

Reisbeleving tijdens Covid-19 geoptimaliseerd: werkzaamheden nauwelijks meer van invloed

Carlijn Damen – MuConsult – c.damen@muconsult.nl
Maartje van der Aa – MuConsult – m.vanderaa@muconsult.nl
Machiel Galesloot – RWS – machiel.galesloot@rws.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 25 en 26 november 2021, Utrecht

Samenvatting

Hoe beoordelen mensen het reizen van, naar en binnen de regio Amsterdam? Zijn er verschillen in welke modaliteit iemand gebruikt, bijvoorbeeld de auto, fiets, trein of bus? En wat is de invloed van Covid-19 en / of werkzaamheden op de weg of het spoor op de reisbeleving? Met een grootschalig enquête onderzoek met 3.800 respondenten in 2019 en 2021 heeft Amsterdam Bereikbaar dit onderzocht. Wat blijkt? De reisbeleving is significant gestegen in 2021 ten opzichte van 2019. Dit geldt voor alle modaliteiten, ongeacht of zij werkzaamheden zijn tegengekomen, en met name voor reizigers in het OV.

Reizigers waarderen de rust, voorspelbaarheid en het comfort van reizen tijdens Covid-19. De reistijd wordt met name goed beoordeeld: het is snel en voorspelbaar, je weet waar je aan toe bent. Werkzaamheden, en eventuele hinderbeperkende maatregelen, hebben veel minder effect op onze reisbeleving, zeker in vergelijking tot 2019.

Tegelijkertijd zien we dat we ook kritischer zijn geworden. In 2019 was de automobilist pas geïrriteerd na 15 minuten vertraging. In 2021 al bij 5 minuten. De OV-reiziger beoordeelt de rit gemiddeld met een 8, maar de reisbeleving daalt snel als zitplaatsen gedeeld moeten worden of als deze medereizigers geen mondkapje dragen. Ook zien we dat reizigers zich in 2021 minder vaak informeren voordat ze op reis gaan. Ze maken minder gebruik van pre-trip en on-trip informatie. Als de rit dan niet verloopt zoals verwacht, worden reizigers extra geïrriteerd.

Kortom, de Covid-19 crisis heeft ervoor gezorgd dat, als we reizen, dit een prettigere reis is dan in 2019. Werkzaamheden verliezen de grote impact die ze eerst hadden op de reisbeleving. Maar we zijn ook gewend (of misschien wel "verwend") geraakt aan (door) de verminderde drukte op de weg en in het OV. Dus wat gebeurt er als Nederland straks weer volledig open gaat, we met z'n allen weer onderweg zijn en het weer drukker wordt in het verkeer? Hoe beoordelen we dan de reistijd, doorstroming en veiligheid van onze reis? Huidig onderzoek suggereert dat we mogelijk minder files hebben dan voorheen, maar desalniettemin meer boze automobilisten. En hoe zit het met OV-reizigers? Blijven zij vasthouden aan de ruimte en rust in de bus? Of stellen zij zich flexibel op en zitten we binnenkort weer hutjemutje op elkaar zonder negatieve impact op onze reisbeleving? Dit onderzoek biedt aanknopingspunten voor de toekomst, maar de werkelijke lange termijn effecten van Covid-19 op onze reisbeleving zullen nog moeten blijken.

1. Aanleiding

In de regio Amsterdam vinden de komende jaren veel grootschalige werkzaamheden plaats aan de weg en het spoor. De betrokken infrabeheerders spannen zich in om door slim plannen, slim bouwen, integraal mobiliteits- en verkeersmanagement, publieksgerichte uitvoering en integrale communicatie om de werkzaamheden zo soepel mogelijk te laten verlopen. Uiteraard valt niet te voorkomen dat de bereikbaarheid van de regio Amsterdam te lijden heeft – en dat automobilisten, ov-gebruikers en fietsers hiervan geregeld hinder zullen ondervinden. Het doel is en blijft om de beleving zo optimaal mogelijk te laten verlopen, ook tijdens werkzaamheden.

Het samenwerkingsverband Amsterdam Bereikbaar, dat zich bezig houdt met het afstemmen van de werkzaamheden van de verschillende infrabeheerders, heeft daarom gevraagd om inzichten in de reisbeleving van reizigers binnen haar regio. In oktober 2019 is daarom een nulmeting uitgevoerd met specifieke aandacht voor de invloed van werkzaamheden en bijbehorende mitigerende maatregelen op de reisbeleving.

