

Evaluatie Poortjes op station Zwolle (december 2016)

Doel: Evaluatie Afsprakenkader toegang voetgangerstunnel station Zwolle (d.d. november 2015)

Drukke bij de poortjes

NS heeft de transactiegegevens van de NS en Arriva poortjes geanalyseerd om de daadwerkelijke drukke bij de poortjes te bepalen. Hieruit blijkt dat er in de ochtendspits twee momenten zijn waarop het te druk is bij de poortjes, vooral bij de Arriva poortjes. NS heeft daarom besloten om begin 2017 de poorttoewijzing aan te passen. Dat betekent dat zowel in de tunnel als op het paviljoenplein NS poortjes worden omgezet naar Arriva poortjes.

Daarnaast zijn er in 2016 een aantal proeven uitgevoerd om te onderzoeken of de transfercapaciteit van de poortjes kan worden vergroot door bijvoorbeeld extra aanduidingen boven de poortjes. Reizigers zouden dan sneller zien bij welke vervoerder zij moeten inchecken, waardoor er meer mensen per minuut door de poortjes kunnen lopen. Deze maatregelen worden door reizigers als prettig ervaren, maar hebben nauwelijks effect op de transfercapaciteit.

In december 2017 vindt er in Zwolle een concessiewisseling plaats waardoor er op station Zwolle 3 vervoerders rijden. In het huidige ontwerp van de poortjes is hier al op geanticipeerd, maar vooral in de tunnel vraagt dit nog enige aanpassing. Binnen NS worden daar op dit moment verschillende varianten voor uitgewerkt, waarbij de voorkeur is om 2 van de 3 vervoerders gebruik te laten maken van dezelfde poortjes. Hierdoor kan het station het meest optimaal worden ingericht.

Evaluatie afsprakenkader

Passagepassen en passagerecht

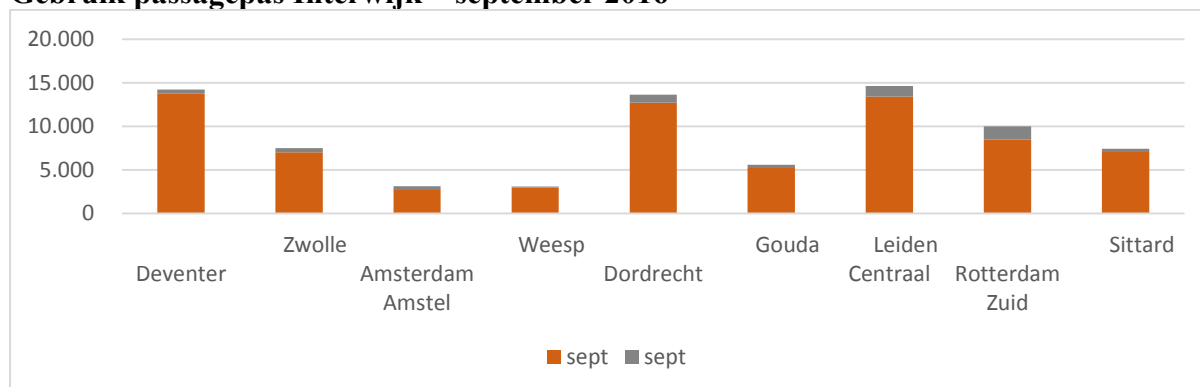
Vanaf de pilot dagen in juni 2016 is er voor omwonenden en bedrijven in de stationsomgeving de mogelijkheid om passagepassen aan te vragen of het passagerecht op de OV-chipkaart te laden. In totaal heeft NS circa 3.500 passagepassen uitgegeven en het aantal aanvragen is nu geminimaliseerd tot ongeveer 40 per maand. Het gebruik is vrij stabiel over alle maanden in 2016.

Het gebruik van de passagepas als het passagerecht is in relatie tot andere stations gemiddeld. Hieronder staat het overzicht van het aantal passages dat met deze producten wordt gemaakt en het gebruik hiervan ten opzichte van andere stations.

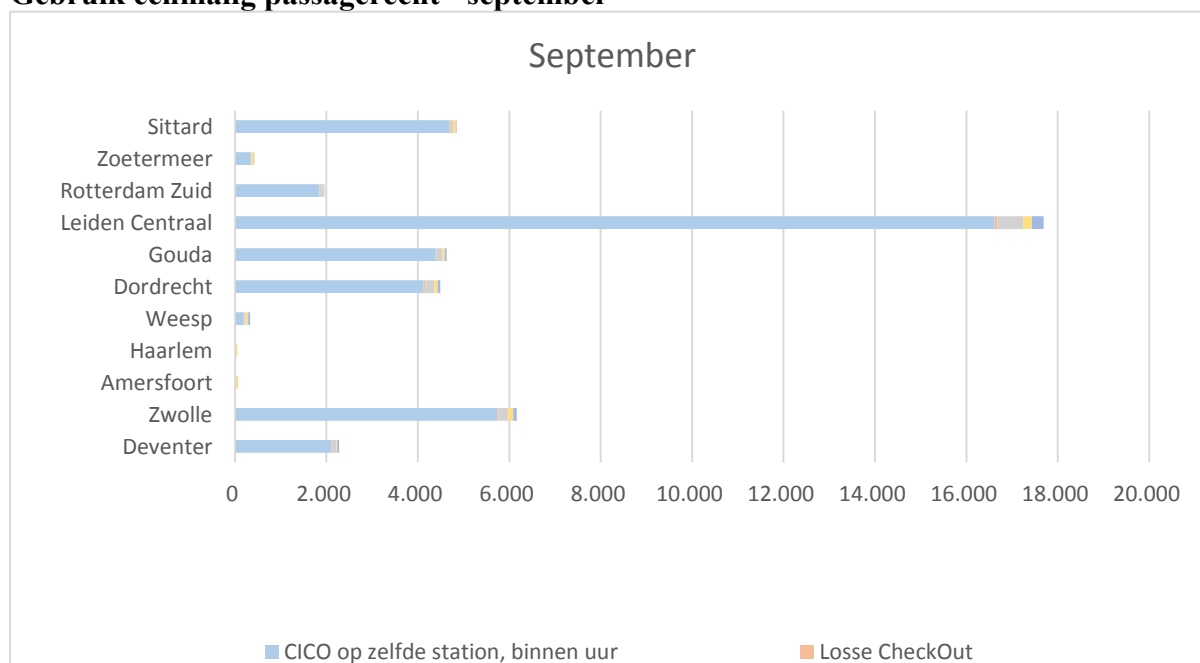
Aantal interwijkpassages op station Zwolle

