



MEEREIZEN, MEEDOEN: SAMEN MET REIZIGERS NAAR PUBLIEKE MOBILITEIT

BIJDRAGE CVS CONGRES 2024
TOM VERHORST & JAAP SYTSMA

SAMENVATTING

Publieke mobiliteit wordt de laatste jaren gezien als oplossing voor de grote uitdagingen waar het Nederlandse mobiliteitssysteem mee te maken heeft. Dit systeem biedt uitkomst door verschillende modaliteiten zoals openbaar vervoer, flexvervoer en deelmobiliteit te integreren tot één efficiënter geheel. Om publieke mobiliteit mogelijk te maken, moet er nog veel gebeuren, zoals ontschotting van regelgeving en het samenvoegen van budgetten. Er is één aspect dat nog te vaak onderbelicht wordt: de reizigersbehoeften van uiteenlopende typen reizigers.

Een succesvolle mobiliteitstransitie is alleen mogelijk als de sector een haarscherp beeld heeft van wat reizigers écht willen. Daarom pleiten we voor een aanpak met co-creatie, waarin reizigers door middel van participatie worden betrokken in de transitie. Dat dit van belang is, ondervonden we in participatief onderzoek waarin we meereisden met individuele reizigers en hen hebben gevraagd naar hun wensen en behoeften.

Het participatief onderzoek onthulde belangrijke inzichten in de wensen en behoeften van reizigers die van grote invloed zijn op de algehele reiservaring. Voorbeelden hiervan zijn onverwachte storingen in boekingsystemen, (on)behulpzaamheid van personeel, en de toegankelijk of loopafstand van of naar een halte. Dergelijke ervaringen bepalen in belangrijke mate de beleving van de reiziger en de wens om een (vergelijkbare) reis op een later moment opnieuw te maken; of niet. Door nuances van reizigers en contextuele inzichten op te halen in participatief onderzoek, ontstaat een completer beeld van hun (latente) wensen en behoeften.

We concluderen dat participatief onderzoek een essentiële aanvulling is op bestaande onderzoeksmethoden zoals enquêtes en het betrekken van reizigersorganisaties. Door deze methoden te combineren, kunnen beleidsmakers een goed afgestemd en mensgericht mobiliteitssysteem ontwikkelen dat beter aansluit bij de uiteenlopende behoeften van reizigers. Zo pleiten we voor de structurele integratie van participatief onderzoek in de ontwikkeling van mobiliteit, om zo de effectiviteit en inclusiviteit van publieke mobiliteit te vergroten. Dit draagt bij aan de realisatie van een duurzaam en efficiënt vervoerssysteem dat niet alleen technisch geavanceerd is, maar ook daadwerkelijk in dienst staat van de gebruiker.



1 AANLEIDING

1.1 Uitdagingen in mobiliteit in Nederland

Het mobiliteitssysteem in Nederland staat op steeds meer plekken onder druk door een combinatie van factoren. We zien dat de bereikbaarheid afneemt door onder andere toenemende congestie, stijgende vervoerskosten, en financiële beperkingen bij overheden en in het openbaar vervoer. Deze uitdagingen worden verder versterkt door verschillende crises, zoals de wooncrisis, personeelstekorten en klimaatverandering, die allemaal hun stempel drukken op het mobiliteitssysteem. Bovendien zorgt de vergrijzing voor extra druk op het vervoerssysteem (Jorritsma, Jonkeren & Krabbenborg, 2023).

Daarnaast hebben keuzes in de ruimtelijke ordening in het verleden geresulteerd in inefficiënte verplaatsingspatronen. Voorzieningen als ziekenhuizen en grote onderwijsinstellingen zijn in het verleden vaak niet in de nabijheid van ov-knooppunten of -routes gebouwd, waar de verwerving van grond eenvoudiger en goedkoper was (Bastiaanssen & Breedijk, 2022). Veel bedrijventerreinen zijn bovendien aangelegd in de nabijheid van een aansluiting op een snelweg. Mede daardoor is op dit moment één op de vijf bedrijventerreinen slecht ontsloten met het openbaar vervoer (BNR, 2024). Woon-werk verkeer is veelal aangewezen op het gebruik van de auto, wat dagelijks leidt tot filevorming en vertraging in de spitsperiodes (ANWB, 2023). Gemeentes en het bedrijfsleven hebben daarop gereageerd met een lobby richting Rijk voor verbreding van de snelwegen. De negatieve effecten daarvan op leefbaarheid zijn inmiddels breed bekend (NU, 2020).

Het is duidelijk dat verdere groei van het mobiliteitssysteem in Nederland op de huidige manier niet langer houdbaar is. Dit vraagt om drastische veranderingen in de vorm van een mobiliteitstransitie. En hoewel veel partijen hard aan het werk zijn om dit goed vorm te geven, lijkt het vaak alsof de input van reizigers op de laatste plaats komt te staan. Zo wordt eerst een systeem bedacht vóórdat de wensen en behoeften van reizigers goed in beeld worden gebracht. Wanneer op dezelfde voet wordt doorgegaan creëren we een mobiliteitssysteem dat niet goed aansluit op de behoefte van de reiziger, waardoor de uitdagingen alleen maar groter worden.

Dit paper heeft als doel om die trend te doorbreken en presenteert hoe we met participatief onderzoek verdiepende inzichten van reizigerswensen en -behoeften kunnen achterhalen. Zo laten we zien waarom dergelijk onderzoek cruciaal is voor het slagen van publieke mobiliteit.

1.2 Leeswijzer

In het vervolg van dit paper bespreken we in hoofdstuk 2 de opkomst van publieke mobiliteit als reactie op de genoemde uitdagingen. In hoofdstuk 3 benoemen we de belangrijkste lessen die we kunnen leren van de ontwikkeling van MaaS en wat dat betekent voor de ontwikkeling van publieke mobiliteit. Vervolgens beschouwen we in hoofdstuk 4 de huidige manier waarop reizigers worden betrokken bij de ontwikkeling van mobiliteit in Nederland, en welke aanvullende methoden daar meer diepgang in kunnen aanbrengen. In hoofdstuk 5 bespreken we de drie casestudies die we met één van deze methoden, participatief onderzoek, hebben onderzocht. Hoofdstuk 6 beschrijft vervolgens hoe deze methode kan bijdragen aan de ontwikkeling van publieke mobiliteit. Tot slot worden in hoofdstuk 7 de conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

2 PUBLIEKE MOBILITEIT ALS REACTIE OP DE UITDAGINGEN

Op basis van de in paragraaf 1.1 genoemde uitdagingen is het duidelijk dat het mobiliteitssysteem herzien moet worden via de mobiliteitstransitie. Sinds een paar jaar wordt publieke mobiliteit door velen gezien als belangrijk onderdeel van die transitie. Hiermee wordt een efficiënter vervoerssysteem voorzien dat ingericht is op de behoeften van individuele reizigers. Meer vraaggedreven dan het huidige systeem dus, en met minder onderscheid tussen verschillende vervoersvormen zoals openbaar vervoer, deelvervoer en doelgroepenvervoer (CROW, 2023; DOVA, 2023). Inmiddels is 'publieke mobiliteit' uitgegroeid tot hét buzzword in de sector. In onderstaand kader staat de gehanteerde definitie vanuit DMI.

