



Integrale aanpak van stationsontwikkeling: Wat is de plek van de reiziger?



Student: Wez Haveman
Studentnummer: S2324865
Rijksuniversiteit Groningen

Opleiding: Technische Planologie
Begeleider: Jos Arts

Bachelorscriptie
Datum: 12-06-2017

COLOFON

BACHELORSRIPTIE TECHNISCHE PLANOLOGIE

TITEL:	Integrale aanpak van stationsontwikkeling: Wat is de plek van de reiziger?
AUTEUR:	Wez Haveman
STUDENTNUMMER:	S2324865
PLAATS:	Groningen
DATUM:	12-06-2017
VERSIE:	Eindversie
UNIVERSITEIT:	Rijksuniversiteit Groningen
FACULTEIT:	Ruimtelijke Wetenschappen
BEGELEIDER:	Prof. Dr. E.J.M.M. (Jos) Arts
AANTAL WOORDEN:	6809

Samenvatting

Stations zijn plekken waar modaliteiten samenkomen in een vaak drukke ruimtelijke omgeving. Ze zijn een plek waar spoorinfrastructuur samenkomt met ruimtelijke ontwikkeling. De herontwikkeling van stations en hun omgeving is dus een complexe opgave waarbij vele belangen spelen. In dit onderzoek wordt onderzocht hoe de wensen van de reiziger worden meegenomen bij deze herontwikkelingen en hoe dit kan leiden tot een betere functionaliteit voor de reiziger. Deze zal immers het meest van het station en de omgeving gebruik gaan maken. Dit wordt onderzocht door eerst deelvragen te beantwoorden over hoe de reiziger invloed heeft op de ontwikkeling van stations, waar de reiziger eigenlijk behoefte aan heeft en hoe de ontwikkeling van het station leidt tot meer integratie met de omgeving.

Op basis van theorie over knooppuntontwikkeling in Nederland en de klantwensenpiramide wordt er onderzocht hoe het beste stations kunnen worden ontwikkeld (Tan, et al., 2014 en Hagen & Scheffer, 2005). Voor het onderzoek wordt er specifiek gekeken naar de casussen van Groningen en Zwolle. Twee middelgrote stations in het noorden van Nederland waar de ontwikkelingen volop aan de gang zijn. Door middel van beleidsdocumentanalyses en diepte-interviews zijn de deelvragen en uiteindelijk ook de hoofdvraag beantwoord.

Uit het onderzoek blijkt dat de basisbehoeften voor reizigers al vaak op orde zijn. Stations worden ontwikkeld om vooral de snelheid en het gemak voor reizigers te verbeteren. Daarnaast worden de ontwikkelingen aangegrepen om de beleving en het comfort voor reizigers te verbeteren. Dit wordt door reizigers echter niet altijd als noodzakelijk gezien, soms wordt beleving op het station zelfs als afleidend gezien.

Partijen die samenwerken om het station en de omgeving te ontwikkelen hebben verschillende schaalniveaus waar ze op werken en verschillende culturen hoe ze werken. Dit leidt er in de praktijk toe dat de stations en de stationsomgeving door verschillende partijen worden ontwikkeld en daardoor niet optimaal met elkaar in samenhang zijn.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1. Aanleiding	5
1.2. Probleemstelling	5
1.3. Relevantie van het onderzoek	6
1.4. Leeswijzer	7
2. Methodologie	8
2.1. Interviews	8
3. Theorie	10
3.1. Knooppuntontwikkeling	10
3.2. Behoeftes van reizigers	11
3.3. Conceptueel model	12
4. Informatie casussen	14
4.1. Casus station Zwolle	14
4.2. Casus station Groningen	15
5. Analyse casussen	17
5.1. Schaalniveaus	17
5.2. Invloed reizigers	18
5.3. Analyse interviews	19
5.3.1. Veiligheid	19
5.3.2. Schoon	19
5.3.3. Snelheid	19
5.3.4. Gemak	20
5.3.5. Comfort en beleving	20
6. Conclusies	22
7. Aanbevelingen	22
8. Reflectie	23
Verwijzingen	24
Bijlages	26
Interviews	26

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Door heel Nederland worden veel grote en middelgrote stations verbouwd. Grote stations zoals Rotterdam en Utrecht centraal, maar ook kleinere stations zoals Ede-Wageningen en Assen (NS Stations, 2017). Dit blijkt nodig te zijn omdat het aantal reizigers op stations stijgt en de stations die groei niet meer aankunnen (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2013). Zo is ook op de stations Groningen en Zwolle een groeiend aantal reizigers te zien, respectievelijk van 35.000 naar 45.000 en van 34.000 naar 57.000 in 2030. Rond deze stations zijn er nu al grote problemen met te drukke busstations en fietsenstallingen (Rover, 2013 en De Stentor, 2016). Door deze problemen zijn vergaande aanpassingen aan de stations en aan de omgeving van de stations nodig. Daarnaast worden de trein opstel terreinen zoals te zien in Figuur 1 verplaatst naar locaties buiten de stad, hierdoor komt er een aanzienlijke hoeveelheid ruimte vrij. Er komen rond de stations vele modaliteiten samen: trein, bus, fiets, taxi, auto en lopend en er zijn veel functies te vinden op en rond stations zoals wonen, werken, winkelen en recreatie. Daarom is het belangrijk dat de partijen die belang bij een station hebben goed met elkaar samenwerken en tot een geïntegreerd plan komen voor het hele stationsgebied zoals gebeurd is bij station Utrecht wat te zien is in Figuur 2. Verbouwing leidt echter tot ingrijpende veranderingen voor de reiziger en is een kans om de functionaliteit te verbeteren, het is dan wel van belang dat er rekening gehouden wordt met de wensen van de reiziger. Hierdoor zal er meer draagvlak ontstaan voor de ontwikkelingen en kan er een beter eindproduct ontstaan (Tan, et al., 2013). Daarnaast komt tijdens de ontwikkeling van een spoorzone de traditionele werelden van infrastructuur en ruimtelijke planning bij elkaar, deze van oudsher gescheiden werelden moeten hier samenwerken om het station te integreren met de stationsomgeving en vice versa (Heeres, et al., 2012). Het is dus de vraag of de spoorzones het voor elkaar kunnen krijgen om in een dynamische en complexe omgeving de functionaliteit van de spoorzone te verbeteren, zodat die beter aansluit bij de wensen van de reiziger.

1.2. Probleemstelling

Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in hoe de ontwikkeling van de spoorzone van Groningen en Zwolle leidt tot een betere functionaliteit voor de reiziger.



Figuur 1 Station Groningen (ProRail, 2014)



Figuur 2 Integraal ontwerp station Utrecht (Bentham Crowell Architects, 2016)

Volgens Tan et al. (2013) is het belangrijk om goed te kijken naar de vraag van reizigers en om functies te integreren. De volgende onderzoeksvraag volgt hieruit:

Hoe leidt de herontwikkeling van middelgrote stations ertoe dat de functionaliteit ervan beter aan sluit bij de wensen van reizigers?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is het belangrijk om te kijken waar reizigers eigenlijk belang bij hebben. Daarnaast is het belangrijk om te onderzoeken hoe de reiziger invloed kan uitoefenen op het planningsproces en wat het effect van die invloed is. Daarom de volgende twee deelvragen:

Aan welke functies hebben reizigers in een station en in de omgeving van een station behoefte?

Hoe kunnen reizigers invloed uitoefenen op het planningsproces en wat is het effect van die invloed?

Aangezien de spoorzone een omgeving is waar infrastructuur samenkomt met ruimtelijke planning, moeten deze twee planningswerelden hiervoor samenwerken om tot een geïntegreerde oplossing te komen (Heeres, et al., 2012). Dit moet leiden tot een overzichtelijk station waar de reiziger moeiteloos kan overstappen tussen modaliteiten en gebruik kan maken van de functies op en rond een station. Voor de reiziger is het station dus een integrale omgeving waar effectief gebruik van gemaakt kan worden. Daarom de volgende deelvragen:

Hoe worden functies geïntegreerd in de stations van Groningen en Zwolle?

Hoe leidt de ontwikkeling van het station en de stationsomgeving ertoe dat de spoorzone één integraal geheel wordt voor de reiziger?

1.3. Relevantie van het onderzoek

Het vernieuwen van stationsgebieden is van maatschappelijk belang, omdat het nodig is om de grote dagelijkse reizigersstromen kwalitatief goed en veilig te kunnen afhandelen. Het doel van dit onderzoek is om een relatie te kunnen leggen tussen de ontwikkeling van stations en de belangen en invloed van de reiziger. De NS en ProRail hebben natuurlijk al lang ervaring met het ontwikkelen van stations, daarnaast is er in opdracht van de NS ook wetenschappelijk onderzoek gedaan naar wat de reiziger graag wil op een station (van Hagen & Scheffer, 2005). De gemeente heeft echter ook een groot aandeel in de ontwikkeling maar heeft minder ervaring met de ontwikkeling van stationsgebieden. Dit onderzoek kijkt naar wat er in de Nederlandse praktijk wordt gepland en onderzoeken of dat strookt met het wetenschappelijk onderzoek dat al gedaan is. Er wordt onderzocht of de ontwikkeling in de praktijk ook daadwerkelijk leidt tot een kwalitatief beter station voor reizigers. Indien dit niet of maar beperkt het geval is zouden er bij toekomstige stations ontwikkeling projecten andere beslissingen kunnen worden genomen.