Deze nulmeting toonde aan dat de reisbeleving over het algemeen ruim voldoende is binnen de regio Amsterdam. Dit is gemeten voor alle modaliteiten en geldt dus zowel voor reizigers per auto, fiets, bus, tram, metro en trein. Reizigers die naar eigen zeggen te maken hebben gehad met werkzaamheden beoordelen hun reis iets lager, maar nog altijd met een ruime voldoende (6,6 t.o.v. een 7,3 in de situatie zonder werkzaamheden).

Eén van de voornaamste conclusies van de nulmeting was dat hinderbeperkende maatregelen, zoals het bieden van de gewenste informatie en het uitleggen waarom werkzaamheden noodzakelijk zijn, helpen bij het verbeteren van de reisbeleving tijdens werkzaamheden. Deze resultaten hebben interesse gewekt voor een vervolg.

Sinds 25 juni 2021 is de Piet Heintunnel namelijk afgesloten voor al het autoverkeer. In de (voor)zomer van 2021 zijn er daarom twee meetmomenten geweest, één meting net vóór de afsluiting en één meting net ná de afsluiting van de tunnel. Hierdoor is het mogelijk om het effect van de afsluiting op de reisbeleving te meten. Tegelijkertijd kunnen we de effecten van Covid-19 meten op de reisbeleving, door een trendanalyse te maken tussen de reisbeleving voor Covid-19 (oktober 2019) en tijdens Covid-19.

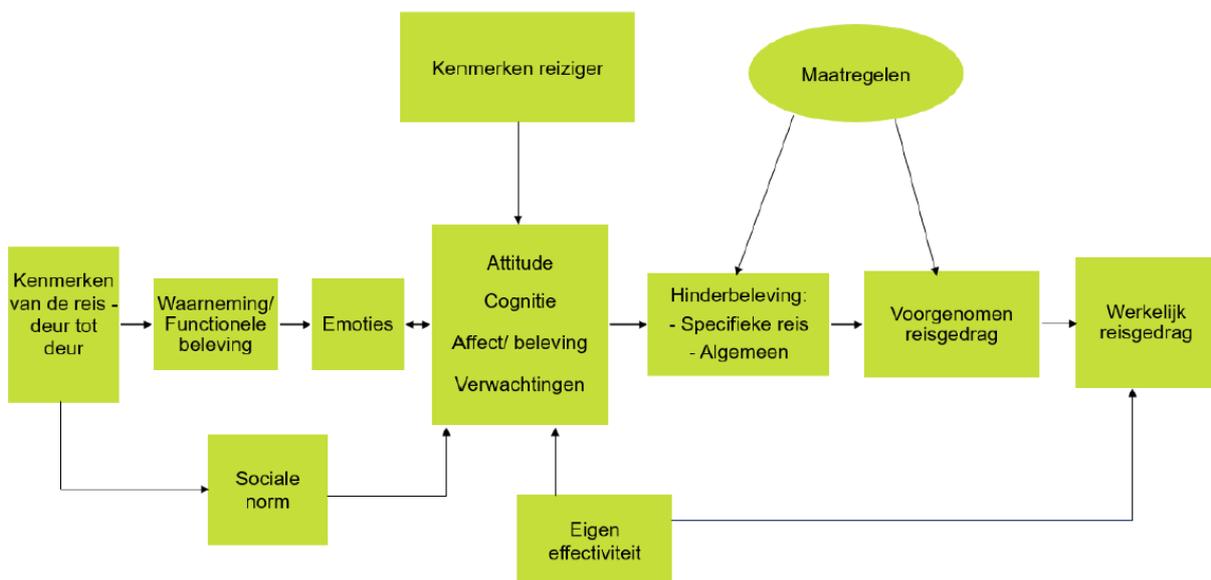
Uitgaande van de onderzoeksdoelstellingen zijn de volgende hoofdvragen opgesteld:

- 1 Hoe beleeft de reiziger zijn/haar reis en hoe verhoudt zich dit ten opzichte van de nulmeting?
- 2 Wat is het effect van het covid-19 virus op de reis- en hinderbeleving van reizigers?
- 3 Welk effect heeft de sluiting van de Piet Heintunnel, en de genomen maatregelen, op de hinderbeleving van reizigers?