Een integraal mobiliteitssysteem dat voor een ieder toegankelijk en bereikbaar is en bestaat uit verschillende vormen van personenvervoer, inclusief alle ondersteunende diensten, functies en het gebruik van alle benodigde (digitale) infrastructuur (Grevink, 2024).

Het idee is dat met publieke mobiliteit reizigers een vervoersaanbod krijgen dat beter aansluit op hun behoeften. Dit bestaat naast openbaar vervoer op basis van een dienstregeling, uit een breder palet van mogelijkheden. Voorbeelden hiervan zijn flex-, deel- en doelgroepenvervoer, beschikbaar afhankelijk van plaats en tijd. Het moet reizigers extra keuzemogelijkheden, flexibiliteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid bieden wanneer eigen vervoer niet de voorkeur heeft of geen optie is. Als gevolg zou publieke mobiliteit resulteren in betere bereikbaarheid voor iedereen, tegen gelijke (of lagere) kosten voor de organiserende overheden en marktpartijen vergeleken met de huidige situatie (Grevink, 2024).

Daarnaast draagt publieke mobiliteit bij aan maatschappelijke doeleinden. Een goed geïntegreerd publiek mobiliteitssysteem kan immers een duurzame en efficiënte samenleving bevorderen. Het draagt bij aan een betere bereikbaarheid door verminderen van verkeerscongestie en aan leefbaarheid en duurzaamheid door verminderen van emissies (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2023). Win-win zou je zeggen, maar het optuigen van een succesvol integraal publiek mobiliteitssysteem is makkelijker gezegd dan gedaan, zo blijkt.

Om publieke mobiliteit succesvol te maken moet immers een flink aantal hindernissen overwonnen worden, waarvan de meesten inmiddels welbekend zijn. Zo vraagt het om het ontschotten van regelingen en geldstromen en het organiseren van nauwe samenwerking binnen overheden, en daarbuiten samen met andere partijen zoals ov-bedrijven, MaaS- en deelmobiliteitsaanbieders, werkgevers, zorg- en onderwijsinstellingen en recreatiebedrijven. Daarnaast bestaan er technische uitdagingen op het gebied van de regie bij boeking, rituitvoering en betalingen en vergoedingen (Grevink, 2024; IenW, 2023). Vaak (onterecht) als laatst genoemd is het betrekken van reizigers in de mobiliteitstransitie. Waar veel aandacht aan eerstgenoemde issues besteed wordt lijkt het haast of reizigers op het laatste moment betrokken worden en nauwelijks inspraak hebben in de veranderingen. Vreemd zou je zeggen, want zij zijn degenen die het vervoerssysteem uiteindelijk moeten gebruiken.

Dit paper is gericht op die onderbelichte uitdaging: een optimale afstemming van het aanbod op de wensen van (potentiële) reizigers. Dat kan alleen met gedegen kennis van hun behoeften. Daarom moeten bij de ontwikkeling van publieke mobiliteit reizigers intensiever worden betrokken en aan de hand meegenomen worden in de transitie. Zo zorgen we dat het aanbod is afgestemd op hun behoefte en wensen, zodat zij positieve ervaringen opdoen bij het gebruik (Sagaris, 2014). Hierdoor zullen ze het aanbod uiteindelijk vaker willen benutten. In de laatste jaren is al veel aandacht geschonken aan de techniek, in de vormen van MaaS (Mobility as a Service), deelmobiliteit en apps. Wanneer goed toegepast op de reizigersbehoeften opent dit de deur naar de transitie naar publieke mobiliteit.

3 LESSEN VAN MAAS

MaaS kan gezien worden als een technologische voorloper van publieke mobiliteit. Daarom is het relevant om de geleerde lessen ten aanzien van MaaS goed in het achterhoofd te houden bij de ontwikkeling van publieke mobiliteit. Bij MaaS ging het voornamelijk om het zoeken, boeken en betalen van diverse vervoervormen via een digitaal platform, waarbij het gebruik van mobiliteit de focus was, en dus niet het bezit. Publieke mobiliteit is alomvattender omdat het ook gaat om de wielen op de weg, mobiliteitshubs en om aanpassingen in de wijze waarop de vervoervormen worden georganiseerd.

De belangrijkste les van de landelijke MaaS-pilots is dat de gebruiker centraal moet staan in de ontwikkeling van mobiliteitsoplossingen. We hebben geleerd dat de focus niet teveel op techniek moet komen te liggen. Mede hierdoor groeit het gebruik van MaaS door reizigers minder snel dan vooraf verwacht (Beneder, Blekemolen, Bénit & Ubbens, 2022; Rli, 2023). Des te belangrijker is het om deze les mee te nemen en de reiziger vanaf het begin goed te betrekken bij de ontwikkeling van publieke mobiliteit. Wat willen zij? Wat wensen zij en waar moeten we (lees: alle betrokkenen) in het bijzonder aandacht aan besteden? Door naar deze input te luisteren en deze te verwerken in de propositie, voorkomen we dat dezelfde fouten opnieuw gemaakt wordt.

Dit betekent wel dat we reizigers moeten overtuigen input te geven bij de ontwikkeling van publieke mobiliteit, en dat op een andere wijze dan de manier waarop dat tot nu toe gebruikelijk is.

Een grotere betrokkenheid van de reizigers leidt uiteindelijk tot systeemaanpassingen die (beter) aansluiten bij hun behoefte. Desalniettemin zullen er gedragsaanpassingen nodig zijn om de maatschappelijke effecten van publieke mobiliteit volledig te benutten. Die aanpassingen zullen zal niet altijd eenvoudig zijn voor hen, want mobiliteitsgedrag is nu eenmaal gewoontegedrag.



Publieke mobiliteit als nieuw mobiliteitssysteem heeft de potentie om te slagen. Als alle uitdagingen en de wensen en behoeften van reizigers iteratief worden meegenomen, ontstaat er een vernieuwd mobiliteitssysteem dat gericht is op de gebruiker. Dan kunnen we ook gaan spreken van een mensgericht mobiliteitssysteem. In onderstaand kader is de hoofdvraag van dit paper geformuleerd en uitgewerkt in drie deelvragen. De onderbouwing van de methoden staat eveneens in het kader.

