



**Onderzoek 'Flexibilisering van het openbaar vervoer'**  
*Ervaringen en randvoorwaarden van reizigers*

**ROVER**

**Movement**  
MEER BEGRIP | BETERE KEUZES



## SAMENVATTING

Reizigers krijgen steeds vaker te maken met flexibel openbaar vervoer, zoals bussen die je van tevoren moet reserveren. De invoering van dit flexvervoer heeft vaak een goede reden: deze diensten kunnen beter aansluiten bij de behoeften van reizigers. Ook komt er steeds meer aandacht voor publieke mobiliteit: de combinatie van openbaar vervoer (OV), (gemeentelijke of regionale) taxibusjes en deelfervoer (deelfiets, deelauto). Zo liet het Rijk een interdepartementale verkenning uitvoeren. Flexvervoer kan zorgen dat openbaar vervoer beschikbaar blijft (of komt). Het kan reizigers helpen, maar ook als obstakel worden gezien.

Moventem en reizigersorganisatie Rover constateren dat er nog weinig tot geen onderzoek is gedaan naar de behoeften van reizigers (én niet-reizigers) rond flexvervoer. Ook de verkenning naar publieke mobiliteit beveelt onderzoek aan naar reizigersbehoeften.

Dit onderzoek van Moventem en Rover focust op hoe groepen reizigers en niet-reizigers flexvervoer ervaren, wat hun wensen en voorwaarden zijn en of die per reisdoel verschillen. Onder welke omstandigheden is flexvervoer acceptabel of zelfs waardevol? Door beter te begrijpen wat mensen motiveert en welke factoren hierbij spelen, kunnen overheden en vervoerders flexvervoer beter afstemmen op de behoeften en voorkeuren van reizigers. Met dit onderzoek willen we laten zien welke toegevoegde waarde voor de reiziger het grootste is, met als hoofdvraag:

***Onder welke omstandigheden en voorwaarden accepteren of waarderen reizigers flexibel openbaar vervoer?***

Met een vragenlijst hebben we een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder inwoners van Nederland. De doelgroep: iedereen van 16 jaar of ouder, zowel reizigers als niet-reizigers. We hebben ons in het bijzonder gericht op twee gebieden: de Achterhoek en Noord-Holland Noord. In totaal hebben 1.289 mensen de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 658 uit de Achterhoek en 166 uit Noord-Holland Noord.

Dit onderzoek van Moventem en Rover is uitgevoerd met regionale en landelijke partijen: Arriva, DOVA (opdrachtgevers OV), provincie Gelderland, Regio Achterhoek, Reizigersoverleg Brabant, Transdev en Vervoerregio Amsterdam. Op basis van de tien conclusies uit dit onderzoek doen we vier aanbevelingen.

## Conclusies

### 1. Reizigers willen vooral betrouwbaar flexvervoer

Mensen noemen betrouwbaarheid als hoofdvoorwaarde voor flexvervoer. Dat biedt kansen: als zij flexvervoer als betrouwbaar ervaren, kan het meer reizigers trekken. Reizigers willen vooral reserveren als zij daar een directe verbinding of een overstapgarantie voor terugkrijgen. Ook een eventuele hogere frequentie van flexvervoer waarderen zij. Tijdwinst wordt pas belangrijk vanaf een flexreis die 25 procent sneller is dan een gewone OV-reis. Betrouwbaarheid en duidelijke reisinformatie zijn cruciaal. Reiskosten en last-minute kunnen reserveren vinden de geënquêteerden minder belangrijk.

### 2. Er is een mismatch tussen imago en aanbod flexvervoer

Reizigers die flexvervoer incidenteel of niet gebruiken, zien het vooral als een laatste optie die veel planning vergt. Sommigen associëren flexvervoer bovendien met onbetrouwbaarheid. Incidentele gebruikers vinden reserveren ingewikkeld. Hierdoor overheersen negatieve eerste indrukken, die niet matchen met het doel van flexvervoer: beter aansluiten bij behoeften.

### 3. Reizigers willen één nationaal reserveringssysteem

De meeste geënquêteerden hebben nog nooit een flexbus gereserveerd. Een deel vindt dit moeilijk, vooral bij eerste keren. Mensen willen het liefst reserveren via een app of reisplanner. Ze geven de voorkeur aan één nationaal systeem, met één telefoonnummer en één app. Bij menselijke tussenkomst per telefoon blijft lokale kennis van de telefonisten essentieel, maar dat vinden reizigers bij een goed werkend landelijk reserveringssysteem minder noodzakelijk.

### 4. Flexvervoer wordt vaak ingewikkeld gevonden

Opvallend genoeg vinden ook reizigers die flexvervoer gebruiken de systemen vaak ingewikkeld. Samen met het imago zorgt dit voor een ongewenste situatie. Reserveringssystemen en reisplanners werken te vaak vanuit een systeem in plaats vanuit reizigersbehoeften.

## 5. Flexvervoer wordt soms geassocieerd of verward met ander vervoer

Mensen weten niet altijd welke vervoervormen onder flexibel OV vallen. Ze noemen soms ook Wmo-vervoer (van gemeenten voor mensen met een beperking of ziekte) of buurtbussen (lijnbusjes met vrijwillige chauffeurs). Hierdoor kunnen negatieve ervaringen met ander vervoer het beeld van flexvervoer beïnvloeden. In de Achterhoek zien mensen OV-flexvervoer regelmatig aan voor doelgroepenvervoer van gemeenten, mogelijk doordat het met dezelfde busjes wordt gereden als bij Wmo-vervoer.

## 6. Regelmatige gebruikers hebben een positief beeld van flexvervoer

Hoe vaker reizigers flexibel vervoer gebruiken, hoe positiever hun beeld. Niet-gebruikers en incidentele reizigers hebben vooral negatieve associaties, zoals dat het een laatste optie is en reserveren ingewikkeld is. Regelmatige gebruikers noemen juist vaker voordelen, zoals betrouwbaarheid, comfort, gemak en veiligheid. Zij zien flexvervoer minder vaak aan voor doelgroepenvervoer.

## 7. Vooral laagfrequente OV-reizigers zijn bereid een bus te reserveren

Ongeveer een derde van de mensen is bereid een bus te reserveren als dat beter aansluit bij hun reiswensen. Vooral laagfrequente reizigers en niet-reizigers die openstaan voor OV zijn daartoe bereid, vooral in weinig stedelijke gebied zoals de Achterhoek. Hoogfrequente OV-reizigers staan minder open voor reserveren.

## 8. Flexibel OV voegt vooral waarde toe bij niet-tijdgebonden reizen

Flexvervoer lijkt vooral geschikt voor reisdoelen zonder tijdsdruk, zoals boodschappen doen of familiebezoek. Voor dit soort reizen vinden reizigers een ruime bedieningstijd belangrijk (van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat), iets dat flexvervoer kan bieden. Voor werk- en schoolreizen is de bereidheid om te reserveren het laagst.

## 9. Flexibele routes lijken vooral niet-OV-reizigers aan te spreken

Niet-reizigers die openstaan voor OV lijken meer bereid om flexibele routes te accepteren, zelfs als dat ten koste gaat van stiptheid. In Noord-Holland Noord kan flexibele routing mogelijk meer nieuwe reizigers trekken dan in de Achterhoek.

Hoewel Achterhoekers het idee vaak goed vinden, verwachten zij dan minder snel of vaak een flexbusje te nemen.

## 10. Reserveren kan het veiligheidsgevoel van gebruikers vergroten

Flexibilisering van OV kan bijdragen aan een groter veiligheidsgevoel onder gebruikers. Zo zegt een derde van de mensen die zich 's avonds bij bushaltes wel eens onveilig voelen dat zij zich veiliger zouden voelen als zij een busje kunnen reserveren. Dit geldt vooral voor vrouwen.

## Aanbevelingen

### 1. Versterk de betrouwbaarheid van flexvervoer, zowel werking als beleving

Zorg dat flexvervoer betrouwbaar werkt en deel prestaties of garanties om het vertrouwen uit te bouwen.

### 2. Werk aan imago en positionering van flexvervoer: laat de voordelen zien

Werk aan een sterker imago van flexvervoer door helder te vertellen wat het is. En benadruk dat flexvervoer het gewone OV aanvult en reismogelijkheden biedt die er anders niet zouden zijn. Gebruik goede ervaringen van regelmatige gebruikers om het beeld bij andere (potentiële) reizigers te verbeteren.

### 3. Trek reizigers via communicatie op maat: per doelgroep én reisdoel

Focus bij flexvervoer op betrouwbaarheid en gemak. Benadruk de toegevoegde waarde voor sociale en recreatieve reizen (zoals ruimere bedieningstijden) en zet herkenbare gebruikersscenario's in. Positioneer flexibele routes als aantrekkelijk alternatief voor mensen die nu weinig of geen OV gebruiken.

### 4. Ontwikkel een nationaal, laagdrempelig reserveringssysteem

Zet de reiziger centraal in plaats van het systeem. Ontwikkel een nationaal, laagdrempelig reserveringssysteem in een app en in reisplanners. Zorg dat mensen die niet of minder digitaal vaardig zijn ook telefonisch kunnen reserveren.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Aanleiding en doel	5
1.1.1	Samenwerking en betrokken partijen	5
1.2	Onderzoeksopzet	5
1.2.1	Doelgroep en steekproef	5
1.2.2	Hoofdvraag	6
1.2.3	Onderzoeksvragen	6
1.2.4	Casusgebieden	6
1.3	Leeswijzer	7
<b>2</b>	<b>Steekproef</b>	<b>8</b>
2.1	Respondenten	8
2.1.1	Spreiding over Nederland	8
2.1.2	Leeftijd	8
2.1.3	Stedelijkheid	8
2.1.4	De Achterhoek	9
2.1.5	Noord-Holland Noord	9
2.2	Mobiliteitskenmerken	10
<b>3</b>	<b>Resultaten</b>	<b>11</b>
3.1	Voorkeuren voor openbaar vervoer	11
3.2	Bekendheid en gebruik van flexibel vervoer	14
3.3	Reserveren	17
3.3.1	Ervaringen met reserveren	17
3.3.2	Bereidheid tot reserveren	18
3.3.3	Voorkeuren m.b.t. reserveren	20
3.4	Flexibele routes	23
3.5	Veiligheid	27
<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>28</b>
4.1	Conclusies	28
4.2	Aanbevelingen	30
	<b>Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording</b>	<b>31</b>

# 1 Inleiding

*Flexibel vervoer is in opkomst. Steeds vaker worden innovatieve vormen van mobiliteit ingezet om beter aan te sluiten op de veranderende behoeften van reizigers. Om inzicht te krijgen in hoe reizigers én niet-reizigers deze ontwikkelingen ervaren, hebben Moventem en reizigersvereniging Rover, in samenwerking met verschillende stakeholders, onderzoek uitgevoerd. In dit rapport leest u hoe dit onderzoek is uitgevoerd en wat de belangrijkste uitkomsten zijn.*

## 1.1 Aanleiding en doel

Deels door technologische ontwikkelingen wordt (openbaar) vervoer steeds flexibeler. Voorbeelden hiervan zijn variabele dienstregeling, vraagafhankelijk openbaar vervoer en deelmobiliteit. Deze flexibilisering kan ervoor zorgen dat openbaar vervoer beschikbaar blijft, waar dat op reguliere wijze niet mogelijk is. Deze flexibilisering kan reizigers helpen, maar kan ook als obstakel gezien worden.

