heeft vooral betrekking op looproutes, zones om uit te rusten, beschutting tegen de weerselementen en omvang van voetgangerstunnels en aparte binnenruimten binnen de publieke ruimte. Comfort kan dus grotendeels vooraf, in de planvorming, bepaald worden.

Pleasurability- Belevingswaarde:

Als laatste is er de belevingswaarde. De belevingswaarde is, zoals in het vorige hoofdstuk is gezegd, lastig vorm te geven. Het is in feite de indruk die een omgeving bij een persoon heeft achtergelaten. Mehta heeft het over hoe een bepaald beeld van een openbare ruimte blijft hangen bij de bezoeker. Hierbij legt hij een link met imageability uit het onderzoek van Lynch (1960). Lynch definieert imageability als volgt:

"quality in a physical object which gives it a high probability of evoking a strong image in any given observer"

Waarna Lynch concludeerde dat als mensen een hoge imageability van een plaats hadden, dan was deze plek ervaren als zeer aangenaam en comfortabel.

Het model van Mehta zal in het volgende hoofdstuk (methodologie) weer terugkomen. Het model vormt de basis voor de onderzoeken die uitgevoerd gaan worden. Allereerst moet er stil worden gestaan bij de doelgroep van dit onderzoek: de treinreiziger. In de volgende paragraaf zal duidelijk worden dat er verschillende type treinreizigers zijn. Elk type treinreiziger heeft bepaalde speerpunten waar men waarde aan hecht. Hierdoor zal de beleving van het verblijf op een station voor elk type weer anders worden gewaardeerd.

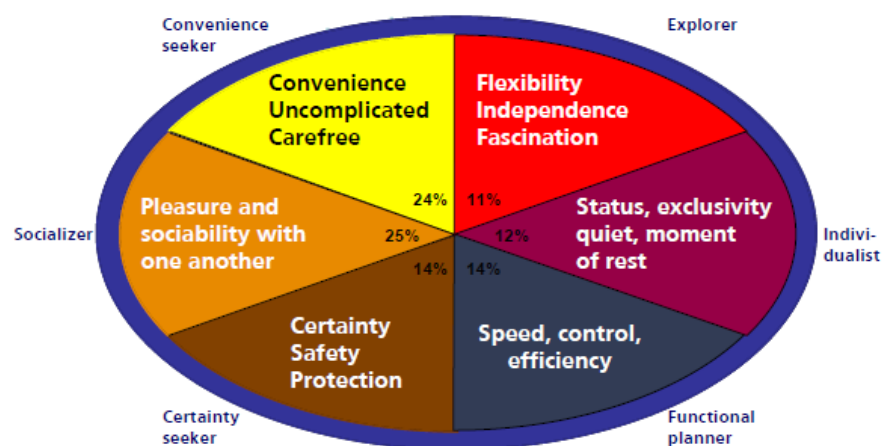
2.4 Beleving

De beleving van een persoon wordt door een zeer groot aantal factoren gevormd. De beleving komt per persoon anders tot stand dit komt ten eerste door verschillende behoeften van gebruikers, daarnaast wordt beleving per gebruiker anders gewaardeerd (Buijs & Van Kralingen, 2003). Beleving wordt steeds belangrijker in de samenleving. Gilmore en Pine (1998) beargumenteren dit aan de hand van de belevingseconomie. Consumenten stellen meer eisen aan producten, maar willen daarnaast niet veel meer betalen. Samen met de toegenomen concurrentie wordt de druk bij producenten steeds groter. Productinnovaties zijn noodzakelijk om te blijven voortbestaan. Dit principe geldt niet alleen voor producenten die een product bieden maar ook voor bedrijvigheden die een dienst aanbieden. Dit geldt niet alleen voor de NS maar ook voor andere vervoerders op het spoor (Arriva, Connexion en Veolia). Niet alleen de kwaliteit van de reis wordt belangrijk maar ook het aantrekken van een groter aantal treinreizigers.

Tussen de verschillende behoeften van treinreizigers zitten minimale verschillen. Van Hagen & Exel (2012) onderscheiden een drietal type behoeften:

1. Functionele Behoeften: Dit zijn in principe vaak tastbare behoeften die al dan niet worden vervuld door de productkenmerken.
2. Sociale Identiteitsbehoeften: Dit zijn de behoeften van een persoon die maken dat ze bij een bepaalde groepering willen horen, en ze willen zich daarmee identificeren. Vaak spelen merken een grote rol in dit behoefte segment.
3. Emotionele Behoeften: Vormen de kern van het consumentengedrag. Het zijn namelijk fundamentele emotionele behoeften waar een persoon naar verlangt bij het gebruik van een product. Voorbeelden van dit soort behoeften zijn: veiligheid, controle en zekerheid.

Voor iedere treinreiziger zijn de functionele behoeften ongeveer gelijk. De treinreiziger wil in principe allemaal gemakkelijk en snel met enige vorm van comfort van plaats A naar B reizen. Deze basis behoeften vormen de eerste lagen van de behoeften piramide van Van Hagen (Van Hagen & NS, 2009). Deze piramide is afgeleid van de piramide van Maslow waarbij er verschillende niveaus zijn van behoeften. Om toch een betere service te verlenen aan de gebruiker is de NS samen met TNS NIPO een needscope marktonderzoek gestart. Needscope is een onderzoeksmethode waarin de verschillende behoeften van de afnemer worden onderzocht. Needscope heeft hierbij onderzoek gedaan naar de verschillende behoeften van de markt. Op grond van de behoeften en reismotieven zijn er op basis van een van 2500 enquêtes, zeven klantenprofielen samengesteld (figuur 4).



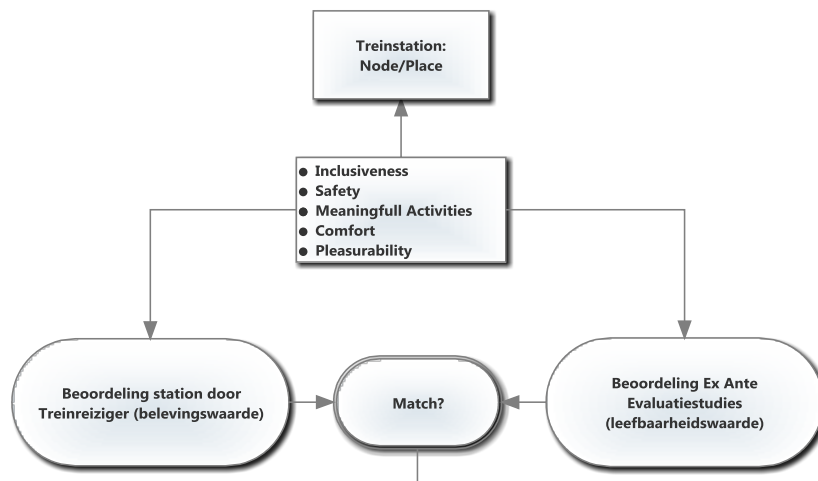
Figuur 4: Emotionele behoefte per type treinreiziger (Van Hagen & NS (2009)).

Aan figuur 4 is te zien dat de behoeften van de profielen zich enigszins overlappen. De behoeften kunnen onderverdeeld worden onder een viertal kernbehoeften: Veiligheid & sociale orde, ontspanning/ rust, gemak en overzicht en als laatste afleiding/vermaak. Deze kernbehoeften zullen treinreizigers verwachten terug te zien in niet alleen de feitelijke treinreis maar ook in de stationsomgeving. Daarnaast is dit model een goede basis voor de interviews die worden afgenomen. Hierbij kan het een hulpmiddel vormen voor de interpretatie van de uitkomsten van de interviews.

2.5 Conclusies Theoretisch model

Voor dit onderzoek zijn in feite drie aspecten belangrijk. Om de belevingswaarden te onderzoeken moet er rekening gehouden worden met het type station. Is het meer een Node station of een Place station? De mate waarin een station een Place station is, wordt bepaald aan de hand van de vijf factoren van Mehta en in hoeverre deze terugkomen in de ex ante evaluatiestudies. De belevingswaarde wordt echter bepaald door de treinreiziger. De treinreiziger ervaart deze vijf

factoren. Vervolgens worden de factoren, door de reiziger, in verschillende verhoudingen/ gewicht meegenomen in een eindoordeel. Het is vergelijkbaar met een rapport cijfer waarin elke afzonderlijke toets (de vijf factoren) een cijfer krijgt met een eigen gewicht in het eindoordeel. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen hoe de afzonderlijke factoren gewaardeerd worden en welke factor nou het belangrijkste is voor het eindcijfer: de belevingswaarde. Vervolgens wordt het eindcijfer, de belevingswaarde, vergeleken met de beoordeling van de ex ante evaluatiestudies: de leefbaarheid. Vervolgens wordt er gekeken of er een overeenkomst is tussen de waarden. Figuur 5 geeft het bovenstaande aan in een model:



Figuur 5: Theoretisch model

In het model is te zien dat de indicatoren van Mehta zowel in documentenanalyse als in de interviews terugkomen. De indicatoren zijn niet alleen relevant bij de individuele onderzoeken maar ook belangrijk ter vergelijking. Voor een effectieve vergelijking van de rapportages en interviews is het nodig om naar soortgelijke aspecten te kijken.

H3 Methodologie

3.1 Inleiding

Beleving speelt tegenwoordig een grote rol in het dagelijks leven. Niet alleen wordt beleving belangrijk geacht bij producten maar ook bij het ontwerpen van stadsdelen. Het ontwerp van een open plek is bepalend in de mate waarop deze later wordt gebruikt door de mens. Daarnaast zijn de verschillende openbare plekken bepalend voor een imago van een stad. Een stationsgebied is een goed voorbeeld van zo'n dergelijke openbare plek. Daarnaast kan een stationsgebied als visitekaartje voor een stad gezien worden. Hierdoor speelt het stationsgebied een centrale rol in de concurrentiestrijd tussen steden.

In dit hoofdstuk zal de methodologie besproken worden besproken. Via documentenanalyses van ex ante evaluatiestudies en interviews van treinreizigers zal er antwoord gezocht worden op de hoofdvraag: *Komen belevingsaspecten van treinreizigers overeen met de besproken belevingswaarden in ex ante evaluatiestudies van treinstations en de bijhorende stationsgebieden?*

Om deze vraag te beantwoorden wordt er een vergelijking van de bevindingen gemaakt en wordt er gekeken of er raakvlak is tussen de belevingswaarden van treinreizigers en de belevingsaspecten in de evaluatiestudies.

In het volgende worden de methoden van dataverzameling besproken. Hierin wordt de stilgestaan bij de inhoud van de methodieken.

3.2 Documentenanalyse

Het doel van de documentenanalyse is inzicht te geven in de deelvraag: "Hoe komen belevingsaspecten terug in ex ante evaluatiestudies?". Om de deelvraag te beantwoorden zullen de documenten worden gescreend aan de hand van de vijf indicatoren van Mehta. Voordat er een beoordelingskader wordt samengesteld zullen er eerst cases moeten worden geselecteerd. Voor deze selectie zijn er een aantal eisen samengesteld:

1. De ex ante evaluatiestudies moeten gaan over Nederlandse treinstations. Dit onderzoek en daarmee de theorie sluit aan bij Nederlandse stations. Ook het onderzoek van Bertolini en Spit (1998) (Node to place) is gebaseerd op de ontwikkeling van Nederlandse stations. Daarnaast zullen er interviews worden gehouden op twee van de geselecteerde stations. Voor de haalbaarheid van het onderzoek is het belangrijk dat deze stations makkelijk (qua reistijd) bereikt kunnen worden. Hierdoor vallen stations in het buitenland af.
2. Er moeten ex ante evaluatiestudies beschikbaar zijn van het station. Een Milieu Effecten Rapportage (MER) is hiervoor het meest geschikt, omdat deze de effecten van de planvorming in detail beschrijft. De milieu effecten rapportage bevat naast de verschillende deelstudies veel informatie. Maatschappelijke Kosten en Baten Analyses (Mkba) van stationsomgevingen zijn minder geschikt voor dit onderzoek omdat deze evaluatiestudies relatief weinig aandacht besteden aan zachte waardes zoals beleving (Annema & Koopmans, 2012).
3. Als laatste eis moeten de evaluatiestudies recent zijn. Volgens Bertolini en Spit is de trend van node naar plaats pas in de laatste decennia zichtbaar. Daarom is het belangrijk dat de evaluatiestudies niet te oud zijn. De publicaties moeten daarom na het jaar 2000 zijn gepubliceerd.

Nadat de cases zijn geselecteerd worden ze geanalyseerd aan de hand van de indicatoren van Mehta. Om de productiviteit van de documentenanalyse te vergroten, zal er een stappenplan worden gemaakt voor de evaluatie van de documenten. Dit stappenplan is te zien in de bijlagen (Zie bijlage 1: formulier documenten analyse). In het stappenplan zijn twee verschillende doelen verwerkt:

1. Het vinden van definities omtrent beleving. In een dergelijke definitie kunnen verschillende aspecten van beleving verwerkt zijn. Een dergelijke definitie is daarom relevant voor dit onderzoek.
2. Onafhankelijk van de definitie van beleving, wordt het document geanalyseerd aan de hand van de vijf factoren van Mehta. Door middel van deze factoren kan er iets gezegd worden over de huidige kwaliteit en de mate waarin er naar kwaliteit wordt gestreefd.
3. Als laatste zijn er nog de indicatoren van de treinreiziger toegevoegd (zie figuur 4). De indicatoren die zijn toegevoegd zijn: Overzicht en Gemak en Afleiding en Entertainment. De overige factoren zoals besproken bij figuur 4, komen grotendeels overeen met de indicatoren van Mehta.

