



**Beleving en beeldvorming
van mobiliteit**



Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

Beleving en beeldvorming van mobiliteit

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

juli 2007

Lucas Harms

Peter Jorritsma

Nelly Kalfs

Meer weten over mobiliteit. Dat is waar het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) zich mee bezig houdt. Het KiM is opgericht op 1 september 2006. Als zelfstandig instituut binnen het ministerie van Verkeer en Waterstaat (V&W) maakt het KiM verkenningen en beleidsanalyses voor mobiliteitsbeleid waarmee de strategische basis voor dat beleid wordt versterkt.

Colofon

© 2007, Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer (RWS-AVV)

Tekst:

Lucas Harms (projectleider), Peter Jorritsma en Nelly Kalfs

Verzorging omslag: 2D3D, Den Haag/Arnhem

Verzorging binnenwerk: Koninklijke De Swart, Den Haag

Afbeelding omslag: Gerard Til/Hollandse Hoogte

ISBN 978-90-8902-003-1

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

Jan van Nassastraat 125

2596 BS Den Haag

Postbus 20901

2500 EX Den Haag

Telefoon: 070 351 1965

Fax: 070 351 7576

Website: www.kimnet.nl

E-mail: info@kimnet.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord 5

Samenvatting 7

Summary 11

1. Inleiding 15

1.1 Subjectieve aspecten onderbelicht 15

1.2 Beleving en beeldvorming 16

1.3 Bronnen 20

1.4 Afbakening en definiëring 21

2. Aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer 23

2.1 Oordelen over auto, fiets en openbaar vervoer 23

2.2 Geschiktheid van auto, fiets en openbaar vervoer 28

2.3 Gevoelens over auto, fiets en openbaar vervoer 31

3. Kenmerken van het onderweg zijn 35

3.1 Verschillen in aantrekkelijkheid herleid 35

3.2 Bestaande inzichten 36

3.3 Kwaliteitsaspecten 39

3.4 Problemen en knelpunten 42

4. Kenmerken van personen 53

4.1 Leefsituatie 53

4.2 Bestaande inzichten 53

4.3 Beoordeling en waardering uiteengelegd 57

5. Nieuw licht op beleving en beeldvorming 63

Literatuur 65

Bijlagen 69

Voorwoord

Hoe beoordelen Nederlanders de auto, het openbaar vervoer en de fiets? Wat vinden Nederlanders de prettigste wijze van verplaatsen, en hoe geschikt vinden zij auto, fiets en openbaar vervoer voor woon-werkverkeer en vrije tijd? En wat bepaalt de verschillen in aantrekkelijkheid tussen auto, fiets en openbaar vervoer? Heeft dat vooral te maken met kenmerken van het onderweg zijn, of met de leefsituatie en leefstijl van personen? Bij dit soort vragen zijn in deze publicatie antwoorden gezocht. Doel is het op een toegankelijke wijze inzichtelijk maken van de wijze waarop Nederlanders het auto-, fiets- en OV-gebruik beleven.

Bij de totstandkoming van dit rapport is dankbaar gebruik gemaakt van onderzoeksgegevens die het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in samenwerking met Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer (RWS-AVV) in 2005 heeft verzameld. Ook een deel van de analyses heeft plaatsgevonden bij het SCP en RWS-AVV. Mijn speciale dank gaat daarom uit naar prof. dr. Paul Schnabel en dr. Vic Veldheer van het SCP, en drs. Yvonne Need en drs. Anne Boumans van RWS-AVV. Zonder hun hulp had dit rapport niet kunnen verschijnen. Verder dank ik alle deskundigen van binnen en buiten het Ministerie van Verkeer en Waterstaat die eerdere conceptteksten van nuttig commentaar hebben voorzien.

Carl Koopmans
Directeur KiM

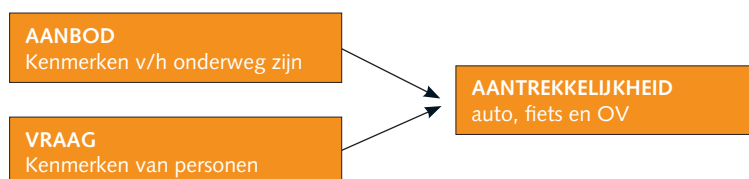
Samenvatting

Subjectieve aspecten van mobiliteit zijn een sterk onderbelicht thema in het verkeers- en vervoersonderzoek. Het merendeel van het bestaande onderzoek richt zich op feitelijke gedragingen en patronen. Om het inzicht in belevingsaspecten van mobiliteit te vergroten, wordt in dit rapport aandacht besteed aan subjectieve ervaringen rondom het *gebruik* van auto, fiets en openbaar vervoer. Welke vervoerwijze vinden Nederlanders het prettigst, hoe oordeelt men over de auto, de fiets en het openbaar vervoer, welke gevoelens en emoties gaan hiermee gepaard?

Het rapport geeft geen antwoord op de vraag of auto, fiets en openbaar vervoer in objectieve zin 'goed' of 'slecht' functioneren, maar wel hoe het gebruik van vervoermiddelen wordt *beleefd* en welke *beeldvorming* erover bestaat. De beleving verwijst naar de oordelen en meningen die gebaseerd zijn op het feitelijke gebruik van auto, fiets en openbaar vervoer, terwijl de beeldvorming meer de algemene ideeën en opvattingen betreft, die niet persé zijn afgeleid van ervaringen met gebruik. Om tegemoet te komen aan de verschillen in beleving en beeldvorming is onderscheid gemaakt tussen Nederlanders die veel gebruik maken van respectievelijk auto, fiets en openbaar vervoer, diegenen die er incidenteel gebruik van maken en mensen die er nauwelijks of nooit mee onderweg zijn.

In het rapport wordt niet alleen inzichtelijk gemaakt welke verschillen er zijn in beleving en beeldvorming van auto, fiets en openbaar vervoer, maar ook waardoor de verschillen in beleving en beeldvorming worden bepaald. Hangt de gepercipieerde mate van aantrekkelijkheid samen met de kenmerken van auto, fiets of openbaar vervoer, of is de subjectieve ervaring eerder een resultante van de leefsituatie en leefstijl van personen? Het eerste gaat ervan uit dat er een direct verband is tussen de aantrekkelijkheid en de kenmerken van het onderweg zijn, zoals de snelheid en de kosten, het geboden comfort, maar ook files en vertragingen. Het tweede gaat ervan uit dat de aantrekkelijkheid primair is terug te voeren op persoonsgebonden kenmerken zoals de leefsituatie en leefstijl van mensen.

Figuur S.1



Om al deze vragen te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van een enquête die in het voorjaar van 2005 op gezamenlijk initiatief van Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer (RWS-AVV) en het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) is uitgevoerd. De schriftelijke vragenlijst, die is uitgezet onder een steekproef van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder, heeft 1.028 bruikbare respondenten opgeleverd.

Auto en fiets meest aantrekkelijk, openbaar vervoer het minst

Uit het onderzoek blijkt dat twee derde van alle Nederlanders (67%) de auto het meest aantrekkelijke vervoermiddel vindt. De fiets wordt door ruim een kwart van de bevolking (27%) het meest aantrekkelijk gevonden, het openbaar vervoer door 4% van de bevolking.

Over het algemeen beoordelen Nederlanders de vervoerwijze waar ze het meest gebruik van maken positief, en worden alternatieve vervoerwijzen met wat meer scepsis bejegend.

Anders gezegd: hoe vaker men gebruik maakt van auto, fiets en openbaar vervoer, des te positiever men hierover oordeelt. Dit is vooral het geval bij het openbaar vervoer: van de mensen die niet of nauwelijks per openbaar vervoer reizen heeft 62% een negatief beeld bij het openbaar vervoer, terwijl een meerderheid (56%) van degenen die meerdere keren per week per openbaar vervoer reizen een positieve beleving hebben. Bijna een kwart (24%) van deze groep 'veelgebruikers' oordeelt echter negatief over het openbaar vervoer. Ter vergelijking: het aantal negatieve beoordelingen bij auto en fiets onder veelgebruikers is zeer klein (respectievelijk 3% en 1%).

Nederlanders brengen auto en fiets vaak in verband met positieve emoties: de auto wordt door meer dan de helft (52%) van alle Nederlanders geassocieerd met vreugde, de fiets zelfs door tweederde (67%) van de Nederlanders. Negatieve emoties komen bij zowel de auto als de fiets veel minder voor: ongeveer 6% van de Nederlanders associeert de auto met negatieve gevoelens, bij de fiets is dat 4%. Het openbaar vervoer wordt door 11% van de Nederlanders in verband gebracht met gevoelens van vreugde, terwijl het bij één op de vijf Nederlanders gevoelens van afkeer oproept.

Kenmerken van het onderweg zijn als verklaring voor verschillen in aantrekkelijkheid

Verklaringen voor verschillen in aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer zijn deels te herleiden tot kenmerken van het onderweg zijn zoals snelheid, kosten, comfort en zaken zoals

onafhankelijkheid en flexibiliteit. Veel meer dan het openbaar vervoer biedt de auto gemak, onafhankelijkheid, flexibiliteit, comfort, plezier, veiligheid en ook snelheid. Ook over de fiets wordt een overwegend positief oordeel geveld: met name de lage kosten van het fietsgebruik, maar ook het 'altijd op tijd komen' en het 'op je zelf zijn' wordt op prijs gesteld. De fiets wordt bovendien weinig geassocieerd met ergernissen en vertragingen. Over de hele linie wordt het openbaar vervoer minder positief beoordeeld, vooral door diegenen die er weinig tot geen gebruik van maken, maar ook door de gebruikers zelf.

Persoonskenmerken leggen minder gewicht in de schaal

Persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau zijn ook wel van invloed op de beleving en beeldvorming, maar lijken per saldo minder gewicht in de schaal te leggen.

Voor een compleet beeld van beleving en beeldvorming is het niettemin belangrijk met een aantal persoonskenmerken rekening te houden. Ten eerste het verschil tussen mannen en vrouwen. Vrouwen zijn milder gestemd over de kwaliteit van het openbaar vervoer. En ook de fiets wordt wat vaker als een reëel alternatief beschouwd. Ten tweede zijn er verschillen in perceptie en beleving naar leeftijd: de auto is vooral populair onder jongeren, het openbaar vervoer wordt positiever beoordeeld door ouderen. Ten derde zijn er ook verschillen in beleving naar ruimtelijke kenmerken: zo zijn plattelandsbewoners vaker in positieve zin te spreken over de auto, terwijl het openbaar vervoer door hen juist minder vaak als positief wordt gekwalificeerd.

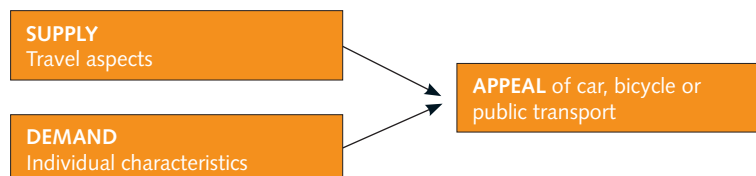
Summary

The subjective aspects of mobility have received very little attention in traffic and transport research. Most studies have focused on observable patterns and behaviours. In order to better understand the subjective aspects of mobility, this report looks at the experiences and attitudes related to the use of cars, bicycles and public transport. What is considered the most enjoyable form of transport in the Netherlands? How do people judge travelling by car, bicycle or public transport? How do people respond emotionally?

The report does not address the question of whether cars, bicycles and public transport function “well” or “poorly” in an objective sense, but rather describes how people *experience* the use of different modes of transport and people’s *attitudes* to them. Experience in this context refers to people’s judgements and opinions that are based on the actual use of cars, bicycles and public transport, whereas attitudes are more general ideas and views that are not necessarily based on real experiences. In order to take into account the differences in experience and attitudes, a distinction has been drawn between frequent, occasional and infrequent/non-users of cars, bicycles and public transport.

The report not only clearly presents the differences in experience of and attitudes towards the use of cars, bicycles or public transport, but also shows what is responsible for these differences. Is the perceived appeal of cars, bicycles or public transport linked to characteristics of the mode of transport, or are the experiences and attitudes more rooted in an individuals’ lifestyle and living situation? The former assumes that there is a direct connection between appeal and aspects of travel, such as speed, cost, comfort and possible traffic jams or delays. The latter proposes that appeal is primarily dependent on individual characteristics, such as lifestyle and living situation.

Figure 1



To answer these questions, a survey was conducted in the spring of 2005 as a joint initiative of the Directorate-General of Public Works and Water Management Transport Research Centre (RWS-AVV) and The Netherlands Institute for Social Research (SCP). The written questionnaire was distributed among a representative sample of the adult Dutch population (aged 18 and over), and produced 1,028 usable responses.

Cars and bicycles most preferred, public transport least popular

The study showed that travelling by car is considered the most attractive mode of transport by two-thirds of all people in the Netherlands (67%), roughly one quarter prefer to cycle (27%) and 4% find public transport the most appealing.

In general, people in the Netherlands give a positive rating to the mode of transport they use the most and treat alternatives with more scepticism.

In other words, the more often people use a particular mode of transport, the more positively they perceive it. This is particularly true of public transport. Of the people who rarely/never take public transport, 62% hold a negative view of it, whereas the majority of people who take public transport several times a week experience it positively (56%). However, nearly one quarter (24%) of these 'frequent users' assess public transport negatively. By comparison, the number of motorists/cyclists with a negative view of their respective form of transport is very small (3% and 1%, respectively).

People in the Netherlands also associate positive feelings with travel by car and bicycle. Travelling by car is associated with pleasure by 52% of the population, and travelling by bicycle by 67%. Far fewer people associate negative emotions with cars and bicycles. Approximately 6% of the population associate cars with negative feelings, and 4% perceive travelling by bicycle negatively. Public transport is associated with pleasure by 11% of the population, whereas one in five people in the Netherlands have feelings of aversion towards it.

Aspects of travel account for differences in appeal

Differences in the appeal of travel by car, bicycle and public transport can be partially explained by aspects of travel, including speed, cost, comfort and other aspects such as independence and flexibility.

