

A man in a dark suit and white shirt is jumping in the air over a green field under a blue sky with clouds. A teal line graph is overlaid on the image, showing a sharp upward trend. The man's arms are raised, and his legs are bent in mid-air.

“Succes begint met het centraal stellen van de klant. Met scherp luisteren naar klantfeedback en de wil om hiervan te leren – elke dag opnieuw.”

Luisteren. Leren. Groeien.

Effect ingebruikname poortjes op locaties nabij station Zwolle

April 2016 | Totaalrapportage versie 1 | Projectnr 2016f4104

In opdracht van: NS Reizigers

VERTROUWELIJK





Voorwoord

Station Zwolle heeft naast vertrek- en eindstation voor de trein ook een verbindingfunctie tussen de ene en de andere kant van de stad.

NS is voornemens om de poortjes die reeds op het station staan, in gebruik te nemen. Deze poortjes zijn alleen te openen met een OV-chipkaart met daarop voldoende saldo voor reizen bij NS. Begin 2014 heeft Forum Business Research reeds een onderzoek uitgevoerd onder bezoekers van het station Zwolle en is in kaart gebracht hoeveel procent van de stationsbezoekers passant is. In de gesprekken die NS heeft met de gemeente Zwolle is de aandacht momenteel gericht op het effect van de ingebruikname van de poortjes op omliggende bestemmingen. NS heeft Forum Business Research gevraagd hiervoor een onderzoek uit te voeren op een drietal locaties: UWV, Stadskantoor en Parkeergarage Lübeck.

De doelgroep bestond uit werknemers en bezoekers van de bovengenoemde locaties. Door in kaart te brengen in welke mate deze groepen gebruik maken van de stationsdoorgang om bij de betreffende locatie te komen en in het bezit zijn van een OV-chipkaart, kan NS een betere inschatting maken in hoeverre het sluiten van de poortjes voor problemen kan zorgen bij de bezoekers/medewerkers. Op basis van dit inzicht kan besloten worden al dan niet proactief passagepassen aan te bieden.

Deze rapportage geeft de resultaten van de meting weer.

Forum Business Research | 2016

Op dit rapport zijn de leveringsvoorwaarden van MOA, Center for Information Based Decision Making & Marketing Research, van toepassing.

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

Betekenis van de pictogrammen:



Achtergrondinformatie



Opvallend resultaat / let op



Significant verschil

* Een verandering of verschil wordt als significant beschouwd als met 95% zekerheid gezegd kan worden dat het niet op toeval berust.

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.



1 | Conclusies

VERTROUWELIJK

Ongeveer 1 op de 3 van de bezoekers en medewerkers van het UWV en Stads Kantoor loopt door de stationsdoorgang om daar te komen

- Mensen die te voet of met de bus komen, maken relatief het meest vaak gebruik van de stationsdoorgang.

Ongeveer een kwart van de gebruikers van de stationsdoorgang om bij het UWV/Stads Kantoor de komen heeft geen OV-chipkaart

- Dit is ongeveer 8% van alle bezoekers en medewerkers die op een gemiddelde dag bij het UWV/Stads Kantoor komen.
- Bezoekers en medewerkers van het UWV hebben vaker geen OV-chipkaart dan bezoekers en medewerkers van het Stads Kantoor.
- Medewerkers hebben vaker geen OV-chipkaart dan bezoekers.
- Bijna iedereen die een OV-chipkaart heeft, gebruikt deze voor reizen bij NS.

Gebruikers van de stationsdoorgang om bij UWV/Stads Kantoor te komen geven voorkeur aan aanvragen van een passagepas boven passeren met OV-chipkaart

- Zelfs 1 op de 3 mensen die een OV-chipkaart bezit, geeft toch de voorkeur aan het aanvragen van een passagepas, omdat zij niet afhankelijk willen zijn van voldoende saldo op hun OV-chipkaart om door het station te kunnen lopen.

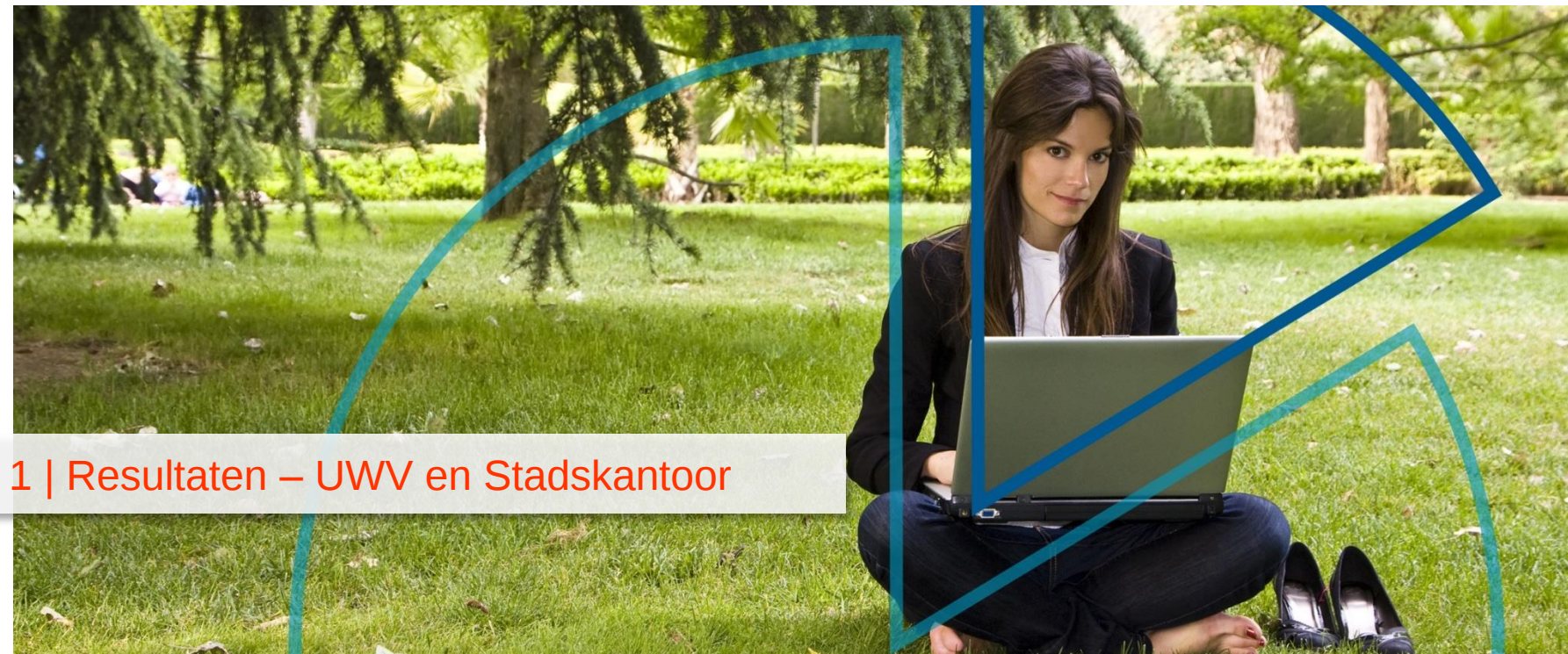
- Waarschijnlijk hangt dit samen met het hoogfrequente gebruik (met name van medewerkers) van de stationsdoorgang.