Dit onderzoek focust op hoe verschillende groepen reizigers en niet-reizigers flexibilisering ervaren en wat hun wensen en randvoorwaarden hierin zijn. Onder welke omstandigheden is flexibel openbaar vervoer acceptabel of zelfs waardevol? Door beter te begrijpen wat hen motiveert en welke factoren hierbij een rol spelen, kan beter worden afgestemd op de behoeften en voorkeuren van de reiziger. Op deze manier kan een goede implementatie van flexibel vervoer voor de reiziger georganiseerd worden.

### 1.1.1 Samenwerking en betrokken partijen

Dit onderzoek is uitgevoerd door Moventem en reizigersvereniging Rover, in samenwerking met verschillende regionale en landelijke stakeholders. Deze samenwerking had verschillende vormen. De betrokkenheid van deze partijen heeft bijgedragen aan zowel de omvang van de respons als aan de inhoudelijke scherpte van het onderzoek, met name in de gekozen casusgebieden.

Financiële bijdrage aan respondentenwerving:

- Regio Achterhoek: inzet van het inwonerpanel Achterhoek Spreekt
- Transdev: aanvullende straatwerving van respondenten in Noord-Holland Noord

Inhoudelijke en communicatieve bijdragen:

- Regio Achterhoek
- Transdev
- Reizigersoverleg Brabant
- Vervoerregio Amsterdam
- DOVA
- Provincie Gelderland
- Arriva

## 1.2 Onderzoeksopzet

We hebben een kwantitatief onderzoek uitgevoerd, in de vorm van een vragenlijst, onder een steekproef van inwoners uit heel Nederland. Het gaat hier niet enkel om reizigers, maar ook om mensen die nooit gebruik maken van het openbaar vervoer. De data is verzameld via het Rover panel, inwonerpanels, werving op straat en een open link die is verspreid door de stakeholders.

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek is alle inwoners van Nederland (16 jaar of ouder), zowel bestaande ov-reizigers en flex-reizigers als niet-reizigers (en alles daartussenin).

Verder zijn specifieke vragen gesteld over twee casusgebieden: de Achterhoek en Noord-Holland Noord (zie 1.2.4). Respondenten die niet in een van deze regio's wonen, maar er wel (regelmatig) reizen hebben ook de specifieke vragen over één (of beide) casusgebied(en) beantwoord.

### 1.2.2 Hoofdvraag

Met het onderzoek beantwoorden we de volgende hoofdvraag:

*Onder welke omstandigheden en voorwaarden wordt flexibilisering door verschillende groepen geaccepteerd en/of gewaardeerd?*

### 1.2.3 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag valt uiteen in de volgende onderzoeksvragen:

- Wanneer worden reizigers geholpen door flexibiliteit?
- Welke zaken worden als obstakel gezien door de reiziger?
- Welke voorwaarden stelt de reiziger aan verschillende vormen van flexibiliteit?
- Hoe beïnvloedt flexibilisering de reiservaring van reizigers?
- Welke aspecten van flexibilisering worden als positief en negatief ervaren?
- In hoeverre leidt flexibiliteit tot keuzestress of verwarring bij reizigers?
- Welke oplossingen kunnen worden aangedragen om de nadelen van flexibilisering te minimaliseren?

### 1.2.4 Casusgebieden

Twee casusgebieden bieden inzicht in zowel een stedelijk gebied (Noord-Holland Noord) als een laagstedelijk gebied (Achterhoek). We zoomen voor deze gebieden in op bekendheid en gebruik van de aanwezige flex-systemen, de toegevoegde waarde en voorwaarden die de reiziger stelt.



Figuur 1: Kaart van Noord-Holland Noord



Figuur 2: Kaart van de Achterhoek (ov-concessiegebied)

### 1.3 Leeswijzer

In dit document geven we de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. In hoofdstuk 2 beschrijven we de steekproef en relevante achtergrondkenmerken van respondenten. In hoofdstuk 3 beschrijven we de belangrijkste uitkomsten. Dat doen we per thema, eerst op een algemeen niveau en vervolgens beschrijven we belangrijke uitkomsten en opvallendheden voor de casusgebieden. Ten slotte geven we de belangrijkste conclusies weer en doen we algemene aanbevelingen.

## 2 Steekproef

In dit hoofdstuk beschrijven we de kenmerken van de gerealiseerde steekproef.

### 2.1 Respondenten

In totaal hebben 1.289 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Daarmee kunnen de uitkomsten van dit onderzoek met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 2,73% worden gegeneraliseerd naar de totale doelgroep (zie Bijlage 1 voor de volledige onderzoeksverantwoording). Er zijn verschillende kanalen ingezet om respondenten te werven.

Kanaal	%	#
Roverpanel	20,4	263
Achterhoek panel	50,3	649
Werving op straat	13,5	174
Open link (nieuwsbrieven, sociale media, etc.)	15,7	203

Tabel 1: Respons per kanaal

#### 2.1.1 Spreiding over Nederland

Onderstaande tabel laat de verdeling van de respons over Nederland zien. Respondenten zijn ingedeeld in vier landsdelen op basis van hun postcode. Oost-Nederland is oververtegenwoordigd, omdat een groot deel van de respondenten via het Achterhoek panel zijn geworven. Om te compenseren voor de oververtegenwoordiging van Oost-Nederland is gewogen op landsdeel.

Landsdeel	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
Noord-Nederland	9,8	1.773.584	2,4	31
Oost-Nederland	21,1	3.813.542	59,9	772
West-Nederland	48,0	8.657.526	31,7	408
Zuid-Nederland	21,1	3.799.375	5,4	70
Onbekend	-	-	0,2	2
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>18.044.027</b>	<b>100%</b>	<b>1.289</b>

Tabel 2: Respons naar landsdeel

#### 2.1.2 Leeftijd

Ook leeftijd beïnvloedt mobiliteit. Onderstaande tabel laat zien hoe de steekproef is verdeeld over de verschillende leeftijdscategorieën. De spreiding van leeftijd over de steekproef komt grotendeels overeen met de bevolking. Wel zijn mensen tussen de 15 en 34 jaar relatief ondervertegenwoordigd in deze steekproef.

Leeftijdscategorieën	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
15-34 jaar	30,0	4.607.962	11,0	141
35-44 jaar	14,6	2.247.630	8,1	104
45-54 jaar	14,6	2.244.100	13,5	174
55-64 jaar	16,2	2.490.122	9,4	250
65-74 jaar	13,0	1.991.459	32,3	416
75 jaar of ouder	11,5	1.764.220	15,3	197

Tabel 3: Respons per leeftijdscategorie

#### 2.1.3 Stedelijkheid

De mate van stedelijkheid beïnvloedt ook de mobiliteitskeuzes en ervaringen met het openbaar vervoer. In meer stedelijk gebied zijn meer voorzieningen en is het aanbod van openbaar vervoer groter dan in landelijk gebied.

Stedelijkheid	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
(Zeer) sterk	56,2	10.147.256	33,3	426
Matig	37,3	6.738.512	26,7	342
Laag tot niet	6,4	1.158.259	40,0	513

Tabel 4: Respons naar mate van stedelijkheid

### 2.1.4 De Achterhoek

Dit rapport kijkt naar twee casusgebieden, waaronder de Achterhoek. Mensen tussen 15 en 34 jaar oud zijn ondervertegenwoordigd, ouderen tussen 65-74 jaar oud zijn oververtegenwoordigd.

Leeftijdscategorieën	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
15-34 jaar	24,7	87.342	4,4	29
35-44 jaar	12,0	42.195	6,4	42
45-54 jaar	14,4	50.844	11,1	73
55-64 jaar	18,7	66.173	23,0	151
65-74 jaar	16,0	56.427	37,4	246
75 jaar of ouder	14,2	49.956	17,7	116

Tabel 5: Respons per leeftijdscategorie in de Achterhoek

De Achterhoek wordt gebruikt als casus voor de situatie van flexibel vervoer in een laagstedelijk gebied. De meerderheid van de respondenten uit de Achterhoek woont in een omgeving met een lage mate van stedelijkheid.

Stedelijkheid	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
(Zeer) sterk	8,9	49.028	5,5	36
Matig	84,5	264.527	35,7	234
Laag tot niet	6,6	36.012	58,8	386

Tabel 6: Respons naar mate van stedelijkheid in de Achterhoek

### 2.1.5 Noord-Holland Noord

Het tweede casusgebied is Noord-Holland Noord, hier komt de spreiding van leeftijd over de steekproef redelijk overeen met de bevolking. Wel zijn mensen van 75 jaar of ouder ondervertegenwoordigd in de steekproef.

Leeftijdscategorieën	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
15-34	26,7	155.339	35,0	57
35-44	13,8	80.079	10,4	17
45-54	15,0	87.106	19,6	32
55-64	17,0	99.101	8,0	13
65-74	14,3	83.030	23,3	38
75 jaar of ouder	13,3	77.587	3,7	6

Tabel 7: Respons per leeftijdscategorie voor Noord-Holland Noord

Noord-Holland Noord is een voorbeeld voor de situatie van flexibel vervoer in een meer stedelijk gebied. Bijna 60% van de respondenten woont in een omgeving met een hoge mate van stedelijkheid.

Stedelijkheid	Inwoners		Respons	
	%	#	%	#
(Zeer) sterk	8,9	49.028	57,1	93
Matig	84,5	464.451	26,4	43
Laag tot niet	6,6	36.012	16,6	27

Tabel 8: Respons naar mate van stedelijkheid in Noord-Holland Noord

## 2.2 Mobiliteitskenmerken

Het merendeel van de respondenten gebruikt het openbaar vervoer regelmatig (circa 60%). 12 procent van de respondenten gebruikt nooit het openbaar vervoer. Het openbaar vervoer wordt vooral gebruikt voor vrijetijdsbesteding (sporten, uitgaan, etc.) of het bezoeken van familie of vrienden. 93% gebruikt meestal de trein en 71% gebruikt meestal de bus. Ongeveer een kwart van de respondenten gebruikt meestal de tram of metro.

Driekwart van de respondenten heeft toegang tot een auto. Bijna 70% heeft een fiets en 48% heeft (ook) een elektrische fiets. De meerderheid van de respondenten heeft nog nooit gebruik gemaakt van deelmobiliteit. 25% heeft wel gebruik gemaakt van deelmobiliteit, hier gaat het vooral om de OV-fiets (20%).

Respondenten zijn ingedeeld in vier categorieën op basis van hoe frequent ze gebruik maken van het openbaar vervoer (ov). Hoogfrequente reizigers reizen minstens eens per week met het openbaar vervoer. Laagfrequente reizigers reizen een paar keer per jaar of maximaal een keer per maand met het openbaar vervoer. Niet-reizigers reizen niet met het openbaar vervoer. Deze laatste groep is onderverdeeld in niet-reizigers die open staan om (wel eens) met het ov te gaan en niet-reizigers die ook nooit met het ov willen reizen.

Niet alle reizigers hebben gebruik gemaakt van flexibel vervoer. Wanneer gebruikers van flexibel vervoer besproken worden zullen deze beschreven worden als flexgebruikers. Hierbij gaat het om respondenten die twee keer of vaker gebruik gemaakt hebben van flexibel vervoer.

Verdeling van reizigers	%	#
Hoogfrequent	38,2	492
Laagfrequent	37,5	483
Niet, maar staat wel open	14,1	182
Niet, staat niet open	10,4	134

Tabel 9: Verdeling van reizigers

### 3 Resultaten

In dit hoofdstuk bespreken we per thema de resultaten. We gaan in op algemene reisvoorkeuren, de bekendheid en het gebruik van flexibele vervoerssystemen. Vervolgens tonen we de bereidheid van reizigers om een bus te reserveren en onder welke voorwaarden en verbeteringen zij daartoe bereid zijn. Tot slot gaan we in op de meningen over flexibele routes en vertrektijden. Na elke paragraaf geven we de resultaten weer voor de twee casusgebieden.