2. Onderzoeksoptzet

Om de reis- en hinderbeleving binnen de regio Amsterdam te toetsen wordt gebruik gemaakt van een enquêteonderzoek onder reizigers die van, naar of binnen de regio Amsterdam hebben gereisd. Hierbij worden reizigers per auto, fiets, bus, tram, metro en trein meegenomen. Het onderzoek is dus multimodaal van aard.

De enquête is gebaseerd op een conceptueel model, dat voortbouwt op de theorie van gepland gedrag van Ajzen (2005). Deze theorie gaat er van uit dat gedragingen van mensen met name door de eigen intentie wordt bepaald. Deze intentie (in ons model 'voorgenomen reisgedrag') wordt vervolgens door verschillende factoren bepaald, zoals achtergrondkenmerken, sociale norm en dergelijke. Deze aannames hebben we in het onderzoek getoetst.



Figuur 1: Conceptueel model hinderbeleving

De enquête vraagt reizigers kortgezegd naar hun reisgedrag, met welke modaliteiten ze hebben gereisd en of ze werkzaamheden zijn tegengekomen. We vragen dan door op hun beleving zowel binnen de regio als over de gehele reis, of en welke informatievoorziening ze hebben gebruikt, of ze (hinderbeperekkende) maatregelen zijn tegengekomen en welke maatregelen zij aan willen dragen om de reisbeleving te verbeteren.

Reizigers zijn gevraagd om hun reis in de regio Amsterdam een rapportcijfer te geven tussen de 1 – 10. Dit rapportcijfers is vervolgens met behulp van een regressie analyse verklaard, waarbij rekening is gehouden met achtergrond- en reiskenmerken.

Respondenten zijn geworven via de partners van Amsterdam Bereikbaar. Zo is gebruik gemaakt van de panels van NS, de Vervoerregio Amsterdam (VRA) en Rijkswaterstaat (RWS), gemeentepanelen van Zaanstad en Amsterdam, en hebben we via Breikers werknemers benaderd in de regio. Dit heeft geresulteerd in bijna 3.800 respondenten in 2019, ruim 2.900 respondenten in mei 2021 en ruim 3.200 respondenten in juli 2021.

Voldoende om betrouwbare en representatieve uitspraken te doen over de reizigers in de regio Amsterdam.

In navolging op de nulmeting in oktober 2019 hebben in 2021 twee meetmomenten plaatsgevonden, namelijk in mei en in juli. Vanaf 25 juni was de Piet Heintunnel gesloten voor automobilisten. Daarnaast zijn er verschillende versoepelingen en aanscherpingen geweest rondom de bewegingsvrijheden tijdens Covid-19.