Mensen die parkeren of hun fiets stallen bij parkeergarage Lübeck (of parkeergarage Pas de Deux) maken zelden gebruik van de stationsdoorgang

- De meerderheid gaat naar een bestemming aan dezelfde zijde van het station (veelal werk)
- Mensen die hun fiets stallen maken vaak aansluitend een treinreis.
- In het weekend (zaterdag) wordt de parkeergarage niet veel gebruikt, maar gaat men wel relatief vaker door het station naar een bestemming aan de andere zijde van het station.

Voor de weinige parkeerders/fietsenstallers die daarna door het station lopen is passeren van de poortjes met de OV-chipkaart geen probleem

- De meeste parkeerders/fietsenstallers gebruiken de stationsdoorgang infrequent.
- Bijna iedereen heeft een OV-chipkaart waarop meestal voldoende saldo staat voor reizen met NS.
- Men geeft dan ook de voorkeur aan passeren met de OV-chipkaart boven het aanvragen van een passagepas.



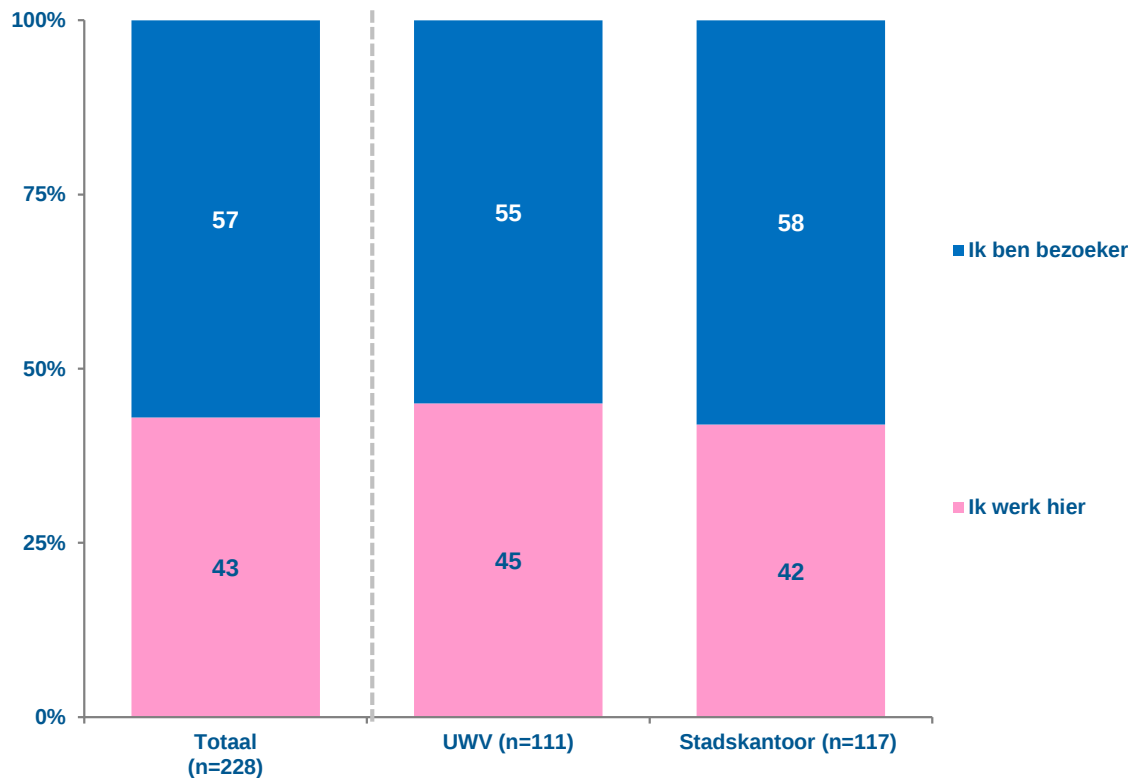
1 | Resultaten – UWV en Stads Kantoor

UWV en Stads Kantoor krijgen op een gemiddelde dag iets meer bezoekers dan dat er medewerkers werkzaam zijn

VERTROUWELIJK

Werkt u hier of bent u bezoeker?