Onderzoeksvragen

Hoofdvraag:

Hoe kunnen we latente en zichtbare wensen en behoeften van verschillende reizigers in kaart brengen en waarom is dat zo belangrijk voor het welslagen van publieke mobiliteit?

Deelvragen:

- 1. Hoe worden reizigers tot op heden betrokken bij de ontwikkeling van mobiliteit?**
- 2. Is participatief onderzoek een passende methode om meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van reizigers?**
- 3. Wat kunnen aanvullende methoden om wensen en behoeften van reizigers in kaart te brengen bijdragen in toekomstig mobiliteitsbeleid?**

Om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. De kern van het paper bestaat uit een combinatie van deskresearch en participatief onderzoek.

1. Deskresearch

Het deskresearch richt zich op (wetenschappelijke) artikelen, rapporten en beleidsdocumenten om een duidelijk beeld te krijgen van hoe reizigers nu worden betrokken bij publieke mobiliteit en hoe we een nog beter beeld kunnen krijgen van de wensen en behoeften van reizigers.

2. Participatief onderzoek

Om de toegevoegde waarde van participatief onderzoek aan te tonen, organiseren we participatieve reizen met drie verschillende reizigers. Dit stelt ons in staat om de volledige klantreis (customer journey) te doorlopen en inzicht te krijgen in hun ervaringen, wensen, behoeften en belemmeringen in het gebruik van verschillende onderdelen van publieke mobiliteit. Zo worden diepgaande, persoonlijke ervaringen, bij het de gebruikte vervoersvormen opgehaald terwijl de reiziger ter plekke interacteert met de fysieke en sociale omgeving waarin hij of zij zich bevindt.

De resultaten van deze worden vervolgens naast de uitkomsten van het deskresearch gelegd. Op deze manier onderzoeken we in hoeverre participatief onderzoek meerwaarde biedt voor het in kaart brengen van hun daadwerkelijke wensen en behoeften. Dit helpt om mogelijke kansen en knelpunten het huidige mobiliteitssysteem bloot te leggen, en onderbouwt de noodzaak van verbeterde betrokkenheid van reizigers in de ontwikkeling van publieke mobiliteit.

Het participatieve onderzoek heeft een illustratief karakter. Voor dit paper hebben we een beperkt aantal casestudies kunnen uitvoeren. Het doel is dan ook niet om representatieve data te verzamelen, maar wel om te laten zien welke inzichten kunnen worden verkregen als reizigers aan de hand worden meegenomen in de transitie naar publieke mobiliteit en welke meerwaarde participatief onderzoek daarin biedt.

4.1 Categorisering van reizigersbehoeften

Vaak wordt bij het beschouwen van reizigersbehoeften tot dusver onderscheid gemaakt naar verschillende reizigersdoelgroepen. Reizigers hebben als individu allemaal hun eigen voorkeuren en behoeften, maar om dit behapbaar te maken worden ze vaak gebundeld op basis van reismotieven, al dan niet gecombineerd met persoonlijke kenmerken (zoals leeftijd) (de Haas, 2023; Provincie Noord-Holland, 2024).

Een voorbeeld van een indeling in reismotieven zien we in de bereikbaarheidsdoelen vanuit het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Zij maken onderscheid naar reismotieven: 'Bereikbaarheid kan generiek worden gedefinieerd, of er kan onderscheid worden gemaakt tussen (alle) personen, goederen en diensten en het motief van de bereikbaarheidsbehoefte (privé of zakelijk)'. Dit betekent dat bereikbaarheid afhankelijk is van het bijpassende reisdoel. Daarnaast maken sommige onderzoekers onderscheid tussen 'must' en 'lust' reizigers, vergelijkbaar met het motief van de bereikbaarheidsbehoefte als benoemd door het KiM. 'Mustreizigers' maken een reis omdat het moet en 'lustreizigers' doen dat vrijwillig (Van Hagen & Exel, 2012). Andere bronnen splitsen deze groepen verder uit. In de staat van het ov 2023 wordt zo onderscheid gemaakt naar zes verschillende reismotieven, namelijk: werk of zakelijk bezoek, onderwijs, winkelen, visite, sport/hobby/recreatie en anders (CROW, 2024).

Er zijn binnen elke genoemde categorie in de vorige alinea veel verschillen in behoeften van reizigers, waardoor een standaard aanpak vaak niet voldoet. Als we kijken naar algemene categorieën, zoals forenzen- of recreatieve reizen, missen we vaak belangrijke nuances. Als voorbeeld: bij een reis gemaakt door forenzen is punctualiteit en snelheid vaak belangrijk, terwijl dit in mindere mate zou gelden voor recreatieve reizen.

4 SAMEN MET REIZIGERS NAAR PUBLIEKE MOBILITEIT

Daar zou comfort hoger in het vaandel staan. Toch zijn er genoeg uitzonderingen voor recreatieve reizen: zoals concerten, theaterbezoeken of sportwedstrijden waar punctualiteit wel degelijk belangrijk is. Anderzijds zijn er ook forenzen die (op bepaalde momenten) minder waarde hechten aan punctualiteit en snelheid, bijvoorbeeld omdat hij of zij geen vaste start- en eindtijden heeft of veel waarde hecht aan een ontspannen reis naar het werk. Wanneer dergelijke details achterwege blijven past de invulling van het geboden vervoer op basis van reis- of reizigerstypen niet per definitie bij de behoeften van reizigers. Kortom; vaak zijn de verschillen binnen reizigersgroepen minstens zo groot als tussen reizigersgroepen.

Er is dus geen eenduidige manier van categoriseren, en de manieren waarop reizigers worden gecategoriseerd verschillen aanzienlijk. Daar komt bij dat de behoeften binnen reizigersdoelgroepen variëren afhankelijk van context. Zo zijn de kenmerken op basis van reismotieven, zoals veel gebruikt in mobiliteitsbeleid niet altijd accuraat. Het is daarom wenselijk om hier dieper in te duiken.



4.2 Hoe worden reizigerswensen en behoeften tot dusver in kaart gebracht?

4.2.1 Reizigersorganisaties

Reizigersorganisaties¹ zijn belangenorganisaties die opkomen voor reizigers en bestaan grotendeels uit vrijwilligers. Ze worden betrokken bij grote beslissingen op het gebied van mobiliteit en de uitvoering daarvan, zoals de introductie van nieuwe betaalwijzen, de aanbesteding van nieuwe ov-concessies en monitoring van wijze van klachtafhandeling. Reizigersorganisaties zijn waardevol, en bieden in heel Nederland advies om het vervoer op pijl te houden. Toch vormen ze vaak geen representatieve afspiegelingen van gemiddelde reizigers. Forenzen en (jongere) recreatieve reizigers zijn bijvoorbeeld vaak ondervertegenwoordigd, terwijl wat oudere, (in)valide (zeer) ervaren ov-reizigers zijn oververtegenwoordigd. Reizigers met mentale beperkingen, anderstaligen of met een andere sociaal culturele achtergrond zijn vaak ook ondervertegenwoordigd.