Figuur 2: Tijdslijn meetmomenten in 2021

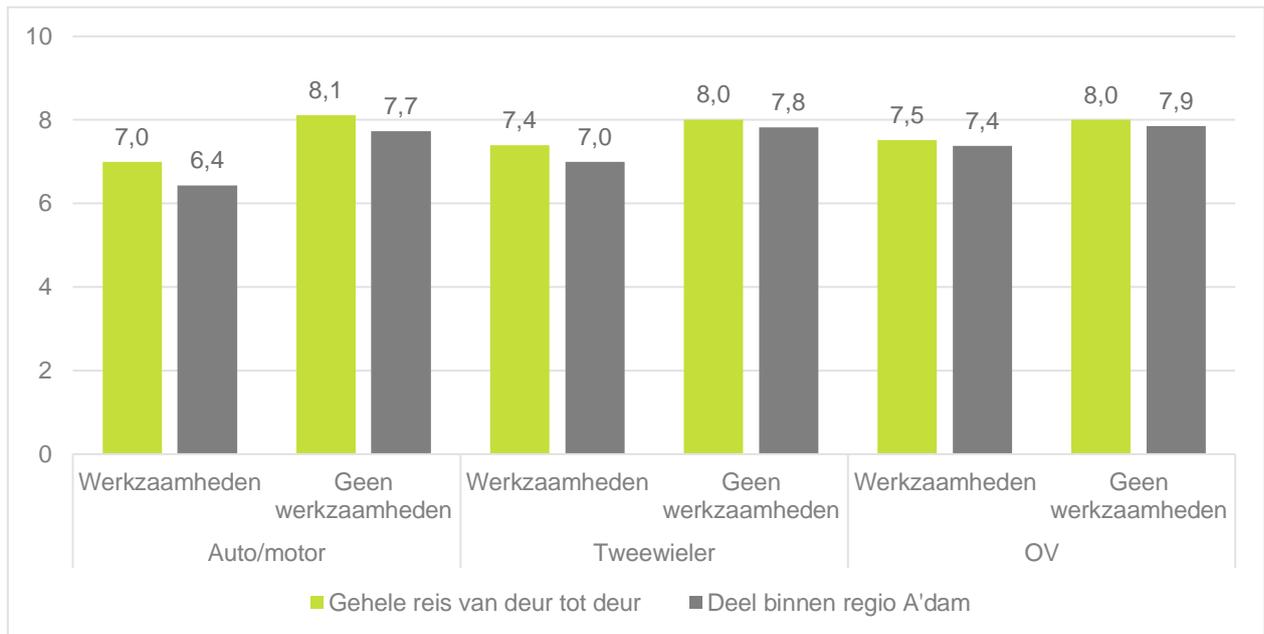
3. Resultaten: reisbeleving 2019 - 2021

Reizigers zijn in 2021 positiever over hun reisbeleving dan in 2019. Dat geldt voor alle modaliteiten, over alle regio's heen, met of zonder werkzaamheden. Reistijd blijft de belangrijkste factor volgens de reizigers voor het ervaren van een positieve reisbeleving, met name voor OV-reizigers. In tegenstelling tot 2019 zijn omléidingen voor automobilisten in 2021 de belangrijkste factor voor een negatieve beoordeling.

	Okt-2019	Mei-2021	Juli-2021
Gehele reis van deur tot deur	7,2	7,4	7,6
Deel binnen de regio Amsterdam	6,8	7,2	7,4

Tabel 1: Reisbeleving binnen en buiten de regio Amsterdam

De reisbeleving is lager bij het tegenkomen van werkzaamheden, met name bij automobilisten en motorrijders. Automobilisten ervaren met name het reisgedeelte binnen de regio Amsterdam minder positief wanneer er werkzaamheden zijn (7,7 t.o.v. 6,4). In oktober 2019 was dit verschil kleiner, de weggebruikers gaven toen gemiddeld een 7,1 aan hun reis zonder werkzaamheden en een 6,3 bij werkzaamheden.



Figuur 3: Reisbeleving binnen en buiten regio Amsterdam per modaliteit en ervaren werkzaamheden na sluiting van de Piet Heintunnel