Basis: alle respondenten (n=228)



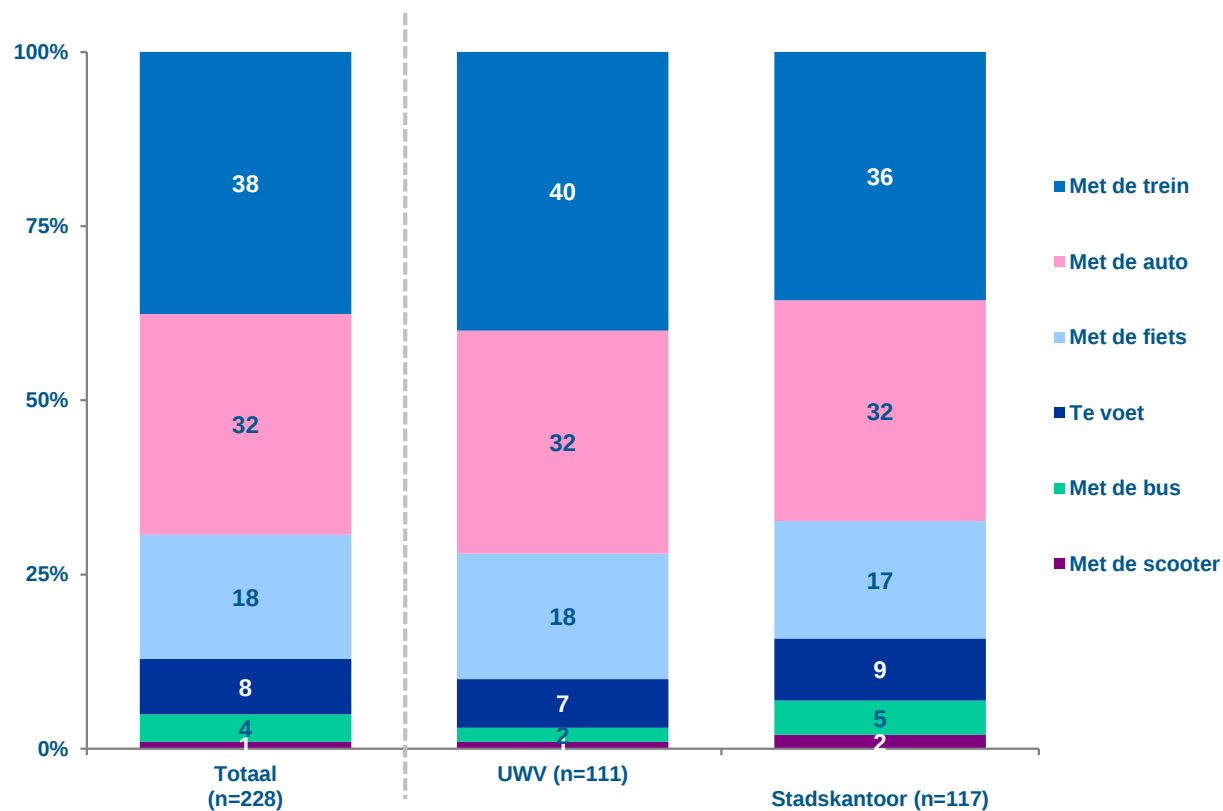
- Op een gemiddelde dag komen er iets meer bezoekers bij het UWV en Stads Kantoor dan medewerkers.
- Met 43% bezoek van medewerkers kunnen we echter wel stellen, dat dit een relatief grote groep is die frequent de locatie bezoekt.

De trein en auto zijn de meest gebruikte vervoersmiddelen om bij het UWV en Stads Kantoor te komen

VERTROUWELIJK

Met welk vervoermiddel bent u hier gekomen?

Basis: alle respondenten (n=228)



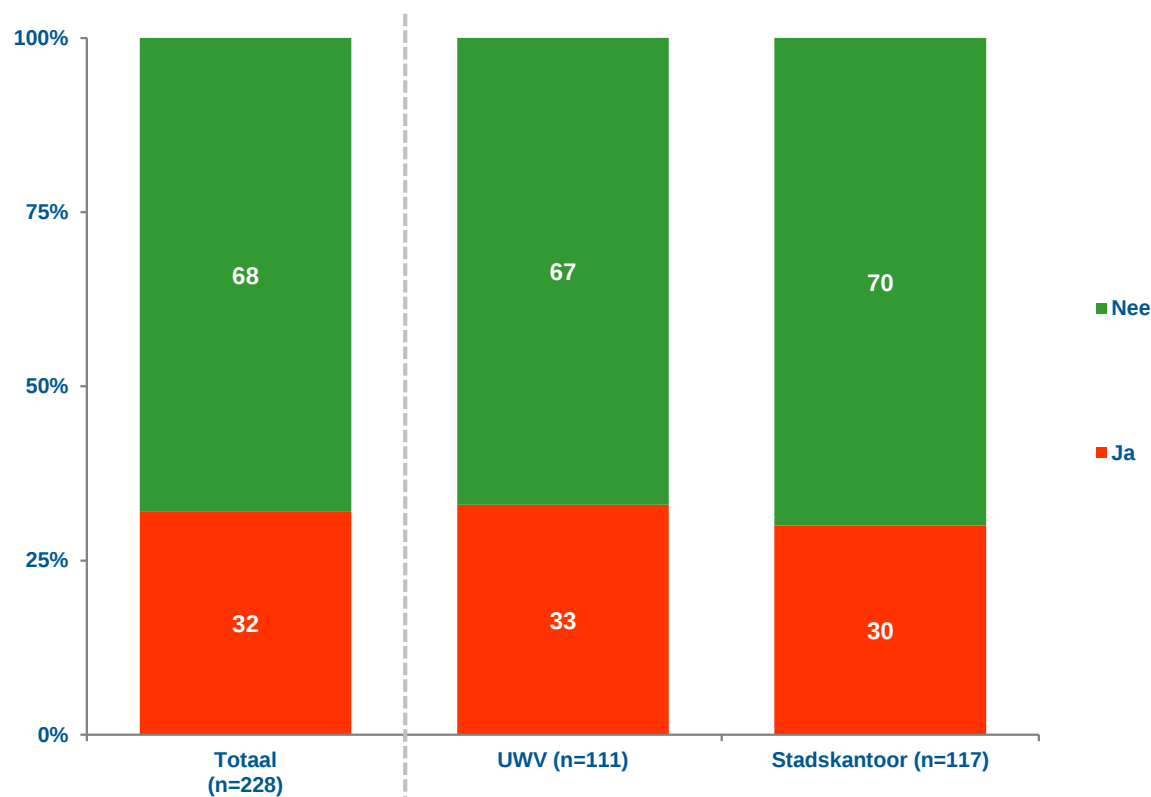
- Ruim een derde komt met de trein naar het UWV en Stads Kantoor, voor hen is de stationspassage dus sowieso geen probleem.
- Nog eens een derde gebruikt de auto om bij het UWV of Stads Kantoor te komen.
- Tot slot is ook de fiets een vervoermiddel dat redelijk vaak gebruikt wordt.

