



Methoden t.b.v. het uitvoeren van een belevingsonderzoek op bus, tram- en metro haltes

Rapportage en handreiking

Inhoud

Samenvatting	3
1. Onderzoek opzet	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Aanpak	4
1.3 Toelichting methoden	5
1.4 Voorbereiding veldwerk	6
2. Ervaring veldwerk	7
2.1 Methode A: Interview op locatie	7
2.2 Methode B: Flyeren	7
2.3 Methode C: Demi-interview	8
2.4 Overige opmerkingen	8
3. Resultaten	9
3.1 Respons	9
3.2 Invloed methode op respons	10
4. Conclusie	15
4.1 Methoden	15
4.2 Aandachtspunten bij enkele knooppunten	16
4.3 Aanbevelingen	16
5. Handreiking	18
Bijlage 1: Vragenlijst uit het pilotonderzoek	20
Bijlage 2: Schouwformulier	25
Bijlage 3: Flyer	27
Bijlage 4: Overige resultaten vragenlijst	28
Bijlage 5: Voorgestelde aangepaste vragenlijst	37

Samenvatting

Het doel van het belevingsonderzoek op bus-, tram- en metrohaltes is om een instrument te ontwikkelen waarmee de beleving en waardering van bezoekers van BTM-knooppunten kunnen worden gemeten en gemonitord. Hierbij is er aangesloten bij de Stationsbelevingsmonitor voor treinstations. Drie verschillende methoden zijn getest om de beleving te meten: A) een vragenlijst afgenomen door veldwerkers op locatie, B) een volledig online vragenlijst ingevuld door de respondent zelf (flyeren), en C) een korte vragenlijst afgenomen door veldwerkers op locatie en het resterende deel online ingevuld door de respondent (demi-interview). Hierbij is het gestreefde van minimaal 100 respondenten per knooppunt, 700 in totaal en minimaal 350 ingevulde vragenlijsten voor methoden A en B gehaald, voor methode C is het streefgetal van 350 niet gehaald (namelijk 116).

Het onderzoek is uitgevoerd op zeven verschillende BTM-knooppunten in Nederland:

- ▶ Amstelveen, busstation,
- ▶ Amsterdam Noord, metro- en busstation,
- ▶ Doetinchem, busstation,
- ▶ Emmeloord, busstation,
- ▶ Leeuwarden, busstation,
- ▶ Nieuwegein, tram- en bushalte,
- ▶ Muiden P+R, bushalte.

Op het metro- en busstation in Amsterdam Noord is alleen methode A en C afgenomen. Op de rest van de knooppunten zijn alle drie de methoden afgenomen. Voor elk van de methoden werden de ervaringen beschreven, zoals dat methode B (flyeren) beter werkt als er een korte introductie wordt gegeven en dat bij methode A de vragen over 'veiligheid' sociaal-wenselijker werden beantwoord, mogelijk door het bijzijn van de veldwerker. Ook werden enkele algemene opmerkingen genoteerd over het veldwerk, zoals de invloed van het weer en het taalbeheersingsniveau van respondenten.

Methode A (interview op locatie) bleek tijdsintensief maar complementair aan andere methoden en effectiever op locaties met langere wachttijden. Methode B (flyeren) was snel en eenvoudig, met een mogelijk hogere respons met een korte toelichting erbij. Methode C (demi-interview) had een beperkte respons vanwege de noodzaak van een emailadres. Geadviseerd wordt om methode A en B gecombineerd uit te voeren, waarbij er voor methode A ook een korte toelichting wordt gegeven.

Enkele punten waarmee rekening dient te worden gehouden voorafgaand aan het veldwerk is om de vragenlijst in meerdere talen beschikbaar te maken en dat openingstijden van nabijgelegen winkels van invloed kunnen zijn op de respons. Andere aandachtspunten zijn onder andere de invloed van het weer op de gegeven antwoorden en dat sociaal-wenselijke antwoorden gegeven kunnen worden, vooral bij samen invullen van de vragenlijst. Verder gaven enkelen (m.n. ouderen) aan dat zij geen toegang hebben tot het internet of dat niet snappen.

Op basis van het onderzoek is er een handreiking met 12 stappen opgesteld voor onderzoek naar de beleving en waardering van BTM-knooppunten:

1. Bepaal welke knooppunten onderzocht moeten worden.
2. Stel een vragenlijst op.
3. Stel een schouwformulier op en schouw de knooppunten.
4. Zorg voor afstemming met de eigenaren van het knooppunt.
5. Bepaal welke methode(n) op welk knooppunt word(t)(en) uitgevoerd.
6. Ontwerpen van een flyer.
7. Bepaal de periode en het tijdstip waarop het veldwerk uitgevoerd wordt.
8. Schakel genoeg veldwerkers in en instrueer de veldwerkers..
9. Zorg voor een verklaring voor de veldwerkers.
10. Voer het veldwerk uit.
11. Organiseer een bijeenkomst om het veldwerk te evalueren.
12. Analyseer de respons en deel de resultaten.

1. Onderzoek opzet

1.1 Aanleiding

In mei 2022 is de Actieagenda OV-knooppunten gepubliceerd. Een van de acties die hierin genoemd worden is het laten uitvoeren van een onderzoek naar de beleving van gebruikers op bus-, tram- en metro (BTM)-knooppunten. Voor de treinstations wordt er jaarlijks de beleving op de stations gemonitord middels de Stationsbelevingsmonitor. Het is belangrijk om op landelijk niveau vergelijkbare resultaten te hebben voor zowel trein-, bus-, tram- en metroknooppunten. Daarom is de ontwikkeling van een instrument waarmee de beleving en waardering van bezoekers van BTM-knooppunten in kaart gebracht en gemonitord kan worden, onderdeel van de Actie-agenda OV-Knooppunten. Dit instrument moet bestaan uit een vragenlijst en handreiking.

Concreet gaat het daarbij om de ontwikkeling van een instrument dat bij de (door)ontwikkeling van BTM-knooppunten (als voorbeeld van een OV-knooppunt) gebruikt kan worden om de beleving en waardering voor deze -knooppunten inzichtelijk te maken. Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft MuConsult gevraagd om dit instrument te ontwikkelen.

Als basis voor de vragenlijst (bijlage 1) is gebruik gemaakt van de vragen uit de Stationsbelevingsmonitor van ProRail en NS. Deze is aangepast op basis van actuele inzichten over onderzoek naar reisbeleving en toegespitst op BTM-knooppunten. Daarbij is gebruik gemaakt van een schouw (bijlage 2) op de zeven te onderzoeken knooppunten. Zo is onderzocht welke vragen uit de vragenlijst van toepassing waren voor elk van de knooppunten; vragen over toiletten zijn op deze manier bijvoorbeeld alleen gesteld op knooppunten waar toiletten aanwezig waren.

1.2 Aanpak

Om te onderzoeken welke methode(n) het beste werken, zijn drie verschillende methoden getoetst, namelijk:

- A.** Volledig afgenomen vragenlijst door veldwerkers op locatie;
- B.** Volledig online vragenlijst door respondent zelf ingevuld;
- C.** Korte afgenomen vragenlijst door veldwerkers op locatie en online restant vragenlijst door respondent zelf ingevuld (demi-interview).

Er is gekozen voor andere methodes dan de methode zoals gehanteerd bij de Stationsbelevingsmonitor. Bij die monitor worden vragenlijsten uitgedeeld op de stations en deze worden ook ter plekke weer ingenomen. Vanwege het feit dat er op BTM-knooppunten vaak minder wachtfaciliteiten (zoals bankjes) aanwezig zijn en de wachttijden doorgaans ook korter zullen zijn dan op treinstations werd die methode als minder geschikt geacht om toe te passen op BTM-knooppunten. Voor het ontwikkelen en toetsen van de meetmethoden is er in een pilot op zeven verschillende BTM-knooppunten in Nederland, die door de opdrachtgever zijn aangewezen, onderzoek gedaan:

- ▶ Amstelveen, busstation,
- ▶ Amsterdam Noord, metro- en busstation,
- ▶ Doetinchem, busstation,
- ▶ Emmeloord, busstation,
- ▶ Leeuwarden, busstation,
- ▶ Nieuwegein, tram- en bushalte,
- ▶ Muiden P+R, bushalte.

De zeven knooppunten zijn zeer divers in vervoervraag en -aanbod en liggen verspreid over het land. Gezamenlijk geven ze daarmee een goed beeld van de voor- en nadelen van de toegepaste methoden. Van elk knooppunt is een factsheet opgesteld over de beleving en waardering van het knooppunt. Deze zijn separaat met de betrokkenen gedeeld en de uitkomsten per knooppunt zijn geen onderdeel van onderhavige rapportage.

Per knooppunt gold een streefgetal van 100 respondenten. Per methode was het streven minimaal 350 ingevulde vragenlijsten. Totaal was daarbij het streven om minimaal 700 ingevulde vragenlijsten te ontvangen. Deze aantallen zorgen ervoor dat er per methode en per knooppunt voor voldoende representatief¹ beeld kunnen geven over de werking van elke methode en de beleving van elk BTM-knooppunt.

Op elk van de locaties is twee volle dagen aan veldwerk gedaan door twee veldwerkers; één veldwerker van 08:00 tot 17:00 en de andere van 09:00 tot 18:00. Dit veldwerk is op maan-, dins-, woens- en donderdagen uitgevoerd, in de eerste twee weken van oktober 2023. Op de knooppunten in Amstelveen en Nieuwegein was na twee dagen het streefgetal van 100 respondenten nog niet bereikt. Daar is op de eerste respectievelijke tweede maandag van december een dagdeel (door één veldwerker van 12:00 tot 17:00 en de andere van 13:00 tot 18:00) extra veldwerk uitgevoerd. Het projectteam met in ieder geval één contactpersoon stond paraat gedurende het veldwerk. Dit was belangrijk in het geval de veldwerkers vragen hadden, mogelijke acute wijzigingen aan de vragenlijst benodigd waren of om een reserve veldwerker in te moeten schakelen bij uitval.

1.3 Toelichting methoden

Voor het toetsen van de methoden, is op zes van de zeven knooppunten alle drie de methoden toegepast. Op knooppunt Amsterdam-Noord was flyeren niet toegestaan, omdat dit mogelijk tot zwerfafval leidt, en daarom zijn hier alleen methoden A en C toegepast. De generieke vragenlijst is overal gebruikt, waarbij rekening is gehouden met de aanwezige voorzieningen². De drie methoden zijn zo veel als mogelijk willekeurig toegepast; de respondenten konden zelf kiezen voor één van de methoden.

¹ Representatief betekent dat de resultaten ook toepasbaar zijn in andere, vergelijkbare situaties.

² Voorbeeld: vragen over toiletten zijn alleen gesteld op de knooppunten waar toiletten aanwezig zijn.

Methode A: Volledig afgenomen vragenlijst door veldwerkers op locatie

Voor het interview op locatie (methode A) werden reizigers en bezoekers op het knooppunt gevraagd of men wilde meewerken aan een onderzoek naar de kwaliteit van knooppunten, waarbij een verdere toelichting werd gegeven. Bij een bevestigend antwoord werd vervolgens gevraagd of men dat via een interview wilde doen, waarbij de antwoorden direct door de enquêteur via een smartphone online werden ingevuld. Als de bus of trein waarop men wachtte arriveerde voordat de vragenlijst was afgemaakt kon de geënquêteerde vertrekken en werd het interview vroegtijdig afgebroken. Meestal wilde men toch doorgaan en nam men de volgende bus.

Methode B: Volledig online vragenlijst door respondent zelf ingevuld

Voor het invullen van de volledige online vragenlijst door de respondent zelf (methode B) zijn op de knooppunten flyers (zie bijlage 3 uitgedeeld waarop het doel van de vragenlijst, een QR-code en een link naar de websitelocatie van de vragenlijst stonden. De flyers zijn op twee manieren uitgedeeld.

- ▶ De meest voorkomende wijze van uitdelen bestond uit het uitreiken van flyers aan bezoekers van het knooppunt in het voorbijgaan zonder (veel) toelichting, maar wel met de vraag of men wilde meewerken.
- ▶ Als er tijd voor was, werden reizigers en bezoekers op het knooppunt gevraagd of men wilde meewerken aan een onderzoek naar de kwaliteit van knooppunten, waarbij een verdere toelichting werd gegeven. Bij een bevestigend antwoord werd vervolgens gevraagd of men dat via de QR-code of de link naar de website op de flyer wilde doen.

Methode C: Korte afgenomen vragenlijst door veldwerkers op locatie en online restant vragenlijst door respondent zelf ingevuld (demi-interview)

Het demi-interview (methode C) is vrijwel gelijk aan het interview op locatie, waarbij alleen werd gevraagd om een aantal algemene vragen te beantwoorden (t/m vraag B1; algemeen rapportcijfer), zie bijlage 1) en de rest via de website te voltooien. Vooraf werd verteld dat daarvoor het e-mailadres benodigd was, om een unieke link naar het vervolg van de vragenlijst te kunnen ontvangen.

1.4 Voorbereiding veldwerk

Ter voorbereiding op het veldwerk zijn er enkele stappen genomen. Voorafgaand zijn de eigenaren van de knooppunten benaderd ter goedkeuring voor het veldwerk op locatie. De eigenaren van de knooppunten waren gemeenten, provincies en/of vervoerders. De eigenaren is gevraagd waar op het knooppunt het toegestaan was het onderzoek af te nemen en of er specifieke punten meegegeven dienden te worden binnen de vragenlijst of het onderzoek. Hierop zijn de vragen en antwoorden over de voorzieningen aangescherpt.

Vervolgens zijn alle gekozen BTM-locaties geschouwd, om vragen en antwoorden goed aan te laten sluiten op de locaties. Parallel hieraan zijn de flyers opgesteld en gedrukt en is de vragenlijst afgerond. Hierna is er voor de veldwerkers een veldwerkprotocol gemaakt met daarin instructies. Voorbeelden hiervan zijn een beschrijving van het algemene doel, de planning van het veldwerk, de uitleg van de drie methodes, benodigdheden voor het veldwerk en waar respondenten meer informatie over het onderzoek kunnen verkrijgen. Een week voorafgaand aan het veldwerk is er een bijeenkomst met alle veldwerkers georganiseerd om hen over de laatste punten van het veldwerk te updaten en de vragen die zij naar aanleiding van het veldwerkprotocol hadden te beantwoorden. Tijdens het veldwerk zijn er ook enkele mensen als reserve achter de hand gehouden om bij onverwachte uitval het op te kunnen vangen. De veldwerkers is gevraagd zo neutraal mogelijk de vragen te stellen en de antwoorden van de respondenten aan te horen en verduidelijkende vragen te stellen, indien nodig. De veldwerkers kregen tijdens het veldwerk een (geprinte) verklaring mee die bij controle door de handhaving getoond kon worden.

2. Ervaring veldwerk

De veldwerkers hebben met het projectteam van het onderzoek de ervaringen gedeeld en de methoden kwalitatief geëvalueerd. De uitkomsten van de evaluatie per methode en een aantal meer algemene opmerkingen, zijn hieronder gegeven.

2.1 Methode A: Interview op locatie

Het volledig samen invullen van het interview op locatie is een vrij tijdsintensieve manier voor het afnemen van de vragenlijst, maar is complementair gebleken aan de methoden B en C. Het blijkt een andere doelgroep aan te spreken dan de andere methoden. Het volledig invullen van de vragenlijst duurde ongeveer acht minuten. Door sommige respondenten werd het invullen van de vragenlijst als lang ervaren. Hoewel men dit niet altijd aangaf, kon dat soms geïnterpreteerd worden door de houding of de manier van antwoord geven. Dit kan mogelijk veroorzaakt worden doordat er richting het eind van de vragenlijst dezelfde type vragen (meerkeuzevragen) worden gesteld. Deze bleken voor de geënquêteerde niet altijd even goed van elkaar te onderscheiden of vonden het lastig hoe ze de vragen moesten interpreteren en daardoor was het voor de respondent lastig de aandacht van erbij te houden. Dit gold bijvoorbeeld respectievelijk voor de vragen over de tevredenheid over het winkelaanbod en de tevredenheid over het aanbod van eetgelegenheden (Bijlage 1, B.3) en het aangenaam besteden van de tijd (Bijlage 1, B.4).

Bij deze methode was het soms lastig onderscheid te maken tussen het antwoord dat de geënquêteerde gaf en wat de antwoordopties waren. Zo gaven de geënquêteerden antwoorden als “dat is wel prima” en moest er gezocht worden naar welke antwoordoptie daar het dichtst bij lag. Hierbij kan de veldwerker (onbewust) enige invloed hebben uitgeoefend. Daarnaast kan het zijn dat sommige mensen sociaal-wenselijke antwoorden hebben gegeven, omdat zij niet zelf de antwoordoptie invulden. Dit gold met name met betrekking

tot de vragen rondom ‘veiligheid’, zo gaven de veldwerkers aan. Te zien was dat sommige respondenten enig ongemak ervaarden wanneer hen deze vragen gesteld werd.

