



Meer kijk op interwijk - Zwolle

31 januari 2014 | Rapport versie 1 | Projectnummer 2013f3842

In opdracht van: NS Reizigers, Programma OV-Chipkaart en Poortjes
i.s.m. Gemeente Zwolle

VERTROUWELIJK

 **FORUM**
business research



Inleiding

VERTROUWELIJK

Station Zwolle heeft naast vertrek- en eindstation voor de trein ook een verbindingfunctie tussen de ene en de andere kant van de stad. Daarnaast maken mensen gebruik van de aanwezige retail op het station en in de stationshal zonder dat ze een treinreis maken.

NS is voornemens in de toekomst poortjes te plaatsen die alleen met een OV-chipkaart met daarop voldoende saldo voor reizen bij NS te openen zijn. NS en gemeente Zwolle willen graag meer inzicht krijgen in de aard en omvang van de groep mensen die gebruik maakt van de verbindingfunctie zonder gebruik te maken van de trein (in dit rapport 'passanten' genoemd) en hoe zij aan kijken tegen verschillende oplossingen om na plaatsing van de poortjes van de ene kant naar de andere kant van het station te gaan.

Om hier inzicht in te krijgen voerde Forum een onderzoek uit op station Zwolle middels enquêtes. Deze rapportage geeft de bevindingen weer.

De resultaten geven NS handvatten om de oplossingsrichtingen verder in te richten in samenwerking met de gemeente Zwolle.

Naast Zwolle is een zelfde soort onderzoek uitgevoerd in Amersfoort, Deventer en Goes, Leiden en Oss.

Ter verduidelijking van de onderzoeksresultaten wordt in dit rapport gebruik gemaakt van een aantal pictogrammen.

Betekenis van de pictogrammen:



Achtergrondinformatie



Opvallend resultaat / let op

Let op: door afronding van de onderzoeksresultaten kan het voorkomen dat in een grafiek de som van bij elkaar horende reeksen niet exact 100% is.



Inhoudsopgave

▶ 1 | Conclusies

▶ 2 | Aantal passanten en passages

▶ 3 | Woonplaats, passagedoel en reisgedrag

▶ 4 | Mogelijke oplossingen

▶ 5 | Busreizigers

▶ 6 | Onderzoeksverantwoording



1 | Conclusies

VERTROUWELIJK

In circa 75-85% van de stationsbezoeken is de betreffende persoon in het bezit van een OV-chipkaart

- Dit wil zeggen dat als we kijken naar stationsbezoekers (treinreizigers, ophalers/brengen, bezoekers stationsgebouw, passanten) op een bepaald moment, gemiddeld 75-85% van hen een OV-chipkaart heeft. Onder treinreizigers is het OV-chipkaart bezit het grootst (85%), onder halers/brengers en passanten is dit circa driekwart.
- Dit betekent echter niet dat 75-85% van alle mensen die weleens op het station komen een OV-chipkaart hebben. Dat percentage ligt wellicht lager. Frequente bezoekers (waarvan aannemelijk is dat zij vaker over een OV-chipkaart beschikken) hadden immers meer kans om in de steekproef terecht te komen dan infrequente bezoekers.

Er zijn in totaal circa 14.200 unieke passanten op jaarbasis die DOOR het station lopen zonder een treinreis te maken

- Hiervan heeft 26% geen OV-chipkaart (=circa 3.700 unieke passanten per jaar), 22% heeft wel een OV-chipkaart, maar gebruikt deze niet voor reizen bij NS (=circa 3.100 unieke passanten per jaar) en 52% heeft een OV-chipkaart en gebruikt deze voor reizen bij NS (en eventueel Arriva = circa 7.400 unieke passanten per jaar)

- De 14.200 passanten maken in totaal circa 760.000 passages op jaarbasis. Een klein deel van de passanten (die 1 keer per week of vaker passeren, 18%) is verantwoordelijk voor een groot deel van de passages (83%).

Relatief veel passanten zijn niet afkomstig uit Zwolle

- Als we kijken waar de passanten zoal vandaan komen, dan valt op dat circa de helft van de passanten afkomstig is uit Zwolle (met name Hanzeland en Stadhagen). De andere helft is niet afkomstig uit Zwolle. Hier wordt een veelheid aan dorpen genoemd. De Postcodegebieden 81**, maar ook 79** en 80** komen dan het meest frequent voor, aangevuld met Nieuwleusen.

De grootste passantenstromen gaan van Zwolle Noord (boven het water) naar Hanzeland (en v.v.) en van Zwolle-Zuid naar de binnenstad (en v.v.)

- De belangrijkste passantenstroom vindt plaats tussen Zwolle Noord (boven het Almelose kanaal en het Zwarte Water) en Hanzeland (23%) en tussen Zwolle-Zuid en de binnenstad (14%).
- Ook passantenstromen van Zwolle-Zuid naar Zwolle Noord (boven het Almelose kanaal en het Zwarte Water) en van de binnenstad naar Hanzeland komen regelmatig voor.

VERTROUWELIJK

Overall gezien wordt de speciale passagepas als de beste oplossing gevonden

- 42% vindt dit een (zeer) goede oplossing, 57% vindt het acceptabel en 48% geeft er de voorkeur aan.
- De OV-chipkaart met voldoende saldo vindt men ook een redelijk alternatief: 36% vindt dit een (zeer) goede oplossing, 47% vindt deze acceptabel en 39% heeft hier de voorkeur voor.

De kleine groep frequente passanten heeft een voorkeur voor de speciale passagepas, de grote groep infrequente passanten voor de OV-chipkaart of de speciale passagepas

- Passanten die frequent (minimaal 3 keer per week) passeren, hebben een duidelijke voorkeur voor de speciale passagepas. Het betreft hier een klein deel van de totale groep passanten (namelijk ruim 1.000 van de in totaal 14.200 unieke passanten), die wel veel passages maken.
- Ook indien men infrekenter passeert, heeft men een voorkeur voor de speciale passagepas. Het verschil met e OV-chipkaart is hier echter redelijk klein.

Weinig behoefte aan eenmalig passagerecht

- Slechts 16% vindt een eenmalige passagerecht een goede oplossing en slechts 13% geeft hier de voorkeur aan.

Ook de passanten die met de bus van of naar het station komen, vinden de speciale passagepas de beste oplossing, al is ook de OV-chipkaart een redelijk alternatief

- 50% vindt de speciale passagepas een (zeer) goede oplossing, 64% vindt het acceptabel en 52% geeft er de voorkeur aan.