Als er aspecten van beleving worden gevonden is het relevant om de uitwerking daarvan mee te nemen in de analyse. Niet alleen de ruimtelijke uitwerking is belangrijk voor dit onderzoek. Ook is het relevant om te kijken in welke tekstuele setting het belevingsaspect terugkomt. Wordt het aspect verbonden met bepaalde oplossingen, problemen of waarnemingen. Kortom de context waarin de belevingsaspecten een rol spelen zijn relevant voor het onderzoek.

Op basis van criteria voor de case selectie zijn er zes MER'en gevonden en een deelstudie naar leefbaarheid gevonden (tabel 1):

	Station	Planbureau	Opdrachtgever	Auteur(s)	Datum
1	Driebergen-Zeist	Arcadis Nederland	ProRail, dhr. R.G. Jansen	Drs. J.A.M. Eilering & Arcadis Nederland BV.	19-12-2013
2	Eindhoven	Witteveen+Bos	Gemeente Eindhoven	ir. L. Besselink ir. J.A. Huizer drs. ing. H.J. Kingma drs. H.G. Ouwerkerk drs. M.A. Poortinga	14-06-2011
3	Rotterdam Centraal	Ingenieursbureau Gemeentewerken Rotterdam	Gemeente Rotterdam	M. de Snoo & M. Houwen.	06-09-2005
4	Tilburg	BRO Boxtel	W. Maas	C. Verberne & E. Haverkorn	06-09-2007
5	Utrecht Centraal	Projectleider; P. van Sluijs	Projectorganisatie Stationsgebied Utrecht	A. Fermont & P. van Sluijs	01-12-2003
6	Breda	Royal Haskonig	Gemeente Breda & A.F.J. van Rooijen	H.C.N. van der Putten & Ir. K.P. Roelofsma	01-10-2005
7	Leefbaarheidsonderzoek Utrecht Centraal		Projectorganisatie Stationsgebied Utrecht	Dr. A. van den Berg, Prof. A. Beer Dr. R.Hamel, A. Manneke Drs. P. Schildwacht	01-12-2003

Tabel 1 Overzicht geselecteerde documenten

De studie naar leefbaarheid is vanwege de relevantie meegenomen in het onderzoek en vormt tevens een belangrijk deel van de MER van het stationsgebied Utrecht.

3.3 Interviews

Het tweede deel van dit onderzoek is gericht op de belevingsaspecten van de treinreiziger. Om deze informatie te verkrijgen wordt er gekozen voor interviews of enquêtes. De beleving van een mens is namelijk context gebonden daarnaast worden de belevingsaspecten per individu anders gewaardeerd. Om de beleving te meten moet elk individu apart worden onderzocht. Kwalitatieve enquêtes of interviews zijn hiervoor het meest geschikt (Buijs & van Kralingen, 2003).

Treinreizigers zijn altijd druk om op tijd op hun bestemming te komen. Hierdoor hebben treinreizigers over het algemeen niet veel tijd over om aan een onderzoek mee te werken. De enquêtes of interviews moeten daarom zo kort mogelijk worden zodat de reiziger tijdens de overstap genoeg tijd overhoudt om de volgende aansluiting te halen. Omdat er toch een vorm van stress aanwezig is voor de reiziger, is het nodig om de drempel voor medewerking zo laag mogelijk te houden. Een enquête kan daarbij al gezien worden als teveel werk en moeite. De reiziger moet dan vaak uitgebreide vragen beantwoorden wat veel tijd en moeite kost. Daarnaast moet de reiziger al veel moeite doen om alleen al aan de enquête te beginnen, er moet bijvoorbeeld een pen worden gepakt, het formulier moet op een oppervlak liggen waarop goed kan worden geschreven, de reiziger moet zich vervolgens concentreren en de vragen tot zich door laten werken. Dit zijn allemaal al handelingen die gedaan moeten worden voordat de enquête überhaupt kan worden ingevuld.

Met een interview wordt de drempel ten opzichte van een enquête verlaagd. De moeite die bij een enquête vooraf plaatsvindt, wordt dan grotendeels weggenomen. Reizigers hoeven alleen maar naar de vragen te luisteren en te beantwoorden. Daarnaast wordt er aandacht en interesse getoond in de reiziger, door deze proactieve houding zal de medewerking worden vergroot. Naast de vergroting van de bereidheid van de reiziger, zullen ook de resultaten van de interview beter zijn dan die van een enquête. Reizigers zullen de antwoorden in een enquête zo kort mogelijk houden vanwege de beperkte tijd die beschikbaar is. Het beantwoorden van vragen zal daarom niet alleen sneller zijn en minder moeite kosten, maar ook zullen de reizigers zich beter kunnen verwoorden (McLafferty, 2007). Daarnaast is de kwaliteit van de antwoorden hoger bij een interview dan een enquête. De interviewer heeft namelijk invloed in de kwaliteit van de antwoorden. Zo kan er bijvoorbeeld bij een vaag of een kort antwoord om opheldering worden gevraagd.

Omdat treinreizigers over het algemeen weinig tijd hebben voor een interview, dient deze zeer kort te zijn. Daarom mag het interview beslist niet langer duren dan 5 minuten per reiziger. Het interview moet daarom zeer goed zijn gestructureerd. Daarnaast zal er een formulier worden gemaakt waarop gemakkelijk en snel de antwoorden van de treinreiziger kunnen worden genoteerd (zie bijlage 3).

De vragenlijst voor de interview is opgenomen in bijlage 2. De vragenlijst is opgesteld uit twee vragen die over de treinreis gaan (vraag 1 en 2). Met behulp van deze vragen kan een beeld worden gevormd van het type treinreiziger. Als de reiziger vaak reist (één of meer dan één keer per week) zal de treinreis als vanzelfsprekend en routine aanvoelen. Sociale functies en uitdaging zullen voor deze treinreiziger minder belangrijk zijn dan rust en comfort of snelheid en zekerheid. Reizigers die niet zo vaak met de trein reizen (minder dan één keer per week) zullen de treinreis als minder vanzelfsprekend ervaren. De treinreis zal dat enigszins nieuw en ongewoon worden ervaren waardoor mensen andere belangen aan de treinreis stellen. Met behulp van vraag 1 en 2 wordt geprobeerd de reiziger te koppelen aan een van de typeringen van treinreizigers. (Van Hagen et al (2009). Voor het onderzoek is het relevant om de link te leggen tussen verschillende typeringen van treinreizigers en hun waardering van de stationsomgeving. Wellicht beleven andere type reizigers de stationsomgeving op een andere manier.

Vraag 3 tot en met 9 gaan over de stationsgebieden. Hierbij staan de 5 factoren van Mehta, 2014 centraal. Het doel van deze vragen is om de beleving van het stationsgebied van treinreizigers te

onderzoeken. Dit wordt gedaan door per factor te vragen hoe men deze factor beleeft/ waardeert. Een goed voorbeeld hiervoor is veiligheid: Hoe beleeft u de veiligheid hier op het station? Door middel van de waarom vraag (McLafferty, 2007). Na de waardering kan door middel van de 'waarom vraag' de waardering gekoppeld worden aan een argumentatie. Hierbij kunnen bepaalde aspecten in de openbare ruimte een rol spelen. Met behulp van vraag 7 kan achterhaald worden welke factor van Mehta het meest belangrijk is voor de reiziger. Vraag 8 en 9 zijn de vragen die worden gesteld ter controle. Stel dat de waardering voor de factoren van Mehta zeer positief zijn, maar de uiteindelijke waardering negatief (vraag 8). Dan zijn er dus nog andere factoren die een belangrijkere rol spelen voor de beleving van de reiziger. Met behulp van vraag 9 kunnen deze factoren worden uitgelicht.

3.4 Selectie stations

De verwachting van de documentanalyse is dat niet alle geselecteerde stations van de documentenanalyse evenveel zullen schrijven over beleving. De stations die verder geen hele belangrijke knooppunten innemen in het hoofdrailnetwerk zullen naar verwachting minder bezig zijn met beleving omtrent de stationsomgeving. Dit zijn de stations: Driebergen-Zeist en Tilburg. Naar verwachting zullen Rotterdam Centraal en Utrecht Centraal het meest bezig zijn met beleving. Breda en Eindhoven zullen hier net tussenin vallen, omdat het relatief grote steden zijn, maar deze stations spelen een kleinere rol in het hoofdrailnetwerk. Naar verwachting Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal zullen worden geselecteerd als plek om interviews te houden omdat deze stations (naar verwachting) het meeste met beleving bezig zullen zijn.

H4 Resultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er een reflectie gegeven op het proces van dataverzameling. Hierin wordt er gereflecteerd hoe het proces is verlopen. Het uiteindelijke proces wordt vergeleken met het geplande proces zoals deze in het voorgaande hoofdstuk is vermeld. Eventuele wijzigingen en problemen worden hierin uitgelegd. Na de reflectie worden de resultaten van de dataverzameling gepresenteerd. De ingevulde formulieren van de dataverzameling zijn terug te vinden in de bijlagen (bijlagen 3 en 4).

4.2 Resultaten Documentenanalyse

Beleving is zeer context afhankelijk en komt voor iedere treinreiziger weer anders tot stand. Tijdens het zoeken naar beleving en de indicatoren van beleving in de MER'en was er weinig resultaat. Dit kwam vooral omdat de indicatoren van zowel Mehta (2014) als die van Van Hagen (2005) niet letterlijk in de tekst voorkwamen. Deze indicatoren zaten verstopt in de vele aspecten van de planvorming rondom het desbetreffende stationsgebied. De individuele indicatoren kwamen per MER-Rapportage vaak in dezelfde setting terug. In de volgende tabel (tabel 2) is per station te zien hoe de indicatoren van zowel Mehta als Van Hagen, in de planvorming terugkomen.

	Sociale Orde en Veiligheid	Ontspanningen en rustgeving	Overzicht en gemak	Afleidingen en entertainment	Voorzieningen	Belevings- waarde	Platform voor sociale activiteiten
Driebergen-Zeist	Aantrekkelijk geplaatste fietsstallingen. Tegengaan van wildstallers.	Groene structuren in de stations-omgeving, bomen, perken wandelpaden.	Werken met zichtlijnen		Ontwikkeling van stations- en perrons-voorzieningen	Elementen van landgoederen- zone Stichtse Warande terug -brengen in het ontwerp van het stationsgebouw	Bereikbaarheid: knooppunt van modaliteiten.
Eindhoven	Huidige situatie: Desolaat en onveilig, door niveaunderschillen in maaiveld en sociaal onveilige tunnels en verbindingen	Groenvoorziening in en om het stationsgebied. Doorbreken van verhard oppervlak	Wegnemen fysieke barrières van o.a. spoor- infrastructuur. Creëren van zichtlijnen.	Creëren van extra detailhandel. De kleine Blob (= glazen gebouw op station Eindhoven)	Realisatie van extra detailhandel.	Realisatie Kleine Blob, bezoekers- vriendelijk stationsplein.	Verbinding stationsgebied met andere locaties (stadscentrum, hoge school). Versterken noord- zuid verbinding
Rotterdam Centraal	Plaatsing van voet- en fietspaden. Gescheiden routes van verschillende modaliteiten	Realisatie van hoogwaardig siergroen. En een goede bezonning op stationsplein en in stationshal.	Verbreding van de voetgangers- tunnel. Duidelijke wandelroutes richting stads- centrum.		Uitbreiding van huidig voorzienings- niveau. Realisatie winkelstraat.	Het stationsgebouw als nieuw icoon van de stad. De stationshal is een ontvangsthal voor zijn gasten.	Het spoorgebied moet attractiever/ sterker worden door wonen, werken en verblijvende functies te combineren.
Tilburg		Overkapping van de stationshal zodat het omliggende gebied minder wordt gehinderd.					Vergroting van de bereikbaarheid van het stadscentrum
Utrecht Centraal	Huidige situatie onveilig door: hoekjes, lage ruimten, besloten plekken en	Vergroting van pleinen met daarin groen, voor een goede afwisseling. Daarnaast het	Overzichtelijk ontwerpen, werken met zichtlijnen. Daarnaast veel	Vergroten van leefbaarheid door het aanleggen van interessante tussenruimten.	Uitbreiding van de huidige detailhandel .	Gebruik van groene structuren in de stationsomgeving en stationshal.	Verbreding van wegenstructuren ter vergroting van de bereikbaarheid.

	onoverzichtelijke routes. Aanwezigheid van alcohol- en drugsverslaafden.	verbergen weglaten van functies die hinder veroorzaken zoals drukke verkeerswegen(tunnels).	borden en plattegronden plaatsen.	Spelen met groene en blauwe structuren.			
Breda	Vergroting van sociale cohesie door verschillende functies te combineren en verbinden in het stationsgebied.				Verdichting van het bestaande stedelijke gebied. Waarbij het voorzieningsniveau wordt verhoogd.		Integreren van woon- en werkfuncties in het stationsgebied.
Leefbaarheidsonderzoek Utrecht Centraal	Vooraf bedoeld op de subjectieve veiligheid: De waargenomen veiligheid. Hiervoor worden een aantal indicatoren genoemd: 1.Overzichtelijkheid 2.Sociale controle 3.Mate van beheer van het gebied.	In het onderzoek wordt hier het meeste gericht naar comfort. Het comfort is goed/optimaal als de mate van hinder minimaal is. Hinder komt terug in de volgende vormen: 1.Windhinder 2.Geluidshinder 3.Luchtverontreiniging 4.Schitteringen	Overzicht en gemak wordt in het onderzoek vertaald naar oriëntatie, waaraan weer een aantal factoren worden verbonden: 1.Leesbaarheid van de omgeving (zichtlijnen, patronen en doorkijken). 2.Vindbaarheid (borden en plattegronden).	In het onderzoek benoemt als afwisseling. Afwisseling wordt uitgesplitst in: 1.Visuele afwisseling, waarbij de waargenomen omgeving de hoofdrol speelt. 2. Functionele afwisseling, hierbij speelt de bruikbaarheid/ de functie van het gebied de hoofdrol		De belevingswaarde komt vooral terug in onderzoek bij het gebruik van groene en blauwe structuren. Naast de groene en blauwe structuren speelt de identiteit van het gebied een rol. Waarbij het stationsgebied als markant kan worden geïdentificeerd of als iets kenmerkends van de streek.	De relatie tussen het stationsgebied en het stadscentrum.