#### 3.1 Voorkeuren voor openbaar vervoer

Om in beeld te brengen wanneer reizigers geholpen zouden worden door flexibiliteit, is eerst in kaart gebracht welke aspecten ov-reizigers het belangrijkste vinden van reizen met verschillende reisdoelen. Vervolgens is aan alle respondenten gevraagd bij welke verbeteringen men zou overwegen vaker met het ov te reizen.

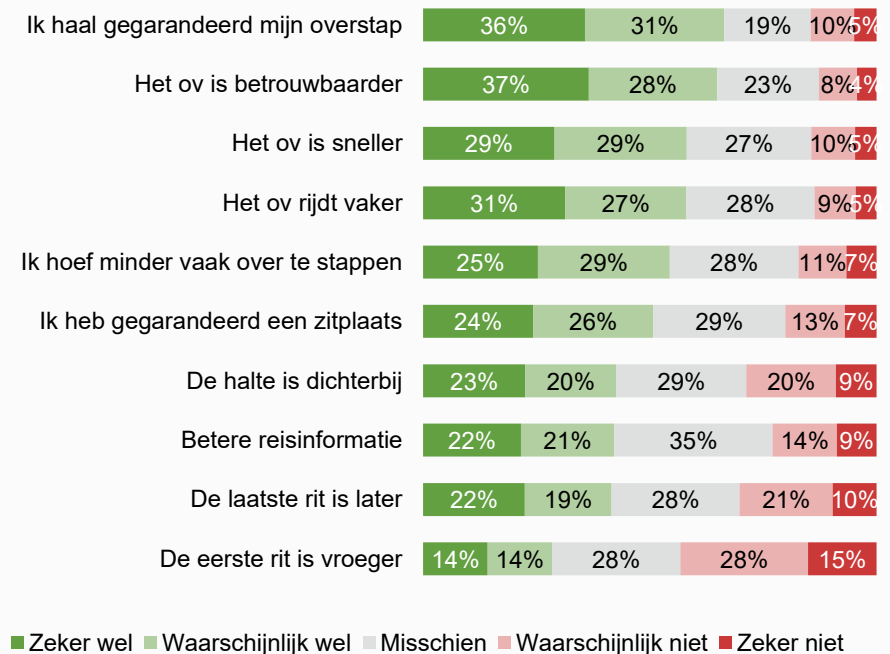
Ov-reizigers vinden betrouwbaarheid van de reis het belangrijkste aspect. Korte reistijden en hoge frequenties zijn daarnaast van belang bij woon-werk of woon-school reizen. Respondenten vinden een ruime dienstregeling belangrijk als ze op bezoek gaan of voor een andere activiteit in hun vrije tijd.

	Woon-werk	Zakelijk	Studie/stage/school	Vrije tijd	Bezoek familie/vrienden	Medische afspraak
Betrouwbaarheid	65%	66%	83%	58%	58%	58%
Korte reistijd	44%	33%	47%	24%	22%	26%
Hoge frequentie	42%	29%	53%	30%	23%	26%
Weinig overstappen	37%	32%	37%	37%	35%	29%
Ruime dienstregeling	26%	17%	32%	43%	40%	19%
Korte afstand van/naar halte	21%	20%	27%	27%	26%	27%
N.v.t.	20%	24%	1%	10%	17%	30%

Tabel 10: Belangrijkste reisaspecten per reisdoel

Wanneer de overstapzekerheid en betrouwbaarheid van het ov zouden verbeteren, geeft een groot deel van de respondenten aan vaker het ov te overwegen. Deze twee punten wegen zwaarder dan snelheid. Dit geldt met name voor al bestaande ov-reizigers. Niet-reizigers die wel open staan om vaker met het ov te gaan noemen daarnaast relatief vaak zitplaatsgarantie. Voor niet-reizigers die niet open staan vaker met het ov te gaan lijken verbeteringen weinig effect te hebben.

#### Bij welke verbeteringen zou je vaker overwegen om met het ov te reizen? (n=1.289)



Figuur 3: verbeteringen die doen overwegen (vaker) met het ov te reizen



Figuur 4: verbeteringen die doen overwegen (vaker) met het ov te reizen naar frequentie ov-gebruik

	Overstapgarantie	Betrouwbaarheid	Sneller	Minder vaak overstappen	Het ov rijdt vaker	Zitplaatsgarantie
Woon-werk	78%	77%	81%	66%	72%	60%
Zakelijk	69%	66%	79%	58%	70%	49%
Studie/ stage/ School	69%	72%	82%	63%	72%	55%
Boodschappen	84%	79%	65%	77%	69%	70%
Winkelen/ Voorzieningen	80%	77%	66%	63%	43%	61%
Bezoek familie/ vrienden	81%	76%	69%	44%	73%	56%
Vrijwilligers-werk	81%	77%	73%	61%	81%	57%
Vrije tijd	80%	77%	72%	63%	71%	59%

Tabel 11: Bij welke verbeteringen zouden reizigers vaker met het ov reizen per reisdoel

### Casusgebied Achterhoek

Ook voor de Achterhoek geldt dat ov-reizigers betrouwbaarheid van de reis het belangrijkste vinden. Korte reistijden en hoge frequenties zijn daarnaast van belang bij woon-werk reizen. Respondenten vinden een ruime dienstregeling belangrijk als ze op bezoek gaan of voor een andere activiteit in hun vrije tijd.

Overstapgarantie en verbetering van betrouwbaarheid worden het vaakst genoemd als reden om het ov wel/ vaker te overwegen.

*Bij welke verbeteringen zou je vaker overwegen om met het ov te reizen? (n=658)*



*Figuur 5: Voorkeuren voor ov verbeteringen onder Achterhoekers*

### Casusgebied Noord-Holland

Ook voor Noord-Holland Noord geldt dat ov-reizigers betrouwbaarheid van de reis het belangrijkste vinden. Korte reistijden en hoge frequenties zijn daarnaast van belang bij woon-werk reizen. Respondenten vinden een ruime dienstregeling belangrijk als ze op bezoek gaan of voor een andere activiteit in hun vrije tijd.

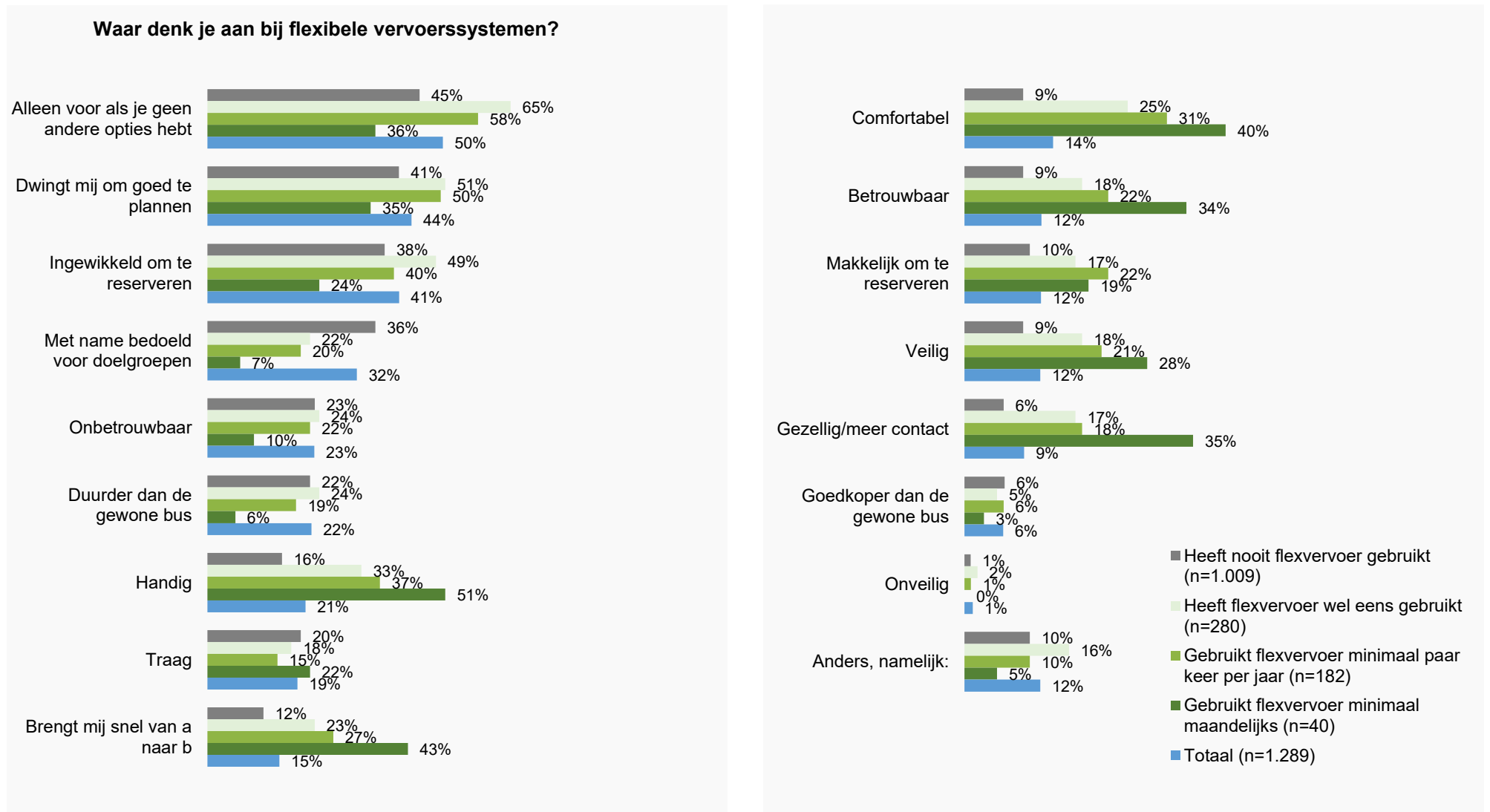
Een verbetering van betrouwbaarheid wordt het vaakst genoemd als reden om het ov wel/ vaker te overwegen, gevolgd door overstapgarantie en snelheid.

*Bij welke verbeteringen zou je vaker overwegen om met het ov te reizen? (n=166)*



*Figuur 6: Voorkeuren voor ov verbeteringen onder respondenten uit Noord-Holland Noord*





Figuur 9: Associaties met flexibel vervoer gesplitst naar gebruik van flexibel ov

### Casusgebied Achterhoek

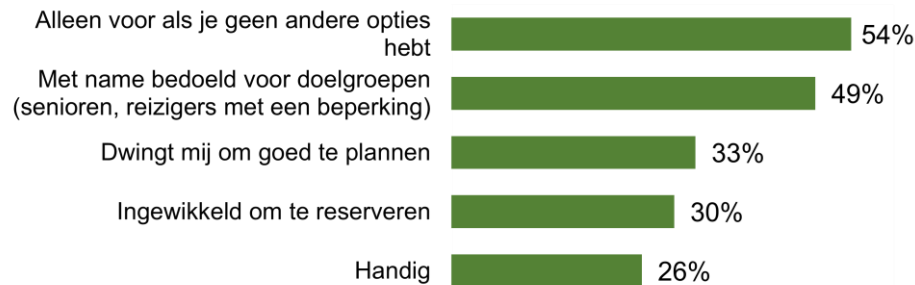
Achterhoekse respondenten zijn vooral bekend met de belbus en het ZOOV- vervoer. Een klein deel heeft gebruik gemaakt van een van de flexibele vervoerssystemen. Onder hoogfrequente ov-reizigers ligt de bekendheid en het gebruik hoger. Achterhoekers denken bij flexibel ov over het algemeen aan de laatste optie en doelgroepenvervoer.