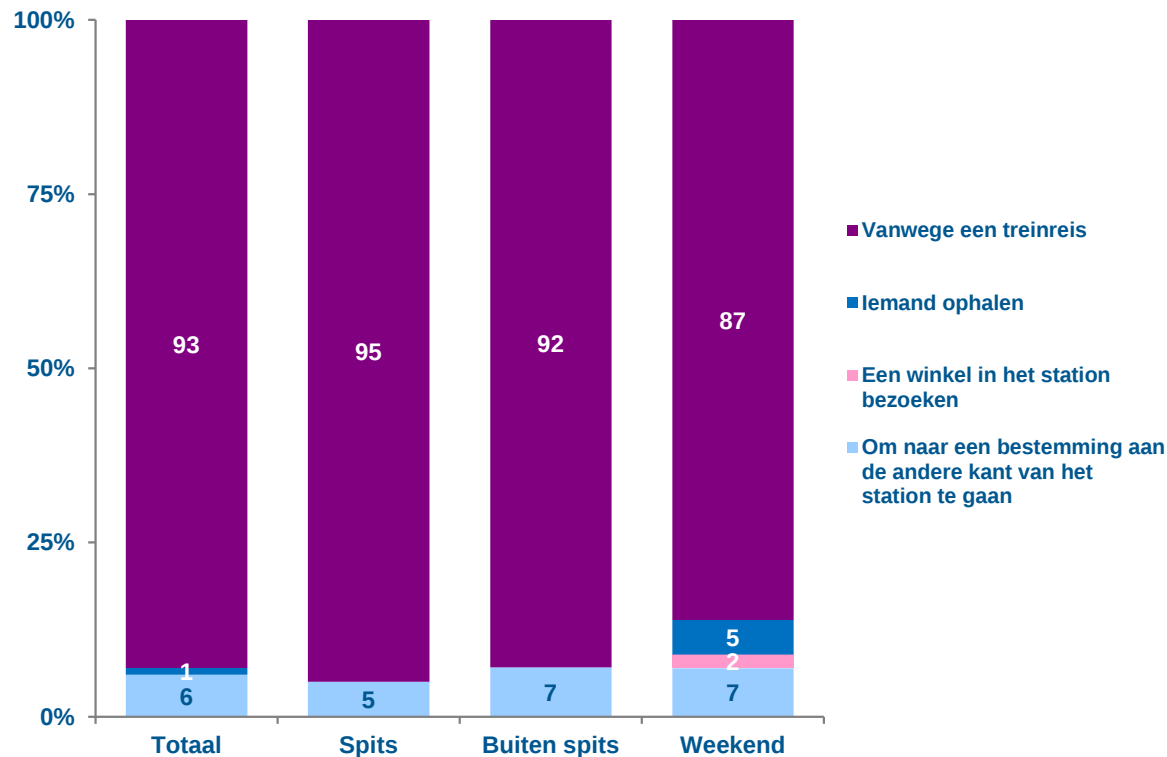
2 | Aantal passanten en aantal passages

Op station Zwolle is circa 6% van de stationsbezoekers passant

VERTROUWELIJK

Waarom bent u op het station Zwolle?

Basis: Alle respondenten (n=6.702)



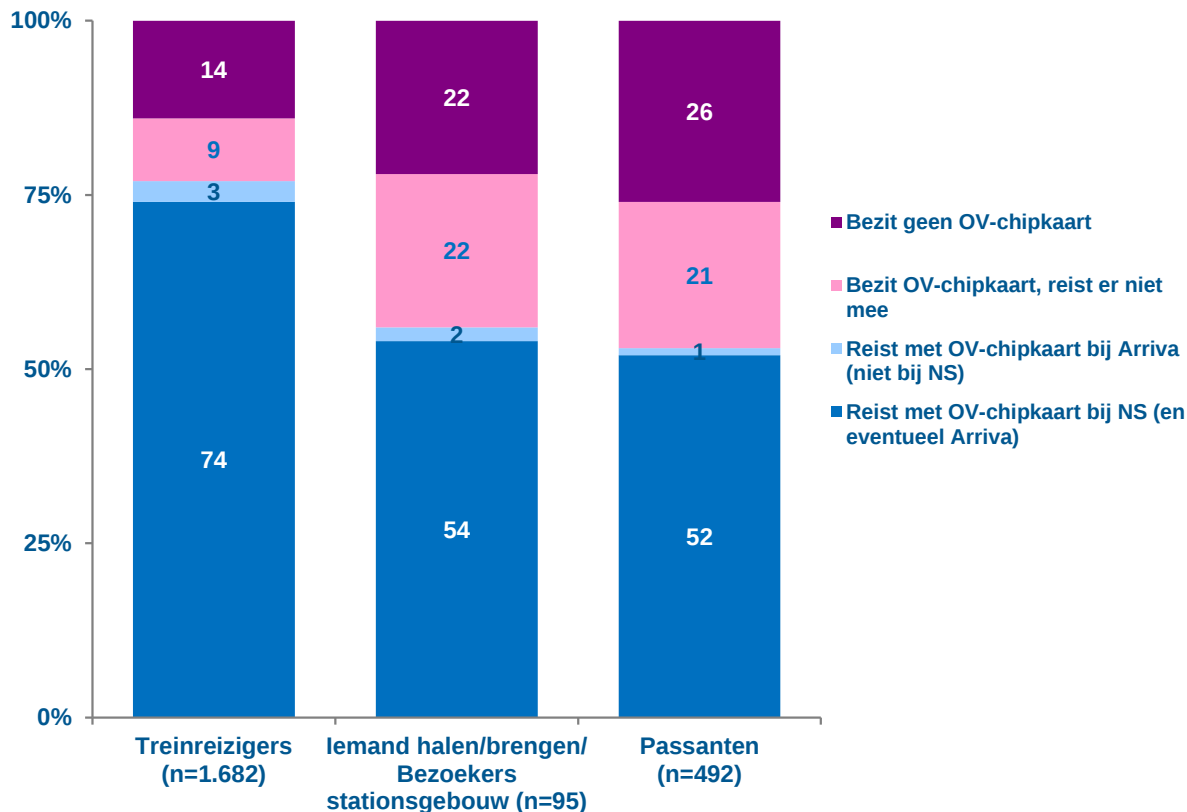
- Van alle stationsbezoekers is veruit de meerderheid op het station vanwege een treinreis die men gaat maken c.q. gemaakt heeft.
- 6% van de personen gebruikt het station om van de ene naar de andere kant te gaan. Omgerekend naar unieke passanten gaat het op jaarbasis om ongeveer 14.200 mensen die minimaal 4 keer per jaar gebruik maken van het station om van de ene naar de andere kant te lopen (zie sheet 10 voor uitgebreide uitleg). Dit aantal is relatief het hoogst buiten de spitsuren.

Driekwart van de treinreizigers reist met OV-chipkaart, bij passanten is dit iets meer dan de helft, een kwart van de passanten heeft geen OV-chipkaart

VERTROUWELIJK

Bent u in het bezit van een OV-chipkaart, en reist u hiermee bij NS/Arriva?

Basis: Alle respondenten (n=2.269)



- Vooral onder treinreizigers is het percentage dat met de OV-chipkaart reist hoog. Onder halers/brengers en passanten ligt dit percentage aanzienlijk lager.
- Van de niet-treinreizigers heeft een vijfde wel een OV-chipkaart, maar gebruikt die niet voor reizen bij NS (of Arriva). Nog eens circa een kwart heeft geen OV-chipkaart.
- Als we naar het totale aantal unieke passanten in Zwolle kijken, gaat het om circa 14.200, als volgt verdeeld:
 - 3.700 passanten bezitten geen OV-chipkaart
 - 3.100 passanten hebben een OV-chipkaart, maar reizen er niet mee bij NS
 - 7.400 passanten reizen met een OV-chipkaart bij NS (en eventueel Arriva)

Het aantal ondervraagde stationsbezoekers is in deze dia lager dan in voorgaande dia, aangezien een aanzienlijk deel van de mensen (met name treinreizigers) geen tijd had om verdere vragen te beantwoorden.

Uitleg bij de berekening van het aantal passages en unieke passanten

VERTROUWELIJK



- Op basis van het onderzoek ontstaat inzicht in de verhouding treinreizigers versus passanten. Deze ligt op ongeveer 16:1. Het aantal in- en uitstappers op station Zwolle (bron: MOA) die gebruik maken van de in- en uitgang waartussen de interwijkverbinding ligt (en waar de enquêtes werden afgenomen) is bekend. Op een gemiddelde reisdag zijn dit er:
 - Tijdens de spits: 17.339 per werkdag
 - Buiten de spits: 19.791 per werkdag
 - Weekenddag: 12.779 per dag

Door dit te relateren aan de onderzoeksresultaten (verhouding treinreizigers versus passanten), ontstaat het aantal passanten.

- Bij de opzet van het onderzoek is besloten, vanwege inhoudelijke en onderzoekstechnische redenen, de incidentele passanten (die minder dan vier keer per jaar het station gebruiken om naar de andere kant van het station te gaan) buiten beschouwing te laten:
 - Inhoudelijke reden: het ontwikkelen van een oplossing voor de interwijkproblematiek is vooral gericht op mensen die op regelmatige basis gebruik maken van de verbindingfunctie van het station
 - Onderzoekstechnische reden: een enigszins afwijkende inschatting van de frequentie waarmee infrequente passanten op het station komen, kan een grote vertekening van de omvang van de groep unieke passanten veroorzaken.

Het gevolg van het buiten beschouwing laten van deze incidentele passanten is dat het aantal 'unieke' passanten per jaar op basis van de onderzoeksresultaten een (lichte) onderschatting is van het daadwerkelijke aantal 'unieke' passanten.