Methode A was niet even effectief op elke locatie. Op locaties waar er doorgaans een langere wachttijd gold, leverde deze methode een goede respons op. Desondanks waren er ook enkelen die hun overstap expres misten om de vragenlijst af te maken. Ook was deze methode vaker effectief bij mensen van een middelbare leeftijd of senioren. en bood het de kans om de vragenlijst af te nemen bij mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

2.2 Methode B: Flyeren

De zelf in te vullen vragenlijst via de flyer is de snelst en eenvoudigst uit te voeren onderzoeksmethode. Binnen deze onderzoeksmethodes zijn er eigenlijk twee manieren om het uit te voeren: alleen het afgeven van de flyer of het afgeven van de flyer plus het geven van een korte introductie. Als mensen geen tijd hebben, kan eenvoudig een flyer aan hen worden meegegeven zonder hen verder te hoeven storen. Omdat op de flyer alle benodigde informatie staat, kan de vragenlijst geheel zelfstandig ingevuld worden. Het bleek dat de tweede variant, waarbij een korte toelichting werd gegeven over het doel van het onderzoek, tot een hogere interesse leidde en vermoedelijk een hogere respons. Het uitvoeren van één van de twee manieren of één van de andere methodes is sterk contextafhankelijk, bijvoorbeeld of iemand tijd heeft en wat de frequenties van het openbaar vervoer rond het knooppunt zijn. Bij minder tijd en hogere frequenties neemt de voorkeur voor respondenten toe om voor methode B, te kiezen, ongeacht of het met of zonder toelichting is. Daarbij is het alleen flyeren (zonder toelichting) een goede manier om snel een groot aantal mensen over het onderzoek te informeren. Met name jongeren namen vaak een flyer aan.

2.3 Methode C: Demi-interview

Het afnemen van een verkort interview waarna de persoon de rest van de vragenlijst verder zelf invulde, bleek een beperkte respons op te leveren. Dat blijkt uit de cijfers (zie paragraaf 3.1) maar ook uit de ervaringen van de veldwerkers. Veel mensen kozen voor de flyer en soms het interview op locatie zodra duidelijk werd dat voor het demi-interview nodig was om het emailadres af te geven.

Het afnemen van dit demi-interview duurde een halve minuut tot hele minuut. Net als bij het interview op locatie, bleek het soms lastig om onderscheid te maken tussen het antwoord wat de geënquêteerde gaf en wat de antwoordopties waren.

2.4 Overige opmerkingen

Er zijn een aantal methode-onafhankelijke waarnemingen van de veldwerkers die opvielen:

- ▶ Het uitvoeren van het veldwerk met twee veldwerkers per knooppunt per dag bleek voldoende. Hoewel er tijdens drukke momenten er op sommige knooppunten meerdere veldwerkers gebruikt zouden kunnen worden, was op rustigere momenten de aanwezigheid van twee veldwerkers ruim voldoende.
- ▶ Bij het afstappen op grotere groepen mensen die stonden te wachten leidde één positieve reactie vaak tot meer geïnteresseerden. Andersom gold dat ook.
- ▶ Shifts van 9 uur zijn te lang om de energie van de veldwerker vast te houden, waardoor de productiviteit afneemt, zeker als het weer tegenzit. Shifts van maximaal 6 uur wordt voorgesteld.
- ▶ De veldwerkers waren nu niet specifiek herkenbaar als veldwerker. Een subtiel herkenningspunt, zoals een keykoord met gegevens van onderzoeksbureau en opdrachtgever, zou meer duidelijkheid geven over het veldwerk.
- ▶ Het toevoegen van een voortgangsbalkje ontbrak aan de vragenlijst, maar dat zou respondenten wel een beter beeld kunnen geven van de voortgang van

de vragenlijst. Bij het gezamenlijk invullen van de vragenlijst zou dat ook de veldwerker de mogelijkheid geven de respondent hierover beter te kunnen informeren.

- ▶ Het weer leek soms van invloed te zijn op de antwoorden van de respondenten, bijvoorbeeld dat slechter weer de respondenten kritischer na lieten denken over de mate waarin er geschild kon worden op het knooppunt.
- ▶ Op een aantal knooppunten, in het bijzonder Amstelveen en Nieuwegein, was een behoorlijk deel van de potentiële respondenten de Nederlandse taal beperkt machtig, waardoor het lastig was om de methoden uit te voeren. Een Engelse versie van de vragenlijst zou het grootste deel van deze groep al kunnen helpen.
- ▶ Enkele mensen op de knooppunten vroegen of zij iets konden winnen met het invullen van de vragenlijst. Of dit heeft geleid tot een lagere respons is niet te zeggen.
- ▶ De vraag of het knooppunt prettig ruikt vond men lastig te interpreteren. Het hielp beter om de vraag andersom te formuleren, dus door te vragen of men het er vaak vond stinken.
- ▶ Respondenten vonden het lastig voor te stellen hoe een perfect knooppunt eruit zou moeten zien en vonden het daardoor lastig om sommige vragen goed te beantwoorden.
- ▶ Respondenten leken soms geneigd sociaal-wenselijke antwoorden te geven bij het samen invullen, wat met name bij methode A het geval was en in mindere mate bij methode C.
- ▶ Sommige ouderen gaven aan geen emailadres of internet te hebben of gaven aan niet te snappen hoe ze het zelf konden invullen.
- ▶ In Nieuwegein bleek het aantal bezoekers op het knooppunt tijdens het veldwerk op een maandagochtend vrij laag, aangezien veel van de winkels in het naastgelegen winkelcentrum tot eind van de ochtend of begin van de middag gesloten waren.

Over het algemeen zijn ongeveer 500 flyers en 11 veldwerkuren per locatie nodig om minstens 100 reacties te krijgen, indien alleen methode B wordt uitgevoerd. Vanzelfsprekend is dat er voldoende reizigers moeten zijn. Het drukken van 500 A6 flyers kost ongeveer € 35 inclusief btw en de kosten voor een veldwerker bedragen ongeveer € 40 per uur.

3. Resultaten

Dit hoofdstuk laat de resultaten zien van de werking van de drie methoden op zowel de algehele respons als de verschillen in de gegeven antwoorden. In bijlage 4 zijn overige resultaten van de vragenlijst opgenomen. De resultaten per knooppunt zijn op separate factsheets gepresenteerd.

3.1 Respons

In tabel 3.1 staat het aantal respondenten per locatie. Tabel 3.1 laat zien dat het streefgetal van 100 respondenten op alle locaties is gehaald. Op het busstation in Leeuwarden was de respons het hoogst, op het busstation van de P+R Muiden waren de minste respondenten. Zoals vermeld in hoofdstuk 1 is op de knooppunten in Amstelveen en Nieuwegein wel aanvullend veldwerk verricht om het streefgetal van 100 respondenten te behalen. Belangrijke factoren die van invloed zijn op de hoogte van de respons zijn het aantal reizigers, de overstaptijd/wachttijd van de reizigers en het weer. Op plekken waar meer reizigers zijn en die een langere overstap- of wachttijd hebben kunnen meer en gemakkelijker reizigers benaderd worden. Mooier weer zorgt voor meer bereidheid bij de reizigers en dat de veldwerkers bereidwilliger waren zonder kleine pauze door te gaan. Daarnaast is er expliciet mee rekening gehouden dat het veldwerk niet tijdens vakantieperiodes of feestdagen viel, niet op dagen viel dat met extreem weer of uitval van openbaar vervoer en is het veldwerk overdag op maandag tot en met donderdag uitgevoerd.

Tabel 3.1 Aantal respondenten per locatie

Locatie	Aantal	Percentage
Amstelveen, busstation	175	16%
Amsterdam Noord, metro- & busstation	128	12%
Doetinchem, busstation	123	11%
Emmeloord, busstation	129	12%

Leeuwarden, busstation	272	25%
Muiden P+R, busstation	113	10%
Nieuwegein, tram- & busstation	138	13%
Totaal	1.078	100%

In de volgende paragraaf vergelijken we de verschillen tussen gebruikte methoden in de gegeven antwoorden over de beleving van de knooppunten. Voor de vergelijking van de drie methoden worden de resultaten van alle locaties samen gebruikt.

Uit tabel 3.2 blijkt dat de meeste respondenten verkregen zijn via methode B (flyer) en de minste via het demi-interview. Het streefgetal van 350 respondenten per methode is voor methode A en B wel gehaald en voor methode C, het demi-interview, niet gehaald. Dit geeft enigszins een vertekenend beeld, omdat het op station Amsterdam Noord niet toegestaan was te flyeren, waardoor methode A ten opzichte van methode B en C hoger uitgevallen is. Desondanks zijn er bijna 600 respondenten die de vragenlijst via methode B hebben ingevuld, op basis van 2.500 uitgedeelde flyers (respons van 23,6%). In totaal hebben bijna 1.100 respondenten de vragenlijst ingevuld.

Tabel 3.2 Aantal respondenten per methode

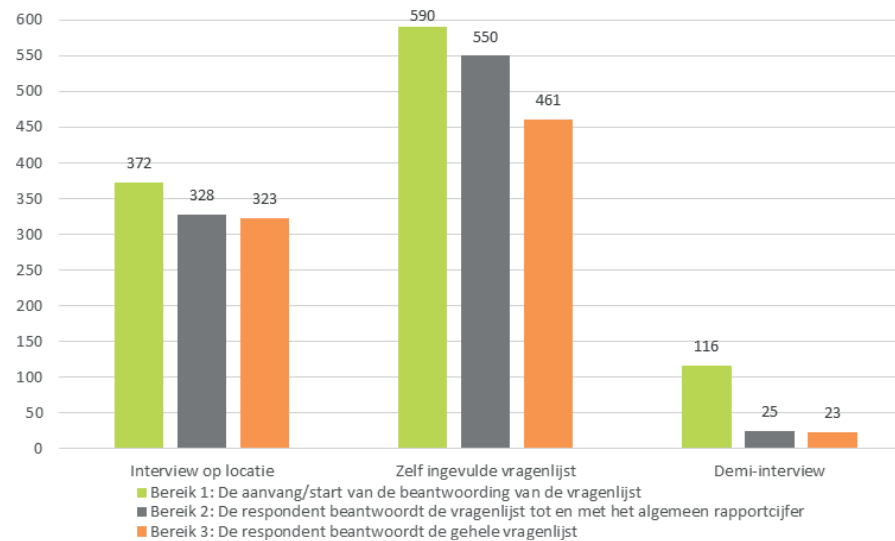
Methode	Aantal	Percentage
A: Interview op locatie	372	35%
B: Flyeren	590	55%
C: Demi-interview	116	11%
Totaal	1.078	100%

De ervaring uit andere onderzoeken leert dat niet alle respondenten de hele vragenlijst afmaken. Ook hier is dat het geval. In de vragenlijst hebben we drie peilmomenten:

- ▶ Bereik 1: De aanvang/start van de beantwoording van de vragenlijst;
- ▶ Bereik 2: De respondent beantwoordt de vragen tot en met het algemeen rapportcijfer (Bijlage 1, vraag B1);
- ▶ Bereik 3: De respondent beantwoordt alle vragen uit de vragenlijst.

Het demi-interview werd afgenomen tot en met bereik 2. De rest van de vragenlijst kon later zelf door de respondent online af worden gemaakt.

Figuur 3.1 Aantal respondenten per peilmoment



Bij methoden A en B wordt de vragenlijst vaak volledig ingevuld door de respondent (figuur 3.1). Bij methode A starten 372 respondenten, van wie 323 (87%) de vragenlijst volledig invullen. Bij methode B maakt 78% van de respondenten de vragenlijst af. Er is een tamelijk groot percentage dat afhaakt na bereik 2. Dit kan waarschijnlijk verklaard worden door de vele meerkeuzevragen en/of het ongemak bij de meerkeuzevragen over 'veiligheid', zoals opgemerkt werd tijdens het interview op locatie.

Bij het demi-interview (methode C) maakt 20% van de respondenten de vragenlijst daadwerkelijk af. Voor de overzichten van de resultaten na het rapportcijfer is het aantal van 23 respondenten te klein om significante uitspraken te doen. We concluderen dat deze methode niet geschikt is voor een volledig onderzoek naar de beleving van BTM-knooppunten. Wel kan het demi-interview worden gebruikt voor korte vragenlijsten. Daarmee kan een indicatief beeld van de beleving van BTM-knooppunten worden verkregen. In dit pilotonderzoek hebben 116 respondenten de vragenlijst tot en met het algemene rapportcijfer ingevuld met methode C.

3.2 Invloed methode op respons

Om de invloed en geschiktheid van verschillende methoden voor de beleving van BTM-haltes te bepalen, is het van belang te analyseren of de gebruikte methode invloed heeft op de antwoorden in de vragenlijst. We analyseren de verschillen in respons tussen methodes A en B. Methode C, het demi-interview, heeft te weinig respondenten om goed verschillen aan te tonen en laten we hierbij buiten beschouwing.

Behalve het algemene rapportcijfer voor het BTM-knooppunt en een aantal algemene (achtergrond)vragen bestond de vragenlijst uit 32 stellingen met een 5-punts antwoordschaal van "zeer oneens" tot "zeer eens" en 6 stellingen over het algemeen veiligheidsgevoel op een 5-punts antwoordschaal van "zeer onveilig" tot "zeer veilig". Daarnaast was er voor elke stelling een optie 'n.v.t./geen mening', die we voor het analyseren van verschillen in scores niet meenemen. Om te bepalen of de scores die respondenten in een interview geven significant verschillen van scores die respondenten geven in de zelf-ingevulde enquêtes hebben we Mann-Whitney U-tests uitgevoerd. Dit is een test die de verschillen in rangordescores tussen twee groepen bekijkt en daarmee gebruikt kan worden voor verschillen in ordinale variabelen zoals de 5-punts antwoordschaal.

In tabel 3.3 worden het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord (zonder de optie 'geen mening'), de p-waarde van de Mann-Whitney U-test en een beschrijving van het verschil tussen de methodes getoond. Bij een p-waarde kleiner of gelijk aan 0,05 wordt een verschil doorgaans als statistisch significant aangeduid.

Tabel 3.3: Invloed van de methode op de vragen in de vragenlijst

Vraag	n	p-waarde	Betekenis
Rapportcijfer, algemene beoordeling	907	0,004	Respondenten bij methode A beoordeelden de BTM-knooppunten gemiddeld met een 7,1, ten opzichte van een 6,7 bij methode B. Bij methode A gaf 9% van de respondenten een onvoldoende, bij methode B was dit 17%.
Prettig verblijven op BTM-knooppunt	868	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze prettig kunnen verblijven op het BTM-knooppunt.
BTM-knooppunt heeft een prettige uitstraling	873	0,012	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat het BTM-knooppunt een prettige uitstraling heeft dan de respondenten bij methode B.
Informatie is goed vindbaar op BTM-knooppunt	816	0,031	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij de informatie op het BTM-knooppunt makkelijk kunnen vinden dan de respondenten bij methode B.
Tevredenheid totale winkelaanbod op BTM-knooppunt	663	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij tevreden zijn met het totale winkelaanbod op het BTM-knooppunt dan respondenten bij methode B.
Tevredenheid aanbod eetgelegenheden op BTM-knooppunt	655	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij tevreden zijn met het aanbod eetgelegenheden op het BTM-knooppunt dan respondenten bij methode B.
Uitgenodigd voelen iets te kopen op BTM-knooppunt	669	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij zich uitgenodigd voelen iets te kopen op het BTM-knooppunt dan respondenten bij methode B.
Tijd op BTM-knooppunt aangenaam besteden	805	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij hun tijd op het BTM-knooppunt aangenaam kunnen besteden.
Wachten op BTM-knooppunt wordt als comfortabel ervaren	819	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij het wachten op het BTM-knooppunt comfortabel vinden dan de respondenten bij methode B.
Voldoende beschutting tegen wind, regen en kou ervaren op BTM-knooppunt	820	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij een goede beschutting ervaren dan de respondenten bij methode B, die het daar vaker mee oneens zijn.
Goed overzicht op BTM-knooppunt	803	0,018	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze goed overzicht hebben op het knooppunt.
De bewegwijzering op BTM-knooppunt is duidelijk	764	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat de bewegwijzering bij het knooppunt duidelijk is.