Tabel 2 Resultaten Documentenanalyse

Zoals in tabel 2 te zien is komen de indicatoren in verschillende ruimtelijke structuren terug. Elk ontwerp heeft enige aspecten waar de indicatoren in terug kwamen. Niet alle indicatoren zijn in elke MER terug te vinden. Het begrip beleving kwam echter zeer weinig terug. Alleen bij de MER'en van Eindhoven, Rotterdam Centraal en Utrecht Centraal kwam beleving (niet in letterlijke zin) terug. De MER'en van deze stations verschilden sterk met die van de andere 3 stations. Deze stations zijn namelijk gefocust op het creëren van een fijne omgeving waar men ook kan recreëren. In het ontwerp is bewust gekozen om het aspect 'place' van een station (Bertolini & Spit 1998) te optimaliseren. In deze ontwerpen speelt de leefbaarheid van het stationsgebied een belangrijkere rol. De andere stations: Tilburg en Driebergen-Zeist en Breda leggen de focus op de ontwikkeling van railinfrastructuur, om zo in te spelen in het voorspelde toegenomen aantal reizigers. Hierbij ligt de nadruk meer op de vergroting van de capaciteit van het spoor.

Bij de gekozen MER'en speelt de beleving van de gebruiker een kleine rol. De rapportages leggen vrijwel allemaal meer nadruk op de leefbaarheid van een gebied in plaats van de beleving van de gebruiker. In de deelstudie naar de leefbaarheid van het stationsgebied Utrecht wordt de beleving van de gebruiker vrijwel niet genoemd. De leefbaarheid van een gebied heeft zeer veel raakvlak met het begrip beleving. Beide zijn gericht op de verhoging van de levensstandaard en bevatten ze grofweg dezelfde indicatoren. Er zit echter wel een wezenlijk verschil in: De leefbaarheid van een gebied heeft betrekking op het gebied en de eigenschappen van dat gebied. Terwijl de beleving een ervaring is, gebaseerd op een evaluatie van een gebruiker. Beleving is hierbij dus subjectief: de waargenomen situatie, terwijl leefbaarheid meer een objectieve grondslag heeft.

In MER'en wordt dus vooral een objectieve benadering van het studiegebied gekozen. In het leefbaarheidsonderzoek van het stationsgebied Utrecht worden er indicatoren gegeven van leefbaarheid gegeven. Deze indicatoren zijn hieronder weergegeven:

- sociale veiligheid;
- hinder;
- groen en water (gebruikswaarde);
- diversiteit;
- oriëntatie;
- drukte (crowding).

Voor dit onderzoek zijn de stations die het meest gericht zijn op de belevingsaspecten het meest interessant. Dit zijn dus uiteraard de stations die zijn gefocust op plaats functie van stations. In de MER'en zitten grote verschillen in hoeverre de 'plaats' functie wordt uitgewerkt. De MER van Rotterdam spitst zich vooral toe op een stuk imago/ concurrentie, waarin het station eigenlijk het visitekaartje van de stad is. Deze functie komt ook terug in het ontwerp van het station. Als eerste is dit te zien aan de architectuur van de stationshal. De uitstraling van de stationshal is indrukwekkend, en zal door bezoekers een goede indruk achterlaten. Naast de uitstraling van het gebouw wordt er veel aandacht besteed aan verkeerstechnische. De nadruk ligt hierbij bij de relatie tussen het station en het centrum. Door middel van het scheiden van routes van modaliteiten, bezoekers veilig van het station naar het stadscentrum kan lopen. De gemeente Rotterdam wil de bezoeker niet lang op het station houden maar direct richting het stadscentrum laten bewegen. Het station als plaats om te verblijven en te recreëren wordt hierdoor negatief beïnvloedt. Er wordt gekozen voor functionaliteit waarbij groene en blauwe structuren worden vermeden. De nabijheid van Diergaarde Blijdorp compenseert voor diverse milieuaspecten zoals waterberging, het percentage van verhard oppervlak en voorkomendheid van flora en fauna in het gebied. In tegenstelling tot Eindhoven wordt er wel meer aandacht besteed aan de hoeveelheid zon en windhinder. Belevingswaarden komen wel terug in de MER maar het begrip wordt verder niet in verbinding gebracht met het centraal station als plaats om te recreëren en verblijven. Als laatste komt detailhandel niet terug in de MER rapportage terwijl dat toch van wezenlijk belang is.

De planvorming voor het stationsgebied Eindhoven, 'verbinden en verblijven' is zeer gericht op belevingsaspecten van de gebruikers. Er wordt veel gedaan om het stationsgebied gebruiksvriendelijker te maken. Dit is te zien aan de herinrichting van de pleinen, realisatie van groenstructuren, verbeteren van verbindingen rondom het station, creëren van detailhandel, de toegenomen ruimte in de voetgangerspassages en het verlagen van het maaiveld van het stationsgebied. Door de verlaging van het maaiveld worden er zichtlijnen gecreëerd waardoor de barrière werking van het feitelijke treinstation samen met de rail infrastructuur een minder is. Daarnaast wordt de barrière werking zo veel mogelijk wordt weggenomen door te investeren in een tweede Blob (gebouw voor de detailhandel) aan de noordzijde van het station. Als laatste wordt worden de passages die onder het station doorgaan, zo aantrekkelijk mogelijk gemaakt. Hierdoor wordt de bereikbaarheid tussen de noord- en zuidzijde van het station verbeterd. Verder moet de nieuwbouw van kantoorpanden een barrière vormen voor mogelijke geluidsoverlasten. Hierdoor wordt de gevelbelastingen van de woningen, die iets verder van het station zijn gevestigd minder. Als laatste worden de nieuwe gebouwen zo gepositioneerd zodat er 'knusse' binnenhofjes worden gecreëerd.

Het ontwerp van Utrecht Centraal is nog meer gefocust op leefbaarheid. Niet alleen weten ze de huidige knelpunten zeer concreet te benoemen: de aanwezigheid van daklozen en verslaafde, de vele donkere hoekjes, gangetjes en andere onfrisse binnenplaatsjes en verval van de openbare ruimte. De oplossing voor dit probleem ligt in deze MER niet alleen bij het verhogen van de veiligheid door middel van camera's en personeel, maar meer bij het ontwerp van de stationshal en stationsgebied. De gemeente Utrecht wil van het stationsgebied een plaats maken om te recreëren. Functies die de leefbaarheid negatief beïnvloeden zoals autowegen, die geluidshinder, luchtvervuiling en geur overlast veroorzaken, worden zoveel mogelijk vermeden bij deze openbare ruimten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van tunnels en dus ook ondergrondse parkeergelegenheden.

Doordat er woon- en werkfuncties worden toegevoegd aan het stationsgebied wordt de plaats functie nog belangrijker. Zowel het stationsgebied van Utrecht Centraal en Eindhoven krijgen woon-werkfuncties in het stationsgebied. Hierdoor krijgt het stationsgebied meer het karakter van een echte stadswijk. Dit biedt kansen voor het stationsgebied om een centralere rol te krijgen. Dit kan onder andere gerealiseerd worden door functieverdichting, zodat het stationsgebied een verzorgende functie krijgt voor de omwonenden.

4.3 Resultaten interviews

In tabel 3 zijn de resultaten van de interviews opgenomen. In totaal zijn er 50 interviews opgenomen. Bij vraag 1,2,7 en 8 zijn de resultaten van de cases samengevoegd. Bij de vragen over de individuele stations (vraag: 3 t/m 6) zijn de resultaten per station weergegeven. Dit is gedaan omdat de vragen betrekking hadden op twee verschillende stations, dus twee verschillende situaties. Op beide stations zijn 25 interviews afgenomen. In kolom 4 'toevoegingen' zijn de meest voorkomende antwoorden van de treinreizigers opgenomen. Dit zijn de antwoorden op de 'waarom' vragen.

Vragenlijst	Antwoorden	Aantal respondenten (50)	Toevoegingen	
1. Hoe vaak reist u per week?	A)Meer dan 2 keer B)1-2 keer C)Minder dan 1 keer per week D)Minder dan 1 keer per maand	A)13 B)14 C)11 D)12		
2. Wat vindt u het belangrijkste van de reis?	A)Snelheid, Zekerheid B)Comfort, Rust C)Sociale bezigheden. D)Uitdaging, onttrekking uit dagelijkse sleur.	A)32 B)13 C)0 D)5	Werkende Wifi Geen vertragingen	
		Aantal Respondenten		
Vragenlijst	Antwoorden	Utrecht Centraal (25)	Rotterdam Centraal (25)	Toevoegingen
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	1)Slecht 2)Matig 3)Voldoende 4)Goed 5)Zeer goed	1) 0 2) 1 3) 8 4) 16 5) 0	1) 0 2) 0 3) 0 4) 8 5) 17	-Personeel en bewaking. -Open ruimte -Rust -Overzicht
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	1)Slecht 2)Matig 3)Voldoende 4)Goed 5)Zeer goed	1) 1 2) 8 3) 12 4) 4 5) 0	1) 2) 3) 1 4) 21 5) 3	-Hygiene -Netheid -Bankjes -Verbouwing
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	1)Slecht 2)Matig 3)Voldoende 4)Goed 5)Zeer goed	1) 0 2) 0 3) 9 4) 16 5) 0	1) 0 2) 0 3) 7 4) 11 5) 7	-Exclusiviteit -Vroege sluitings-tijden
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek?	1)Slecht 2)Matig 3)Voldoende 4)Goed 5)Zeer goed	1) 1 2) 18 3) 5 4) 1 5) 0	1) 1 2) 17 3) 2 4) 4 5) 1	-Doorreispunt -Sfeerloos (door o.a. verbouwing) -Piano geeft sfeer
Vragenlijst	Antwoorden	Aantal respondenten (50)		Toevoegingen
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A)Veiligheid B)Comfort C)Voorzieningen D)Compleetheid als sociale ontmoetingsplaats.	A) 36 B) 8 C) 6 D) 0		-
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief Neutraal Negatief	43 7 0		-
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	-Rokersvoorzieningen -Invalidevoorzieningen -Betaling voor het toilet -Ontbreken van plattegronden -Architectuur -Ontbreken van Sfeer	-Kleine winkels -Te kleine bordes voor de reisinformatie -Oriëntatie: Route richting centrum. -Ontbreken van stille ruimten -Ontbreken van MacDonaldis -Tocht en Kou		

Tabel 3: Resultaten interviews

Het eerste wat opvalt aan de resultaten van de interviews zijn de grote verschillen in het type treinreizigers. De geïnterviewden variëren sterk in leeftijd, in reisdoelen en het aantal reizen per week. Zoals in de resultaten is te zien (vraag 1, tabel 3) is er veel variatie in het aantal treinreizen per

week. Wel is het opvallend dat vaak wat oudere mensen wat minder vaak reizen per week. Door de oudere treinreizigers werd het aantal treinreizen vaak per jaar gegeven.

Hoewel de reizigers qua leeftijd veel variëren, komen de individuele behoeften tijdens de treinreis (vraag 2, tabel 3) grotendeels overeen. Van de in totaal 50 geïnterviewde treinreizigers kiezen 32 voor Snelheid en Zekerheid tijdens de treinreis het belangrijkste aspect van de treinreis. Na Snelheid en Zekerheid wordt Rust en Comfort gekozen. Rust en Comfort is voor 12 cases het belangrijkste aspect van de treinreis. Er zijn 6 cases die de uitdaging als het belangrijkste aspect van de treinreis zien. De sociale interactie met andere treinreizigers wordt door geen van de cases gezien als het belangrijkste aspect van de treinreis.