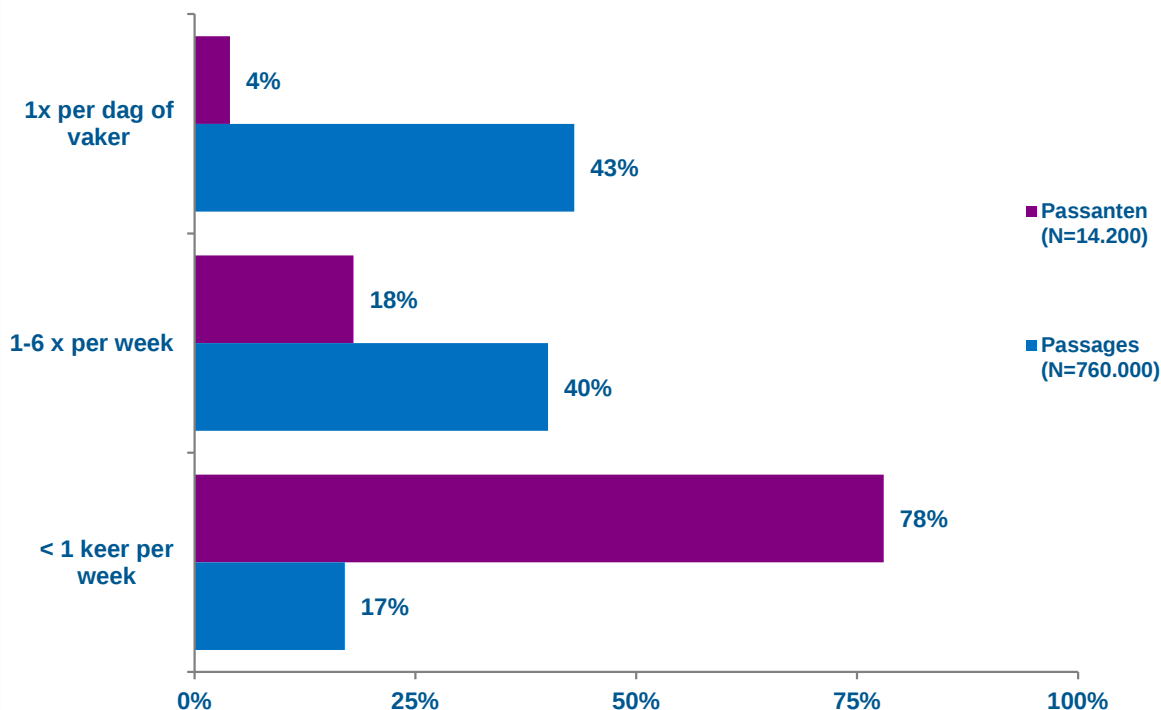
- Vervolgens is een correctie aangebracht omdat frequente gebruikers van het station een grotere kans hadden om in de steekproef terecht te komen.
- Na het aanbrengen van deze correcties, komt het aantal **unieke passanten** uit op circa 14.200. Met andere woorden: per jaar wordt station Zwolle door circa 14.200 verschillende mensen gebruikt om van de ene kant van het station naar de andere kant te gaan.
- Op basis van het onderzoek is vastgesteld dat deze circa 14.200 unieke passanten samen op jaarbasis circa 760.000 keer gebruik maken van station Zwolle om van de ene kant van het station naar de andere kant te gaan.

Een klein deel van de passanten is verantwoordelijk voor een groot deel van de passages

VERTROUWELIJK

Passanten - passages

Basis: Alle respondenten die het station gebruiken om van de ene naar de andere kant van het station te komen (n=492)



In de grafiek is het aantal passanten uitgezet tegen het aantal passages.

- Hieruit blijkt dat een klein deel van de passanten verantwoordelijk is voor een groot deel van de passages: 22% van de passanten die 1 keer per week of vaker passeren is verantwoordelijk voor 83% van de passages.
- Aan de andere kant zorgt 78% van de passanten (die minder dan 1 keer per week het station gebruiken als passage) voor 'slechts' 17% van de passages.
- Er zijn weinig verschillen tussen passanten met en zonder OV-chipkaart voor wat betreft frequentie waarmee men passeert.

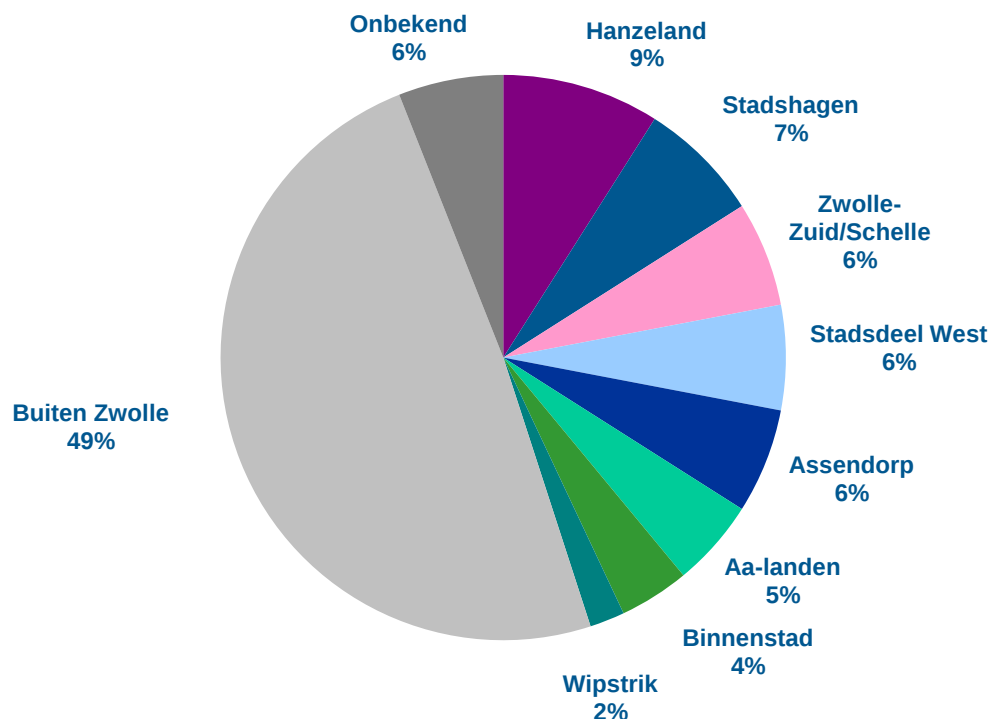


3 | Woonplaats, passagedoel en reisgedrag

Relatief veel passanten die niet afkomstig zijn uit Zwolle

VERTROUWELIJK

Wat is uw postcode?
Basis: Alle passanten (n=492)