In de overleggen met deze organisaties ligt, mede door de onevenredige vertegenwoordiging de focus sterk op (behoud van) het traditionele vervoer en veel minder op nieuwe mobiliteitsvormen, zoals deelmobiliteit. Multimodale reizigers waarvan we verwachten dat ze naadloos meegaan in de transitie en reizigers met (bijvoorbeeld vanwege hun sociaal-culturele achtergrond) specifieke wensen zijn dus niet altijd vertegenwoordigd in dergelijke organisaties. Bovendien is vertegenwoordiging niet hetzelfde als het achterhalen van de daadwerkelijke behoeften van reizigers.

4.2.2 Enquête onderzoek

Naast overleggen met reizigersorganisaties wordt vaak ook onderzoek gedaan middels enquêtes. Deze onderzoeksmethode heeft een breed bereik en resulteert relatief eenvoudig in veel gerichte kwantitatieve data. Voorbeelden hiervan zijn het Landelijk Reizigersonderzoek (LRO) en het ODIN (Onderweg in Nederland). Het nadeel van het houden van enquêtes is dat het de diepgang beperkt. Er is weinig ruimte voor toelichtingen op antwoorden en doorvragen is praktisch onmogelijk. Daardoor mist een kwalitatief beeld van de wensen en behoeften van reizigers dat bij andere onderzoeksmethoden wel gevonden kan worden. Om dit gat op te vullen is het naast enquêtes wenselijk om aanvullend kwalitatief onderzoek te doen.

¹ Voorbeelden van reizigersorganisaties zijn Rover (landelijk) en Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (Arnhem-Nijmegen, regionaal).

4.3 Hoe kunnen we wensen en behoeften van reizigers beter in beeld brengen?

Alternatieve kwalitatieve methoden van onderzoek, zoals focusgroepen en participatie, zijn een waardevolle aanvulling op eerder genoemde methoden, en incidenteel worden ze ook al gebruikt in mobiliteitsbeleid. Dit blijkt onder andere uit eerder onderzoek van MuConsult naar Regiotaxi Flevoland, waarmee behoeften van (potentiële) reizigers in beeld zijn gebracht. In een enquête over de Regiotaxi werd de vraag gesteld of men wilde deelnemen aan een focusgroep om dieper op het onderwerp in te gaan. In de focusgroep zijn de resultaten uit enquêtes besproken om zo de enquêteresultaten beter te kunnen duiden. Hiermee zijn inzichten verkregen die anders achterwege waren gebleven. Zo gaven reizigers aan niet bekend te zijn met bepaalde aspecten van het concept van de regiotaxi, en onderbouwden ze welke functionaliteiten een goede toevoeging zouden zijn aan het systeem (MuConsult, 2023). De provincie Noord-Holland maakt ook een verdiepingsslag op het onderzoeken van reizigersbehoeften. Bovenop enquêtes over onder andere ervaren bereikbaarheid, betaalbaarheid en toegankelijkheid, worden er focusgroepen georganiseerd om dieper in te gaan op wat deze uitkomsten kunnen betekenen voor het mobiliteitsbeleid (Provincie Noord-Holland, 2024).

Bovenstaande voorbeelden illustreren het belang van een verdiepende onderzoeksmethode in het doorgronden van reizigerswensen. Een ander voorbeeld hiervan is participatief onderzoek, waarbij men samen met reizigers de volledige customer journey doorloopt. Participatief onderzoek opent de deur naar de co-creatie van oplossingen, wat resulteert in meer inclusieve en doeltreffende vervoersoplossingen ten opzichte van het bestaande vervoer(systeem). Vragen die gesteld kunnen worden zijn: Wat gaat er goed in het vervoer? Wat en hoe kan het beter? In hoeverre maakt men gebruik van verschillende vervoervormen? En wat zou de reiziger in de toekomst willen?

Het idee van deze methode is niet nieuw. Zo schrijven Lindeman & Arntzen in 2013 al dat motieven van reizigers nog onvoldoende worden begrepen. Door samen met reizigers de customer journey te doorlopen kan daar veel meer inzicht in ontstaan. Het bleek dat wanneer reizigers actief werden betrokken bij het aantrekkelijker maken van de trein, zij vanzelf met innovatieve ideeën kwamen om dit te realiseren. Ook stelt het onderzoekers in staat om onbewust reisgedrag te doorgronden door middel van observeren, meebeleven en doorvragen (Brainport Bereikbaar, 2022). Recent paste Veenvliet dit toe bij haar onderzoek naar de toegankelijkheid van de Bredase binnenstad (Veevliet, 2024). Zij stelt dat participatief onderzoek met ervaringskennis aspecten van toegankelijkheid onthult die voor anderen onzichtbaar blijven.

Deze aanpak biedt daarmee een betere inzicht in het reisgedrag van mensen, inclusief de onbewuste aspecten die vaak niet aan de oppervlakte komen. Met name als participatief onderzoek periodiek en iteratief plaatsvindt, door structureel onderdeel te laten zijn bij de ontwikkeling van mobiliteit. Zo grijpt men kansen aan om reizigers niet enkel als passieve waarnemers te behandelen, maar hen terugkerend actief te betrekken. Opvallend is dat er in de praktijk nog relatief weinig aandacht voor lijkt te zijn zonder dat duidelijk is waarom die aandacht beperkt is, zeker gezien de omvang van de mobiliteitstransitie waar we voor staan.

Een mix aan onderzoeksmethoden brengt naar verwachting de meeste inzichten in beeld. Een verdiepende methode bovenop enquêtes of input van reizigersorganisaties kan veel extra informatie opleveren. Deze bottom-up benadering biedt naar verwachting diepere en beter onderbouwde inzichten in de wensen, behoeften en struikelblokken van (potentiële) gebruikers van publieke mobiliteit.



