

De overstap van de toekomst

De busoverstap in het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan



Case study: Assen, Gouda en Oss

Bachelorproject van:

Leonie Vos S2556901
Begeleider: Femke Niekerk
Juni 2016
Woorden: 9952

Technische Planologie
Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

Samenvatting

Klimaatverandering heeft de noodzaak van duurzame mobiliteit doen toe nemen. Hierbij is het niet alleen van belang dat de vervoerswijzen schoner worden, maar ook dat men schonere vervoerswijzen gaat gebruiken. Veel gemeenten in Nederland stellen zich dit ook als doel. De huidige trend in Nederland wijst echter vooral op afname van het gebruik van het busvervoer. Dit klinkt dus als een tegenstrijdigheid in het beleid van Nederlandse gemeenten. Hierbij lijkt vooral de middelgrote stad het hardst getroffen te worden. De vraag is daarom ook: Wat doen deze middelgrote gemeenten in hun beleid op het busgebruik te stimuleren?

Wat in dit onderzoek daarbij vooral van belang is, is de overstap. Deze overstap neemt een steeds belangrijkere plek in de mobiliteitsketen in en is de schakel tussen verschillende, vooral schone, vervoerswijzen. Hiervoor zijn gebruikerswaarden die normaal voor de busreis gelden, gelinkt aan de overstap. Deze gebruikerswaarden zijn vervolgens in het web van het beleidsproces geplaatst.

Om de hoofdvraag te beantwoorden is onderzoek gedaan binnen drie gemeenten (Assen, Gouda en Oss). Dit onderzoek focust zich zowel op wat er op papier staat, in het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan, als op de dialoog, in de interviews. Daarbij is gekeken naar zowel verschillen als overeenkomsten tussen de gemeenten om zowel specifiek als in het algemeen de hoofdvraag te kunnen beantwoorden.

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat het beleid tussen de drie gemeenten grotendeels overeenkomt, hoewel er ook enkele verschillen zijn. Deze verschillen zitten vooral in de gevolgen van het wel of niet hebben van een stadsdienst en in de visies voor het centrale bus- en treinstation. De overeenkomsten tonen dat de gemeenten zichzelf in een passieve rol zetten richting de gebruiker, maar in een actieve rol als het gaat om het behoud van de bus als basisvoorziening. Dit laatste laat echter ook zien dat het ambitieniveau van de middelgrote gemeenten niet hoog is, wat tot een vicieuze cirkel tussen busgebruik en beleid kan leiden. De gemeente probeert de intermodaliteit voor busgebruikers dus wel te verbeteren, maar probeert hierbij geen grenzen te verleggen.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	2
INHOUDSOPGAVE	3
1. INLEIDING	4
1.1 AANLEIDING	4
1.2 VRAAGSTELLING ONDERZOEK	4
1.2.1 DOEL VAN HET ONDERZOEK	4
1.2.2 HOOFDVRAAG	5
1.2.3 DEELVRAGEN	5
1.3 SCHAAL ONDERZOEK	5
1.4 WETENSCHAPPELIJKE EN MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE	5
1.5 OPZET SCRIPTIE	6
2. THEORETISCH KADER	7
2.1 DEFINIËRING BELANGRIJKE CONCEPTEN	7
2.2 THEORIE GEBRUIKERSWAARDEN	7
2.3 CONCEPTUEEL MODEL	8
3. METHODOLOGIE	10
3.1 ONDERZOEKSAANPAK	10
3.2 LITERATUURONDERZOEK	10
3.3 CASE STUDY-SELECTIE	11
3.4 ONDERZOEKSMETHODEN CASE STUDY	12
3.4.1 VERGELIJKENDE INHOUDSANALYSE	12
3.4.2 INTERVIEWS	13
4. RESULTATEN	15
4.1 OVERZICHT HUIDIGE SITUATIE BUSNETWERK	15
4.2 VERGELIJKENDE INHOUDSANALYSE	15
4.2.1 VERGELIJKING GEMEENTEN	15
4.3 INTERVIEWS	17
4.3.1 ASSEN	18
4.3.2 GOUDA	20
4.3.3 OSS	22
4.3.4 VERGELIJKING GEMEENTEN	23
4.4 GEZAMENLIJKE RESULTATEN	24
5. CONCLUSIE	26
5.1 BEVINDINGEN	26
5.2 REFLECTIE EN AANBEVELINGEN	26
LITERATUURLIJST	28
BIJLAGEN	31
BIJLAGE 1: INTERVIEWVRAGEN	31
BIJLAGE 2: LIJNENNET ASSEN, GOUDA EN OSS	33
BIJLAGE 2: VERGELIJKENDE INHOUDSANALYSE ASSEN	35
BIJLAGE 3: VERGELIJKENDE INHOUDSANALYSE GOUDA	36
BIJLAGE 4: VERGELIJKENDE INHOUDSANALYSE OSS	37
BIJLAGE 5: TRANSCRIPTEN EN CODERING INTERVIEWS	38

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Klimaatverandering en problemen met vervuiling zorgen ervoor dat duurzame mobiliteit hoog op de agenda van overheden staat (Hernandez et al., 2016). Duurzamere mobiliteit kan op verschillende manieren bereikt worden, en één van deze manieren is door middel van modal shift, het vervangen van de auto als vervoersmiddel door duurzamere alternatieven, zoals het openbaar vervoer (Hassold & Ceder, 2014). Echter, het reizen met openbaar vervoer vraagt vaak om intermodaliteit, reizen met meer dan één transportmiddel binnen één reis (Buehler & Hamre, 2015): het openbaar vervoer stopt immers zelden voor de voordeur, waar de auto al op de oprit klaar staat. Is het beleid op het gebied van intermodaliteit inadequaat, dan kan dit leiden tot ergernis onder reizigers en wordt de reputatie van het openbaar vervoer geschaad (Guo & Wilson, 2011). Het gevolg daarvan is dat mensen hun vervuilende auto blijven of zelfs weer opnieuw gaan gebruiken.

Bij reizen binnen één bepaalde gemeente is de bus het meest gebruikte openbaar vervoersmiddel (CBS, 2015a), en gemeenten richten daarom ook vaak een deel van hun beleid hierop. Dit beleid wordt uiteen gezet in het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan (GVVP), dat centraal staat in dit onderzoek. In het GVVP geven gemeenten hun langetermijnvisie op mobiliteit binnen de gemeente (VNG, 2015). Ondanks de aanwezigheid van de bus in deze beleidsvisies, neemt busgebruik niet toe in Nederland (CBS, 2015b). Vanwege bezuinigingen blijven investeringen in het openbaar vervoer achter (Pels, 2011) en van een echte modal shift is momenteel dan ook geen sprake. Dit valt ook terug te zien aan de huidige trends in Nederlandse steden. Zo wil Groningen de bus uit de binnenstad weren, wat volgens busmaatschappijen tot minder volle bussen zal leiden, omdat dit het voordeel van busgebruik wegneemt (Poelman, 2016). Ook komt geweld tegen buschauffeurs steeds vaker voor, wat leidt tot het steeds verder verdwijnen van kaartverkoop in de bus, waardoor busgebruik hoogdrempeliger wordt (Blokker, 2016). Tot slot worden normale stadslijnen vervangen door kleine, door vrijwilligers bemande wijkbussen (Knijff, 2016). Gezien deze trends is het voor een duurzame toekomst voor mobiliteit van belang om het huidige beleid te evalueren om in de toekomst werkelijk die modal shift te laten plaatsvinden.

1.2 Vraagstelling onderzoek

1.2.1 Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is allereerst om te onderzoeken hoe intermodaliteit voor busreizigers wordt gestimuleerd in gemeentelijk beleid, specifiek in het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan. Hiervoor wordt inzicht verworven in het plan door verschillende gemeenten met elkaar te vergelijken. Dit wordt gedaan aan de hand van waarden die door gebruikers gezien worden als belangrijk om een intermodale reis met de bus als schakel aantrekkelijk te maken. Deze waarden zijn opgesteld aan de hand van wetenschappelijke literatuur en worden verder uitgewerkt in Hoofdstuk 2. Hiermee kan uiteindelijk gekeken worden of het beleid stimulerend werkt voor busgebruik of dat hier nog te winnen valt voor gemeenten. Dit kan in zekere mate aan het einde van het onderzoek ook

de relatie tussen de stagnering in het busgebruik in Nederland en het beleid dat de gemeenten voeren blootleggen.

1.2.2 Hoofdvraag

“Hoe wordt het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan in middelgrote steden in Nederland ingezet om intermodaliteit voor busreizigers te verbeteren aan de hand van gebruikerswaarden?”

1.2.3 Deelvragen

Uit de hoofdvraag vloeien de volgende deelvragen:

- Wat is intermodaliteit?
- Wat zijn volgens de literatuur de gebruikerswaarden die in intermodaal beleid met de bus als schakel terug horen te komen?
- Welke rol speelt de gebruiker bij de totstandkoming van intermodaal beleid met de bus als schakel in het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan?
- Welke rol spelen de gebruikerswaarden in het intermodaal beleid met de bus als schakel binnen het huidige gemeentelijk verkeers- en vervoersplan?

1.3 Schaal onderzoek

Bij dit onderzoek wordt gekeken naar het beleid dat de gemeenten voeren om intermodaliteit met de bus als schakel te stimuleren. De gemeenten die in dit onderzoek onderzocht zijn hebben, net als de meeste andere gemeenten in Nederland, echter geen invloed op de concessies en dus ook niet direct op het busschema of het wagenpark. In dit onderzoek wordt daarom allereerst gefocust op zaken waar de gemeenten wel direct invloed op hebben, bijvoorbeeld veiligheid. Daarnaast wordt er wel ingegaan op de samenwerking tussen de gemeenten en andere actoren die invloed hebben op het openbaar vervoer in de gemeenten. Hierbij wordt vooral het beïnvloeden van de andere actoren door de gemeenten om hun visie te realiseren als belangrijk gezien.

Voor dit onderzoek is bewust gekozen om enkel te focussen op middelgrote steden en hun bijbehorende gemeenten. Middelgrote steden zijn steden met inwoneraantallen tussen de vijftigduizend en de honderdduizend inwoners (Huls, 1999). In deze steden zijn de mogelijkheden om met de bus te reizen hoog genoeg om onderzoek zinvol te maken, en een beleid te hebben dat werkelijk invloed kan uitoefenen. Een grotere schaal zal er echter toe leiden dat het mobiliteitssysteem te gecompliceerd en onoverzichtelijk wordt voor de tijd waarin dit onderzoek gedaan is.

1.4 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

Er is in de literatuur al veel geschreven over intermodaliteit en de factoren die meespelen in het keuzeproses voor een bepaald transportmiddel (zie bijvoorbeeld Redman et al, 2013). Het effect van individuele factoren in de realiteit is ook al uitgebreid onderzocht (zie bijvoorbeeld Parbo et al., 2014), maar veel minder vaak worden al deze factoren gecombineerd en specifiek toegepast op de bus, in tegenstelling tot de fiets of het openbaar vervoer in het algemeen. De bus als transportmiddel biedt hier echter uitstekend de mogelijkheid voor, omdat het in tegenstelling tot bijvoorbeeld de trein op veel meer plekken beschikbaar is, waardoor een studie voor het dagelijkse leven van meer

mensen relevant is. Wanneer literatuur wel specifiek over bussen gaat, wordt vooral gekeken naar de effectiviteit van busnetwerken, zoals Bus Rapid Transit (zie bijvoorbeeld Ceder, 2011). Deze systemen kunnen voor de busmaatschappijen van belang zijn om hun schema's beter af te stellen op de gebruikers, maar zijn voor Nederlandse gemeenten weinig van belang vanwege hun beperkte invloedssfeer. Verder focussen onderzoeken met case studies zich vaak op nationale overheden of grote steden (zie bijvoorbeeld Currie & Delbosc, 2011), op welk niveau problemen, zoals smog, vaak het meest uitvergroot zijn en de netwerken het meest uitgebreid. Middelgrote steden komen veel minder aan bod, terwijl de meeste steden in Nederland tot deze categorie behoren (Ruimtevolk, 2016). Middelgrote steden hebben hun eigen problematiek, en aangezien veel mensen in middelgrote steden wonen, is onderzoek ook voor een grote groep mensen relevant.

1.5 Opzet scriptie

Het onderzoek is opgebouwd uit vijf hoofdstukken, die elk een verschillende stap in het onderzoek beschrijven. In dit eerste hoofdstuk zijn het onderwerp en het onderzoek ingeleid. Dit wordt opgevolgd in hoofdstuk twee door het theoretische kader dat aan de basis ligt van het onderzoek. Hierin worden de belangrijkste begrippen en theorieën en het achterliggend conceptueel model uitgelegd. Hoofdstuk drie zal de methodologie van het onderzoek beschrijven. Hierin staat hoe het onderzoeksproces is opgebouwd, hoe het onderzoek is uitgevoerd en welke onderzoeksmethoden hiervoor zijn gebruikt. Het vierde hoofdstuk zal de resultaten van het gedane onderzoek uitlichten, op basis van de onderzoeksmethoden beschreven in hoofdstuk drie. Het laatste hoofdstuk, hoofdstuk vijf, wordt gebruikt voor de conclusie van het onderzoek, waarin de hoofdvraag beantwoord zal worden, en een discussie van het onderzoek en zijn resultaten. Op basis daarvan zullen er ook enkele aanbevelingen voor verder onderzoek gedaan worden.