De reisinformatie op BTM-knooppunt is duidelijk.	795	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij de reisinformatie op het BTM-knooppunt duidelijk vinden dan respondenten bij methode B.
Ervaren dat er genoeg ruimte is	796	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze genoeg ruimte ervaren op het BTM-knooppunt.
De trein kan ongehinderd bereikt worden	267	0,002	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze de trein ongehinderd kunnen bereiken.
De tram kan ongehinderd bereikt worden	140	0,002	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze de tram ongehinderd kunnen bereiken.
De bus kan ongehinderd bereikt worden	782	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij vinden dat de bus ongehinderd bereikt kan worden op het BTM-knooppunt dan respondenten bij methode B.
BTM-knooppunt ziet er verzorgd uit	789	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat het BTM-knooppunt er verzorgd uitziet.
BTM-knooppunt als schoon ervaren	789	0,129	Er is geen significant verschil in de mate waarin respondenten bij beide methodes het knooppunt als schoon ervaren.
BTM-knooppunt ruikt prettig	739	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij het BTM-knooppunt prettig vinden ruiken dan respondenten bij methode B.
Een veilig gevoel op BTM-knooppunt 's avonds in het donker	609	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij zich veilig voelen op het BTM-knooppunt 's avonds in het donker dan respondenten bij methode B.
De verlichting op BTM-knooppunt wordt als prettig ervaren.	584	0,000	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij de verlichting op het BTM-knooppunt als prettig ervaren dan respondenten bij methode B.
BTM-knooppunt makkelijk te bereiken	767	0,001	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze het BTM-knooppunt makkelijk kunnen bereiken.
Directe omgeving wordt prettig ervaren	753	0,001	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze de directe omgeving als prettig ervaren.
Voldoende ruimte om fiets te stallen	104	0,041	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat er voldoende ruimte is om de fiets te stallen.
Fiets is veilig te stallen	103	0,030	Respondenten bij methode A geven vaker aan dat ze veilig hun fiets kunnen stallen.

Voldoende ruimte om auto te parkeren	34	0,954	Door het kleine aantal respondenten kon er geen verschil tussen methodes worden vastgesteld.
Auto veilig te parkeren	34	0,306	Door het kleine aantal respondenten kon er geen verschil tussen methodes worden vastgesteld.
Er kan gemakkelijk iemand gehaald of gebracht worden	34	0,407	Door het kleine aantal respondenten kon er geen verschil tussen methodes worden vastgesteld.
Halen of brengen kan veilig	34	0,332	Door het kleine aantal respondenten kon er geen verschil tussen methodes worden vastgesteld.
De toiletten op BTM-knooppunt zijn schoon	237	0,001	De respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij de toiletten op het BTM-knooppunt als schoon ervaren dan respondenten bij methode B.
Op BTM-knooppunt veilig naar het toilet kunnen gaan	256	0,000	De respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij veilig naar het toilet op het BTM-knooppunt kunnen dan de respondenten bij methode B.
In het algemeen veilig voelen	567	0,000	De respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij zich in het algemeen veilig voelen dan de respondenten bij methode B.
Thuis veilig voelen	575	0,000	De respondenten bij methode B geven vaker aan dat zij zich thuis onveilig voelen, maar ook vaker dat ze zich zeer veilig voelen thuis dan de respondenten bij methode A.
In de woonomgeving veilig voelen	575	0,556	De respondenten bij methode B geven vaker aan dat zij zich onveilig voelen, maar ook dat zij zich zeer veilig voelen in de woonomgeving dan de respondenten bij methode A.
In de werk/studie-omgeving veilig voelen	549	0,212	De respondenten bij methode A geven vaker aan dat zij zich in de werk/studie omgeving veilig voelen dan de respondenten bij methode B.
In de sport/hobby-omgeving veilig voelen	506	0,833	De respondenten bij methode B geven vaker aan dat zij zich in de sport/hobby omgeving onveilig voelen, maar ook dat zij zich zeer veilig voelen dan de respondenten bij methode A.
In het uitgaansgebied veilig voelen	480	0,000	De respondenten bij methode A geven vaker aan zich veilig te voelen in het uitgaansgebied dan de respondenten bij methode B.

Het volgende valt op in de vergelijking tussen de methoden:

- ▶ Bij methode A geven de respondenten een hoger rapportcijfer voor de algemene waardering van het knooppunt dan bij methode B. Hiervoor zijn hoofdzakelijk twee verklaringen denkbaar: 1) verschillen in de steekproefsamenstelling veroorzaken een verschil in de uitkomst of 2) de methodiek zelf (interviewen) zorgt voor hogere scores doordat respondenten meer geneigd zijn sociaal wenselijk te antwoorden. De steekproeven verschillen onder andere op leeftijd, waarbij methode B werd gebruikt door relatief meer jongvolwassenen (18-25 jaar). Als we de resultaten nader vergelijken per methode en per leeftijdsgroep zien we echter dat elke leeftijdsgroep (behalve 46-55 jaar) bij methode B een lager oordeel geeft. Dit wijst erop dat de methodiek de beantwoording beïnvloedt, waarbij respondenten in een interview sociaal-wenselijker antwoorden dan bij de online vragenlijst.
- ▶ De respondenten zijn bij methode A ook positiever over de meeste aspecten op het knooppunt dan bij methode B. Het interview op locatie zorgt dus voor een positievere beoordeling van knooppunten. Het grootste verschil zit meestal tussen de antwoorden 'eens' en 'neutraal', waar tijdens een interview het veel sneller eens zijn met een stelling wordt bij het zelf invullen van de enquête vaker 'neutraal' geantwoord. Respondenten zijn gemiddeld dus negatiever over het knooppunt bij het achteraf invullen van de vragenlijst op de website (methode B), dan wanneer hen dezelfde vragen op locatie worden gesteld (methode A). De tijd tussen het knooppuntbezoek en het moment van invullen van de vragenlijst is in dit onderzoek niet begrensd, maar een nadere analyse van de responstijden leert dat de meerderheid de vragenlijst binnen 24 uur na contact heeft ingevuld; 29 van de 590 respondenten (5%) hebben pas na 24 uur de vragenlijst ingevuld. De maximale tijd tussen contact en invullen van de vragenlijst was....
- ▶ Bij de vragen over veiligheid werd bij het interview (methode A) fors vaker geen mening gegeven dan bij het zelf invullen van de vragenlijst (methode B). Dit sluit aan bij het door de veldwerkers opgemerkte ongemak bij respondenten bij de vragen over dit onderwerp (zie paragraaf 2.1). Door geïnterviewden werd nauwelijks aangegeven dat men zich soms onveilig dan wel zeer onveilig voelde. Door respondenten bij methode B werd ook weinig onveiligheid ervaren en daarentegen werd op een aantal aspecten juist vaker 'zeer veilig' geantwoord dan bij methode A. Methode B zorgde dus voor extremere antwoorden. Net als bij de algemene beoordeling lijkt hier geen duidelijk verband te zijn met leeftijd. .

4. Conclusie

In dit hoofdstuk presenteren we de conclusies van het pilotonderzoek naar een instrument waarmee de beleving en waardering van bezoekers van BTM-knooppunten in kaart gebracht en gemonitord kan worden. Hierbij wordt vanzelfsprekend gebruik gemaakt van de ervaringen van de veldwerkers (hoofdstuk 2) en de vergelijking van de gebruikte methoden (hoofdstuk 3). Ook doen we een aantal aanbevelingen voor nieuw onderzoek naar de beleving van BTM-knooppunten.

4.1 Methoden

Van de drie methodes achten we zowel het volledige interview op locatie (methode A) als het zelf invullen van de volledige vragenlijst via de flyer op de website (methode B) geschikt voor onderzoek naar de beleving en waardering van bezoekers van BTM-knooppunten. Bij het interview op locatie (methode A) werd door 87% van de respondenten de vragenlijst (vrijwel) volledig ingevuld. Bij de respondenten die de vragenlijst zelf invulden via de flyer (methode B) heeft 78% de lijst (vrijwel) volledig afgemaakt. Welke van de twee methoden het meest geschikt is, hangt af van de situatie. Methode A is op locaties of momenten (bijv. de spits) met een hoge frequenties en/of korte wachttijden niet heel effectief, omdat dan weinig mensen de tijd nemen om samen het interview af te nemen. Op dergelijke locaties wordt daarom methode B aangeraden. Methode B bleek op elke locatie inzetbaar en tot voldoende respons te leiden. Methoden A en B zijn deels ook complementair omdat ze een andere doelgroep aanspreken. Wel worden bij methode A de vragen structureel positiever beantwoord dan bij methode B. Bij de vragen over veiligheid is het beeld iets meer wisselend. Methode A en B hebben een respons opgeleverd die voldoende is om representatieve uitspraken te doen over de beleving en waardering van bezoekers van BTM-knooppunten. Daarmee zijn deze twee methodes waardevol gebleken voor dergelijk onderzoek. Een gecombineerde inzet van methoden A en B verdient de voorkeur voor onderzoek naar de beleving en waardering van BTM-knooppunten.

Het demi-interview (methode C) was het minst effectief, doordat een groot deel van de respondenten ($\pm 80\%$) de vragenlijst niet afmaakte. Bovendien kozen weinig respondenten deze methode en riep het vaak weerstand op omdat mensen hun emailadres op moesten geven. Alternatief is dat respondenten een QR-code kunnen scannen of een code mee kunnen krijgen voor toegang tot het vervolg van de vragenlijst.

In het algemeen kan gesteld worden dat er gemiddeld per knooppunt 500 flyers nodig zijn om tot minimaal een respons van 100 te komen. Om 500 flyers uit te delen zijn 11 veldwerkuren benodigd, mits de veldwerkers alleen deze methode toepassen en niet tegelijkertijd methoden A en C. Bovendien moeten er vanzelfsprekend voldoende reizigers zijn. Het drukken van 500 flyers (A6) kost ongeveer € 35 (incl. btw) en een veldwerker kost ongeveer € 40 per uur.

Naast deze methode-specifieke bevindingen zijn er ook meer algemene punten over de vragenlijst die opgemerkt werden. Een observatie die gedaan werd bij het interview op locatie is dat men in het algemeen de vragenlijst te lang vond duren. Dit leek met name te komen doordat er vrij veel meerkeuzevragen in de vragenlijst zaten, die voor de respondenten soms ook overlap leken te hebben. Voorbeelden hiervan zijn de vragen over de tevredenheid over het totale winkelaanbod en uitgenodigd voelen om iets te kopen (B3, bijlage 1) en de tijd aangenaam kunnen besteden en het comfortabel kunnen wachten (B4, bijlage 1).

Ook zorgden de vragen over 'veiligheid' (B7, bijlage 1) bij methode A voor ongemak bij sommigen. Dit zou mogelijk ook bij de andere methode het geval kunnen zijn geweest, aangezien het verval van bereik 2 naar 3 relatief groot is bij methode B. Een voortgangsbalkje in de vragenlijst zou wellicht ook kunnen helpen om respondenten en de veldwerker beter op de hoogte te stellen van de voortgang van de vragenlijst. Daarom zouden meerkeuzevragen over veiligheid achterwegen gelaten kunnen worden, vanwege het ongemak van de respondenten bij het beantwoorden. Dit leidt, zeker bij methode A, tot vaker tot de antwoordoptie 'geen mening'. Wel is het algemene veiligheidsgevoel

belangrijk voor de interpretatie van het veiligheidsgevoel op de halte (P4, bijlage 1). Verder vonden de respondenten het lastig te interpreteren wat er bedoeld werd met het prettig ruiken van het knooppunt. Dit kan anders geformuleerd of weggelaten worden omdat het erg lijkt op de vraag of de halte schoon is.

Daarnaast kan de vragenlijst beter bij mensen afgenomen worden die de Nederlandse taal beperkt machtig zijn als de vragenlijst in ieder geval in het Engels en eventueel in enkele andere talen wordt aangeboden, zoals Marokkaans, Turks of Pools. Als laatste kan het verloten van een prijs de respons op de vragenlijst verhogen.

4.2 Aandachtspunten bij enkele knooppunten

Voor de interpretatie van de resultaten van dit onderzoek dienen enkele zaken in acht te worden genomen:

- ▶ Amsterdam Noord is het enige knooppunt waar geen flyers zijn uitgedeeld, omdat dit niet werd toegestaan door de vervoerder om zwerfafval te voorkomen. Daar zijn dus alleen de methoden van de korte vragenlijst en de volledige afgenomen vragenlijst (methoden A en C) toegepast. Aangezien het zelf laten invullen van de vragenlijst middels de flyer op alle andere locaties tot een hoge respons leidde heeft dit het veldwerk op Amsterdam-Noord bemoeilijkt, ook al is het streefaantal wel gehaald. Het kan ook op andere BTM-locaties in het land voorkomen dat methodes niet toegestaan kunnen worden. Een alternatief, dat ook in Amsterdam Noord is toegepast, is om bezoekers van het knooppunt een de QR-code van de flyer te laten scannen zonder deze mee te geven. Op deze manier kan de vragenlijst toch ingevuld worden.
- ▶ In Nieuwegein wordt er nu en in de toekomst gewerkt op en rond het knooppunt. Dit zou de beantwoording van de vragen, met name met betrekking tot de beleving, negatief hebben kunnen beïnvloed. De resultaten voor dit knooppunt zijn representatief voor het onderzoeksmoment. Wel is er een reële kans dat de beleving na de werkzaamheden anders is.
- ▶ In Friesland heeft in september 2023, een paar weken voorafgaand aan het veldwerk voor dit onderzoek, een onderzoek plaatsgevonden op een tental

OV-knooppunten³. Tijdens het veldwerk zijn enkele opmerkingen ontvangen van bezoekers van het knooppunt die (onterecht) stelden dat zij al voor ons onderzoek benaderd waren. Dit zou de respons en beantwoording van de vragen mogelijk beïnvloed kunnen hebben. Een goede inventarisatie en afstemming met eventuele andere (soortgelijke) onderzoeken kan een dergelijke situatie voorkomen.

4.3 Aanbevelingen

Op basis van de evaluatie van het veldwerk en de resultaten uit de vragenlijst kunnen een aantal verbeterpunten ter overweging meegegeven worden aan de vragenlijst. Aangeraden wordt om:

- ▶ Methoden A en B in te zetten als complementaire methoden, met eventueel een focus op één van beide methoden, afhankelijk van de frequentie van en wachttijd op het vervoer. Bij een frequentie en aansluitingen van ov lager dan 4 keer per uur kan de focus liggen op methode A, aangevuld met B. Bij een hoge frequentie (>4x/uur) kan de focus op methode B liggen, aangevuld met methode A.
- ▶ Het demi-interview (methode C) niet uit te voeren om de beleving op BTM-knooppunten te bepalen. Dat betekent dat de vraag naar e-mailadres komt te vervallen.
- ▶ Voeg liever zo min mogelijk extra vragen toe. De vragenlijst was nu aan de lange kant maar voor de respondenten nog acceptabel. Door het schrappen van enkele vragen (zie hierna) ontstaat beperkte ruimte voor enkele aanvullende (locatie-specifieke) vragen. Een langere vragenlijst is negatief voor de respons.
- ▶ De vragen over veiligheid (P4, bijlage 1) grotendeels te schrappen, behalve de vraag over het algemene veiligheidsgevoel. Deze vraag dient zorgvuldig te worden ingeleid.
- ▶ Enkele meerkeuzevragen te schrappen (of samen te voegen), die op elkaar lijken, zoals vragen onder B3 en B4 (bijlage 1). B3 wordt aangeraden in te korte tot twee vragen, waarbij één vraag ingaat op het algemene winkelaanbod en één vraag over het aanbod van de eetgelegenheden, bijvoorbeeld door de laatste vraag te schrappen. B4 kan ingekort worden

³ Dit is een onderzoek naar de tevredenheid en beleving van reizigers op knooppunten in Fryslân (ook Leeuwarden busstation) dat in september 2021 en 2022 gehouden is. Het onderzoek is in september 2023 voor de laatste maal uitgevoerd. Dit om na te gaan of de waardering van knooppunten verbetert na aanpak/vernieuwing van deze knooppunten. Het onderzoek is uitgevoerd door een extern bureau.

tot twee aspecten, waarbij één vraag ingaat op het comfortabel kunnen verblijven, bijvoorbeeld door de eerste vraag te schrappen, en de derde (over de beschutting tegen wind, regen, en kou) te behouden.

- ▶ De vraag over het prettig ruiken van het knooppunt B6 (bijlage 1) te schrappen. Dit komt voldoende terug in de andere twee subvragen bij B6.
- ▶ De vragenlijst ook in het Engels en eventueel Marokkaans, Turks of Pools aan te bieden.