1.4. Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk na deze inleiding is de methodologie, in dit hoofdstuk worden de gebruikte methodes uitgelegd en beargumenteerd waarom deze zijn gebruikt. Vervolgens volgt in hoofdstuk drie het theoretisch raamwerk dat gebruikt wordt voor dit onderzoek. Dit is opgesteld met behulp van wetenschappelijke literatuur over integrale planning en theorie over de wensen van reizigers. In hoofdstuk vier worden de gebruikte casussen verder uitwerkt en uitgelegd. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek in hoofdstuk vijf geanalyseerd. Als eerste wordt er begonnen met de analyse van voornamelijk documenten, vervolgens worden de afgenomen interviews geanalyseerd. Deze analyse is gebaseerd op de gestelde deelvragen bij de probleemstelling. Ten slotte worden in hoofdstuk zes de conclusies van het onderzoek uiteengezet en daarmee wordt ook antwoord gegeven op de gestelde hoofdvraag.

2. Methodologie

Voor dit onderzoek zijn er meerdere onderzoeksmethodes toegepast. Er is wetenschappelijke literatuur geanalyseerd en als onderdeel van een case study zijn er beleidsdocumenten geanalyseerd en interviews gehouden en geanalyseerd. Hierdoor is er combinatie van secundaire dataverzameling uit de wetenschappelijke literatuur en de beleidsdocumenten en primaire dataverzameling met de interviews. Voor dit onderzoek zijn casestudies een nuttige toevoeging, hiermee kan in de praktijk worden gekeken of de wensen van reizigers worden meegenomen in de planning van een spoorzone (Clifford & Valentine, 2010). Zoals genoemd in de inleiding krijgen veel stations in Nederland met ingrijpende verbouwingen te maken, er is dus een ruime keuze uit stations voor een case study. Voor dit onderzoek is echter gekozen om onderzoek te doen naar twee stations, het station van Groningen en die van Zwolle. Voor deze stations is gekozen omdat deze stations ongeveer dezelfde hoeveelheden reizigers hebben en de stations nog volop in ontwikkeling zijn. Dat de stations nog in ontwikkeling zijn heeft als voordeel dat alle actoren er ook nog actief bij betrokken zijn en het dus makkelijker is om ze erover te interviewen. Als nadeel heeft het dat de plannen nog niet definitief zijn en nog veel kan veranderen, als uitgangspunt in dit onderzoek worden de meest recente plannen en bijbehorende documenten genomen.

Per case zijn er ten eerste beleidsdocumenten opgezocht en geanalyseerd. Er zijn landelijke beleidsdocumenten over verantwoordelijkheden op het gebied van spoor en beleid over de indeling van een station geanalyseerd. Aan de hand van deze documenten kan worden geanalyseerd wat de eisen zijn voor de ontwikkeling van stations. Daarnaast zijn er lokale beleidsdocumenten geanalyseerd over hoe de inspraak tijdens de spoorzone projecten mogelijk is.

Vervolgens zijn er semigestructureerde interviews gehouden met belanghebbenden in de ontwikkeling van de stations. Er is gekozen voor deze manier van interviewen want daarmee kunnen er een paar gestructureerde vragen aan alle geïnterviewden worden gesteld, maar kan er ook dieper worden ingegaan op waarom zijn bepaalde keuzes maken. Dit is van belang aangezien er in de beleidsdocumenten wel staat welke keuzes zijn of worden gemaakt maar niet hoe de verschillende partijen samen tot die keuzes zijn gekomen. Tijdens zulke diepte-interviews zijn echter wel enkele ethische kwesties belangrijk. Zoals dat geïnterviewden ten alle tijden zich terug kunnen trekken van het interview en indien gewenst anoniem kunnen blijven (Clifford & Valentine, 2010). Voor het opnemen van de interviews is toestemming gevraagd aan de geïnterviewden, die hadden allemaal geen bezwaar dat de interviews werden opgenomen en gebruikt worden voor dit onderzoek.

2.1. Interviews

Om een goed overzicht te krijgen van wat voor invloed de verschillende partijen hebben op het uiteindelijke station zijn er interviews gehouden met de projectmanagers van de gemeentes en ontwikkelaars van NS en ProRail. Deze personen zijn allemaal werkzaam aan de spoorzones in Zwolle of Groningen. Daarnaast zijn er interviews gehouden met de lokale leden van de landelijke reizigersorganisatie Rover, deze organisatie komt landelijk en lokaal op voor de belangen van reizigers. Tenslotte is er nog een interview gehouden met een specialist openbaar vervoer van een adviesbureau om een onafhankelijke mening te krijgen over de ontwikkeling van stationsgebieden. De interviewguides hiervan zijn terug te vinden

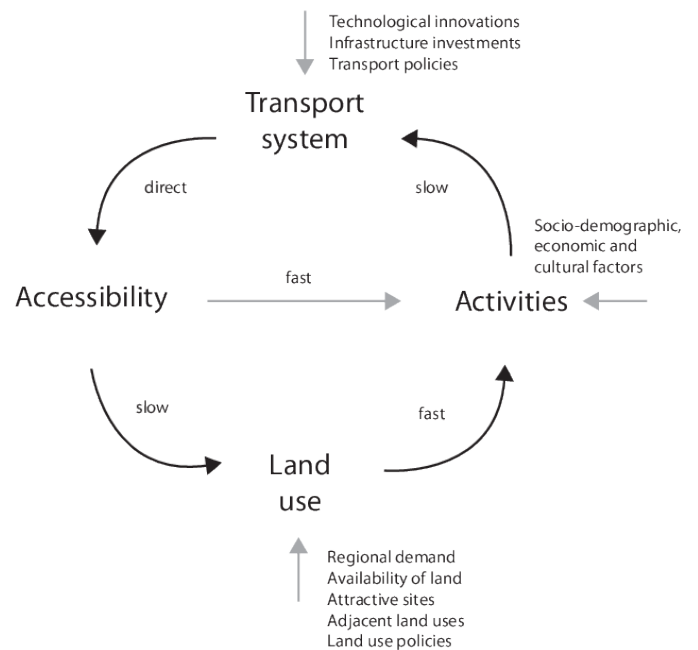
bijlage 0. Deze personen zijn telefonisch of per email benaderd. Hierbij is uitgelegd wat het doel van het onderzoek is en gevraagd of de persoon wilde meewerken aan het onderzoek. Op voorkeur van de geïnterviewden zijn de interviews met de leden van Rover Zwolle in een restaurant gehouden en het interview met het lid van Rover Groningen in de woning van de geïnterviewde. De overige interviews zijn op de werkplek van de geïnterviewden gehouden aangezien dit voor de geïnterviewden het makkelijkst en minst tijdrovend was. Alle interviews zijn opgenomen en vervolgens volledig getranscribeerd. Aan de hand van de klantwenspiramide zijn de interviews vervolgens geanalyseerd (Hagen & Scheffer, 2005).

Er is in dit onderzoek gestreefd naar een zo kwalitatief goed mogelijk data te verkrijgen. Er is geprobeerd om op verschillende manieren data te verzamelen. De interviews zijn opgenomen en vervolgens getranscribeerd zodat er geen twijfel kan ontstaan over wat er precies gezegd is. Daarnaast is er voor gekozen omwille van de tijdsdruk van het onderzoek om van de casus Zwolle alle betrokkenen te interviewen en daar een compleet beeld van te krijgen en van de casus Groningen slechts de gemeente en Rover te interviewen. Hierdoor is wel de kwaliteit van data voor de casus Groningen minder goed dan die van Zwolle. Dit heeft als gevolg dat de uiteindelijke conclusies vooral uit de casus van Zwolle worden getrokken en de casus van Groningen meer als een vergelijking wordt gebruikt. De kwaliteit van dit onderzoek zou beter zijn als van beide casussen alle betrokkenen zouden zijn geïnterviewd. Bij de ontwikkeling van een station zijn nog wel meer partijen betrokken zoals de provincie of de ov-autoriteit (in Overijssel is de ov-autoriteit de provincie). Deze partijen zijn niet geïnterviewd omdat zij minder direct betrokken zijn bij de ontwikkeling van de stations en de omgeving.