2. Theoretisch kader

2.1 Definiëring belangrijke concepten

Het belangrijkste concept achter dit onderzoek, en tevens het overkoepelende thema, is duurzame mobiliteit zelf. In de meeste literatuur, zoals Nykvist & Whitmarsh (2008) en Barr & Prillwitz (2014), wordt of de definitie van de European Conference of Ministers for Transport of de definitie van de World Business Council for Sustainable Development gebruikt. Deze twee definities benadrukken verschillende aspecten van duurzame mobiliteit, waarbij eerstgenoemde de nadruk op efficiëntie legt en laatstgenoemde de nadruk op netwerk mogelijkheden legt. In dit onderzoek zijn beide aspecten belangrijk, daarom worden beiden definities samengevoegd tot de volgende definitie: (1) het vermogen om de behoeften van de maatschappij te bevredigen op het gebied van bewegingsvrijheid, toegankelijkheid, communicatie, handel en relaties en (2) hiervoor een systeem creëert dat betaalbaar en efficiënt is, (3) zonder hiervoor andere essentiële menselijke of ecologische waarden op te geven, in de huidige tijd of in de toekomst.

Er zijn verder nog twee kernbegrippen die aan de basis van dit onderzoek staan: multimodaliteit en intermodaliteit. Zoals in de literatuur naar voren komt, overlappen deze twee begrippen met elkaar hoewel ze beiden ook nadrukkelijk verschillend zijn. Het eerste begrip, multimodaliteit, beschrijven Buehler & Hamre (2015) als 'het gebruik van meer dan één transportmiddel gedurende een bepaalde tijdsperiode'. Kuhnimhof et al. (2012) specificeren deze tijdsperiode als zijnde een dag of een week. Wanneer er, zoals bij een reis met het openbaar vervoer gebruikelijk is, meer dan één vervoersmiddel binnen één reis gebruikt wordt, heet dit intermodaliteit (Buehler & Hamre, 2015). Ye et al. (2007) voegen hieraan toe dat bij multimodaliteit de complexiteit van de trip mede bepalend is voor het transportmiddel dat gekozen wordt, waarbij complexe trips vaker met de auto gedaan worden. Voor complexe trips wordt intermodaal reizen door de reiziger dus als nadelig beschouwd.

Een intermodale busreis bestaat uit enkele verschillende fasen: het voortransport, oftewel het gedeelte van de reis voordat men in de bus stapt, de busreis zelf en het natransport, het deel van de reis nadat men uit de bus stapt (University of Pretoria, 2003). Voor dit onderzoek is echter alleen de overstap tussen de verschillende fasen belangrijk, omdat dit een onderbelicht onderdeel is van de intermodale reis die wel belangrijk is voor de waardering van de reis door de gebruiker (Ceder et al., 2013). Deze overstap wordt ook wel de intermodale transfer genoemd.

2.2 Theorie gebruikerswaarden

Centraal in dit onderzoek staat de evaluatie van gemeentelijk beleid voor de overstap tussen de bus en andere vervoersmiddelen. Hierbij wordt vooral gericht op de plek van de overstap: de bushalte of het busstation. Lange tijd lag bij een reis de nadruk vooral op de plek van bestemming (Banister, 2008) en moest de reis naar de bestemming toe vooral snel en functioneel zijn. Dit is echter aan het veranderen en de waarde van reis zelf is aan het toenemen. De intermodale reis kan in verschillende delen worden opgebroken, de relatie tussen deze delen is de overstap. Deze overstap heeft als deel van de reis dus ook meer waarde gekregen. Voor de busgebruiker is het daarom belangrijk dat deze overstap aan een aantal eisen voldoet, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Redman et al. (2013) stellen dat de kwaliteit van het openbaar vervoer gemeten kan worden aan de hand van een aantal waarden (zie Tabel 1). De waarden vallen uiteen in fysieke waarden en ervaren waarden. Fysieke waarden kunnen onafhankelijk van gebruikers gemeten worden en zijn meer kwantitatief, terwijl ervaren waarden afhankelijk van de ervaringen van gebruikers zijn en daardoor meer kwalitatief. Samen laten ze een uitgebreid spectrum zien van waarden waaraan goed openbaar vervoer moet voldoen volgens gebruikers. Op basis van Gil (2014) is hier als belangrijke fysieke waarde nog nabijheid aan toegevoegd, aangezien deze waarde juist van belang is wanneer er sprake is van een overstap.

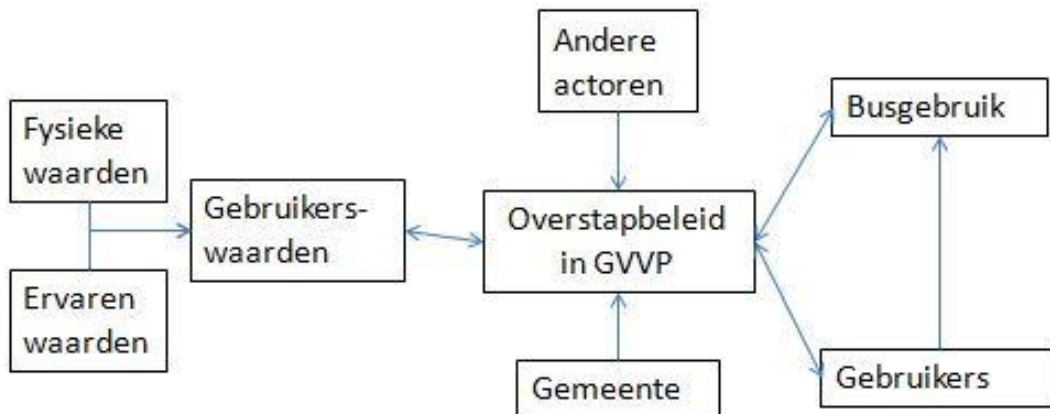
Mouwen (2015) komt grotendeels tot dezelfde waarden, maar zijn beschrijvingen van de waarden zijn teveel specifiek voor dit onderzoek. Dit komt omdat ze geformuleerd zijn specifiek voor gebruikers die al in de bus zitten. Een voorbeeld hiervan is 'Gedrag van buschauffeur', wat een waarde is die geen rol speelt op de overstapplaats zelf, waar geen buschauffeur aanwezig is. Dit is echter wel een waarde die deel uitmaakt van de meer algemene waarde 'Comfort'. Hoewel de waarden van Redman et al. (2013) specifiek opgesteld zijn voor het deel van de reis dat met het openbaar vervoer plaatsvindt, kunnen deze waarden ook toegepast worden voor intermodale reizen waarbij openbaar vervoer centraal staat, aangezien ze algemene perceptie evalueren. Wel zijn in Tabel 1 de waarden specifiek gedefinieerd zodat ze van toepassing zijn op dit onderzoek, namelijk voor het belangrijkste deel van de intermodale reis: de overstap.

Voor dit onderzoek kunnen de waarden van Redman et al. (2013) dus gebruikt worden, hoewel de gemeenten weinig invloed kunnen uitoefenen op waarden als betrouwbaarheid en frequentie. De waarden zijn echter wel even belangrijk voor het onderzoek. Om die reden zullen ze wel besproken worden, maar zal de benadering anders zijn. Dit houdt in dat er meer gekeken wordt hoe de gemeenten zonder directe invloed toch hun visie op deze waarden proberen te bereiken.

	Waarden	Uitleg
Fysiek	Betrouwbaarheid	Slagingskans van de overstap, bijv. vertraging
	Frequentie	Hoeveelheid overstapmogelijkheden
	Snelheid	Intermodale reistijd
	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid overstapplaatsen
	Prijs	Kosten intermodale reis en overstap
	Informatievoorziening	Informatie over intermodale reismogelijkheden
	Gemak van overstap	Aansluiting overstap, bijv. dienstregeling
	Nabijheid	Nabijheid verschillende modes
Ervaren	Comfort	Comfort overstapplaatsen
	Veiligheid	Veiligheid overstapplaatsen
	Gemak	Gebruiksgemak, bijv. in/uitchecken
	Esthetica	Aantrekkelijkheid overstapplaatsen

Tabel 1 Waarden openbaar vervoer (bewerking van Redman et al., 2013)

2.3 Conceptueel model



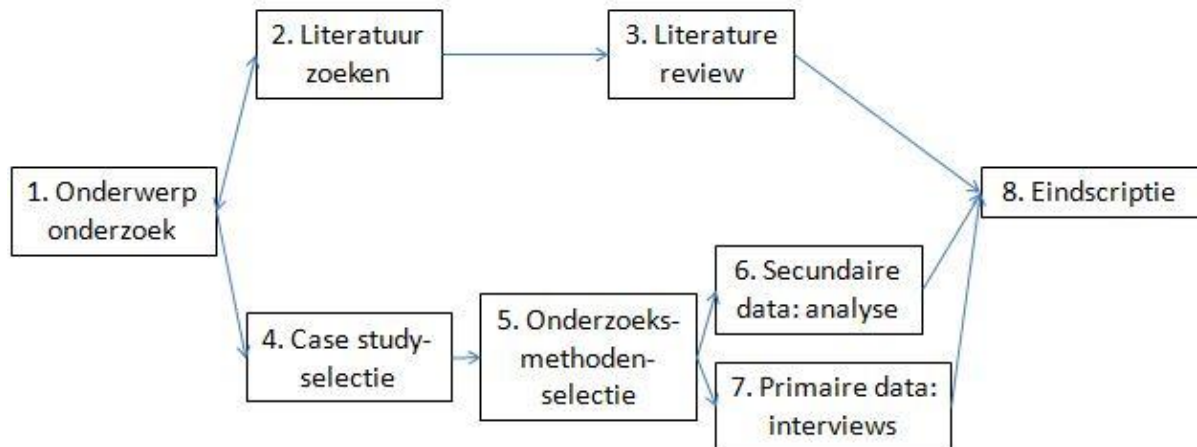
Figuur 1 Conceptueel model

Het conceptueel model dat uit de theorie voortvloeit richt zich vooral op de veronderstelde relaties die in dit onderzoek onderzocht gaan worden. De basis van het conceptueel model zijn de waarden die in een intermodaal beleid met de bus als schakel als belangrijk gezien worden. Deze zijn uiteengesplitst in fysieke en ervaren waarden, zoals beschreven in Tabel 1. Deze hebben gezamenlijk input in het GVVP en het beleid dat in de werkelijk gevoerd wordt. Het beleid dat gevoerd wordt kan echter ook toetsen of de waarden ook zo relevant zijn in de praktijk als in de theorie.

Dit beleid ontstaat door input van de gemeente, gebruikers en andere actoren, zoals hogere overheden en busmaatschappijen. Deze andere actoren zijn in het conceptueel model onder één noemer gevat, omdat er sprake is van veel uiteenlopende actoren die op zichzelf niet centraal staan in dit onderzoek. Het beleid dat gevoerd wordt heeft vervolgens invloed op het busgebruik in de gemeente en de tevredenheid van de gebruikers van de bus. Hoe tevreden de gebruikers zijn heeft ook invloed op het busgebruik, maar is verschillend van de invloed van het beleid op het busgebruik. De invloed van het beleid op het busgebruik gaat hierbij vooral om potentiële gebruikers en de invloed van tevredenheid op het busgebruik vooral om huidige gebruikers. Het busgebruik en de tevredenheid van de gebruikers zijn uiteindelijk weer medebepalend voor de waarden die intermodaal beleid succesvol maken.