Zie bijlage 5 voor de aangepaste vragenlijst.

5. Handreiking

Op basis van de conclusies is een handreiking met 12 stappen worden opgesteld voor onderzoek naar de beleving en waardering van BTM-knooppunten.

- 1. Bepaal welke knooppunten onderzocht moeten worden:** Start met het maken van een lijst met BTM-knooppunten die onderzocht moeten worden.
- 2. Stel een vragenlijst op:** Stel een zo compleet mogelijke vragenlijst op die in ieder geval in het Nederlands en Engels beschikbaar is. Probeer de invulduur te beperken tot maximaal 8 minuten en probeer vragen die veel op elkaar lijken of aversie op kunnen roepen (bijvoorbeeld rond het thema 'veiligheid') te vermijden. Zorg er ook voor dat er een voortgangsbalkje aan de vragenlijst is toegevoegd om de respondent beter te kunnen informeren over de vordering van het invullen van de vragenlijst. Laat vervolgens de vragenlijst door meerdere mensen voorafgaand aan het veldwerk zorgvuldig testen en voer mogelijke wijzigingen door.
- 3. Stel een schouwformulier op en schouw de knooppunten:** Om de vragenlijst compleet te maken dienen de knooppunten geschouwd te worden op zaken als de aan- of aanwezigheid van bepaalde zaken.⁴ Ook helpt het schouwen bij het verklaren van de antwoorden die gegeven worden in de vragenlijst.
- 4. Zorg voor afstemming met de eigenaren van het knooppunt:** Voorafgaand met de voorbereidingen van het veldwerk wordt begonnen, is het belangrijk toestemming te vragen voor het uitvoeren van het onderzoek bij de eigenaar van het knooppunt. Deze kan aangeven dat het ook noodzakelijk is toestemming te vragen aan bijvoorbeeld de vervoerder of andere stakeholders. Ook kunnen de eigenaren gevraagd worden voor input op de vragenlijst, zoals locatie-specifieke vragen. Deze afstemming is ook belangrijk zodat er niet meerdere (vergelijkbare) onderzoeken tegelijkertijd op het knooppunt worden uitgevoerd.

⁴ Zie bijlage 2 voor het complete schouwformulier.

- 5. Bepaal welke methode(n) op welk knooppunt word(t)(en) uitgevoerd:** Het wordt aangeraden een combinatie van methodes uit te voeren, indien mogelijk. Bij voorkeur wordt een combinatie van methoden A (interview op locatie) en B (flyeren) toegepast. Aangeraden wordt om bij methode B zo veel als mogelijk een korte mondelinge introductie op de vragenlijst te geven. Beide methodes bieden in verschillende situaties (bijv. hoge/lage frequente en jongere/oudere leeftijd) een hogere respons. Echter kan de keuze voor de methode worden beperkt door de toestemming die de eigenaar van het knooppunt geeft voor bijvoorbeeld het uitdelen van flyers. Als alternatief kan dan het scannen van een QR-code bij de veldwerker worden toegepast.
- 6. Ontwerpen van een flyer:** Als er gebruik wordt gemaakt van een flyer tijdens het onderzoek moet een flyer ontworpen zijn die kort het doel van het onderzoek aangeeft en een link naar de vragenlijst door middel van een QR-code. Een QR-code maakt het gemakkelijk naar de vragenlijst door te linken. Vanzelfsprekend dient deze gedrukt en aan de veldwerkers verstrekt te worden.

Veldwerkuren en flyers per knooppunt

Om een voldoende representatief onderzoek te doen per knooppunt, zijn er minimaal 100 respondenten nodig. Inschatting dat daarvoor minimaal de volgende aantallen veldwerkuren en flyers nodig zijn (bij toepassing methode B):

Inschatting veldwerkuren: 25

- ▶ Inschatting kosten per uur per veldwerker: € 40
- ▶ Inschatting aantal flyers: 500
- ▶ Drukken 500 flyers (A6) : € 35 (incl. btw)
- ▶ Inschatting tijd voor uitdelen 500 flyers: uur
- ▶ Inschatting aantal flyers per veldwerkuur: 11

- 7. Bepaal de periode en het tijdstip waarop het veldwerk uitgevoerd wordt:** Zorg ervoor dat het veldwerk valt op momenten dat er voldoende bezoekers zijn op het knooppunt. Kortom, vermijd vakantieperiodes of feestdagen, vermijd dagen met extreem weer, vermijd stakingen of uitval van openbaar vervoer, voer het veldwerk overdag uit, voer het veldwerk uit op maandag tot en met donderdag uit, houd rekening met openingstijden van winkels die mogelijk in de buurt liggen, enzovoorts. Voor specifieke onderzoeksdoeleinden kan hiervan worden afgeweken. Een voorbeeld hiervan is dat onderzoek naar de sociale veiligheid van een knooppunt (ook in het donker kan worden uitgevoerd).
- 8. Schakel genoeg veldwerkers in en instrueer de veldwerkers:** Schakel voor elk veldwerkmoment twee veldwerkers in en laat ze shifts van maximaal 6 uur werken. Eventueel kunnen reserves achter de hand gehouden worden om uitval van veldwerkers op te vangen. Om de veldwerkers en eventuele reserves goed in te lichten moet een veldwerkprotocol opgesteld worden. Dit belicht kort en bondig de belangrijkste zaken, zoals een beschrijving van het algemene doel van het onderzoek, de planning van het veldwerk, uitleg over de te hanteren methodes, benodigdheden voor het veldwerk en waar respondenten meer informatie over het onderzoek kunnen verkrijgen. Opvolgend op het veldwerkprotocol kan een bijeenkomst gepland worden om de veldwerkers op de hoogte te stellen van de laatste zaken en hen antwoord te geven op hun vragen.
- 9. Zorg voor een verklaring voor de veldwerkers:** Bij goedkeuring van de eigenaren van het knooppunt kan er verklaring worden opgesteld, die bij voorkeur ondertekend door de opdrachtgever. Dit geeft legitimiteit van het onderzoek jegens mogelijke handhaving.
- 10. Voer het veldwerk uit:** Tijdens het veldwerk is het goed als er een contactpersoon (telefonisch) bereikbaar is om mogelijke onvolkomenheden te ondervangen. Bijvoorbeeld kan het gebeuren dat de vragenlijst ergens niet helemaal goed werkt, zodat deze direct aangepast kan worden, of dat er een veldwerker vervangen moet worden.
- 11. Organiseer een bijeenkomst om het veldwerk te evalueren:** Plan kort na het een moment om het veldwerk te evalueren. Dit helpt om de resultaten te interpreteren en verbeterpunten mee te nemen.
- 12. Analyseer de respons en deel de resultaten:** Een belangrijke laatste stap is om de respons op de vragenlijst te analyseren en de resultaten te delen binnen het projectteam. Probeer samen de resultaten te verklaren en tot verbeteringen te komen van het onderzoek.

Bijlage 1: Vragenlijst uit het pilotonderzoek

Onderzoeksgegevens

A1. In welke plaats bent u benaderd?

- Emmeloord
- Doetinchem
- Nieuwegein
- Leeuwarden
- Amstelveen
- Muiden
- Amsterdam-Noord

[Verborgen]

H1. Stationsterm

Als Stad=Emmeloord -> "dit busstation"

Als Stad=Doetinchem -> "dit busstation"

Als Stad=Nieuwegein -> "deze tram- en bushalte"

Als Stad=Leeuwarden -> "dit busstation"

Als Stad=Amstelveen -> "dit busstation"

Als Stad=Muiden -> "deze bushalte"

Als Stad=Amsterdam-Noord -> "dit metro- en busstation"

Reden aanwezigheid BTM-halte

A2. Bent u op [H1] om met het ov te reizen?

- A.** Ja
- B.** Nee

Selectie: Als A2=b. (nee)

A3. Met welk doel kwam u op [H1]?

- A.** Winkelen
- B.** Eten/drinken
- C.** Iemand wegbrengen/ophalen
- D.** Geen specifieke reden
- E.** Anders, namelijk [open]

Reis

Selectie: Als A2=a. (ja)

R1. Met welk doel reist u nu via [H1]?

- A.** Van en/of naar het werk
- B.** Zakelijk/ beroepsmatig
- C.** Diensten/ verzorging
- D.** Winkelen en/of boodschappen doen
- E.** Onderwijs of cursus volgen
- F.** Visite en/of logeren
- G.** Uitgaan, sport en/of hobby
- H.** Toeren en/of wandelen
- I.** Ander motief

R2. Hoe bent u naar [H1] gekomen?

- A.** Trein [tonen als Stad=Amsterdam-Noord, Leeuwarden, Doetinchem]
- B.** Bus, tram of metro
- C.** Lopend
- D.** Fiets/ E-bike
- E.** OV-fiets of andere deelfiets
- F.** Scooter, bromfiets of snorfiets
- G.** Auto (als bestuurder)
- H.** Auto (als passagier)
- I.** Deelauto
- J.** Anders

Selectie: Als A2=a. (ja)

R3. Hoe reist u verder vanaf [H1]?

- A. Trein
- B. Bus, tram of metro
- C. Lopend
- D. Fiets/ E-bike
- E. OV-fiets of andere deelfiets
- F. Scooter, bromfiets of snorfiets
- G. Auto (als bestuurder)
- H. Auto (als passagier)
- I. Deelauto
- J. Anders

Selectie: Als A2=a. (ja)

R4. Hoe vaak reist u normaal gesproken via [H1]?

- A. Eenmalig/zelden
- B. 1 tot 3 keer per maand
- C. 1 of 2 keer per week
- D. Meer dan 2 keer per week

Selectie: Als A2=b. (nee)

R5. Hoe vaak bezoekt u [H1]?

- A. Eenmalig/zelden
- B. 1 tot 3 keer per maand
- C. 1 of 2 keer per week
- D. Meer dan 2 keer per week

Beleving

Algemeen oordeel

B1. Met welk rapportcijfer beoordeelt u [H1]?

[slider 1-10]

Na deze vraag afbreken en vragen naar e-mailadres voor demi-interview

Sfeer en uitstraling

B2. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik vind het prettig om op [H1] te verblijven						
Ik vind dat [H1] een prettige uitstraling heeft						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Uitnodigend

B3. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik weet op [H1] waar ik informatie kan inwinnen						
Ik ben tevreden over het totale winkelaanbod op [H1] [alleen tonen bij Stad<> Muiden]						
Ik ben tevreden over het aanbod van eetgelegenheden op [H1] [alleen tonen bij Stad <> Muiden]						
Ik voel me uitgenodigd om op [H1] iets te kopen [alleen tonen bij Stad <> Muiden]						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Wachttijdbeleving

B4. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik kan mijn tijd op [H1] aangenaam besteden						
Ik ervaar het wachten op [H1] als comfortabel						
Ik ervaar voldoende beschutting tegen wind, regen en kou op [H1]						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Functioneel

B5. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik heb een goed overzicht op [H1]						
Ik vind de borden die de weg aangeven op [H1] duidelijk						
Ik vind de reisinformatie op [H1] duidelijk						
Ik ervaar dat er genoeg ruimte is op [H1]						

Ik kan op [H1] ongehinderd de trein bereiken [alleen tonen bij Stad=Leeuwarden, Doetinchem]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de metro bereiken [alleen tonen bij Stad=Amsterdam-Noord]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de tram bereiken [alleen tonen bij Stad=Amstelveen, Nieuwegein]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de bus bereiken						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Schoon

B6. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik vind dat [H1] er verzorgd uitziet						
Ik ervaar [H1] als schoon						
Ik vind [H1] prettig ruiken						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Methoden t.b.v. het uitvoeren van een belevingsonderzoek op bus-, tram- en metrohaltes 22

Veilig

B7. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Ik voel me veilig op [H1] 's avonds in het donker						
Ik ervaar de verlichting op [H1] als prettig						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Omgeving

B8. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Ik kan makkelijk bij [H1] komen						
Ik ervaar de directe omgeving van [H1] prettig						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: alleen gebruikers van fiets in voor/natransport van deze halte; als R2=d/e of R3=d/e

Fietsenstalling

E1. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Er is voldoende ruimte om mijn fiets goed te stallen						
Ik kan mijn fiets hier veilig stallen						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: alleen gebruikers van auto in voor/natransport van deze halte; als R2=g/h/i of R3=g/h/i

Parkeerplaats

E2. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Er is voldoende ruimte om de auto te parkeren						
Ik kan mijn auto hier veilig parkeren						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: alleen gebruikers van auto in voor/natransport van deze halte; als R2=g/h/i of R3=g/h/i

Haal- en brenglocatie

E3. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Er kan gemakkelijk iemand gehaald of gebracht worden bij [H1]						
Halen of brengen van reizigers kan veilig bij [H1]						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: Als Stad=Doetinchem, Leeuwarden, Amstelveen (haltes met toiletten)

Toiletten

E4. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
De toiletten bij [H1] zijn schoon						
Ik kan hier veilig naar het toilet						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Verbeteringen

E5. Wat zou u het belangrijkste verbeterpunt vinden ten aanzien van [H1]?

[open antwoordveld]

Persoonlijke eigenschappen

P1. Wat is uw leeftijd?

- A. Jonger dan 18 jaar
- B. 18-25 jaar

- C. 26-35 jaar
- D. 36-45 jaar
- E. 46-55 jaar
- F. 56-65 jaar
- G. 66-75 jaar
- H. 76 jaar of ouder

P2. Wat is uw geslacht?

- A. Man
- B. Vrouw
- C. Anders
- D. Wil ik niet zeggen

P4. Hoe veilig voelt u zich op de volgende locaties?

	Ze er onveilig	Onveilig	Neutraal	Veilig	Ze er veilig	N.v.t./ geen mening
Thuis						
Uw woonomgeving						
Uw werk/studie omgeving						
Uw sport/hobby omgeving						
Het uitgaansgebied						
Algemeen						

P5. Bent u in het bezit van een (auto)rijbewijs?

- A. Ja
- B. Nee

P6. Over welke ov-abonnementen beschikt u?

Meerdere antwoorden mogelijk

- A. Abonnement voor weekdagen
- B. Abonnement voor weekenddagen
- C. Kortingsabonnement voor weekdagen
- D. Kortingsabonnement voor weekenddagen
- E. Geen van deze [sluit overige antwoorden uit]

Bijlage 2: Schouwformulier

Tabel B1 Schouwformulier

Vraag	Toelichting
Naam BTM-knooppunt	
Datum	
Tijd	
Schouwer	
Weer	
Voorziening	
Modaliteiten	
▶ Welke modaliteiten zijn er beschikbaar op de hub?	
▶ Welke bus-/tram-/metrolijnen stoppen er op de hub?	
▶ Is het mogelijk om de auto (gratis) te parkeren?	
▶ Indien van toepassing, wat is het parkeerregime (gratis, of kosten per uur/dag)	
▶ Hoeveel haltes/perrons zijn er aanwezig?	
Toegankelijk	
▶ Is de HUB toegankelijk voor mensen met een rolstoel?	
▶ Is de HUB voorzien van blindegeleidelijnen?	
▶ Indien van toepassing, is de HUB voorzien van liften? Werken deze?	
Haltepaal/reisinformatie	
▶ Is er een haltepaal aanwezig voor elke lijn?	
▶ Is er een dienstregeling van het huidige diensregelingsjaar aanwezig?	
▶ Is er een lijnnetkaart van het huidige diensregelingsjaar aanwezig?	
▶ Is er een omgevingskaart aanwezig?	

▶ Is er een werkende DRIS aanwezig voor elke halte?	
▶ Is er een werkende DRIS aanwezig voor de gehele hub?	
Abri	
▶ Is of zijn er een abri('s) aanwezig?	
▶ Indien een R-NET hub, is de abri voorzien van de R-NET huisstijl?	
▶ Is er een zitgelegenheid?	
▶ Is de hub deels of in zijn geheel overdekt?	
Fietsvoorzieningen	
▶ Zijn er fietsenrekken aanwezig?	
▶ Is het mogelijk om de fiets beveiligd of onder cameratoezicht te parkeren?	
▶ Is het mogelijk om de fiets overdekt te parkeren?	
▶ Wat is het parkeerregime (gratis of kosten per uur/dag)	
Bewegwijzering	
▶ Is er goede bewegwijzering tussen modaliteiten aanwezig?	
▶ Zijn alle haltes goed aangegeven?	
▶ Indien van toepassing, is duidelijk waar vervoer op aanvraag vertrekt?	
Verlichting	
▶ Is er verlichting aanwezig op de hub?	
Aanwezigheid deelmobiliteit	
▶ Is er een vorm van deelmobiliteit aanwezig, zo ja, in welke vorm?	
▶ Is de deelmobiliteit makkelijk te herkennen/vinden?	