Ben je bekend met onderstaande vervoerssystemen? (n=658)



Figuur 10: Bekendheid van flexibel ov in de Achterhoek

Top 5 associaties met flexibele vervoerssystemen (n=658)



Figuur 11: Associaties met flexibel vervoer in de Achterhoek

### Casusgebied Noord-Holland

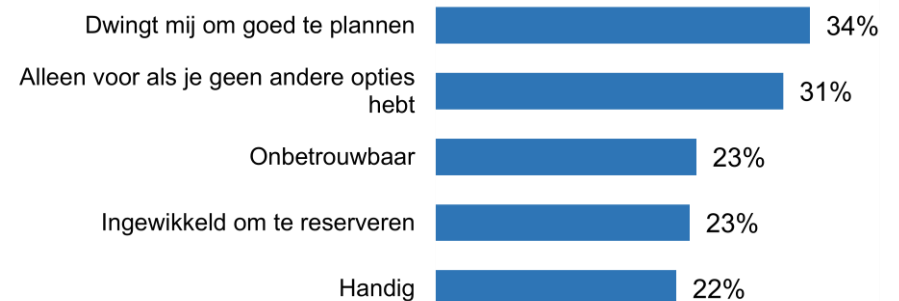
OV op Maat is het bekendst onder de respondenten uit Noord-Holland Noord. 47% weet wat het is, daarmee is de bekendheid groter dan het oude Overal Flex. 13% van de respondenten heeft er wel eens gebruik van gemaakt. Respondenten uit Noord-Holland Noord denken bij flexibel ov over het algemeen aan dat het ze dwingt goed te plannen en dat het als laatste optie geldt.

Ben je bekend met OV op Maat/ Overal Flex of de Texelhopper? (n=166)



Figuur 12: Bekendheid van flexibel ov in Noord-Holland Noord

Top 5 associaties met flexibele vervoerssystemen (n=166)



Figuur 13: Associaties met flexibel vervoer in Noord-Holland Noord

### 3.3 Reserveren

In deze paragraaf beschrijven we de ervaringen, voorwaarden en wensen van reizigers rondom het reserveren van flexibel ov.

#### 3.3.1 Ervaringen met reserveren

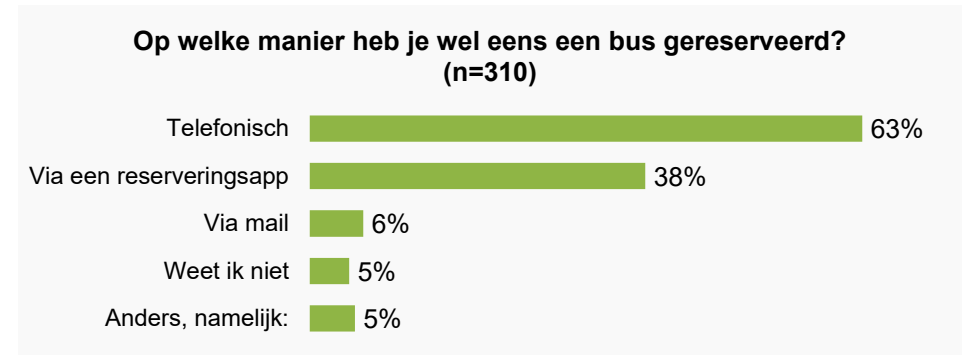
Het merendeel van de respondenten heeft nog nooit een bus gereserveerd (67%).

De respondenten die wél een bus hebben gereserveerd, deden dit vooral via de telefoon (63%) of een reserveringsapp (38%). 35% vond het reserveren van de bus makkelijk, terwijl 32% dit moeilijk vond.

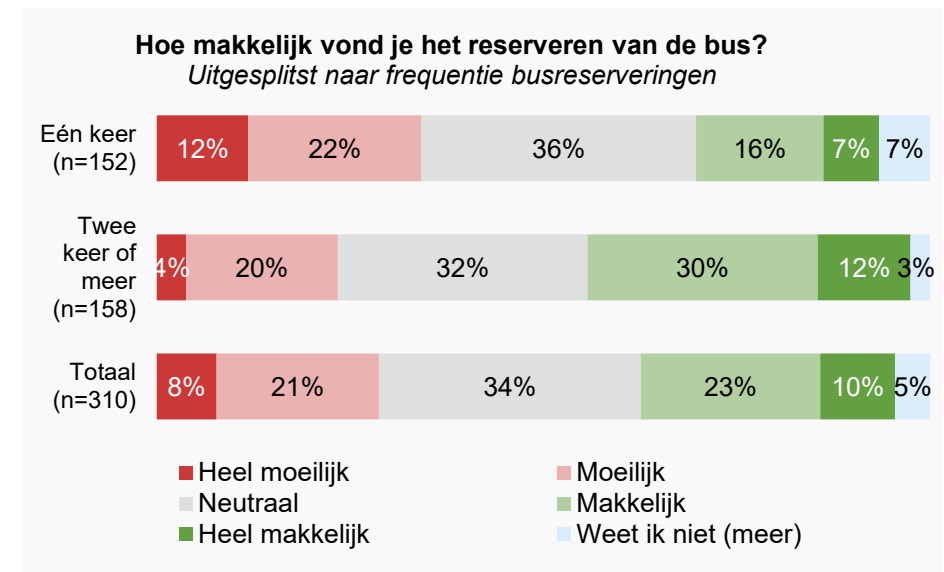
Onder respondenten die vaker dan één keer een bus hebben gereserveerd vindt 24% het (heel) moeilijk om een bus te reserveren. 46% vindt het (heel) makkelijk.



Figuur 14: Percentage respondenten dat een bus heeft gereserveerd



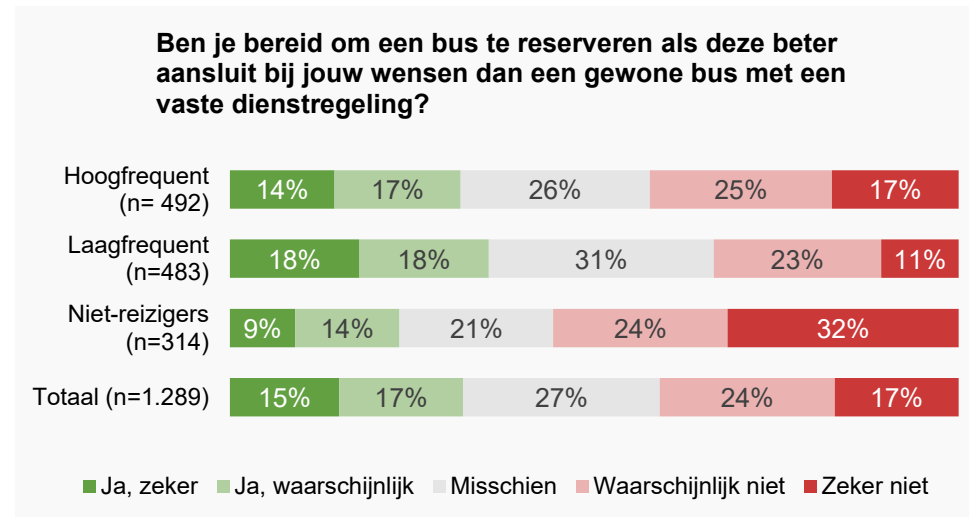
Figuur 15: Verdeling van gebruik reserveringsmethodes



Figuur 16: Ervaring met reserveren naar frequentie van reserveren

### 3.3.2 Bereidheid tot reserveren

Ongeveer een derde is (waarschijnlijk) bereid een bus te reserveren als deze beter aansluit bij de reiswensen dan een gewone bus met een vaste dienstregeling. Dit geldt met name voor laagfrequente ov-reizigers, maar ook onder niet-ov-reizigers geeft bijna een kwart aan bereid te zijn om te reserveren.

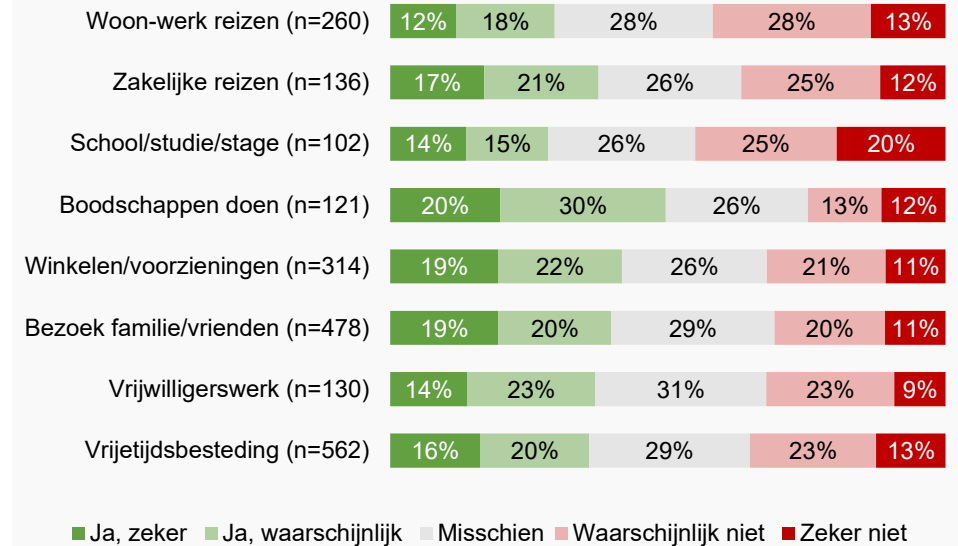


Figuur 17: Bereidheid om een bus te reserveren naar reisfrequentie

Wanneer gekeken wordt per reisdoel is te zien dat respondenten het minst bereid zijn om te reserveren voor tijdgebonden reisdoelen, zoals werk, stage en school (zie figuur 18). Respondenten zijn het meeste bereid om de bus te reserveren voor reisdoelen die niet aan een vaste tijd zijn gebonden, zoals boodschappen doen (50%), winkelen (41%) en om familie of vrienden te bezoeken (39%). Voor deze reisdoelen is een derde tot de helft bereid om 60 minuten van tevoren te reserveren.

Verder zien we dat met name inwoners uit niet-stedelijk gebied bereid zijn te reserveren (49%).