De meeste cases kunnen dus tot de zekerheidszoekers of tot de functionele planners gerekend worden (zie figuur 3). Het grote verschil tussen de functionele planner en de zekerheidszoeker is dat de functionele planner gebaat is bij een snel soepel verloop van de reis, waarbij er zo min mogelijk tijd verloren gaat. Dit type reiziger is bekend met het reizen met de trein en zal aanzienlijk vaker reizen dan de zekerheidszoeker. De forens kan in principe gerekend worden tot de functionele planner. De zekerheidszoeker is minder bekend met het reizen met de trein en voelt zich daar vaak ook ongemakkelijk bij. Op basis van het aantal reizen per week kan er een onderscheid worden gemaakt tussen de zekerheidszoekers en de functionele planners (Van Hagen et al, 2005).

Als de grens wordt gelegd op minimaal 1 treinreis per week dan kunnen er 20 van de 32 cases gerekend worden tot de functionele planner. De resterende 12 cases kunnen tot de zekerheidszoekers worden gerekend.

Naast de treinreis is er ook aan de treinreiziger gevraagd welke factor van Mehta nou het meeste belangrijk is op het station zelf. Hiervoor kiest de grote meerderheid van de cases voor de veiligheid. De veiligheid op het station wordt voornamelijk beleefd via de aanwezigheid van NS-personeel. Daarnaast zorgen politieagenten en bewakingspersoneel voor een extra gevoel van veiligheid. Slechts een paar cases linken veiligheid aan de stationsruimte zelf. De belangrijkste aspecten die genoemd worden, zijn: de ruimte (zichtlijnen), lichtinval en de ruimte om te bewegen.

Het comfort op het station wordt door de cases vooral beleefd door de hoeveelheid beschikbare bankjes en andere zitgelegenheden, de hygiëne in de stationshal en verzorgdheid van het station. Verder werden de werkzaamheden aan het station negatief ervaren.

Het voorzieningsniveau op Utrecht Centraal was voor bijna alle cases als voldoende ervaren. Voor station Rotterdam Centraal waren de voorzieningen ook voldoende, alleen werden de poortjes (tegen zwartrijders) door vele gezien als een barrière. Door deze maatregel is de winkelstraat afgesloten voor de mensen die niet kunnen of niet hoeven in te checken.

De laatste factor was de inclusiviteit van het station, het station als een centrale plaats (Bertolini en Spit 1998) om te recreëren en in principe de gebruiker te voorzien in zijn behoeften. Bijna alle cases zagen het station als tussenhalte; een doorreispunt. Vanaf dit punt wordt er overgeschakeld naar een andere trein of een andere modaliteit.

Als laatste werd zowel het station Utrecht Centraal (ondanks de verbouwing) en Rotterdam Centraal positief gewaardeerd. Door een enkele cases werd de beleving negatief gewaardeerd. Deze negatieve waardering was echter wel vaak het resultaat van een slechte ervaring van het vervoer. De slechte ervaring werd dan veroorzaakt door vertraging, uitval en bepaalde trajecten die uitvielen waardoor er sprake was van omleidingen.

4.4 Vergelijking van uitkomsten

Bij beide onderzoeken is er gebruik gemaakt van de factoren van Mehta (2014) in combinatie met de factoren van Van Hagen & NS (2009). Dit is gedaan om uiteindelijk tot een vergelijking te komen. De

vergelijk van belevingsaspecten van de treinreiziger en de belevingsaspecten in de MER'en als het gaat om de inrichting van de stationsomgeving. In tabel 4 worden de 5 factoren van Mehta (2014) weergegeven. Daarnaast worden de factoren van Mehta gekoppeld aan (ruimtelijke) aspecten volgens de documentenanalyse en de interviews.

Factoren	Aspecten MER'en	Aspecten treinreiziger
Veiligheid	-Verkeersveiligheid, planning van verkeersstromen. -Open overzichtelijke ruimten -Uitstraling/ beheer -Elementen van supervisie	-Personeel en bewaking. -Open ruimte -Rust -Overzicht
Comfort	-Groenvoorzieningen -Geluidsoverlasten en andere vormen van hinder -Veilige looproutes zonder veel obstakels -Looproutes gescheiden van rustplaatsen	-Hygiene -Netheid -Bankjes
Voorzieningen	-Detailhandel -Informatiepunten -Toiletten -Functieverdichting (wonen & werken) -Plattegronden en wegwijzers	-Winkels -Informatiepunten -Toiletten
Platform voor sociale activiteiten en bereikbaarheid	-Bereikbaarheid van station -Verbinding met het centrum -Creëren van binnenstadsmilieu -Verbetering verkeersdoorstroming	-Doorreispunt -Sfeer -Geen activiteiten voor langer vermaak.
Belevingswaarde	-Groen en blauwstructuren -Architectuur -Wegnemen van barrières -Zichtlijnen	-Reiswaardering -Bankjes/ zitgelegenheid -Drukte op station -Beschikbaarheid van Reisinformatie

Tabel 4: Vergelijking resultaten van MER'en en Interviews

In de tabel kan worden opgemerkt dat de aspecten van de interviews zeer detaillistisch zijn en sterk zijn gerelateerd aan het fysieke gebruik. Hoewel de aspecten van de interviews niet in letterlijke zin terugkomen in de aspecten van de MER'en, kunnen grotendeels worden ingedeeld onder de aspecten van de MER'en. Wat opvalt aan de aspecten van de MER'en is dat de verschillende onderdelen vanuit een groter schaalniveau worden bekeken. Daarnaast zijn er aspecten van de MER'en die bij de interviews niet worden genoemd.

4.5 Conclusie

Aan de hand van de verzamelde gegevens kan er geconcludeerd worden dat er een wezenlijk verschil zit in de belevingswaarden die voorkomen in de MER'en en de belevingswaarden die de reiziger ervaart. In de MER'en wordt weinig aandacht besteed aan beleving. In de MER'en gaat het meer om de leefbaarheid van het gebied zelf. Voor de leefbaarheid van het gebied worden weer andere factoren gebruikt. Deze factoren komen gedeeltelijk overeen met die van Mehta. Er is echter wel een groot verschil tussen de factoren van Mehta (de kwaliteit van de ruimte) en de factoren van leefbaarheid. De factoren van Leefbaarheid zijn meer gericht op ontwerpaspecten. Bij Mehta (2014) speelt juist de menselijke interactie een grote rol in de kwaliteit van de openbare ruimte.

In MER'en worden voornamelijk technische zaken besproken zoals grondwaterstanden, milieubelastende effecten en verkeerstechnische aspecten. Bij het meten van deze aspecten, kunnen de resultaten gekwantificeerd worden. Hierdoor is het mogelijk om kwaliteit te koppelen aan

grenswaarden en normeringen. Hetzelfde geldt voor architectonische elementen, waarin de grote van binnenruimten, gevels, voetgangerstunnels en dergelijke kunnen worden gekoppeld aan meetwaarden. Voor beleving kan dit niet vanwege het subjectieve context afhankelijke karakter. Wat voor ieder persoon weer anders wordt samengesteld. Om toch te zorgen voor een goede beleving wordt er in MER'en gerelateerd naar leefbaarheid.

H5 Conclusies.

In deze thesis is er onderzoek gedaan naar beleving van treinreizigers van de stationsomgeving. In het voorgaande is geconcludeerd dat beleving voor ieder persoon anders wordt samengesteld. Daarnaast is beleving weer context specifiek waardoor het nog lastiger is om indicator aan het begrip te koppelen. Beleving is dus subjectief en komt tot stand na een ervaring van bijvoorbeeld een fysieke ruimte. Deze ervaring zal positief zijn mits de kwaliteit van de openbare ruimte goed is. De kwaliteit van de openbare ruimte wordt volgens Mehta (2014) bepaald door 5 factoren. Daarnaast is er onderzoek gedaan naar de behoeften van treinreizigers. In hoofdstuk 2 is besproken dat de behoeften en de factoren van Mehta elkaar overlappen.

Zoals in het theoretisch model is te zien (figuur 5) zijn de factoren van Mehta gebruikt in de methoden van dataverzameling. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een documentenanalyse van MER'en van verschillende stations (tabel 1) en van interviews van treinreizigers. De MER'en in de documentenanalyse zijn beoordeeld volgens het formulier documenten analyse (bijlage 1). Voor de interviews is er een interview guide opgesteld (bijlage 2).

Aan de hand van de documentenanalyse kunnen een aantal conclusies worden getrokken. Ten eerste komt het begrip beleving niet voor in de MER'en. Beleving is moeilijk te kwantificeren. Hierdoor kunnen er moeilijk grenswaarden of normen voor worden gemaakt. Daarnaast is beleving lastig te meten. Vanwege het subjectieve karakter kan beleving alleen via kwalitatieve meetmethoden (zoals interviews en enquêtes) worden gemeten.

Als tweede komen de factoren van Mehta (2014) in vrijwel alle MER'en terug (tabel 2). De factoren werden in de MER'en niet concreet genoemd. Verschillende aspecten van de planvorming konden echter onder de verschillende factoren worden geplaatst.

Vervolgens zijn er verschillen in de functie van de treinstations. De stations die al een zeer goede railinfrastructuur hebben, zijn meer toegespitst op de 'plaats' functie van het station. In de MER'en van deze stations wordt daarom ook meer aandacht besteed aan de kwaliteit van de openbare ruimte. Deze kwaliteit werd uitgedrukt in het begrip 'leefbaarheid'.

In het leefbaarheidsonderzoek van Projectorganisatie Stationsgebied Utrecht (tabel 1, document 7), worden er diverse factoren gekoppeld aan leefbaarheid. Het grote verschil tussen deze factoren en die van Mehta is dat de factoren van het leefbaarheidsonderzoek zijn gekoppeld aan ontwerpaspecten terwijl die van Mehta meer gerelateerd zijn aan het menselijke gebruik.

Aan de hand van de interviews kan geconcludeerd worden dat de treinreiziger het meeste belang hechten aan de snelheid en zekerheid van de reis. Het grote overgrote deel van de geïnterviewden kunnen worden gerekend tot de zekerheidszoeker en functionele planners. Dit is ook terug te zien in de evaluatie van het station. Hierbij wordt de meeste waarde toegekend aan veiligheid en comfort. Het verblijf op het station wordt positief gewaardeerd zolang de reis zonder te veel oponthoud is verlopen en er maar genoeg bankjes beschikbaar zijn op het station.

Het stationsgebied wordt door de treinreiziger niet gezien als een plek om te recreëren of te verblijven voor een langere tijd. De meeste treinreizigers zien het station als een doorreispunt.

De belevingsaspecten van de treinreizigers lijken in eerste instantie niet overeen te komen met de belevingswaarden in ex ante evaluaties (tabel 4). Dit komt omdat de treinreiziger de gebruiker is. De behoeften van de gebruiker zijn daarom zeer gedetailleerd en gebruikersgericht. De belevingswaarden, zoals ze besproken zijn in de ex ante evaluaties, zijn generiek geformuleerd. Dit komt omdat er in de planvorming vanaf een hoger schaalniveau naar wordt gekeken. Op dit hogere schaalniveau ligt de nadruk meer op de relatie tussen de verschillende functies. De behoeften van de treinreizigers kunnen verder wel onderverdeeld worden in de verschillende aspecten van de planvorming.

H6 Reflectie en aanbevelingen

6.1 Reflectie Documentenanalyse

Voor het proces van data verzamelen is een goed stappenplan gemaakt. Het analyseren van de MER'en ging echter anders dan het stappenplan. Volgens het stappenplan zou er gezocht worden op de term beleving en de verschillende indicatoren van beleving. Deze methode van opzoeken, door middel van zoekwoorden, leverde weinig op. Dit kwam voornamelijk omdat de indicatoren niet in letterlijke zin in het document waren verwerkt. Veelal werd er gebruikt van synoniemen. Daarnaast waren de indicatoren verwerkt in bepaalde aspecten van de planvorming van het stationsgebied. Een oplossing voor dit probleem is het zoeken op meerdere verschillende zoektermen. Het nadeel hiervan is dat de rapportages zijn geschreven door verschillende auteurs. Elke auteur gebruikt in de rapportage weer verschillende betekenissen, definities en synoniemen. Dit houdt in dat er voor deze oplossing, per rapport, weer andere zoekwoorden bedacht moeten worden. De nadelen van deze oplossing is dat de data verzameling een tijdrovend proces wordt. Daarnaast is de kans groot is dat er wat gemist wordt. Daarom is besloten om niet voor deze oplossing te kiezen. De tweede oplossing voor het probleem is simpelweg het gehele document lezen. Dit kost meer tijd maar hierbij zullen de resultaten kwalitatief beter worden, omdat de opbouw van de MER beter kan worden begrepen. Daarnaast kunnen indicatoren die in de tekst verwerkt zitten, beter gevonden worden.

6.2 Reflectie Interviews

De interviews zijn afgenomen op de stations Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal. Bij aankomst op Utrecht Centraal was het al snel duidelijk dat het afnemen van interviews op de perrons zelf zeer lastig zou gaan worden. Het was namelijk een chaos van mensen die een de volgende overstap moesten halen. Omdat de interviews naar verwachting 4-6 minuten zouden gaan duren, zou het niet handig zijn om de gehaaste reizigers daarmee lastig te vallen. Het perron was geen goede plek om te interviewen. De stationshal bleek een betere plek te zijn. Hier verzamelden reizigers die langer op een overstap moesten wachten. Deze reizigers hadden dan ook meer tijd beschikbaar te hebben om een aantal vragen te beantwoorden. In de stationshal zijn ook alle interviews uitgevoerd.