Faciliteiten	
▶ Is er een (gratis) openbaar toilet aanwezig?	
▶ Is er een horecagelegenheid aanwezig?	
▶ Zijn er winkels aanwezig?	
▶ Zijn er pakketkluizen aanwezig?	
▶ Is er personeel aanwezig om te helpen bij vragen?	
▶ Zijn er kaartautomaten aanwezig?	
▶ Zijn andere vervoermiddelen dan de fiets makkelijk en veilig te stallen/parkeren?	
Onderhoud	
▶ Is of zijn er afvalbak(ken) aanwezig?	
▶ Indien ja, zijn deze vol?	
▶ Is de halte en de directe omgeving visueel schoon?	
▶ Is de halte visueel heel?	
▶ De wegen/paden naar/rond de halte zijn goed onderhouden?	
Overige opmerkingen	
Quotes van reizigers	

Bijlage 3: Flyer

Vul de enquête in en maak jouw reis met het ov beter!

Wij horen graag jouw mening over dit ov-knooppunt. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 5 minuten. De resultaten dragen bij aan het verbeteren van het knooppunt.

De enquête is geheel anoniem en je antwoorden worden geheel volgens AVG-richtlijnen behandeld. Onze privacyverklaring vind je op <https://muconsult.nl/privacyverklaring/>



<https://naardevragenlijst.nl/ovonderzoek>

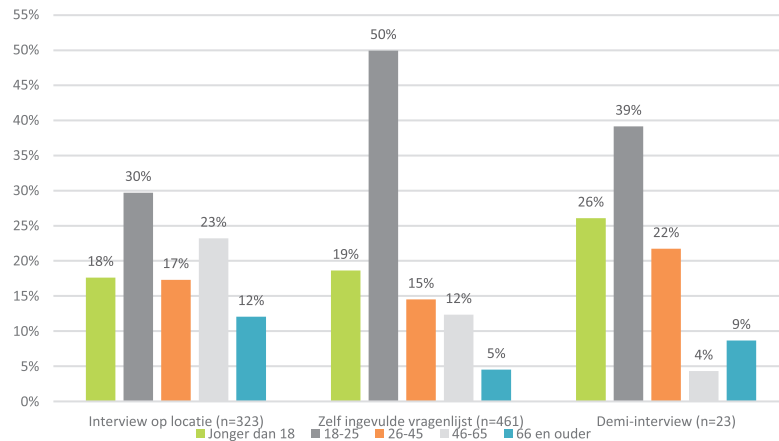
Alvast bedankt voor je medewerking!

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door MuConsult en vindt plaats in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en regionale overheden.

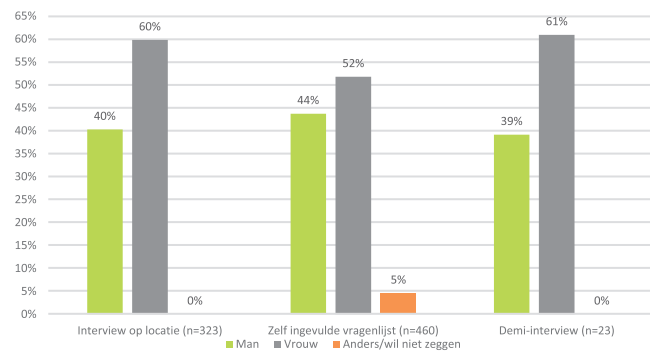


Bijlage 4: Overige resultaten vragenlijst

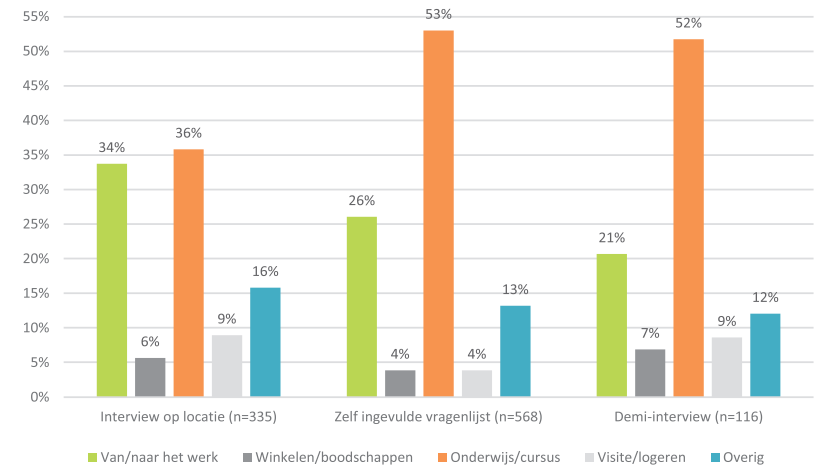
Door de beperkte respons van het demi-interview (methode C) zijn de resultaten van deze methode indicatief.



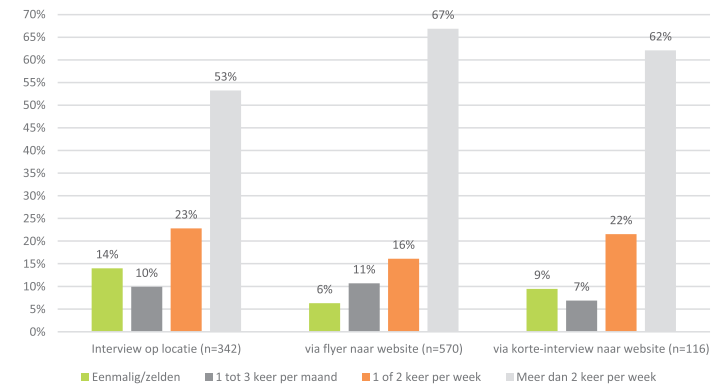
Figuur B1 Respons naar leeftijd per methode



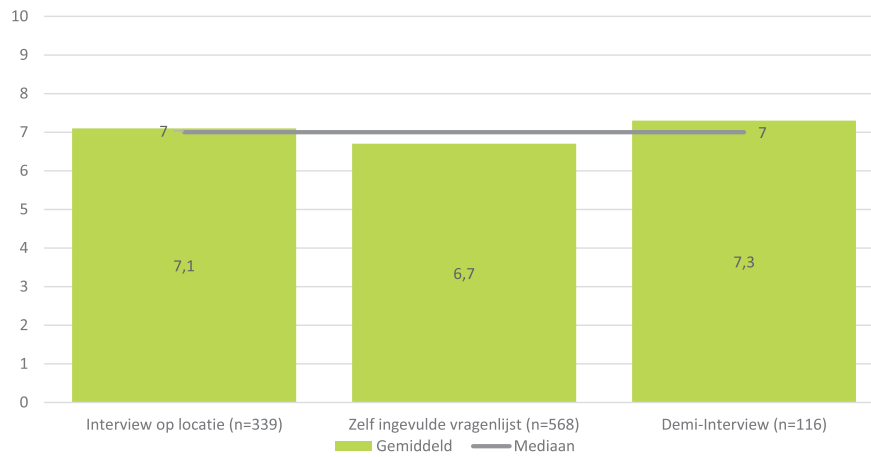
Figuur B2 Respons naar geslacht per methode



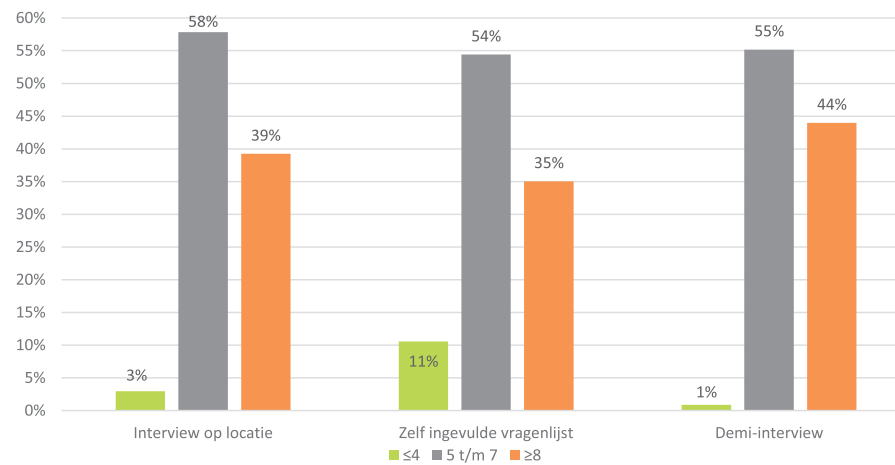
Figuur B3 Doel van de reis



Figuur B4 Frequentie gebruik BTM-knooppunt

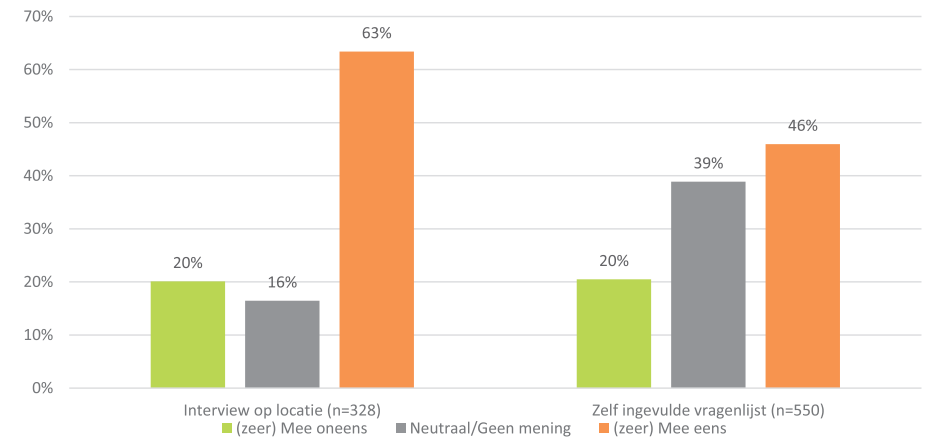


Figuur B5 Rapportcijfer BTM-knooppunt

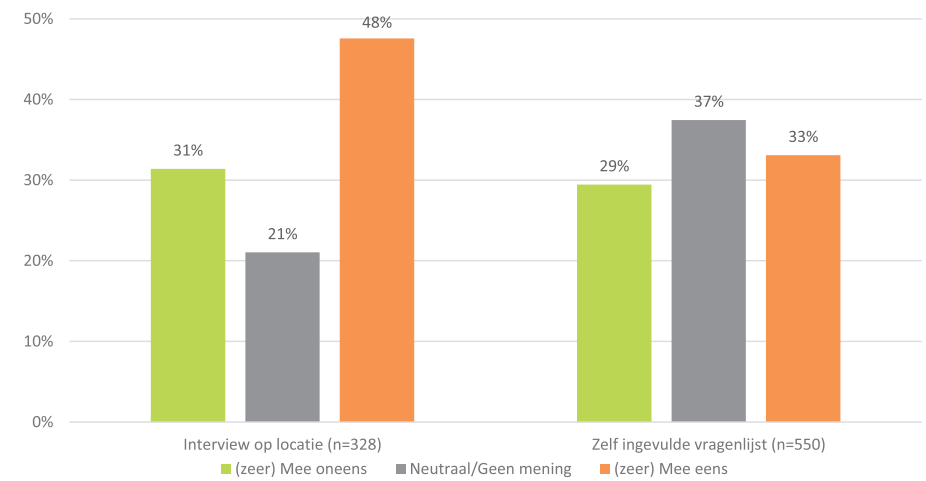


Figuur B6 Algemeen rapportcijfer knooppunt

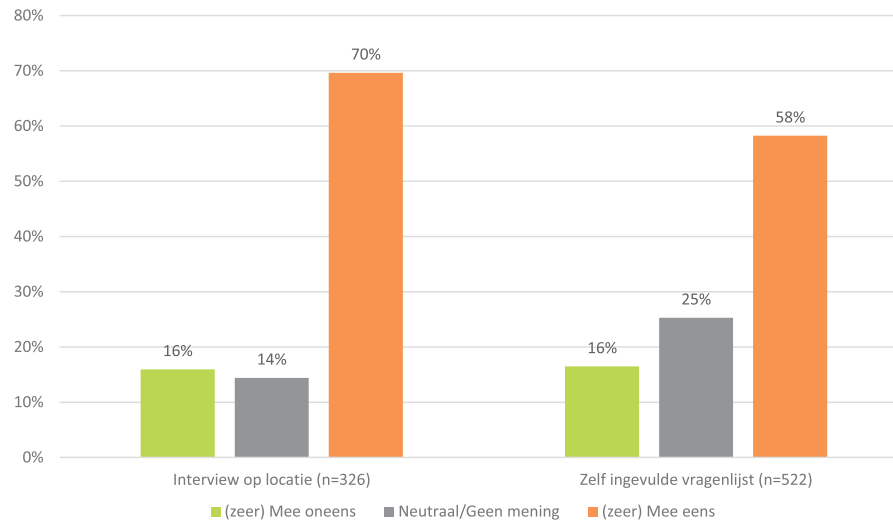
Voor de volgende overzichten zijn de gegevens van het demi-interview niet meegenomen vanwege het de lage respons op de gestelde vragen bij deze methode.



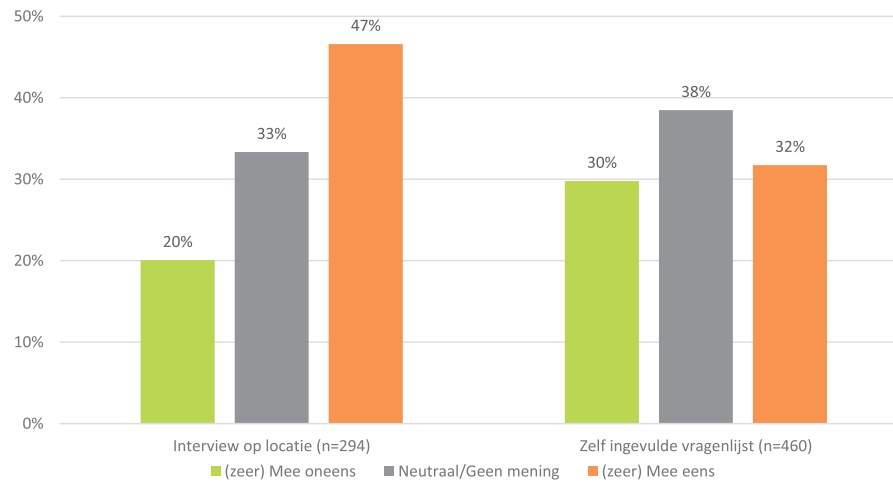
Figuur B7 Prettig kunnen verblijven op BTM-knooppunt



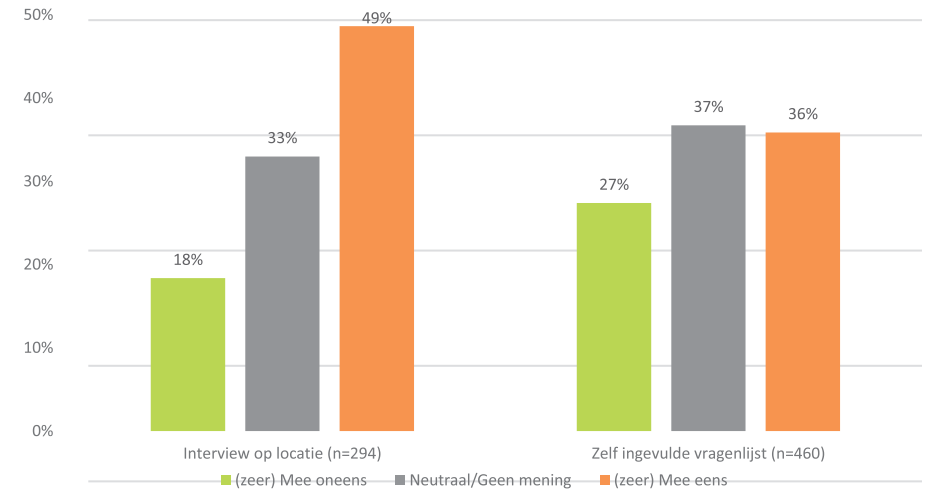
Figuur B8 BTM-knooppunt heeft prettige uitstraling