**Ben je bereid om een bus te reserveren als deze beter aansluit bij jouw wensen dan een gewone bus met een vaste dienstregeling? (n=975)**



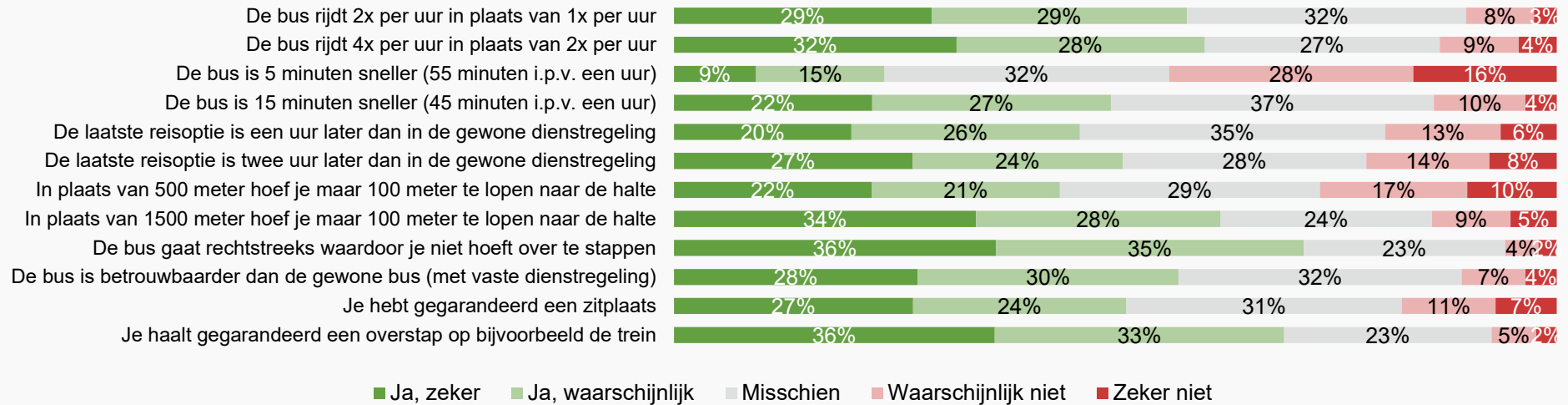
Figuur 18: Bereidwilligheid om een bus te reserveren per reisdoel

Reizigers zijn vooral bereid een bus te reserveren als het een overstap voorkomt of het halen van een overstap garandeert (69-71%). Verder zijn nabijheid van de halte en frequentie belangrijkere factoren dan snelheid. Zelfs wanneer de bus 15 minuten sneller is worden weinig respondenten overgehaald (figuur 19).

Respondenten vinden betrouwbaarheid een van de belangrijkste aspecten wanneer ze een bus reserveren (85%, zie figuur 20). Dit houdt in dat ze zeker willen weten dat ze op tijd aankomen bij hun bestemming. Daarbij zijn ook op de hoogte gehouden worden van definitieve aankomst- en vertrektijden belangrijk, en de garantie op het halen van overstappen op trein of bus. 63% vindt het belangrijk dat het niet duurder is dan de gewone bus, daarmee vindt men de prijs het minst belangrijk van de genoemde aspecten.

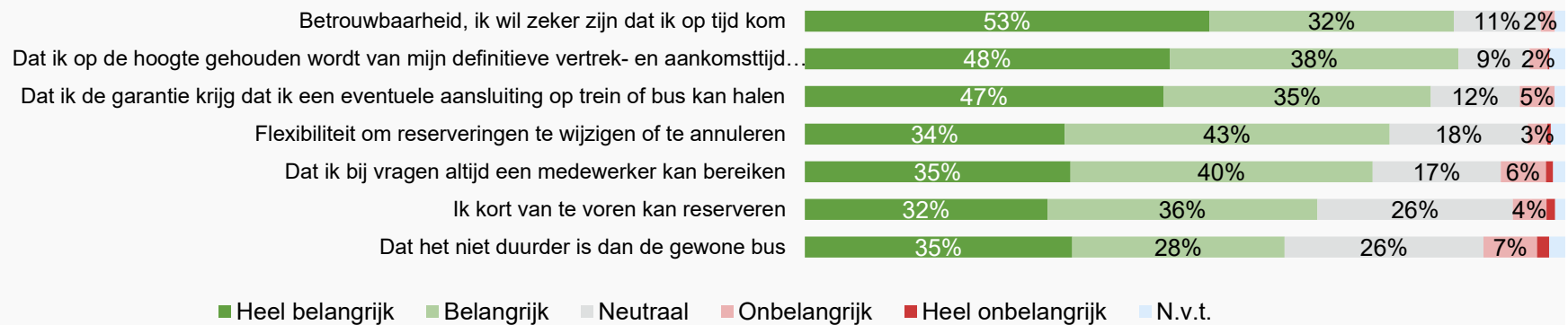
**In hoeverre ben je bereid om een bus te reserveren in ruil voor onderstaande verbeteringen? (n=796)**

*Respondenten die (misschien) bereid zijn te reserveren*



Figuur 19: Bereidheid om te reserveren in ruil voor verbeteringen

**Hoe belangrijk vind je de volgende onderdelen als je een rit zou moeten reserveren? Ga er daarbij vanuit dat er op dat moment geen gewone bus (met vaste dienstregeling) rijdt op jouw route (n=796)**



Figuur 20: Voorkeur voor reisaspecten

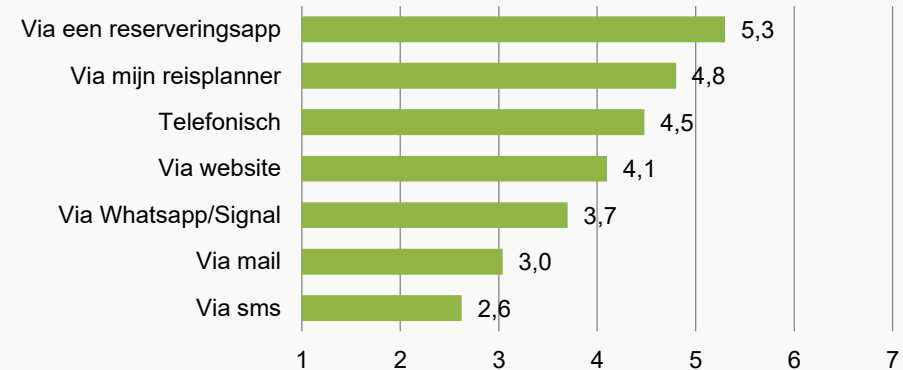
### 3.3.3 Voorkeuren m.b.t. reserveren

Men vindt het belangrijk dat medewerkers van het reserveringssysteem kennis hebben van de lokale situatie, terwijl ook een meerderheid aangeeft dat een landelijk nummer en app het reserveren makkelijker maakt.

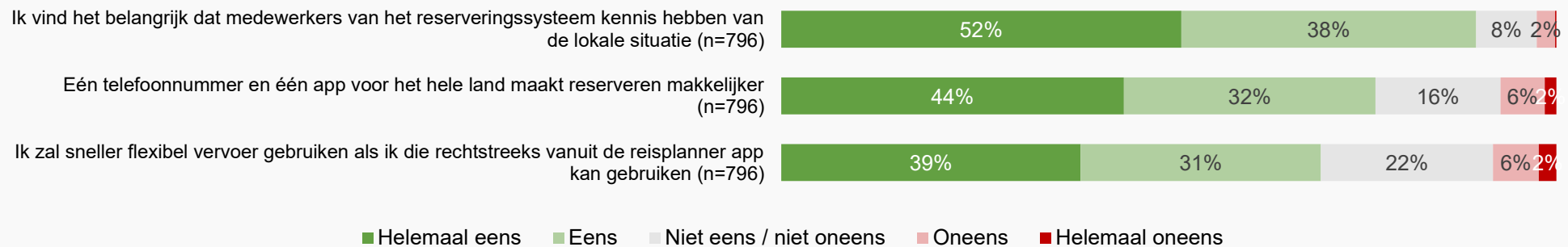
Respondenten geven aan dat iemand voorkennis moet hebben van een regio om makkelijk een bus te kunnen reserveren. Voor mensen van buiten de regio is het vaak onduidelijk dat een bus gereserveerd moet worden en hoe het reserveren werkt.

De meeste respondenten die (misschien) bereid zijn een bus te reserveren, zouden dat het liefst via een reserveringsapp of hun reisplanner doen. Een groot deel geeft daarbij aan dat ze flexibel of eerder zouden gebruiken als reservering vanuit de reisplanner mogelijk wordt gemaakt.

**Hoe zou jij het liefst reserveren als je gebruik maakt van deze bus? Rangschik de onderstaande opties op volgorde van hoog (7) naar laag (1) (n=796)**



Figuur 21: Voorkeuren voor reserveringsmanier

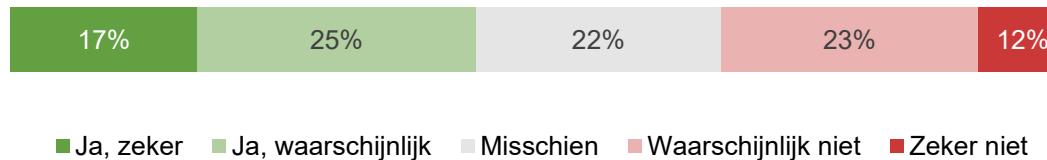


Figuur 22: Attitudes van respondenten tegenover reserveringssystemen

## Casusgebied Achterhoek

15% van de Achterhoekers heeft zelf wel eens een bus gereserveerd. 39% vond dat makkelijk, terwijl 17% dat moeilijk vond. Bijna twee derde heeft de rit telefonisch gereserveerd. De meeste reizigers die bereid zijn te reserveren, doen dat het liefst via een reserveringsapp.

### Ben je bereid om een bus te reserveren als deze beter aansluit bij jouw wensen dan een gewone bus met een vaste dienstregeling? (n=658)



Figuur 23: Bereidheid om een bus te reserveren in de Achterhoek

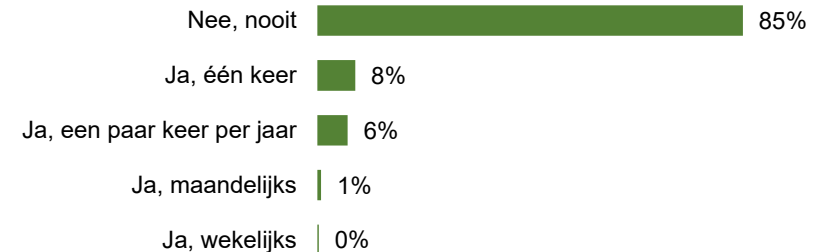
De helft van de respondenten uit de Achterhoek is bereid om een bus te reserveren als dit beter aansluit bij hun wensen dan een gewone bus met een vaste dienstregeling. 35% is (waarschijnlijk) niet bereid om een bus te reserveren, ook niet als dit beter aansluit bij hun wensen.

Respondenten zijn het meeste bereid om de bus te reserveren voor reisdoelen die niet aan een vaste tijd zijn gebonden, zoals boodschappen doen, winkelen en om familie of vrienden te bezoeken. Voor deze reisdoelen is ongeveer de helft bereid 60 minuten van tevoren te reserveren.

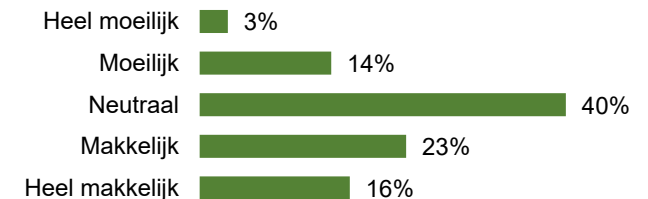
Reizigers zijn vooral bereid een bus te reserveren als het een overstap voorkomt of het halen van een overstap garandeert. Verder zijn nabijheid van opstappen en frequentie belangrijkere factoren dan snelheid.

Respondenten vinden betrouwbaarheid en informatie over definitieve aankomst- en vertrektijden het belangrijkste wanneer ze een bus reserveren.