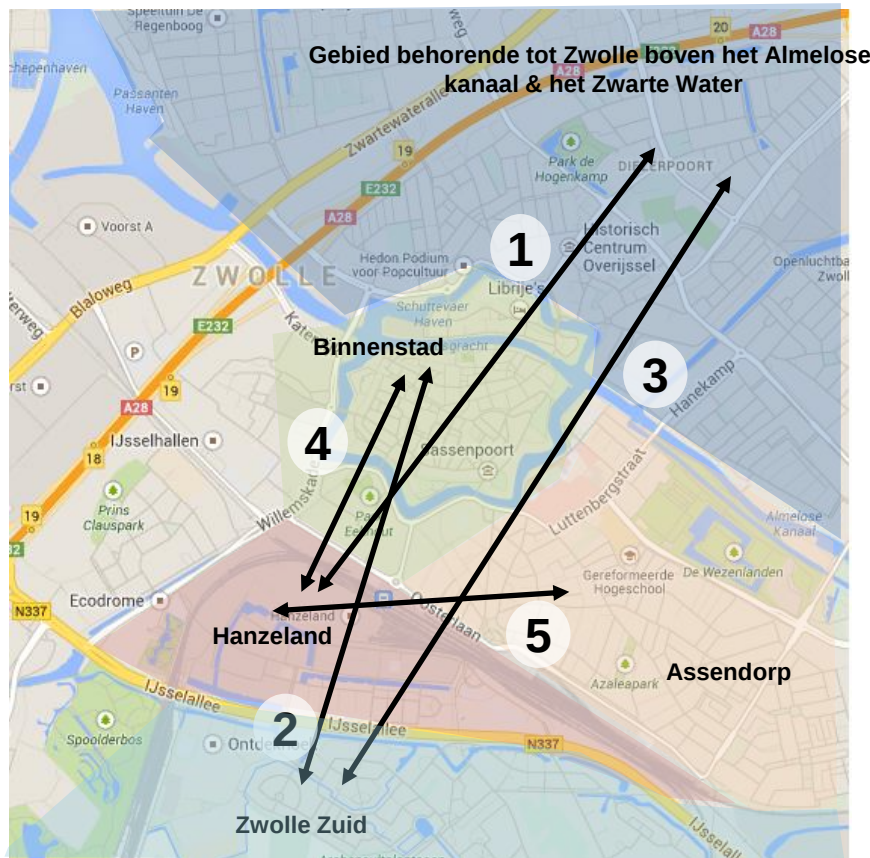
- Circa de helft van de passanten is afkomstig uit de stad Zwolle. De wijken Hanzeland en Stadshagen komen het meeste voor.
- De andere helft van de passanten is afkomstig uit andere steden buiten Zwolle. Hier komt een veelheid aan kleine dorpen naar voren. Postcodegebied 81** (7%), postcodegebied 79** en 80** (ieder 4%) en Nieuwleusen (3%) worden het meest frequent genoemd.

De grootste passantenstromen gaan van Zwolle Noord (boven het water) naar Hanzeland (en v.v.) en van Zwolle-Zuid naar de binnenstad (en v.v.)

VERTROUWELIJK

Van welk gebied naar welk gebied gaat u?

Basis: Alle passanten (n=204)



①	23%
②	14%
③	11%
④	8%
⑤	4%
Overig	40%

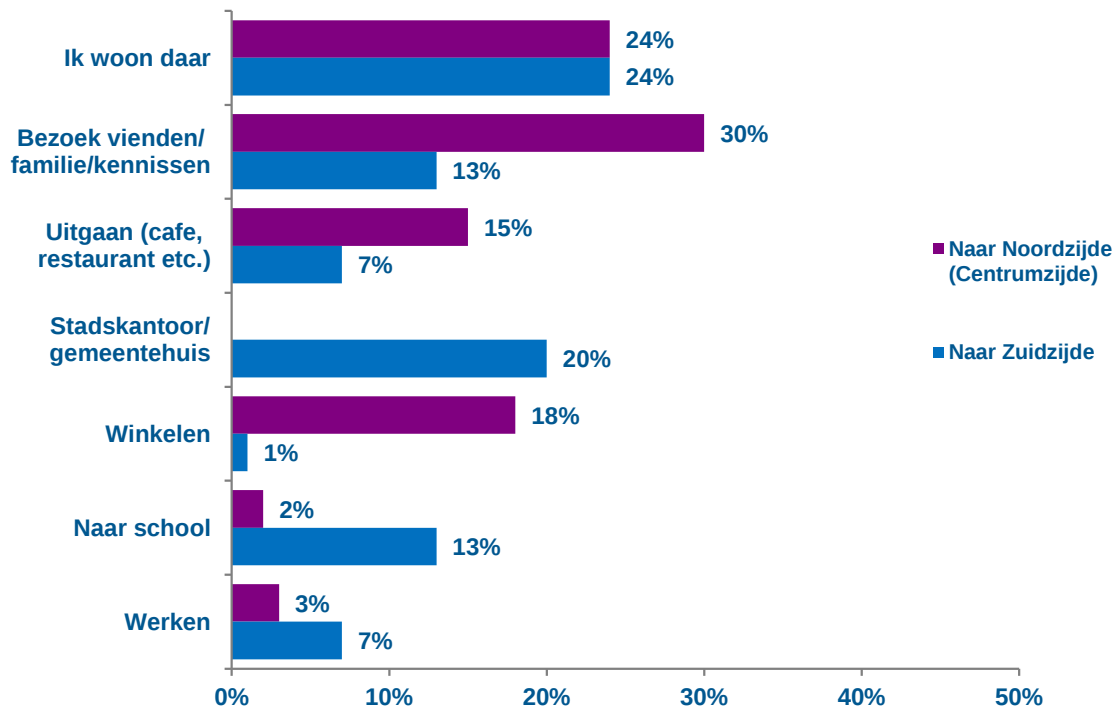
- De belangrijkste passantenstroom vindt plaats tussen Zwolle Noord (boven het Almelse kanaal en het Zwarte Water) en Hanzeland (23%) en tussen Zwolle-Zuid en de binnenstad (14%).
- Ook passantenstromen van Zwolle-Zuid naar Zwolle Noord (boven het Almelse kanaal en het Zwarte Water) en van de binnenstad naar Hanzeland komen regelmatig voor.
- De overige passantenstromen zijn zeer divers.

Naar zeezijde vooral om te werken en naar het ziekenhuis, naar centrumzijde vooral om te winkelen, te wonen of te werken

VERTROUWELIJK

**Wat gaat u doen aan de andere kant van het station?
(Meerdere antwoorden mogelijk)**

Basis: Alle passanten die naar de Noordzijde (Centrumzijde) of Zuidzijde gaan (n=336)



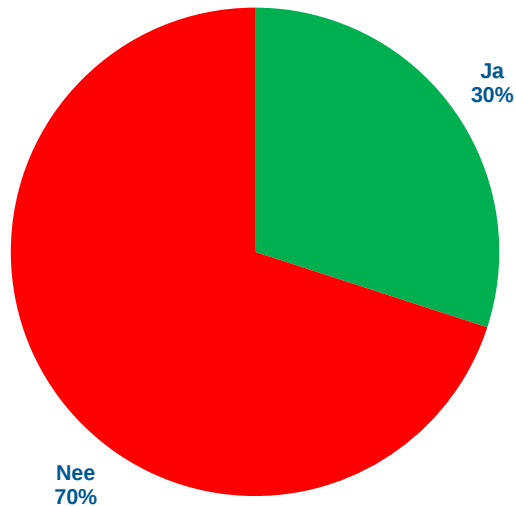
- De meeste passanten die naar de Noordzijde (Centrumzijde) gaan, gebruiken de doorloop door het station om vrienden/familie/kennissen te bezoeken, omdat men daar woont of om te winkelen.
- De meeste passanten die naar de Zuidzijde gaan, gebruiken de doorloop door het station omdat men aan de andere kant woont of om het stadskantoor/gemeentehuis te bezoeken.
- Zouden we echter kijken naar het totaal aantal passages dat de passanten maken, dan is een heel ander beeld zichtbaar.
 - Naar Noordzijde (Centrumzijde): een groot deel van de passages wordt dan gemaakt voor woon- of winkeldoeleinden.
 - Naar Zuidzijde: een groot deel van de passages wordt dan gemaakt voor woon-, werk- of schooldoeleinden.

Drie op de tien passanten is student/scholier

VERTROUWELIJK

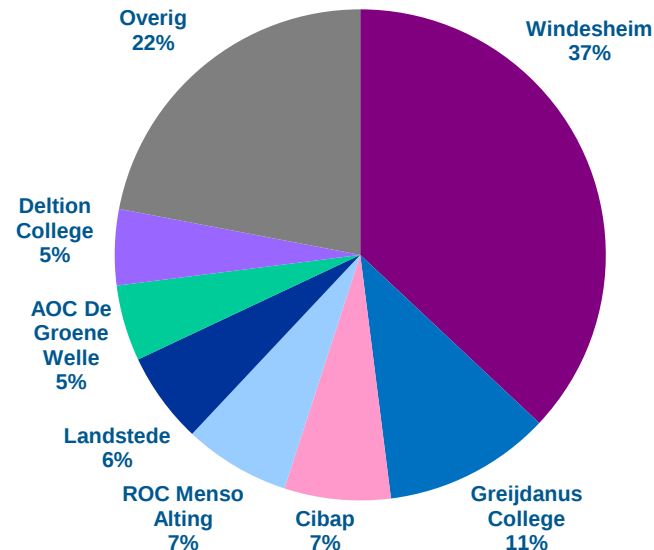
Bent u student/scholier?