3. Methodologie

3.1 Onderzoeksaanpak



Figuur 2 Onderzoeksaanpak

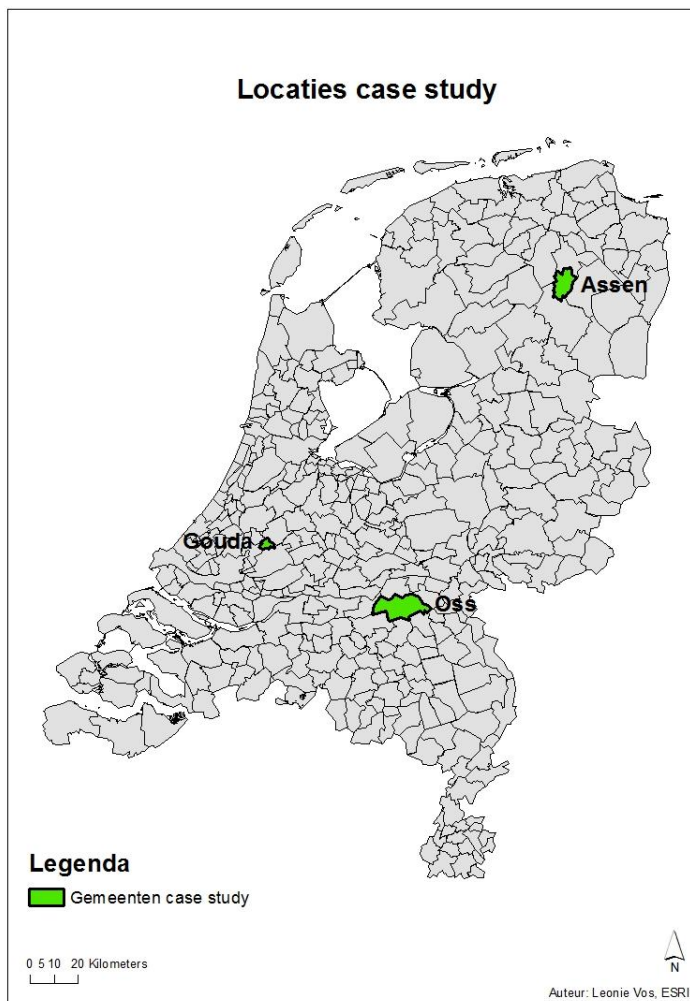
De basis van de methodologie van dit onderzoek is terug te vinden in de onderzoeksaanpak (Figuur 2), waarin de cijfers in de hokken de volgorde van de onderzoeksstappen aangeeft. Het onderzoek begint bij het formuleren van een geschikt onderwerp op het gebied van duurzame mobiliteit. Binnen dit veld is het onderwerp gespecificeerd voor intermodaliteit en vervolgens in combinatie met de bus. Hierbij is gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur binnen het onderzoeksveld. Na het formuleren van het onderwerp volgde een verdere literatuurstudie, die is uitgemond in het theoretisch kader van dit onderzoek, waar de belangrijkste begrippen en theorieën ten aanzien van intermodaliteit en het openbaar vervoer in uitgelegd worden. De volgende stap in de onderzoeksaanpak is het selecteren van case studies, in dit geval gemeenten, die relevante waarden vertonen voor het gekozen onderwerp. Naderhand is er gekeken welke onderzoeksmethoden bij het gekozen onderwerp passen. Aangezien het onderwerp met beleidsevaluatie te maken heeft is er gekozen voor enkel kwalitatieve onderzoeksmethoden. De gebruikte methoden kunnen opgesplitst worden door middel van datageneratiemethode: primair of secundair. Dit tezamen vormt de eindschrijft, waarin de hoofdvraag die uit het onderwerp voortvloeit beantwoord wordt.

3.2 Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek dient als de theoretische basis voor het onderzoek. Hiermee wordt allereerst de belangrijke concepten van het onderzoek gedefinieerd. Verder is het literatuuronderzoek gebruikt om de lijst met gebruikerswaarden op te stellen. De literatuur die gebruikt is voor dit onderzoek bestaat voornamelijk uit recente, wat gezien wordt als 2006 en later, wetenschappelijke artikelen, relevante rapporten en studieboeken. Bij het zoeken van literatuur is eveneens in de gaten gehouden dat de literatuur van zoveel mogelijk verschillende auteurs afkomstig is, om diversiteit te bevorderen, hoewel coauteurs van enkele artikelen wel overeenkomen. Het

zoeken van geschikte literatuur is vooral via EBSCO host, voor de wetenschappelijke artikelen, en Google, voor de rapporten, gedaan. Bij zoekopdrachten wordt er voornamelijk gebruik gemaakt van de belangrijke concepten, zoals 'multimodality', 'intermodality', 'sustainable transport' en 'public transport', 'bus' en combinaties hiervan. Daarnaast hebben de literatuurlijsten van de al gevonden artikelen gediend als inspiratie voor nieuwe artikelen en zoekopdrachten.

3.3 Case study-selectie



Kaart 1 Locaties case study

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een case study om de theorie en de praktijk aan elkaar te linken. Met een case study kan ingezoomd worden op hoe specifieke gemeenten invulling aan het beleid geven, waardoor er dieper op de praktijkinvulling ingegaan kan worden (Rice, 2010, h. 17). Dit gebeurt op basis van vergelijkend onderzoek, waarbij enkele case studies met elkaar vergeleken worden (Ten Have, 2004). Gegevens die relevant waren voor case study-selectie zijn echter op gemeentelijk niveau nauwelijks te vinden. Een voorbeeld hiervan is het busgebruik, wat zelden op gemeentelijk niveau onderzocht wordt. Case study-selectie is daarom gedaan aan de hand van een paar statistieken die wel te vinden waren in combinatie met het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan (GVVP). De gemeenten die zijn uitgekozen, Assen, Gouda en Oss, hebben allemaal tussen de vijftigduizend en honderdduizend inwoners en een stedelijkgraad van 2 of 3 (CBS, 2015c),

wat de stedelijksgraad is die hoort bij een middelgrote stad. Ook is er sprake van een redelijk gelijke bevolkingsopbouw, met ongeveer achttien procent 65-plussers en rond de elf procent aan jongeren tussen de 15 en 25 jaar. Deze twee groepen zijn de belangrijkste gebruikersgroepen van het huidige openbaar vervoer, op basis van gebruik (CBS, 2014) en mobiliteit (CPB & KiM, 2009). Deze relatief gelijke bevolkingsopbouw is belangrijk daar dit onderzoek zich vooral richt op algemeen beleid in plaats van doelgroepenbeleid. De geografische ligging van de gemeenten verschilt sterk, namelijk in het noorden, westen en zuiden van Nederland (Kaart 1), zodat eventuele regionale verschillen naar voren kunnen komen in het onderzoek. De statistiek die de relevantie van de drie gemeenten voor het onderzoek het meest laat zien is echter het gebruik van het openbaar vervoer, wat in tegenstelling tot het busgebruik wel beschikbaar is. Dit gebruik gaat van ongeveer 4% in Oss (PvdA Oss, 2015) tot aan 7,6% voor Gouda (Gemeente Gouda, 2007). Vergeleken met het landelijk gemiddelde van 4,5% (Gemeente Gouda, 2007) is dit verschil significant genoeg om deze cases voor dit onderzoek interessant te maken.

3.4 Onderzoeksmethoden case study

Binnen de case study is er gebruik gemaakt van twee verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden. Kwalitatieve onderzoeksmethoden lenen zich het best voor het testen van beleid aan de hand van theorie (Clifford et al., 2010, h. 1). De twee onderzoeksmethoden die zijn gebruikt zijn de vergelijkende inhoudsanalyse en het interview.

3.4.1 Vergelijkende inhoudsanalyse

Voor de vergelijkende inhoudsanalyse (Krippendorff, 2013) is gebruik gemaakt van het meest recente gemeentelijk verkeers- en vervoersplan, ook wel mobiliteitsplan genoemd. Dit plan is te vinden op de websites van de betreffende gemeenten. In dit plan leveren de gemeente een langetermijnvisie op hoe het mobiliteitsbeleid er over een bepaalde periode uitziet. Daarmee is het plan betrouwbaar om te gebruiken voor de analyse, hoewel de kwaliteit afhangt van de leeftijd en van het detailniveau van het plan. Ook kunnen gemeenten in het plan uiteraard een enigszins rooskleurige visie geven, maar dit kunnen de interviews weer wegnemen. Indien het noodzakelijk was is er in de vergelijkende inhoudsanalyse ook gebruik gemaakt van andere documenten die door de gemeenten aangeleverd zijn. Alle gebruikte documenten per gemeente staan weergegeven in Tabel 2.

Gemeente	Naam gebruikt document
Assen	Gemeentelijk Verkeers- en Vervoersplan - 2005
Gouda	Mobiliteitsplan Gouda 2007-2020
Oss	Mobiliteitsvisie Oss - 2009 Deelplan Openbaar Vervoer - 2010 Deelplan Fiets – 2010

Tabel 2 Gebruikte documenten voor vergelijkende inhoudsanalyse

In de vergelijking is geprobeerd de subjectiviteit van de gemeenten ten aanzien van zichzelf (Ten Have, 2004) zoveel mogelijk weg te laten en het vooral bij concreet beleid te houden. In deze vergelijkende inhoudsanalyse is een vergelijking gemaakt op basis van de waarden uit de literatuur (Tabel 1) en opgesplitst naar plaats in de mobiliteitsketting. De fysieke waarden waren in de analyse concreter te meten dan de ervaren waarden, omdat de ervaring van de overstap door de lokale gebruikers zelf ontbreekt. Wel is er gekeken naar hoe de gemeente probeert deze waarden gestalte te geven in zijn beleid. Deze punten zijn vervolgens in een tabel gezet om een vergelijking eenvoudig

te maken (Krippendorff, 2013). Hieruit zijn conclusies getrokken die gedeeltelijk antwoord geven op de laatste twee deelvragen.

3.4.2 Interviews

Verder is in het onderzoek gebruik gemaakt van een aantal interviews. Er is hierbij gezorgd dat het aantal interviews per gemeente gelijk is. Om verschillende invalshoeken te krijgen is hierbij voor drie interviews per gemeente gekozen. Deze interviews dienen vooral ter aanvulling van de inhoudsanalyse, waarbij met de interviews tot nieuwe en diepere inzichten gekomen kan worden. De interviews zijn gedaan aan de hand van vooraf bepaalde onderwerpen met mogelijk om in te spelen op antwoorden van de participant, een zogenaamd semi-structured interview. Dit type interview leent zich uitstekend voor dit onderzoek, omdat op deze manier gezorgd wordt dat alle aspecten van het beleid aan bod komen, zonder dat de mogelijkheid in te spelen op de antwoorden vervalt (Galletta, 2012).

Deze interviews zijn gehouden met medewerkers binnen elke gemeente in verschillende functies. Allereerst zijn er interviews gehouden met twee beleidsmedewerkers van elke gemeente, die medeverantwoordelijk zijn voor het opstellen van het GVVP. Hiermee is de kwaliteit van de interviews ook hoog, want de geïnterviewden zijn de mensen die per gemeente het beste op de hoogte zijn van de stand van zaken. In dit interview is vooral op de inhoud van het GVVP ingegaan, aangezien zij daar als verantwoordelijken de meeste kennis over hebben. Daarnaast hebben er ook interviews plaatsgevonden met de verantwoordelijke wethouder per gemeente, waarbij meer de nadruk op de politiek en de publieke invloed, vooral van de busgebruikers zelf, heeft gelegen. Door de wethouder te interviewen is er vanuit een andere hoek naar het beleid gekeken. Ook zijn er onderwerpen die in alle interviews terug zijn gekomen, zoals de samenwerking met andere partijen buiten de gemeente. In het interview zelf is het beleid aan bod gekomen op basis van de fases in het beleidsproces. Een volledige lijst met onderwerpen en vragen is te vinden in Bijlage 1. Busgebruikers zelf zijn verder niet bij de interviews betrokken, omdat dit onderzoek zich vooral richt op de rol van de gemeente zelf. Verder onderzoek naar de mening van gebruikers is zeker interessant, maar vanwege onderzoeksgrootte niet mogelijk in dit onderzoek.

De participanten zijn benaderd aan de hand van e-mails en contacten. De interviews zelf duurden ongeveer twintig minuten tot een half uur per persoon en werden gehouden op een praktische en rustige locatie, in het gemeentehuis van de betreffende gemeente. Deze locatie, hoewel niet neutraal (Longhurst, 2010, h.8), leent zich vanwege praktische overwegingen het best voor de interviews. Sommige interviews zijn gehouden met meerdere personen tegelijk, omdat de agenda's van de betrokken personen andere opties niet toelieten.

Er is voorafgaand aan elk interview nadrukkelijk gevraagd om toestemming voor het opnemen van het interview. Hoewel opnemen niet noodzakelijk is, helpt het bij het transcriberen van het interview. Na afloop van de interviews zijn deze zo snel en volledig mogelijk getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd. De codering van de interviews is gebeurd aan de hand van vooraf opgestelde codes (Saldaña, 2009). Deze codes zijn gebaseerd op de gebruikerswaarden uit de theorie (Tabel 1), waarbij de codes gegroepeerd staan in fysieke en ervaren waarden. Daarnaast zijn er ook nog codes voor de plek van de overstap binnen de reis, voor- en natransport, waarbij de codes slaan op de functie van het vervoersmiddel dat niet de bus is. Ten slotte is er nog een algemene code

(GVVP) voor alle punten die gerelateerd zijn aan het conceptueel model, maar niet direct aan de gebruikerswaarden. Deze codes hebben vervolgens een eigen kleur gekregen om ze herkenbaarder te maken en zo het analyseren eenvoudiger te maken. De volledige lijst met codes en bijbehorende kleuren is in Bijlage 6 te vinden. Aan de hand van deze codes zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de interviews geanalyseerd, waaruit conclusies getrokken zijn die betrekking hebben op het beantwoorden van de derde en vierde deelvraag.