Op Rotterdam Centraal ging het interviewen wat lastiger. De maatregelen tegen zwartrijders hebben ervoor gezorgd dat de stationshal niet voor iedereen beschikbaar is. Er moet namelijk worden ingecheckt om bij de winkelstraat en uiteindelijk op de perrons zelf te komen. Omdat ik al uit dit gebied was gegaan, waren de mensen in de winkelstraat zelf onbereikbaar. Gelukkig waren er nog enkele bankjes in het vrije gedeelte. De meeste mensen die hier zaten wilden gelukkig meewerken aan een interview. Op een gegeven moment kwamen er helaas geen nieuwe mensen bij en werd het moeilijk om nieuwe mensen te vinden om te interviewen. Door de exclusiviteit van de winkelstraat werd het proces bemoeilijkt. Op weg naar de trein lukte het om nog enkele mensen kunnen interviewen.

6.3 Aanbevelingen

Voor verdere onderzoeken naar beleving op stationsgebieden is het aan te raden om naar de omwonende als gebruiker te kijken. Er worden woon- en werkfuncties betrokken in de planvorming van stationsgebieden. Het is belangrijk om naar de behoeften van de omwonenden en werkenden te kijken. Hierdoor kan de 'plaats' functie van een stationsgebied nog meer worden verbeterd. De treinreiziger gebruikt het stationsgebied momenteel als een doorreispoint, het stationsgebied fungeert hierbij meer als 'node' dan een 'plaats'.

Er liggen kansen in het stationsgebied als een soort wijkcentrum. Waarbij de wijk meer een stadswijk is. Een plek waar veel interactie plaatsvindt, maar waar het toch nog plezierig is om te wonen.

Literatuurlijst

Annema, J. A., Koopmans C. (2012). De Leefomgeving in Maatschappelijke Kosten- Batenanalyses van Transportprojecten. In: *Tijdschrift Vervoerswetenschap*, 48 (2) , p. 51-67

Bertolini, L & Le Clercq, F & Kapoen, L (2005). Sustainable accessibility: a conceptual framework to integrate transport and land use plan-making. Two test-applications in the Netherlands and a reflection on the way forward. *Transport Policy* 12 (2005) 207–220

Bertolini, L & Spit, T. (1998). *Cities on rails. The redevelopment of railway station areas.* Londen: Routledge

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk. 21 en 22 november 2013, Rotterdam.

Boes, E. (2007). Stations? Daar zit muziek in! Een onderzoek naar de effecten van muziektempo op stationsbeleving. Universiteit Twente. Onder begeleiding van: Drs. M. (Mark) van Hagen & M. (Mark) Holtel.

Buijs, A.E. & van Kralingen, 2003. Het meten van beleving. Inventarisatie van bestaande indicatoren en meetmethoden. Wageningen, Alterra, Research Instituut voor de Groene Ruimte. Alterra rapport 782. Reeks Belevingsonderzoek nr. 8.

Carmona, M (2010). Contemporary Public Space, Part Two: Classification, *Journal of Urban Design*, 15:2, 157-173.

De Keizer, B & Hofker, F (2013). Klantwaardering van Overstappen. Bijdrage aan het Colloquium Vervoerplanologisch Speurwerk. 21 en 22 november, 2013. Rotterdam.

De Keizer, B, Geurs, K.T, Haarsman G.H. (2012). Interchanges in timetable design of railways: A closer look at customer resistance to interchange between trains. Ns, University of Twente.

De Snoo, M. & Houwen, M. (2005). Rotterdam Centraal Milieu(effect)Rapport. Ingenieursbureau Gemeentewerken Rotterdam. Rotterdam.

Eilering, J.A.M. (2013). Stationsgebied Driebergen-Zeist: L4.13.7-1 (vormvrije) M.E.R.-Beoordeling. Arcadis Nederland B.V. Arnhem.

Fermont, A. & van Sluijs, P. (2003). MER Stationsgebied Utrecht (1^e Fase). Bijlage van Masterplan Stationsgebied Utrecht. Gemeente Utrecht, Projectorganisatie Stationsgebied. Utrecht.

Givoni, M & Rietveld, P. (2007). The acces journey to the railway station and its role in passengers' satisfaction with rail travel. *Transport Policy* 14 (2007). 357-365.

Hooimeijer, P, Kroon, H, Luttkik, J. (2001). Kwaliteit in Meervoud. Conceptualisering en Oprationalisering van ruimtelijke kwaliteit voor meervoudig ruimtegebruik. Waddinxveen: Drukkerij A Twee.

Kuenen, B. (2008). De stationsomgeving als beleggingslocatie. Masterproefschrift Amsterdam school of Real Estate. Begeleiders: prof. Dr. P. van Gool & drs. J.J. Reijnders

Lynch, K. 1960. *The Image of the City.* Cambridge, MA: MIT Press

Mc. Lafferty, S.L. (2007). Conducting Questionnaire Surveys. In Clifford, N. French, S. Valentine, G. Key Methods of Geography (pp. 77-89). SAGE Publications Ltd.

Mehta, V. (2014). Evaluating Public Space, *Journal of Urban Design*, 19:1, 53-88

Overheid, Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2007). Actieplan 'Groeï op het spoor'. Colorworks, Den Haag.

Peek, G.J. , Bertolini L. , De Jonge, H. (2006) Gaining insight in the development potential of station areas: A decade of node-place modelling in The Netherlands, *Planning Practice & Research*, 21:4, 443-462, DOI: [10.1080/02697450701296247](https://doi.org/10.1080/02697450701296247)

Prorail (2015). Geraadpleegd op 27-02-2015 via <https://www.prorail.nl/reizigers/vernieuwen-van-het-spoor/spoorprojecten>

Trip, J.J. (2008) Urban Quality in High-speed Train Station Area Redevelopment: The Cases of Amsterdam Zuidas and Rotterdam Centraal, *Planning Practice & Research*, 23:3, 383-401

Van den Berg, A. Beer, A. Hamel, R. Manneke, A. Schildwacht, P. (2003). Leefkwaliteit Stationsgebied Utrecht. Gemeente Utrecht Dienst Stadsontwikkeling, afdeling Milieu en Duurzaamheid. Utrecht.

Van der Putten, H.C.N. & Roelofsma, K.P. (2005). SMB/MER Spoorzone. Haskonig Nederland B.V. Ruimtelijke Ontwikkelingen. Arnhem.

Van Hagen, M & Bron, P (2013). De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45.

Van Hagen, M & Dutch Railways & Hulster, G. (2009). How to meet the needs of passengers? A successful customer segmentation model for public transport. European Transport Congress, 6-8 October 2009, Noordwijkerhout, The Netherlands.

Van Hagen, M & Exel, M (2012). De reiziger centraal. De reiziger kiest de weg van de minste weerstand. Spoorbeeld. Uitgave van Bureau Spoorbouwmeester in samenwerking met NS en Prorail. September 2012. Geraadpleegd op: <http://www.spoorbeeld.nl>

Verberne, C. & Haverkorn, E. (2007). Gemeente Tilburg, PlanMER spoorzone. BRO Boxtel. Boxtel.

Voogt, J.E. (2011). De beleving van een busrit. Universiteit Utrecht. Onder begeleiding van: M. Dijst.

Walzer, M. (1986). Pleasure and costs of urbanity, *Dissent*, 33(4), pp. 470-475.

Whyte, W. H. (1988) *City; Rediscovering the Centre* (New York: Doubleday).

Witteveen + Bos. (2011). Gemeente Eindhoven. MER Stationsgebied. Witteveen + Bos. Deventer.

Bijlagen

Bijlage 1: Formulier documenten analyse

Titel MER:

Datum:

Auteur:

Opdrachtgever:

Resterende tekst MER

Doel	Resultaat	Vorm/ Setting	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.			
Hoe komt beleving terug in planvorming?			
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Ruimtelijke Vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid			
Ontspanning en Rustgeving - Comfort			
Overzicht en Gemak			
Afleiding en Entertainment			
Meaningfull Activities			
Pleasurability (aspecten die opvallen)			
Inclusiveness (ruimte om te recreëren)			
Hoe zwaar wegen de indicatoren?	Resultaat	Weging / Mate van belang	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid			
Ontspanning en Rustgeving - Comfort			
Overzicht en Gemak			
Afleiding en Entertainment			
Meaningfull Activities			
Pleasurability (aspecten die opvallen)			
Inclusiveness (ruimte om te recreëren)			

Bijlage 2: Interview guide

Start Interview:

Begroeting.

Vragen om mee te werken aan onderzoek door een paar vragen te beantwoorden.

Bij toestemming korte vragenlijst beginnen:

1.Hoe vaak reist u per week?

2.Wat vindt u het belangrijkste van de reis?

- a) Snelheid, Zekerheid (Zekerheidszoeker, Functionele planner)
- b) Comfort, Rust (Gemakszoeker, reitraitant)
- c) Sociale bezigheden. (gezelligheidszoeker, statuszoeker)
- d) Uitdaging, ontrekking uit dagelijkse sleur. (levensverrijker)

Vragen met betrekking tot stations en stationsomgevingen:

3.Hoe ervaart u de veiligheid op station Rotterdam Centraal/ Utrecht Centraal/ andere Nederlands stations?

1. Slecht 2. Matig 3. Voldoende/ OK 4. Goed 5. Zeer Goed

Waarom juist Slecht, Matig, Voldoende, Goed, Zeer goed?

4.Hoe ervaart u het comfort op station Rotterdam Centraal/ Utrecht Centraal/ andere Nederlands stations?

1. Slecht 2. Matig 3. Voldoende/ OK 4. Goed 5. Zeer Goed

Waarom juist Slecht, Matig, Voldoende, Goed, Zeer goed?

5.Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op station Rotterdam Centraal/ Utrecht Centraal/ andere Nederlands stations?

1. Slecht 2. Matig 3. Voldoende/ OK 4. Goed 5. Zeer Goed

Waarom juist Slecht, Matig, Voldoende, Goed, Zeer goed?

6. In hoeverre vindt u het station compleet? In de zin van in hoeverre voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek?

1. Slecht 2. Matig 3. Voldoende/ OK 4. Goed 5. Zeer Goed

Waarom juist Slecht, Matig, Voldoende, Goed, Zeer goed?

7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?

- a) veiligheid
- b) comfort
- c) voorzieningen
- d) compleetheid als sociale ontmoetingsplaats.

8. Tot slot: Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?

1. Negatief 2. Neutraal 3. Positief 4 Anders namelijk: Leuk, Uitdagend, overweldigend of andere emoties.

9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?

Einde interview, Bedanken. Fijne reis.

Bijlage 3: Documentenanalyse resultaten: MER evaluaties

Titel MER: STATIONSGBIED DRIEBERGEN-ZEIST: L4.13.7-1 (VORMVRIJE) M.E.R.-BEOORDELING.

Datum: 19 december 2013

Auteur: drs. J.A.M. Eilering. Arcadis Nederland BV.

Opdrachtgever: ProRail, afdeling projecten. De heer R.G. Jansen.