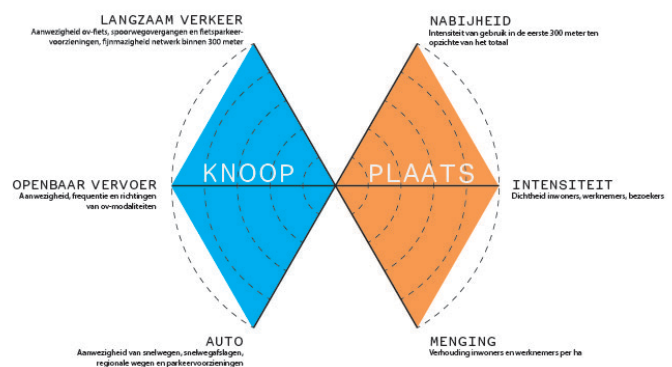
3. Theorie

3.1. Knooppuntontwikkeling

Transit oriented development (TOD) is een strategie om openbaar vervoer gebruik te stimuleren door rondom stations hoge concentratie van ruimtelijke ontwikkeling toe te staan (Curtic, et al., 2009). Hierbij wordt gepoogd om het openbaar vervoer te integreren met ruimtelijke ontwikkelingen. Het station oftewel ov-knooppunt is een belangrijk onderdeel in deze strategie, er komen veel verkeersstromen samen en zou zeer intensief gebruikt moeten worden (Bertolini, 2013). Volgens de Land Use Transport feedback cycle leiden investeringen aan een ov-knooppunt uiteindelijk tot meer activiteit in de omgeving, zoals ook te zien is in Figuur 3 (Wegener & Fürst, 1999). Deze cycle geeft een goede motivatie om investeringen in ov-knooppunten te verantwoorden, aangezien infrastructurele investeringen uiteindelijk tot meer regionale vraag zullen leiden. Echter blijkt dit in de Nederlandse praktijk niet altijd zo evident te zijn, de ontwikkeling van de stationsomgeving blijft vaak achter bij die van het station (Tan, et al., 2013). Om dit te verklaren kan worden gekeken naar het knoop-plaatswaardemodel zoals ontwikkeld door Bertolini (1999) en ook te zien in Figuur 4. Een station is pas functioneel als de knoop- en plaatswaarde met elkaar overeenstemmen. De knoopwaarde wordt bepaald door de frequentie van het openbaar vervoer, bereik van het netwerk en de modaliteiten die de knoop kunnen bereiken. De plaatswaarde wordt bepaald door de aanwezige functies en activiteiten en de mate waarin deze functies vermengd zijn. Bij het ontwikkelen van een station zullen er vooral investeringen plaatsvinden in de knoopwaarde, echter is het dus van belang dat de plaatswaarde ook de mogelijkheid krijgt om te groeien. In de Nederlandse context is het belang van bereikbaarheid per fiets ook niet te onderschatten, vooral bij het van huis naar station reizen is de fiets erg belangrijk. Bij één derde van die reizen is de fiets de gekozen modaliteit, dit geeft het belang aan van een goede bereikbaarheid per fiets (Keijer & Rietveld, 2000).

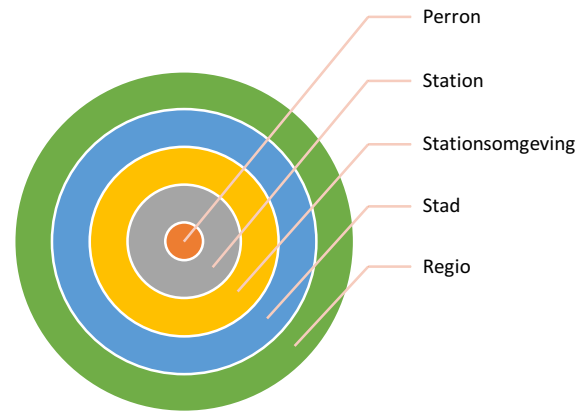


Figuur 4 Land Use Transport Feedback cycle (Wegener & Fürst, 1999)



Figuur 3 Knoop-plaatswaardemodel (Bertolini, 1999)

Om de knoop- en de plaatswaarde beide te ontwikkelen is er een integratie nodig tussen de infrastructuur en de ruimtelijke ordening (Heeres, et al., 2012). De knoop- en plaatswaarde kunnen in de praktijk worden vertaald als verschillende schaalniveaus rond een station zoals te zien is in Figuur 5. Investerings in de knoopwaarde zijn vooral op de kleinste schaalniveaus zoals het perron en het station. De plaatswaarde is vooral de hoeveelheid ontwikkelingen in de stationsomgeving. Deze schaalniveaus hebben allemaal één of meerdere actoren die er verantwoordelijk voor zijn of belang bij hebben. Zo is een gemeente verantwoordelijk voor de stad en alles wat naar binnen valt, maar heeft ProRail slechts belang bij het perron en station. Deze verschillen in belangen en prioriteiten leiden tot institutionele barrières bij het ontwikkelen van ov-knooppunten (Tan, et al., 2014). Het is dus van belang dat een herontwikkeling van een station niet alleen over het spoor gaat, maar over het hele stationsgebied. Vervolgens zou dit tot betere plannen moeten zorgen, aangezien de infrastructuur en de omgeving zeker in een stationsgebied erg met elkaar gekoppeld zijn (Struiksma, et al., 2008).



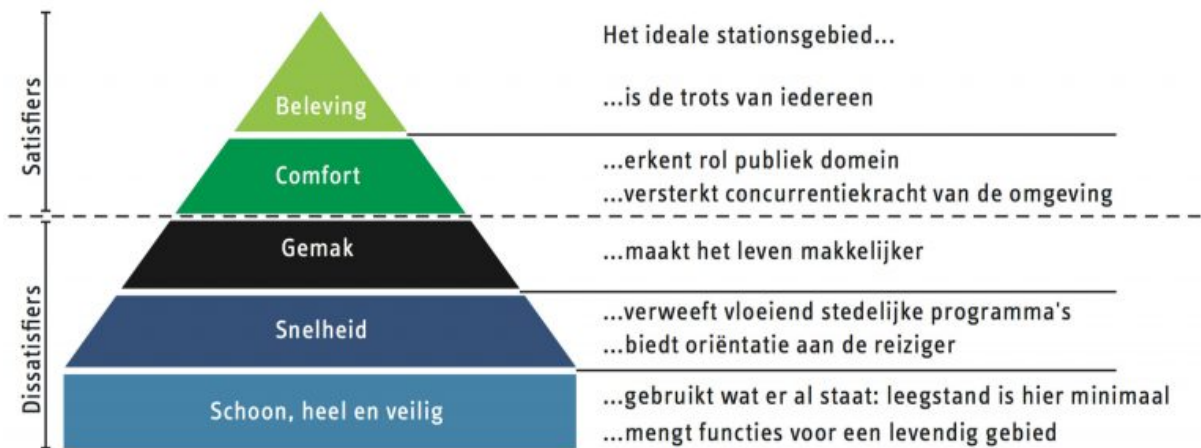
Figuur 5 Schaalniveaus (eigen model, 2017)

3.2. Behoeftes van reizigers

Reizigers in Nederland worden steeds positiever over het gebruik van openbaar vervoer (CROW, 2017). Tussen 2005 en 2016 zijn reizigers over vrijwel alle aspecten van het openbaar vervoer tevredener geworden. Zaken waar stations een rol in spelen zoals wachtmogelijkheden, overstapmogelijkheden en loopafstanden is de tevredenheid erg toegenomen (Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, 2017). Echter kenmerken reizigers het openbaar vervoer nog steeds als de slechtste vervoerswijze en de auto als de beste vervoerswijze. Deze positieve tendens is ook terug te zien in het waardeoordeel wat de NS van haar reizigers krijgt (NS, 2016).

Als in de “hiërarchie van Maslow” kunnen ook de wensen van reizigers naar mate van belang in een piramidevorm worden gestapeld zoals te zien is in Figuur 6 (Maslow, 1954, Van Hagen, et al., 2000). Zoals bekend bij een Maslow piramide moeten eerst de onderste stenen van een piramide op orde zijn, voordat het zin heeft om naar de hogere onderdelen te kijken. Daarom zal dus alleen een snel openbaar vervoer netwerk niet genoeg zijn voor een hoge klanttevredenheid (van Hagen & Scheffer, 2005). Het onderste deel van de piramide zijn demotivatoren en het bovenste deel zijn motivatoren oftewel de onderste delen hebben een negatieve invloed op de ervaring van reizigers en de bovenste twee delen een positieve invloed. De belangrijkste bouwstenen voor een goed station is dat het schoon, heel en veilig is. Dit is dus een station wat opgeruimd is, weinig leegstand is en een veilig gevoel geeft aan de reiziger. Pas als deze bouwsteen op orde is kan er worden gekeken naar de snelheid van het gebruikt, dit kan bijvoorbeeld worden verbeterd door kortere en duidelijkere looproutes. Verbeteringen hieraan leiden ook weer tot een gemakkelijker gebruik van het station, wat echter ook onder gemak valt is bijvoorbeeld het gebruik van een ov-chipkaart. Daarnaast zijn er bovenaan de piramide nog de motivatoren comfort en

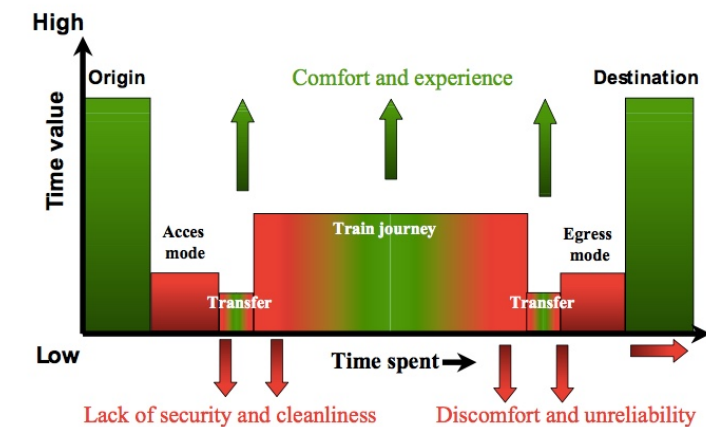
beleving, dit kan ook wel onder de noemer kwaliteit worden geschaard. Dit zijn dingen als voldoende zitplekken op een station of een entree in een monumentale stationshal.