Travelling by car offers far more convenience, independence, flexibility, comfort, pleasure, safety and speed than travelling by public transport. People have a predominantly positive view of travelling by bicycle – in

addition to the low costs, people also value 'always arriving on time' and 'being by oneself'. Travelling by bicycle is also seldom associated with annoyance or delays. Public transport in general received a less positive reaction. This is especially true of those who rarely/never use public transport, although public transport users themselves also gave a less positive assessment.

Individual characteristics carry less weight

Individual characteristics such as age, gender and level of education also influence experience and attitudes; however, they seem to be less important on balance.

Nevertheless, in order to generate a complete picture of experience and attitudes, it is important to consider a number of individual characteristics. Firstly, there are gender differences. Women are less harsh about the quality of public transport and see bicycle travel more frequently as a valid alternative. Age also contributes to differences in perception and experience. Cars are especially popular among young people, while older persons have a more positive attitude towards public transport. Thirdly, differences in experience are also the result of spatial aspects. For example, people living in rural areas often have a more positive view of cars, and they are also the ones who give public transport a less positive assessment.

1. Inleiding

1.1 Subjectieve aspecten onderbelicht

Voor velen vormt de dagelijkse file een moment van privacy en rust: een moment waarop men zich even niet hoeft te bemoeien met het wel en wee van partner en kinderen, en niet tegemoet hoeft te komen aan de wensen van veeleisende collega's. Uit een Amerikaans onderzoek is gebleken dat forensen dit in de praktijk ook echt als zodanig ervaren: de file als een soort transitieperiode, waarin men in tijd en ruimte letterlijk en figuurlijk afstand kan nemen van huis en haard en zich kan instellen op het werk (Handy et al. 2003).

Een dergelijke vorm van filebeleving illustreert dat mobiliteit meer is dan een verplaatsing van A naar B. Mobiliteit staat ook op zichzelf, het is een menselijke activiteit die gepaard gaat met emoties en gevoelens, met beleving en waardering, met oordelen en vooroordelen.

Niettemin zijn subjectieve aspecten van mobiliteit een sterk onderbelicht thema in het verkeers- en vervoersonderzoek. Het merendeel van het bestaande onderzoek richt zich op feitelijke gedragingen en patronen. Het meest sprekende voorbeeld is het *Mobiliteitsonderzoek Nederland* (MON) van Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer (RWS-AVV): dat biedt een grondige inventarisatie van het verplaatsingsgedrag van Nederlanders, zoals de aantallen verplaatsingen, de afgelegde afstanden of de reistijden per motief en vervoerwijze naar verschillende bevolkingsgroepen. De subjectieve kant van mobiliteit, de beleving en de waardering van het in MON geregistreerde verplaatsingsgedrag, blijft echter buiten beeld.

Toch is er over de mobiliteitsbeleving van Nederlanders wel al het een en ander bekend. RWS-AVV heeft aandacht besteed aan de subjectieve kant van verplaatsingsgedrag in onder andere het *Weggebruikersonderzoek* (Need en Van 't Hof 2005) en in de *Openbaar Vervoer-monitor* (AVV 2003). Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) heeft op basis van oude tellingen in *De Sociale Staat van Nederland 2003* ook het een en ander gesignaleerd over subjectieve indicatoren van mobiliteit.

De meeste van deze onderzoeken zijn echter specifiek of sterk afgebakend. Vaak betreft het een gericht onderzoek als antwoord op een specifieke vraag, zoals de waardering voor een bepaalde vervoerwijze, of het maatschappelijk probleembesef van bijvoorbeeld de files of sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Bovendien zijn veel van deze onderzoeken toegespitst op bijvoorbeeld het woon-

werkverkeer of de auto. Daarnaast domineren vaak psychologische aspecten van mobiliteit en de *keuze* voor een bepaalde vervoerwijze. De belevingen en ervaringen die gepaard gaan met het *gebruik* van auto, fiets en openbaar vervoer blijven veelal buiten beeld.

Voordeel van een onderzoek naar de beleving van het gebruik van auto, fiets en openbaar vervoer is dat aan de hand daarvan inzicht wordt geboden in de mate waarin voorkeuren en behoeften van burgers overeenstemmen met het aanbod van producten en diensten die ter beschikking staan. Tevredenheid en plezier bij het verplaatsen van A naar B, of irritaties en frustraties door files en een gebrekkige punctualiteit geven inzicht in de mate waarin de overheid en het bedrijfsleven tegemoet komen aan de wensen van burgers en reizigers.

1.2 Beleving en beeldvorming

Om het inzicht in belevingsaspecten van mobiliteit te vergroten, wordt in dit rapport aandacht besteed aan subjectieve ervaringen rondom het *gebruik* van auto, fiets en openbaar vervoer. Welke vervoerwijze vinden Nederlanders het prettigst, hoe oordeelt men over de auto, de fiets en het openbaar vervoer, welke gevoelens en emoties gaan hiermee gepaard? (hoofdstuk 2). Er is gekozen voor auto, fiets en openbaar vervoer omdat dit de meest voorkomende manieren van verplaatsen zijn voor de 'dagelijkse' vormen van mobiliteit, zoals de gang van en naar het werk, het doen van boodschappen of verplaatsingen in de vrije tijd. Bovendien zijn auto, fiets en openbaar vervoer tot op zekere hoogte voor elkaar uitwisselbaar. Voor het lopen, het vliegtuig en nog weer andere manieren van vervoer geldt dit niet of in veel mindere mate (zie ook kader).

Het rapport geeft geen antwoord op de vraag of auto, fiets en openbaar vervoer in objectieve zin 'goed' of 'slecht' functioneren, maar wel hoe het gebruik van vervoermiddelen wordt *beleefd* en welke *beeldvorming* erover bestaat. De beleving verwijst naar de oordelen en meningen die gebaseerd zijn op het feitelijke gebruik van auto, fiets en openbaar vervoer, terwijl de beeldvorming meer de algemene ideeën en opvattingen betreft, die niet persé zijn afgeleid van ervaringen met gebruik. In dit rapport zijn de beleving en beeldvorming vooral opgevat als de functionele aspecten van het onderweg zijn, zoals de gepercipieerde snelheid, de kosten en het comfort van verplaatsen. Het is goed denkbaar dat er grote verschillen bestaan tussen beleving en beeldvorming. Zo kan de fiets in de beleving van gebruikers als zeer

positief worden gekwalificeerd, terwijl het in de beeldvorming door niet-gebruikers toch overwegend als negatief te boek staat. Om dergelijke verschillen in beleving en beeldvorming boven tafel te krijgen is in dit rapport steeds gedifferentieerd naar de mate waarin men gebruik maakt van auto, fiets en openbaar vervoer. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen veelgebruikers, incidentele gebruikers en niet-gebruikers. Veelgebruikers zijn gedefinieerd als de mensen die meerdere keren per week onderweg zijn per auto, fiets of openbaar vervoer. De niet-gebruikers reizen minder dan één keer per maand per auto, fiets of openbaar vervoer, en de incidentele gebruikers zijn de tussengroep die minstens één keer per maand, maar niet vaker dan één keer per week onderweg zijn per auto, fiets en openbaar vervoer (tabel 1.1). Bij de auto behoort bijna driekwart van de Nederlanders van 18 jaar en ouder tot de veelgebruikers, bij de fiets omvat het één op de zes Nederlanders en bij het openbaar vervoer gaat het om nog geen 15%. Nederlanders die niet of nauwelijks gebruik maken van auto en fiets zijn dus zeldzaam (respectievelijk 9% en 19% van de Nederlanders van 18 jaar en ouder). Het openbaar vervoer wordt daarentegen door de meerderheid van de Nederlanders van 18 jaar of ouder niet of nauwelijks gebruikt: Zeven op de tien Nederlanders reist minder dan één keer per maand per bus, trein, metro of trein.

Tabel 1.1

Gebruikersgroepen
Bron: RWS-AVV/
SCP (Bestand
'Mobiliteitsbeleving'
(MB) 2005)
(gewogen resultaten)

	absoluut	%
AUTO		
veelgebruikers (meerdere keren per week)	795	80
incidentele gebruikers	114	11
niet-gebruikers (minder dan 1x per maand)	90	9
FIETS		
veelgebruikers (meerdere keren per week)	611	60
incidentele gebruikers	218	21
niet-gebruikers (minder dan 1x per maand)	189	19
OPENBAAR VERVOER		
veelgebruikers (meerdere keren per week)	142	14
incidentele gebruikers	155	15
niet-gebruikers (minder dan 1x per maand)	721	71

Auto, fiets en openbaar vervoer: appels en peren?

Een peer is peervormig en een appel rond, maar beiden hebben een schil, zijn melig van binnen met pitten in de kern, en groeien in een boomgaard. Appels en peren zijn dus wel degelijk met elkaar vergelijkbaar. Evengoed zijn auto, fiets en openbaar vervoer alledrie vervoermiddelen, die elk weliswaar over eigen kenmerken en gebruiksmogelijkheden beschikken, maar uiteindelijk allemaal toch in de eerste plaats gebruikt worden om mensen van A naar B te brengen.

Het openbaar vervoer functioneert vooral op de middellange en lange afstanden: het merendeel (ca. 70%) van de verplaatsingen per bus, tram of metro valt tussen 5 en 30 kilometer. Van alle per trein gemaakte verplaatsingen gaat meer dan de helft over afstanden van 30 kilometer of meer. Het fietsen vindt vooral plaats op de (heel) korte afstanden: 80% van de fietsverplaatsingen betreft afstanden tot 5 kilometer, een vijfde gaat niet verder dan 1 kilometer.

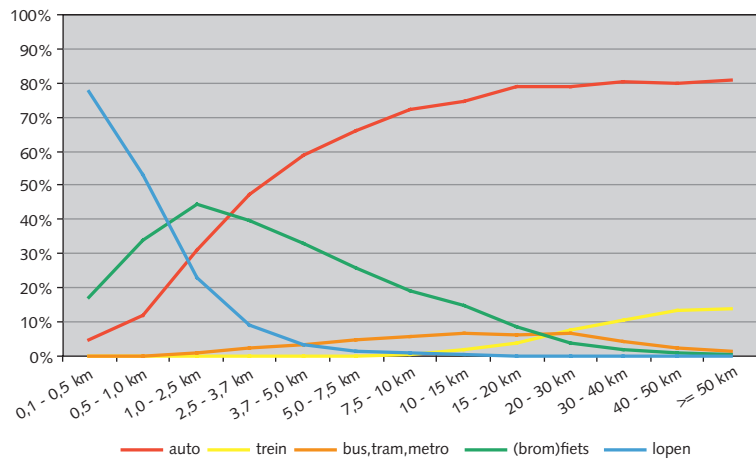
Waar het openbaar vervoer enerzijds en het fietsen anderzijds dus elk op een afzonderlijk verplaatsingssegment lijken te zijn gericht (respectievelijk de lange en de korte afstanden), geldt dat voor de auto in veel mindere mate. Het aandeel neemt weliswaar flink toe met de afgelegde afstand (figuur 1.1), maar ook bij de kortere afstanden wordt nog altijd relatief vaak gebruik gemaakt van de auto: in de afstandsklasse tot 2,5 kilometer betreft het één op de vijf verplaatsingen.

Andere belangrijke verschillen tussen auto, fiets en openbaar vervoer zijn dat auto en fiets naast een *gebruikswaarde* ook een *bezitswaarde* hebben, die gekleurd wordt door gevoelens en emoties en daarmee deels ook bepalend zijn voor de beleving van het gebruik. Zo is in eerder onderzoek gewezen op de sociale en affectieve rol die de auto speelt in het dagelijks leven, de auto als statussymbool waarmee men wil laten zien wie men is of wil zijn (zie bijv. Steg 2005; Diekstra en Kroon 1993). Het openbaar vervoer is daarentegen een systeem, dat men zich niet individueel kan toe-eigenen en waaraan men dus ook geen bezitswaarde kan ontlenen. Verder zijn auto en fiets altijd beschikbaar, is het gemakkelijk van deur tot deur, terwijl bij het openbaar vervoer rekening moet worden gehouden met specifieke tijden en plaatsen, en er bijna altijd moet worden nagedacht over voor- en natransport.

De verschillen maken duidelijk dat auto, fiets en openbaar vervoer zich op verschillende markten richten. In dit rapport gaat het echter niet zozeer om de objectieve verschillen in het functioneren tussen auto, fiets en openbaar vervoer, maar om de algemene beleving en beeldvorming, en de verschillen die er zijn in gepercipieerde kwaliteit over vergelijkbare kenmerken zoals snelheid en kosten. Doel hiervan is dus niet het doen van uitspraken over de objectieve kwaliteit van auto, fiets en openbaar vervoer (het een is niet beter of slechter dan het ander), maar het bieden van een overzicht van de wijze waarop men het gebruik van auto, fiets en openbaar vervoer beleeft en beoordeelt (het autogebruik wordt anders ervaren dan het gebruik van het openbaar vervoer).

De algemene inzichten over de beleving en beeldvorming van auto, fiets en openbaar vervoer zijn in dit rapport waar nodig in 'context' geplaatst door onderscheid te maken naar de mate waarin men gebruik maakt van de verschillende vervoerwijzen voor verschillende doeleinden (woon-werkverkeer en vrijetijdsverplaatsingen), en door te bezien hoe de algemene oordelen variëren naar leefsituatie en leefstijlen van personen.