32% van de bezoekers/medewerkers loopt door de stationsdoorgang

VERTROUWELIJK

Bent u op de weg hiernaartoe door het Centraal Station gelopen, zonder een treinreis te maken?

Basis: Alle respondenten (n=228)



- Vooral mensen die te voet of met de bus naar het UWV of Stadskantoor gekomen zijn, maken gebruik van de doorgang door het Centraal Station. Respectievelijk 89% en 88% van deze groepen maken gebruik van de stationsdoorgang.
- Ook relatief veel mensen die met de fiets zijn, hebben de stationsdoorgang gebruikt (50%).



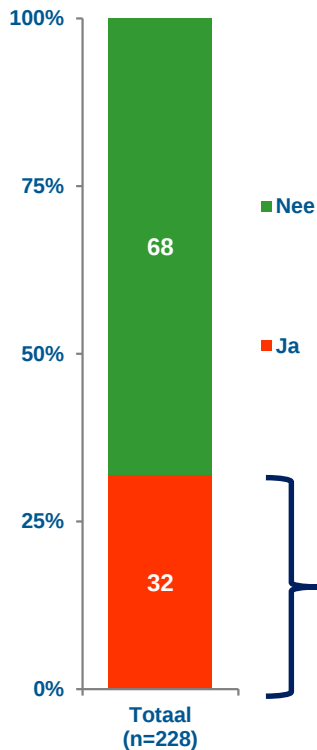
Treinreizigers is deze vraag niet gesteld omdat zij sowieso niet door het station lopen zonder een treinreis te maken. Daarom hebben we deze groep toegevoegd aan 'Nee', om een uitspraak te kunnen doen van het percentage van alle werknemers/bezoekers dat gebruik maakt van de stationsdoorgang.

Bezoekers/medewerkers van het UWV die stationsdoorgang gebruiken hebben vaker geen OV-chipkaart dan bezoekers/medewerkers van het Stadskantoor

VERTROUWELIJK

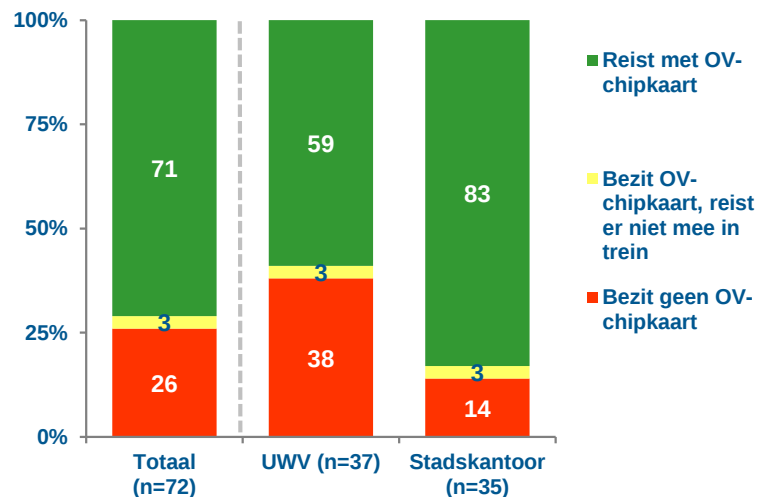
Bent u op de weg hiernaartoe door het Centraal Station gelopen, zonder een treinreis te maken?

Basis: Alle respondenten (n=960)



Heeft u een OV-chipkaart, en gebruikt u deze om in- en uit te checken bij treinreizen?

Basis: alle respondenten die de stationsdoorgang hebben gebruikt zonder een treinreis te maken (n=72)