Basis: Alle passanten (n=492)



Naar welke school gaat u?

Basis: Alle studenten/scholieren (n=253)



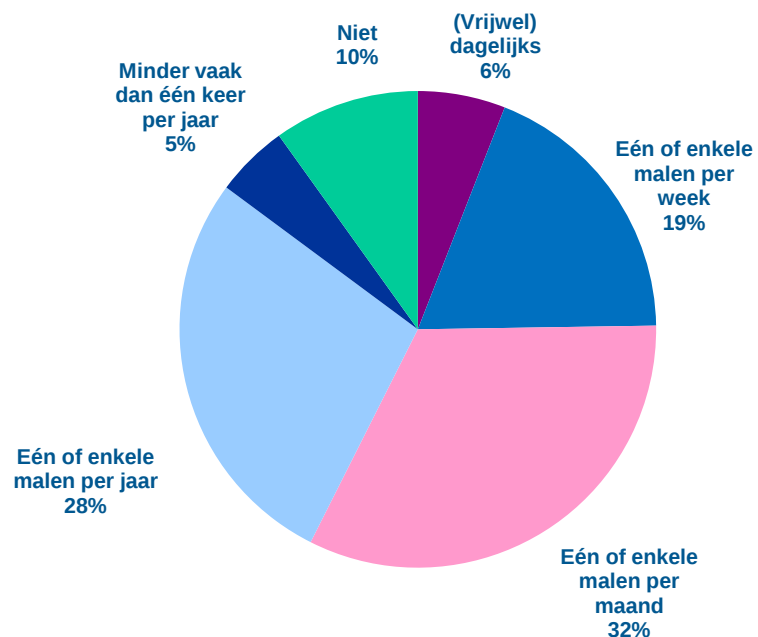
- Van de passanten op station Zwolle is drie op de tien student/scholier, waarvan ruim een derde naar Windesheim gaat.
- Ruim negen op de tien studenten die station Zwolle passeren, zijn in het bezit van een OV-chipkaart (waarvan een ruime meerderheid deze ook geactiveerd heeft voor treinreizen bij NS).

Passanten op station Zwolle zijn veelal geen frequente treinreizigers

VERTROUWELIJK

Hoe vaak reist u met de trein?

Basis: Alle passanten (n=492)



- Over het geheel genomen zijn de passanten op station Zwolle geen frequente treinreizigers. Slechts circa een kwart van de passanten reist minimaal één keer per maand met de trein.



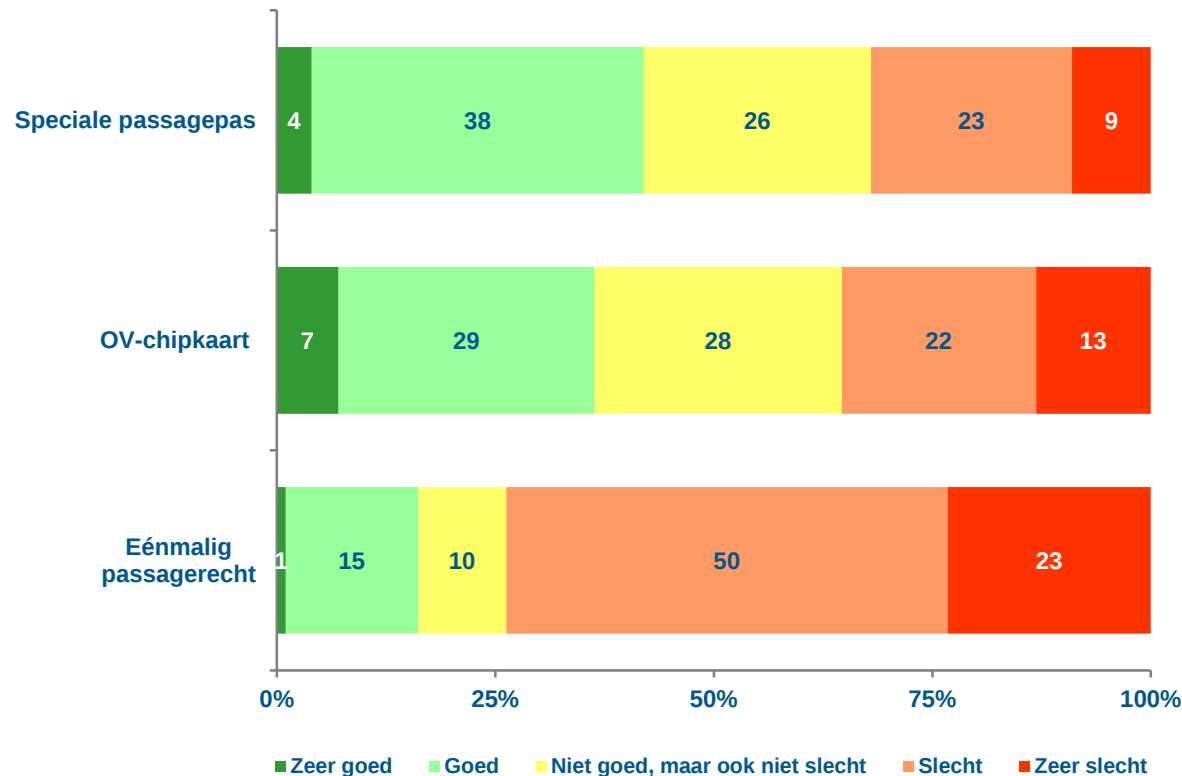
4 | Mogelijke oplossingen

Passeren met een speciale passagepas of met een OV-chipkaart met voldoende saldo vindt men de beste oplossingen

VERTROUWELIJK

In welke mate vindt u ... voor uzelf een goede oplossing om door het station te lopen?

Basis: Alle passanten (n=492)



Aan de passanten zijn drie verschillende mogelijkheden random voorgelegd om door het station te lopen als in de toekomst poortjes bij de in- en uitgang van het station zijn geplaatst.