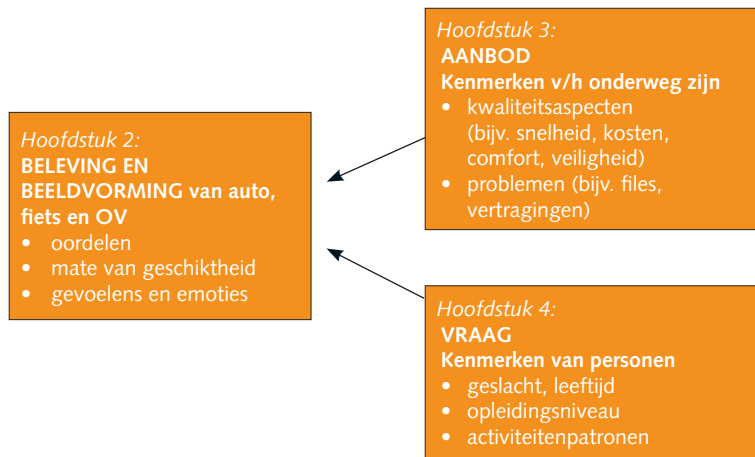
Figuur 1.1
Bereik vervoerwijzen naar afstandsklassen, 2005
Bron: RWS-AVV
(MON 2005)



Het rapport beoogt niet alleen inzichtelijk te maken welke verschillen er zijn in beleving en beeldvorming van auto, fiets en openbaar vervoer, maar ook waardoor de verschillen in beleving en beeldvorming worden bepaald. Hangt de gepercipieerde mate van aantrekkelijkheid samen

met de kenmerken van het onderweg zijn (hoofdstuk 3), of is de subjectieve ervaring eerder een resultante van de leefsituatie en leefstijl van personen? (hoofdstuk 4; zie ook figuur 1.2). Het eerste gaat er van uit dat er een direct verband is tussen de aantrekkelijkheid en de kenmerken van het onderweg zijn per auto, fiets en openbaar vervoer, zoals de snelheid en de kosten, het geboden comfort, maar ook files en vertragingen. Het tweede gaat er van uit dat de aantrekkelijkheid primair is terug te voeren op persoonsgebonden kenmerken zoals de leefsituatie en leefstijl van mensen.

Figuur 1.2



1.3 Bronnen

Om de vragen in dit rapport te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van een enquête die in het voorjaar van 2005 op gezamenlijk initiatief van RWS-AVV en SCP is uitgevoerd. In deze enquête is onder andere gevraagd naar de problemen die Nederlanders ondervinden in de verplaatsingen van en naar het werk en in de vrije tijd, de waardering en gepercipieerde mate van geschiktheid van auto, openbaar vervoer en fiets, en de gevoelens en emoties die het mobiel zijn oproepen. De schriftelijke vragenlijst, die is uitgezet onder een steekproef van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder, heeft 1.028 bruikbare respondenten opgeleverd. Over delen van de resultaten is reeds eerder gerapporteerd in enkele publicaties van het SCP (Harms 2005a, 2006) en in de *Mobiliteitsbalans* van het KiM (KiM 2007).

De resultaten van de enquête worden waar nodig aangevuld met inzichten uit de literatuur over dit onderwerp en aanverwante studies.

1.4 Afbakening en definiëring

Het rapport richt zich in de eerste plaats op de beleving van en beeldvorming over het *gebruik* van auto, openbaar vervoer en de fiets, waarbij onderscheid zal worden gemaakt tussen woon-werkmobiliteit en mobiliteit in de vrije tijd. De reden hiervoor zijn de te verwachten grote verschillen in beleving en beeldvorming tussen vormen van mobiliteit waar men weinig keuzevrijheid heeft (zoals de verplaatsing van en naar het werk) en meer facultatieve verplaatsingen (zoals in de vrije tijd). Waar het rapport uitdrukkelijk niet over gaat zijn de argumentaties en redenen die ten grondslag liggen aan de *keuze* voor auto, fiets en openbaar vervoer.

Bij een analyse van beleving en beeldvorming van het openbaar vervoer moet idealiter onderscheid worden gemaakt tussen trein enerzijds, en bus, tram en metro anderzijds. Daarnaast zou ook nog onderscheid gemaakt moeten worden tussen de landelijk opererende Nederlandse Spoorwegen en regionale openbaarvervoerverbindingen zoals Syntus in het oosten van Nederland of Noordned in het noorden van Nederland. Ook zou het interessant zijn om de oordelen en waardering over aanvullend openbaar vervoer te bezien, zoals de regiotaxi of andere vormen van collectief vraagafhankelijk vervoer. Helaas is het met de verzamelde gegevens niet mogelijk om dergelijke verschillen te analyseren. Er is in het onderzoek gevraagd naar algemene oordelen over het openbaar vervoer, zonder daarbij te vragen hoe dit varieert tussen trein, bus, tram en metro of andere vormen van openbaar vervoer. In dit rapport is aan deze tekortkoming tegemoet gekomen door waar mogelijk met aanvullende gegevens te kijken naar eventuele verschillen tussen trein en bus, tram en metro.

Verder zou het goed zijn om te bezien in hoeverre de beleving en beeldvorming varieert tussen piek- en dalperioden (bijv. ochtend- en avondspits versus de weekends). Vermoedelijk maakt de drukte in het verkeer op piektijdstoppen immers nogal uit voor de manier waarop men verplaatsingen ervaart en beleeft. Hoewel hier niet rechtstreeks naar is gevraagd, biedt het onderscheid in de beleving tussen woon-werkverkeer en vrijetijdsverplaatsingen hiertoe wel de nodige aanknopingspunten. Tenslotte zou er idealiter gekeken moeten worden naar verschillen in waardering tussen de grote steden en het westen des lands enerzijds, en kleinere gemeenten en plattelandsgebieden anderzijds. Stad en platteland verschillen immers nogal in verkeersdrukke en verplaatsingsmogelijkheden, en daarmee vermoedelijk ook in beleving en beeldvorming. In dit onderzoek is hiermee rekening gehouden door te kijken naar verschillen in beleving en beeldvorming tussen bewoners van grootstedelijke gebieden en bewoners van het platteland.

2. Aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer

Het is zaterdagavond 16 februari 1987. Naar aanleiding van de *AutoRai*, die ook dat jaar weer vele duizenden bezoekers trekt, vraagt Sonja Barend in haar tv-programma aan een autoliefhebber waar zijn voorkeur naar uit zou gaan als hij zou moeten kiezen tussen zijn auto of zijn vrouw. De liefhebber kiest ten overstaan van zijn aanwezige echtgenote voor de auto en onderstreept dit met het argument dat er vrouwen genoeg zijn, terwijl er van zijn zeer bijzondere bolide maar een handvol exemplaren bestaan. Deze uitspraak riep meteen veel commotie op; het huwelijk van de betrokkenen werd op aandringen van de beledigde vrouw ontbonden en zelfs jaren later werd de man nog steeds verwijten gemaakt door mensen die hem op straat herkenden.

Dit voorbeeld is illustratief voor de bezitswaarde van de auto, en de extreme vormen die dit kan aannemen. In dit hoofdstuk zal in meer algemene zin worden stilgestaan bij de beleving en beeldvorming van auto, fiets en openbaar vervoer. Anders dan in het voorbeeld vormt daarbij niet zozeer de bezitswaarde het uitgangspunt, maar veeleer de beleving en beeldvorming die samenhangt met het gebruik van de vervoermiddelen. Achtereenvolgens zal worden ingegaan op de algemene oordelen over auto, fiets en openbaar vervoer (paragraaf 2.1), de mate van geschiktheid voor woon-werk- en vrijetijdverplaatsingen (2.2), en de emoties en gevoelens die het gebruik van auto, fiets en openbaar vervoer oproepen (2.3).

2.1 Oordelen over auto, fiets en openbaar vervoer

De beoordeling van auto, fiets en openbaar vervoer kan op verschillende manieren worden gemeten. In dit onderzoek is gekeken naar de vervoerwijze die Nederlanders het prettigste vinden in gebruik, en naar de algemene waardering, los van de vraag of men er al dan niet graag gebruik van maakt.

Tweederde van alle Nederlanders (67%) vindt de auto het meest prettige vervoermiddel (tabel 2.1). De fiets wordt door ruim een kwart van de bevolking (27%) het meest prettig gevonden, het openbaar vervoer door 4% van de bevolking. Deze verdeling van aantrekkelijkheid volgt in belangrijke mate het daadwerkelijke gebruik: bezien over de drie onderzochte vervoerwijzen geschiedt 59% van de verplaatsingen per auto, 35% gaat per fiets en 6% per openbaar vervoer (RWS-AVV MON'05). Van de Nederlanders die de auto het meest prettig vinden verkiest ruim tweederde (70%) de fiets als op één na prettigste

vervoermiddel. Hoe vaker men van een bepaalde vervoerwijze gebruik maakt, des te vaker kwalificeert men dit als meest prettige vervoermiddel. Bijna driekwart van de regelmatige autogebruikers vindt de auto de meest prettige wijze van verplaatsen, terwijl het openbaar vervoer door bijna geen van hen als meest prettig wordt gekwalificeerd. Ook de frequente fietsgebruikers vinden de fiets vaker dan gemiddeld de meest prettige vervoerwijze (ruim 40%), maar de meerderheid van de fietsers prefereren de auto (55%). En hoewel ook het openbaar vervoer onder veelvuldige openbaarvervoergebruikers vaker dan gemiddeld als meest prettige vervoerwijze wordt aangeduid, geldt dit per saldo toch voor slechts één op de tien regelmatige openbaarvervoergebruikers. Zes op de tien openbaarvervoergebruikers hebben een voorkeur voor de auto, en drie van de tien prefereren de fiets.

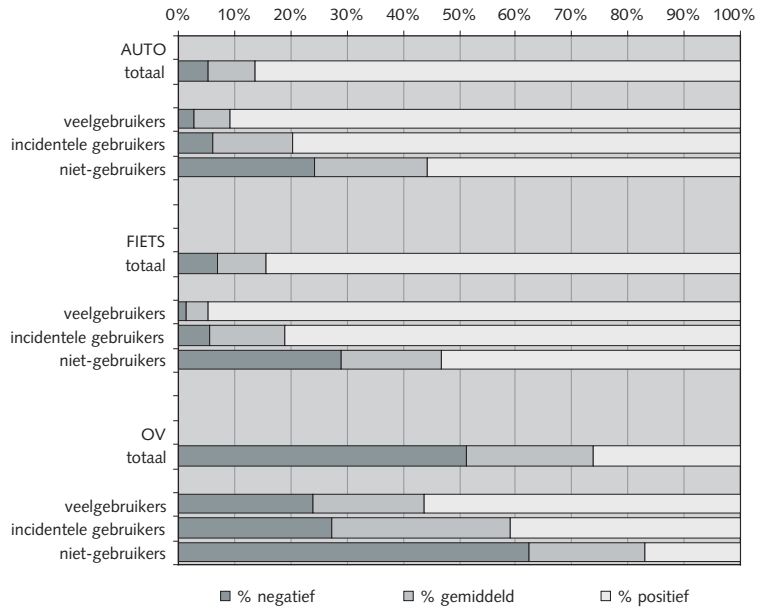
Tabel 2.1
Meest prettige vervoerwijze (in procenten).
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

	auto	fiets	openbaar vervoer
totaal	67	27	4
naar mate van gebruik			
veelgebruikers (meerdere keren per week)	73	41	12
incidentele gebruikers	47	10	14
niet-gebruikers (minder dan 1x per maand)	42	4	0

Indien wordt gekeken naar de algemene oordelen die Nederlanders vellen over auto, fiets en openbaar vervoer, ongeacht de vraag hoe prettig men het vindt om hiervan in de praktijk gebruik te maken, blijkt dat auto en fiets zeer positief worden gewaardeerd en het openbaar vervoer hierbij achterblijft (figuur 2.1 en bijlage 1). Van alle Nederlanders van 18 jaar en ouder oordeelt 86% positief over de auto, 84% oordeelt positief over de fiets, en 26% oordeelt positief over het openbaar vervoer. De negatieve waardering van het openbaar vervoer blijkt echter vooral voor te komen onder de Nederlanders die hier niet of nauwelijks gebruik van maken: de niet-gebruikers spreken zich in 62% van de gevallen negatief uit over het openbaar vervoer, terwijl de veelgebruikers het openbaar vervoer in de meerderheid van de gevallen (56%) wel positief beoordelen. Kennelijk geldt hier 'onbekend maakt onbemind' en zijn de vooroordelen over het openbaar vervoer juist bij de groep die hier geen persoonlijke ervaring mee heeft het meest hardnekkig. Anderzijds oordeelt nog altijd bijna een kwart (24%) van de veelgebruikers negatief over het openbaar vervoer (figuur 2.1). Veelgebruik is dus geen garantie voor een positief oordeel. Indien de resultaten van de veelgebruikers

als uitgangspunt worden genomen, blijken de uitkomsten over het algemeen vergelijkbaar met de klantoordelen zoals die jaarlijks worden gepresenteerd door vervoersbedrijven en regionale vervoersautoriteiten (zie het kader voor een overzicht).

Figuur 2.1
Oordelen over auto, fiets en OV naar mate van gebruik.
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

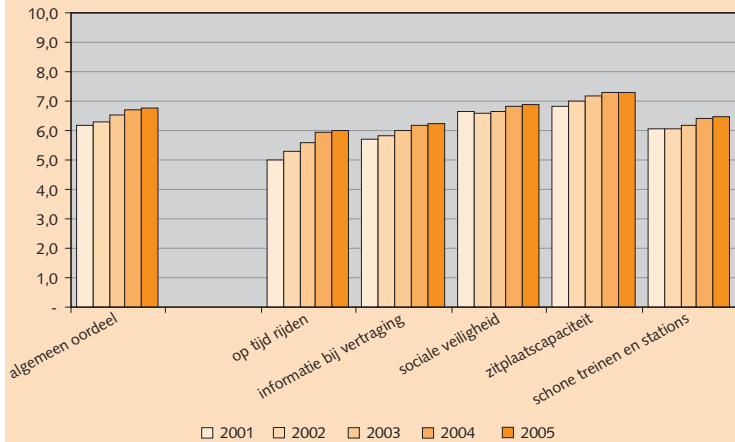


Andere onderzoeken, vergelijkbare uitkomsten

Indien de waardering van Nederlanders die meerdere keren per week per openbaar vervoer reizen wordt omgerekend van de oorspronkelijke 7-puntsschaal naar 1 tot 10 scores komt het algemene oordeel uit op een 6,5. (Vergelijk de veelgebruikers in figuur 2.1. Eigenlijk is een dergelijke omschaling van scores op een 7-puntsschaal naar 1 tot 10 scores niet helemaal zuiver, onder andere omdat er wordt omgerekend van een oneven aantal keuzemogelijkheden met score 4 als een 'midden' naar een even aantal mogelijkheden zonder midden. Maar ten behoeve van de vergelijkbaarheid met de andere onderzoeken is alleen in dit tekstkader toch gewerkt met deze omgeschaalde cijfers). Dit algemene oordeel lijkt redelijk overeen te komen met andere onderzoeken naar klantoordelen, waarbij is gevraagd naar de tevredenheid van reizigers. Daarbij lijken zich ook nauwelijks verschillen voor te doen tussen de trein en het stad- en streekvervoer.