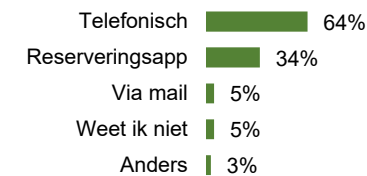
### Heb je ooit zelf een bus gereserveerd? (n=658)



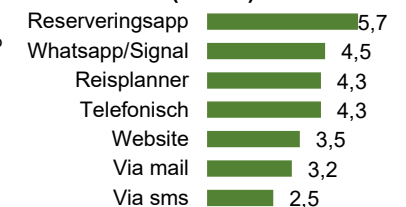
### Hoe makkelijk vond je het reserveren van de bus? (n=97)



### Manier van reserveren (n=97)



### Gewenste manier van reserveren (n=426)



## Casusgebied Noord-Holland

27% van de respondentengroep uit Noord-Holland Noord heeft zelf wel eens een bus gereserveerd. 11% doet dat een paar keer per jaar en 7% regelmatig. 34% geeft aan dat het reserveren makkelijk gaat, terwijl 28% het moeilijk vindt. De grote meerderheid reserveert de bus telefonisch. Samen met een reserveringsapp is dat ook de meest gewenste manier van reserveren.

### Ben je bereid om een bus te reserveren als deze beter aansluit bij jouw wensen dan een gewone bus met een vaste dienstregeling? (n=1.289)



Figuur 24: Bereidheid om een bus te reserveren in Noord-Holland Noord

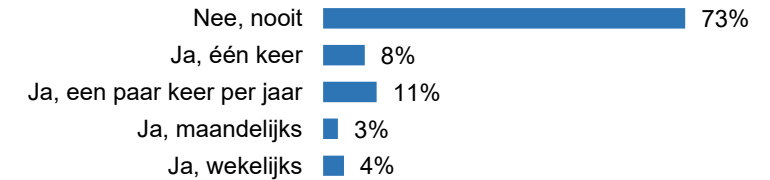
33% van de respondenten uit Noord-Holland Noord is bereid om een bus te reserveren als deze bus beter aansluit bij hun wensen dan een bus met een vaste dienstregeling. 41% van de respondenten is niet bereid om te reserveren als dit beter bij hun wensen past.

Respondenten zijn het meeste bereid om de bus te reserveren voor reisdoelen die niet aan een vaste tijd zijn gebonden, zoals boodschappen doen, winkelen en om familie of vrienden te bezoeken. Voor deze reisdoelen is 40% tot 50% bereid tot 60 minuten van tevoren te reserveren.

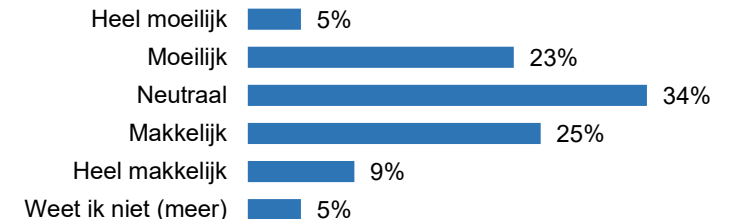
Op de vraag "In hoeverre ben je bereid om een bus te reserveren in ruil voor de onderstaande verbeteringen" noemen respondenten uit dit casusgebied gemiddeld minder aspecten dan het andere casusgebied. Reizigers zijn vooral bereid een bus te reserveren als het een overstap voorkomt of het halen van een overstap garandeert.

Respondenten vinden betrouwbaarheid en informatie over definitieve aankomst- en vertrektijden het belangrijkste wanneer ze een bus reserveren.

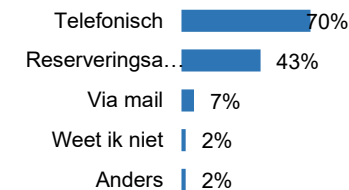
### Heb je zelf ooit eens een bus gereserveerd? (n=166)



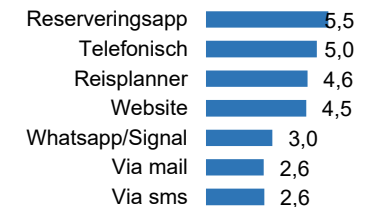
### Hoe makkelijk vond je het reserveren van de bus? (n=44)



### Manier van reserveren (n=44)



### Gewenste manier van reserveren (n=100)



### 3.4 Flexibele routes

Naast het reserveren van ritten kan flexibiliteit betrekking hebben op de route die een bus rijdt. Zo kan een chauffeur haltes overslaan waar niemand opstapt. Dit scheelt tijd, maar zorgt er soms ook voor dat vertrektijden minder precies zijn.

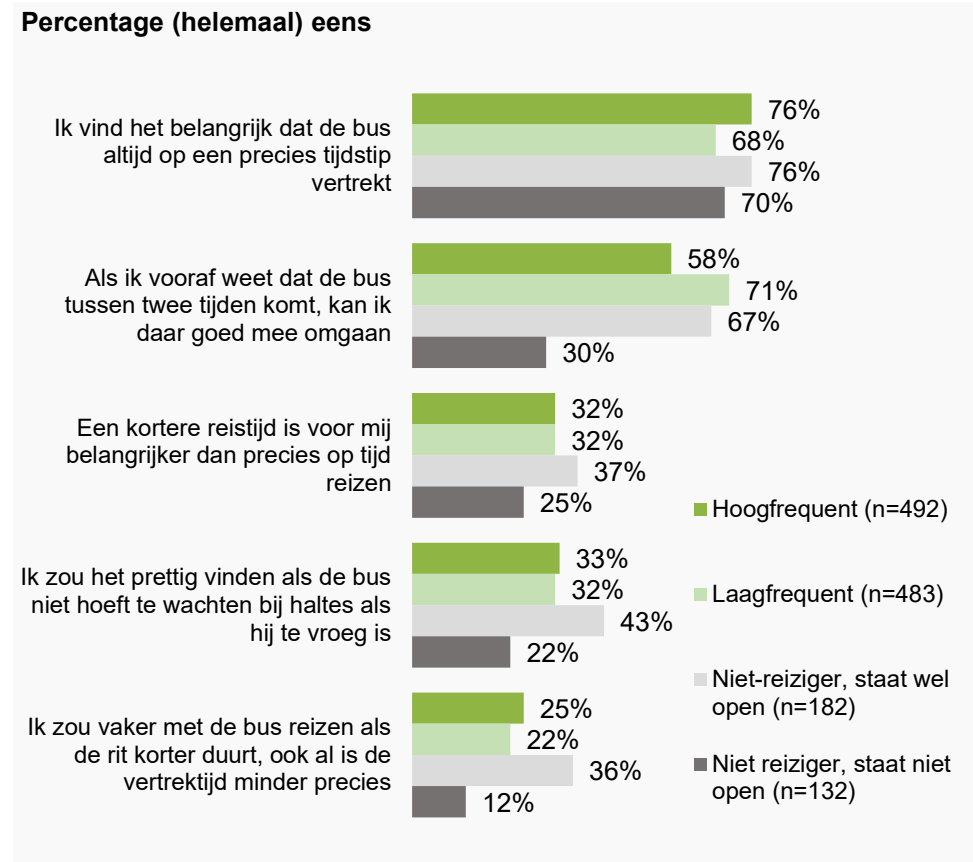
47% van de respondenten vindt het goed dat een bus alleen stopt bij haltes waar van tevoren is aangegeven dat iemand wil instappen. Echter geeft driekwart aan het belangrijk te vinden dat de bus altijd op een precies tijdstip vertrekt. Wel kan 61% van de reizigers er goed mee omgaan als ze weten dat de bus tussen twee tijden komt. In het algemeen is een kortere reistijd voor reizigers niet belangrijker dan precies op tijd reizen (figuur 26).

Voor de groep niet-reizigers die wel openstaan voor het ov geldt dat zij een kortere reistijd vaker belangrijk vinden dan de overige groepen. Ook zouden zij het vaker prettig vinden als de bus niet hoeft te wachten bij haltes als hij te vroeg is. Ze geven ook meer aan vaker met de bus te willen reizen als de rit korter duurt, ook als de vertrektijd minder precies is (figuur 26). Flexibele routes en de bijkomende voordelen daarvan lijken daarmee vooral potentiële nieuwe ov-reizigers aan te spreken.

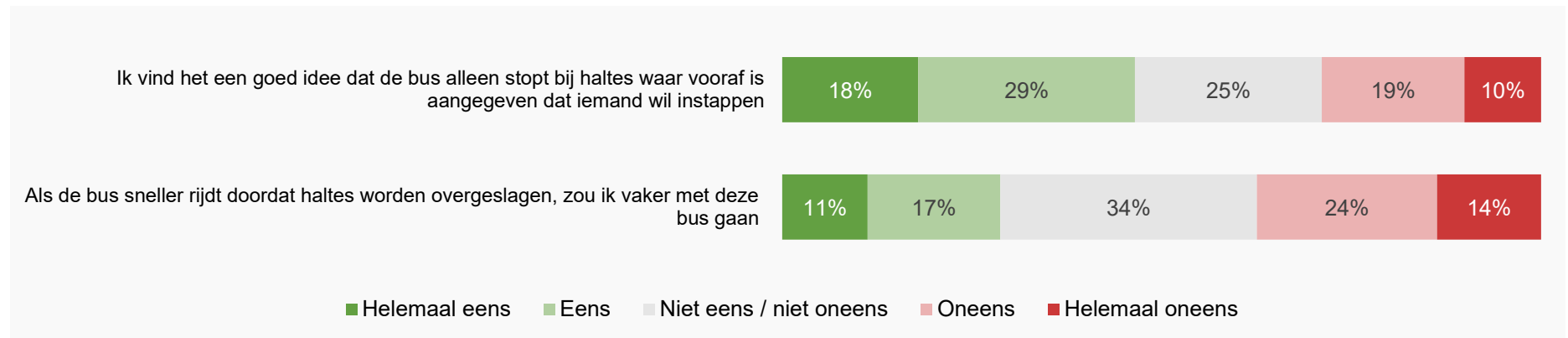
Respondenten vinden het belangrijk dat de bereikbaarheid niet vermindert. Ook is een aantal respondenten bang dat dit systeem ervoor zorgt dat het ov minder bereikbaar wordt voor kwetsbare groepen, zoals ouderen, mensen met een beperking of mensen zonder auto of digitale vaardigheden. Respondenten hebben ook twijfels over de haalbaarheid en kosten van dit systeem.