Figuur 6: Klant-wenspiramide voor stationsgebieden (NS Stations, 2015)

Reistijd kan zoals te zien is in Figuur 7 in twee categorieën worden opgedeeld, er is een onderscheid te maken tussen negatieve en positieve tijd, in de figuur te zien als rode en groene tijd. (Hagen & Scheffer, 2005). De rode tijd is ook wel de functionele reistijd, dat is de tijd waarin de reiziger bijvoorbeeld een perron zoekt, informatie zoekt, een kaartje koopt of op de trein wacht. Hiervoor is een mentale- en fysieke inspanning van de reiziger nodig. Naast deze rode tijd blijft er nog groene tijd over, in deze groene tijd kan de reiziger andere activiteiten ondernemen om de tijd op een station als nuttig of prettig te ervaren. Dit zou wat te eten of te drinken kunnen zijn of wat te lezen of te bekijken. De reiservaring kan worden verbeterd door er meer 'groene tijd' aan toe te voegen en zo weinig mogelijk 'rode tijd' te hebben. Dit leidt ertoe dat de perceptie van tijd op een station doorgebracht omlaag gaat. Wachten op een aantrekkelijk prettig station waar bijvoorbeeld wat te drinken kan worden gehaald of nog kan worden gewerkt wordt als korter waargenomen dan tijd wachten op een onprettig station.

Time perception of the travel chain

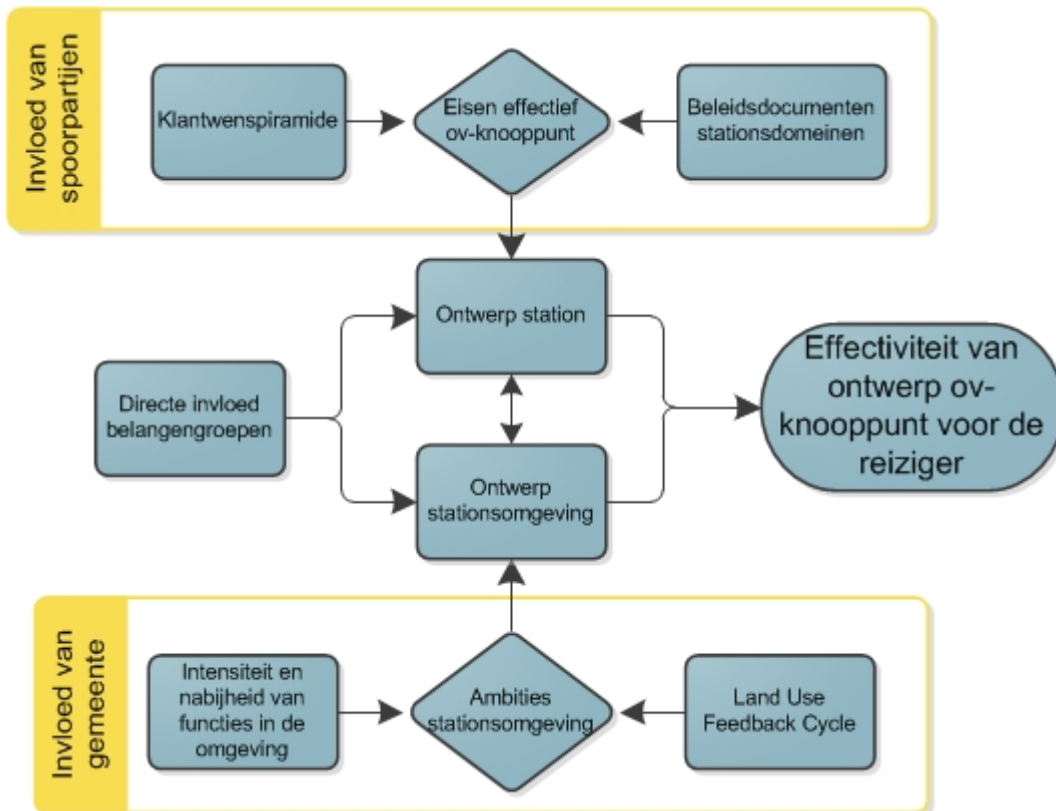


Figuur 7 Time perception of the travel chain (CROW, 2017)

3.3. Conceptueel model

Op basis van het theoretisch kader is een conceptueel model gevormd zoals te zien in Figuur 8. Het laat het proces zien hoe de ontwikkeling van een ov-kooppt in zijn werk gaat. Het model maakt een splitsing in de theorieën waarmee de spoorpartijen hun invloed op het ontwerp uitoefenen en waarmee de gemeente hun invloed op het ontwerp uitoefent. Dit komt samen in het ontwerp van het station en de stationsomgeving. Daarnaast geeft het

model nog de directe mogelijkheden tot invloed op het ontwerp aan. Uiteindelijk leidt dit tot een ontwerp van een ov-knooppunt wat wel of niet effectief is voor de reiziger.



Figuur 8 Conceptueel model voor de herontwikkeling van een ov-knooppunt (eigen model, 2017)

4. Informatie casussen

Als casussen is er gekozen voor de stations van Groningen en Zwolle. Zoals te zien is in Figuur 9 zijn er een groot aantal banen in de steden (CBS, 2016), daarnaast zijn er nog een in beide steden een groot aantal studenten (DUO, 2016). Een groot deel van deze studenten en werknemers moeten dagelijks naar de steden forensen, voor de steden is het dus belangrijk om een goed en efficiënt station te hebben om het reizen met het openbaar vervoer aantrekkelijk te maken. Uit de prognoses blijkt dat de aantallen reizigers de komende jaren alleen maar zullen gaan toenemen (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2013).

VERGELIJKING	GRONINGEN	ZWOLLE
STADSGROOTTE	200.000	125.000
BANEN VAN WERKNEMERS	133.000	93.300
STUDENTEN HOGER ONDERWIJS	55.000	20.500
AANTAL REIZIGERS STATION	35.000	34.000
PROGNOSE AANTAL 2030	45.000	57.000
FIETSPARKEERPLAATSEN	±10.000	±6700
PROGNOSE BENODIGDE FIETSPARKEERPLAATSEN 2030	17.500	13.000

Figuur 9 Tabel vergelijking Groningen en Zwolle

4.1. Casus station Zwolle

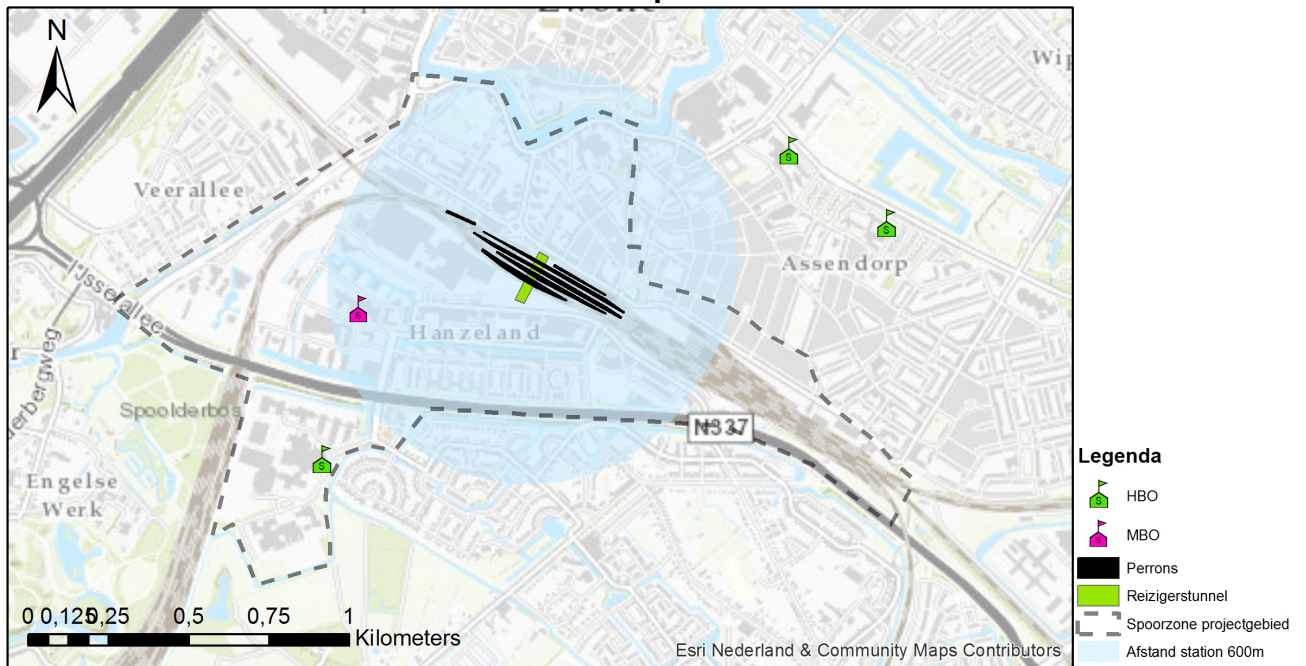
Het ov-knooppunt Zwolle is een van de belangrijkste spoorknooppunten van Nederland. Sporen komen uit Kampen, Enschede, Deventer, Emmen, Amersfoort, Lelystad en Meppel in Zwolle aan. Bij treinreizen naar Friesland, Groningen of Drenthe vanuit de rest van Nederland zal dit altijd via Zwolle gaan. Het bijzondere aan station Zwolle is dat alle treinen rond kwart over en kwart voor arriveren en vertrekken, hierom is er eigenlijk slechts 10 minuten druk en daarna weer 20 minuten rustig. Hierdoor kan een reiziger met een vertraging van enkele minuten opeens pas een halfuur later de volgende trein nemen, de zogenoemde rode tijd zal dan erg toenemen (Hagen & Scheffer, 2005). Daarnaast is het ook een belangrijk busstation, met lokale stadslijnen en regionale lijnen. Het is daarmee als hoofdstad van de provincie Overijssel ook belangrijk voor de vele omliggende kleinere dorpen.