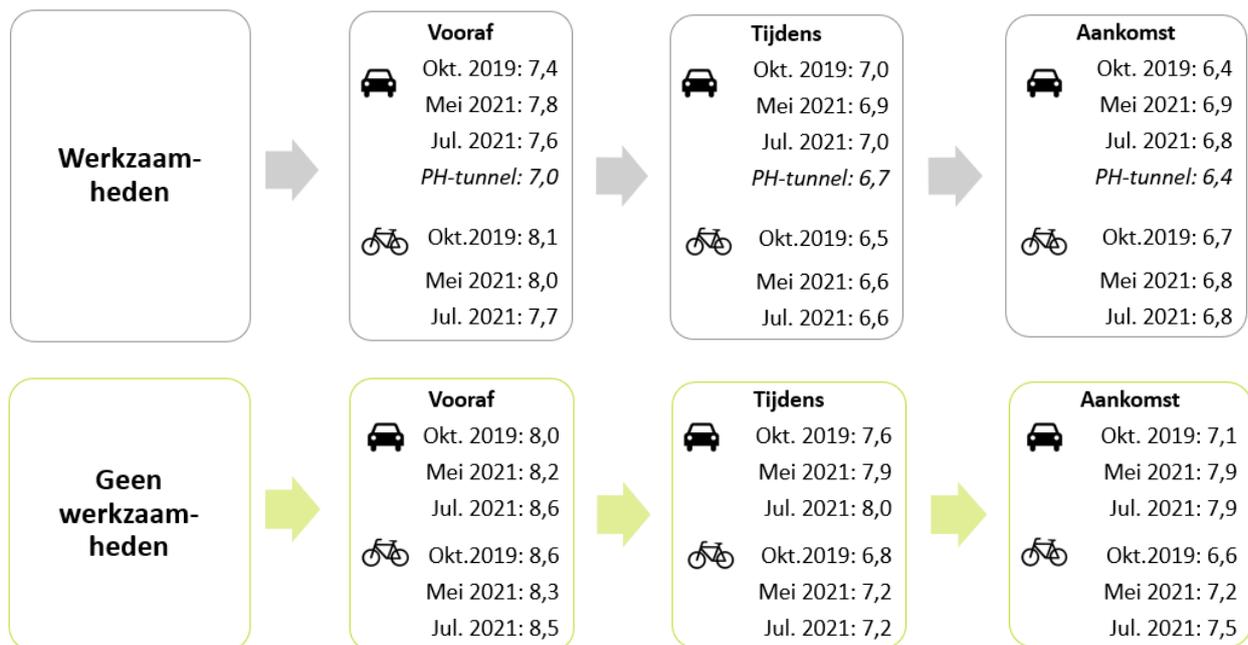
4. Reisbeleving per fase van de reis

4.1 Reisbeleving reizigers met het de auto of fiets

Figuur 4 laat opnieuw zien dat de cijfers zonder werkzaamheden hoger zijn dan de cijfers met werkzaamheden. Automobilisten en fietsers beoordelen alle fasen van de reis zonder werkzaamheden beter in 2021 dan in 2019. Dat geldt met name voor de automobilisten en motorrijders. Fietsers beoordelen de rit zelf en de aankomst beter in 2021, met name tijdens de meting in juli. Desondanks blijft de voorbereiding van de reis over het algemeen het meest positief beoordeeld.

De betere beoordeling tijdens de reis en bij aankomst houdt hoogstwaarschijnlijk verband met minder reizigers op de weg en op het fietspad in verband met de covid-19 maatregelen. Een andere mogelijke verklaring is dat men vaker met een recreatief motief op pad ging en daardoor minder haast had. En bovendien kunnen variaties in het weer ook een rol hebben gespeeld. In hoeverre deze factoren daadwerkelijk van invloed zijn komt aan bod in hoofdstuk 5.

Automobilisten met werkzaamheden beoordeelden de fases vooraf en de aankomst beter in 2021 dan in 2019, behalve automobilisten die last hadden van de Piet Heintunnel. Desondanks blijft het gemiddelde voldoende tijdens alle fasen van de reis. Fietsers met werkzaamheden hadden voorafgaand aan de reis een lagere beoordeling in 2021, en met name in juli.



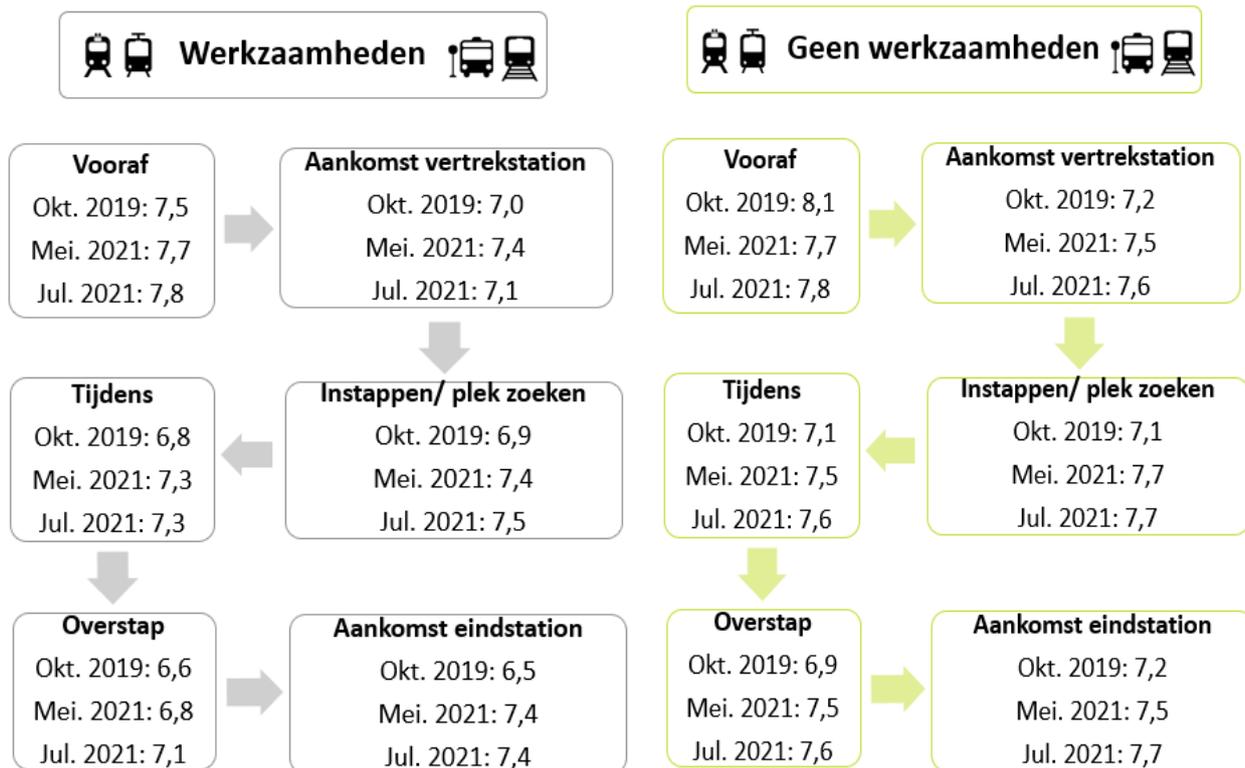
Figuur 4: Rapportcijfers per fase van de reis voor auto/ motor en tweewielers