Mede in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat verzamelt de Nederlandse Spoorwegen periodiek informatie over klanttevredenheid. Naast een algemeen oordeel worden reizigers gevraagd zich uit te spreken over het op tijd rijden, de informatieverstopping bij vertragingen, de beschikbaarheid van zitplaatsen, de sociale veiligheid in de trein en op het station en de reinheid van trein en stations. Vanaf 2001 is op alle terreinen een verbetering van de oordelen zichtbaar (figuur 2.2): van een gemiddeld rapportcijfer in 2001 dat net iets hoger is dan een 6 naar bijna een 7 in 2005. Over het op tijd rijden zijn de reizigers het meest kritisch. In 2001 was dit nog onvoldoende, in 2005 scoort de NS op dit punt een krappe 6.

Figuur 2.2
Klantoordelen
Nederlandse
Spoorwegen
Bron: NS (2005)



OV-Klantenbarometer

Voor het stad- en streekvervoer wordt de klanttevredenheid jaarlijks bijgehouden in de OV-Klantenbarometer (KPVV 2007). Daarin wordt onder andere gekeken naar informatie en veiligheid, het rijcomfort, de tijd en doorstroming en de prijs van de reis. Het algemene oordeel is een ruime 7. Dit komt dus iets hoger uit dan de cijfers van de NS. Dit duidt evenwel niet per definitie op een kwaliteitsverschil tussen trein enerzijds en stad- en streekvervoer anderzijds. Een meer voor de hand liggende verklaring zijn verschillen in achtergrondkenmerken van treinreizigers en de gebruikers van stad- en streekvervoer.

Tabel 2.2

Landelijke
klanttevredenheids-
cijfers stad- en
streekvervoer
Bron: KPVV (2007)

	2004	2005	2006
algemeen oordeel	7,2	7,2	7,2
informatie en veiligheid	7,5	7,5	7,6
rijcomfort	7,3	7,3	7,3
tijd en doorstroming	6,3	6,3	6,2
prijs	6,2	6,4	6,5

Aanvullende inzichten uit recent onderzoek van RWS-AVV

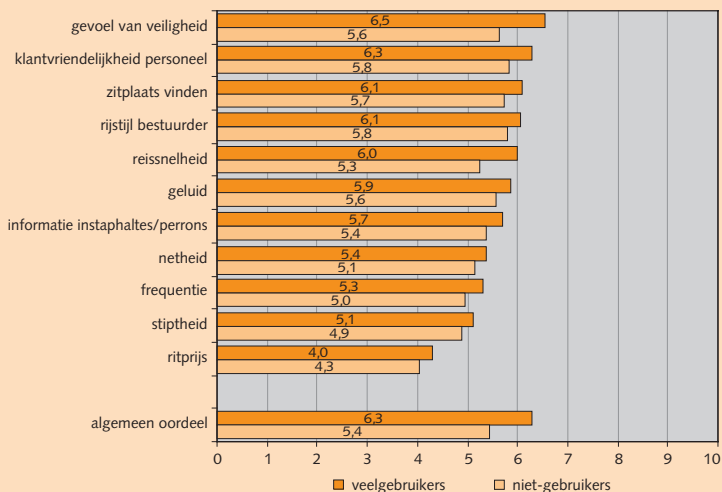
In een recent onderzoek van RWS-AVV (2007) is eveneens een aantal vragen opgenomen over de beleving en beeldvorming van het openbaar vervoer, waarbij ook onderscheid is gemaakt tussen bus, tram en metro enerzijds en trein anderzijds. Hieruit blijkt opnieuw dat de verschillen in beleving tussen de onderscheiden vormen van openbaar vervoer erg klein zijn: op een schaal van 1 tot 10 waarden Nederlanders bus, tram en metro met een 5,7 en de trein met een 5,8. Overeenkomstig de resultaten uit figuur 2.1 wordt het openbaar vervoer vooral slecht beoordeeld door diegenen die er nauwelijks of niet gebruik van maken: Van de niet-gebruikers krijgen bus, tram en metro een 5,4 en de trein een 5,7; veelgebruikers geven bus, tram, metro en trein een 6,3. Het verschil tussen veelgebruikers en niet-gebruikers is dus ongeveer het verschil tussen een onvoldoende en een voldoende.

In het onderzoek zijn de algemene oordelen ook nog uitgesplitst naar deelaspecten (figuur 2.3 en 2.4). Hieruit blijkt opnieuw dat veelgebruikers over de hele linie positiever over het openbaar vervoer denken dan de niet-gebruikers. Dat geldt zowel voor bus, tram en metro als voor de trein. Het openbaar vervoer wordt het meest positief beoordeeld op het gevoel van veiligheid en de klantvriendelijkheid van het personeel. Niettemin gaat het hier in absolute termen nog steeds om krappe voldoendes. Nederlanders zijn het minst te spreken over de ritprijzen en de (gepercipieerde) stiptheid waarmee het openbaar vervoer rijdt.

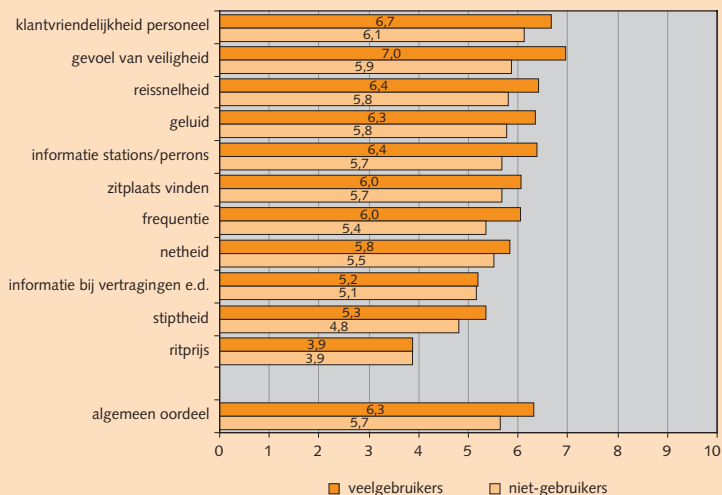
Als wordt gevraagd naar hetgeen Nederlanders als eerste aan het openbaar vervoer verbeterd zouden willen zien, dan blijkt de ritprijs het meest te worden genoemd, opnieuw zowel bij bus, tram en metro (genoemd door 35% van de Nederlanders) als bij trein (genoemd door 41%). Hoewel veel minder vaak genoemd, wordt

Figuur 2.3
Oordelen over bus,
tram en metro naar
mate van gebruik, 2007
Bron: RWS-AVV (2007)

bij de trein ook de stiptheid (14%) en de informatievoorziening bij vertragingen (11%) als verbeterpunt naar voren gebracht.



Figuur 2.4
Oordelen over trein
naar mate van gebruik,
2007
Bron: RWS-AVV (2007)

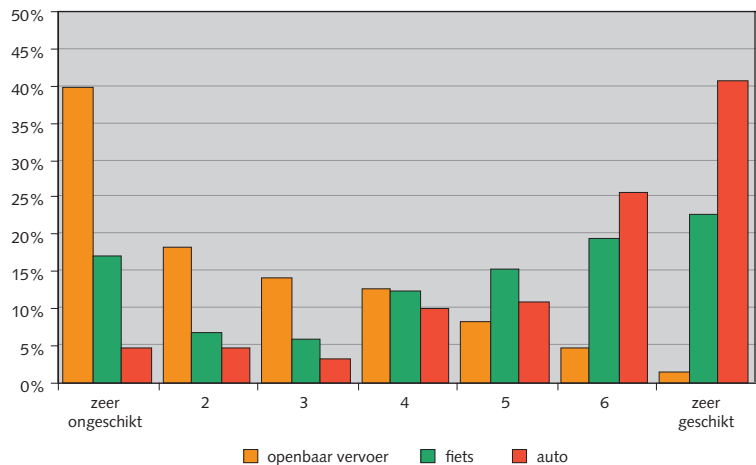


2.2 Geschiktheid van auto, fiets en openbaar vervoer

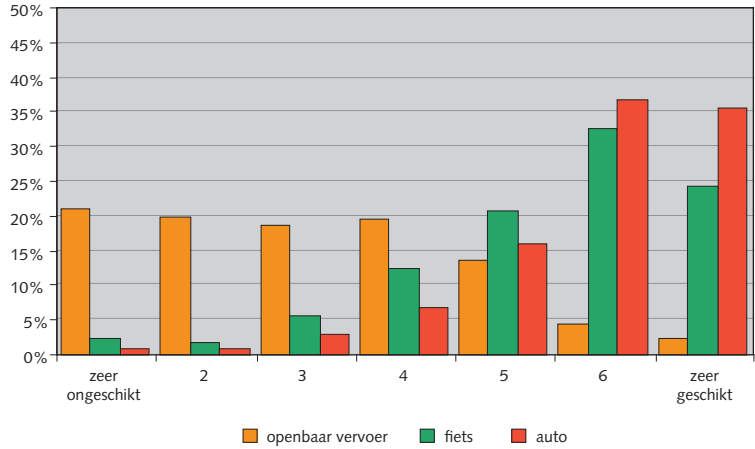
Naast de algemene oordelen en de vraag in hoeverre men auto, fiets en openbaar vervoer als meest prettig ervaart kan ook worden gekeken naar de mate waarin Nederlanders de vervoerwijzen in de (dagelijkse) praktijk geschikt achten voor verplaatsingen van en naar het werk en verplaatsingen in de vrije tijd (figuur 2.5 en 2.6).

Voor woon-werkverplaatsingen blijkt de gepercipieerde mate van geschiktheid van auto en openbaar vervoer min of meer tegengesteld: De auto wordt aangeduid als meest geschikte vervoerwijze terwijl het openbaar vervoer vooral negatief wordt bejegend: meer dan de helft van de Nederlanders (58%) is van mening dat het openbaar vervoer ongeschikt of zeer ongeschikt is voor woon-werkverplaatsingen. Het beeld dat Nederlanders hebben over de geschiktheid van de fiets is veel positiever dan het openbaar vervoer, en komt dicht in de buurt bij dat van de auto. Toch is nog altijd bijna een kwart van de Nederlanders van mening dat de fiets ongeschikt of zeer ongeschikt is voor het woon-werkverkeer, terwijl de auto door nog geen 10% als ongeschikt of zeer ongeschikt wordt gekwalificeerd (figuur 2.5). Hoewel de verschillen iets minder pregnant zijn dan bij het woon-werkverkeer, vertoont de mate waarin Nederlanders auto, openbaar vervoer en fiets geschikt achten voor vrijetijdsverplaatsingen (figuur 2.6) een min of meer met figuur 2.5 overeenkomstig beeld. Belangrijkste verschil is dat zowel auto als fiets in de vrije tijd iets vaker als geschikt worden gekwalificeerd, terwijl het openbaar vervoer iets minder vaak als zeer ongeschikt wordt aangeduid. Overeenkomstig de algemene beoordeling en de mate waarin men een vervoerwijze als prettig kwalificeert, hangt ook de gepercipieerde geschiktheid sterk samen met de frequentie waarmee men hiervan gebruik maakt (figuur 2.7 en 2.8). Mensen die veel gebruik maken van de auto, de fiets of het openbaar vervoer oordelen hier veel positiever over dan mensen die hier nauwelijks tot geen gebruik van maken. Opvallend is wel dat het openbaar vervoer door veelgebruikers vaker als geschikt wordt aangeduid voor woon-werkverkeer (in 51% van de gevallen) dan voor de vrije tijd (in 34% van de gevallen).