Het station Zwolle is sinds de ingebruikname op 1864 gestaag gegroeid. Met meest recente groei de opening van de Hanzelijn, die een snellere verbinding mogelijke maakte richting Lelystad, Almere, Amsterdam en Den Haag via Flevoland. Hierdoor was er echter een extra perron nodig en een uitbreiding van de reizigerstunnel die de sporen verbindt. Om cross-platform-overstapmogelijkheden te creëren was een extra perron noodzakelijk. Door deze aanpassingen kunnen reizigers de treinen sneller bereiken en is de tijd nodig om over te stappen verkleind. De komende jaren staan er nog meer ontwikkelingen op de planning, zoals er ook in Groningen gebeurd wordt het busstation naar de zuidzijde verplaatst om de chaotische situatie die nu bestaat aan de noordzijde te verbeteren. Hierdoor zal de

overstaptijd tussen bus en trein worden verbeterd, er is een bus brug over het spoor nodig zijn om dit te realiseren. Daarnaast voert ProRail diverse verbeteringen aan het spoor uit, zodat treinen minder kruisende bewegingen hoeven te maken en de dienstregeling dus betrouwbaarder wordt.

In Figuur 10 is het afgebakende spoorzone projectgebied van de gemeente Zwolle te zien en is een gebied binnen 600 meter van het station afgebakend, dit is het uitgangspunt voor ontwikkeling rond een knooppunt (Planbureau voor de Leefomgeving, 2014). Duidelijk wordt dat deze grotendeels overlappen, maar dat een groot deel van het projectgebied buiten de zone valt. De belangrijkste functie die buiten de 600 meter zone valt is de Windesheim hogeschool in het zuidwesten.

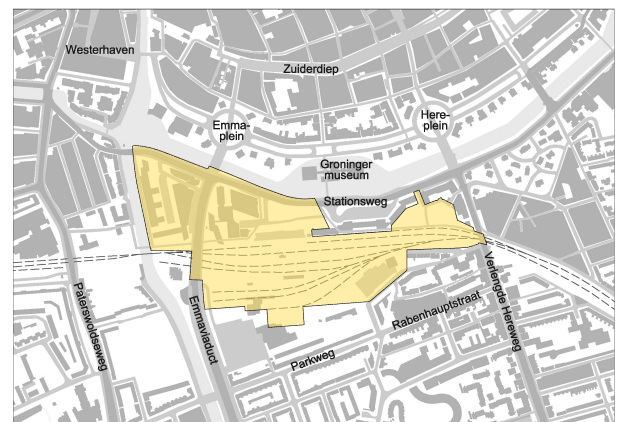
Zwolle spoorzone



Figuur 10 Zwolle spoorzone GIS-kaart

4.2. Casus station Groningen

Het station Groningen, van oudsher bekend als het hoofdstation, is een belangrijk spooknooppunt voor het noordoosten van Nederland. Sinds 2010 is een gelijkvloerse overgang naar alle sporen mogelijk gemaakt en is het station dus in feite een kopstation. Vanuit Groningen vertrekken er NS-treinen richting Zwolle, Rotterdam en Den Haag. Daarnaast heeft de lokale vervoerder Arriva treindiensten richting Leeuwarden, Veendam, Delfzijl, Roodeschool en de internationale verbinding naar Leer. Er vertrekken ook veel lokale-, regionale- en enkele internationale bussen vanaf het hoofdstation Groningen.



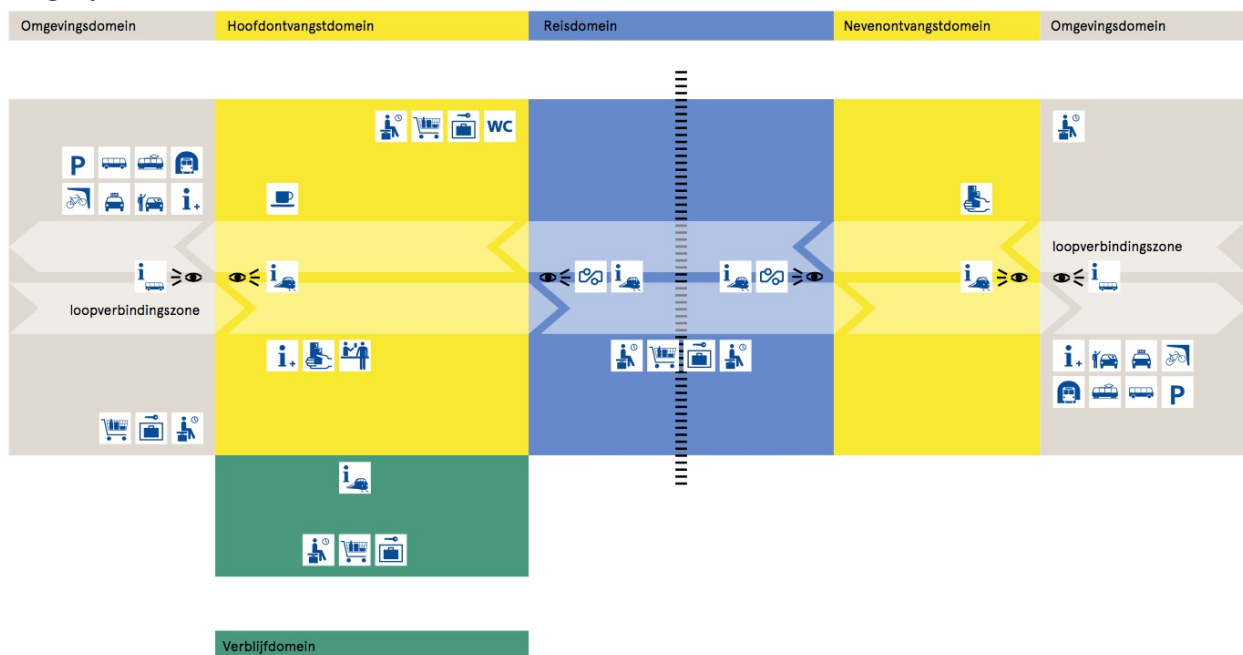
Figuur 11 Plangebied gemeente Groningen (Gemeente Groningen, 2016)

De ontwikkelingsplannen zijn om het station van een kopstation te transformeren in een regulier station. Dit houdt in dat alle regionale treinen zullen doorrijden, de landelijke treinverbinding richting Assen zal nog wel eindigen in Groningen. Om dit te realiseren is een nieuwe verbinding tussen de sporen nodig, deze komt er in de vorm van een tunnel. Aangezien het huidige opstel terrein aan de zuidkant van het station ook wordt verplaatst komt er ruimte vrij aan de zuidkant van het station. Hier wordt onder andere het busstation heen verplaatst wat door middel van een bus tunnel wordt verbonden met de rest van de stad. Daardoor zal aan de noordkant van het station ruimte overblijven waar de ambitie voor is om een verblijfsplein te realiseren.

5. Analyse casussen

5.1. Schaalniveaus

Op een station kunnen meerdere schaalniveaus worden onderscheiden, deze schaalniveaus hebben hun eigen verantwoordelijke instanties. Ten eerste kan worden gekeken naar het schaalniveau van het spoor, dit valt onder de verantwoordelijkheid van ProRail. Zij zijn de enige die mogen bouwen op, rond of aan sporen (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2014). ProRail is in Groningen en Zwolle bezig om het opstel terrein te verplaatsen naar een alternatieve plek. Dit is in beide projecten de eerste stap om ruimte in de omgeving van het station vrij te maken en verdere ontwikkelingen daar mogelijk te maken. In 'het stationsconcept' zoals te zien is in Figuur 12 wordt een stationsconcept geschetst van hoe een station eruit kan zien (Sporbeeld, 2012). Dit stationsconcept bestaat uit een hoofd- en nevenontvangstdomein, reisdomein, verblijfsdomein en aan beide kanten een omgevingsdomein. Uit dit document wordt niet geambieerd om een integraal station te vormen met bijvoorbeeld bussen in het reisdomein. Het verblijfsdomein wordt in het interview (Jepma, 2017) genoemd als een domein dat alleen mogelijk is bij grotere stations, dit domein is dan ook zeker gewenst bij stations van een grote als Zwolle en Groningen. Om het station met de stationsomgeving te integreren zijn de verblijfsdomeinen een goede mogelijkheid om dit te realiseren.