Ten slotte is er vertrouwelijk omgegaan met de informatie verkregen in de interviews. Na afloop van het transcriberen zijn de transcripten direct naar de betrokkenen gestuurd om hun goedkeuring te verkrijgen. Informatie die niet goedgekeurd zou worden, zou geschrapt zijn uit dit onderzoek. Ook zullen de participanten, mits ze hiervoor open stonden, het eindresultaat persoonlijk via email ontvangen. Hiermee wordt openheid verleend over waartoe de interviews uiteindelijk hebben geleid. In de analyse van de interviews zijn er in de secties voor de individuele gemeenten een aantal quotes toegevoegd om de visie van de gemeente te illustreren. Deze quotes komen direct uit de transcripten, waarvoor toestemming is gegeven door de desbetreffende geïnterviewden. Wel zijn de quotes soms ingekort, om ze kort en bondig te houden, zonder dat de essentie van de quote verdraaid wordt of verloren gaat. De quotes zijn volledig anoniem weergegeven, omdat afgezien van de gemeente waar ze aan toebehoren verdere informatie niet van toegevoegde waarde is.

4. Resultaten

4.1 Overzicht huidige situatie busnetwerk

Binnen de drie middelgrote gemeenten die onderzocht zijn kan het huidige busnetwerk opgesplitst worden in twee soorten buslijnen: streeklijnen, die tot buiten de stad rijden en daarmee verschillende gemeenten aandoen, en stadslijnen, die dienst doen binnen de stad en zijn verschillende wijken. Hoewel in Assen en Oss de normale stadsdiensten zijn verdwenen, is er in deze gemeenten wel kleinschalig busvervoer voor teruggekomen dat grotendeels dezelfde routes aandoet, maar met minder capaciteit en minder frequentie. In Bijlage 2 zijn kaarten toegevoegd van de drie gemeenten die de huidige buslijnen weergeven. Wat hierbij vooral opvalt is dat vrijwel alle lijnen naar één centraal punt toe rijden: het bus- en treinstation. De enige uitzondering hierop is in Assen, waar de 309 vanuit de wijk Kloosterveen vertrekt en überhaupt niet langs het station komt.

4.2 Vergelijkende inhoudsanalyse

In de vergelijkende inhoudsanalyse zijn de gemeenten door middel van hun gemeentelijk verkeers- en vervoersplan met elkaar vergeleken op basis van de eerder genoemde gebruikerswaarden (Tabel 1), waarbij eveneens gelet is op de plek in de mobiliteitsketting. Ook zijn de verschillende actoren die meespelen in het beleidsproces (zie Figuur 1) onderzocht en vergeleken. Ten slotte is er nog een vergelijking gemaakt op basis van de doelstellingen die de gemeenten zelf opgesteld hebben. De resultaten van de analyse staan schematisch weergegeven in Bijlagen 3 (Assen), 4 (Gouda) en 5 (Oss), en zullen verder gezamenlijk besproken worden.

4.2.1 Vergelijking gemeenten

		Assen	Gouda	Oss
	Conceptueel model	Aanwezigheid		
Actoren	Gemeente	√	√	√
	Gebruikers	√		√
	Andere overheden	√	√	
	Commerciële partijen		√	
	Vervoersmaatschappijen	√	√	
Busgebruik	Huidig		√	√
	Toekomstig doel			√

Tabel 3 Vergelijking van de gemeenten op basis van het conceptueel model (bewerking van Bijlage 2, 3 en 4)

Op basis van de individuele inhoudsanalyse (zie Bijlage 2, 3 en 4) kan er een vergelijking getrokken worden tussen de drie gemeenten. Tabel 3 geeft schematisch de verschillen en overeenkomsten weer. Deze zullen in de volgende alinea's verder uitgewerkt worden.

In het conceptuele model (Figuur 1) staan een aantal relaties weergegeven tussen het beleidsplan, het GVVP, en de actoren die er invloed op hebben. Analyse van deze relaties is belangrijk om een goede evaluatie van het gemeentelijk beleid te kunnen doen. Uiteraard is de gemeente hier zelf een actor in, als opsteller van het GVVP, en dit komt dan ook bij alle drie de gemeenten terug, waarbij ze

zelf duidelijk hun eigen rol benoemen. Waar Oss (Gemeente Oss, 2009; Gemeente Oss 2010a; Gemeente Oss 2010b) aanzienlijk afwijkt van de andere twee gemeenten is dat zij in het GVVP vooral op zichzelf focussen, en minder op de interactie met andere actoren. Bij Assen (Gemeente Assen, 2005) en Gouda (Gemeente Gouda, 2007) komt de rol van de andere overheden, en dan vooral de provincie, duidelijk terug. Niettemin gaat Gouda slechts als enige in op hoe ze proberen hun visie proberen uit te dragen aan de provincie.

De vervoersmaatschappijen worden ook enkele malen genoemd door zowel Assen als Gouda. Hierbij wordt vooral de samenwerking met deze actor aangehaald om nieuwe oplossingen voor bestaande problemen te vinden. Gouda noemt verder ook nog commerciële partijen als actor, voornamelijk om de plannen die ze hebben, zoals herinrichting, te kunnen realiseren.

De belangrijkste actor die geïdentificeerd wordt in het conceptueel model is de busgebruiker zelf. Dit komt echter niet terug in de plannen van de gemeente. Gouda en Assen noemen wel wat als belangrijk gezien wordt bij een goede overstap, maar beiden melden niet hoe ze hier de gebruiker bij betrokken hebben of hoe ze verder tot die conclusies zijn gekomen. Assen noemt hierbij echter wel expliciet de gebruiker bij naam, terwijl Gouda dit niet doet. Oss maakt ook melding van de gebruiker, maar dan meer als een actor die zij zelf proberen te beïnvloeden. De gebruiker komt dus vooral in passieve zin naar voren in de GVVPs, en niet in actieve zin. Dit kan komen door een combinatie van gebrek aan directe verantwoordelijkheid voor het benaderen van de gebruiker en het gebrek aan interesse om dat te doen.

Ook van belang voor het GVVP is het busgebruik zelf. Assen laat in zijn GVVP het minst zien dat ze hier een goed inzicht in hebben, terwijl Oss en Gouda duidelijk aangeven hoeveel procent van de inwoners het openbaar vervoer gebruikt. Oss weet zelfs te benoemen hoeveel mensen een bepaalde lijn gebruiken. Oss is daarnaast ook de enige die zich hiervoor een duidelijk doel stelt, waar het inzicht dat zij hebben in de gebruiker aan mee helpt.

		Assen	Gouda	Oss
	Gebruikerswaarden	Aanwezigheid		
Fysiek	Betrouwbaarheid	√	√	√
	Frequentie	√	√	√
	Snelheid	√	√	√
	Toegankelijkheid	√	√	√
	Prijs	√	√	
	Informatievoorziening		√	√
	Gemak van overstap	√	√	√
	Nabijheid	√	√	√
Ervaren	Comfort	√	√	
	Veiligheid	√	√	√
	Gemak	√	√	
	Esthetica		√	√

Tabel 4 Vergelijking van de gemeenten op basis van de gebruikerswaarden (bewerking van Bijlage 3, 4 en 5)

Daarnaast kan er een vergelijking gemaakt worden van de gemeenten op basis van de aanwezigheid van de opgestelde gebruikerswaarden in hun GVVP. Hiervan in een schematisch overzicht gegeven in Tabel 4. De eerste overeenkomsten die hieruit te halen vallen is dat de gemeenten in ieder geval

aandacht besteden aan de aanwezigheid van de fysieke waarden in hun beleid. Enkel prijs en informatievoorziening, wat waarden zijn waar de gemeente minder invloed op heeft, ontbreken één keer, bij Oss en Assen respectievelijk. Bij Gouda en Assen krijgen de ervaren waarden ook in ieder geval aandacht in het GVVP, bij Oss krijgen zij echter nauwelijks aandacht.

Waarden waar elke gemeente uitgebreid op in gaat zijn snelheid, betrouwbaarheid, frequentie, toegankelijkheid en veiligheid. Snelheid, betrouwbaarheid en frequentie zijn daarbij waarden die als belangrijk worden gezien om het openbaar vervoer als basisvoorziening in stand te houden. Toegankelijkheid speelt hier ook op in: in de basis moeten de voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn. Gemak is een verlengstuk van toegankelijkheid, aangezien betere toegankelijkheid de overstap niet alleen verbetert voor de doelgroep, maar ook voor de andere busreizigers. Aan gemak in de vorm van bijvoorbeeld in- en uitchecken wordt door alle drie de gemeenten geen aandacht besteed. Veiligheid wordt meer als een vanzelfsprekende algemene waarde gezien, die zowel op de weg als op het overstappunt belangrijk is om mensen voor duurzaam vervoer te doen kiezen. Veiligheid is hiermee ook de ervaren waarde waaraan de gemeenten het meeste aandacht besteden.

Bij informatievoorziening komen twee punten duidelijk terug bij meerdere gemeenten: dynamische borden en voorlichting van de doelgroepen over vervoersmogelijkheden. Oss voegt hier als enige nog bewegwijzering aan toe, hier besteden Assen en Gouda geen aandacht aan. Prijsbeleid draait vooral om de tarieven op speciale momenten. Wel is hier een verschil te merken tussen Assen en Gouda als het gaat om welke momenten deze speciale tarieven ingezet worden. Assen kiest in zijn GVVP voor een piekmoment (koopavond), terwijl Gouda juist voor de daluren gaat. Esthetica is dan weer een waarde waarop de gemeenten hoofdzakelijk eensgezind zijn: in het GVVP wordt vooral ingezet op het aantrekkelijk maken van toegangsroutes voor fietsers en voetgangers. De overstappunten zelf krijgen op dit vlak geen aandacht.

Nabijheid en comfort zijn twee waarden die bij de gemeenten Assen en Gouda vooral aandacht krijgen bij herinrichtingsplannen. Oss geeft in het GVVP geen blijk van herinrichtingsplannen en voor Oss spelen deze waarden daarom vooral een rol bij het creëren van nieuwe fietsvoorzieningen. Ook Assen en Gouda proberen vooral het gemak van de overstap te verbeteren door de hoeveelheid fietsvoorzieningen uit te breiden. Bij alle drie de gemeenten blijkt dan ook een duidelijk voorkeur voor de fiets als voortransport, hoewel de voetganger ook bediend wordt. Autovoorzieningen worden echter vooral in een andere context aangehaald. Natransport beperkt zich vooral tot de trein en in mindere mate de fiets. Bij de voetganger lijkt men vooral vanuit te gaan dat de verbeteringen in het voortransport ook een positief effect zullen hebben op het natransport.

4.3 Interviews

In de interviews zijn per gemeente drie medewerkers geïnterviewd om een beter inzicht in het beleid te krijgen. Deze interviews zijn gehouden aan de hand van de vragen in Bijlage 1 en zijn gecodeerd aan de hand van de codes in Bijlage 6 en op basis hiervan met elkaar vergeleken. Tevens zal per gemeente beeldmateriaal worden toegevoegd ter illustratie van het beleid dat in de interviews besproken is. In tegenstelling tot de vergelijkende inhoudsanalyse zullen de resultaten van de interviews eerst per gemeente apart worden besproken. Daarna zullen de drie gemeenten met elkaar vergeleken worden.

4.3.1 Assen

Het eerste wat naar voren komt in de interviews met de medewerkers van de gemeente Assen is dat het huidige GVVP erg verouderd is. Vervolgens wordt er wel aangegeven dat Assen momenteel bezig is het plan te vernieuwen. Dit nieuwe plan zal er wel anders uit zien dan het oude plan. Aan de ene kant zal het plan integraler worden en aan de andere kant zal het ook minder uitgebreid zijn en enkel inspelen op de belangrijkste beleidsgebieden.

Ook wordt aangegeven in de interviews dat Assen niet veel inzicht heeft in wat de gebruiker wil of doet, en dat dit de verantwoordelijkheid is van het OV-bureau. Wel wordt daarom regelmatig overlegd met deze actor. Over streven naar meer busgebruik wordt het volgende gezegd: *“Ook al zouden we het verdubbelen, je zult het denk ik niet eens merken op straat.”* Hiermee wordt aangegeven dat het belang om het busgebruik te verhogen niet zo groot is, aangezien het extra busgebruik dat je hiermee mogelijk krijgt niet opweegt tegen de kosten van de investeringen.

Als belangrijkste actoren bij het opstellen van het beleid worden belangenorganisaties, andere overheden, het OV-bureau en de vervoersmaatschappijen genoemd. Het OV-bureau wordt niet specifiek genoemd in het GVVP zelf, maar speelt in de praktijk een hoofdrol. De gebruiker wordt niet direct betrokken, dit wordt gezien als de verantwoordelijkheid van de andere actoren. Wel zijn er de belangenorganisaties en de mogelijkheid naar de wethouder te stappen. Dit laatste gebeurt echter weinig, wat erop kan duiden dat de bus niet leeft bij de Assenaren.



Figuur 3 Het nieuwe station in Assen (RTV Drenthe, 2014)

Wanneer het op huidig beleid aankomt, draait het vooral om twee dingen: het nieuwe bus- en treinstation (zie Figuur 3) en de zogenaamde kleine busjes. Beiden zijn als recente ontwikkelingen nog niet duidelijk aanwezig in het huidige GVVP.