5.1 Introductie op de cases

Voor dit paper zijn drie participatieve ov-reizen reizen gemaakt met drie verschillende reizigers om de toegevoegde waarde van participatief onderzoek te testen. Zo illustreren we hoe met deze methode aanvullende reizigersbehoeften in beeld gebracht kunnen worden. Hierbij observeert de onderzoeker de reis, praat met de reiziger en ondersteunt wanneer nodig. De reiziger deelt daarbij ervaringen. Met drie verschillende reizigers is de volledige klantreis doorlopen (zie tabel).

| Persoonsbeschrijving | Type reis |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Student: Vrouw, 24 jaar, Achterveld. Reist af en toe met trein en bus. | Van dorp naar Universiteit Achterveld → Utrecht Science Park |
| Seniorenreiziger: Man, 67 jaar, Woerden Beperkte ov-ervaring, alleen met treinreizen naar grote steden | Van stad naar de natuur Woerden → Pyramide van Austerlitz |
| Fysiek beperkte reiziger: Vrouw, 38 jaar, rolstoel, sinds kort geen beschikking meer over auto, ov-ervaring | Van suburbaan dorp naar zorginstelling Leusden-Zuid → Zeist |

Bij het bepalen van de type reizen is bewust voor deze reisrelaties gekozen omdat het noodzakelijk is vervoervormen te gebruiken die als publieke mobiliteit worden gezien en in de toekomst op z'n minst theoretisch kunnen worden aangepast aan de reizigersvraag. Op deze reisrelaties kan bovendien worden gekozen uit meerdere routes en vervoervormen. Plannen van de reis en overstappen tijdens de reis zijn hierbij aandachtspunten, ook omdat niet vanzelfsprekend is dat er vervoer op hoge frequenties wordt geboden.

5.2 Meereizen met een student

De eerste reis werd gemaakt met een student. Vanuit het dorp Achterveld werd een reis gemaakt naar Utrecht Science Park. Vanwege werkzaamheden reden er op de reisdag geen treinen tussen de stations Ede-Wageningen en Driebergen-Zeist. Enerzijds was de reis daardoor langer dan 'normaal'. Anderzijds biedt het ook extra inzichten in omleidingen door werkzaamheden.

Plannen: De reis werd aanvankelijk gepland via 9292, maar ook Google Maps en NS werden gebruikt om te vergelijken. Hiermee werden veel reisopties zichtbaar in de app. Dit helpt omdat er veel keuzemogelijkheden worden geboden. Tegelijkertijd maken die vele mogelijkheden onduidelijk wat de juiste keuze is. Het boeken van een rit vanuit Achterveld met HaltetaxiRRReis in 9292 en via de website werkte niet. Telefonisch werd vervolgens doorgegeven dat er een storing was en er dat boeken daardoor niet mogelijk was. Dit riep frustratie op bij de reiziger. Een uur later was de storing verholpen en lukte het om telefonisch een rit te boeken. Dit zorgde voor opluchting want de reis kon alsnog doorgaan.

Reizen: Vervolgens werd de reis gemaakt. De HaltetaxiRRReis was op tijd en de chauffeur was heel vriendelijk. De overstap naar de treinvervangende bus op station Veenendaal-De Klomp was ingewikkelder, omdat niet helder was waar de juiste bus halteerde. Door de onvriendelijke houding van de buschauffeur en de verwarring die leidde tot per ongeluk inchecken bij de trein in plaats van de bus, werd dit deel van de reis als onprettig ervaren. De overstap op station Driebergen-Zeist van de bus naar de trein ging wel soepel, net als de reis naar en de overstap op Utrecht Centraal, ondanks een tramstoring eerder die dag. Uiteindelijk werd na bijna twee uur reizen en een uur wachten voor vertrek Utrecht Science Park bereikt.

Evaluatie: De reis werd overwegend negatief ervaren, ondanks dat de bestemming uiteindelijk bereikt is. De grootste frustraties ontstonden door onduidelijkheid bij zowel het plannen (een uur wachten tot reservering mogelijk was) als tijdens de eerste overstap van de reis (is dit wel het goede voertuig? Waarom staat nergens normaal aangegeven waar je naar toe moet?). Ook het deur-tot-deur principe was een ruim begrip. Er moest een aanzienlijke afstand overbrugd worden om de halte van de haltetaxi te bereiken. Daarnaast verlengden omleidingen en storingen de reis. Daardoor betaalt de reiziger in verhouding ook nog eens veel meer dan door deze reiziger als acceptabel wordt gezien, kijkend naar de absolute afstand tussen de herkomst- en bestemmingslocaties. Alles bij elkaar geeft de reiziger aan weinig reden te hebben om deze reis nog een keer te maken als de auto als alternatief gebruikt kan worden.





Reizen: De rit bestond uit de sprinter van Woerden naar Utrecht en vervolgens de bus naar Zeist. De reiziger was goed ter been en bekend met de ov-chipkaart die hij gebruikt voor incidentele treinreizen. Er werden tijdens de reis geen obstakels ervaren en de reiziger was ontspannen. De overstap verliep soepel en het platform waar de bus vertrok was relatief goed te vinden. Wel had hij een suggestie om ter verduidelijking bij de roltrappen op station Utrecht centraal een bewegwijzeringsbord met een bus-icoon toe te voegen. Ook de busreis verliep soepel. De reiziger gaf wel aan een paar minuten voor bestemming zijn spullen bij elkaar te rapen en ov-chipkaart gereed te houden omdat hij bang is dat de buschauffeur te snel weggrijdt voor hij is uitgestapt. De bestemming werd bereikt en de rit werd achteraf als aangenaam beschouwd.

Evaluatie: De reis duurde meer dan twee keer zo lang als dezelfde reis met de auto (1 uur en 10 minuten tegenover een half uur), maar qua kosten was dit op het moment goedkoper. Omdat de reiziger gepensioneerd is kon er met dalkorting gereisd worden en daarnaast was er een zomerkortingsactie bij U-OV, waardoor de busrit naar Zeist goedkoper was. Hoewel de reiziger een goed gevoel had over de reis zou hij hem niet snel opnieuw maken. Enerzijds om de tijd en anderzijds omdat het makkelijker zou zijn met de auto. Dit geldt zeker ook voor een rit naar de Pyramide van Austerlitz. Als hij geen auto meer zou rijden zou hij deze plek overslaan en de rit dus niet maken. Tot slot geeft de reiziger aan dat hij liever een iets langere reistijd heeft dan extra moeten overstappen. Een overstap is volgens hem 'gedoe' door de wachttijd, de onzekerheid over een zitplaats in het volgende voertuig en het zoeken naar de overstaphalte en de trappen op- en af moeten lopen.

5.3 Meereizen met een senior

Plannen: De tweede reis ging met een seniore reiziger van Woerden naar de Pyramide van Austerlitz (bij Zeist). De reiziger had van te voren thuis een rit gepland met de 9292-app en kon zelfstandig naar het station lopen. Het adres (Zeisterweg 100) werd alleen niet herkend door de app, en automatisch omgeleid tot Zeisterweg. De reiziger verwachtte een advies via de stations van Driebergen-Zeist of Maarn te krijgen maar tot zijn verrassing kreeg hij het advies om met de trein (Utrecht Centraal), tram (Utrecht Science Park) en bus (Woudenberg) naar de Zeisterweg te gaan. Dit bleek ook nog 3,5 kilometer van de Pyramide te zijn. Dat is een voor de reiziger te grote afstand om te lopen, wat hij teleurstellend vond. Uiteindelijk werd besloten plan A (het bezoeken van de Pyramide van Austerlitz) volledig te schrappen en voor plan B te gaan: de Zeisterbossen bij Zeist. Er werd opnieuw gepland met de 9292-app en vergeleken met de NS-app. Beide gaven andere adviezen aan. Dit leidde tot lichte verwarring. De NS-app gaf een gepaster advies met één overstap. Dit vond de reiziger minder gedoe en dus werd hier voor gekozen.