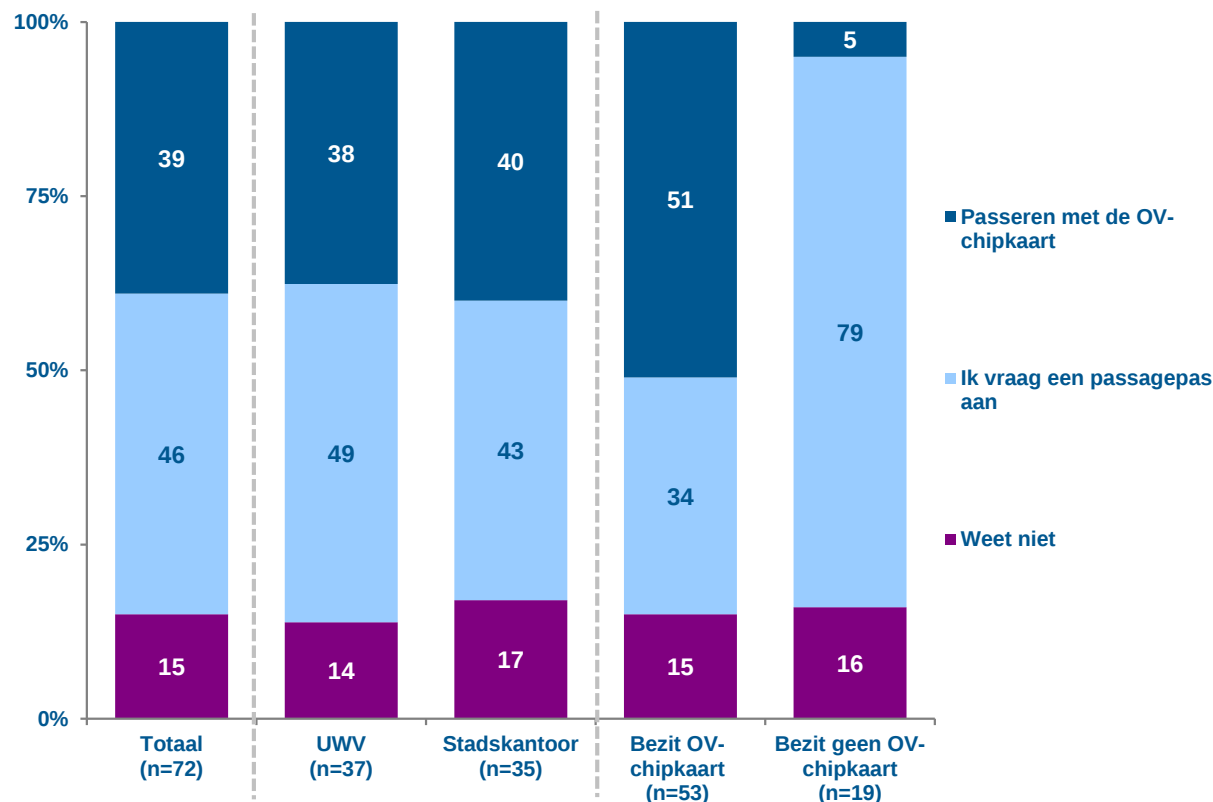
- Ongeveer een kwart van de bezoekers die door het station lopen (zonder een treinreis te maken) om bij het UWV of Stadskantoor te komen, bezit geen OV-chipkaart.
- Dit is 8% van alle bezoekers/medewerkers van het UWV en Stadskantoor op een gemiddelde dag.
- Mensen die bij het UWV komen zijn veel vaker niet in het bezit van een OV-chipkaart dan mensen die bij het Stadskantoor komen.
- Medewerkers hebben vaker geen OV-chipkaart (39%) dan bezoekers (12%).

Gebruikers van de stationsdoorgang geven vaker voorkeur aan aanvragen passagepas dan passeren met de OV-chipkaart

VERTROUWELIJK

Welke manier kiest u om door het station te lopen als in de toekomst poortjes op dit station geplaatst worden?

Basis: alle respondenten die de stationsdoorgang hebben gebruikt (n=72)



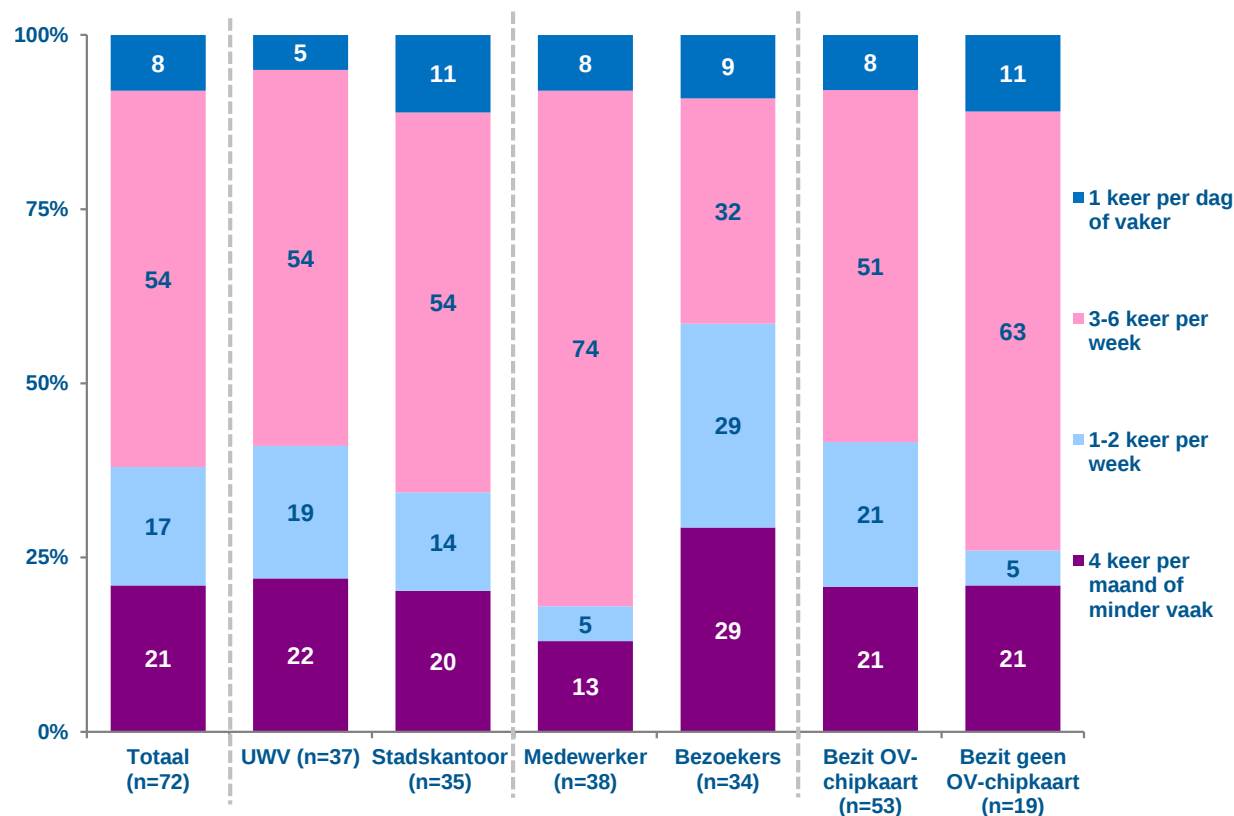
- Gebruikers van de stationsdoorgang geven vaker de voorkeur aan het aanvragen van een passagepas dan passeren met een OV-chipkaart.
- 1 op de 3 mensen die een OV-chipkaart bezit, geeft toch de voorkeur aan het aanvragen van een passagepas.
- Meest genoemde redenen om voor een passagepas te kiezen is omdat men geen OV-chipkaart heeft, men zeer veelvuldig gebruik maakt van de passage en/of niet afhankelijk wil zijn van voldoende saldo op de OV-chipkaart om te kunnen passeren.
- Meest genoemde reden om voor passeren met de OV-chipkaart te kiezen is omdat men deze al heeft, opwaarderen/voldoende saldo geen probleem is en/of men liever niet nog een extra pas wil.