4.2 Reisbeleving reizigers met het openbaar vervoer

De reisbeleving van OV-reizigers is opgedeeld in 6 fases. Ook OV-reizigers beoordelen gemiddeld hun reis beter in 2021 dan in 2019, met name de fase van instappen en een zitplek vinden (figuur 5). Hierbij moet worden opgemerkt dat het aantal reizigers dat in 2021 met het OV reisde behoorlijk is afgenomen ten opzichte van 2019. Dit maakt dat er meer zitplaatsen beschikbaar waren voor de OV-reizigers die wél op pad gingen, en dat is terug te zien in de beoordeling.

Eenzelfde vooruitgang is op te merken voor de rest van de reis – tijdens, de overstap en de aankomst op het eindstation of halte. Deze stijging in reisbeleving is zichtbaar zowel in de situatie met werkzaamheden als zonder.

Uitsluitend de reisbeleving voorafgaand aan de reis lijkt relatief onveranderd. En in de situatie zonder werkzaamheden is deze beoordeling zelfs iets verslechterd. Mogelijk dat dit te maken heeft met de spanning die men ervaart rondom het covid-19 virus (zijn er wel genoeg plekken beschikbaar en is dit verantwoord?), ofwel doordat het OV iets minder frequent reisde dan in oktober 2019 waardoor de reismogelijkheden beperkter waren.



Figuur 5: Rapportcijfers per fase van de reis voor het OV

5. Invloed van Covid-19 op de reisbeleving

Door de Covid-19 crisis zijn reizigers minder gaan reizen. Ook zien we dat reizigers vaker gebruik maken van individuele vervoersmiddelen, zoals de auto en de fiets. Met name de trein wordt in 2021 minder gebruikt voor reizen. Deze verandering in reisbewegingen heeft er tegelijkertijd voor gezorgd dat men de reis positiever is gaan beleven. Reizigers ervaren meer comfort, een betere en beter voorspelbare reistijd en minder drukte op de weg.

De reis wordt daarentegen significant slechter beoordeeld als het te druk is op de weg, er geen zitplaatsen zijn, of men zich niet veilig voelt in het OV (bv. door geen gebruik van mondkapjes door mede-OV-reizigers). Ook zien we dat, met name automobilisten, sneller geïrriteerd raken: al bij 5 minuten vertraging, terwijl deze grens in 2019 boven de 15 minuten lag.



Figuur 6: Belangrijkste verklarende factoren reisbeleving reizigers met het OV

6. Invloed van werkzaamheden op de reisbeleving

In 2019 zagen we dat hinder en hinderbeperkende maatregelen een (groot) effect hadden op de reisbeleving. In 2021 zijn deze effecten vrijwel allemaal gedaald, behalve omleidingen of het zien van verkeersmaatregelen. Hinderbeperkende maatregelen of de mate van begrip voor de situatie heeft in 2021 geen enkel effect op de reisbeleving. Het zijn juist de meer basale factoren die van invloed zijn. De drukte op de weg zorgt voor een lagere reisbeleving terwijl de kwaliteit van de weg, de omgeving en weersomstandigheden voor een positievere reisbeleving zorgen.