5.4 Meereizen met een fysiek beperkte reiziger

Vanwege een defect aan de rolstoelmotor van de fysiek beperkte reiziger, kon de geplande reis op het laatste moment niet doorgaan. Als alternatief is gekozen voor een diepte-interview, waarbij een realistische maar hypothetische rit van begin tot eind doorlopen werd. Hieraan werd invulling gegeven op basis van (recente) persoonlijke ervaringen. Hoewel deze methode niet de spontaniteit en observaties biedt van participatief onderzoek, geeft het wel de mogelijkheid om detail te achterhalen die in kwantitatieve methoden lastiger gevonden kan worden.

Plannen: Voor het plannen wordt door deze reiziger altijd gebruik gemaakt van 9292. Dit werkt over het algemeen goed. De fysiek beperkte reiziger gebruikt daarbij specifieke instellingen. Zo wordt er als het enigszins kan voor de bus gekozen omdat bij het reizen met de bus niet van te voren assistentie aangevraagd hoeft te worden en is de reiziger dus veel onafhankelijker in vergelijking met een treinreis. Dit geldt ook voor de geplande reis van Leusden-Zuid naar de zorginstelling in Zeist.

Ook wordt er 5 minuten aan extra overstaptijd toegevoegd in de 9292-app. Overstappen duurt immers wat langer door het uit- en inklappen van de rolstoelplank. Opvallend is dat de rolstoelfunctie in de app niet gebruikt wordt. Deze reserveert naar het oordeel van de reiziger té veel overstaptijd, waardoor ritten langer worden dan nodig. De rit wordt meestal een dag van te voren gepland. Voor dat deze dan gemaakt wordt is er altijd nog een extra check of alles rijdt en de overstappen gehaald kunnen worden. Vervolgens wordt aan de reis begonnen.

Reizen: Vanuit de woning zijn er twee bushaltes bereikbaar (op ongeveer 300 en 600 meter afstand). Beiden zijn rolstoeltoegankelijk en worden frequent genoeg bediend (minimaal 2 keer per uur). Als de bus op de halte aankomt klappt de buschauffeur of een medereiziger de plank uit waardoor de reiziger gemakkelijk de bus in komt. Soms rijdt de buschauffeur echter gewoon door, waardoor de reiziger een half uur langer moet wachten. Gelukkig zijn dat maar incidenten, maar als het gebeurt, resulteert dat wel in grote frustratie bij de reiziger. Ook als bussen te vol zijn moet ze de bus laten gaan en wachten op de volgende. Ook dit is balen maar wordt als minder negatief ervaren zolang wachten dan niet te lang duurt en de halte beschut is. In het voertuig zelf is het meestal prettig. Wel is dit afhankelijk van het rijgedrag van de buschauffeur. Onbesuisd rijgedrag zorgt voor een minder comfortabele rit. Zeker omdat vaak door de buschauffeur gevraagd wordt of ze zijwaarts of achterwaarts in de bus wil plaatsnemen voor veiligheidsredenen. Bij het verlaten van de bus helpt vaak de buschauffeur, of anders een medepassagier met de rolstoelplank.

De meeste haltes zijn toegankelijk, maar niet allemaal. Sommigen hebben een grote afstap/opstap en dit staat niet altijd goed aangegeven in de reisplanner-app (ook niet bij gebruik van de rolstoelfunctie). Deze haltes worden wanneer mogelijk door de reiziger gemeden, waarbij als alternatief dan een iets langere route wordt gekozen. Dit resulteert in een comfortabele reis, en dat is de reiziger veel waard.

Evaluatie: De reiziger hecht de meeste waarde aan onafhankelijkheid tijdens het reizen. Het reizen met de bus verloopt over het algemeen goed met weinig klachten en voldoende medewerking van de buschauffeur en/of medereizigers. Overstappen gaat meestal probleemloos mits er genoeg tijd is. Hierdoor is de reiziger zich minder bewust van haar beperking dan wanneer ze assistentie zou moeten aanvragen. De afgelopen periode heeft de reiziger vooral veel reizen gemaakt op bekende trajecten. Dit gaat goed, omdat er ervaring wordt opgebouwd van het reizen met de bus en de toegankelijke haltes. Omdat de reiziger sinds kort geen auto meer mag rijden zal ze echter meer moeten gaan reizen met het openbaar vervoer, en ook op nieuwe plekken. Hierdoor worden er ook nieuwe haltes aangedaan. Dan komt ze er tijdens het reizen pas later achter of ze toegankelijk zijn of niet. Als ze dat van te voren zou weten, zou ze de reis hier het liefst op aanpassen om een zo comfortabel mogelijke ervaring te realiseren.

Hoewel de reiziger ook graag met de trein zou reizen vormt de aanvraag van assistentie een grote drempel die ver van te voren genomen moet worden. Dat vermindert de zelfstandigheid en flexibiliteit aanzienlijk. Sommige treinen zijn op papier gelijkvloers waardoor zelfstandig gereisd zou moeten kunnen worden, maar helaas sluiten treinen niet in alle gevallen goed aan op het perron. Hierdoor kan nooit uitgegaan worden van volledige toegankelijkheid. Om deze reden worden treinritten vermeden wanneer mogelijk. Het duidelijk maken van welke haltes/perrons toegankelijk zijn of niet in reisplanners zou veel van de obstakels van de reiziger voorkomen en een meer ontspannen rit verzorgen.



6 HOE PARTICIPATIEF ONDERZOEK KAN BIJDAGEN AAN DE ONTWIKKELING VAN PUBLIEKE MOBILITEIT

6.1 Hoe participatief onderzoek een diepgaander inzicht in wensen en behoeften van reizigers genereert

Door de toepassing van participatief onderzoek kunnen we beter achterhalen wat de daadwerkelijke ervaring van de reiziger is. De onderzoeker ziet ter plekke wat er gebeurt en de reiziger hoeft niet op een later moment de ervaring weer uit zijn herinnering naar boven te halen. Voorbeelden uit de cases zijn bijvoorbeeld een storing tijdens het boeken van een haltetaxi rit of het besef dat een bestemming niet bereikt kan worden met het ov omdat de afstand tot de halte veel te groot is. Participatief onderzoek vergroot de betrouwbaarheid van wat de reiziger met de onderzoeker deelt en laat de onderzoeker beter aansluiten op de leefwereld van de reiziger (Sociaal Cultureel Planbureau, z.d.). Door gerichte vragen te stellen kan de onderzoeker bovendien ervaringen, gevoelens en emoties onderweg achterhalen waar de reiziger zichzelf niet bewust van is: de latente wensen en behoeften. Door dit te koppelen aan deskresearch over het onderwerp ontstaat een compleet beeld van de ervaring. Daarbij biedt het grote meerwaarde als participatief onderzoek wordt uitgevoerd met uiteenlopende reizigers met gevarieerde combinaties van achtergronden, motieven, ervaringen met de vervoersvorm(en) etc.