Bezoekers/medewerkers die de stationsdoorgang gebruiken doen dit zeer frequent, voor medewerkers geldt dit sterker dan voor bezoekers.

VERTROUWELIJK

Hoe vaak komt u op deze locatie, waarbij u door het Centraal Station loopt om hier te komen?

Basis: alle respondenten die de stationsdoorgang hebben gebruikt (n=49)



- De meerderheid van de bezoekers/medewerkers die de stationsdoorgang hebben gebruikt zonder een treinreis te maken, doet dit zeer frequent (minimaal 1 keer per week).
- Vooral medewerkers maken zeer frequent gebruik van de stationsdoorgang om bij de betreffende locatie te komen.
- Niet OV-chipkaartbezitters gebruiken iets frequenter de stationsdoorgang dan OV-chipkaartbezitters.



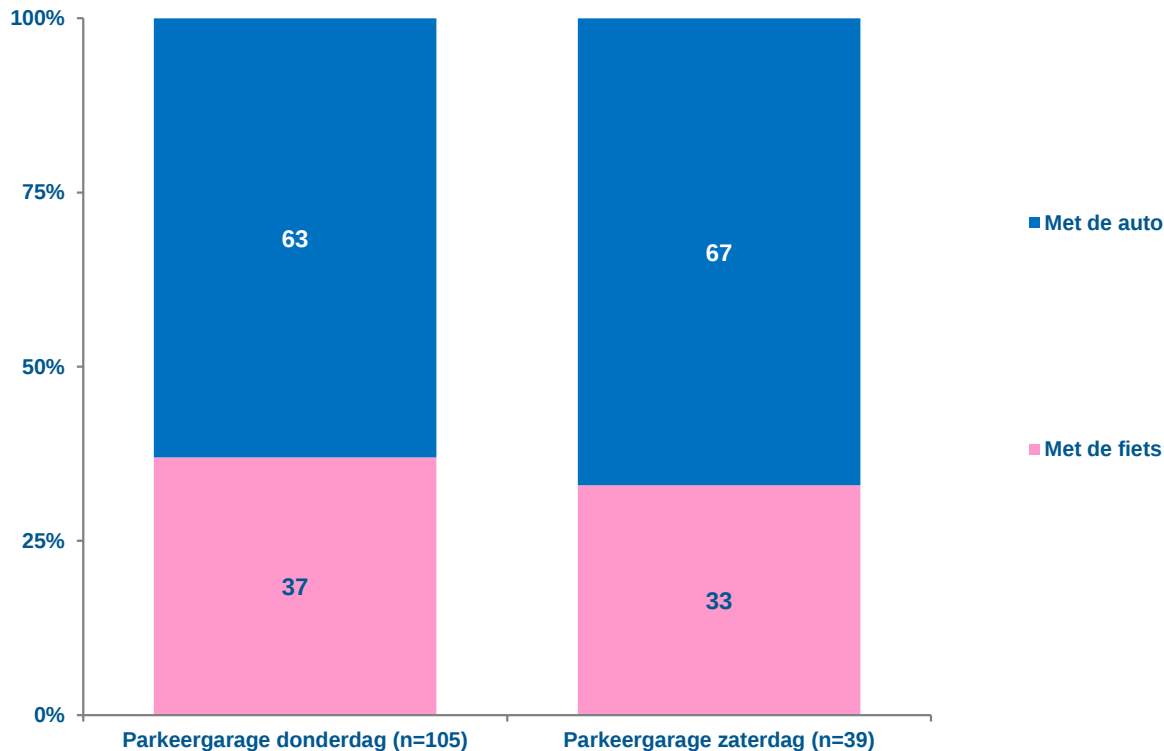
3 | Resultaten Parkeergarage

Naast voor het parkeren van de auto, wordt ook de fietsenstalling bij parkeergarage Lübeck veel gebruikt

VERTROUWELIJK

Met welk vervoermiddel bent u hier gekomen?

Basis: alle respondenten (n=144)



- Ongeveer een derde van de geïnterviewden had hun fiets gestald bij parkeergarage Lübeck. De overige geïnterviewden hadden hun auto geparkeerd.
- In het algemeen wordt de parkeergarage op zaterdag niet veel gebruikt. Slechts 39 mensen zijn gedurende de dag geïnterviewd.