Figuur 12 Domeinen op een station (Sporbeeld, 2012)

De NS is uitbater van de meeste Nederlandse treinen en onder de vlag van NS Stations is zij eigenaar van stations in Nederland zoals die van Groningen en Zwolle. Op die stations exploiteert NS Stations meerdere winkelformules zoals AH to go, Julia's en Starbucks. Ook parkeerplekken voor auto's en fietsen zijn in handen van de NS en de ov-fiets wordt ook geëxploiteerd door NS Stations (NS Stations, 2017).

De gemeente is verantwoordelijk voor de hele stad. Belangrijk ontvangstpunt van die stad is het station. Vanuit de stations is het belangrijk dat bezoekers naar de binnenstad worden getrokken (van Maanen, 2017). Daarnaast zullen investeringen aan het station leiden tot meer groei van de stad in de omgeving van het station (Wegener & Fürst, 1999). Voor de

gemeente is het station en dan met name het spoor door de stad ook vaak een belangrijke barrière, er zijn vooral in Zwolle maar enkele punten waar het spoor kan worden gekruist (Ijsselsteijn, 2017). Hierdoor is een stationstunnel of brug niet alleen voor reizigers van belang maar ook voor mensen die in de buurt wonen of werken.

Er zijn dus rondom de spoorzone projecten in Zwolle en Groningen meerdere partijen met verschillende prioriteiten. Een voorbeeld hiervan zijn de ov-chipkaart poortjes aan de uiteinden van de reizigerstunnel in Zwolle. De gemeente zag die poortjes het liefst aan de ingangen naar de tunnel vanaf het perron, zodat omwonenden zonder door de poortjes te gaan door de tunnel kunnen lopen (Ijsselsteijn, 2017). De NS en ProRail hebben liever de huidige situatie omdat reizigers dan zonder door de poortjes te gaan van perron kunnen wisselen (Jepma en de Vries, 2017). In Groningen wordt de tunnel echter breder gemaakt zodat er ruimte is voor poortjes bij de uitgangen richting de perrons en de omwonenden door de tunnel kunnen zonder door de poortjes te hoeven (van Maanen, 2017).

Een ander verschil in aanpak bij de beide stations is het gebruik van het monumentale stationsgebouw. In Groningen is ervoor gekozen om het hoofdontvangsdomein weer in dit gebouw te vestigen door de ingang van de reizigerstunnel in het gebouw te maken (Gemeente Groningen, 2016). Deze keuze wordt door reizigers erg gewaardeerd (Dijkstra, 2017). In Zwolle is er de keuze gemaakt om de reizigerstunnel niet in het stationsgebouw te laten uitkomen, wat als gevolg heeft dat het stationsgebouw niet meer in de looproute ligt. Er is wel de ambitie om dit te ontwikkelen tot verblijfsdomein (Jepma, 2017).

5.2. Invloed reizigers

Reizigers hebben op verschillende manieren invloed op het ontwerp van stations. Er zijn twee verschillende manieren te onderscheiden, directe invloed die individuele reizigers hebben en indirecte invloed wat onderzoek is wat onder grote groepen reizigers is gedaan. De indirecte invloed zijn alle onderzoeken naar reizigersbeleving en wat reizigers belangrijk vinden. Hieronder vallen wetenschappelijke onderzoeken zoals van Hagen & Scheffer (2005), maar ook onderzoeken van Rover naar wat de staat van ov-knooppunten is (Rover, 2013). Daarnaast heeft de NS nog haar eigen reizigerspanel waar alle reizigers hun mening aan kunnen geven (NS, 2016). De informatie die bij dit panel wordt opgehaald kan worden uitgesplitst naar stations, zodat er per station kan worden onderzocht wat de problemen zijn (Jepma, 2017)

Echter is directe inspraak bij het ontwikkelen van een station ook van belang, bij elk station zijn er unieke factoren die het inpassen in de omgeving weer anders maken. Daarom is er bij de stationsontwikkelingen van Groningen en Zwolle gekozen om inspraak mogelijk te maken. Voor de gemeentes is het ook van belang wat de burgers en omwonenden van de plannen vinden (Ijsselsteijn en van Maanen, 2017). Door die meer te betrekken in de ontwerpkeuzes van het station en de omgeving hopen zij dat er meer draagvlak voor de ontwikkelingen ontstaat. Dit is dan ook de voornaamste reden dat de gemeente investeert in de mogelijkheid om invloed te hebben op het planningsproces.

Er is door de gemeentes voor verschillende aanpakken gekozen om invloed te geven in het planningsproces. Aan het begin van de spoorprojecten hebben beide gemeentes gebruikt gemaakt van een klankbordgroep (Ijsselsteijn en van Maanen, 2017). In deze klankbordgroepen is vertegenwoordiging van reizigersorganisatie Rover aanwezig, maar ook andere vertegenwoordiging van de fietsersbond en de winkeliersvereniging. De meeste mensen in deze groepen zijn echter omwonenden. Later is dit in Zwolle gestopt en heeft de gemeente het initiatief genomen voor het opzetten van een maandelijks 'Spoorcafé'. Dit

werd gedaan omdat er volgens de gemeente te weinig mensen meer betrokken waren bij inspraak (IJsselsteijn, 2017). Door de vertegenwoordigers van Rover worden zowel de spoorcafés als de klankbordgroep gewaardeerd als mogelijkheden voor inspraak (Dijkstra en Bakkenes, 2017).

5.3. Analyse interviews

Met behulp van de klant-wenspiramide van de NS zijn deze interviews geanalyseerd en is er gekeken naar wat er precies verbeterd wordt en hoe dat zou kunnen leiden tot een betere ervaring voor reizigers. Deze piramide bestaat uit zes delen, hier worden vervolgens die zes beschreven en geanalyseerd.

5.3.1. Veiligheid

Aan de basis van de piramide staan de termen veiligheid en schoon, dit zijn de belangrijkste onderdelen van de piramide. Als deze niet op orde zijn, zullen de reizigers niet naar het station willen komen. De stations van Groningen en Zwolle worden op het gebied van criminaliteit en sociale ongemakken door alle partijen goed ervaren. Wat echter door bijna alle partijen als een groot probleem wordt omschreven is de onveilige situatie die heerst rond het busstation. Deze situatie verbeteren heeft dan ook bij beide stations een erg hoge prioriteit en wordt ook vaak genoemd als een van de belangrijkste redenen om het station te ontwikkelen. Bij beide stations is gekozen voor een busstation in de vorm van een extra perron, hierdoor zullen reizigers de bus kunnen bereiken zonder een weg over te hoeven steken. Dit zal in vergelijking met de huidige situaties een grote veiligheidswinst opleveren (Boer & Rossum, 2009). Echter worden hier nog wel kanttekeningen bij geplaatst, bijvoorbeeld in Zwolle zijn in de huidige plannen nog een zebrapad over de busbaan aanwezig. Dit wordt door de NS en ProRail (2017) als een minder veilige situatie gezien als dan wanneer alleen een ingang vanuit de tunnel mogelijk is. Bakkenes en Suijlekom zijn zelfs helemaal niet overtuigd van het nut van het verplaatsen van het busstation in Zwolle, voor hen is de huidige situatie niet problematisch genoeg om de investeringen te verantwoorden.

5.3.2. Schoon

Dit is een punt wat niet is genoemd door een van de partijen als mogelijk verbeterpunt of goed punt. Het is iets wat door de vertegenwoordigers van Rover nu als goed wordt ervaren op stations. Een verbouwing aan stations kan wel leiden tot een tijdelijke minder schone situatie, dit werd bij de verbouwing van de tunnel in Zwolle wel ervaren (Suijlekom, 2017).

5.3.3. Snelheid

Dit wordt door alle partijen genoemd als een grote verbetering die samenhangt met de ontwikkeling van het station. Er worden rond de stations grote en dure verbeteringen aan het spoor aangebracht. In Zwolle zullen treinen straks uit bepaalde richtingen niet meer op elkaar te hoeven wachten en is de snelheid waarmee stations het treinstation in kunnen rijden sneller. Hierdoor zullen de treinen met hogere snelheid en met meer tegelijk het station kunnen bereiken en verlaten, dit leidt er in Zwolle toe dat de tijd tussen dat de meeste treinen tegelijk binnenkomen en ze weer vertrekken kan worden verkort van 10-12 minuten naar 6 minuten (Jepma, 2017). De kortere overstaptijd van slechts 6 minuten zou door mensen die minder goed ter been zijn of veel koffers bij zich hebben ook als een negatieve verbetering kunnen worden gezien.

Daarnaast worden op beide stations de loopafstanden naar de bus perrons korter vanaf de treinperrons. Hierdoor kan ook met een kortere tijd overgestapt worden van trein naar bus en vice versa.