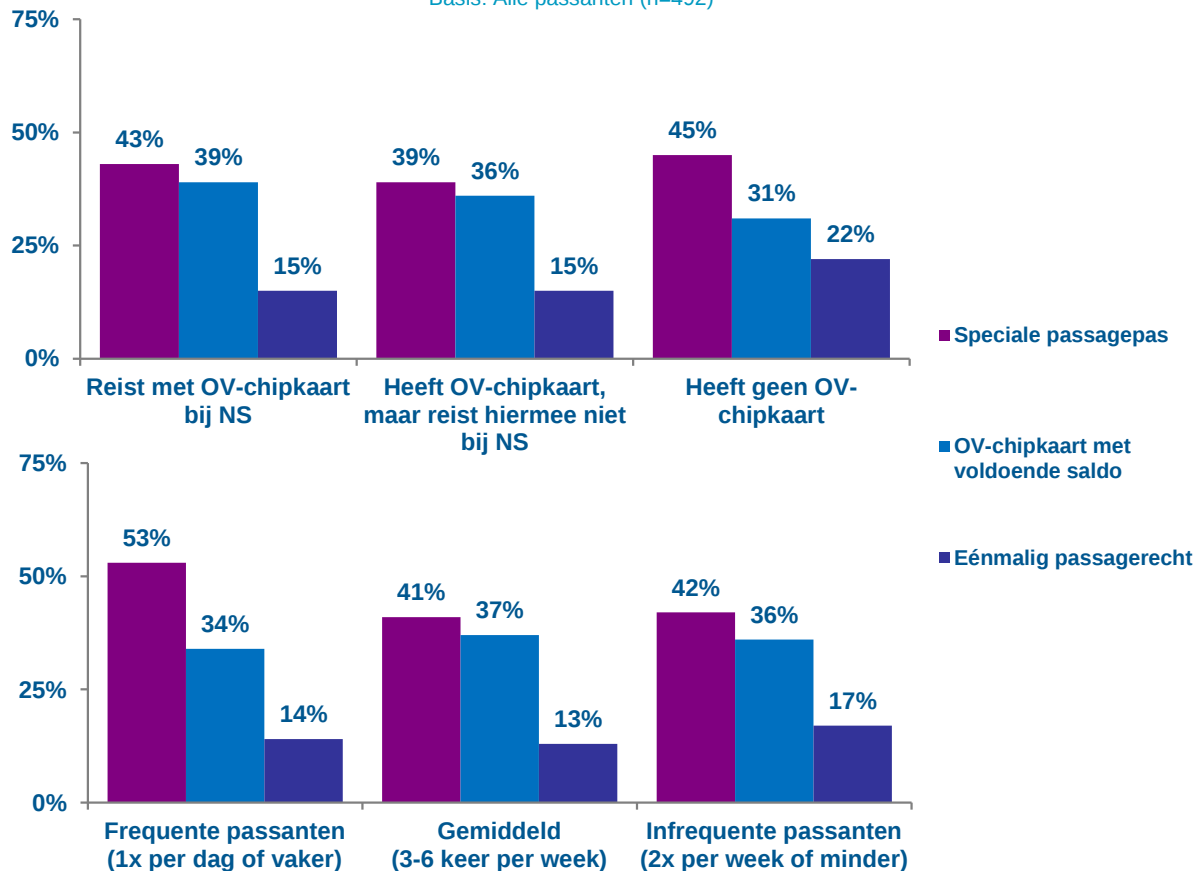
- De speciale passagepas komt als beste oplossing naar boven. Passeren met een OV-chipkaart met voldoende saldo komt als tweede beste oplossing naar boven.
- Voor beide oplossingen geldt overigens dat een aanzienlijk aantal passanten ook dit slechte tot zeer slechte oplossingen vindt.
- Passeren met een éénmalig passagerecht (voor OV-chipkaart houders wordt dit op de kaart bijgezet, mensen zonder OV-chipkaart moeten er eerst een aanschaffen) wordt duidelijk als slechtste oplossing gezien, bijna driekwart van de passanten vindt dit een (zeer) slechte oplossing.

Speciale passagepas is de beste oplossing, zowel voor OV-chipkaart bezitters als niet-bezitters, voor zowel frequente als infrequente passanten

VERTROUWELIJK

In welke mate vindt u ... voor uzelf een goede oplossing om door het station te lopen?
% respondenten dat dit een (zeer) goede oplossing vindt

Basis: Alle passanten (n=492)



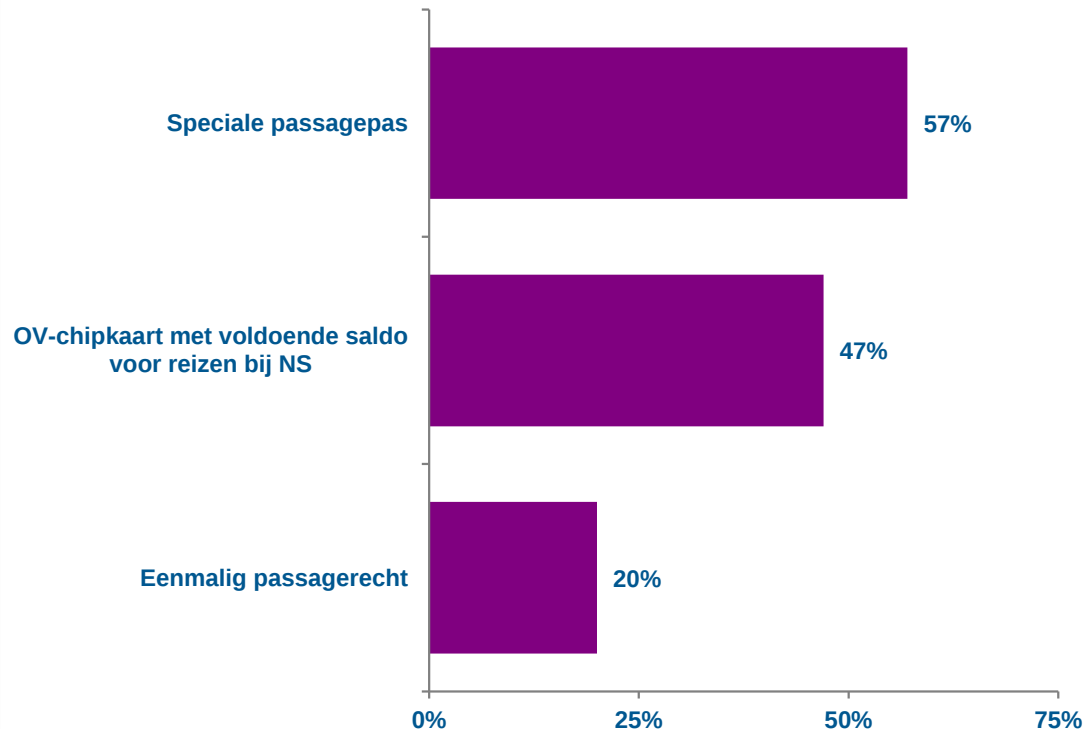
- Passanten die geen OV-chipkaart bezitten, vinden passeren met een passagepas veruit de beste oplossing. Voor OV-chipkaart bezitters (ongeacht of men hiermee reist bij NS) zijn zowel de speciale passagepas als de OV-chipkaart in ongeveer gelijke mate een goede oplossing.
- In de onderste grafiek is te zien dat de speciale passagepas vooral onder frequente passanten vaak als beste oplossing wordt gezien. Voor minder frequente passanten zijn zowel de speciale passagepas als de OV-chipkaart in ongeveer gelijke mate een goede oplossing.

Passeren met speciale passagepas meest acceptabel, gevolgd door OV-chipkaart met voldoende saldo

VERTROUWELIJK

Ik leg u nu de verschillende opties nogmaals voor. Aan u de vraag telkens aan te geven welke u acceptabel vindt. (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Alle passanten (n=492)



Vervolgens zijn de diverse oplossingen nogmaals voorgelegd met de vraag welke van deze oplossingen acceptabel zijn.

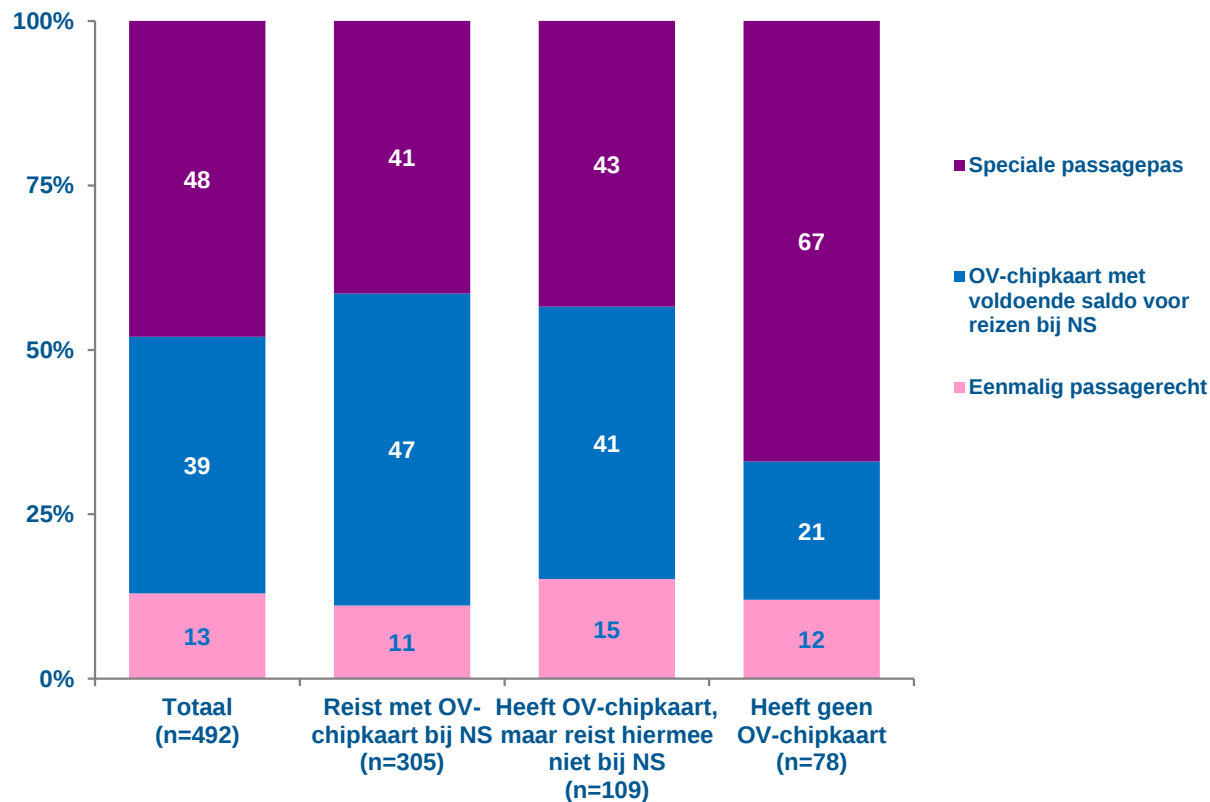
- Passeren met een speciale passagepas wordt het meest vaak acceptabel gevonden: een ruime meerderheid vindt dit acceptabel.
- Passeren met een OV-chipkaart met voldoende saldo volgt daarna: 47% vindt dit acceptabel.
- Het eenmalige passagerecht wordt duidelijk de minst acceptabele oplossing gevonden.
- Er zijn geen verschillen tussen passanten met of zonder OV-chipkaart.