Het station geeft de mogelijkheid aan de gemeente Assen om een aantal van de gebruikerswaarden invulling te geven. Zo vallen in Figuur 3 direct de rode stenen op die naar het station toe lopen. Dit moet ervoor zorgen dat het centrum en het station beter met elkaar verbonden worden en dat de

route logisch is, wat leidt tot meer snelheid en gemak. Wat verder wordt geïllustreerd in Figuur 3 is dat er ook aan de esthetica van het nieuwe station wordt gedacht. Zo is er aandacht voor groen en het comfort van de reiziger, door voldoende beschutting en zitplekken. Deze aandacht wordt gecontrasteerd met het gebrek hieraan met normale bushaltes: *“Bij zo’n nieuwbouwproject rondom het stationsomgeving wordt wel heel veel aandacht aan de stedelijk kwaliteit besteed, maar bij normale bushaltes wordt wat minder aandacht besteed aan het uitzicht.”* Normale bushaltes worden dus vooral gezien als snelle opstapplaats, terwijl het station ook aantrekkelijk moet zijn voor mensen die er wat langer blijven.

Ook enkele andere gebruikerswaarden zijn verwerkt in het nieuwe ontwerp, waarbij een paar met elkaar te maken hebben. Veiligheid wordt bewerkstelligd door aan de ene kant het station een open karakter te geven, en aan de andere kant de fietsenstallingen te bewaken. Nabijheid wordt voor zowel de fietsenstalling, het busstation als het treinstation geïmplementeerd: *“Als je vanuit de fietsenstalling omhoog komt, kun je ... of het station in of naar het busstation toe, dus ... het is compacter.”* Dit zal ook zorgen voor extra gemak, aangezien het geheel beter te overzien moet zijn dan eerst. Informatievoorziening komt er niet in de vorm van wi-fi, maar wel in de vorm van dynamische overzichtsschermen. Toegankelijkheid, ten slotte, zal met het nieuwe station ook verbeterd worden, zo zijn de huidige bushaltes op het station bijvoorbeeld niet rolstoelvriendelijk.

Het nieuwe station is ingericht in samenwerking met het OV-bureau en de vervoersmaatschappijen en dit heeft ook als doel het gemak van de overstap en de betrouwbaarheid te verbeteren. Hierover wordt gezegd: *“Er is in ieder geval met het openbaar vervoersbureau en met Qbuzz uitgebreid overlegd over de inrichting van het busstation en ook hoe dat aansluit bij de reizigers ...”* Oftewel, de inrichting van het nieuwe station zal er allereerst voor zorgen dat de doorstroming van bussen, voetgangers en fietsen zo goed mogelijk is, waarmee de kans kleiner wordt dat deze opgehouden worden en daardoor de aansluiting gemist wordt. Verder zullen de dienstregelingen beter op elkaar afgestemd worden.

Wat er in Assen veranderd is de afgelopen jaren, is het wegvallen van de stadsdienst. Hiermee is de frequentie en snelheid van de reis achteruit gegaan. Wel probeert de gemeente nu kleine busjes in te zetten om de bus als basisvoorziening in stand te houden, maar deze doen een uur over de route, wat langer is dan voorheen. Dit komt omdat er nu maar twee buslijnen zijn die de route van meerdere stadsdiensten heeft overgenomen. Met het verdwijnen van de stadsdienst zijn er op het gebied van prijsbeleid ook een paar dingen veranderd. In plaats van in te zetten op koopavonden wordt er nu vooral gekeken naar aantrekkelijke prijzen voor het openbaar vervoer bij motorsportevenementen. Hierbij wordt samengewerkt met de organisatoren van deze evenementen. Daarnaast is er ook nog de nieuwe fietsenstalling bij het nieuwe station: *“De eerste 24-uur gratis stallen, bewaakt. Ja, ... daar probeer je natuurlijk wel wat mee te stimuleren.”* Hiermee wordt niet alleen geprobeerd aantrekkelijk prijsbeleid te voeren, maar bijvoorbeeld ook de veiligheid te verbeteren.

De conclusie uit de interviews is dat er sinds 2005 een aantal dingen ingrijpend veranderd zijn. Waar in het GVVP de nadruk nog vooral op de fysieke waarden lag en minder op de ervaren waarden, is dat ondertussen meer gelijkwaardig geworden. Een belangrijke reden hiervoor is het verdwijnen van de stadsdienst, waardoor Assen zich meer is gaan richten op de route Assen-Groningen (*“die hoofdadere worden belangrijker”*) en het in standhouden van openbaar vervoer voor mensen die het

echt nodig hebben. Het nieuwe busstation, echter, zorgt juist voor extra aandacht op het gebied van kwaliteit, aangezien een nieuwe omgeving de kansen bieden om alles in één keer anders te maken. De bus krijgt in het geheel een betere aansluiting met de andere vervoersmiddelen. Er is met de nieuwe ontwikkelingen dan ook meer aandacht gekomen voor het natransport, vooral voor voetgangers. In basis zijn echter de ideeën nog wel steeds in overeenstemming met het GVVP, want daarin stonden de stationsplannen al, hoewel minder uitgebreid. Daarnaast is de aandacht voor de fiets gelijk gebleven.

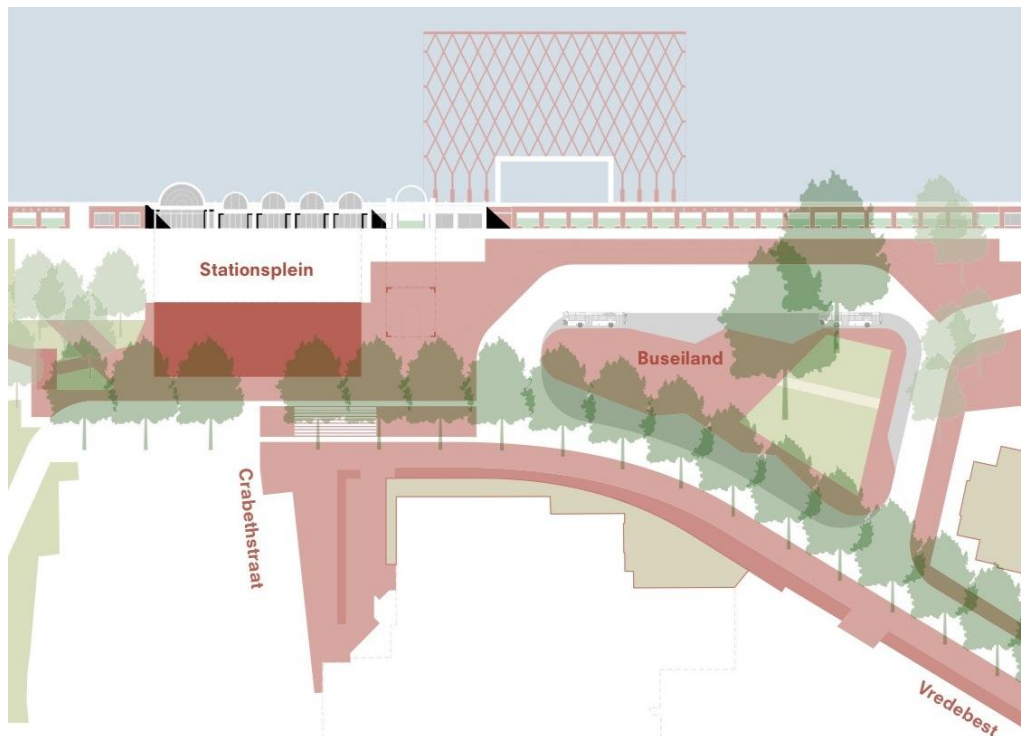
4.3.2 Gouda

Bij de interviews in Gouda komt naar voren dat er momenteel aan een nieuw mobiliteitsplan wordt gewerkt. Hierbij wordt geconstateerd dat hoewel het oude plan goed in elkaar zat, de trends zich in een andere richting hebben verplaatst waardoor het plan op sommige gebieden niet meer relevant is. Een voorbeeld hiervan zijn niet gerealiseerde bedrijventerreinen. Dit heeft ook invloed op het busbeleid, want het zijn juist nieuwe bedrijventerreinen die voor extra buslijnen zorgen. Het bedrijfsleven, zowel van de bedrijventerreinen als de binnenstad, wordt dan ook sterk als actor bij het beleidsproces betrokken. De gebruiker wordt vooral indirect betrokken in dit proces, via de vervoerder, maar ook via ROVER, een reizigersorganisatie. Ook worden bepaalde doelgroepen, zoals minder validen, actief betrokken bij de inrichting van het beleid in de praktijk, bijvoorbeeld door wandelingen.

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente Gouda wel inzicht heeft in hoe het openbaar vervoer in hun gemeente gebruikt wordt. Echter, ze zijn wel voor de gegevens afhankelijk van externe partijen, vooral vervoerders. Over deze vervoerders wordt gezegd: *“Het belang van de busmaatschappij is natuurlijk (geld verdienen)..., maar dat is niet noodzakelijkerwijs ons belang.”* Aangezien de busmaatschappij andere belangen heeft, kan zij het monopolie over gegevens in haar voordeel laten uitspelen. Over het aandeel van het busvervoer wordt gezegd dat het als basisvoorziening uiteraard in stand gehouden moet worden, maar dat het stimuleren van busvervoer zeker niet ten koste moet gaan van het fietsgebruik.

Gouda richt zich in het huidige beleid vooral op de herinrichting van het stationsgebied bij het hoofdstation in Gouda. De plannen hiervoor zijn getekend weergegeven in Figuur 4. Verder is er ook nog een belangrijke rol voor het bedrijfsleven, door de busconnecties tussen het hoofdstation en de bedrijventerreinen aan de rand van de stad.

In de plannen van het nieuwe stationsgebied wordt er aandacht besteed aan vrijwel elke gebruikerswaarde. Enkel frequentie wordt niet genoemd in dit kader, maar er zijn wel plannen voor een verdere uitbreiding van het treinnetwerk. De belangrijkste waarden die genoemd worden in kader van dit project zijn toegankelijkheid, comfort, nabijheid en snelheid. Zo wordt er gezegd over toegankelijkheid van overstapplaatsen in Gouda: *“Wij staan ook in de top zeg maar in de regio.”* Hierbij wordt vervolgens aangetekend dat dit voor het huidige busstation niet geldt en dat hier de toegankelijkheid behoorlijk verbeterd kan en zal worden, bijvoorbeeld door het buseiland (zie Figuur 4) op de goede hoogte te maken. Ook comfort is bij het huidige busstation in gebreke, aangezien er al tien jaar geen overkapping meer staat. Ook dit komt terug in het nieuwe ontwerp, waarbij ook nog aandacht is voor hoe het eruit komt te zien, want *“Als je iets helemaal nieuw maakt, dan maak je het ook mooi.”*, hoewel dit tot op zekere hoogte altijd subjectief zal blijven.



Figuur 4 Herinrichting van het busstation in Gouda (Gemeente Gouda, 2016)

Aangezien Gouda als historische stad ruimteproblemen heeft in en rond de binnenstad, wordt geprobeerd in de nieuwe plannen alles zo compact mogelijk te maken. Hiermee proberen ze te zorgen dat alles past in de beschikbare ruimte, maar proberen ze ook de nabijheid van de verschillende vervoersmiddelen te vergroten. Zoals te zien is in Figuur 4 zorgt dit ook voor ruimte voor groen, aangezien *“we ... de groenwaliteit willen ... verhogen.”* Ook dit wordt gerelateerd aan het aantrekkelijker maken van de stationsomgeving. Hierin komt ook meer ruimte voor langzaam verkeer, zodat hun aanvoer routes van en naar het centrum en het station duidelijk en snel zijn. De inrichting moet hiervoor duidelijk de juiste richting aangeven en voorkomen dat bussen en fietsers elkaar nog moeten kruisen. Met deze aanpassingen wordt ook ingezet op extra betrouwbaarheid, aangezien er een betere doorstroming is voor de reiziger, die daardoor minder vertraging oploopt.

De andere waarden komen in het stationsontwerp vooral terug in nieuwe fietsvoorzieningen. Zo komt er meer ruimte voor bewaakte fietsenstallingen, maar ook meer ruimte voor gratis stallingruimte. Om het gemak van de nieuwe fietsenstalling te verbeteren, komen er verschillende niveaus: *“dus je komt aanfietsen, je kijkt eigenlijk de fietsenstalling in, dus je kunt ‘m ook van verschillende kanten benaderen.”* Wat hiermee ook aangegeven wordt is dat de nieuwe fietsenstalling een open uitstraling krijgt. Verder wordt er ook geïnvesteerd in innovaties, zoals een systeem waarbij met sensoren wordt weergegeven waar er nog een plek vrij is. Hiermee kan de reiziger dan sneller en gemakkelijker zijn fiets kwijt om de overstap te maken. Naast deze vorm van informatievoorziening, proberen ze ook de reizigersinformatie bij de bussen te verbeteren met dynamische schermen. Voorzieningen zoals deze zijn echter wel gedeeltelijk of geheel exclusief voor het station. Dit heeft te maken met zowel ruimtegebrek in bepaalde delen van de stad, als de perceptie die de gemeente Gouda heeft van de behoefte eraan.