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.				
Hoe komt beleving terug in planvorming?				
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid	1.is sprake van wildstallers rond de ingangen van het station	1. door de reizigers duidelijk minder gewaardeerd.	1. Fietsstallingen elders op aantrekkelijkere plekken verplaatsen	1. 17 2.
Ontspanning en Rustgeving - Comfort				
Overzicht en Gemak	1. zoveel mogelijk ruimte voor bomen is, en een veilige en overzichtelijke route is voor de reiziger	1. Inpassing van stationsgebied in de omgeving	1. Bomen partijen, perken , wandelpaden	1.32n
Afleiding en Entertainment				
Meaningfull Activities	1.ontwikkelen van de vereiste perron- en stationsvoorzieningen	1.Als voorgenomen wensen van betrokken partijen	Wordt niet verder uitgewerkt	1. 18
Pleasurability (aspecten die opvallen)	1.Landgoederenzone Stichtse Lustwarande.... ontwerpelementen en kwaliteiten hiervan toe te passen en te versterken in de stationsomgeving 2. zichtlijnen verbinden het station met de omringende landgoederen	herkenbaarheid van het station	1. ...zorgvuldige inpassing van station naar omgeving.	1.31 2.31

Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)	1. bereikbaarheid van het stationsgebied is in theorie ideaal	1. Knooppunt van verschillende modaliteiten	Verkeerstechnische oplossingen: meer rijstroken keermogelijkheden, invoegmogelijkheid voor bussen etc.	1. 17
--	---	---	--	-------

Titel MER: Gemeente Eindhoven MER stationsgebied

Datum: 14 juni 2011

Auteur: Witteveen + Bos

Opdrachtgever: Gemeente Eindhoven

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.	1. Verbinden en verblijven 2. Verbinden en verblijven	Zorgen voor een aangename stations omgeving hoogwaardige inrichting van het openbaar gebied	Fijnmalig stelsel van routes en straten. goede verbindingen met het station vanuit alle richtingen, prettige verblijfsplekken, goed ingerichte pleinen	9
Hoe komt beleving terug in planvorming?	beleving van het gebied	Geluidsnormeringen in het betreffende plangebied	Geluidsbelastingen van woningen in de centrumring.	40
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid	openbare ruimte en het gebied wordt gekenschetst als 'desolaat en onveilig	Huidige situatie/ probleemstelling	niveaoverschillen van het maaiveld, de sociaal onveilige fiets- en voetgangerstunnels, de in zichzelf gekeerde bebouwing en de geïsoleerde ligging van locaties ten noorden van het spoor	9
Ontspanning en Rustgeving - Comfort	Groenvoorziening in en om het stationsgebied	Doorbreken van het verharde oppervlakken, creëren van habitat van flora en fauna.	Struikgewassen en bomen van verschillende hoogtes, groendaken.	72
Overzicht en Gemak	Verlaging van het stationsgebied	Wegnemen barrière werking / zichtlijnen creëren.	Stationspleinen, passages, tunnels worden verlaagd.	71

Afleiding en Entertainment	Creëren van extra detailhandel	Ter vermaak, voorzieningsniveau omhoog brengen.	Kleine blob.	15
Meaningfull Activities				
Pleasurability (aspecten die opvallen)	Vergroting toegankelijkheid tussen Noord en zuid zijde. Groendaken en gevelmaatregelen	Vergroten van voetgangerstunnel Groendaken ter geluidsisolatie en waterberging	voetgangerstunnel krijgt een verbrede doorgang, hoogte van de stationspassage toeneemt groendaken	14
Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)	alle locaties in het Stationsgebied met elkaar verbinden	Verbinden en verblijven: versterken noord zuid relaties.	fijnmazig stelsel van routes en assen	9

Korte samenvatting: De planvorming voor het stationsgebied Eindhoven, 'verbinden en verblijven' is zeer gericht op belevingsaspecten van de gebruikers. Er wordt veel gedaan aan om de sfeer om en rondom het station zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Dit is te zien aan de herinrichting van de pleinen, creëren van groenstructuren, verbeteren van verbindingen rondom het station, creëren van detailhandel, verlagen van het maaiveld van het stationsgebied t.g.v. overzichtelijke pleinen en meer ruimte in de voetgangerspassages. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat de barrière werking dat de spoorinfrastructuur veroorzaakt zo veel mogelijk wordt weggenomen door te investeren in een tweede Blob aan de noordzijde van het station. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat de passages die onder het station doorgaan, zo aantrekkelijk mogelijk worden gemaakt. Verder moet de nieuwbouw van kantoorpanden een barrière zijn voor mogelijke geluidsoverlasten en daarnaast moet de positie van de gebouwen 'knusse' binnenhofjes creëren..

Titel MER: Rotterdam Centraal Milieu(effect)rapport

Datum: 6 september 2005

Auteur: Marianne de Snoo/Marja Houwen: Ingenieursbureau Gemeentewerken Rotterdam

Opdrachtgever: Gemeente Rotterdam

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.	Daar waar wordt gesproken over ruimtelijke kwaliteit gaat het in de visie van het Kabinet om gebruikswaarde, belevingswaarde en toekomstwaarde.	Ruimtelijke kwaliteit	Belevingswaarde betreft vooral de leefomgeving en heeft betrekking op cultureel besef en diversiteit, de menselijke maat, de aanwezigheid van karakteristieke kenmerken en schoonheid.	72
Hoe komt beleving terug in planvorming?	de beleving van de stad	Toegangsroutes van het centraal station naar het stadscentrum moeten veilig zijn.	goede faciliteiten voor voetgangers	42
	Belevingswaarden van Groen en blauw.	Potentiele gebieden voor groene- en blauwe structuren. (m.b.t. waterplan Rotterdam, 2005). Nota Natuur, Bos en Landschap in de 21e eeuw [LNV 2000].	Grachtengordels, groene wiggen ten gunste voor de natuur en waterkwaliteit	120
	Twee betekenissen van natuur: natuur voor mensen (onder andere recreatieve natuurbelevingswaarde en bijdrage aan het leefklimaat), en natuur voor natuur (intrinsieke waarde van natuur). Het gaat om biodiversiteit en natuurlijkheid.	rijksnota over het landelijke natuurbeleid.	Deze groene structuren komen terug in de EHS structuren (Rotterdam central ligt niet in en rondom EHS gebieden).	138
	Ecologische doelstellingen verbonden aan het streefbeeld de Compacte Stad.	Vormgeving waar mogelijk afgestemd op zichtbaarheid en belevingswaarde	Uitstraling van oevers	139
	Inventarisatie van het aantal groene	Groene structuren hebben positief	In de vorm van Taluds en	143

	structuren in en om het station. (nualternatief)	effect op de belevingswaarde van bezoekers.	Plantenbakken.	
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid	sociale veiligheid: plaats en hoedanigheid van voetgangers- en fietspassages en gebruik hiervan	Routes van voetgangers en fietsers moeten zo veilig mogelijk worden gemaakt.	Deze routes moeten zoveel mogelijk vrij zijn van obstakels in de vorm van trams, bussen, infrastructuur, kruisende verkeersstromen, et cetera. Daarnaast moeten de routes aantrekkelijk, logisch, direct en snel te vinden zijn.	43-44
Ontspanning en Rustgeving - Comfort	De reiziger wordt niet als gast van de stad ontvangen. (probleemstelling) In de stationsomgeving is sprake van betrekkelijk eenvormig groen. Realisatie van hoogwaardig siergroen leidt tot meer variatie in het groen in Rotterdam en daarmee tot een kwaliteitsverbetering Een goede bezonning is derhalve belangrijk	Geen centrale ligging van station. Geen belangrijk publiek gebouw van R'dam. kwaliteit van het groen te verbeteren. Variatie invloed heeft op het gebruik van de omgeving en dus indirect invloed heeft op de aantrekkelijkheid van het Stationsplein en omgeving	Het Stationsplein staat boordevol met obstakels bloesem, bloemen en bessen zodat het groen zo aantrekkelijk mogelijk oogt gedurende het hele jaar aanwezigheid van gebouwen, gebouwfstanden, gebouworientaties en gebouwfmetingen.	19 147 243
Overzicht en Gemak				
Afleiding en Entertainment				
Meaningfull Activities	biedt het gebied Rotterdam Centraal op termijn kansen	economische en culturele ontwikkeling van Rotterdam vereist dat deze kansen aangegrepen worden	Verdere verdichting en functiedifferentiatie van de binnenstad als geheel	21

Pleasurability (aspecten die opvallen)	nieuw icoon in de stad	de sociale betekenis van een nieuw station	plaats van betekenis in de dagelijkse routines van de stedeling - de ontvangsthal waar Rotterdam zijn gasten onthaalt	22
Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)	het spoorgebied uit kunnen groeien tot een sterker woon-, werk- en verblijfsgebied, als onderdeel van een gevarieerd binnenstadsmilieu.	sterkere, attractievere stad worden	nieuwe station is binnen deze strategie een sleutelrol weggelegd.	20

Het project van Rotterdam heeft een sterke internationale en nationale focus. De meest ingrijpende handelingen zijn:

het vergroten van de capaciteiten van de verschillende modaliteiten,

ruimte creëren voor de HSL lijn Amsterdam Parijs,

orde creëren in het verkeerssysteem zodat verschillende modaliteiten elkaars paden zo min mogelijk kruisen en

Als laatste moet het station dienen als het visitekaartje van Rotterdam. Hierbij is het belangrijk dat het station zijn publiekelijke functie goed vervult in het binnenstedelijke patroon van Rotterdam.

Naast deze aspecten wordt er bijzonder veel aandacht besteedt aan loop en fietsroutes. Deze dienen zo veilig mogelijk te zijn. Dit wordt gedaan door de routes zo te plannen zodat er zo min mogelijk obstakels gekruist worden. Wat opvalt is dat de functie van het station bekeken wordt op grotere schaal. De beleving binnen het stationsgebied blijkt minder een rol te spelen dan bijvoorbeeld in Eindhoven. Dit is ook terug te zien in deze MER omdat er vrij weinig aandacht wordt besteed aan ontwerpaspecten binnen het station. Daarnaast wordt er gekozen voor functionaliteit: groene en blauwe structuren worden hierbij vermeden. De nabijheid van Diergaard Blijdorp compenseert voor diverse aspecten zoals waterberging, terugdringing van het percentage verhard oppervlak en flora en fauna. In tegenstelling tot Eindhoven wordt er wel aandacht besteed aan de zoninval en windbelasting. Belevingswaarden komen wel terug in de MER rapportage maar het begrip wordt verder niet in verbinding gebracht met het centraal station als plaats om te recreëren en verblijven. Als laatste komt detailhandel niet terug in de MER rapportage terwijl dat toch van wezenlijk belang is. Als laatste wordt er wel aandacht besteed aan de voetgangerstunnel die onder de sporen door lopen. De eerdere benarde tunnel wordt met een factor 5 verbreedt en met 0.8 meter verdiept.

Titel MER: Gemeente Tilburg, PlanMER spoorzone
 Datum: 6 september 2007
 Auteur: Corianne Verberne, Eva Haverkorn, BRO Boxtel
 Opdrachtgever: Gemeente Tilburg

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.				
Hoe komt beleving terug in planvorming?				
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid				
Ontspanning en Rustgeving - Comfort	Overkapping een zeer positief effect. Een groot gedeelte van de gebieden wordt aan de voorkeursgrenswaarde voldaan.	geluidshinder	overkapping	28
Overzicht en Gemak				
Afleiding en Entertainment				
Meaningfull Activities				
Pleasurability (aspecten die opvallen)				
Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)	Bereikbaarheid van de binnenstad vergrotend.	Spoorzone vormt een nieuw stadsgebied. Dat kwaliteit overstroomt naar direct omliggende gebieden.	Met vergroting van de capaciteit	13

Kwaliteit van de leefomgeving; Er wordt slechts gekeken naar de hinder van geluid in de leefomgeving en wat een te hoge belasting kan veroorzaken bij mensen. De schadelijke effecten voor mensen zijn zowel fysiek als mentaal en sociaal. Daarnaast worden ook nog de schadelijke effecten van luchtvervuiling onder de loep genomen; effecten van koolstofdioxides, stikstofdioxide, ozon en fijnstoffen.

In het plan MER van Spoorzone Tilburg wordt met een zeer beperkte blik gekeken naar de planvorming. De ingrepen die worden gedaan aan de spoorzone zijn allen zeer technisch van aard. Er wordt met name gekeken naar de meest praktische oplossingen voor de verschillende verkeersstromen, het beperken van geluidshinder en het beperken van luchtvervuiling. De ideeën voor het station Tilburg kan gekenmerkt worden als een typisch node station, waarbij er haast geen / miniem rekening wordt gehouden met aspecten die te maken hebben met recreëren en verblijven. Dus de aspecten die van een node station tevens een place kunnen maken. In het geval van Tilburg: "Spoorzone vormt een nieuw stadsgebied. Dat kwaliteit overstroomt naar direct omliggende gebieden." (pp. 13), zouden deze aspecten wel eens belangrijk kunnen zijn.

Titel MER: MER stationsgebied Utrecht (1^e fase)

Datum: ?

Auteur: ?

Opdrachtgever: Gemeente Utrecht, Projectorganisatie Stationsgebied

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.	De leefbaarheid	leefbaarheid in een gebied wordt bepaald door elementen die de sfeer maken	prettig of onplezierig, vrolijk of naargeestig. In het huidige Stationsgebied zijn het vooral negatieve sfeermakers die de openbare ruimte kleuren	35
	negatieve sfeermakers	geluidsoverlast, aanwezigheid van verslaafden en daklozen, Stationsgebied wordt door de gemiddelde bezoeker bezocht omdat men er moet zijn, maar zeker niet omdat het er aangenaam verblijven is	het gebied veel donkere plekken herbergt, doet het Stationsgebied onsamenhangend, vies en sociaal onveilig aan	35
	het gebied niet logisch en aantrekkelijk bereikbaar	Stationsgebied wordt door de gemiddelde bezoeker bezocht omdat men er moet zijn, maar zeker niet omdat het er aangenaam verblijven is	Gebied is niet toegankelijk vanaf buiten, In zichzelf gekeerd, barrière vorming en het is niet ingepast in de omgeving.	35
	Leefbaarheid	Doelstelling	het realiseren van een zodanig verblijfsklimaat dat bewoners, winkelend publiek, werknemers, Utrechters in het Stationsgebied kunnen komen en willen zijn.	41