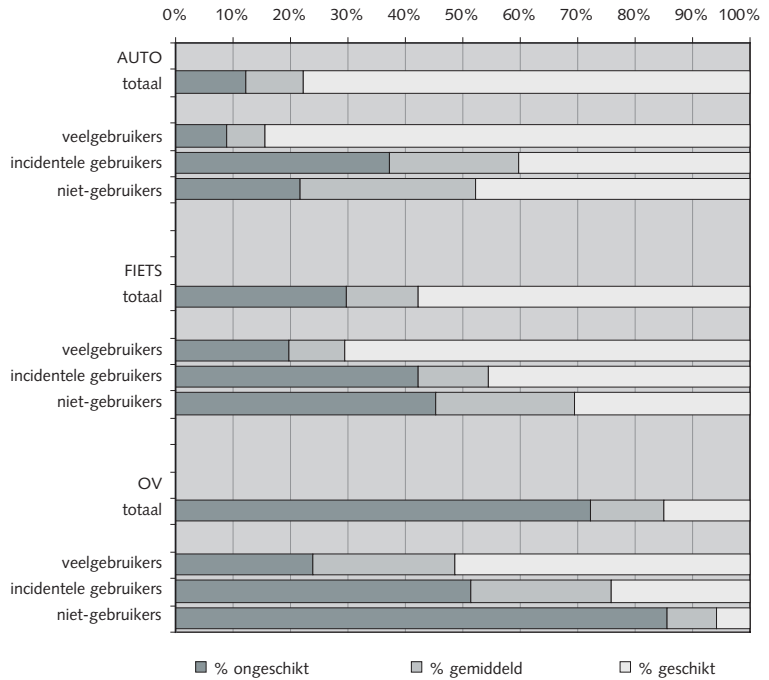
Figuur 2.5
 Geschiktheid
 auto- fiets- en OV-
 gebruik voor woon-
 werkverplaatsingen
 Bron: RWS-AVV/SCP
 (MB 2005)



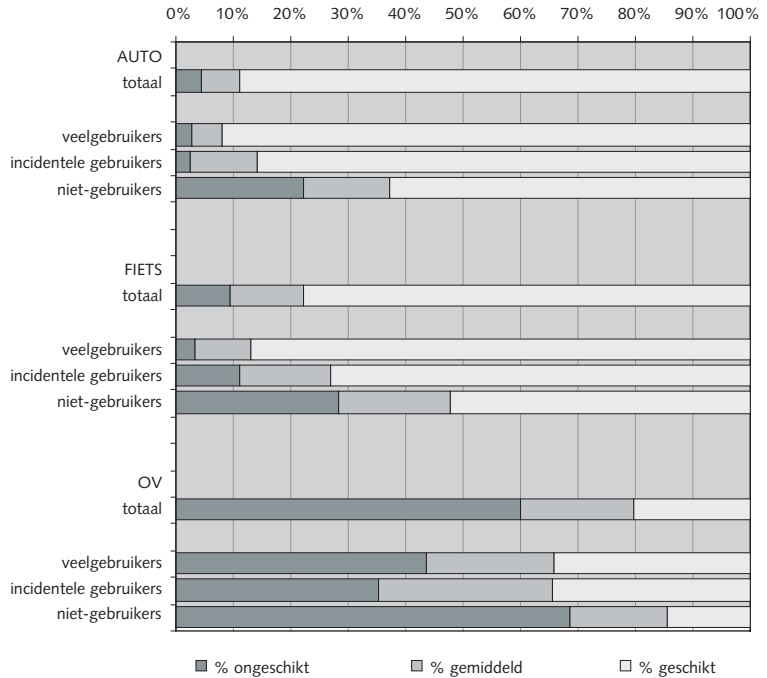
Figuur 2.6
 Geschiktheid auto- en
 fiets- en OV-gebruik
 voor vrijetijdsverplaat
 singen.
 Bron: RWS-AVV/SCP
 (MB 2005)



Figuur 2.7
 Geschiktheid auto-
 en fiets- en OV-
 gebruik voor woon-
 werkverplaatsingen
 naar mate van gebruik.
 Bron: RWS-AVV/SCP
 (MB 2005)



Figuur 2.8
 Geschiktheid
 auto- en fiets- en
 OV-gebruik voor
 vrijetijdsverplaatsingen
 naar mate van gebruik.
 Bron: RWS-AVV/SCP
 (MB 2005)



2.3 Gevoelens over auto, fiets en openbaar vervoer

De aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer is niet alleen gebaseerd op objectieve oordelen en de gepercipieerde mate van geschiktheid, maar ook op emoties en gevoelens.

Met welke emoties en gevoelens associeert men auto, fiets en openbaar vervoer? In hoeverre ervaart men vreugde en in welke mate wordt men geconfronteerd met angst, woede, droefheid en afkeer? (zie kader).

Vijf basisemoties

(onderstaande passage is ontleend aan een SWOV-publicatie over emoties en verkeer)

Emoties kunnen gedrag in belangrijke mate sturen. De laatste jaren is belangstelling ontstaan voor het belang van emoties voor verkeersgedrag. Uit de (voornamelijk populaire, niet-wetenschappelijke) literatuur blijkt dat in het verkeer regelmatig gebeurtenissen optreden die emoties tot gevolg hebben. Naar de precieze omstandigheden en situaties waarin deze emoties optreden, is echter nog weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan.

Emotie is een moeilijk te definiëren verschijnsel, maar de meeste onderzoekers zijn het erover eens dat de volgende elementen essentieel zijn:

- Emotie is een mentale staat die duidelijk te onderscheiden is van andere toestanden, bijvoorbeeld vermoeidheid; emotie gaat meestal vergezeld met lichamelijke veranderingen, gezichts-uitdrukkingen of acties.
- Emotie treedt op als een persoonlijk belang ofwel geschaad, ofwel bevorderd wordt.
- Emotie gaat gepaard met een geneigdheid om actie te ondernemen.

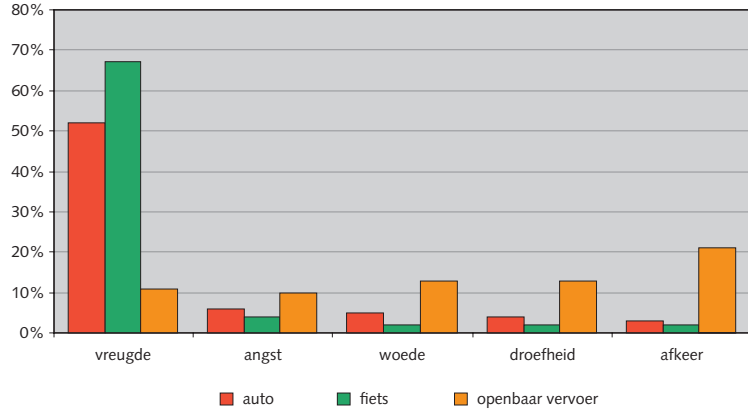
Er kunnen vier of vijf basisemoties worden onderscheiden. Een basisemotie is universeel: het is een emotie die door mensen in verschillende culturen wordt ervaren en ook door sommige andere zoogdieren, zoals apen. Vreugde, angst, woede, droefheid worden in het algemeen gezien als basisemoties, waaraan soms verbazing of afkeer wordt toegevoegd. Alle andere emoties zijn afgeleiden van deze basisemoties. Zo is trots een afgeleide van blijdschap: het is blijdschap waarvan men de oorzaak aan zichzelf toeschrijft. In dit rapport wordt gerapporteerd over de basisemoties vreugde, angst, woede, droefheid en afkeer. Voor een uitgebreide beschrijving van de rol die emoties in het verkeer spelen, zie onder andere Levelt (2003) en Mesken (2006).

Bron: SWOV 2005, *SWOV-factsheet Emoties en verkeer*, Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid

De auto en de fiets vertonen qua opgeroepen gevoelens grote overeenkomsten (figuur 2.9). Beide vervoermiddelen worden vooral geassocieerd met positieve emoties: de auto wordt door meer dan de helft (52%) van alle Nederlanders in verband gebracht met vreugde, de fiets zelfs door tweederde (67%) van de Nederlanders. Negatieve emoties komen bij zowel de auto als de fiets veel minder voor: minder dan 6% van de Nederlanders associeert de auto met negatieve gevoelens, bij de fiets zelfs minder dan 4%. Hoe anders beleeft men het openbaar vervoer: hier worden gevoelens van vreugde slechts door 11% van de Nederlanders ervaren; negatieve emoties prevaleren. Met name afkeer is een veel voorkomende emotie: bij één op de vijf Nederlanders roept het openbaar vervoer gevoelens van afkeer op.

Figuur 2.9

Aandeel van de Nederlanders dat een vijftal emoties (erg + heel erg) vindt passen bij respectievelijk de auto, het openbaar vervoer en de fiets.
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



De mate waarin vreugde en afkeer voorkomen, varieert in sterke mate met de frequentie waarin men gebruik maakt van auto, openbaar vervoer en fiets. Hoe vaker men gebruik maakt van deze vervoermiddelen, des te positiever de gevoelens die hiermee gepaard gaan (tabel 2.3). Onder frequente autogebruikers is het aandeel dat vreugde ervaart hoger dan onder weinig frequente of niet-autorijders. Dit geldt ook voor de fiets en het openbaar vervoer: van de Nederlanders die vaak van het openbaar vervoer gebruik maken, ervaart een veel geringer deel afkeer dan van diegenen die niet of nauwelijks per trein, bus, tram of metro reizen.

Tabel 2.3

Percentage dat vreugde en afkeer vindt passen bij auto, fiets en openbaar vervoer
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

	auto	fiets	openbaar vervoer
% dat vreugde vindt passen bij ...			
naar gebruik			
veelgebruikers (meerdere keren per week)	56	76	13
niet-gebruikers (minder dan 1x per maand)	30	37	7
% dat afkeer vindt passen bij ...			
naar gebruik			
veelgebruikers (meerdere keren per week)	2	1	8
niet-gebruikers (minder dan 1x per maand)	11	8	26

3. Kenmerken van het onderweg zijn

3.1 Verschillen in aantrekkelijkheid herleid

Waarom vinden Nederlanders de auto en de fiets zo aantrekkelijk, en het openbaar vervoer onaantrekkelijk? In het voorgaande hoofdstuk is reeds geconstateerd dat dit deels te maken heeft met de frequentie waarin men gebruik maakt van auto, fiets en openbaar vervoer. Hoe vaker men ergens gebruik van maakt, des te positiever men hierover oordeelt. In dit en het volgende hoofdstuk zal worden gezocht naar additionele verklaringen voor verschillen in aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer. Daarbij zijn twee soorten verklaringen denkbaar (figuur 3.1). Ten eerste kunnen de kenmerken van het onderweg zijn een rol spelen, zoals de verschillen tussen auto, fiets en openbaar vervoer in snelheid, kosten en geboden comfort (het aanbod). Een andere mogelijkheid is dat de beleving en beeldvorming vooral samenhangt met de leefsituatie en persoonskenmerken van Nederlanders, zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau (de vraag).

Als de oordelen over vervoermiddelen niet variëren naar persoonskenmerken dan mag worden verondersteld dat de beleving vooral een resultante is van de kenmerken van het onderweg zijn. Als er juist wel een sterke variatie in de beleving is naar persoonskenmerken, dan geldt het tegenovergestelde, namelijk: de persoonskenmerken hebben een sterke belevingsbeïnvloedende rol. De zelfstandige rol van het aanbod kan nader worden bestudeerd door te kijken naar de invloed van kwaliteitsaspecten zoals snelheid, comfort, veiligheid en flexibiliteit, en de invloed van knelpunten en problemen in het vervoersysteem, zoals files op de weg en vertragingen op het spoor.

In dit en het volgende hoofdstuk worden beide verklaringen voor de gepercipieerde verschillen in aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer op hun juistheid getoetst. Allereerst door te kijken wat hierover in de bestaande onderzoeken en literatuur is gezegd. Vervolgens door in de resultaten van het belevingsonderzoek te kijken naar de variatie van de resultaten naar aanbod- en vraaggerelateerde factoren.

Figuur 3.1
Verklaringen voor
verschillen in
aantrekkelijkheid



3.2 Bestaande inzichten

Auto, fiets en openbaar vervoer zijn niet zonder meer vergelijkbaar (zie ook hoofdstuk 1). Maar er zijn ook genoeg algemene kenmerken waarop wel een vergelijking mogelijk is, zoals kosten, snelheid en comfort. In eerder onderzoek hebben er op dit soort kenmerken reeds talloze vergelijkingen plaatsgevonden. Met name ten aanzien van 'snelheid' en 'kosten' is er al vaak gekeken naar verschillen en overeenkomsten tussen auto, fiets en openbaar vervoer (zie bijvoorbeeld Bennis et al. 1991 en Van Goeverden en Van den Heuvel 1993). Vaak wordt op basis van dergelijke onderzoeken gesteld dat kosten en snelheid een belangrijke rol spelen in de keuze voor auto, fiets of openbaar vervoer. Zaken zoals comfort, veiligheid en flexibiliteit zouden van secundair belang zijn.

Uit nader onderzoek van de AVV (Welles 2003) blijkt evenwel dat de reistijd niet zo centraal staat in de waardering van vervoermiddelen als vaak wel wordt gedacht. Bij het autogebruik blijken aspecten zoals vrijheid, onafhankelijkheid en flexibiliteit ook een belangrijke rol te spelen, terwijl het openbaar vervoer in positieve zin vooral wordt geassocieerd met rust en ontspanning. Ook in de onderzoeken van Steg c.s. wordt het belang van kosten en snelheid tot op zekere hoogte gerelativeerd. Zij benadrukken dat de psychologie een voorname en tegelijkertijd toch ook vaak onderschatte rol speelt in de waardering van vervoermiddelen. Daarbij wordt onder andere gewezen op de *affectieve motieven* voor het autogebruik (vrij naar Steg 2005). Daarmee wordt bedoeld op de dieperliggende gevoelens en emoties die de auto oproept, en het plezier en genot dat van het autorijden uitgaat (zie ook Sachs 1984). Recentelijk is ook daadwerkelijk in meerdere onderzoeken

bevestigd dat het verplaatsen an sich en het autorijden in het bijzonder een intrinsieke waarde heeft. Elementen die hierbij een rol spelen zijn de behoefte aan avontuur, de behoefte aan afwisseling, de behoefte om alleen te zijn, en de behoefte aan autonomie en controle (voor een overzicht, zie Mokhtarian 2005). Verder speelt een rol dat de auto en ook de fiets naast een *gebruikswaarde* ook een bezitswaarde kennen. Het bezit van auto en fiets maakt dat het anders wordt ervaren en men er mogelijk ook positiever over oordeelt dan wanneer er alleen sprake is van een gebruikswaarde, zoals bij het openbaar vervoer (zie ook hoofdstuk 1).