Gebruik van een gratis passagepas heeft de voorkeur, vooral voor niet OV-chipkaart bezitters

VERTROUWELIJK

En welke optie heeft uw voorkeur?

Basis: Alle passanten (n=492)



Tot slot is gevraagd welke oplossing de voorkeur heeft.

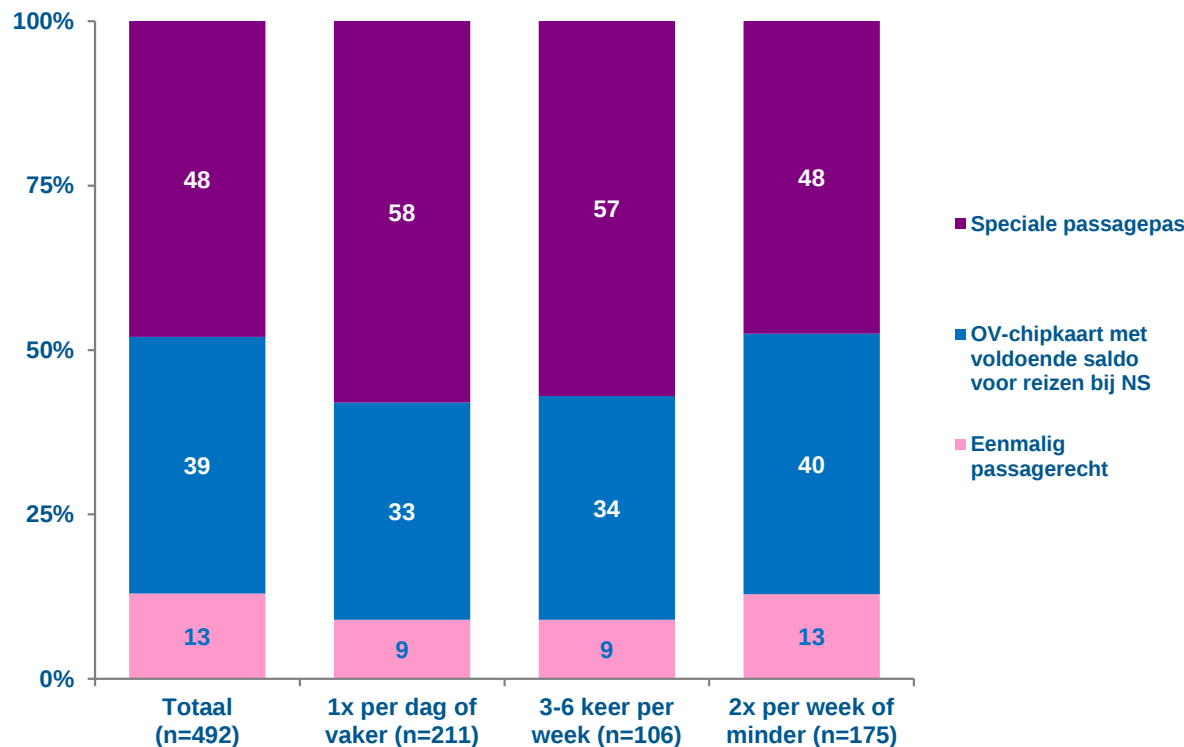
- De speciale passagepas is de optie die de hoogste voorkeur heeft onder passanten, bijna de helft geeft aan dat deze optie de voorkeur heeft. Maar ook de OV-chipkaart met voldoende saldo wordt regelmatig (vier op de tien) als voorkeursoptie gekozen.
- Passanten die niet in het bezit zijn van een OV-chipkaart hebben een duidelijke voorkeur voor de speciale passagepas. Bij OV-chipkaart bezitters komen de speciale passagepas en de OV-chipkaart met voldoende saldo ongeveer even vaak als voorkeursoptie naar voren.
- Een gratis (eenmalig) passagerecht dat men bij de NS-kaartautomaat op een OV-chipkaart laadt, wordt het minst vaak als voorkeursoptie gekozen.

De kleine groep frequente passanten heeft een voorkeur voor de speciale passagepas, de grote groep infrequente passanten heeft een voorkeur voor passagepas of OV-chipkaart

VERTROUWELIJK

En welke optie heeft uw voorkeur?

Basis: Alle passanten (n=492)



- Frequente passanten hebben een duidelijke voorkeur voor de speciale passagepas. In aantal is dit een vrij kleine groep (ruim 1.000 van de 14.200 unieke passanten), maar zij maken wel veel passages.
- Bij passanten die infrequent (minder dan 2 keer per week) passeren, is geen duidelijke voorkeur zichtbaar, zowel de speciale passagepas als de OV-chipkaart worden ongeveer even vaak als voorkeursoptie genoemd. Het betreft hier een grote groep passanten (namelijk bijna 13.000 van de in totaal 14.200 unieke passanten).

De meest genoemde suggestie is de situatie houden zoals hij is / geen poortjes plaatsen

VERTROUWELIJK

Heeft u nog suggesties voor andere oplossingen?

"Gang maken onder of vlak naast station, zonder poortjes"

"Het zou goed zijn als er een alternatieve route komt"

"Bouw een brug eromheen. Geen pasjes"

"Inchecken bij het instappen van de trein"

"Geen pasjes maar een passagetunnel"

"Passagerecht gewoon permanent op chipkaart"

"Ik zou de incheckpalen bij de trappen die naar het perron gaan zetten. Dan kan iedereen er vrij langs."

- De meeste respondenten hebben geen overige suggesties of opmerkingen.
- De mensen die een suggestie hebben, geven veelal aan dat het station gewoon 'open' moet blijven, dat het moet blijven zoals het is.
- Hiernaast zijn enkele andere suggesties weergegeven.

Vertrek bussen			10:49
Bus	Richting	Halte	Vertrek
1	Stadshagen	A2	- -
3	Berkum	A3	- -
4	Ra-landen	A4	- -
1	Oosterenk	A3	- -
2	Ittersumerbroek	A5	4 min
9	Deltion Campus	A1	7 min
2	Holtenbroek	A4	8 min
4	Ittersumerbroek	A5	8 min
5	Westenholte	A6	8 min
13	Assendorn	A7	9 min
1	Stadshagen	A2	16 min
		A4	16 min

5 | Busreizigers



Uitleg

VERTROUWELIJK

Dit hoofdstuk gaat specifiek over busreizigers. De aanleiding om specifiek in te gaan op busreizigers, is het feit dat over aantal jaar het busstation verhuist van de centrumzijde naar de Noordzijde. Dit roept de vraag op of de oplossingen die geboden worden op het moment dat er poortjes geplaatst worden, een goede oplossing zijn voor de busreizigers die nu rechtstreeks vanuit het centrum naar het busstation gaan (en straks dus eerst door het station moeten om bij het busstation te komen).