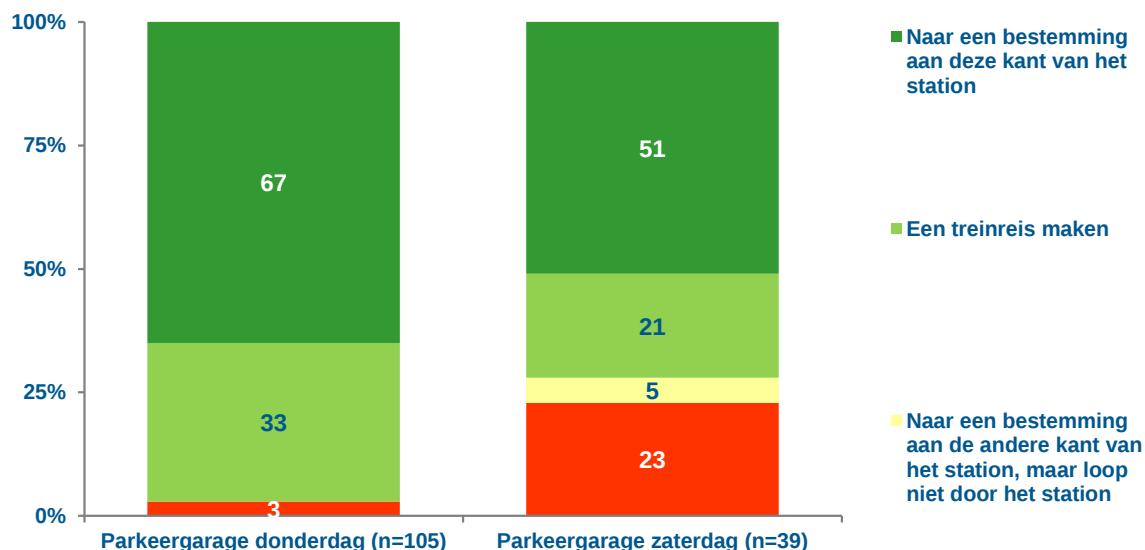
Bij parkeergarage Lübeck is alleen geïnterviewd bij de uitgang die op de looproute naar het station ligt. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij de interpretatie van de resultaten.

Op zaterdag wordt relatief meer gebruik gemaakt van de stationsdoorgang dan op een doordeweekse dag

VERTROUWELIJK

U heeft zojuist uw auto geparkeerd / fiets gestald. Waar gaat u naartoe?

Basis: Alle respondenten (n=144)



- Allemaal in bezit van OV-chipkaart (3 personen)
- 2 gebruiken deze voor reizen bij NS
- Van de derde is dit onbekend

- 6 van de 9 zijn zeker in het bezit van een OV-chipkaart en gebruiken deze voor reizen bij NS
- 1 persoon heeft geen OV-chipkaart
- Van de overige 2 is onbekend of zij een OV-chipkaart bezitten

- Op donderdag werd er nauwelijks gebruik gemaakt van de stationsdoorgang. De meeste mensen die met de auto zijn geven aan naar een bestemming (veelal werk) aan dezelfde zijde van het station te gaan. Een derde gaat een treinreis maken. Dit zijn vaak mensen die hun fiets gestald hebben.
- Op zaterdag wordt er relatief meer gebruik gemaakt van de stationsdoorgang om naar een bestemming aan de andere zijde van het station te gaan. Bijna een kwart van de mensen die hun auto parkeren / fiets stallen en de uitgang die het dichtst bij het station is gebruiken, lopen daarna door het station.
- De meeste gebruikers van de stationsdoorgang geven aan in het bezit van een OV-chipkaart te zijn en deze te gebruiken voor reizen bij NS. Slechts één persoon geeft aan geen OV-chipkaart te hebben.



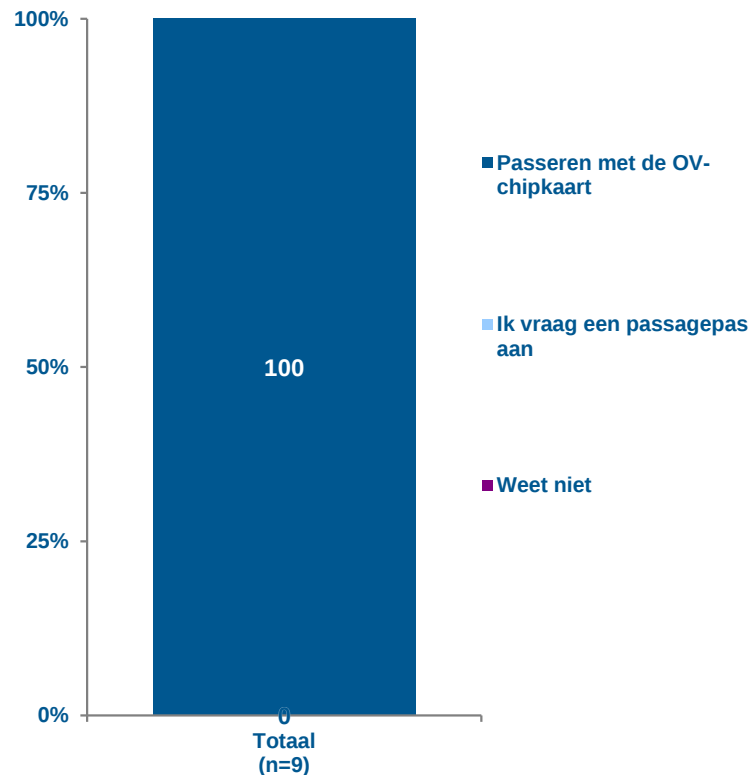
Doordat sommige mensen veel haast hadden (onder meer door regenbuien) kon niet met alle gebruikers van de stationsdoorgang het gehele interview afgenomen worden.