Couvret en Reuling (1998) hebben als verklaring voor verschillen in waardering tussen auto en openbaar vervoer naast kosten, snelheid, comfort, gemak, veiligheid, rust en plezier, ook nog gekeken naar de mate waarin men geconfronteerd wordt met ergernissen, vertragingen, bagageproblemen en milieu(on)vriendelijkheid (zie ook Harms 2003, 181). In het RWS-AVV- en SCP-onderzoek is aangesloten bij deze selectie van kwaliteitsaspecten. De mate van gepercipieerde milieuvriendelijkheid en bagagecapaciteit is hierbij buiten beschouwing gelaten. In plaats daarvan is extra aandacht besteed aan de mate van gepercipieerde onafhankelijkheid, flexibiliteit en veiligheid (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1

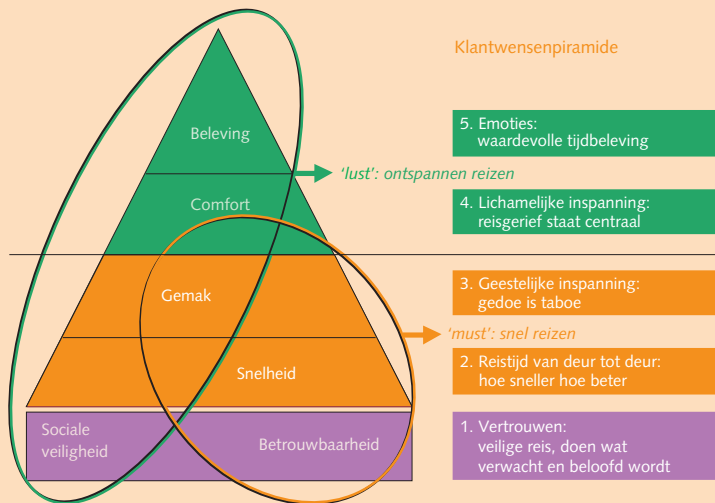
Dertien kwaliteitsaspecten van auto, fiets en openbaar vervoer
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

	niet/geen...	... wel/zeer
comfort	niet comfortabel...	... zeer comfortabel
ergernis	geen ergernissen...	... veel ergernissen
gemak	niet gemakkelijk (= lastig)...	... zeer gemakkelijk
rustig	niet rustig (= druk)...	... zeer rustig
vertragingen	geen vertragingen...	... veel vertragingen
goedkoop	niet goedkoop (= duur)...	... zeer goedkoop
altijd op tijd	niet (altijd) op tijd komen...	... altijd op tijd komen
op je zelf	niet op je zelf zijn...	... wel op je zelf zijn
snel	niet snel (= traag)...	... zeer snel
plezierig	niet plezierig (= vervelend)...	... zeer plezierig
veilig	niet veilig...	... zeer veilig
onafhankelijk	niet onafhankelijk...	... zeer onafhankelijk
flexibel	niet flexibel...	... zeer flexibel

Beleving volgens de NS en de ANWB

Volgens onderzoek van de Nederlandse Spoorwegen bestaat er in het belang dat reizigers aan de diverse kwaliteitsaspecten hechten een zekere hiërarchische gelaagdheid: betrouwbaarheid en veiligheid behoren tot de belangrijkste randvoorwaarden voor het gebruik van auto of openbaar vervoer. Pas als hier tot op zekere hoogte aan is voldaan krijgt men oog voor andere aspecten zoals gemak en comfort (Van Hagen 2000; Van Hagen en Scheffer 2005). De basisbehoeften zoals veiligheid en betrouwbaarheid hebben betrekking op het minimaliseren van de gevoelens van dissatisfactie, terwijl de aanvullende behoeften eerder gericht zijn op het maximaliseren van de gevoelens van satisfactie. Verder wijst het onderzoek van de NS op de verschillen in beleving naar verplaatsingsmotieven: Bij de meer noodzakelijke vormen van mobiliteit (bijv. van en naar het werk) is snelheid en betrouwbaarheid van belang, terwijl bij vrijetijdstripjes meer waarde wordt gehecht aan zaken zoals comfort en beleving (zie figuur 3.2).

Figuur 3.2
Klantwensenpiramide
Bron: Nederlandse Spoorwegen



Ook de ANWB heeft onderzoek verricht naar verschillen in waardering van auto, fiets en openbaar vervoer (ANWB 2005). Verklaringen die zij noemen voor de overwegend positieve waardering van de auto zijn de geboden onafhankelijkheid, de vrijheid, de flexibiliteit, het comfort en de privacy. Nadelen van het autogebruik zijn agressieve en onveilig rijdende medeweggebruikers, de files, de hoge kosten van het autogebruik en de luchtvervuiling die ermee gepaard gaat. Het openbaar vervoer

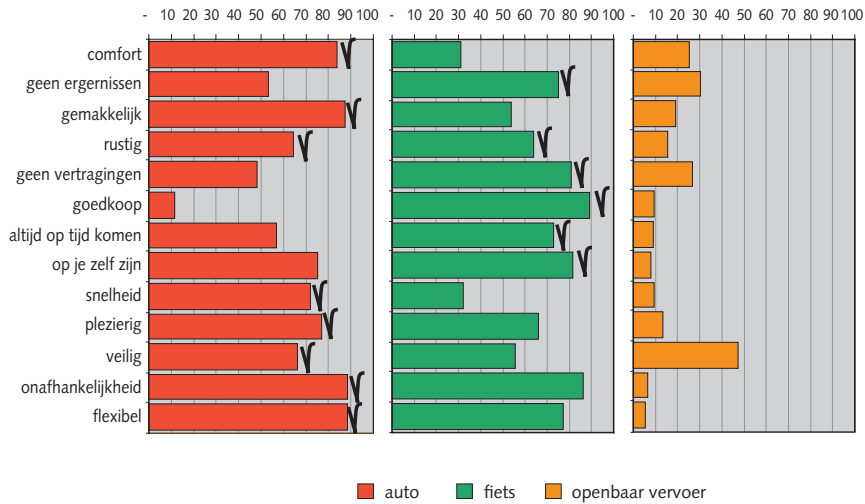
kent volgens de onderzoeksresultaten van de ANWB veel minder voordelen dan de auto. De meest gewaardeerde voordelen zijn de afwezigheid van de nadelen van het autorijden: het niet hoeven zoeken naar een parkeerplaats, het hebben van tijd om onderweg iets anders te doen en het niet in de file staan. Daar staan echter vele nadelen van het openbaar vervoer tegenover: het is duur, niet snel genoeg, er is geen privacy, er is niet altijd een zitplaats en qua reistijden en reisbestemmingen is het weinig flexibel.

3.3 Kwaliteitsaspecten

Uit de waardering van het auto-, fiets- en openbaar vervoergebruik voor woon-werkverplaatsingen op de dertien onderscheiden kwaliteitsaspecten (figuur 3.3), blijkt dat de auto op alle fronten beter scoort dan het openbaar vervoer. Aspecten waarop de auto met name scoort zijn de geboden onafhankelijkheid en flexibiliteit, het gemak, het comfort, de snelheid en veiligheid en het plezier dat met autorijden gepaard gaat. Tot op zekere hoogte vertoont de fiets veel overeenkomsten met de auto: alleen wat betreft het comfort en de snelheid heeft deze een fikse achterstandspositie ten opzichte van de auto. Positief scoort de tweewieler vooral op de kosten (fietsen is goedkoop), het 'altijd op tijd komen', het 'op je zelf zijn' en de rust die het fietsen biedt. Fietsen wordt bovendien relatief weinig geassocieerd met ergernissen en vertragingen. Het openbaar vervoer wordt op alle kwaliteitsaspecten lager gewaardeerd dan auto en fiets. Vooral op snelheid, kosten, het gebrek aan onafhankelijkheid, flexibiliteit, het 'altijd op tijd komen' en het 'op je zelf zijn', maar ook op 'plezier' scoort het weinig positief.

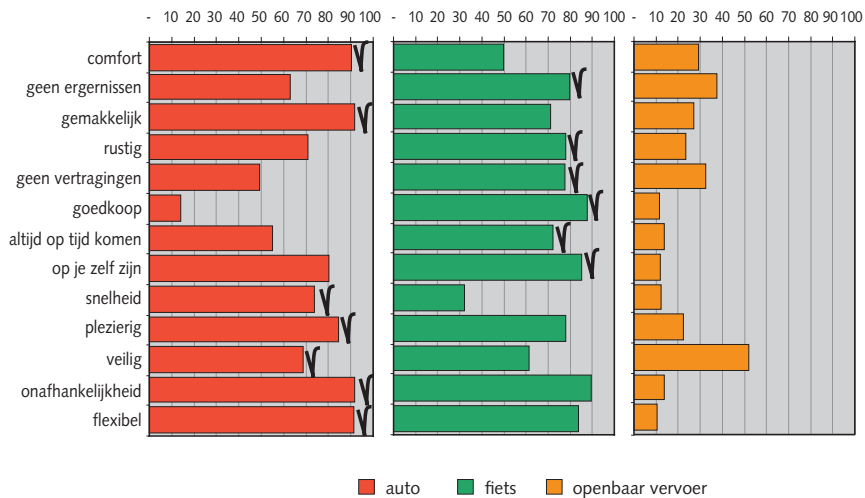
Niet alleen onder autogebruikers, maar ook onder de gebruikers van het openbaar vervoer wordt de auto de meest positieve scores toegedicht (bijlage 2, tabel B2.1 en B2.2). Hoewel de verschillen niet groot zijn, waarderen autogebruikers de auto op alle aspecten beter dan openbaar vervoergebruikers, en is de overwegend negatieve beoordeling van het openbaar vervoer onder openbaar vervoergebruikers iets milder van karakter dan onder de autogebruikers. Over het algemeen is er dus een positief verband tussen het gebruik en de beoordeling: hoe vaker men van een bepaald vervoermiddel gebruik maakt, des te positiever men er over oordeelt (figuur 3.5). Naar verplaatsingsmotieven zijn er hoegenaamd geen verschillen in de beoordeling van auto, fiets en openbaar vervoer. Of men nu onderweg is voor woon-werkverkeer of voor vrijetijdsdoeleinden, de beoordeling op de onderscheiden kwaliteitsaspecten blijft min of meer hetzelfde (figuur 3.4 en 3.6).

Figuur 3.3
 Oordeel over 13
 kwaliteitsaspecten van
 auto-, fiets-, en OV-
 gebruik voor woon-
 werkverplaatsingen (%
 dat kenmerk passend
 vindt).
 Bron: RWS-AVV/SCP
 (MB 2005)



✓ = per kenmerk de hoogste score over de drie vervoermiddelen
 (bij horizontale vergelijking)

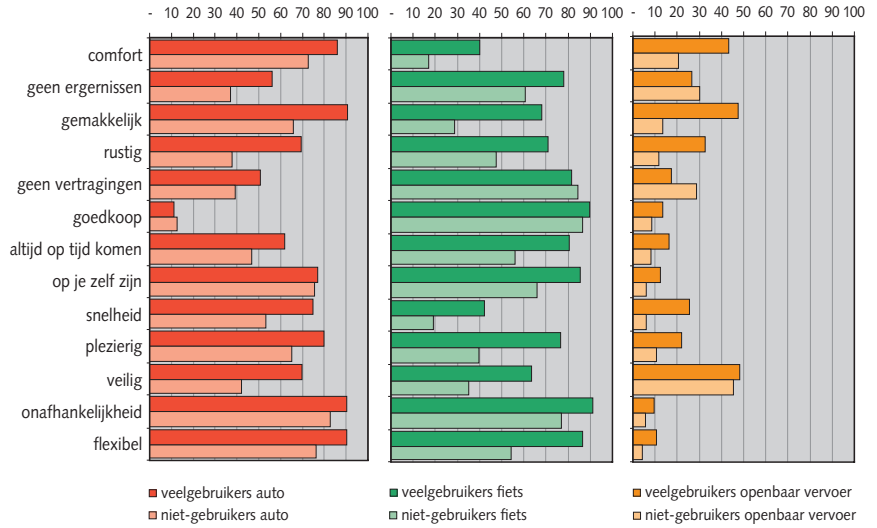
Figuur 3.4
 Oordeel over 13
 kwaliteitsaspecten
 auto-, fiets-, en OV-
 gebruikgebruik voor
 vrijetijdsverplaatsingen
 (% dat kenmerk
 passend vindt).
 Bron: RWS-AVV/SCP
 (MB 2005)



✓ = per kenmerk de hoogste score over de drie vervoermiddelen
 (bij horizontale vergelijking)

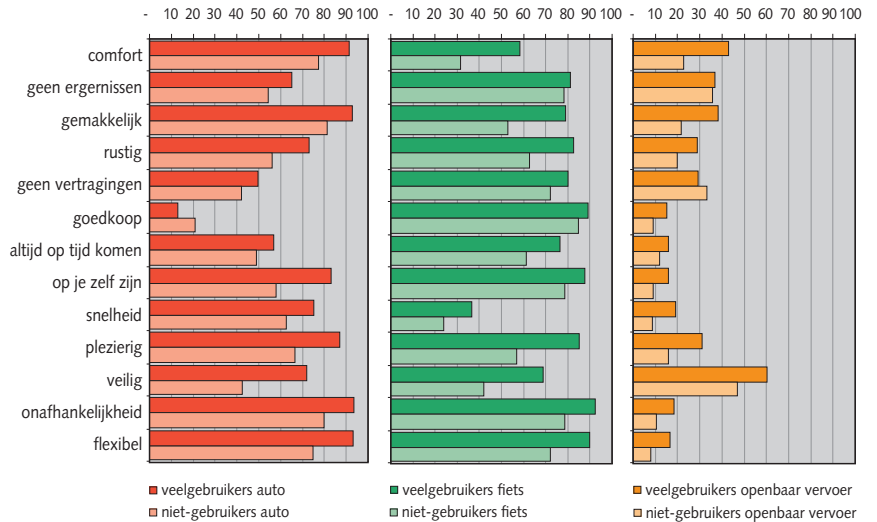
Figuur 3.5

Oordeel over 13 kwaliteitsaspecten auto-, fiets-, en OV-gebruik voor woon-werkverplaatsingen naar mate van gebruik (% dat kenmerk passend vindt).
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



Figuur 3.6

Oordeel over 13 kwaliteitsaspecten auto-, fiets-, en OV-gebruik voor vrijetijdsverplaatsingen naar mate van gebruik (% dat kenmerk passend vindt).
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



De conclusie die uit deze analyse kan worden afgeleid is dat er grote verschillen zijn in de waardering van kwaliteitsaspecten van auto, fiets en openbaar vervoer. Anders gezegd: de variatie in de (gepercipieerde) kwaliteit van het aanbod vormt een belangrijke verklaring voor de verschillen in beleving en beeldvorming. Op alle aspecten worden auto en fiets beter gewaardeerd dan het openbaar vervoer.