	Passagepas	Passagerecht	Totaal
Juni	2.209	1.311	3.520
Juli	6.542	3.236	9.778
Aug	7.066	3.521	10.587
Sept	7.283	5.834	13.117
Okt	7.277	4.443	11.720
Nov	5.894	4.004	9.898
Totaal	36.721	22.349	59.070

Gebruik passagepas Interwijk – september 2016



Gebruik eenmalig passagerecht - september



Effecten van de poortjes

Op station Zwolle is een opbrengstenstijging uit de kaartverkoop te zien van circa 2%. Dit is conform de verwachting van NS en betekent dat reizigers minder vaak zwartrijden. Hiermee wordt een belangrijke oorzaak van agressie op de trein aangepakt. De cijfers over incidenten op het station laten zien dat het aantal meldingen van agressie na de sluiting van de poortjes hoger is dan in de periode voor de sluiting. Tegelijkertijd is het aantal agressiemeldingen op de trein na de sluiting afgenomen. Het aantal uitgeschreven boetes op station Zwolle is iets toegenomen na de sluiting van de poortjes, het aantal uitgeschreven documenten op de trein is afgenomen. Ook dat is conform de verwachting; de incidenten verplaatsen zich van de trein naar het station waar de incidenten voor NS medewerkers beter beheersbaar zijn.

Het is altijd lastig te bepalen welke effecten precies aan de sluiting van de poortjes kunnen worden toegeschreven. Veranderingen in het controleregime van de conducteur of de inzet van veiligheidsmedewerkers op het station hebben ook effecten op het aantal agressiemeldingen op het station en in de trein.

Extra inzet NS medewerkers bij evenementen

NS en de gemeente Zwolle hebben afgesproken dat er bij een aantal grote evenementen in Zwolle extra NS medewerkers worden ingezet om reizigers en passanten te begeleiden door de poortjes. Deze extra NS medewerkers zijn onder meer ingezet tijdens de Blauwvingerdagen, het Stratenfestival en het Stadsfestival. Uit de evaluatie hiervan blijkt dat dit soort evenementen van deze omvang niet leiden tot extra vragen over drukte bij de poortjes. NS en gemeente Zwolle hebben dan ook afgesproken om geen vervolg te geven aan deze afspraak. Uiteraard is een aantal grote evenementen, zoals het Bevrijdingsfestival, opgenomen in de evenementen kalender van NS en worden daarvoor wel extra maatregelen genomen (extra inzet NS medewerkers).

Pilots

Zoals hierboven al vermeld zijn er in 2016 pilots uitgevoerd om te onderzoeken of de transfercapaciteit van de poortjes kan worden vergroot door bijvoorbeeld extra aanduidingen boven de poortjes. Reizigers zouden dan sneller zien bij welke vervoerder zij moeten inchecken, waardoor er meer mensen per minuut door de poortjes kunnen lopen. Deze maatregelen worden door reizigers als prettig ervaren, maar hebben nauwelijks op de transfercapaciteit.

Een belangrijke pilot voor 2017 is het onderzoek naar verdergaande samenwerking tussen vervoerders, waardoor zij bijvoorbeeld gezamenlijk gebruik kunnen maken van een poortrij. Dit is voor Zwolle van belang als een 3^e vervoerder gebruik gaat maken van het station.

Connexxion en NS starten in maart 2017 een pilot op de Valleilijn (Amersfoort – Ede/Wageningen) om ervaring op te doen met alternatieven voor het in- en uitchecken per vervoerder. Eén van de klachten van reizigers in openbaar vervoer is nl. het moeten in- en uitchecken voor een overstap van de ene vervoerder naar de andere. Tijdens de pilot wordt een proef met drie reismogelijkheden uitgevoerd. Twee van deze mogelijkheden gebruiken de mobiele telefoon als vervoersbewijs en één de OV-chipkaart waarbij het niet meer nodig is om in- en uit te checken bij een overstap. De resultaten uit deze pilot zijn interessant voor Zwolle in het kader van de 3 vervoerders die hier vanaf december 2017 rijden.