Het vervoer van en naar bedrijventerreinen is ook sterk gelinieerd aan het station. Hierbij staat vooral de overstap vanuit de bus naar de trein en vice versa centraal. De frequentie en de route die deze bussen rijden zijn de laatste jaren veranderd, maar dan vooral in positieve zin. Vanuit deze beweging worden er bijvoorbeeld ook extra haltes gemaakt vlakbij het station, vooral om de snelheid en de nabijheid van de overstap te verbeteren.

De conclusie uit de interviews met Gouda is dat vooral geprobeerd wordt te investeren in de toekomst en in kwaliteit, waar het station symbool voor staat. Hierbij wordt voornamelijk gedacht aan het langzaam verkeer, hoewel de bus ook nog de nodige ruimte krijgt. Als verschil met het GVVP is in die paar jaar duidelijk de aandacht meer op de kwaliteit dan de kwantiteit komen te liggen, hoewel de kwantiteit in basis in stand houden nog steeds als belangrijk wordt gezien. Hiermee wordt geïllustreerd dat twee belangrijke actoren voor het busvervoer in Gouda, de gemeente en de busmaatschappij, eigenlijk verschillende belangen hebben, wat voor een spanningsveld kan zorgen.

4.3.3 Oss

In Oss komt allereerst naar voren dat de gemeente daar nog niet bezig is met het vormen van een nieuw plan, aangezien het huidige mobiliteitsplan pas zes of zeven jaar oud is. Wel zijn ze begonnen aan het evalueren van het plan. Hieruit komt in ieder geval dat de situatie in Oss ten opzichte van het huidige plan veranderd is door het verdwijnen van de stadsdienst. Het huidige plan is dus niet te oud om vervangen te worden, maar ook niet zo nieuw dat het volledig de huidige situatie weergeeft.

De actoren die uit de interviews naar voren kwamen en degene die de belangrijkste rol spelen zijn belangenorganisaties en de busmaatschappij. Bij de groep belangenorganisaties spelen de wijkraden een grote rol, die hebben bijvoorbeeld intensief meegewerkt met een bezwaar tegen het verdwijnen van de stadsdienst. De gebruiker is vooral betrokken door een enquête die gehouden is om de behoefte aan openbaar vervoer in kaart te brengen. Hierdoor heeft Oss ook een duidelijk beeld van hoeveel het openbaar vervoer gebruikt wordt en hoe de groep gebruikers eruit ziet. Door het verdwijnen van de stadsdienst ligt de nadruk niet meer op het vergroten van het aantal busgebruikers, maar meer op het in stand houden van de voorziening voor wie het echt nodig heeft (*“zoveel mogelijk openbaar vervoer, dat zou dan de enige visie zijn.”*)

Oss heeft geen grootse plannen in het huidige beleid, en het is dan ook vooral gericht op het aanbieden van doelgroepenvervoer en het verbeteren van de voorzieningen voor de fiets rond het station. Verder komt het erop neer dat *“Wij hebben wel wat wensen om de stationsomgeving wat aantrekkelijker te maken, ... maar concrete plannen zijn er niet.”*

Wat hierbij een belangrijke waarde is, is prijs. Om de reis betaalbaar te houden voor wie het echt nodig heeft is de bedoeling dat de diensten aangeboden worden tegen een zo laag mogelijke prijs. Hierbij is het ook belangrijk dat de dienst in handen is van de gemeente, want *“stel dat Arriva het weer zou overnemen en deze route zou rijden, ... dan wordt het gewoon duurder.”* De route die de bus rijdt is opgesteld in samenwerking met belangenorganisaties, waarbij de nadruk meer op betrouwbaarheid ligt dan op snelheid. Er wordt immers vooral geprobeerd bepaalde locaties aan te doen en minder om zo snel mogelijk van A naar B te komen. Wel wordt geprobeerd de route binnen een uur te houden: *“Het uur ... dat is behoorlijk krap. Daarom hebben we pas ook weer de route aangepast...”*

Bovengenoemde busdienst is vooral gericht op ouderen die niet meer kunnen fietsen. Bij de overstapplaatsen is het dus vooral belangrijk dat het toegankelijk is voor voetgangers en dat de ouderen comfortabel en droog kunnen wachten op de busdienst. Dit lukt nog niet overal: *“de halte bij de nieuwe polikliniek, ... daar zit geen overkapping, zeggen mensen: word ik nat als het regent.”* Comfort en gemak komen dus meer naar voren als belangrijke ervaren waarden voor dit beleidspunt dan veiligheid en esthetica. Veiligheid wordt vooral gezien als een minder belangrijke waarde in deze, omdat de reizigers ter voet komen en de bus alleen overdag rijdt, waardoor het sowieso al veilig is.

Een verbetering van de fietsvoorzieningen wordt vooral bij het station als belangrijk gezien, want *“mensen zeggen ik moet m'n fiets ergens neer kwakken of... is niet bewaakt.”* Hoewel er opgemerkt wordt dat er al behoorlijke fietsvoorzieningen zijn, neemt de vraag harder toe dan het aanbod. Het gebrek aan fietsstallingen zorgt er vooral voor dat mensen zomaar hun fiets ergens neer kwakken, zoals gezegd in de quote, of lang op zoek zijn naar een beschikbare plek, wat tijd in de overstap kost. Het gebrek aan bewaakte fietsstallingen zorgt er verder voor dat de veiligheid ook laag is, wat zich uit in grote aantallen fietsendiefstallen. Dit wordt vooral aangepakt door de kwantiteit aan fietsstallingen uit te breiden, zodat mensen meer ruimte hebben om hun fiets te stallen.

De conclusie die getrokken kan worden uit de interviews met Oss is dat doordat er geen grootse plannen zijn in het huidige beleid, de aandacht vooral uitgaat naar de fysieke waarden en minder naar de ervaren waarden. Wanneer er wel aandacht wordt besteed aan de ervaren waarden, is dit vooral voor één bepaalde doelgroep, de ouderen. Oss heeft echter wel door onderzoek onder burgers en samenwerking met belangenorganisaties duidelijk voor ogen dat deze mensen ook hun voornaamste doelgroep zijn.

4.3.4 Vergelijking gemeenten

De verschillende resultaten van de interviews kunnen met elkaar vergeleken worden op dezelfde manier als bij de vergelijkende inhoudsanalyse. Dit zal dan ook in de volgende alinea's gedaan worden.

De relaties tussen de actoren (zie Figuur 1) zijn bij de drie gemeenten redelijk in overeenstemming. Vooral de relaties met de 'andere actoren' komen sterk naar voren in de interviews. Bij elk van de gemeenten komen de vervoerder, de provincie en belangenorganisaties als de drie belangrijkste actoren naar boven. Bij Gouda speelt ook het bedrijfsleven een belangrijke rol in het maken en het evalueren van de beleidsplannen. Dat de andere twee gemeenten dit niet aandragen kan komen doordat er bijvoorbeeld geen aparte buslijn naar bedrijventerreinen gaat.

De visie voor mobiliteit uitdragen aan deze actoren wordt eigenlijk door alle gemeenten als een gecompliceerd proces gezien, omdat vooral de busvervoerder vaak andere belangen voor ogen heeft. De strijdbaarheid verschilt echter wel per gemeente: Oss heeft geprobeerd te strijden voor de stadsdienst door middel van het indienen van een bezwaar, terwijl Assen daar geen moeite voor gedaan heeft en zich direct gericht heeft op vervangend vervoer. Bij Gouda speelt dit vooral op een kleinere schaal, en voor hen is het vooral geven en nemen.

De gebruiker speelt bij Oss het meest een rol, daar zij als enige echt de bevolking een enquête hebben voorgelegd om hun mening en behoeften te toetsen. Assen en Gouda laten dit meer

afhangen van de busmaatschappij of het OV-bureau in hun gemeente. Uit de interviews met deze gemeenten blijkt dan ook minder dat zij echt weten wat de lokale gebruiker van hen verwacht.

Wat opvalt als de interviews op basis van de twee groepen waarden geanalyseerd worden, is dat Assen en Gouda veel aandacht hebben voor de kwaliteit, en daarmee ook de ervaren waarden. Dit komt vooral doordat zij uitgebreide herinrichtingplannen hebben voor het stationsgebied. Vernieuwing biedt immers een uitgelezen kans op van alles te veranderen wat op dat moment nog niet in orde was. Oss, daarentegen, heeft deze plannen niet, en bij hen ligt ook in de interviews de nadruk vooral op de fysieke waarden. Wat verder opvalt is dat alle gemeenten de huidige situatie al als goed beschouwen, van waaruit de verbeteringen het nog beter dan goed moeten maken.

Er zijn ook een aantal specifieke waarden die bij alle drie de gemeenten veel aandacht kregen in de interviews. Dat zijn allereerst comfort en informatievoorziening, hoewel ook gezegd is in de interviews dat hiervoor vanuit de provincie ook bepaalde voorschriften zijn. Daarnaast wordt toegankelijkheid en betrouwbaarheid uitgebreid besproken, vooral in de zin van het behouden van het openbaar vervoer overal en voor iedereen. Ten slotte werd er door alle gemeenten ook de nadruk gelegd op het sociale aspect van het openbaar vervoer, in de context van de huidige veranderingen. Dit is een waarde die minder sterk terug komt in de opgestelde theorie in Hoofdstuk 2, maar waarvan de gemeenten zeiden dat dit vooral belangrijk is voor hun huidige belangrijkste doelgroepen, zoals ouderen.

4.4 Gezamenlijke resultaten

Zowel de vergelijkende inhoudsanalyse als de interviews hebben in hoofdlijnen wel dezelfde resultaten voor de verschillende gemeenten, vooral als het om de wisselwerking tussen de verschillende actoren gaat. Wat anders is in de interviews, is dat hier de rol van de gebruiker is uitvergroot, wat als gevolg heeft dat hier in de interviews ook meer aandacht aan is besteed dan in het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan.

Doordat de gemeentelijke verkeers- en vervoersplannen van de drie gemeenten al een aantal jaar oud zijn, waren de nieuwe aanbestedingen nog niet van kracht ten tijde van het formuleren van het plan. Ondertussen hebben deze nieuwe aanbestedingen al tot veranderingen geleiden in het busvervoer binnen de gemeenten. Dit komt ook duidelijk naar voren in de interviews. Dit heeft vooral gevolgen voor de inrichting van de fysieke waarden. Waar de huidige trends, zoals het verdwijnen van de stadsdiensten en meer vrijwillige in plaats van professionele chauffeurs, nog niet aan de gang waren bij het opstellen van het huidige gemeentelijk verkeers- en vervoersplan, hebben ze ondertussen in alle drie de gemeenten hun intrede gedaan. Dit betekent dat de gemeenten ook wat meer afstand van de fysieke waarden hebben moeten nemen. Wel proberen ze hier nog wel invloed op uit te oefenen, vooral om openbaar vervoer beschikbaar te houden op geringe afstand van elke burger en de mogelijkheden ook aan te bieden voor elke burger om met het openbaar vervoer te kunnen.

Het kan dan ook gezegd worden dat hoewel er voor bepaalde waarden, zoals veiligheid en toegankelijkheid, duidelijk meer aandacht is dan voor anderen, zoals comfort en esthetica, de gemeenten wel proberen ze allemaal mee te nemen in het beleid dat ze opstellen. De mate waarin ze daarbij echt reageren op wat de (mogelijke) gebruiker wil is twijfelachtig, aangezien alleen Oss

echt recentelijk een onderzoek heeft gehouden onder de bevolking. Over het algemeen zijn de gemeenten toch afhankelijk van secundaire gegevens of initiatieven vanuit de burgers.

5. Conclusie

5.1 Bevindingen

Uit de vergelijkende inhoudsanalyse en de interviews komt naar voren dat er de afgelopen jaren veel veranderd is voor de middelgrote gemeenten in Nederland. Deze veranderingen hebben zijn weerslag op het beleid dat gevoerd wordt in de gemeenten.

Zo wordt er door middelgrote gemeenten weinig aandacht besteed aan direct contact met de (potentiële) gebruiker. Hierbij wordt in beperkte mate nog geprobeerd te kijken naar wat de huidige gebruiker verwacht van de gemeente. De informatie die hiervoor wordt gebruikt is echter veelal afkomstig van derden, zoals de vervoersmaatschappijen. Dit betekent dat deze vervoersmaatschappijen hun verbeterde informatievoorziening kunnen gebruiken om voordeel te behalen bij onderhandelingen. Hierbij zetten de gemeenten zichzelf dus in een passieve, onderdanige rol. Verder wordt er aan mogelijke gebruikers, dus mensen die momenteel nog de auto gebruiken, helemaal geen aandacht besteed. Wel wordt geprobeerd het fietsgebruik te stimuleren, maar dit lijkt enkel ten koste te gaan van de bus.