Ook kan door de onderzoeker beter worden gevraagd naar de representativiteit van de gemaakte reis door in te gaan op ervaringen met andere vergelijkbare, voorgenomen en niet-gemaakte reizen. Een andere context leidt namelijk tot andere wensen en behoeften zonder dat de reiziger of het reismotief (de nu voornamelijk gebruikte typeringen) veranderen. Dit vergroot de representativiteit van de uitkomsten en tackelt eventuele beperkingen aan de onderzoeksmethode, zoals de mogelijk beperkte generaliseerbaarheid van uitkomsten en tijdelijke factoren die een rol kunnen spelen omdat het een momentopname betreft. Het gebruiken van participatief onderzoek als toevoeging op of samen met andere onderzoeksmethoden (zoals enquêtes en focusgroepen) helpt ook dit te ondervangen.

De deelnemers aan participatief onderzoek worden vaak via de sneeuwbal methode geworven. Daardoor kunnen eenvoudiger reizigers worden geworven die lastig te bereiken zijn via enquêtes of ondervertegenwoordigd zijn bij reizigersorganisaties. Ook kan het absolute aantal deelnemers lager blijven vanwege het kwalitatieve karakter van deze onderzoeksmethode.

6.2 De meerwaarde van participatief onderzoek bij de ontwikkeling van publieke mobiliteit

Met de nu gebruikelijke methoden om reizigers te betrekken, worden reizigers onvoldoende meegenomen in de ontwikkeling van het mobiliteitssysteem. Daarmee bestaat de kans dat we bij de ontwikkeling van publieke mobiliteit meer krijgen van wat we al hebben; een gefragmenteerd en niet op elkaar aansluitend aanbod van collectief vervoer en deelmobiliteit, dat niet aansluit op de wensen van grote groepen potentiële gebruikers (Van der Toorn, 2022). Zo maken mensen toch sneller de keuze voor eigen vervoer, wat leidt tot congestie in de steden, grote afhankelijkheid in het landelijk gebied, inflexibiliteit t.a.v. bepaalde doelgroepen en daarmee een leefomgeving die nog verder onder druk komt te staan. Op deze manier brengt publieke mobiliteit niet wat het belooft, wat een grote gemiste kans zou zijn.

We missen daarmee ook het aanpakken van uitdagingen die veel aandacht genieten in wetenschap en mobiliteitsbeleid: vervoersarmoede, brede welvaart en bereikbaarheid van stedelijk en landelijk gebied (Mobiliteitsplatform, 2024). De verschillende crises versterken elkaar, zoals de woonopgave, personeelstekorten en financiële uitdagingen bij overheden en in het openbaar vervoer. Publieke mobiliteit kan bijdragen aan het verminderen van de impact op de brede welvaart. Volwassen geworden technologische oplossingen, zoals MaaS en deelmobiliteit kunnen in deze transitie ook voor worden ingezet. Als alle uitdagingen en de wensen en behoeften van reizigers iteratief worden meegenomen, ontstaat er een succesvol vernieuwd en op de gebruiker gericht mobiliteitssysteem.



7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

7.1 Conclusies

We concluderen dat participatief onderzoek een waardevolle aanvulling is op de voornaamste tot nu toe gebruikte methoden van het betrekken van reizigersorganisaties en het enquêteren van reizigers. Het biedt verdieping van bestaande inzichten, laat meer nuances zien en geeft contextuele inzichten die bijvoorbeeld bij de introductie van MaaS grotendeels achterwege zijn gebleven. De combinatie van onderzoeksmethoden is in het bijzonder waardevol bij grote systeemwijzigingen; zoals bij de ontwikkeling naar publieke mobiliteit. De verwachting is dat een grote variatie aan reizigers hier gebruik van gaat maken. Daardoor is het niet eenvoudig om hun wensen en behoeften in kaart te brengen. Kwalitatieve methoden helpen beter te begrijpen hoe verschillende wensen en behoeften zich tot elkaar verhouden en wat reizigers nu écht belangrijk vinden.

De resultaten van het participatieve onderzoek tonen aan dat ogenschijnlijk kleine zaken en blinde vlekken een grote invloed kunnen hebben op de algehele reiservaring. Zo werd uit de cases meer diepgaandere informatie opgehaald over onder andere storingsen in boekingssystemen, behulpzaamheid van personeel, duidelijkheid over toegankelijke bushaltes, gelijkvloerse treinen en aansluitende perrons, overstaptijd- en gemak, de loopafstand van of naar een halte en het überhaupt kunnen bereiken van een bestemming binnen de voor die reiziger geldende randvoorwaarden. Deze componenten bepalen in belangrijke mate of een reis als prettig wordt ervaren en op een later moment opnieuw gemaakt zal worden. Het gaat vaak om een combinatie van meerdere (latente) factoren die dit bepalen; en zeker uit enquêtes wordt die combinatie vaak niet duidelijk. Het biedt bijvoorbeeld inzicht in niet-reizen en voorgenomen reizen die niet worden gemaakt of een andere bestemming krijgen. Dat is een aanzienlijke aanvulling op bestaand onderzoek naar wel uitgevoerde reizen.

7.2 Aanbevelingen voor de ontwikkeling van publieke mobiliteit

Om de diversiteit aan (latente) reizigerswensen- en behoeften te begrijpen is het essentieel om participatief onderzoek structureel te integreren in mobiliteitsbeleid. Het kan, zeker in combinatie met focusgroepen, waardevolle complementaire inzichten bieden die met de huidige methoden achterwege blijven. Participatief onderzoek geeft individuele reiservaringen weer, terwijl met focusgroepen gemeenschappelijke thema's ontdekt kunnen worden. Deze methoden versterken elkaar door enerzijds diepgang en anderzijds representativiteit te bieden.

Het is aan te bevelen om participatief onderzoek structureel en periodiek te integreren in reizigersonderzoek, specifiek ten behoeve van de ontwikkeling van publieke mobiliteit. Dit kan door een richtlijn voor consistent gebruik op te stellen. Procesmatig is het belangrijk om de juiste balans en volgorde van onderzoeksmethoden te bepalen: (een combinatie van) het betrekken van reizigersorganisaties, enquêtes, focusgroepen en participatief onderzoek. Dit zorgt voor maximale complementariteit en meerwaarde.