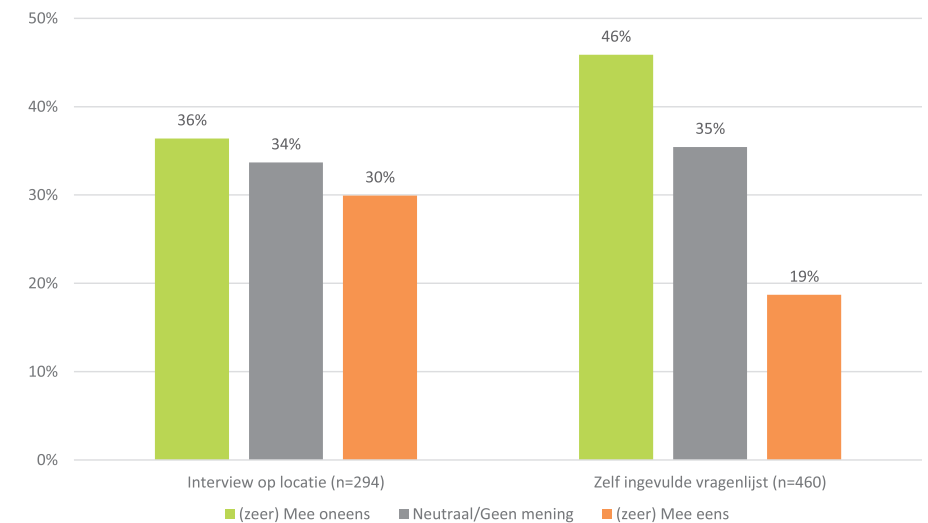
Figuur B9 Goede vindbaarheid informatie op BTM-knooppunt



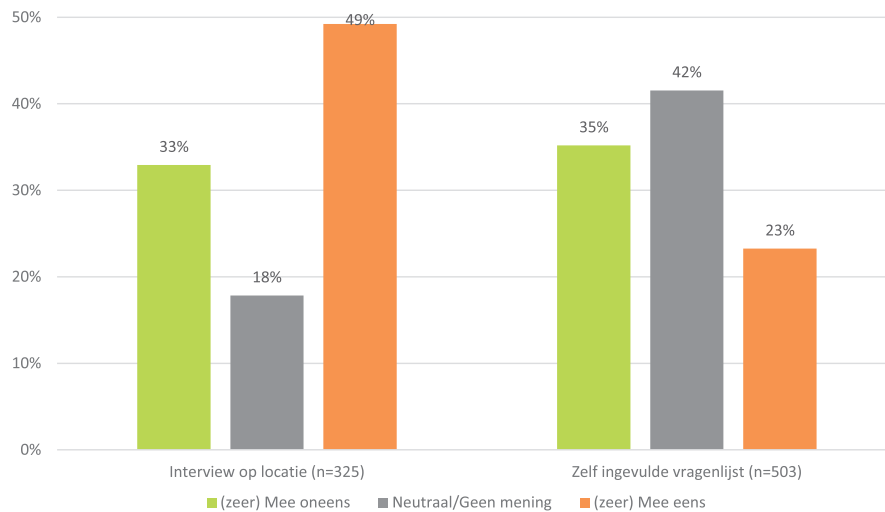
Figuur B10 Tevredenheid totale winkelaanbod op BTM-knooppunt



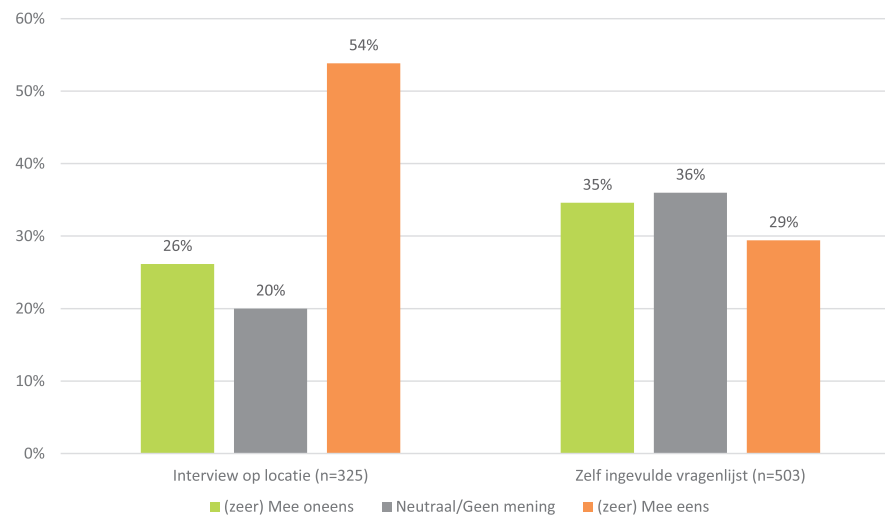
Figuur B11 Tevredenheid aanbod eetgelegenheden op BTM-knooppunt



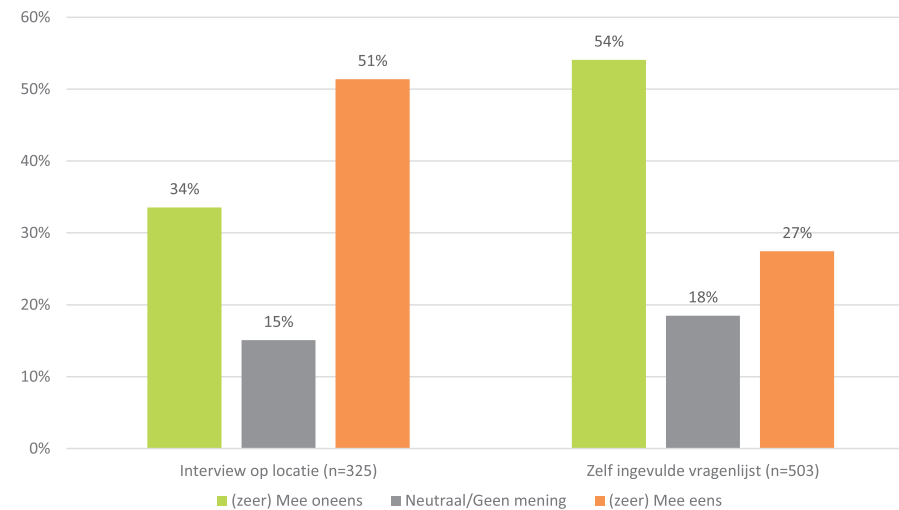
Figuur B12 Uitgenodigd voelen iets te kopen op BTM-knooppunt



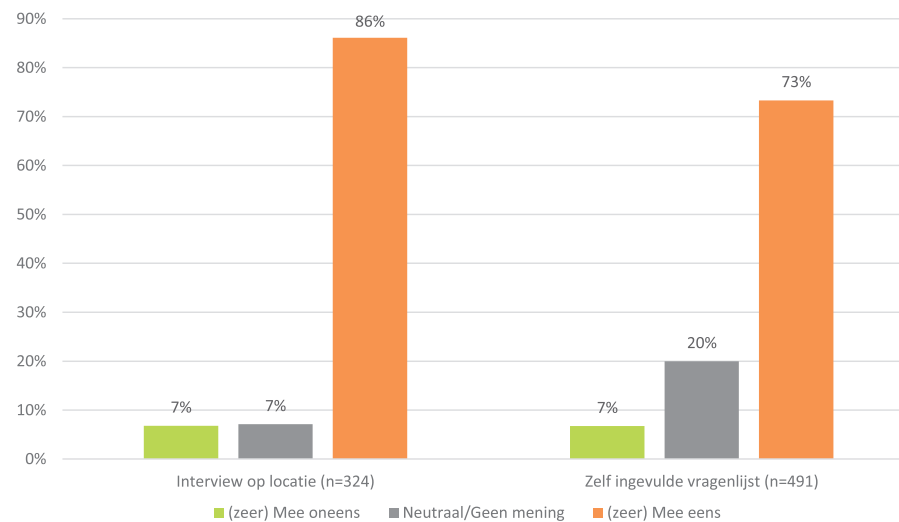
Figuur B13 Tijd aangenaam kunnen besteden op BTM-knooppunt



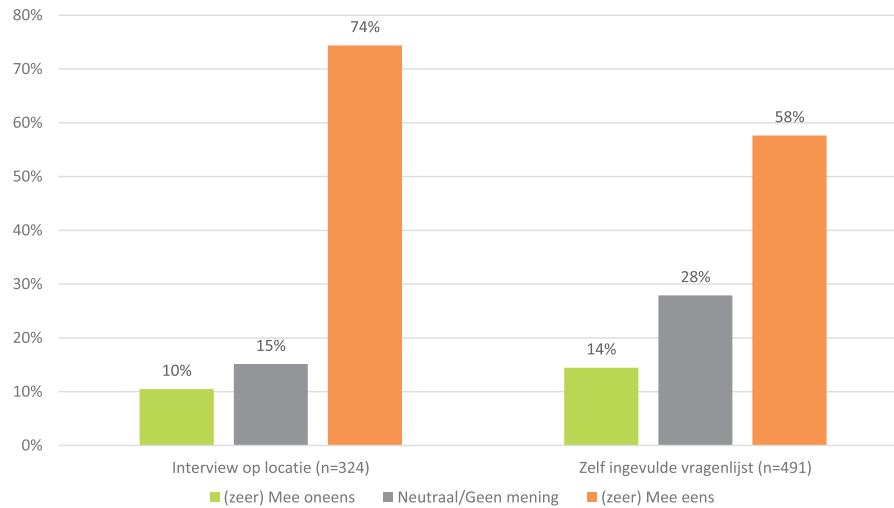
Figuur B14 Comfortabel kunnen wachten op BTM-knooppunt



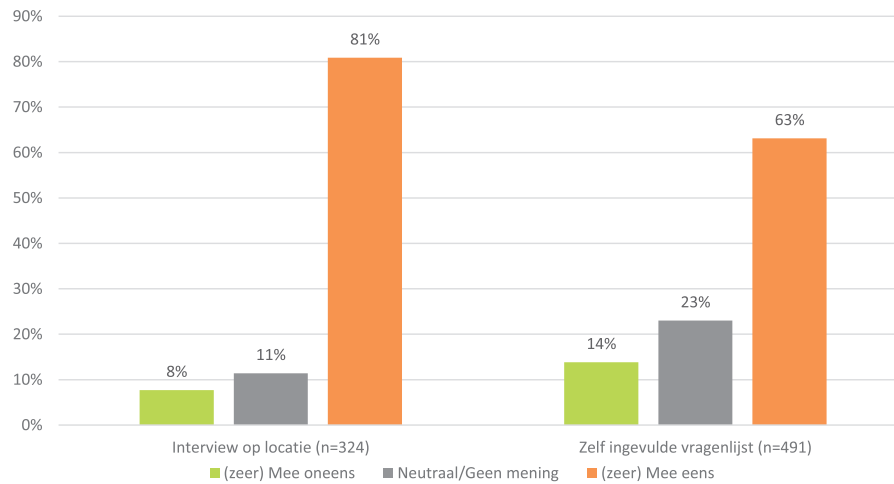
Figuur B15 Voldoende beschutting tegen wind, regen en kou ervaren op BTM-knooppunt



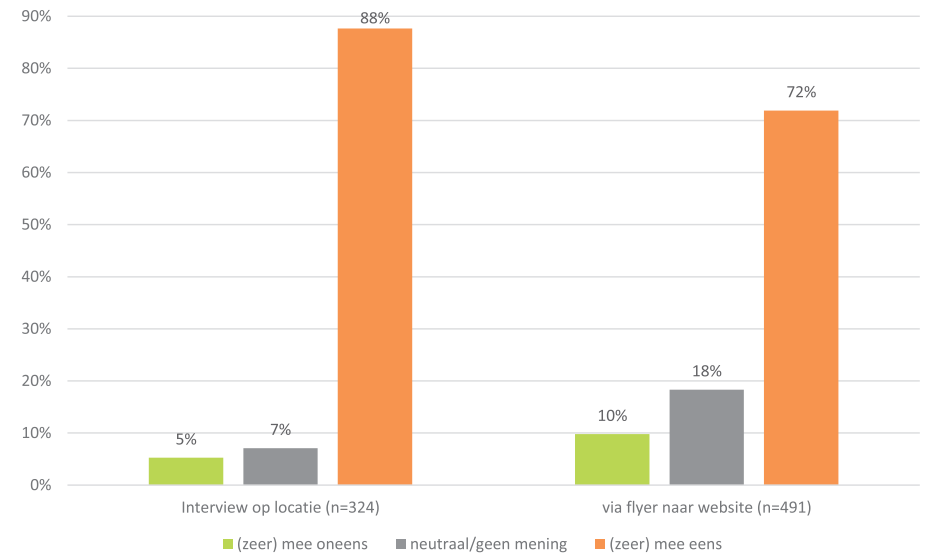
Figuur B16 Goed overzicht op BTM-knooppunt



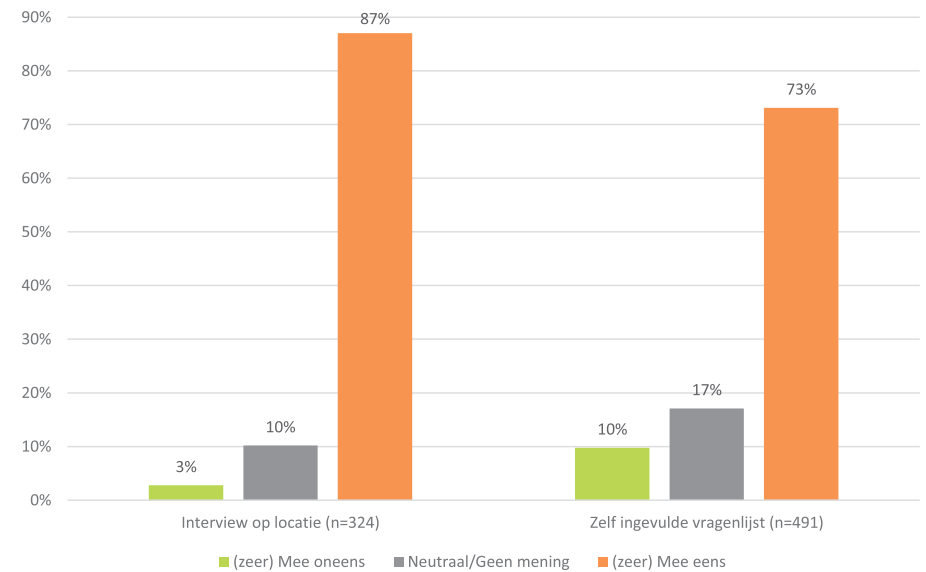
Figuur B17 Borden die de weg aangeven op het BTM-knooppunt zijn duidelijk



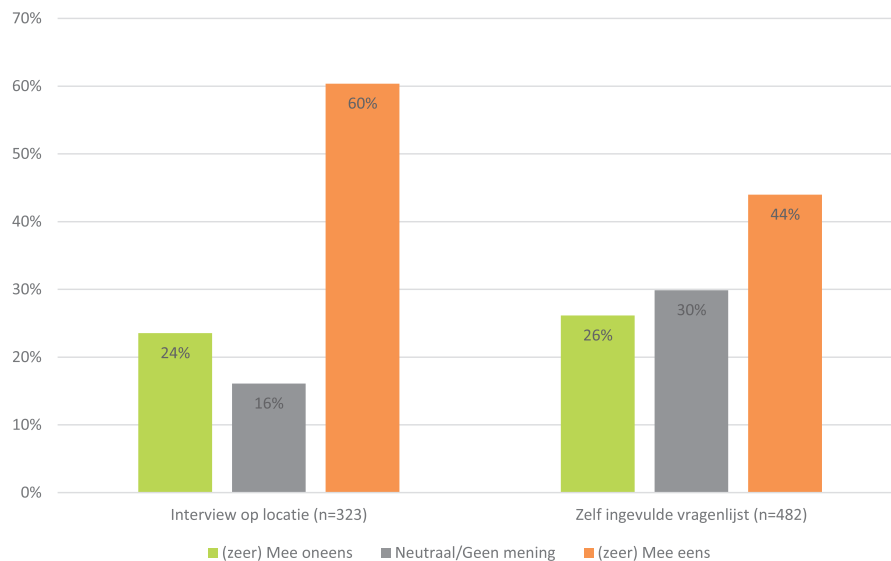
Figuur B18 De reisinformatie op het BTM-knooppunt is duidelijk