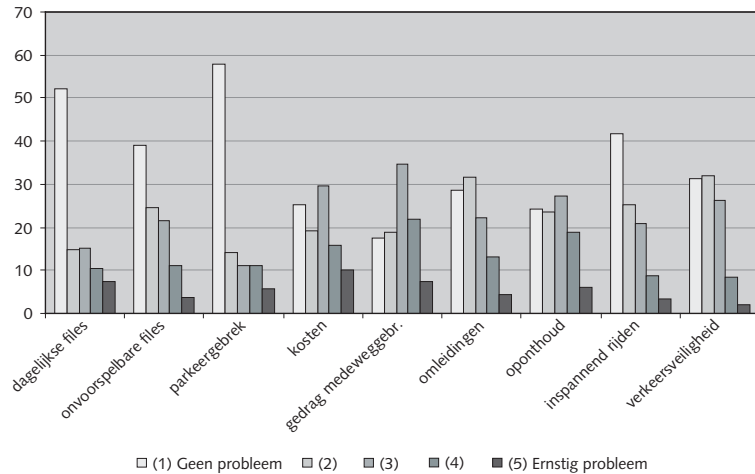
3.4 Problemen en knelpunten

Het is heel goed denkbaar dat files en opstoppingen afbreuk doen aan de positieve waardering van de auto. Maar ook het openbaar vervoer wordt geconfronteerd met vertragingen en oponthoud. Meer in het algemeen kan de vraag worden gesteld met welke problemen en knelpunten Nederlanders worden geconfronteerd bij hun verplaatsingen, en in welke mate dit doorwerkt in de verschillen in de aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer?

Problemen bij het autogebruik

Veel automobilisten ervaren de bekende knelpunten van autogebruik in het woon-werkverkeer niet als grote problemen (figuur 3.7). Opvallend is dat met name de dagelijkse files door de meerderheid van de automobilisten (52%) niet als een probleem wordt gezien. Anderzijds vindt men files wel een belangrijk maatschappelijk probleem: 45% van de Nederlanders van 18 jaar en ouder vinden de files een ernstig probleem. Er is hier dus een belangrijke kloof tussen hetgeen men voor de maatschappij als een probleem kwalificeert, en wat men persoonlijk als probleem ervaart (zie kader). Als men in het gebruik van de auto al persoonlijke problemen ervaart, betreft dit vooral het gedrag van medeweggebruikers (bijna 30% vindt dit een matig tot ernstig probleem), de hoge kosten van de auto (ruim een kwart van de automobilisten afficheert dit als een matig tot ernstig probleem, zie kader), en het oponthoud dat wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld stoplichten in stedelijke gebieden.

Figuur 3.7
 Ervaren problemen bij autogebruik voor woon-werkverkeer, in procenten van autogebruikers
 Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



Maatschappelijk en persoonlijk probleembesef

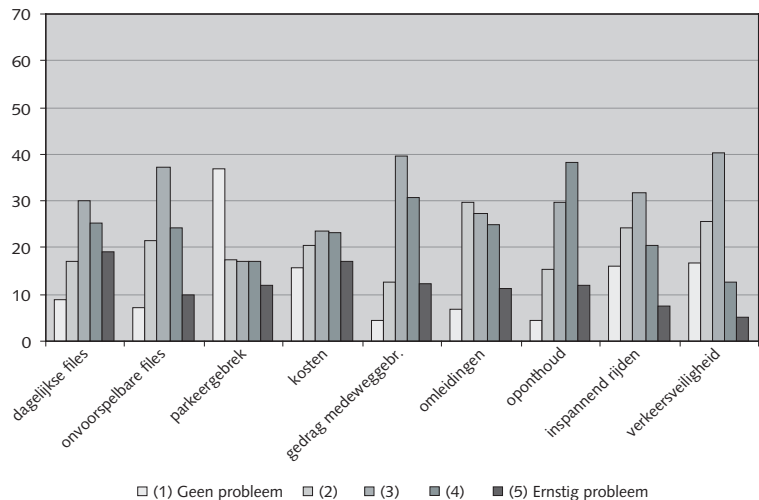
Veel Nederlanders zien files nauwelijks als een persoonlijk probleem (figuur 3.7). Men ziet het echter wel als een belangrijk maatschappelijk probleem. Sterker nog, de dagelijkse files worden door Nederlanders het meest frequent als maatschappelijk, mobiliteitsgerelateerd probleem aangeduid: 45% betiteld dit als ernstig probleem. Een ander veelgenoemd maatschappelijk probleem, is de agressie op de weg en in het openbaar vervoer: Nederlanders vinden dit een bijna even belangrijk probleem als de files. De door het verkeer veroorzaakte uitlaatgassen (39%) en de hoge kosten voor openbaar vervoer (36%) en autogebruik (34%) worden ook als majeure problemen ervaren. Opvallend genoeg worden verkeersongevallen veel minder vaak als probleem genoemd: nog geen vijfde (17%) van de ondervraagden ziet dit als een maatschappelijk probleem.

Wat mensen voor de maatschappij als een probleem betitelen, is voor de persoonlijke situatie dus vaak veel minder of zelfs in het geheel geen probleem. Illustratief hiervoor zijn de verschillen in maatschappelijke en persoonlijke filebeleving. Andersom kunnen ernstige persoonlijke problemen (bijv. naar aanleiding van een verkeersongeval) voor de maatschappij als geheel als weinig problematisch worden ervaren (verkeersveiligheid). Het verschil tussen persoonlijk en maatschappelijk probleembesef wordt aangeduid als 'sociaal dilemma'. Een voorbeeld is het autogebruik:

de baten hiervan zijn alleen zichtbaar op individueel niveau (biedt het individu ontplooiings- en participatiekansen), terwijl de keerzijden zich primair doen gelden voor de maatschappij als geheel (de maatschappij wordt belast met verkeersdrukke, leefbaarheidsschade en verkeersonveilige situaties; zie Steg en Kalfs 2000).

Uiteraard is de mate waarin men iets als een probleem ervaart afhankelijk van de vraag of en hoe vaak men ermee wordt geconfronteerd. Dat files niet of nauwelijks als een probleem worden gezien, komt bijvoorbeeld deels doordat een groot deel van de automobilisten van en naar het werk niet vaak in de file staan: van de totale groep autogebruikende woon-werkforensen staat bijna tweederde (63%) weinig tot nooit in de file. De resterende groep automobilisten (37%) wordt één of meerdere dagen per week met files geconfronteerd. Van hen omschrijft een kwart (25%) de dagelijkse files als een 'matig' probleem, en bijna een vijfde (19%) vindt het een 'ernstig' probleem (figuur 3.8). Daar staat tegenover dat nog altijd ruim een kwart (26%) van de 'regelmatige filerijders' nauwelijks of helemaal geen problemen heeft met de files.

Figuur 3.8
Ervaren problemen bij autogebruik voor woon-werkverkeer, in procenten van autogebruikers die één of meerdere dagen per week in de file staan
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



Hoe komt het dat veel betrokkenen de dagelijks terugkerende files nauwelijks als een probleem ervaren? Een mogelijke verklaring is dat het elke dag in de file staan tot op zekere hoogte ook als een moment van rust en privacy wordt beschouwd, een gedwongen moment van onthaasting (Harms 2005b). Vooral voor diegenen die een hectisch bestaan leiden, zoals tweeverdieners met kinderen, is de file vaak een zeer welkome buffer tussen de opeenhoping van verplichte activiteiten (zie het kader ter illustratie). Een andere verklaring is dat er voor het merendeel van de betrokkenen op korte termijn geen volwaardige oplossingen of alternatieven voorhanden zijn, hetgeen aanleiding geeft tot gevoelens van gelatenheid en berusting. Anders gezegd: de regelmatige filerijder heeft met het vastgelopen verkeer leren leven, men heeft de dagelijkse agenda er op aangepast. Een zekere mate van berusting wordt ook weerspiegeld in de mate waarin filerijders bereid zijn tot het accepteren van extra reistijd: driekwart van hen zegt maximaal 15 minuten extra reistijd (bovenop de huidige reistijd), veroorzaakt door files, nog acceptabel te vinden. Overigens is uit de gegevens niet bekend hoeveel vertraging de 'regelmatige filerijders' nu reeds ondervinden.

Filegeluk

Martin Bril

Het mooie van in een file staan, is dit: je bent niet thuis, en je bent niet op je werk. Je kunt weliswaar geen kant op, maar je bent zo vrij als een vogel. Je kunt doen waar je zin in hebt, behalve rijden, maar vergeleken met rijden is stilstaan eigenlijk mooier, ik bedoel: rustgevend.

Achter je ligt de hectiek van het gezinsleven, jammerende kinderen, een chagrijnige vrouw, voor je de hectiek van je werk: klagende collega's en een chagrijnige baas. Zo bekeken is de file de laatste plaats waar de moderne mens nog even zichzelf kan zijn. Je kijkt eens wat naar een weiland met een koe er in, naar je buurman in zijn Toyota die met een nagelschaar de haren uit zijn neus knipt, je flirt wat met dat leuke Golfje achter je, je luistert naar muziek en krabt wat aan je kruis; niemand doet je wat en de airco blaast er op los.

Dat is de essentie van het filegeluk.

Niemand doet je wat, je staat vast.

Daarom ben ik altijd wat achterdochtig als het gaat om het

oplossen van het fileprobleem. Want stel dat er géén files zijn, dan zit er niets anders op dan in een rechte lijn naar je werk te scheuren, en acht uur later hetzelfde traject terug, naar huis. Dat klinkt misschien aantrekkelijk, maar is het natuurlijk helemaal niet: weer die korte broek aan, weer die jengelende kinderen, weer die vrouw met haar sores, weer die barbecue die aan moet. Allemaal dingen die je zo fijn uitstelt door in de file te staan. Stilstand is hier de essentie – rijdend het leven uitstellen, kan niet.

Vroeger (...) was stilstand achteruitgang. Dat is al lang niet meer zo. Stilstand is nu vooruitgang, ja, de tijd die je doorbrengt in de file is quality time, vergelijkbaar met de uren die opa ooit met een grasspriet in de mond aan de waterkant doorbracht, de blik gericht op de roerloze hemel.

Ongetwijfeld zijn er mensen die dit niet begrijpen, maar zij hebben het filerijden, en het stilstaan, nog niet onder de knie. Ze ergeren zich in de file, ze vloeken en tieren en halen in over de vluchtstrook, ze leven, kortom, in onwetendheid. Ze dolen, ze geloven in haast. (...).

Bron: Volkskrant, 6 juli 2006, p.13

Constante factor in de beleving van autoreizigers, ongeacht de vraag hoe vaak zij in de file staan, betreft de ergernis die zij ondervinden omtrent het gedrag van medeweggebruikers. Hoewel er in dit onderzoek niet op door is gevraagd, is uit ander onderzoek bekend dat hiermee vaak wordt bedoeld op agressief rijgedrag, zoals bumperkleven en ongeoorloofde inhaalmanoeuvres (zie o.a. AVV 2004). Alle ergernissen van de autogebruikende woon-werkforensen overziend is dit een groter probleem dan de dagelijkse file.

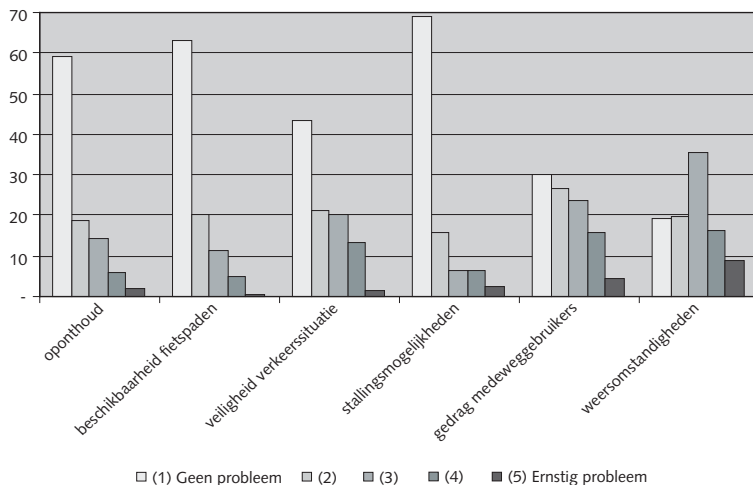
Anders dan bij woon-werkverplaatsingen worden bij het autogebruik voor vrijetijdsverplaatsingen vooral de kosten en het parkeren als een probleem gezien: ongeveer de helft van de autogebruikers kwalificeert dit als een matig tot ernstig probleem (bijlage 3). Ruim een derde (36%) omschrijft het gedrag van medeweggebruikers als problematisch.

Problemen bij het fietsgebruik

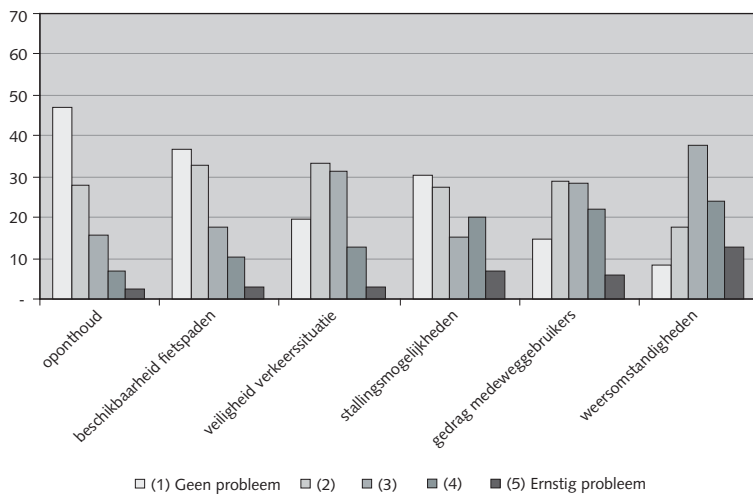
Bij het fietsgebruik worden weersomstandigheden als belangrijkste probleem aangeduid, vooral in het gebruik voor vrijetijdsdoeleinden (namelijk: 37%; van de woon-werkfietsers vindt 25% de weersomstandigheden problematisch, zie figuur 3.9). In het woon-werkverkeer

vindt een vijfde van de fietsers het gedrag van medeweggebruikers ergerlijk; in de vrije tijd ergert ruim een kwart zich hieraan. Een specifiek vrijetijdsprobleem is de beschikbaarheid van voldoende stallingsmogelijkheden. Eén op de vier vrijetijdsfietsers kenschetst dit als een matig tot ernstig probleem (figuur 3.10).