5.3.4. Gemak

Het gemak voor de reizigers wordt door de meeste partijen onderschreven als een belangrijk aspect. Dit wordt vooral gedaan in de zin dat het voor de reiziger makkelijk moet zijn om zich te oriënteren op het station en hij of zij makkelijk zijn trein moet kunnen vinden. Dit wordt door de NS en ProRail onderverdeelt in de verschillende domeinen op een station. Het gemak waarmee de reiziger zich kan oriënteren op het station van Groningen wordt op dit moment als een zwak punt gezien omdat daar de sporen erg onduidelijk bij elkaar liggen. Van Zwolle wordt dit juist met de nieuwe bredere reizigerstunnel als een zeer sterk punt gezien. Aangezien in de plannen Groningen ook een brede reizigerstunnel krijgt is het de verwachting dat dit ook daar zal verbeteren. De gemeente vindt echter dat de tunnel ook een doorsteek moet zijn voor inwoners van de stad, dit is een belangrijk verschil tussen de belangen van de gemeente en die van de NS en ProRail. Dit leidt ook in de ontwerpen tot een groot verschil tussen de stations, in Zwolle is er namelijk voor gekozen om de ov-chipkaart poortjes aan de uiteinden van het station te zetten, terwijl er in Groningen voor is gekozen om de ov-chipkaart poortjes bij de ingangen naar het perron te zetten. Door de gemeente Zwolle wordt dit als zeer vervelend gezien en een van de redenen dat er eventueel nog een aparte voetgangersbrug naast het station wordt gerealiseerd.

‘Door het afsluiten van die tunnel ontstaat er een fysieke barrière waarbij die spoorse verbinding een nog nadrukkelijker barrière wordt als die al was.’ –

Omgevingsmanager Gemeente Zwolle

Volgens de NS is het echter niet mogelijk om deze poortjes aan de perrons te zetten aangezien hierdoor de reizigerspieken niet meer goed verwerkt zouden kunnen worden. Er is hier dus gekozen dat het gemak voor de reiziger belangrijker is dan die voor omwonenden. Het gemak waarmee de reiziger van het station de route naar de binnenstad kan vinden wordt in Zwolle als erg onduidelijk ervaren. Op het station Groningen wordt de route door zowel van Maanen als Dijkstra (2017) juist als een sterk punt ervaren. In de toekomstige plannen is het echter nog onduidelijk of er hier bij beide stations een grote verbetering in te zien zal zijn. Op station Zwolle wordt dit ook voor na de verbouwing nog gezien als een lastig te realiseren doel, dit heeft er mee te maken dat de tunnel niet uitkomt in het stationsgebouw maar ernaast. Echter is het bij beide stations nog onduidelijk hoe het ontvangstdomein precies gaat worden ingericht als de rest van het station is afgebouwd.

5.3.5. Comfort en beleving

Dan zijn er nog de twee bovenste bouwstenen van de piramide, dit zijn specifieke dingen waardoor een station als prettiger wordt ervaren door de reiziger. Door de gemeentes wordt er gepraat over de term ‘kwaliteit toevoegen’. Dit is natuurlijk een heel ruim begrip en daarom is het dan ook belangrijk om te kijken hoe dit naar de praktijk wordt vertaald. De gemeentes willen vooral een mooi station wat een visitekaartje en een mooie entree is voor de stad (van Maanen, 2017). Voor de NS houdt dit in dat naast dat het station er architectonisch mooi uitziet, ook dat er een verblijfdomein aanwezig is. Bakkenes en

Suijlekom (2017) maken echter het liefst zo weinig mogelijk gebruik van een verblijfsdomein op een station, dit wordt pas gebruikt als ze vertraging oplopen met de treinreis.

Onder de beleving vallen ook zaken die nu al als positief worden ervaren op de stations zoals de videomuur in Zwolle die te zien is in Figuur 13. Het is wel belangrijk dat deze zaken niet afleiden van bijvoorbeeld de oriëntatie op de stations. Wat de verbouwingen aan de stations hieraan gaat

bijdragen vinden alle partijen lastig om te zeggen aangezien de plannen nog niet definitief zijn. Hoe kwalitatief goed het uiteindelijke station gaat zijn zal vooral afhangen hoe goed het ontworpen wordt door de uitvoerende partij en hoeveel geld daar voor beschikbaar is (van Maanen, 2017)

Dat het nog onzeker is over dat het nieuwe station kwalitatief veel beter wordt blijkt wel over de opmerkingen die gemaakt worden over het aantal stationsoverkappingen in Zwolle. In de huidige plannen komen er drie verschillende soorten overkappingen over het station, dit wordt door de NS en ProRail bekritiseerd als een mengelmoes van verschillende overkappingen. Daardoor is het mogelijk dat de beleving van het station als geheel in de toekomstige situatie eerder verslechterd dan verbetert.



Figuur 13 Videomuur station Zwolle (zoom.nl, 2016)

6. Conclusies

De herontwikkeling van stations en de stationsgebieden creëert kansen om de ervaring voor de reiziger te verbeteren. Uit de interviews blijkt dat de ambitie vaak is om kwaliteit aan het station toe te voegen. De meeste investeringen zijn echter gericht op het sneller en efficiënter maken van de reiservaring. De beleving die er echt wordt toegevoegd ligt vooral aan hoeveel geld er nog over is (van Maanen, 2017). Reizigers hechten niet heel veel belang aan de beleving, zij vinden het vooral belangrijk dat ze snel de juiste trein kunnen vinden en dat ze eventueel nog wat koffie kunnen kopen. Juist de bewegwijzering laat het nog weleens afweten op nieuwe stations (Suijlekom, 2017), hier ligt een uitdaging voor de stations van Groningen en Zwolle.

Er zijn uitgebreide mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het ontwerp van de stations en de omgeving. Deze mogelijkheden worden echter alleen door de vertegenwoordiging van Rover gebruikt, vrijwel alle andere reizigers maken hier geen gebruik van. Dit is echter niet heel problematisch omdat er veel onderzoek is gedaan naar de wensen van de reiziger (Sporbeeld, 2012). De wensen van de reiziger worden dus voldoende meegenomen zoals Tan, et al. (2013) aanbevelen.

Uit de interviews blijkt dat de NS, ProRail en gemeente verschillende belangen hebben en eigen manieren van werken. De spoorpartijen hebben eigenlijk geen rol in de ontwikkeling van de omgeving van het station, hun verantwoordelijkheid ligt bij het spoor en het station. Dit heeft als gevolg dat de ontwikkeling van de omgeving los staat van de ontwikkeling van het station. Zoals in Zwolle te zien is, waar het station al ontwikkeld is maar de ontwikkelingen rond het station nu pas op gang komen. Hierdoor zijn functies als het busstation wel goed geïntegreerd in het toekomstige station, maar functies als de fietsenstalling niet. De investeringen in het station vinden dus vooral plaats aan de knooppaarde, de plaatswaarde wordt niet genoeg meegenomen (Bertolini, 1999). De gestelde hoofdvraag in dit onderzoek is als volgt:

Hoe leidt de herontwikkeling van middelgrote stations ertoe dat de functionaliteit ervan beter aan sluit bij de wensen van reizigers?

Er kan worden geconcludeerd dat de investeringen die gedaan worden op en rond het station een verbetering zijn voor de reiziger. Als er wordt gekeken naar wat er wordt verbeterd op basis van de klantwenspiramide kan er op de meeste punten een verbetering worden geconcludeerd (van Hagen & Scheffer, 2005). Vooral de snelheid en het gemak voor de reiziger worden verbeterd. Op het gebied van comfort en beleving is het echter nog afwachten hoe groot de winst voor de reiziger wordt, hiervoor is een eindconclusie pas mogelijk als het hele station voltooid is. Echter iets als de bredere tunnel in Zwolle, werd vaak genoemd als iets wat extra beleving toevoegt aan het station. Het is dan ook te verwachten dat als er meer van dit soort verbeteringen worden gerealiseerd er een kwalitatief beter station komt.

7. Aanbevelingen

Het is duidelijk dat de ontwikkeling van de stations en de omgeving voor een verbetering gaat zorgen voor de reiziger. Voor toekomstige ontwikkelingen is het aan te bevelen dat de partijen beter samenwerken. Door de spoorpartijen werd aangegeven dat ze dit wel willen, maar dat hier maar in beperkte mate vrijheid voor is (de Vries, 2017). Hierdoor kan de

gemeente niet genoeg gebruik maken van de expertise die de spoorpartijen hebben opgedaan bij het ontwikkelen van andere stations. Het is dus aan te raden dat de spoorpartijen meer vrijheid krijgen om te participeren in de ontwikkeling van de stationsomgeving. Als gevolg hiervan kan het station en de stationsomgeving beter met elkaar worden geïntegreerd.

Aangezien de groei in treinreizigersaantallen sterk blijft stijgen is het de vraag of de ontwikkeling van de stations wel genoeg rekening houdt met de toekomst. Echter zijn er ook trends te zien dat regionaal busvervoer zal afnemen en dat er dus minder buslijnen over zullen blijven (Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, 2011). Het is dus zaak om kritisch te kijken naar de toekomst en daarmee te bepalen of dure investeringen als het verplaatsen van busstations wel nodig zijn.