Omdat het voor deze groep busreizigers te lastig is om zich een voorstelling te maken van twee ontwikkelingen in de toekomst (afsluiten van het station met poortjes en de verplaatsing van het station), is er voor gekozen om de mening van busreizigers die een passage door het station maken hiervoor als uitgangspunt te nemen. Voorwaarde daarbij is wel dat beide groepen met elkaar overeen moeten komen.

De belangrijkste resultaten hiervan op een rijtje:

- Beide groepen beschikken in dezelfde mate over een OV-chipkaart;
- Beide groepen maken in dezelfde mate gebruik van hun OV-chipkaart en reizen hiermee bij NS;
- De frequentie waarmee men op station komt is in beide groepen gelijk aan elkaar;

- In beide groepen is hetzelfde percentage studenten/scholieren zichtbaar;
- De gebieden waar men vandaan komt, verschillen wel van elkaar:
 - De passanten (die met de bus komen/gaan) zijn relatief vaak afkomstig uit Zwolle/Windesheim
 - De busreizigers (die momenteel geen passage hoeven te maken om bij het busstation te komen), zijn relatief vaak niet afkomstig uit Zwolle
- Het reisdoel van beide groepen komt deels overeen (veelal voor woondoeleinden), deels wijkt dit af, waarbij de busreizigers (die momenteel geen passage hoeven te maken om bij het busstation te komen) vaker voor school- of werkdoeleinden met de bus gaan.

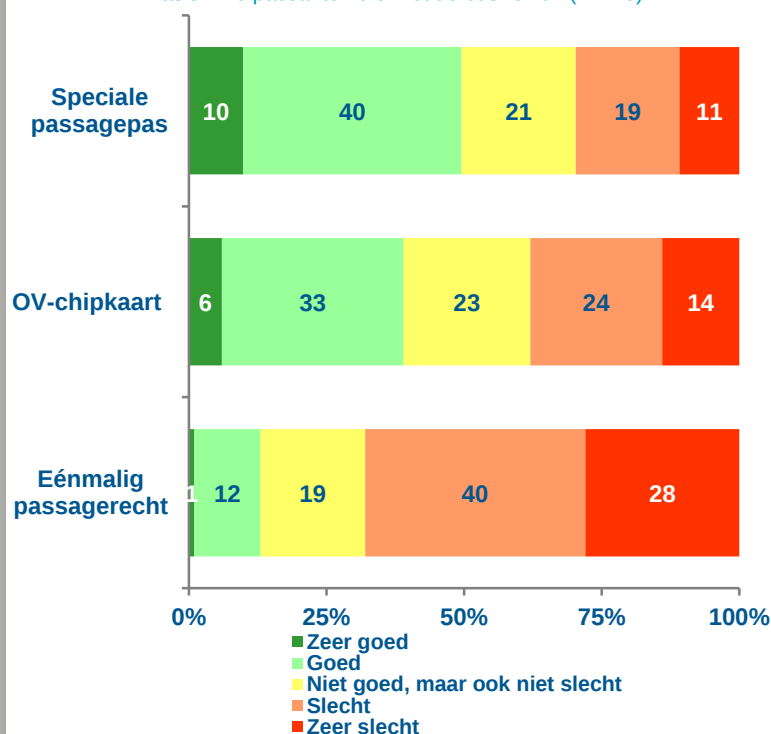
Conclusie: beide groepen kijken op een aantal punten nauwelijks van elkaar af, maar de gebieden waar men vandaan komt en het reisdoel is soms wel wat afwijkend. De resultaten met betrekking tot de diverse oplossingen (dia 27) moeten daarom vooral als een eerste indicatie gezien worden. Indien hier harde conclusies aan verbonden moeten worden, dan is aanvullend onderzoek noodzakelijk.

Passeren met een speciale passagepas wordt gezien als beste oplossing door passanten die met de bus komen, ook OV-chipkaart redelijk alternatief

VERTROUWELIJK

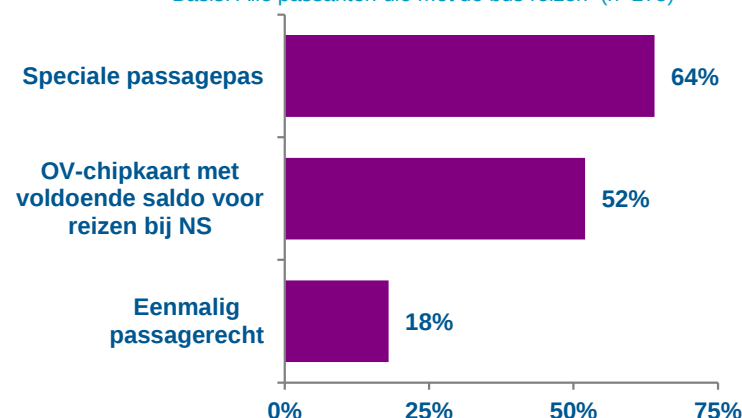
In welke mate vindt u ... voor uzelf een goede oplossing om door het station te lopen?

Basis: Alle passanten die met de bus reizen (n=275)



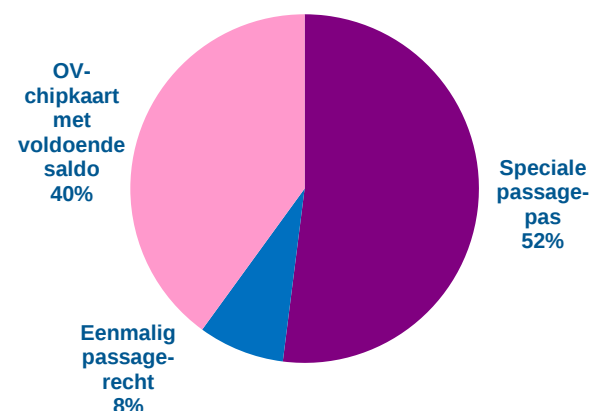
Welke optie vindt u acceptabel (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: Alle passanten die met de bus reizen (n=275)



En welke optie heeft uw voorkeur?

Basis: Alle passanten die met de bus reizen (n=275)





6 | Onderzoeksverantwoording

VERTROUWELIJK

De **doelstellingen** van dit onderzoek waren:

- Inzicht krijgen in de omvang en aard van de groep 'passanten op station Zwolle';
- Inzicht verkrijgen in de mate van acceptatie van de diverse 'passage-oplossingen';
- Inzicht krijgen in ideeën voor alternatieve oplossingen;
- Inzicht verkrijgen in de kenmerken van mensen die station Zwolle bezoeken omdat men een busreis maakt.

De **doelgroep** bestond uit mensen die door station Zwolle lopen.

Als **methode** kozen we voor een kwantitatief face-to-face onderzoek in de vorm van enquêtes met passanten op het station.

De trekking van de **steekproef** vond aselekt plaats. De steekproefgrootte is uitgekomen op 6.702 waarnemingen. Dit zijn veelal treinreizigers, maar ook mensen die iemand wegbrengen/ophalen van het station en passanten. In totaal is met 492 passanten gesproken, die de gehele vragenlijst doorlopen hebben.

Daarnaast is bij in totaal 366 busreizigers die vanuit het centrum naar het busstation komen (zonder daadwerkelijk op het station te komen) een vragenlijst afgenomen.

Het **veldwerk** is uitgevoerd in week 51 van 2013 en week 3 en 4 van 2014 op NS Station Zwolle door Mobiel Centre¹.

Bij de **dataverwerking** zijn de data gecontroleerd en antwoorden op open vragen gecodeerd. De resultaten hebben we herwogen op basis van het aantal unieke passanten per jaar, en op basis van het aantal passages per jaar.

Na **analyse** zijn de bevindingen van het onderzoek in deze PowerPoint **rapportage** gepresenteerd. Separate tabellen met alle resultaten naar diverse achtergrondvariabelen zijn meegeleverd.

¹ Mobiel Centre is ISO-26362 gecertificeerd.