Hoe komt beleving terug in planvorming?	<p>kwaliteit van de leefomgeving ambities kwaliteit van de openbare ruimte in het gebied</p> <p>Stationsgebied wordt in belangrijke mate bepaald door de beleving van inwoners van de stad, ondernemers en bezoekers.</p>	<p>Ambities</p> <p>Ambities</p> <p>Vergelijking leefkwaliteit van het stationsgebied met het centrum.</p>	<p>Veiligheid en beheer van het gebied zijn hierbij de eerste prioriteit</p> <p>toegankelijke ruimten tussen gebouwen (groen en bestraat, overdekt en in de openlucht), de verbindingen daartussen, en de bijbehorende aanzichten van gebouwen</p> <p>Op dit moment ervaren deze het huidige Stationsgebied als onveilig en beleven ze het overwegend negatief</p>	<p>44</p> <p>44, 73</p> <p>69</p>
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid	<p>veiligheidsgevoel van bewoners en bezoekers</p> <p>veiligheidsgevoel van bewoners en bezoekers</p>	<p>Huidige situatie wordt onveilig geacht</p> <p>Huidige situatie wordt onveilig geacht</p>	<p>veel hoeken, lage ruimtes, besloten plekken en onoverzichtelijke routes met weinig daglicht. En aanwezigheid van daklozen en drugsverslaafden</p> <p>scheiding van verkeers- en loopstromen en de inrichting van de openbare ruimte rond Hoog Catharijne.</p>	<p>36</p> <p>36</p>
Ontspanning en Rustgeving - Comfort	<p>Slechte kwaliteit groen en water</p> <p>Windhinder</p> <p>Pleinen vergroten + routes van verschillende modaliteiten langs elkander</p>	<p>Huidige situatie</p> <p>Huidige situatie</p> <p>Reduceren van geluid, fijnstof en ander verkeershinder</p>	<p>niet veel natuur te vinden en het groen is niet erg uitnodigend en sluit niet aan op ecologische verbindingzones buiten de stad.</p> <p>Door de hoge bebouwing en smalle corridors in het Stationsgebied ontstaan plaatsen met hoge windsnelheden.</p> <p>Intunnellen van belangrijke wegen</p>	<p>38</p> <p>39</p> <p>94</p>

	laten lopen			
Overzicht en Gemak	Niet goed kunnen oriënteren in een stedelijke omgeving, beleven we deze als minder aantrekkelijk en minder veilig	Constatering, Onderzoek	Overzichtelijk ontwerp en het plaatsen van borden en plattegronden kunnen deze gevoelens worden verminderd	82
Afleiding en Entertainment	Interessantere pleinen en tussenruimten	Vergroten van de leefbaarheid	Aanleggen van groene en blauwe structuren	114
Meaningfull Activities	Uitbreiding van Detailhandel	Vergroten van omzetterende activiteiten	Uitbreiding van de stationshal	96
Pleasurability (aspecten die opvallen)	Beleving van afbeeldingen van stedelijke omgevingen	Onderzoek	Iedereen stedelijke omgevingen met natuur positiever waardeert dan stedelijke omgevingen zonder natuur. Wanneer mensen gedwongen moeten kiezen, blijkt bovendien dat ze bomen, struiken en bloemperken verspreid over de hele stad prefereren boven parken op een paar plekken in de stad.	81
Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)	Verbreding van bestaande wegenstructuur	Verbeteren doorstroom verkeer	Vergroten wegcapaciteit van 1 x 1 rijstroken vervangen door 2 x 2 rijstroken	94

Titel MER: SMB/MER Spoorzone

Datum: 1 oktober 2014

Auteur: Drs. H.C.N. van der Putten en Ir. K.P. Roelofsma

Opdrachtgever: Gemeente Breda, dhr. A.F.J. van Rooijen

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.	kwaliteit van de leefomgeving	terugtrekkende bedrijvigheid en verrommeling	bedrijventerreinen die vroeger aan de rand van de historische stad zijn ontstaan liggen nu ingekapseld tussen woongebieden. wonen in combinatie met werken, voorzieningen en recreëren	6
	stedelijke kwaliteiten	functiemenging		11
Hoe komt beleving terug in planvorming?	ontwikkeling van de Spoorzone kent vele facetten	van de openbare ruimte.	het project Samenwerken aan Leefbaarheid	16
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid	sociale cohesie	Versterking en uitbreiding van bestaande netwerken én voorzieningen op alle schaalniveaus	Breda creëert nieuwe netwerken en legt verbindingen tussen mensen op alle schaalniveaus; Voorbeelden hiervan zijn specialisaties in ziekenhuizen, hoger onderwijs of topsportaccommodaties	14
Ontspanning en Rustgeving - Comfort				
Overzicht en Gemak				
Afleiding en Entertainment				
Meaningfull Activities	Positieve uitwerking op de functionele en ruimtelijke kwaliteit van het bestaand stedelijk gebied.	verdichting van het bestaand stedelijk gebied	toekomstige uitbreiding van het stadsregionale voorzieningspakket en de mogelijkheden voor intensieve vormen van bedrijvigheid en woningbouw	9

Pleasurability (aspecten die opvallen)				
Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)				

De planvorming voor Breda lijkt uit zijn doelstellingen zeer gefocused te zijn om de leefbaarheid en de beschikbaarheid van de functies te vergroten. Echter deze functiemengingen en leefbaarheidsaspecten zijn nauwelijks terug te zien in de planvorming (geen concrete uitwerkingen) en daarom ook niet in de MER. Verder wordt er nog een leefbaarheidsonderzoek genoemd in het hoofdstuk over de leemte in de kennis.

Titel MER: Leefkwaliteit Stationsgebied Utrecht

Datum: 1 december 203

Auteurs: Dr. Agnes van den Berg, Prof. Anne Beer, Dr. Ronald Hamel, Andrea Manneke, Drs. Peter Schildwacht

Opdrachtgever: Projectorganisatie Stationsgebied

Doel	Resultaat	Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Zoeken naar definities omtrent beleving.	Wat is leefbaarheid? In het algemeen kan worden gesteld dat leefbaarheid betrekking heeft op desubjectieve waardering van een sociaal-ruimtelijke situatie door bewoners en gebruikers met betrekking tot verschillende aspecten die kunnen bijdragen aan het welzijn (<i>Groot, 1969</i>).			15
	smalle definitie van leefbaarheid wordt vooral gekeken naar sociaal ruimtelijke-aspecten, de kenmerken van de omgeving, die van invloed zijn op het welzijn en de leefkwaliteit. Hierbij gaat het niet alleen om esthetische kenmerken van de bebouwde omgeving, zoals vormgeving, kleur, hoogte, maar ook steeds meer om de gebruikswaarde van de openbare ruimte tussen gebouwen			15
	In deze MER voor het stationsgebied hanteren we leefbaarheid in termen van sociaal-ruimtelijke kenmerken			16
Hoe komt beleving terug in planvorming?	Boomars & Hidding (1997) onderscheiden bijvoorbeeld de volgende vier categorieën van aspecten van leefbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> • Sociaal-ruimtelijke aspecten (o.a. belevingswaarde, gebruikswaarde, veiligheid); • Sociaal-culturele aspecten (o.a. gemeenschapsgevoel, sociale voorzieningen); • Sociaal-economische aspecten (o.a. bestaanszekerheid, arbeid); • Politiek-bestuurlijke aspecten (o.a. participatie en communicatie). 			15
	Omgevingen die door iedereen positief worden gewaardeerd, blijken over het algemeen een goede balans tussen stimulerende en rustgevende kenmerken te hebben. Ze nodigen uit tot exploratie			116

	<p>en verkenning, maar bieden tegelijkertijd ook mogelijkheden voor oriëntatie en begrip. De meest ideale omgeving is een omgeving met meer “lagen” waarop de gebruiker telkens op een ander niveau wordt uitgedaagd maar ook weer tot begrip kan komen (<i>Berlyne, 1971</i>).</p> <p>leefbare omgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karakter: een ruimte met een eigen identiteit; • Continuïteit en geborgenheid: een ruimte waar de openbare ruimte en private plekken duidelijk onderscheiden zijn; • Kwaliteit van de publieke ruimte: een ruimte met aantrekkelijke en succesvolle buiten ruimten; • Bewegingsgemak: een ruimte die makkelijk te bereiken is en waar je makkelijk doorheen kunt bewegen; 			17
Hoe komen de indicatoren terug in de planvorming?	Resultaat	Vorm/ Setting	Ruimtelijke vorm	Blz.
Sociale Orde en Veiligheid	SOCIALE VEILIGHEID	Indicator voor het meten van leefbaarheid	Warme binnenplaatsen, minimaal schuil en verstoppelplekken voor bv: junks en andere onzure types.	19
	waargenomen veiligheid	Objectieve en subjectieve veiligheid. het werkelijke aantal diefstallen, berovingen en andere overtredingen en misdrijven. De waargenomen veiligheid is de subjectieve veiligheid, hoe veilig voelt men zich.	aanwezigheid van hangjongeren, door verval van de omgeving, de mate van sociale controle, de hoeveelheid groen aanwezig et cetera	23
	Stationsgebied is een zogenaamde hot spot	Hot spots bevinden zich vaak in de kern van een gebied waar veel activiteiten plaatsvinden.	Hot spots zijn gebieden die aantrekkelijk zijn voor criminaliteit, vooral diefstal en beroving	23
	Indicatoren: Overzichtelijkheid	Overzien van openbare ruimte	biedt uitzicht en er ontstaat een gebrek aan schuilplaatsen waar een eventuele belager zich zou kunnen ophouden. Verder hangt een grotere bekendheid met het gebied samen met de mate van gevoelens van veiligheid.	24
	Sociale controle	sneller ingegrepen wordt bij overlast en wordt het veroorzaken van overlast moeilijker.	element van supervisie, dat zowel kan worden uitgevoerd door speciale toezichthouders (<i>politie, veiligheidsdienst</i>) als meer informeel door passanten en bewoners.	24
	groen vergroot de sociale	men in residentiële gebieden minder		

	<p>veiligheid, mits dit goed onderhouden is en het zicht niet belemmert.</p> <p>Beheer van het gebied</p>	<p>agressief is als er groen voor het wooncomplex aanwezig is, dan wanneer er geen groen is</p> <p>Goed beheer van alle openbare ruimten. Defensible spaces zijn duidelijk gescheiden of semi-private gebieden die de indruk wekken te behoren tot iemands eigendom</p>	<p>Geen struiken waar mensen zich achter zouden kunnen verschuilen, maar gras en bomen met een hoge stam.</p> <p>gebruikers zich verantwoordelijk voelen voor het gebied waarin ze wonen en werken</p>	<p>25</p> <p>26</p>
<p>Ontspanning en Rustgeving - Comfort</p>	<p>Hinder</p> <p>Indicatoren: Behaagelijkheid: Bereiken van ideale weersomstandigheden</p> <p>Wind</p> <p>Geluid</p> <p>Luchtverontreiniging</p> <p>Schitteringen</p>	<p>Indicator voor het meten van leefbaarheid</p> <p>Vermijden van schaduwen, harde wind (kou) en bevorderen van zon en warmte.</p> <p>Tocht corridors door hoge gebouwen, vlakke oppervlakten. Vermijden van harde windflagen maar tegelijkertijd creëren van natuurlijke ventilatie.</p> <p>Onvoorspelbare herrie levert meer stress en arousal op dan voorspelbare herrie. Men kan zich beter aanpassen aan herrie die voorspelbaar is fijnstoffen, geur,</p> <p>Verblinding door weerkaatsing tevens verhitting > Albedo effect</p>	<p>Geluid, geur, wind, zon (weersomstandigheden)</p> <p>Positionering van gebouwen, oppervlakten en gevelstructuren, voor het creëren van aangename plekken.</p> <p>Plaatsing van windschermen, vegetatie, onregelmatigheden in rechte vlakken.</p> <p>Brongerichte aanpak of Ontvangergerichte aanpakken.</p> <p>voldoende hoeveelheid groen. De aanwezigheid van grote aantallen bomen en grotestruiken betekent dat stof en luchtverontreinigende deeltjes kunnen worden vastgehouden doorbladeren.</p> <p>Kleur en samenstelling van oppervlakten</p>	<p>19</p> <p>29</p> <p>36</p> <p>38</p> <p>40</p> <p>41</p>
<p>Overzicht en Gemak</p>	<p>Orientatie</p> <p>Indicatoren: Patronen, doorkijken en zichtlijnen Borden, Plattegronden</p>	<p>Indicator voor het meten van leefbaarheid.</p> <p>Leesbaarheid van de omgeving</p> <p>Vindbaarheid</p>	<p>Leesbaarheid van de openbare ruimte. De weg kunnen vinden.</p> <p>Positionering gebouwen, structuren en obstakels.</p> <p>Spreekt voor zich</p>	<p>20</p> <p>43</p> <p>43</p>
<p>Afleiding en Entertainment</p>	<p>Afwisseling</p>	<p>Indicator voor het meten van leefbaarheid</p>	<p>Vorm van uitdaging, visuele variatie en afwisseling van het gebied. Dynamiek</p>	<p>20</p>