8. Reflectie

Het onderzoek wordt in deze paragraaf afgerond met een kritische reflectie. Het theoretisch raamwerk heeft voldoende handvatten geboden om het onderzoek uit te voeren. Vooral de theorie over knooppuntontwikkeling en de klantwenspiramide gaven een goed houvast om verder door te vragen tijdens de interviews. De integrale aanpak had echter meer verwerkt moeten worden in het theoretisch raamwerk, daardoor was het moeilijk om dat ook verder in het onderzoek te gebruiken.

De gebruikte onderzoeksmethoden waren voldoende om de deelvragen en de hoofdvraag in dit onderzoek te beantwoorden. Voor een betere conclusie was het nodig geweest om meer interviews te houden. Vooral meer interviews met betrokkenen van het station van Groningen en interviews met de openbaarvervoersautoriteit of de provincie. De kwaliteit van de interviews werd gaandeweg er meer interviews uit zijn gevoerd beter, door meer interviews te hebben gedaan werd het doorvragen effectiever.

De beleidsdocumentanalyse in dit onderzoek had grondiger gekund, vooral de documenten over de casussen zelf zijn te weinig geanalyseerd. Informatie wat nu uit de interviews is gehaald, had in sommige gevallen ook uit de documenten gehaald kunnen worden. Door het houden van interviews is dit dus wel enigszins opgevangen.

Verwijzingen

- Bertolini, L., 1999. Spatial Development Patterns and Public Transport: The Application of an Analytical Model in the Netherlands. *Planning Practice & Research*, 2(14), pp. 199-210.
- Bertolini, L., 2013. Legitimatie en realisatie van het TOD-concept. *Stedebouw & Ruimtelijke Ordening*, Issue 3, pp. 22-27.
- Bertolini, L., Curtis, C. & Renne, J., 2012. Station Area projects in Europe and Beyond: Towards Transit Oriented Development?. *Built environment*, 38(1), pp. 31-50.
- Boer, E. d. & Rossum, J. v., 2009. *TOWARDS SYSTEMATIC DESIGN OF URBAN BUS STATIONS: Reinforcing a weak link in a public transport chain*. Delft, Association for European Transport and contributors.
- CBS, 2016. *Statline*, sl: Centraal bureau voor de statistiek.
- Clifford, N. & Valentine, G., 2010. In: *Key methods in geography*. 2e editie red. Londen: SAGE.
- CROW, 2017. *OV-Klantenbarometer 2016*, Ede: CROW.
- Curtic, C., Renne, J. & Bertolini, L., 2009. Transit Oriented Development: Making it Happen. In: Farnham: Ashgate.
- De Stentor, 2016. *Zorgen over te druk Zwols busstation*. [Online] Available at: <http://www.destentor.nl/1.6008995> [Geopend 1 Mei 2017].
- DUO, 2016. *Inschrijvingen hoger onderwijs*, sl: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Gemeente Groningen, 2016. *Bestemmingsplan Hoofdstation Groningen*, Groningen: sn
- Hagen, M. v. & Scheffer, P., 2005. *Perception of Quality at Stations: A new method for calculating the experienced value of quality*. Strasbourg, European Transport Congress.
- Heeres, N., Tillema, T. & Arts, J., 2012. Integration in Dutch planning of motorways: From “line” towards “area-oriented” approaches. *Transport Policy*, Volume 24, pp. 148-158.
- Keijer, M. & Rietveld, P., 2000. How do people get to the railway station? The dutch experience. *Transportation Planning and Technology*, 3(23), pp. 215-235.
- Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, 2011. *Hoe groeit het regionaal ov?*, Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, 2017. *Stabiele beelden verdiept*, Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Maslow, A., 1954. Motivation and personality. In: New York: Harper & Brothers.
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2013. *Lange Termijn Spoor Agenda: Vervoerswaardestudie*, Den Haag: sn
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2014. *Beheerconcessie 2015-2025*, Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- NS Stations, 2017. *NS Stations - Projecten*. [Online] Available at: <http://www.nsstations.nl/vastgoed-en-ontwikkeling/bouwprojecten.html> [Geopend 17 Maart 2017].

- NS Stations, 2017. *Over NS Stations*. [Online] Available at: <http://www.nsstations.nl/ns-stations/over-ns-stations.html> [Geopend 15 Mei 2017].
- NS, 2003. *Verantwoordelijkheden*. [Online] Available at: <http://www.ns.nl/over-ns/de-spoorsector/verantwoordelijkheden.html> [Geopend 16 Mei 2017].
- NS, 2016. *Jaarverslag*, Utrecht: NS.
- Planbureau voor de Leefomgeving, 2014. *Kiezen én delen: Strategieën voor een betere afstemming tussen verstedelijking en infrastructuur*, Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving.
- Rover, 2013. *Reizigerspeiling naar de staat van OV knooppunten*, sl: sn
- Spoorbeeld, 2012. *Het Stationsconcept: Visie en toepassing*, sl: Bureau Spoorbouwmeester.
- Struiksma, R., Tillema, T. & Arts, J., 2008. *Space for mobility: towards a paradigm shift in Dutch transport infrastructure planning?*. Chicago, Illinois, USA, Proceedings of ACSP-AESOP Fourth joint Congress [bridging the divide: celebrating the city].
- Tan, W., Bertolini, L. & Janssen-Jansen, L., 2014. Identifying and conceptualising context-specific barriers to transit-oriented development strategies: the case of the Netherlands. *Town Planning Review*, 5(85), pp. 639-663.
- Tan, W., Koster, H. & Hoogerbrugge, M. red., 2013. In: *Knooppuntontwikkeling in Nederland: (Hoe) Moeten We Transit-Oriented Development Implementeren?*. Den Haag: Platform31.
- Van Hagen, M., Peek, G. & Kieft, S., 2000. *“De functie van het station: een visie”*. sl, Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk.
- van Hagen, M. & Scheffer, P., 2005. *Perception of Quality at Stations: A new method for calculating the experienced value of quality*. Strasbourg, European Transport Congress.
- Wegener, M. & Fürst, F., 1999. *Land-Use Transport Interaction: State of the Art*, Dortmund: Institut für Raumplanung.

Bijlages

Interviews

De volgende personen zijn geïnterviewd voor deze scriptie:

- Martijn Ebben: Manager Specialistenteam: Openbaar Vervoer, Parkeren en Locatieontwikkeling, Onderzoek en Gedrag bij Goudappel Coffeng

Groningen:

- Femme Dijkstra: Vertegenwoordiger van ROVER binnen klankbordgroep spoorzone Groningen
- Mark van Maanen: Senior Projectmanager spoorzone Groningen bij gemeente Groningen

Zwolle:

- Ronald IJsselsteijn: Projectmanager spoorzone Zwolle bij gemeente Zwolle
- Martin de Vries: Planontwikkelaar spoorzone Zwolle bij ProRail
- Earde Jepma: Senior Ontwikkelaar spoorzone Zwolle bij NS
- Gerrit Bakkenes en Woutje van Suijlekom: Vertegenwoordigers van ROVER Overijssel en ROCOV Overijssel

Waarbij de volgende interviewgide is gebruikt:

Introductie	<p>Wat is uw functie?</p> <p>Wat is de rol van uw organisatie in het project?</p>
Kern	<p>In welke fase zijn de plannen voor de spoorzone?</p> <p>Op welke manieren is er inspraak voor gebruikers of andere belanghebbenden mogelijk in het project? Waarom deze manieren? Is er hier door meer draagvlak voor de ontwikkelingen denkt u?</p> <p>Wat zijn de belangrijkste verbeteringen die er volgens u worden gerealiseerd voor de reiziger? Waarom deze verbeteringen?</p> <p>Wat is er belangrijk op een goed station en voor een goede stationsomgeving?</p> <p>Wat is voor uw organisatie het belangrijkste doel met de herontwikkeling van de stationsomgeving?</p> <p>Wat zijn volgens u de sterke punten van het station en de omgeving op dit moment en in de toekomst? Wat zijn de mindere punten?</p>

Voor de vertegenwoordigers van ROVER is de volgende interviewgide gebruikt:

Introductie	Op welke manier bent u betrokken bij het spoorzone project?
Kern	<p>In welke fase van het project is er voor het eerste gebruik gemaakt van de inspraakmogelijkheden?</p> <p>Hoe vindt u de samenwerking in de vorm van een klankbordgroep/Spoorzone café?</p> <p>In Zwolle wordt gebruik gemaakt van een Spoorzone café, denkt u dat dat beter werkt? /In Groningen wordt gebruikt gemaakt van een klankbordgroep, denkt u dat dat beter werkt?</p> <p>Is dit de enige manier voor inspraak in het project waar u weet van heeft?</p> <p>Denkt u dat alle belangengroepen goed worden gehoord?</p> <p>Is er hier door meer draagvlak voor de ontwikkelingen denkt u?</p> <p>Wat zijn de belangrijkste verbeteringen die er volgens u worden gerealiseerd voor de reiziger?</p> <p>Waarom deze verbeteringen?</p> <p>Wat is er belangrijk op een goed station en voor een goede stationsomgeving?</p> <p>Wat is voor u het belangrijkste doel met de herontwikkeling van de stationsomgeving?</p> <p>Wat zijn volgens u de sterke punten van het station en de omgeving op dit moment en in de toekomst?</p> <p>Wat zijn de mindere punten?</p>