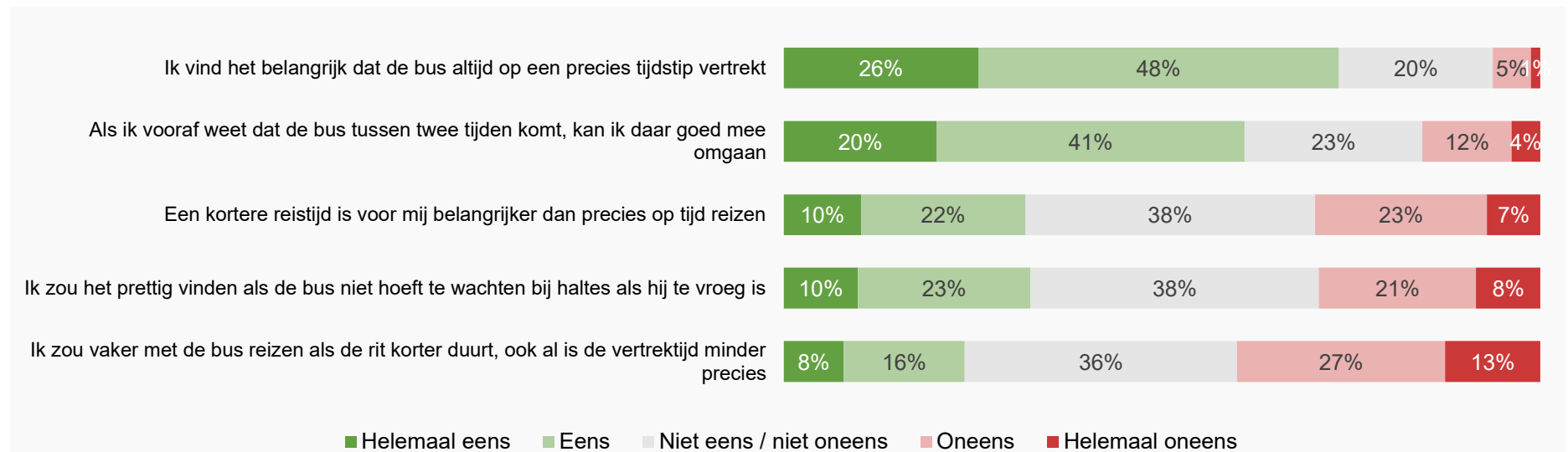
Figuur 25: Attitudes van respondenten tegenover (mogelijk) gewijzigde reistijden



Figuur 26: Percentage (helemaal) eens met stellingen over flexibele routes



Figuur 27: Attitudes tegenover flexibele routes



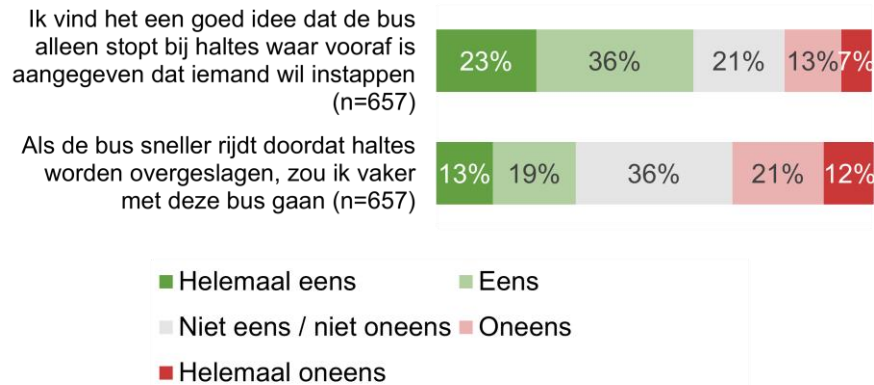
Figuur 28: Attitudes tegenover flexibele aankomst- en vertrektijden

	Woon- werk	Studie/ stage/ school	Boodschappen	Bezoek familie/ vrienden	Vrije tijd
Ik vind het belangrijk dat de bus altijd op een precies tijdstip vertrekt	28%	13%	18%	54%	59%
Als ik vooraf weet dat de bus tussen twee tijden komt kan ik daar goed mee omgaan	24%	12%	18%	57%	55%
Een kortere reistijd is voor mij belangrijker dan precies op tijd reizen	25%	17%	19%	55%	55%
Ik zou het prettig vinden als de bus niet hoeft te wachten bij haltes als hij te vroeg is	34%	18%	19%	48%	53%
Ik zou vaker met de bus reizen als de rit korter duurt, ook al is de vertrektijd minder precies	27%	17%	18%	50%	52%

Tabel 12: Attitudes tegenover flexibele reistijden per reisdoel

### Casusgebied Achterhoek

59% van de respondenten uit de Achterhoek vindt het goed dat de bus alleen stopt bij haltes waar vooraf is aangegeven dat iemand wil instappen. 32% van de respondenten geven aan dat ze hierdoor vaker met de bus zouden gaan. Respondenten vinden het idee goed, maar de meeste respondenten denken niet dat ze hierdoor vaker gaan reizen.



Figuur 30: Attitudes tegenover flexibele routes in de Achterhoek

De helft van de respondenten uit de Achterhoek vindt het acceptabel als vertrek- en aankomsttijden kunnen wijzigen als een andere reiziger een reservering maakt, mits ze op tijd geïnformeerd worden. 25% vindt het niet acceptabel als vertrek- en aankomsttijden kunnen wijzigen.

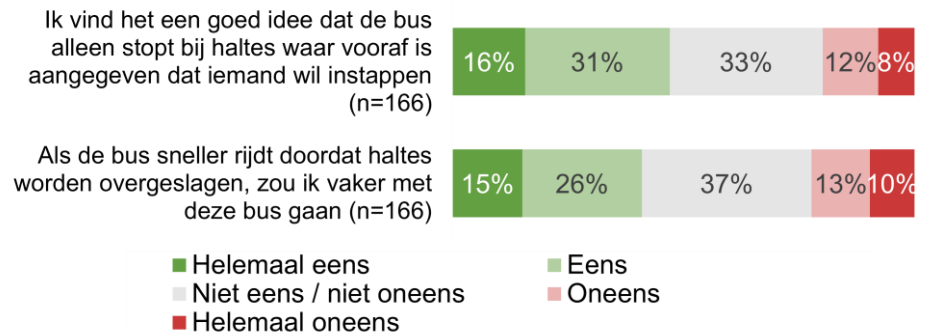
Hoe zou je het vinden als vertrek- en aankomsttijden kunnen wijzigen als een andere reiziger een reservering maakt? (n=560)



Figuur 31: Attitudes tegenover flexibele reistijden in de Achterhoek

### Casusgebied Noord-Holland

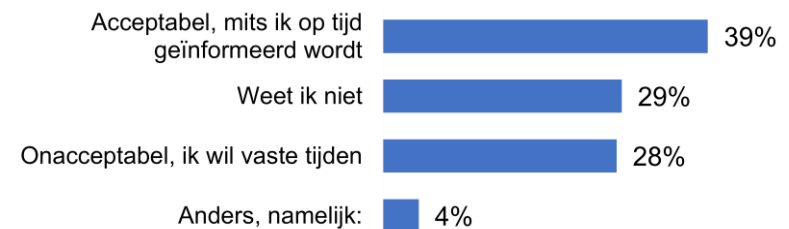
Respondenten uit Noord-Holland Noord staan minder open voor flexibele routes als respondenten uit de Achterhoek. 47% van de respondenten uit Noord-Holland Noord vinden het goed dat de bus alleen stopt bij haltes waar vooraf is aangegeven dat iemand wil instappen. Wel geven meer respondenten aan dat ze vaker met de bus zouden gaan als de bus sneller rijdt door het overslaan van haltes (41%). In Noord-Holland Noord zouden flexibele routes dus meer reizigers kunnen aantrekken als in de Achterhoek.



Figuur 32: Attitudes tegenover flexibele routes in Noord-Holland Noord

Bijna een derde van de respondenten uit Noord-Holland Noord vindt het onacceptabel dat de reistijden kunnen wijzigen als een andere reiziger een reservering maakt. 39% vindt het wel acceptabel, wat ook lager ligt als in de Achterhoek.

Hoe zou je het vinden als vertrek- en aankomsttijden kunnen wijzigen als een andere reiziger een reservering maakt? (n=164)

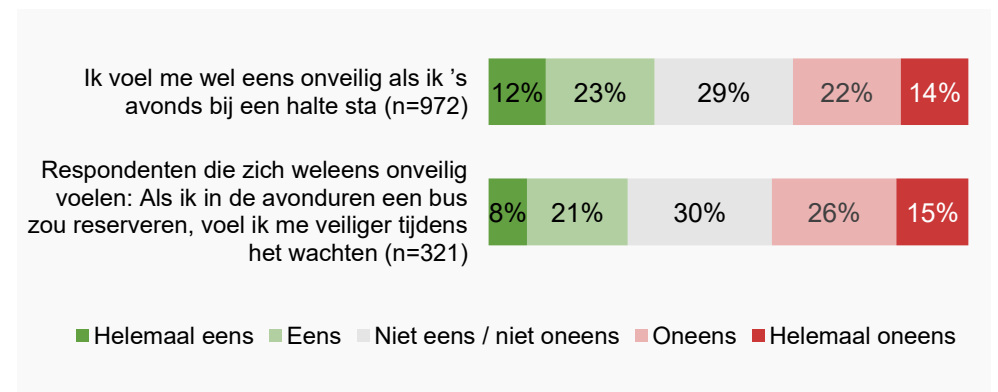


Figuur 33: Attitudes tegenover flexibele routes in Noord-Holland Noord

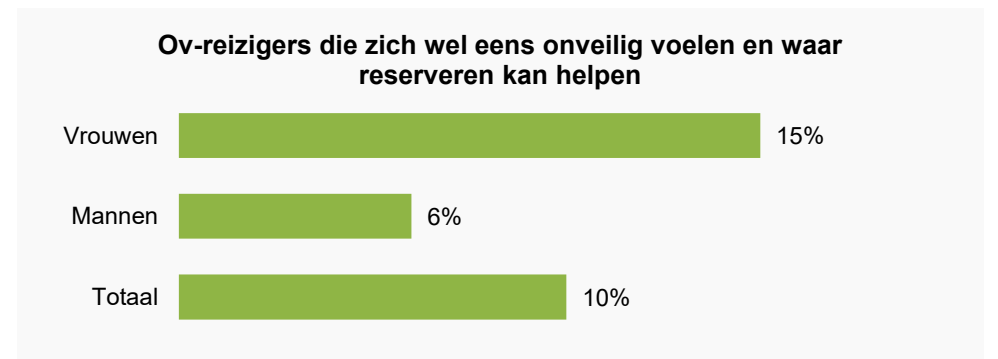
### 3.5 Veiligheid

Een derde van de ov-reizigers voelt zich soms onveilig wanneer ze bij een halte staan (figuur 34). Dit geldt met name voor vrouwen (46%). Binnen de groep die zich wel eens onveilig voelt, geeft 29% aan dat door het reserveren van een bus het veiligheidsgevoel verbetert (33% voor vrouwen en 25% voor mannen).

In totaal geeft in dit onderzoek 15% van alle vrouwen die met het ov reizen aan dat zij zich wel eens onveilig voelen én dat het reserveren van een bus hun gevoel van veiligheid tijdens het wachten kan verbeteren, tegenover 6% van mannen die met het ov reizen.



Figuur 34: Stellingen over veiligheid



Figuur 35: percentage ov-reizigers dat zich wel eens onveilig voelt tijdens het wachten én voor wie reserveren het veiligheidsgevoel zou verbeteren

## 4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste conclusies. We beantwoorden de onderzoeksvragen en geven handreikingen om flexibel vervoer verder te verbeteren en nieuwe reizigers aan te trekken.

Waar relevant maken we onderscheid naar verschillende groepen:

- *Hoogfrequente ov-reizigers, laagfrequente ov-reizigers, niet-ov-reizigers die openstaan om (wel eens) met het ov te reizen en mensen die niet openstaan voor ov;*
- *Gebruikers van flexibel vervoer (flex-ov-gebruikers) en niet-gebruikers van flexibel ov;*
- *Casusgebieden Achterhoek en Noord-Holland Noord.*

### 4.1 Conclusies

#### **Er is een mismatch tussen het algemene imago en het aanbod van flexibel openbaar vervoer**

Zowel incidentele gebruikers van flexibel ov als respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van flexibel ov, zien flexibel vervoer voornamelijk als laatste optie en hebben het gevoel dat het hen dwingt om goed te plannen. Ook associeert een deel van de respondenten flexibel vervoer met onbetrouwbaarheid. Daarnaast noemen incidentele flex-ov-gebruikers het ingewikkeld om te reserveren.

De eerste associaties hebben vooral betrekking op (veronderstelde) nadelen van flexibel vervoer. Dit terwijl flexibel vervoer in essentie een netwerk biedt dat zorgt voor een aanvullende basisdekking op regulier openbaar vervoer in gebieden of op tijden waarop de reguliere bus niet rijdt. Het is daarom de uitdaging om de kloof tussen de basiskenmerken van het systeem en de perceptie van de reiziger over dit systeem te dichten.