De gebruikerswaarden komen op papier allemaal terug in het beleid van de gemeenten. Wat echter wel naar voren komt is dat met de veranderingen van de laatste jaren de gemeenten vooral zijn gaan inzetten op het behouden van het huidige voorzieningsniveau en niet zozeer meer op het uitbreiden. Hier is het beleid qua waarden dan ook meer op ingericht, met als uitzondering de nieuwe centrale stations waar nieuwe innovaties direct meegenomen worden in het ontwerp. Dit betekent wel dat als de ambities van de gemeenten lager worden, de kans ook kleiner wordt dat automobilisten de overstap zullen maken naar de bus. Er wordt immers minder geprobeerd de bus voor deze groep ook aantrekkelijk te maken.

Echter heeft het beleid wel positieve effecten voor de, door de gemeenten gezien als, belangrijkste doelgroep: de ouderen. Door in te zetten op het behoud van de bus als basisvoorziening blijft het binnen de stad mogelijk voor deze groep mensen om zich per bus te blijven verplaatsen. Hierbij hebben de gemeenten ook geprobeerd in te springen op wat ze wel en niet kunnen doen. Dit betekent niet dat er baanbrekende initiatieven zijn opgesteld die een nieuw perspectief bieden voor de rol van de gemeente, maar wel dat de gemeenten creatief zijn omgesprongen met wat ze binnen de huidige lijnen wel kunnen doen aan binnenstedelijk busvervoer. Ook proberen gemeenten hiermee meer de sociale functie van het openbaar vervoer te benadrukken, wat in de toekomst wel kan leiden tot een andere kijk op het openbaar vervoer, bijvoorbeeld dat het openbaar vervoer een plek wordt waar iemand zich op zijn gemak voelt, in plaats van onveilig, zo als nu soms het geval is.

Het verbeteren van de intermodaliteit voor busreizigers gebeurt dus voornamelijk door het bouwen van nieuwe stations, waarbij de bus een zo goed mogelijke plaats moet krijgen. Daarnaast is er veel aandacht voor de fietser, die de intermodaliteit zowel direct als indirect kan verbeteren. De rest van het beleid van gemeenten is minder gericht op het verbeteren van intermodaliteit, en meer op het behoud ervan, wat een laag ambitieniveau laat zien. Als dit ambitieniveau in het conceptueel model verwerkt wordt, volgt daarop een vicieuze cirkel: laag ambitieniveau leidt tot minder busgebruik en

dit leidt weer tot een lager ambitieniveau. Dit kan een verklaring geven voor het stagnerende of zelfs afnemende busgebruik in Nederland in de afgelopen jaren. Ten slotte wordt er weinig direct om input vanuit de (potentiële) gebruiker gevraagd om de gebruikerswaarden in de toekomst beter invulling te geven in het beleid. De middelgrote gemeenten proberen dus wel de intermodaliteit voor busgebruikers, en vooral bepaalde doelgroepen, te verbeteren, maar beperken zich hierbij wel tot wat ze al denken te weten over de (potentiële) gebruiker. Ook zorgt hun inzet voor behoud ervoor dat er weinig innovatie plaatsvindt waarmee potentiële gebruikers over de streep getrokken kunnen worden.

5.2 Reflectie en aanbevelingen

De belangrijke punten die uit het onderzoek naar voren kwamen, sluiten aan op het opgestelde theoretische kader. De waarden die in de vergelijkende inhoudsanalyse en in de interviews naar voren kwamen, zonder dat daar specifiek naar werd gevraagd, kwamen in essentie vrijwel altijd op de opgestelde waarden neer. De enige uitzondering hierop is de sociale functie, die niet expliciet in dit kader vermeld werd. Een verklaring hiervoor kan liggen in de huidige trends, zoals het verdwijnen van de stadsdienst, die voor een verandering zorgen van de visie van de middelgrote gemeenten, die in plaats van algemeen meer specifiek geworden is en minder gericht is op het verkrijgen van meer busgebruik dan op het behouden van het huidige busgebruik.

Uiteraard is dit onderzoek wel heel specifiek gericht op een bepaalde, kleine groep gemeenten, en in die kleine groep zijn er vervolgens maar drie cases uitgelicht. Dit betekent dat hoewel er algemene conclusies getrokken worden voor deze groep, kunnen deze conclusies (1) niet als algemeen antwoord gezien worden voor alle gemeenten in Nederland en (2) zelfs tot generalisaties leiden over de groep die met een hoger case-aantal geen stand houden. Wat ook van invloed is, is dat de gemeenten hun beleid allemaal in een ander jaar opgesteld hebben, waardoor vooral de vergelijkende inhoudsanalyse bemoeilijkt is, omdat de startsituatie niet gelijk is. Ten slotte is het ook nog zo dat er voor de interviews vragen zijn opgesteld die de geïnterviewden altijd enigszins in een richting sturen. Daarmee blijft altijd de vraag of er dan aspecten zijn die niet gedekt worden in het onderzoek, omdat er niet naar gevraagd is.

Hoewel het nog de vraag is of het zinnig zal zijn om, gezien de huidige trends, verder onderzoek te doen op het niveau van middelgrote steden in Nederland, is er zeker nog wel onderzoek dat op een andere schaal gedaan kan worden. Zo kan de visie en de rol van de gebruiker ten aanzien van het beleid nog beter onderzocht worden, aangezien in dit onderzoek niet duidelijk is geworden hoe de gebruiker er precies tegenaan kijkt. Vooral verder onderzoek naar de sociale functie van het openbaar vervoer kan tot nieuwe inzichten leiden. Verder kan het ook interessant zijn om op regionale schaal de keten van de mobiliteit uit te zoeken, omdat dit de schaal is waarop het meeste woon-werkverkeer is. Ten slotte kan er ook een aanbeveling gedaan worden voor verder onderzoek naar hoe alle actoren in het Nederlandse stelsel met elkaar samenwerken. Wat daarin vooral interessant kan zijn is of het huidige stelsel wel effectief het meeste eruit haalt wat er potentieel inzit of dat het systeem een onderdeel is van de huidige problemen.

Literatuurlijst

- Arriva (2011). *Lijnennet 2011 Meierij en Oost-Brabant*. Geraadpleegd op 07-06-2016 via www.arriva.nl.
- Arriva (2014). *Lijnennet 2014 Zuid-Holland Noord*. Geraadpleegd op 07-06-2016 via www.arriva.nl.
- Banister, D. (2008). The sustainable mobility paradigm. *Transport Policy*, 15, 73-80.
- Barr, S. & Prillwitz, J. (2014). A smarter choice? Exploring the behaviour change agenda for environmentally sustainable mobility. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 32, 1-19.
- Blokker, B. (2016). *Amsterdamse buschauffeur eist einde aan cash*. Geraadpleegd op 28-02-2016 via www.nrc.nl.
- Buehler, R. & Hamre, A. (2015). The multimodal majority? Driving, walking, cycling and public transportation use among American adults. *Transportation*, 42, 1081-1101.
- CBS (2014). *Aandeel verkeersdeelnemers; geslacht en persoonskenmerken*. Geraadpleegd op 06-06-2016 via statline.cbs.nl.
- CBS (2015a). *Mobiliteit in Nederland; mobiliteitskenmerken en vervoerswijzen, regio's*. Geraadpleegd op 23-02-2016 via statline.cbs.nl.
- CBS (2015b). *Gereisde kilometers door personen; vervoerswijzen, regio's*. Geraadpleegd op 23-02-2016 via statline.cbs.nl.
- CBS (2015c). *Kerncijfers wijken en buurten 2015*. Geraadpleegd op 09-03-2016 via statline.cbs.nl.
- Ceder, A. (2011). Optimal Multi-Vehicle Type Transit Timetabling and Vehicle Scheduling. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 20, 19-30.
- Ceder, A., Chowdbury, S., Taghipouran, N., Olsen, J. (2013). Modelling public-transport users' behaviour at connection point. *Transport Policy*, 27, 112-122.
- Clifford, N., French, S. & Valentine G. (2010). Getting Started in Geographical Research: how this book can help. In N. Clifford, S. French & G. Valentine (Red.), *Key Methods in Geography* (p. 3-15). Tweede editie. London: SAGE Publications Ltd.
- Centraal Planbureau (CPB) en Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) (2009). *Het belang van openbaar vervoer*. Den Haag: CPB en KiM.
- Cityline Assen (2015). *Cityline Stadsvervoer Assen*. Geraadpleegd op 11-06-2016 via www.vmn.nl.
- Currie, G. & Delbosc, A. (2011). Exploring the trip chaining behaviour of public transport users in Melbourne. *Transport Policy*, 18, 204-210.

- Galletta, A. (2012). *Mastering the Semi-structured Interview and Beyond: From Research Design to Analysis and Publication*. New York: NYU Press.
- Gemeente Assen (2005). *Gemeentelijk Verkeers- en Vervoersplan (GVVP)*. Assen: Gemeente Assen.
- Gemeente Gouda (2007). *Mobiliteitsplan Gouda 2007-2020*. Gouda: Gemeente Gouda.
- Gemeente Gouda (2016). *Stationsgebied Gouda*. Gouda: Gemeente Gouda.
- Gemeente Oss (2009). *Mobiliteitsvisie Oss*. Oss: Gemeente Oss.
- Gemeente Oss (2010a). *Deelplan Openbaar Vervoer*. Oss: Gemeente Oss.
- Gemeente Oss (2010b). *Deelplan Fiets*. Oss: Gemeente Oss.
- Gemeente Oss (2016). *Routekaart Wijkbus*. Geraadpleegd op 11-06-2016 via www.oss.nl.
- Gil, J. (2014). Analyzing the Configuration of Multimodal Urban Networks. *Geographical Analysis*, 46, 368-391.
- Guo, Z. & Wilson, N.H.M. (2011). Assessing the cost of transfer inconvenience in public transport systems: A case study of the London Underground. *Transportation Research Part A*, 45, 91-104.
- Hassold, S. & Ceder, A. (2014). Public transport vehicle scheduling featuring multiple vehicle types. *Transportation Research Part B*, 67, 129-143.
- Hernandez, S., Monzon, A. & De Oña, R. (2016). Urban transport interchanges: A methodology for evaluating perceived quality. *Transportation Research Part A*, 84, 31-43.
- Huls, F. (1999). *Toename geweldsdelicten in middelgrote steden*. Geraadpleegd op 08-03-2016 via www.cbs.nl.
- Knijff, H. (2016). *Wennen aan stadsbusjes*. Geraadpleegd op 28-02-2016 via www.dvhn.nl.
- Krippendorff, K. (2013). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. SAGE Publications Ltd: London.
- Kuhnimhof, T., Buehler, R., Wirtz, M. & Kalinowska, D. (2012). Travel trends among young adults in Germany: increasing multimodality and declining car use for men. *Journal of Transport Geography*, 24, 443-450.
- Longhurst, R. (2010). Semi-Structured Interview and Focus Groups. In N. Clifford, S. French & G. Valentine, *Key Methods in Geography* (p. 103-115). SAGE Publications Ltd: London.
- Mouwen, A. (2015). Drivers of customer satisfaction with public transport services. *Transportation Research Part A*, 78, 1-20.
- Nykqvist, B. & Whitmarsh, L. (2008). A multi-level analysis of sustainable mobility transitions: Niche development in the UK and Sweden. *Technological Forecasting & Social Change*, 75, 1373-1387.

Parbo, J., Nielsen, O.A. & Prato, C.G. (2014). User perspectives in public transport timetable optimisation. *Transportation Research Part C*, 48, 269-284.

Partij van de Arbeid (PvdA) Oss (2015). *Openbaar vervoer*. Geraadpleegd op 04-05-2016 via oss.pvda.nl.

Pels, D. (2011). *Het openbaar vervoer staat stil*. Geraadpleegd op 28-02-2016 via www.trouw.nl.

Poelman, F. (2016). *Qbuzz verwacht veel minder reizigers*. Geraadpleegd op 28-02-2016 via www.dvhn.nl.

Qbuzz (2016). *Lijnnetkaart 2016 Groningen-Drenthe*. Geraadpleegd op 07-06-2016 via www.qbuzz.nl.

Redman, L., Friman, M., Gärling, T. & Hartig, T. (2013). Quality attributes of public transport that attract car users: A research review. *Transport Policy*, 25, 119-127.

Rice, S. (2010). Sampling in Geography. In N. Clifford, S. French & G. Valentine (Red.), *Key Methods in Geography* (p. 232-252). Tweede editie. London: SAGE Publications Ltd.

RTV Drenthe (2014). *Nieuw station Assen wordt 'warme entree'*. Geraadpleegd op 23-05-2016 via www.rtvdrenthe.nl.

Ruimtevolk (2016). *Midsize NL*. Geraadpleegd op 11-06-2016 via www.ruimtevolk.nl.

Saldaña, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Tweede editie. London: SAGE Publications Ltd.