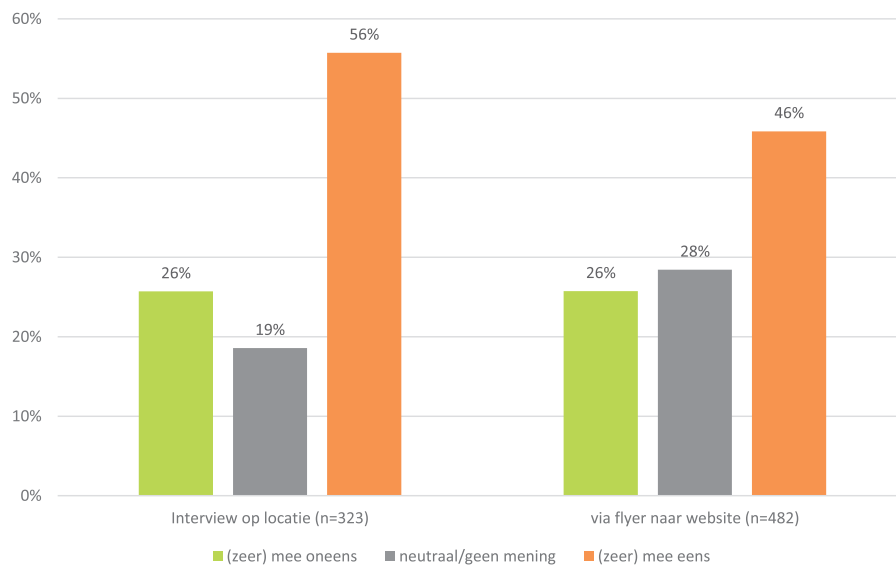
Figuur B19 Voldoende ruimte op het BTM-knooppunt



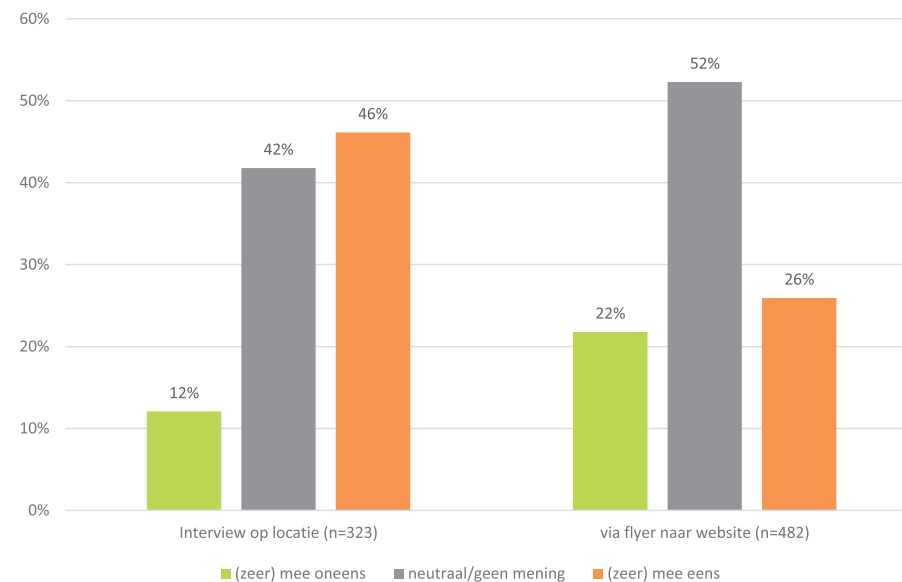
Figuur B20 De bus/tram/metro kan ongehinderd bereikt worden



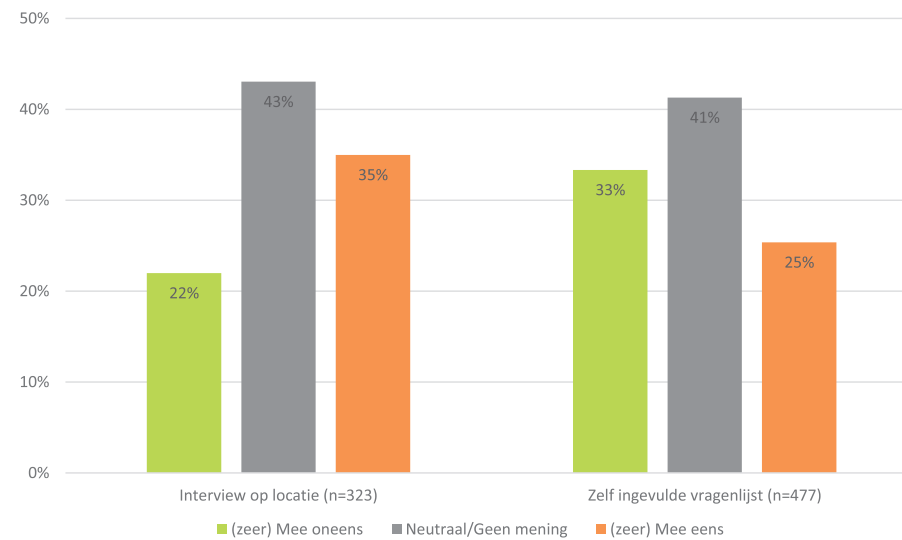
Figuur B21 Het BTM-knooppunt ziet er verzorgd uit



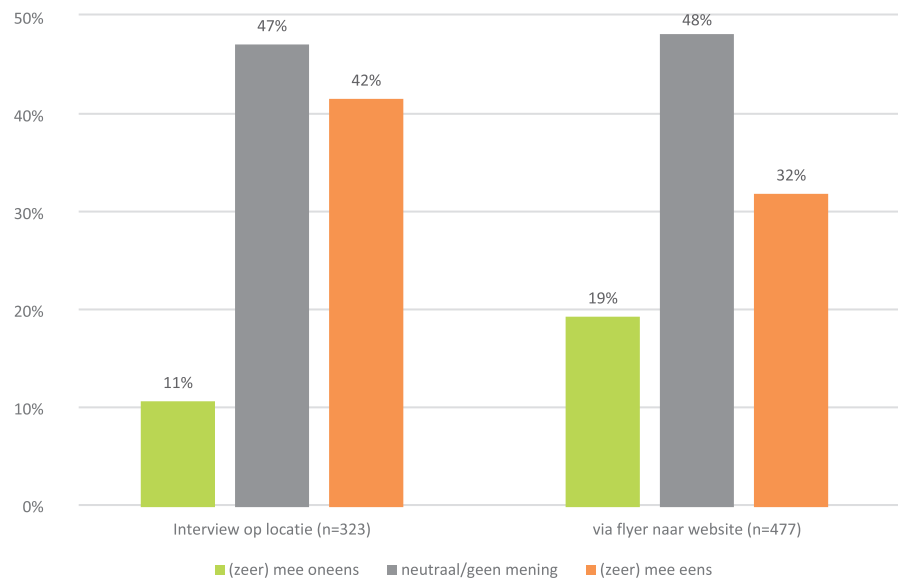
Figuur B22 Het BTM-knooppunt wordt als schoon ervaren



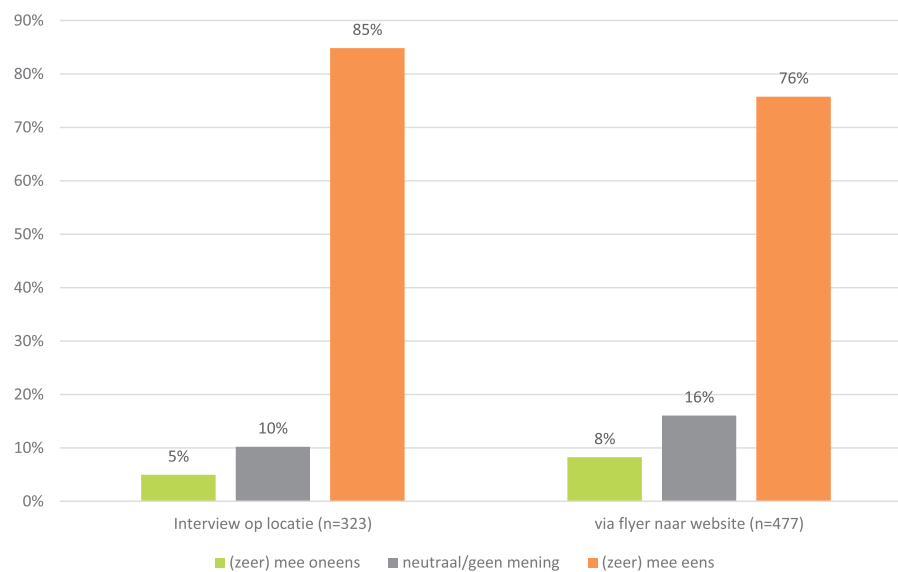
Figuur B23 Het BTM-knooppunt ruikt prettig



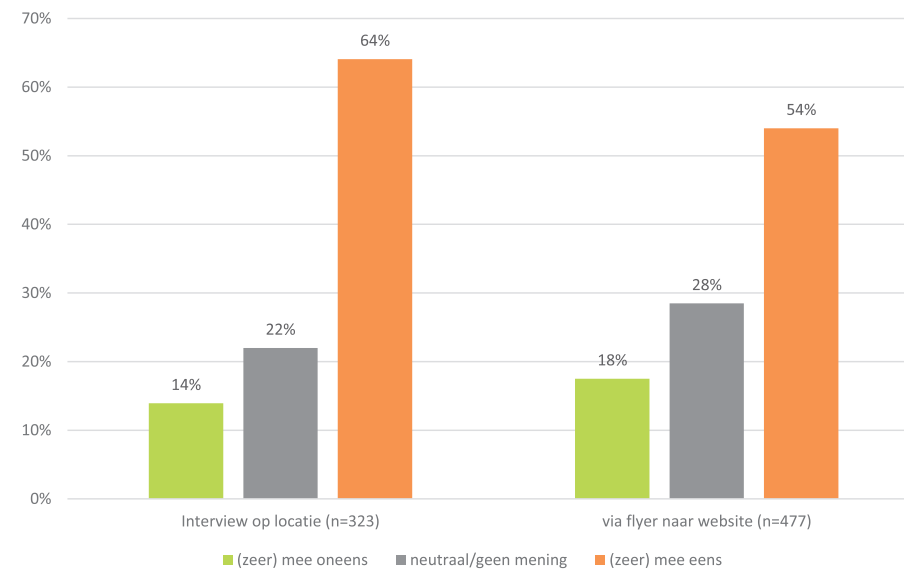
Figuur B24 Gevoel van veiligheid 's avonds in het donker is op het BTM-knooppunt.



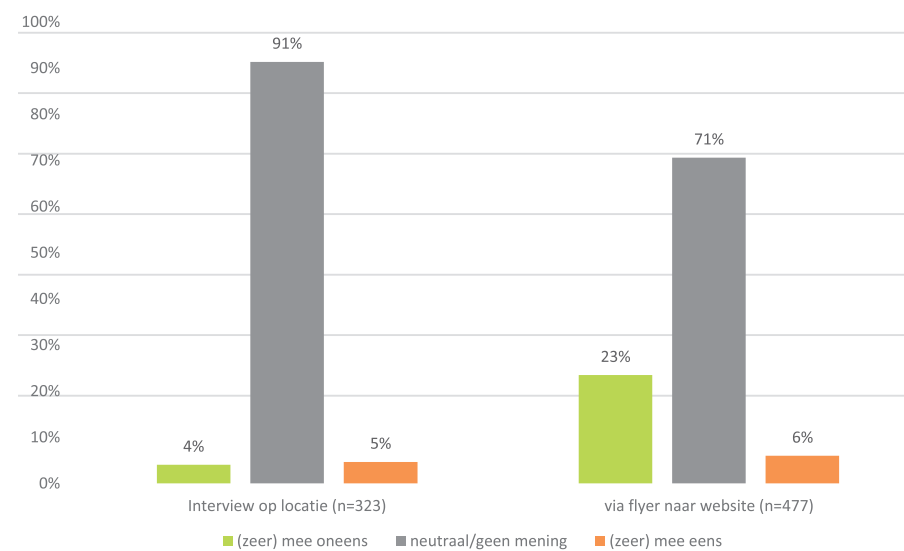
Figuur B25 De verlichting is prettig op het BTM-knooppunt.



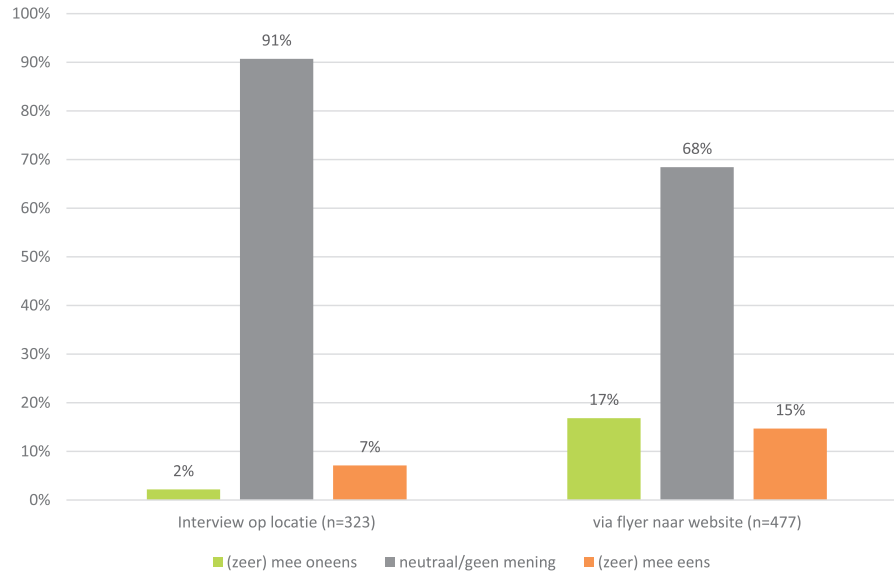
Figuur B26 Het BTM-knooppunt is makkelijk bereikbaar.



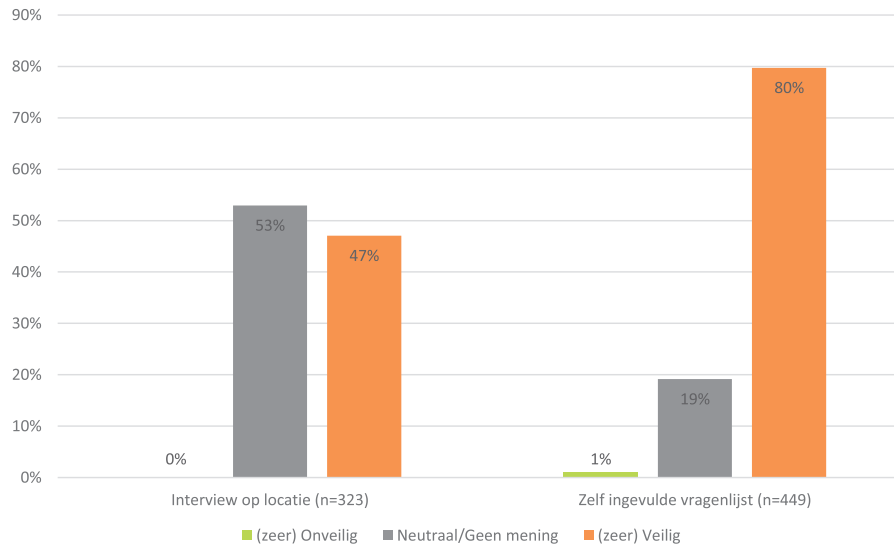
Figuur B27 De directe omgeving van het BTM-knooppunt is prettig.



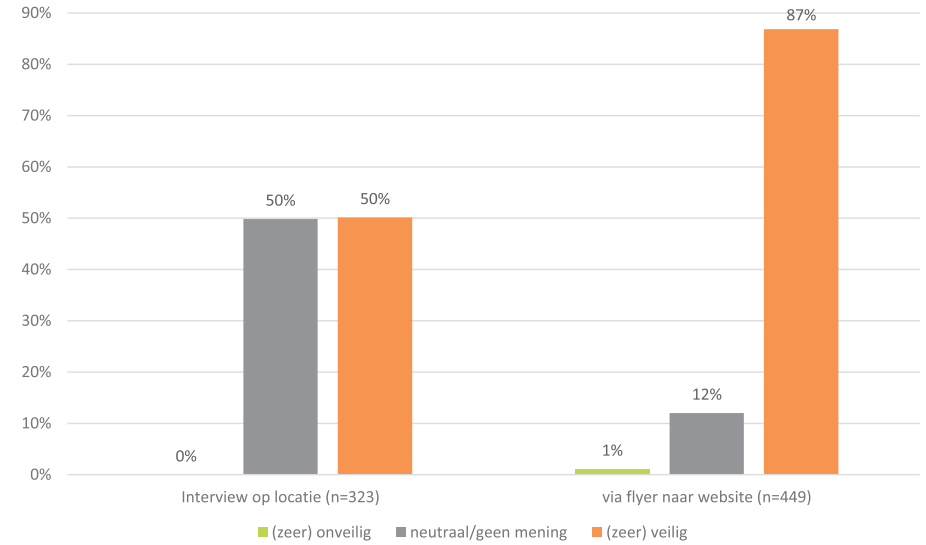
Figuur B28 De toiletten zijn schoon op het BTM-knooppunt.