Figuur 7: Belangrijkste verklarende factoren reisbeleving automobilisten

Tevens valt op dat reizigers zich in 2021 minder goed geïnformeerd op reis gaan. Zij zoeken minder vaak informatie op en zijn eerder 'verrast' door omleidingen of verkeersmaatregelen. Tegelijkertijd zijn reizigers in 2021 ook minder vaak werkzaamheden tegengekomen.

Uit bovenstaande kunnen we concluderen dat reizigers hun verwachtingen voor de reis hebben aangepast. Reizigers zijn in de afgelopen tijd geconditioneerd naar een rustige, voorspelbare en comfortabele reis, waarbij er voldoende ruimte is voor hen op de weg en in de coupé. Veranderingen in reistijd, route of comfort zijn in 2021 dé verklarende factoren voor de reisbeleving. Hinderbeperkende maatregelen helpen de reiziger daardoor minder dan in 2019: deze maatregelen lossen immers niet het ervaren onderliggende 'probleem' van de negatieve reiservaring op.

7. Invloed van de Piet Heintunnel

Automobilisten die gebruik hadden willen maken van de Piet Heintunnel maar dat door de werkzaamheden niet konden gaven gemiddeld de laagste reisbelevingscore: een 6,0 aan het deel van hun reis binnen de regio Amsterdam (N=178). Toch geeft nog steeds 73% van deze reizigers een (ruime) voldoende voor hun reis binnen de regio Amsterdam (rapportcijfer 6 of hoger). Hoewel de oorspronkelijke hypothese was dat reizigers in juli, direct na de afsluiting van de Piet Heintunnel, een sterk slechtere reisbeleving zouden hebben, valt dit alleszins dus mee.

Zowel voor als na sluiting van de Piet Heintunnel was 14% van alle reizigers bekend met ten minste één van de hinderbeperkende maatregelen die specifiek tijdens deze werkzaamheid zijn ingezet. Onder de reizigers die eigenlijk door de Piet Heintunnel wilden reizen, ligt dit percentage een stuk hoger. In mei 2021 was 25% van hen bekend met de maatregelen en vlak na sluiting was dit zelfs 33%.

De meest gebruikte maatregel vlak na sluiting van de Piet Heintunnel was de eigen fiets. Meer dan de helft van de reizigers die eigenlijk van de tunnel gebruik wilde maken is op de fiets gestapt en deze fietstocht wordt relatief goed beoordeeld. Figuur 8 laat zien dat reizigers die eigenlijk met de auto door de tunnel wilden reizen een heel rapportpunt hoger scoren in vergelijking tot 'de normale fietser' (ervan uit gaande dat er verder geen andere factoren van invloed waren).



Figuur 8: Belangrijkste verklarende factoren reisbeleving van tweewielers

Ook de omleidingsroutes S112 en S116 zijn veel gebruikt (35% en 30% respectievelijk) en een kwart van de reizigers besloot om in plaats van de alternatieven te gebruiken, vaker thuis te werken of buiten de spits te reizen. Andere minder gebruikte alternatieven zijn bijvoorbeeld de elektrische deelscooter of de kortingsactie van tram 26 waarmee reizigers voor 1€ in de tram kunnen stappen. Beide werden slechts door 3% gebruikt, maar wel is er veel potentie. Zo geeft 24% aan wel eens een deelscooter te willen gebruiken en dit geldt voor 15% bij de tram. Dit suggereert dat er een aantal barrières overwonnen moeten worden voor daadwerkelijk gebruik. De bekendheid verhogen, het op het juiste moment informeren en het gebruik zo eenvoudig mogelijk maken is hier dus cruciaal.

8. Advies voor de toekomst

De invloed van Covid-19 op onze reisbewegingen is duidelijk: we zijn meer gaan thuiswerken en gebruiken vaker de auto of fiets. De extra ruimte op de weg en het spoor zorgt er tegelijkertijd voor dat reizigers die wél op pad gaan een betere beleving hebben van de reis. Het is comfortabel, voorspelbaar en rustig. Tegelijkertijd zien we ook de afgelopen periode dat het steeds weer wat drukker wordt op de weg en in het OV. In september gaan de scholen weer open, mogen werknemers vaker naar kantoor reizen en openen steeds meer recreatieve ondernemingen haar deuren voor bezoekers.