Specifiek voor participatief onderzoek is het belangrijk om diversiteit in het aantal participanten, vervoermiddelen en reistypen te realiseren door de sneeuwbal methode in te zetten bij de werving, met oog voor de breedte van verschillen tussen reizigers. Ook is het belangrijk om de resultaten consistent te borgen en te vertalen naar de ontwikkeling van publieke mobiliteit. Aanvullend dienen meetinstrumenten voor evaluatie ontwikkeld te worden zodat de effectiviteit van participatief onderzoek beter begrepen wordt. Dit helpt ook om de effecten van publieke mobiliteit op ons vervoersysteem te doorgronden. De sleutel van een succesvol mobiliteitssysteem ligt immers niet in technologie, maar in het luisteren naar de reiziger.

REFERENTIES


- ANWB (2023) 17 procent meer files op de Nederlandse wegen in 2023. Bastiaanssen J. & Breedijk, M. (2022) Toegang voor iedereen? Een analyse van de (on)bereikbaarheid van voorzieningen en banen in Nederland.
- Bener, L., Blekemolen, M., Bénit, T. & Ubbens (2022) Evaluatie Programma MaaS. In opdracht van het Ministerie van infrastructuur en waterstaat. TwynstraGudde.
- BNR (2024) Organisaties pleiten voor bereikbaar Nederland: 'Focus op mensen, niet op files'
- Brainport Bereikbaar (09-11-2022) Customer Journey: op zoek naar onbewust reisgedrag.
- CROW. (2023) Gedeelde agenda publieke mobiliteit.
- CROW. (2024) Staat van het openbaar vervoer 2023.
- Grevink, D. (2024) Position Paper Publiek Vervoer.
- De Haas, M. (2023) Waar is de ov-reiziger gebleven? Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.
- Van Hagen, M. & Exel M. (2012) De Reiziger centraal: de reiziger kiest de weg van de minste weerstand. Spoorbeeld. Den Haag.
- Jorritsma, P., Jonkeren O. & Krabbenborg B. (2023) Mobiliteit en bereikbaarheid in stedelijk en ruraal Nederland. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid
- Lindeman R. & Arntzen K. (2013): Co-Creatie tegen de Crisis.
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (2023): Mobiliteitsvisie 2050: hoofdlijnennotitie.
- Mobiliteitsplatform (2024) What's in it for we?
- MuConsult (2023) Optimalisatie Regiotaxi Flevoland.
- NU (2020) Experts: Sterke twijfel of verbreding A27 bij Utrecht rendabel (en wenselijk) is.
- Provincie Noord-Holland (13-06-2024) Provincie onderzoekt toegankelijkheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid vervoer.
- Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2023) Mobility as a service. RLI-adviestraject uitvoeringskracht casusrapport.
- Sagaris, L. (2014) Citizen participation for sustainable transport: the case of "Living City" in Santiago, Chile (1997-2012).
- Journal of Transport Geography, 41, 74-83.
- Sociaal Cultureel Planbureau (z.d.) Perspectieven op zinvolle participatie.
- Van der Toorn, M. (2022) 'Veel mensen vinden het ov maar gedoe'. OV-Magazine
- Veenvliet, I. (2024) Historisch Breda: de meest toegankelijke stad van Europa?
- Geografie.nl

MEEREIZEN, MEEDOEN: SAMEN MET REIZIGERS NAAR PUBLIEKE MOBILITEIT

BIJDRAGE AAN HET COLLOQUIUM VERVOERSPLANologisch SPEURWERK
21 EN 22 NOVEMBER 2024, UTRECHT



TOM VERHORST

 t.verhorst@muconsult.nl

Tom rondde in 2022 zijn master Human Geography aan de Universiteit van Utrecht af. Zijn scriptie ging over vervoersarmoede en de verschillende definities ervan, een relevant en actueel onderwerp dat de sociaal-maatschappelijke kant van mobiliteit belicht. Sindsdien heeft Tom bij MuConsult zijn interessegebied in mobiliteit verder ontwikkeld en werkt hij voornamelijk aan ov-gerelateerde projecten die zich kenmerken door hun grote maatschappelijke relevantie. Denk hierbij aan de toegankelijkheid en sociale veiligheid van het openbaar vervoer, waarin hij verschillende overheden heeft ondersteund door onder andere het opstellen van uitvoeringsprogramma's en het organiseren van marktconsultaties. Ook heeft hij ervaring met onderzoek naar reizigersbehoeften in het openbaar vervoer en vraaggestuurde vervoervormen zoals ov-vangnet en regiotaxi-oplossingen.

Het paper "Meereizen, meedoen: Samen met reizigers naar publieke mobiliteit" komt voort uit Tom's ambitie om vervoer voor iedereen mogelijk te maken. Het benadrukt de noodzaak van de mobiliteitstransitie en publieke mobiliteit als oplossing voor de uitdagingen in het Nederlandse mobiliteitssysteem en biedt handvaten om daar invulling aan te geven. Publieke mobiliteit is hierin belangrijk omdat het ervoor moet zorgen dat iedereen de mogelijkheid heeft om te reizen, wat bijdraagt aan een inclusieve en rechtvaardige samenleving. De beste manier om dat voor elkaar te krijgen is om de mensen die het moeten gaan gebruiken goed mee te nemen in de transitie.



JAAP SYTSMA

 j.sytsma@muconsult.nl

Jaap streeft ernaar om van onze wereld een mooie plek te maken die we met vertrouwen na kunnen laten aan de volgende generaties. De transitie naar publieke mobiliteit is een uitdaging met maatschappelijke urgentie waarbij geldt dat een goede uitwerking hieraan bij kan dragen. Het vraagt veel van de mobiliteitssector en reizigers. Met dit paper breekt hij samen met Tom een lans voor een structurele implementatie van participatief onderzoek in het maken van mobiliteitsbeleid, en met name de transitie naar publiek vervoer.

Binnen MuConsult werkt Jaap als senior adviseur aan de ontwikkeling van innovatieve mobiliteitsprojecten, beleidsaanbevelingen en -visies over uiteenlopende vraagstukken. Dat uit zich in een focus op het doelgericht koppelen van personenvervoer aan ruimtelijke ontwikkeling, gespecialiseerd in MaaS, OV en gedeeld vervoer. Hij begeleidt overheden bij de samenwerking tussen publieke en private partijen en marktordeningsvragen rondom (nieuwe) mobiliteitsdiensten. Ook geeft hij leiding aan trajecten zoals de opzet van flexibele vervoersystemen, de evaluatie van MaaS-pilots en formuleert hij handelingsperspectieven voor innovatieve mobiliteitsvormen en -diensten.