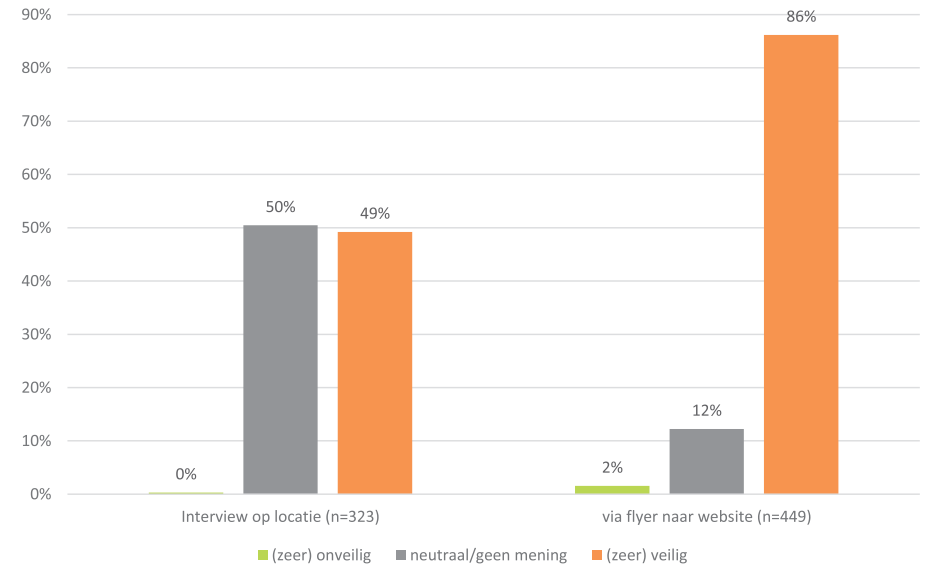
Figuur B29 Veilig naar de toiletten kunnen op het BTM-knooppunt.



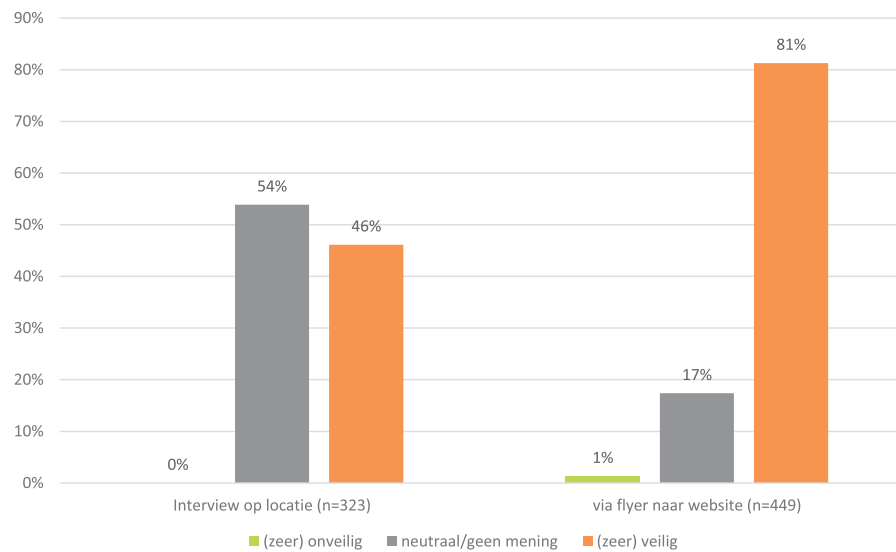
Figuur B30 Gevoel van veiligheid in algemene zin.



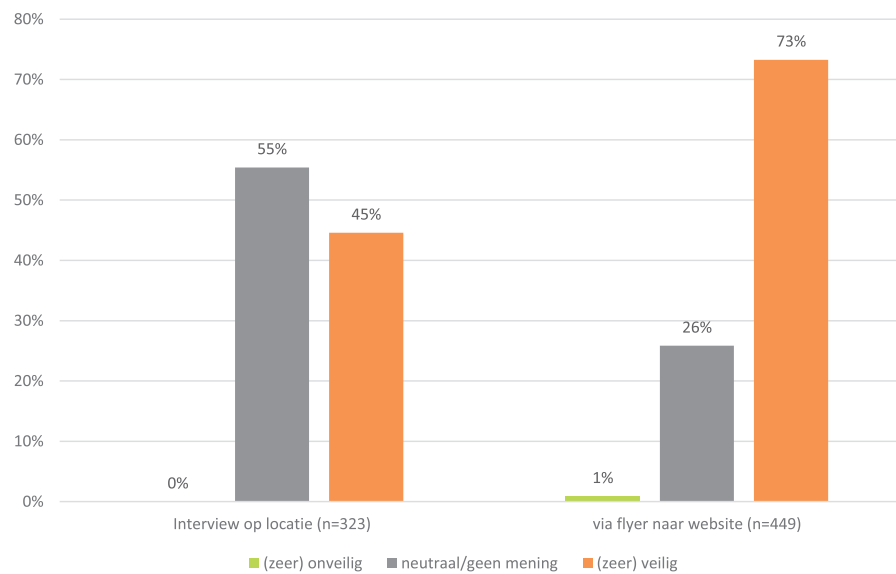
Figuur B31 Thuis veilig voelen.



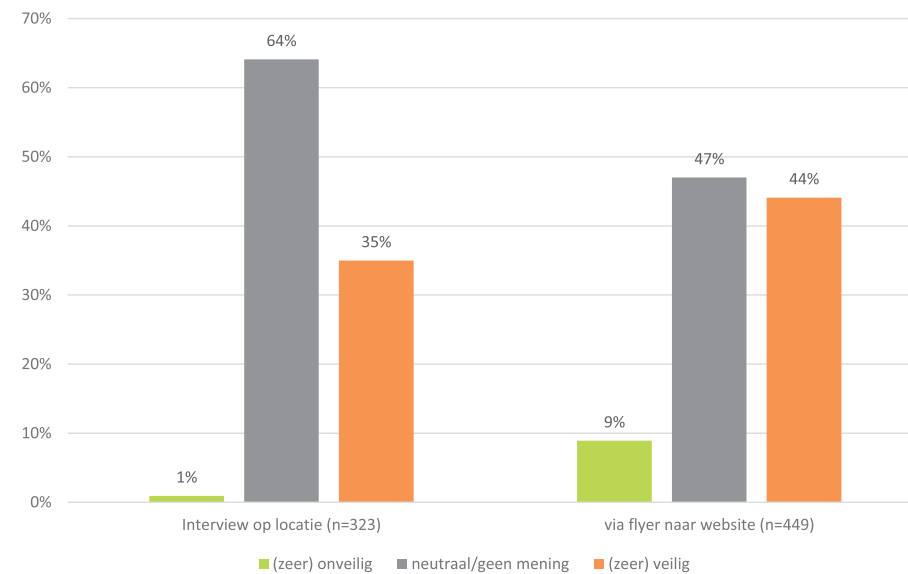
Figuur B32 In woonomgeving veilig voelen.



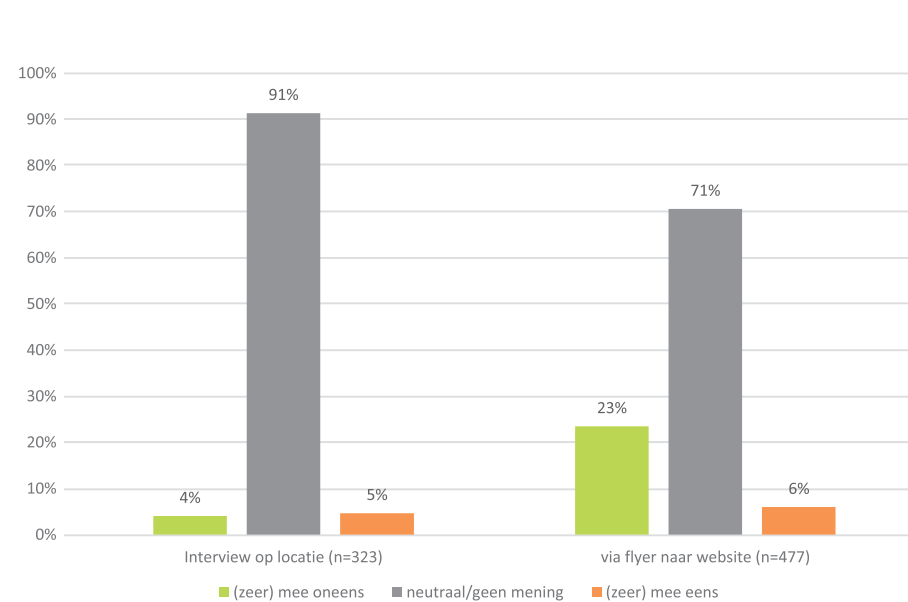
Figuur B33 In werk-/studieomgeving veilig voelen.



Figuur B34 In sport-/hobbyomgeving veilig voelen.



Figuur B35 In uitgaansgebied veilig voelen.



Bijlage 5: Voorgestelde aangepaste vragenlijst

Deze bijlage is een voorstel voor een aangepaste vragenlijst op basis van de bevindingen uit het pilotonderzoek. Een kort overzicht van de wijzigingen aan de vragenlijst:

- ▶ Verwijderd (zie paragraaf 3.2 en 4.1 en bijlage 1):
 - B3, vierde vraag;
 - B4, eerste vraag;
 - B6, derde vraag;
 - P4, eerste tot en met vijfde vraag.

Onderzoeksgegevens

A1. In welke plaats bent u benaderd?

- Emmeloord
- Doetinchem
- Nieuwegein
- Leeuwarden
- Amstelveen
- Muiden
- Amsterdam-Noord

[Verborgen]

H1. Stationsterm

Als Stad=Emmeloord -> "dit busstation"

Als Stad=Doetinchem -> "dit busstation"

Als Stad=Nieuwegein -> "deze tram- en bushalte"

Als Stad=Leeuwarden -> "dit busstation"

Als Stad=Amstelveen -> "dit busstation"

Als Stad=Muiden -> "deze bushalte"

Als Stad=Amsterdam-Noord -> "dit metro- en busstation"

Reden aanwezigheid BTM-halte

A2. Bent u op [H1] om met het ov te reizen?

- A. Ja
- B. Nee

Selectie: Als A2=b. (nee)

A3. Met welk doel kwam u op [H1]?

- A. Winkelen
- B. Eten/drinken
- C. Iemand wegbrengen/ophalen
- D. Geen specifieke reden
- E. Anders, namelijk [open]

Selectie: Als A2=a. (ja)

Reis

R1. Met welk doel reist u nu via [H1]?

- A. Van en/of naar het werk
- B. Zakelijk/ beroepsmatig
- C. Diensten/ verzorging
- D. Winkelen en/of boodschappen doen
- E. Onderwijs of cursus volgen
- F. Visite en/of logeren
- G. Uitgaan, sport en/of hobby
- H. Toeren en/of wandelen
- I. Ander motief

R2. Hoe bent u naar [H1] gekomen?

- A. Trein [tonen als Stad=Amsterdam-Noord, Leeuwarden, Doetinchem]
- B. Bus, tram of metro
- C. Lopend
- D. Fiets/ E-bike
- E. OV-fiets of andere deelfiets
- F. Scooter, bromfiets of snorfiets
- G. Auto (als bestuurder)
- H. Auto (als passagier)
- I. Deelauto
- J. Anders

Selectie: Als A2=a. (ja)

R3. Hoe reist u verder vanaf [H1]?

- A. Trein
- B. Bus, tram of metro
- C. Lopend
- D. Fiets/ E-bike
- E. OV-fiets of andere deelfiets
- F. Scooter, bromfiets of snorfiets
- G. Auto (als bestuurder)
- H. Auto (als passagier)
- I. Deelauto
- J. Anders

Selectie: Als A2=a. (ja)

R4. Hoe vaak reist u normaal gesproken via [H1]?

- A. Eenmalig/zelden
- B. 1 tot 3 keer per maand
- C. 1 of 2 keer per week
- D. Meer dan 2 keer per week

Selectie: Als A2=b. (nee)

R5. Hoe vaak bezoekt u [H1]?

- A. Eenmalig/zelden
- B. 1 tot 3 keer per maand
- C. 1 of 2 keer per week
- D. Meer dan 2 keer per week

Beleving

Algemeen oordeel

B1. Met welk rapportcijfer beoordeelt u [H1]?

[slider 1-10]

Na deze vraag afbreken en vragen naar e-mailadres voor demi-interview

Sfeer en uitstraling

B2. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Ik vind het prettig om op [H1] te verblijven						
Ik vind dat [H1] een prettige uitstraling heeft						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Uitnodigend

B3. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Ik weet op [H1] waar ik informatie kan inwinnen						
Ik ben tevreden over het totale winkelaanbod op [H1] [alleen tonen bij Stad<> Muiden]						

Ik ben tevreden over het aanbod van eetgelegenheden op [H1] [alleen tonen bij Stad <> Muiden]						
---	--	--	--	--	--	--

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Wachttijdbeleving

B4. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik ervaar het wachten op [H1] als comfortabel						
Ik ervaar voldoende beschutting tegen wind, regen en kou op [H1]						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Functioneel

B5. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik heb een goed overzicht op [H1]						

Ik vind de borden die de weg aangeven op [H1] duidelijk						
Ik vind de reisinformatie op [H1] duidelijk						
Ik ervaar dat er genoeg ruimte is op [H1]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de trein bereiken [alleen tonen bij Stad=Leeuwarden, Doetinchem]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de metro bereiken [alleen tonen bij Stad=Amsterdam-Noord]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de tram bereiken [alleen tonen bij Stad=Amstelveen, Nieuwegein]						
Ik kan op [H1] ongehinderd de bus bereiken						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Schoon

B6. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik vind dat [H1] er verzorgd uitziet						
Ik ervaar [H1] als schoon						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Veilig

B7. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik voel me veilig op [H1] 's avonds in het donker						
Ik ervaar de verlichting op [H1] als prettig						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Omgeving

B8. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Ik kan makkelijk bij [H1] komen						

Ik ervaar de directe omgeving van [H1] prettig						
--	--	--	--	--	--	--

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: alleen gebruikers van fiets in voor/natransport van deze halte; als R2=d/e of R3=d/e

Fietsenstalling

E1. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Er is voldoende ruimte om mijn fiets goed te stallen						
Ik kan mijn fiets hier veilig stallen						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: alleen gebruikers van auto in voor/natransport van deze halte; als R2=g/h/i of R3=g/h/i

Parkeerplaats

E2. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	N.v.t./ geen mening
Er is voldoende ruimte om de auto te parkeren						
Ik kan mijn auto hier veilig parkeren						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: alleen gebruikers van auto in voor/natransport van deze halte; als R2=g/h/i of R3=g/h/i

Haal- en brenglocatie

E3. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
Er kan gemakkelijk iemand gehaald of gebracht worden bij [H1]						
Halen of brengen van reizigers kan veilig bij [H1]						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Selectie: Als Stad=Doetinchem, Leeuwarden, Amstelveen (haltes met toiletten)

Toiletten

E4. In hoeverre bent u het (on)eens met onderstaande stellingen?

	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	N.v.t./ geen mening
De toiletten bij [H1] zijn schoon						
Ik kan hier veilig naar het toilet						

Licht eventueel uw antwoord toe:

[open veld]

Verbeteringen

E5. Wat zou u het belangrijkste verbeterpunt vinden ten aanzien van [H1]?

[open antwoordveld]

Persoonlijke eigenschappen

P1. Wat is uw leeftijd?

- A. Jonger dan 18 jaar
- B. 18-25 jaar
- C. 26-35 jaar
- D. 36-45 jaar
- E. 46-55 jaar
- F. 56-65 jaar
- G. 66-75 jaar
- H. 76 jaar of ouder

P2. Wat is uw geslacht?

- A. Man
- B. Vrouw
- C. Anders
- D. Wil ik niet zeggen

P4. Hoe veilig voelt u zich op de volgende locaties?

	Ze er onveilig	Onveilig	Neutraal	Veilig	Ze er veilig	N.v.t./ geen mening
Thuis						
Uw woonomgeving						
Uw werk/studie omgeving						
Uw sport/hobby omgeving						
Het uitgaansgebied						
Algemeen						

P5. Bent u in het bezit van een (auto)rijbewijs?

- A. Ja
- B. Nee

P6. Over welke ov-abonnementen beschikt u?

- A. Meerdere antwoorden mogelijk
- B. Abonnement voor weekdays
- C. Abonnement voor weekenddagen
- D. Kortingsabonnement voor weekdays
- E. Kortingsabonnement voor weekenddagen
- F. Geen van deze/weet ik niet [sluit overige antwoorden uit]