Als we meer gaan reizen, wordt het uiteraard ook drukker op de weg en spoor. Het is dan ook aannemelijk dat reizigers, zeker in het begin schrikken van de drukte. Met name in het OV is het aannemelijk dat de reisbeleving sterk gaat dalen, doordat de reizigers weer zitplaatsen moeten delen en/ of moeten staan in het OV.

Zorgen voor de juiste informatie aan reizigers is dan ook essentieel. Voorspelbaarheid van de reis, ook bij files of vertragingen, blijft een belangrijke factor voor de reisbeleving. Communicatie uitingen, bijvoorbeeld via borden langs de weg of op het station, via de reisplanners of via een persoonlijk bericht lijken essentieel. En het is belangrijk dat deze communicatie reizigers bereikt voor ze aan hun reis beginnen.

Stimuleringsmaatregelen voor de fiets of thuiswerken worden positief beoordeeld door de respondenten. Hier ligt ook een groot potentieel om de drukte op de weg en in het spoor te reduceren en zo de reisbeleving te vergroten. Uit het onderzoek van 2019 blijkt tevens dat begrip creëren voor de situatie, persoonlijk en duidelijke informatie met een maximale vertraging van 15 minuten bijdragen aan een positieve hinderbeleving van reizigers. Hoewel dit niet blijkt uit de resultaten van dit onderzoek, is het aannemelijk dat deze factoren belangrijker worden als het weer drukker wordt op de weg.

9. Advies voor reisbeleving ná Covid-19

In het huidige onderzoek hebben we ons gericht op de reis- en hinderbeleving rondom de afsluiting van de Piet Heintunnel. In tegenstelling tot de initiële verwachtingen, bleek dat reizigers weinig hinder van de afsluiting hebben gehad.

Het is aannemelijk dat, als het drukker wordt op de weg, werkzaamheden, net als in 2019, weer een grotere rol gaan spelen in onze reisbeleving. Het is interessant om te onderzoeken in hoeverre de sluiting van de tunnel, en de hinderbepalende maatregelen effect gaan hebben. Het is mogelijk dat de sluiting geen hoger effect gaat hebben, doordat de meeste reizigers al gewend zijn aan de afsluiting. Anderzijds is het ook mogelijk dat de sluiting een aanvullend negatief effect creëert. Naast de drukte op de weg, hebben die reizigers immers ook nog eens omleidingen of (aanvullende) vertraging. Dubbele ellende dus.

Aan de andere kant is het ook mogelijk dat de reiziger zich ook op de langere termijn minder blijft ergeren aan de werkzaamheden, maar juist (nog) *meer* aan de drukte op de weg. Tot 2020 ervoeren reizigers de drukte immers als 'normaal', maar tegenwoordig lijken we dusdanig gewend te zijn aan rustige wegen dat een kleine verandering in de reistijd al grote effecten heeft op onze reisbeleving. Files en omleidingen kunnen voor weggebruikers dan aanvullend vervelend worden, waarbij we meer klachten zullen krijgen terwijl er misschien gelijk of minder opstoppingen zijn ten opzichte van de situatie vóór Covid-19.

Bij de OV-reiziger zagen we dat met name de sociale afstand en het gebruik van mondkapjes een groot effect hebben op de huidige reisbeleving in juli 2021. Ook hierbij kunnen we ons afvragen hoe we onze reis gaan ervaren als we allemaal meer tegelijkertijd in het OV stappen. Wordt de drukte ons dan te veel, waardoor men massaal de auto in stapt? Of blijkt juist dat de OV-reizigers flexibeler zijn en zich sneller aanpassen aan het 'oude' reizen, waardoor zij ook eerder gewend zijn aan drukke treinen en bussen? De toekomst zal het uitwijzen.

Literatuur of referenties

- MuConsult (2020). Reis- en hinderbeleving in regio Amsterdam. Een onderzoek naar de effecten van werkzaamheden op de reisbeleving.
- Ajzen, I. (2005): Attitudes, Personality and Behavior, Open University Press