Veel respondenten benadrukken betrouwbaarheid als een belangrijke randvoorwaarde voor openbaar vervoer in het algemeen. Deze randvoorwaarde biedt kansen voor flexibel ov. Respondenten geven aan dat ze vaker het ov

zouden gebruiken als het betrouwbaarder is. Wanneer flexibel ov als betrouwbaar wordt gezien, kan dit dus mogelijk meer reizigers aantrekken.

#### **Flexibel vervoer wordt regelmatig geassocieerd of verward met andere vervoersvormen**

Aan respondenten die niet in een casusgebied wonen, is middels een open vraag gevraagd welke vormen van flexibel vervoer zij kennen. Hierbij werden in ongeveer 20% van de gevallen vormen van vervoer genoemd die niet onder flexibel vervoer vallen, bijvoorbeeld Wmo-vervoer en buurtbussen. Dit laat zien dat het voor respondenten niet altijd duidelijk is welke vormen van vervoer onder flexibel vervoer vallen. Dit betekent ook dat negatieve ervaringen met andere vormen van vervoer kunnen bijdragen aan een negatiever beeld van flexibel ov.

Ook ziet een deel van de respondenten, met name respondenten uit de Achterhoek, flexibel vervoer als doelgroepenvervoer. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in de Achterhoek een deel van de ritten van flexibel vervoer met hetzelfde materieel wordt gereden als de diensten rondom doelgroepenvervoer (ZOOV).

#### **Regelmatische gebruikers van flexibel ov hebben een positief beeld van flexibel vervoer**

Hoe vaker reizigers flexibel ov gebruiken, hoe positiever het imago. Voor incidentele flex-ov-gebruikers geldt dat zij, net als niet-gebruikers, met name negatieve associaties hebben (laatste optie en dwingt om goed te plannen). Ook noemen zij vaak dat het ingewikkeld is te reserveren. Toch hebben deze respondenten meer positieve associaties met flexibel vervoer dan niet-gebruikers. Zo wordt 'handig' en 'comfortabel' ook vaak genoemd. Ook vinden deze gebruikers flexibel vervoer vaker betrouwbaar en veilig dan respondenten die nog nooit of slechts één keer flexibel ov hebben gebruikt. Daarnaast zien zij flexibel vervoer minder vaak als doelgroepenvervoer.

Bij de (kleine) groep reizigers die regelmatig gebruik maakt van flexibel ov (minimaal maandelijks) verschuift het imago aanzienlijk. Er komen vooral positieve associaties naar voren. Deze groep ziet flexibel ov als handig, snel en comfortabel.

### **Vooraf laagfrequente ov-reizigers zijn bereid een bus te reserveren**

Ongeveer een derde van de respondenten is (waarschijnlijk) bereid een bus te reserveren als deze beter aansluit bij de reiswensen dan een gewone bus met een vaste dienstregeling. Voornamelijk laagfrequente reizigers zijn bereid om te reserveren, maar ook onder niet-reizigers die openstaan voor het ov is een kwart bereid om een bus te reserveren. Daarnaast ligt de bereidheid om een bus te reserveren hoger in weinig stedelijk gebied zoals de Achterhoek dan het meer stedelijke gebied van Noord-Holland Noord.

Hoogfrequente ov-reizigers staan minder open voor flexibel ov dan laagfrequente en niet-reizigers.

### **Flexibel ov is vooral van toegevoegde waarde voor niet-tijdgebonden reizen**

Op basis van de onderzoeksresultaten lijkt flexibel ov vooral van toegevoegde waarde voor reisdoelen die niet of weinig tijdsgebonden zijn, zoals boodschappen doen en bij familie of vrienden op bezoek gaan. Voor deze reisdoelen geldt ook dat reizigers relatief vaak een ruime dienstregeling belangrijk vinden, een aspect dat flexibel vervoer kan bieden. Respondenten zijn het minst bereid om een bus te reserveren voor tijdsgebonden doelen, zoals werk en school.

### **Respondenten zijn voornamelijk bereid om een bus te reserveren in ruil voor een rechtstreekse bus of een overstapgarantie**

Respondenten zijn vooral bereid om een bus te reserveren in ruil voor een rechtstreekse bus naar hun eindbestemming of een overstapgarantie. Ook een hogere frequentie wordt genoemd. Een snellere verbinding lijkt pas van toegevoegde waarde vanaf een 25% tijdswinst.

Belangrijke voorwaarden die respondenten stellen zijn betrouwbaarheid (men wil zeker weten dat men op tijd komt) en dat men op de hoogte gehouden wordt van definitieve vertrek- en aankomsttijd. Ook de garantie om een eventuele overstap op trein of bus te halen komt hier terug. Kosten en kort van tevoren kunnen reserveren vindt men relatief minder belangrijk.

### **Flexibele routes lijkt vooral de huidige niet-ov-reiziger aan te spreken**

Zowel ov-reizigers als niet-reizigers vinden het belangrijk dat de bus op een precies tijdstip vertrekt. Wel zijn er verschillen tussen reizigers en niet-reizigers die openstaan voor openbaar vervoer. Deze niet-reizigers lijken meer open te staan voor een snellere bus dankzij flexibele routes, ook als de bus hierdoor niet stipt op tijd rijdt.

In Noord-Holland Noord lijken flexibele routes mogelijk meer nieuwe reizigers aan te trekken dan in de Achterhoek. In de Achterhoek vinden veel respondenten het idee van een snellere bus door het overslaan van haltes in principe positief. Tegelijkertijd geeft slechts een klein deel aan dat zij hierdoor daadwerkelijk vaker de bus zouden gaan gebruiken. In Noord-Holland Noord is de bereidheid om flexibele routes te gebruiken juist groter, ondanks dat respondenten hier minder enthousiast zijn over het concept dan in de Achterhoek.

### **Er is behoefte aan één nationaal reserveringssysteem**

Het merendeel van de respondenten heeft nog nooit een bus gereserveerd. Onder respondenten die wel een bus hebben gereserveerd vond ongeveer een derde dit (heel) moeilijk. Dit ligt lager onder respondenten die meer dan één keer een bus gereserveerd hebben (24%). Hier lijkt een samenhang te zijn tussen frequentie van reserveren en hoe makkelijk het is om te reserveren.

Respondenten die bereid zijn om een bus te reserveren geven aan dat ze het liefste via een reserveringsapp of reisplanner willen reserveren. Het merendeel van de respondenten geeft de voorkeur aan één telefoonnummer en één app voor het hele land. De meeste respondenten vinden wel dat medewerkers van het reserveringssysteem ook bekend moeten zijn met de lokale situatie. Bij een goed werkend nationaal systeem zou de noodzaak van lokale kennis beperkt zijn.

### **Reserveren kan het veiligheidsgevoel verhogen onder gebruikers**

Flexibilisering kan zorgen voor een groter veiligheidsgevoel onder gebruikers. Zo geeft een derde van de respondenten die zich 's avonds wel eens onveilig voelt bij bushaltes aan dat zij zich veiliger zouden voelen als zij een bus kunnen reserveren. Dit geldt met name voor vrouwen.

## 4.2 Aanbevelingen

We doen een aantal algemene aanbevelingen, om de mogelijkheden die flexibel ov biedt (of kan bieden) beter te kunnen benutten.

### **Werk aan imago en positionering van flexibel ov: maak voordelen zichtbaar**

Flexibel ov heeft vaak een imago van onbetrouwbaarheid, terwijl reizigers juist aangeven dat betrouwbaarheid voor hen de belangrijkste voorwaarde is om het te gebruiken. Door de betrouwbaarheid van flexibel ov beter te organiseren én zichtbaarder te maken in communicatie, ligt hier veel winst.

- Maak duidelijk wat flexibel ov (niet) is.
- Voorkom verwarring met doelgroepenvervoer of Wmo-vervoer door duidelijke communicatie, zowel in taalgebruik als visuele uitingen.
- Benadruk in de communicatie dat flexibel vervoer een aanvulling is op regulier ov, geen vervanging.
- Leg nadruk op betrouwbaarheid en voorspelbaarheid, omdat dit een belangrijke voorwaarde is voor reizigers om flexibel ov te overwegen.
- Maak actief gebruik van positieve ervaringen van regelmatige gebruikers om het imago te verbeteren. Zet deze groep in als ambassadeur.

### **Trek reizigers aan via communicatie op maat – per doelgroep én per reisdoel**

- Uit dit onderzoek blijkt dat de potentiële doelgroep voor flexibel ov vooral bij de laagfrequente ov-reiziger ligt, en bij niet-reizigers die wel openstaan voor ov. Houd daarom bij de introductie of promotie van flexibel vervoer rekening met deze doelgroep en leg nadruk op gemak en betrouwbaarheid.
- Benadruk het nut van flexibel ov voor sociale en recreatieve verplaatsingen, zoals boodschappen doen en familiebezoek. Benoem daarbij de ruime bedieningstijden van flexibel vervoer.
- Stem de communicatie af op deze reisdoelen, bijvoorbeeld door voorbeelden te geven van gebruikersscenario's.

- Bij eventuele ontwikkeling van flexibele routes, positioneer deze dan als aantrekkelijk alternatief voor mensen die nu niet of nauwelijks ov gebruiken.

### **Versterk de betrouwbaarheid, zowel in werking als beleving**

- Zorg dat flexibele systemen voldoen aan de behoefte aan betrouwbaarheid: stiptheid, voorspelbaarheid en goede overstapmogelijkheden.
- Bouw overstapgaranties en realtime informatievoorziening (bijv. via pushnotificaties) structureel in.
- Communiceer prestaties of garanties (bijv. aankomst op tijd, haalbaarheid overstap) om vertrouwen op te bouwen.

### **Ontwikkel een landelijk, laagdrempelig reserveringssysteem**

De afgelopen jaren is het aantal flexibele vervoerssystemen fors uitgebreid. Een nieuw flexibel vervoerssysteem is in de meeste gevallen onderdeel van de openbaar vervoerconcessie en kent een eigen reserveringssysteem met een eigen naam, telefoonnummer, app of website.

- Uit dit onderzoek komt duidelijk naar voren dat de reiziger behoefte heeft aan één overkoepelend systeem. Verlaag daarom de drempel bij de reiziger die van flexibel ov gebruik wil maken door dit aan de voorkant via één systeem aan te bieden in de vorm van een reserveringsapp of integratie binnen een reisplanner.
- Houd rekening met doelgroepen met beperkte digitale vaardigheden door ook altijd een telefonische optie te bieden.
- Omdat flexibel ov nu regionaal georganiseerd is, vraagt de ontwikkeling van een landelijk systeem om samenwerking tussen vervoerders, concessieverleners en andere betrokken partijen.

### **Benut reserveren als instrument om veiligheidsgevoel te vergroten**

Met name in de avonduren en voor groepen die zich nu onveilig voelen bij haltes, kan reserveren van een bus helpen het veiligheidsgevoel te vergroten.

## Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

### **Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid**

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven. De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek. Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (1.289) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 2,73% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

### **Weging en representativiteit**

Binnen dit onderzoek zijn de resultaten op totaalniveau gewogen naar regio (landsdeel). Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1. Vanwege de oververtegenwoordiging van respondenten uit Oost-Nederland op het totaal, krijgt een respondent uit deze groep bijvoorbeeld een weefactor van 0,4. Door de weging zijn de resultaten representatief over regio. Inwoners tot 35 jaar zijn relatief ondervertegenwoordigd.