Ten Have, P. (2004). *Qualitative Research and Ethnomethodology*. London: SAGE Publications Ltd.

University of Pretoria (2003). *Transport Modes: Urban Public Transport Modes*. Pretoria: University of Pretoria.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2015). *Nota Mobiliteit en gemeentelijk mobiliteitsbeleid*. Geraadpleegd op 08-03-2016 via www.vng.nl.

Ye, X., Pendyala, R.M. & Gottardi, G. (2007). An exploration of the relationship between mode choice and complexity of trip chaining patterns. *Transportation Research Part B*, 41, 96-113.

Figuur titelpagina:

Access2Mountain (2012). *Intermodality*. Geraadpleegd op 13-05-2016 via www.access2mountain.eu.

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewvragen

Lijst vragen interview per onderwerp

Functie participant in relatie tot onderwerp

- Wat houdt uw functie bij de gemeente in?
- Waarin werkt u in uw functie met het GVVP?

Totstandkoming gemeentelijk beleid

- Hoe komt het GVVP tot stand?
- Waarmee houdt de gemeente rekening bij het formuleren van het busbeleid in de GVVP?
- In hoeverre speelt het accommoderen van intermodaal vervoer een rol bij het tot stand komen van het beleid? En in hoeverre geldt dit voor de bus specifiek?

Rol gebruikers in totstandkoming beleid

- Welke waarden denk de gemeente dat belangrijk gevonden worden door de busgebruikers binnen een intermodale reis? Hoe probeert de gemeente deze waarden toe te passen in het beleid?
- Hoe wordt in het beleid rekening gehouden met de mening van de gebruiker ten aanzien van het beleid? Hoe wordt hierbij gebruik gemaakt van burgerparticipatie?
- Waarom is dit wel/niet belangrijk voor de gemeente?

Uitleg van het huidige GVVP

- Hoe wordt binnen het GVVP aandacht besteed aan reizen waar naast de bus nog andere vervoersmiddelen, zoals de fiets, moeten worden gebruikt?
 - Wat doet de gemeente om de overstap van het voortransport naar de bus te verbeteren?
 - Wat doet de gemeente om de overstap van de bus naar het natransport te verbeteren?
 - Specifieke vragen per gemeente op basis van GVVP:
 - Assen:
 - Hoe wordt de herinrichting van het busstation in Assen gebruikt om de overstap van busgebruikers te verbeteren?
 - Wat houden de hoogwaardige voorzieningen voor wachtende reizigers in voor busgebruikers?
 - Wat probeert Assen te doen aan het esthetische aspect van bushaltes/busstations?
 - Wat probeert Assen te doen om de informatievoorziening voor het overstappen te verbeteren?
 - Gouda:
 - Wat wil Gouda doen om de wachttijden voor buspassagiers zo kort mogelijk te maken?
 - Hoe wil Gouda de toegankelijkheid van overstappunten verbeteren?
 - Hoe probeert Gouda de fiets als voor- en natransport te promoten?
 - Wat probeert Gouda te doen aan het esthetische aspect van bushaltes/busstations?
-

- Wat probeert Gouda te doen om de informatievoorziening voor het overstappen te verbeteren?
- Oss:
- Hoe probeert Oss concreet de toegankelijkheid van bushaltes/busstations te verbeteren?
- Hoe probeert Oss de veiligheid voor busgebruikers te verbeteren?
- Wat probeert Oss te doen aan het esthetische aspect van bushaltes/busstations?
- Hoe probeert Oss de mogelijkheid tot intermodaal reizen zoveel mogelijk in stand te houden of zelfs te verbeteren?

Samenwerking met andere partijen ten aanzien van beleid

- Wat zijn de belangrijkste partijen met wie de gemeente samenwerkt ten aanzien van het busbeleid in de GVVP?
- Hoe probeert de gemeente zijn visie uit te dragen aan deze partijen? En hoe probeert de gemeente dit specifiek te doen voor waarden, zoals prijs, waar de gemeente zelf weinig invloed op heeft?

Het beleid in de praktijk

- Hoe zien de voorgestelde verbeteringen er in de praktijk uit?
- Heeft het beleid het gebruik van het openbaar vervoer, en specifiek de bus, al gestimuleerd?
- Zo ja: Hoe? Zal dit in de toekomst ook blijven gebeuren en waarom?
- Zo nee: Waarom niet? Zal dit in de toekomst wel gebeuren en waarom?

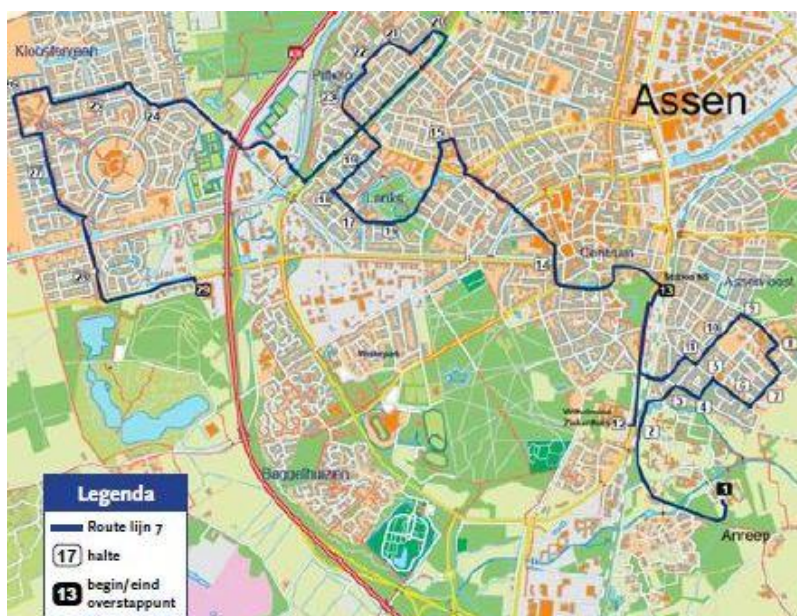
Zelf evaluatie beleid: mogelijkheden voor verbetering?

- Wat kan er in toekomstig gemeentelijk beleid betreffende intermodaliteit beter gedaan worden om het busgebruik verder te stimuleren?
 - Hoe kan de mening van de gebruikers beter worden gebruikt voor het toekomstige beleid betreffende intermodaliteit?
-

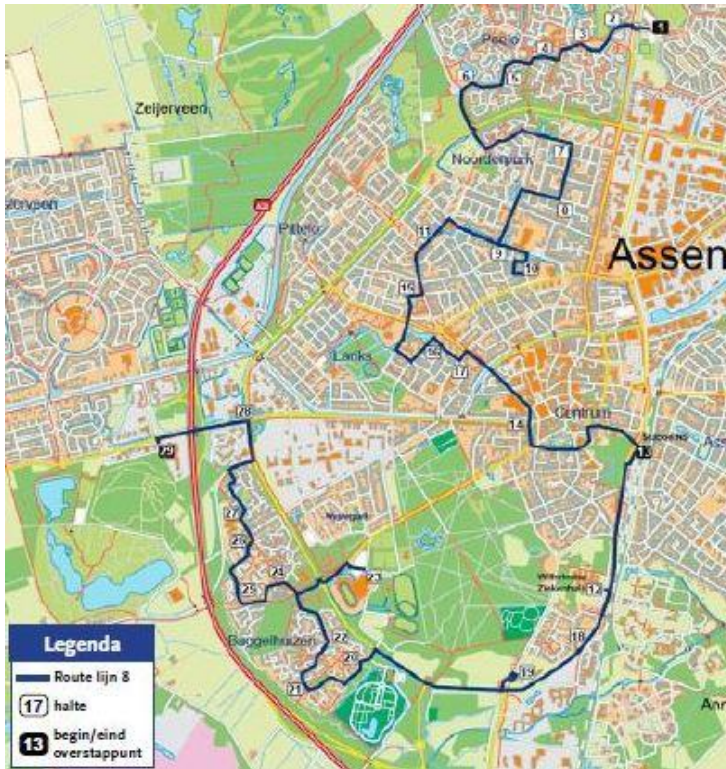
Bijlage 2: Lijnnetten Assen, Gouda en Oss



Figuur 5 Lijnnet Assen streekdiensten (Qbuzz, 2015)



Figuur 6 Buurtbuslijn (Cityline) 7 (Cityline Assen, 2015)



Figuur 7 Buurtbuslijn (Cityline) 8 (Cityline Assen, 2015)



Figuur 8 Lijnnet Gouda (Arriva, 2014)



Figuur 9 Lijnnet Oss (Arriva, 2011)

Opmerking: Buslijnen 1, 2 en 3 zijn de oude stadsdiensten die vervangen zijn door één wijkbus die vrijwel dezelfde route rijdt als 1, 2 en 3 samen (Gemeente Oss, 2016).

Bijlage 3: Vergelijkende inhoudsanalyse Assen

Overzichtstabel GVVP Assen op basis van de gebruikerswaarden:

Assen			
	Gebruikerswaarden	Aanwezigheid	Pagina
Fysiek	Betrouwbaarheid	✓	14, 15
	Frequentie	✓	14, 15
	Snelheid	✓	14, 15, 17
	Toegankelijkheid	✓	15, 18
	Prijs	✓	15
	Informatievoorziening		
	Gemak van overstap	✓	12, 17
	Nabijheid	✓	12, 17
Ervaren	Comfort	✓	15

	Veiligheid	√	17, 18
	Gemak	√	15
	Esthetica		

Overzichtstabel GVVP Assen op basis van het conceptueel model:

Assen			
	Conceptueel model	Aanwezigheid	Pagina
Actoren	Gemeente	√	alle
	Gebruikers	√	11
	Andere overheden	√	4
	Commerciële partijen		
	Vervoersmaatschappijen	√	13, 14
Busgebruik	Huidig		
	Toekomstig doel		

Bijlage 4: Vergelijkende inhoudsanalyse Gouda

Overzichtstabel GVVP Gouda op basis van de gebruikerswaarden:

Gouda			
	Gebruikerswaarden	Aanwezigheid	Pagina
Fysiek	Betrouwbaarheid	√	17, 29, 31
	Frequentie	√	29, 31
	Snelheid	√	25, 27, 29, 31
	Toegankelijkheid	√	25, 26, 31
	Prijs	√	32
	Informatievoorziening	√	28
	Gemak van overstap	√	28
	Nabijheid	√	28, 29
Ervaren	Comfort	√	29
	Veiligheid	√	25, 28, 29
	Gemak	√	26, 28, 29
	Esthetica	√	26

Overzichtstabel GVVP Gouda op basis van het conceptueel model:

Gouda			
	Conceptueel model	Aanwezigheid	Pagina
Actoren	Gemeente	√	alle

	Gebruikers		
	Andere overheden	√	31, 32
	Commerciële partijen	√	7, 32
	Vervoersmaatschappijen	√	32
Busgebruik	Huidig	√	14
	Toekomstig doel		

Bijlage 5: Vergelijkende inhoudsanalyse Oss

Overzichtstabel GVVP Oss op basis van de gebruikerswaarden:

Oss			
	Gebruikerswaarden	Aanwezigheid	Pagina
Fysiek	Betrouwbaarheid	√	30, 5DOV
	Frequentie	√	30, 5DOV
	Snelheid	√	11, 25, 30, 5DOV, 18DF
	Toegankelijkheid	√	5DOV
	Prijs		
	Informatievoorziening	√	5DOV
	Gemak van overstap	√	25
	Nabijheid	√	25
	Ervaren	Comfort	
Veiligheid		√	11, 18DF
Gemak			
Esthetica		√	18DF

DF = Deelplan Fiets DOV = Deelplan Openbaar Vervoer

Overzichtstabel GVVP Oss op basis van het conceptueel model:

Oss			
	Conceptueel model	Aanwezigheid	Pagina
Actoren	Gemeente	√	alle
	Gebruikers	√	34
	Andere overheden		
	Commerciële partijen		
	Vervoersmaatschappijen		
Busgebruik	Huidig	√	30, 3DOV
	Toekomstig doel	√	30

DOV = Deelplan Openbaar Vervoer

Bijlage 6: Transcripten en codering interviews

Vanwege de omvang van de transcripten zijn deze niet toegevoegd aan deze scriptie. Wel zijn ze op te vragen bij de auteur via l.vos.5@student.rug.nl. De codering van de interviews is in deze transcripten aanwezig. Een tabel met de gebruikte codes, met achter de codes de kleur die ze in de transcripten hebben gekregen om het terugvinden eenvoudiger te maken:

Codes	Kleur
Betrouwbaarheid	Grijs -25%
Frequentie	Groenblauw
Snelheid	Blauw
Toegankelijkheid	Lila
Prijs	Oranje
Informatievoorziening	Violet
Nabijheid	Hemelsblauw
Gemak van overstap	Grijs -50%
Veiligheid	Donkergeel
Gemak	Turquoise
Esthetica	Rood
Comfort	Donkerrood
Sociale functie	Donkerrood
GVVP	Geel
Voortransport	Heldergroen
Natransport	Groen