	Indicator: Visuele Variatie	twee ruimtelijke factoren: complexiteit, of de hoeveelheid verschillende gebouwen en elementen in een gebied, en mysterie, of de aanwezigheid van visuele kenmerken die de gebruiker uitnodigen om het gebied verder te verkennen en ontdekken (<i>Kaplan & Kaplan 1989</i>)	afwisseling of complexiteit van een gebied kan worden bevorderd door gebruik van diverse vormen, afmetingen, materialen en aankleding van gebouwen en façades.	61
	Variatie in gebruiksmogelijkheden	functioneren van de open ruimten.	Diverse functies van openbare ruimtes: ontmoeten, uitrusten, de mensen voorbij zien trekken, zonnen etc.etc.	62
Meaningfull Activities				
Pleasurability (aspecten die opvallen)	Openbaar Groen	Indicator voor het meten van leefbaarheid. goed voor de gezondheid, lunchwandelen, goede bereikbaarheid	Groene en blauwe structuren. Groene structuur: verzorgd, niet hinderlijk qua zichtlijn, biodiversiteit voor variatie, voldoende groot om als plek te fungeren.	20, 48- 60
	Water	recreatie mogelijkheden, positieven invloed op psychologische gezondheid van de mens		
	Identiteit eigenschappen van de omgeving die het karakter ervan bepalen en door mensen herkend en gewaardeerd worden	Indicator voor het meten van leefbaarheid	Aanwezigheid van identiteitsbepalende en karakterverhogende elementen en structuren maken het gebied overzichtelijker, en verhoogt tegelijkertijd de betrokkenheid van bewoners en gebruikers bij het gebied	20
	Indicatoren: Specificiteit	specifiek is, apart, markant	1.plek identiteit: doordat er iets voorkomt dat bijna nergens voorkomt 2. markantheid gaat het om de mate waarin iets opvalt door bijvoorbeeld grootte, vorm of kleur en daardoor identiteit geeft aan een plek 3. historiciteit gaat het om de ouderdom van objecten, om zichtbare sporen van het	64

	Kenmerkendheid	typerende kenmerken van de streek	verleden. uniciteit ontstaat door fysieke kenmerken die typerend zijn voor een bepaalde stad, streek of regio, zodat duidelijk is dat die plek in die stad hoort.	65
Inclusiveness (bereikbaarheid en platform om te recreëren)				

In dit onderzoek staan de 6 criteria voor leefbaarheid in openbare ruimten centraal. Drie van deze criteria zijn randvoorwaarden voor de leefbaarheid: Sociale veiligheid, afwezigheid van hinder en de oriëntatie. Naast de randvoorwaarden zijn er drie kwaliteit genererende criteria benoemd: openbaar groen (en of water), afwisseling, en plaats identiteit. De laatste drie criteria kunnen de leefbaarheid van een openbare ruimte versterken. Gemeenten zijn gebaat bij een goede leefbaarheid in hun stad omdat mensen in deze omgeving goed kunnen vertoeven. Hierdoor zullen mensen geneigd zijn om vaker terug te komen. Leefbaarheid vormt de lijm voor de planvorming: de lijm die de verschillende individuele ruimtelijke vormen samenbrengt tot een mooi, compleet en kwalitatief geheel. Het is daarom ook meer een must dat er ontwerpers van verschillende disciplines input leveren tijdens het planvormingsproces.

Om te achterhalen welke functies bepaalde openbare plekken moeten krijgen dient er inzicht te worden verkregen in de activiteiten van de bezoeker. Dit inzicht kan worden verkregen door bevolkingsonderzoeken: Interviews met gebruikers en of enquetes onder gebruikers. Met dit onderzoek kan inzicht worden verkregen in de specifieke activiteiten van gebruikers op specifieke plekken in de openbare ruimte. Gehl (1997) onderscheidt drie soorten activiteiten die plaats moeten of kunnen vinden in de openbare ruimten: Verplichte activiteiten, optionele activiteiten en sociale activiteiten. Een openbare ruimte met een hoge kwaliteit zal altijd herkend worden door mensen met als gevolg het onderbreken van hun wandeling of dagelijkse activiteit voor een rustpauze, het genieten van het centrum, het genieten van de openbare ruimte en de mensen daarbinnen (Gehl, 1997).

Bijlage 4: Interview formulieren

Datum: 10-06-2015

Locatie: Utrecht centraal tijd: 09:15

Formulier nr. 1/10

Respondent nr:1 t/m 5

1.Hoe vaak. Treinreis/week	1	0.5	0.5	2	1-2
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	a- wifi, treinen volgens schema en op tijd	D	D	B	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	4- genoeg blauw op station	4- veel mensen/ drukte. Men helpt elkaar	4- Veel mensen.	4- geen ongevallen meegemaakt, veel blauw.	4 nooit problemen
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	2- Bouwput	3	3. goed	3	3
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	3- genoeg aanbod alleen sluitingstijd	3. teveel eet/ rink winkels. Te weinig leuke winkels	3	3	3
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2. Bouwput	3.	3. goed	2. Kaal uiterlijk	3. Station als doorreisplek.
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A	C	D	a- lichtinval	A
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	positief	Uitdagend	Uitdagend	Neutraal	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Service, Hulp bij ongevallen, wijzigingen van schema.	Werkzaamheden – Oriëntatie	Werkzaamheden Oriëntatie.	Tocht Oriëntatie	-

Datum: 10-06-2015

Locatie: Utrecht centraal tijd: 09:45

Formulier nr. 2/10

Respondent nr:6 t/m 10

1.Hoe vaak. Treinreis/week	3	6	<1	5	5
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	b	A	A	A	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	3 geen ongeval meegemaakt +	3. vertrouwd met de omgeving +	3. Groeperingen -	3. Politie +, zakkenrollers -	3. Politie
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	2. Verbouwing	2. verbouwing	3. bankjes, winkes	3 koud, stank.	3. Stank
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	4. Meer dan genoeg	3.	3.	3.	3.
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2- Praktisch doorreispunt	1.Niet gezellig	3. divers, winkels , shoppen.	2. Starbucks, Omgevingshaast, iedereen alles snel.	2 Starbucks.
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	b. rust	D	a/c	A	A
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief, noodzakelijk kwaad	Positief	Blij van de winkels, positief.	Positief	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Verbouwing afronden	Bereikbaarheid binnen het station	Verbouwing afronden	Incheckpoortjes zijn ver weg.	Incheckpoortjes zijn ver weg.

1.Hoe vaak. Treinreis/week	3-4	<1	1	1 x per maand	2
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	B	A	A	A	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	3. Nergens rust	3. Druk +	3. Open, Ruimte	4.	4. Politie
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	2. zitplekken vol, druk , koud	2. verbouwing, weinig zitplek	3	1.Roltrap buiten gebruik, 4 x overstappen	3.
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	4	4	4	4	4
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2. doorreispunt naar stad	2. verbouwing	4. zitten, eten drinken	2. doorgang naar elders	2. doorreispunt
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	B	B	B /c	a/c	A
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Neutraal, geen vertraging	Positief	Positief	Neutraal	Neutraal
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Hygiene	Orientatie	-	Gelijkvloers, veel trappen zijn lastig.	Tocht, kou

1.Hoe vaak. Treinreis/week	5	< 1	2	1-2	4
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	A	A	A	A	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	4. Ruimte, camera's	4. Ruim open	4. geen problemen gehad.	4. politie	4. licht, altijd mensen en personeel.
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	3. Verbouwing. Meer bankjes op perrons zelf.	3 bankjes	4. Piano, Betaalt toilet	4. Sfeer	2 verbouwing
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	4	4	4	4	4
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2. Vergaderruimte	2. verbouwing	2.	3.	2. doorreisplek
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A	A	a/b service	A	B
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief	Positief	Positief. Muziek	Positief	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Rommel Verbouwing/ trappen buiten gebruik	Geen afsluiting voor verbouwing +	-	-	OV paaltjes staan ver weg.

1.Hoe vaak. Treinreis/week	4 x per jaar	4	2x per jaar	5/6 x per jaar	1-2 x per maand
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	A	A	B	A	D
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	4. Goed overdag, veel mensen en licht	4. politie en personeel	4. politie	2. geen goed gevoel, verbouwing, drukte. Bekendheid/naam > imago	4. Sfeer, niks raars meegemaakt.
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	2. verbouwing	4.	4. zitplek , ruimte	3.	2. weinig zitplek.
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	4.	4	.4	4.	4.
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2. alleen om af te spreken	2. doorreis	2. doorreis	2. geen sfeer, doorreis	2. verbouwing
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A beetje b	A	A	A	A
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief station leeft	Positief	Positief	Neutraal, op tas letten	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Doorreispunt		Orientatie, Verbouwing.		-

1.Hoe vaak. Treinreis/week	1	3-4	1	1x per maand	1-2 x per jaar
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	A	B	B	B	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	5. Camera's en personeel	4. Rustig, Grote open ruimte	4. 's avonds verlaten, veel personeel overdag	4. Personeel	4. druk en ruim
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	4. Faciliteiten voor mensen met handicap missen.	4. genoeg zitplekken	4. schoon, netjes, poortjes.	4. bankjes	4. bankjes
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	5.	4. er mist een restaurant oid.	4.	3. Exclusiviteit moet speciaal inchecken	3. Exclusiviteit moet speciaal inchecken
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	4.	2. doorreispunt	2. doorreispunt	2. doorreispunt	2. doorreispunt
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A	C	A	C, minpunt de exclusiviteit	A
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief	Positief	Prettig, positief	Neutraal	Neutraal
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Drukke, chaos. Er mist ruimte voor ontspanning/ stille ruimte	Bereikbaarheid is goed tussen verschillende vervoerstypen.	Poortjes vormen hinder.	-	Macdonalds, Muziek, Straatarties > Sfeer mist

1.Hoe vaak. Treinreis/week	1-2 X per jaar	3-4	5	3 x per jaar	2
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	A	A	A	A	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	4, Niet zo druk. Grote ruimte	4. mooie ruimte oogt goed	4. Open ruimte, Mooi licht	4. Gezellig	5. Veel personeel, politie
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	4 Lekkere zitbanken	4. boekje lezen.	4. netjes	4. netjes	3. Comfort was in vorige situatie beter.
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	3. Wordt gecheiden door poortjes, exclusiviteit	5.	3. Inchecken voor winkel	3.	3. Exclusiviteit
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	1.Doorreis	4.	2 Doorreis	2. Doorreis	2. Doorreis
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A	A	A	A	a/c
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Neutraal	Positief	Neutraal	Positief	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Macdonalds Muziek Piano	-	-	-	-

1.Hoe vaak. Treinreis/week	1-2 x per maand	1-2 x per maand	10	2	1
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	D	D	A	A	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	5. Bewaking en licht	5 Bewaking en lichte ruime omgeving	5 personeel	5. Personeel	5. Teveel personeel , overzichtelijk.
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	4. netjes	4. netjes	4. Hygiene, bankjes	4. Hygiene, bankjes	4. bankjes
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	4.	4.	5.	5.	3. genoeg aanbod , echter alleen met ov pas bereikbaar.
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2: te weinig winkels	2: weinig winkels	3. prima verblijven voor even	3. Voor korte termijn, even wat eten, drinken .	2. Doorreis
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	A	A	A,c	A,c	d. Café waar je ergens chill kan zitten. Niet afhaken en weer weg.
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief, ontspannen	Positief	Positief	Positief	Positief, lelijk gebouw van buiten.
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	-	-	Schoon	-	Schermbord voor reisinfo is wat klein, en kleine winkels.

Datum: 10-06-2015

Locatie: Rotterdam Centraal

tijd: 13;14

Formulier nr. 9/10

Respondent nr:41 t/m 45

1.Hoe vaak. Treinreis/week	1 x per jaar	1x per jaar	2 x per jaar	5 x per jaar	2
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	B	B	A	B	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	5. Mooie ruimte	5. Interieur	5. Mooie open Ruimte	5. Mooie open ruimte	5. veel personeel
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	4.	4. Hygienisch	4. goed, bankjes	4. goed	5. Ruim schoon overzichtelijk
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	4	4	4. Veel winkels alleen exclusief	4. Veel winkels alleen exclusief	4.
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	4. boek, lezen, eten , drinken	2. goed voor een uurtje	2 goed voor een kop koffie maar niet recreëren	2. kop koffie + snack voor onderweg	2. Doorreisplek
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	D – verbeteren	D-verbeteren	A	A	A
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	Positief	Positief	Positief Blij van de architectuur	Positief	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Architectuur	-	Orientatie Plattegrond, route naar centrum	Plattegrond	Architectuur

1.Hoe vaak. Treinreis/week	5	1	1 x per jaar	3-4 x per jaar	2 x per maand
2.Wat is het belangrijkste van de reis?	B	A	a/b	B	A
3.Hoe ervaart u de veiligheid op en rondom het station? Waarom?	5. veel personeel	5. overdreven bewaking	5. rustig, geen gevaar	5. veel personeel	5. overdreven veel personeel, open overzichtelijke ruimte.
4. Hoe ervaart u het comfort op en rondom het station? Waarom?	5. netjes	5. netjes, schoon	4.	4. bankjes	4. meer bankjes
5. Hoe ervaart u de beschikbaarheid van voorzieningen op en rondom het station? Waarom?	5. exclusiviteit nadeel	5. exclusiviteit nadeel	4.	5.	4. exclusiviteit
6. In hoeverre vindt u het station compleet? voldoet het aan een sociale ontmoetingsplek? Waarom?	2. doorreispunt	2. doorreispunt	4.	2. doorreispunt	2. nee doorreispunt
7. Welk aspect van stations van de vorige vragen vindt u het belangrijkste?	B	C	D verbeteren	A	B
8. Hoe zou u uw verblijf op het station waarderen?	8, positief	Positief	Positief	Positief	Positief
9. zijn er aspecten van het station die niet genoemd zijn maar die voor uw beleving zeer bepalend zijn?	Rokersvoorziening	Betalen voor wc.	-	-	Oriëntatie naar centrum.