Mensen die hun fiets stallen/auto parkeren en daarna door station lopen doen dit meestal infrequent en gebruiken hiervoor in de toekomst het liefst hun OV-chipkaart

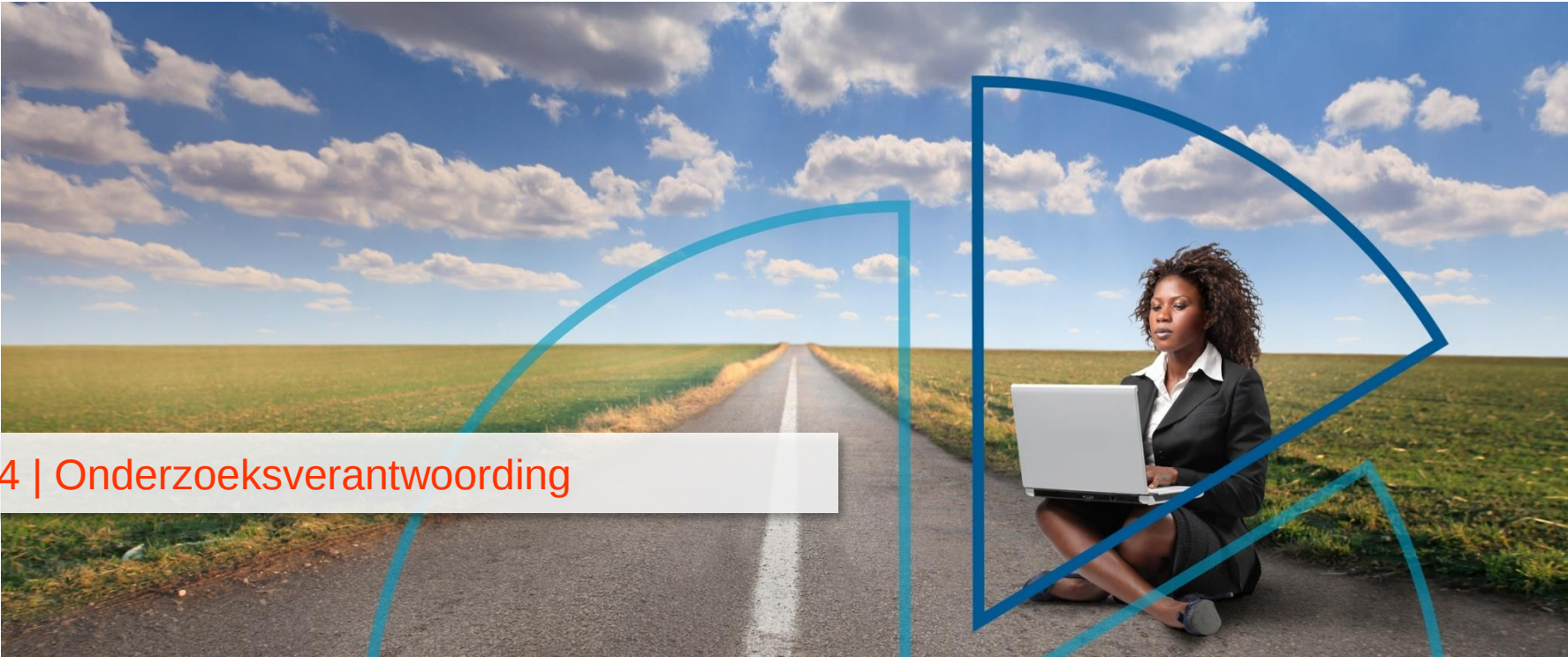
VERTROUWELIJK

Welke manier kiest u om door het station te lopen als in de toekomst poortjes op dit station geplaatst worden?

Basis: alle respondenten die de stationsdoorgang hebben gebruikt (n=9)



- 7 van de 9 autoparkeerders/fietsenstallers die vervolgens door het station lopen om naar een bestemming aan de andere zijde te gaan, doen dit infrequent (minder dan één keer per week).
- Alle gebruikers van de stationsdoorgang geven de voorkeur aan het passeren van de poortjes met hun OV-chipkaart. Meest genoemde reden hiervoor is dat men deze al heeft en hier meestal voldoende saldo op staat. De geïnterviewde zonder OV-chipkaart geeft aan de passage niet vaak te gebruiken en als hij dit wel doet, in de toekomst de OV-chipkaart van zijn vrouw te zullen gebruiken. Aanvragen van een passagepas lijkt hem omslachtig.



4 | Onderzoeksverantwoording

VERTROUWELIJK

De **doelstellingen** van dit onderzoek waren:

- Welk deel van de bezoekers/medewerkers maakt gebruik van de stationsdoorgang om bij de diverse locaties te komen?
- In hoeverre zijn bezoekers/medewerkers die de stationsdoorgang gebruiken, in het bezit van een OV-chipkaart?

Er werd een drietal locaties onderscheiden:

- Stadskantoor
- UWV
- Parkeergarage Lübeck (en Pas de Deux in geval dat Lübeck vol was)

De **doelgroep** bestond uit medewerkers / bezoekers van de bovengenoemde locaties.

Als **methode** kozen we voor een kwantitatief face-to-face onderzoek in de vorm van enquêtes.

Het **veldwerk** is uitgevoerd op door studenten van YoungCapital:

Dinsdag 12 april: Stadskantoor

Woensdag 13 april: UWV

Donderdag 21 april: Parkeergarage

Zaterdag 12 april: Parkeergarage

De eerste dag veldwerk diende als **pilot**. Hierna werd de verkregen input gecontroleerd en de ervaringen van de enquêteurs besproken.

De trekking van de **steekproef** vond aselekt plaats. Er werd gestreefd naar ongeveer 100 waarnemingen per locatie per dag. Bij de parkeergarage werd dit aantal zaterdag niet gehaald (39), doordat het hier zeer rustig was. Bij de overige locaties werd dit streefaantal ruim overschreden. De totale steekproefgrootte is uitgekomen op 382 waarnemingen

Bij de **dataverwerking** zijn de data gecontroleerd en antwoorden op (half-)open vragen gecodeerd.

Na **analyse** zijn de bevindingen van het onderzoek in deze PowerPoint **rapportage** gepresenteerd.