Figuur 3.9
Ervaren problemen bij fietsgebruik voor woon-werkverkeer, in procenten van fietsgebruikers
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



Figuur 3.10
Ervaren problemen bij fietsgebruik voor vrijetijdsverplaatsingen, in procenten van fietsgebruikers
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

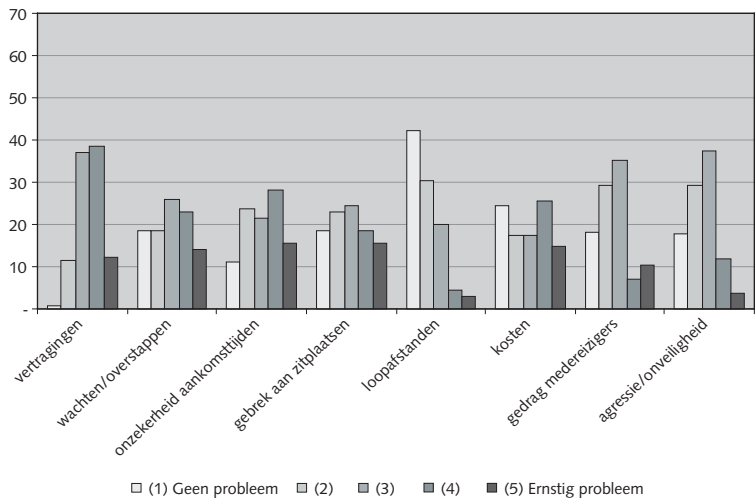


Problemen bij het openbaarvervoergebruik

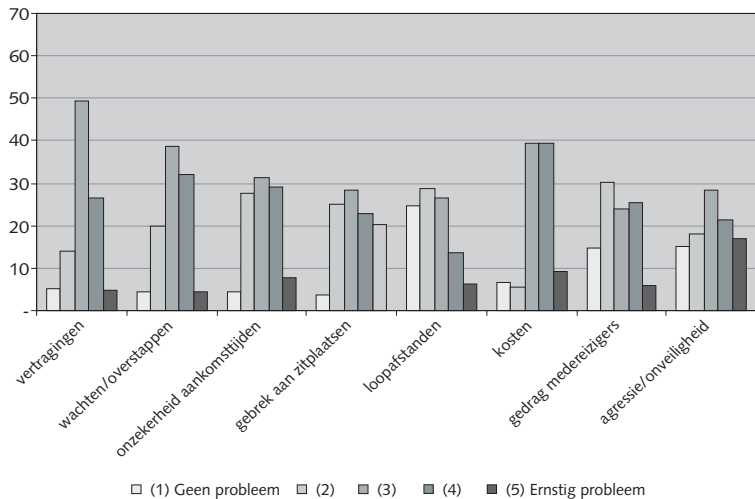
Van degenen die regelmatig gebruik maken van het openbaar vervoer worden de kosten en vertragingen het meest frequent als probleem aangeduid (figuur 3.11 en 3.12): de kosten worden door bijna de helft

van de openbaarvervoergebruikers als ernstig tot zeer ernstig probleem gekwalificeerd, vooral waar het verplaatsingen om vrijetijdsredenen betreft. De vertragingen vormen met name in het woon-werkverkeer een belangrijke belemmering: meer dan de helft van de regelmatige openbaarvervoergebruikers kenschetst dit als een matig tot ernstig probleem. Verder wordt in het gebruik voor woon-werkverkeer de onzekerheid over aankomst- en vertrektijden vaak als probleem gezien, alsmede de wachttijden en het overstappen dat met het openbaarvervoergebruik gepaard gaat. In de vrije tijd zijn met name de gevoelens van onveiligheid een vaker genoemd probleem.

Figuur 3.11
Ervaren problemen bij OV-gebruik voor woon-werkverkeer, in procenten van OV-gebruikers
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



Figuur 3.12
Ervaren problemen bij OV-gebruik voor vrijetijdsverplaatsingen, in procenten van OV-gebruikers
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)



Gevoelens bij files en vertragingen

Files lijken veelal gepaard te gaan met gevoelens van berusting; bij ruim een derde van de mensen die wel eens in de file staan gaat dit vaak tot heel vaak gepaard met gevoelens van berusting. Irritatie en frustratie komen daarentegen veel minder voor (in respectievelijk 23% en 17% van de gevallen). Vermoedelijk geldt dit vooral voor de dagelijkse voorspelbare files, die voor velen zijn verworpen tot een routine in het spectrum aan opeenvolgende activiteiten. Opvallend is dat vertragingen in het openbaar vervoer juist wel veel vaker irritaties en frustraties oproepen en (iets) minder vaak gepaard gaan met gevoelens van berusting dan het geval is bij filerijders.

	files auto	vertragingen OV
% reizigers dat vaak tot heel vaak gevoelens van ... ervaart		
berusting	34	28
irritatie	23	46
frustratie	17	33

Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

Dat vertragingen in het openbaar vervoer meer irritatie en frustratie oproepen dan de dagelijkse files wijst mogelijk eerder op het feit dat het openbaar vervoer als systeem in de praktijk goed functioneert dan dat er sprake is van disfunctioneren (85% van de treinen arriveert binnen een marge van 3 minuten op de plaats van bestemming). De verplaatsingen per auto hebben daarentegen juist in toenemende mate te kampen met onbetrouwbare reistijden (ter vergelijking: het is bijna ondenkbaar dat 85% van de autoritten op een vooraf vastgestelde tijd met een marge van 3 minuten op de plaats van bestemming arriveert). Kennelijk heeft men met de files leren leven, men berust in de situatie.

Een geheel andere verklaring is gelegen in de theorie van de cognitieve dissonantiereductie: die stelt dat mensen gemaakte keuzen positief bevestigen en onderstrepen en alles wat het tegendeel bewijst onderschatten of relativeren. Hoewel zowel aan files als aan vertragingen een systeemfalen ten grondslag ligt, is het in de file staan tot op zekere hoogte een individuele keuze (je hebt zelf het stuur in handen, jij bent het die in de file staat: 'ik sta in de file'),

terwijl vertragingen een meer opgelegd en vaker ook onverwachts karakter hebben (niet jij als persoon hebt vertraging, maar de trein heeft vertraging en de schuld daarvan ligt altijd geheel buiten jezelf). Het buiten jezelf plaatsen van de schuld (extern attribueren) maakt dat er minder snel sprake is van cognitieve dissonantiereductie en juist sneller irritatie en frustratie kan optreden. Een laatste verklaring voor de berusting is de file als moment van rust, de mogelijkheid om temidden van al die andere automobilisten even helemaal alleen te zijn, voorzien van alle comfort en luxe van wat vaak al bijna functioneert als tweede huiskamer. Anderzijds hebben openbaarvervoergebruikers die mogelijkheid ook: zij zitten in anonimiteit in de trein en kunnen ontspannen genieten van het lezen van boeken of tijdschriften of het luisteren naar muziek.

Kosten van auto en openbaar vervoer vergeleken

“De hoge benzineprijzen zorgen overal in Europa voor beroering. Bij burgers, bedrijven en politici. In Hongarije verlaagt de centrum-linkse regering van Hongarije een dezer dagen de BTW op brandstoffen (...). De Belgische regering heeft aangekondigd compenserende maatregelen te nemen vanwege de hoge olieprijs. In Groot-Brittannië, waar de prijs van een liter benzine de afgelopen dagen boven het pond uitsteeg, keerden woedende vervoerders zich tegen de oliemaatschappijen. De Nederlandse regering doet vooralsnog weinig om de hoge kosten voor automobilisten te verzachten.”

Bron: NRC-Handelsblad, 15 september 2005, p. 6

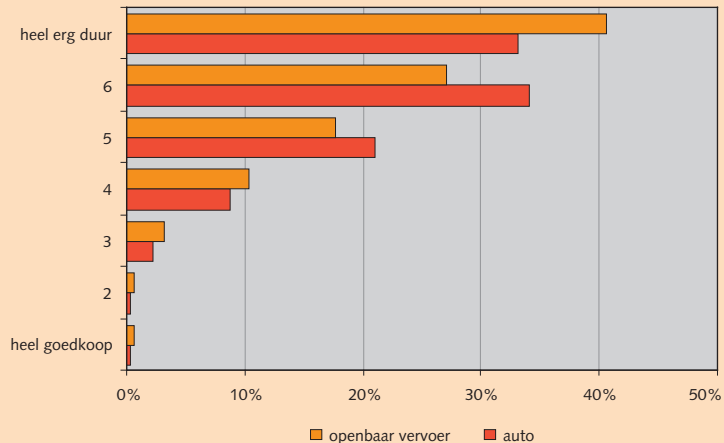
Afgelopen jaren zijn de emoties soms hoog opgelopen over de bedragen die Nederlanders moeten betalen voor het vullen van hun brandstoftank. Anders dan veelal wordt gedacht zijn de kosten voor bezit en gebruik van de auto de afgelopen decennia echter nauwelijks veranderd. In een onderzoek van de Consumentenbond (2004) is becijferd dat zowel de vaste kosten als de variabele kosten (ofwel de bezits- en gebruikskosten) weliswaar in absolute zin flink zijn gestegen, maar indien gecorrigeerd voor inflatie ongeveer op het prijspeil liggen van 1980. Sinds 1994 houden de prijsstijgingen voor het bezit van de auto min of meer gelijke tred met de inflatie. Ook de hoogte van de brandstofkosten valt bij nader inzien erg mee. Want hoewel

zich de laatste jaren (met name in de periode na 1999) stapsgewijs aanzienlijke stijgingen hebben voorgedaan in de kosten voor benzine en diesel, lag het prijsniveau in 2003 gecorrigeerd voor inflatie nog altijd onder dat van 1980 (Consumentenbond 2004). De laatste jaren is de prijs voor het autogebruik onder invloed van de toegenomen brandstofkosten evenwel sneller gestegen dan de algemene inflatie, afgemeten aan de consumentenprijsindex. Ook de kosten voor het OV-gebruik zijn de laatste jaren meer dan gemiddeld gestegen, met name sinds 2003 (KiM 2007).

In absolute termen is het gebruik van de auto echter nog altijd aanzienlijk duurder dan het gebruik van het openbaar vervoer. De auto kost gemiddeld 0,40 eurocent per kilometer (brandstofgebruik plus de kosten voor wegenbelasting, verzekering en onderhoud), de trein kost de reiziger gemiddeld 0,12 eurocent per kilometer (KiM 2007).

In hoeverre stroken de objectieve ontwikkelingen in de betaalbaarheid van de mobiliteit met de opvattingen en meningen hierover? Het onderzoek wijst uit dat een derde van de Nederlanders het gebruik van de auto heel erg duur vindt (figuur 3.13). Openbaar vervoer wordt door ruim 40% heel erg duur gevonden. De eigen ervaring speelt hier overigens een grote rol: openbaarvervoergebruikers vinden de auto vaker (heel erg) duur dan het openbaar vervoer, terwijl autogebruikers juist vaker het openbaar vervoer als duur kwalificeren.

Figuur 3.13
Gepercipieerde kosten auto- en OV-gebruik.
Bron: RWS-AVV/SCP
(MB 2005)



De resultaten overziend wordt duidelijk dat files en opstoppingen niet als een grote belemmering worden beschouwd voor het gebruik van de auto. Bij het openbaar vervoer vormen vertragingen en oponthoud wel een grote bron van irritatie en frustratie. Veel belangrijker voor de beeldvorming en aantrekkelijkheid van met name de auto lijkt het gedrag van medeweggebruikers. Daarbij moet onder andere worden gedacht aan agressief rijgedrag, zoals bumperkleven en ongeoorloofde inhaalmanoeuvres. Ook bij de fiets speelt het gedrag van andere weggebruikers een belangrijke rol in de beleving van het onderweg zijn. Belangrijkste belemmering voor het fietsen is evenwel een nauwelijks beïnvloedbare factor, namelijk het weer.

4. Kenmerken van personen

4.1 Leefsituatie

Over het algemeen oordelen Nederlanders het meest positief over de auto, op de voet gevolgd door de fiets en op afstand het openbaar vervoer, dat op veel aspecten juist laag wordt gewaardeerd. In het vorige hoofdstuk is geconstateerd dat kenmerken van het onderweg zijn een belangrijke verklaring zijn voor de verschillen in aantrekkelijkheid. In dit hoofdstuk wordt gekeken of en in welke mate de aantrekkelijkheid ook een uitkomst is van de leefsituatie van Nederlanders. Anders gezegd: hoe varieert de beoordeling van auto, fiets en openbaar vervoer naar kenmerken zoals leeftijd en geslacht, gezinssamenstelling, opleidingsniveau, maatschappelijke participatie en woonsituatie? In paragraaf 4.2 wordt eerst gekeken naar de bestaande inzichten op dit terrein. Vervolgens wordt in paragraaf 4.3 op basis van de verzamelde onderzoeksgegevens gekeken in hoeverre de beoordeling en waardering van auto, fiets en openbaar vervoer variëren naar achtergrondkenmerken.

4.2 Bestaande inzichten

Er is reeds het een en ander aan onderzoek verricht dat er op wijst dat de aantrekkelijkheid en waardering van vervoermiddelen eerder samenhangt met de leefsituatie van gebruikers dan met de kenmerken van de vervoermiddelen. Volgens deze redenering is de leefsituatie van invloed op de waarden en attitudes die mensen er op nahouden, en deze kleuren weer de wijze waarop men het leven beleeft, ervaart en waardeert. Ook de gepercipieerde aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer wordt hierdoor beïnvloed. Zo zullen oudere alleenstaanden anders denken over de auto dan jonge gezinnen met kinderen, plattelandsbewoners een andere waardering hebben voor het openbaar vervoer dan stedelingen, en vrouwen er met het rijden van A naar B een andere beleving op nahouden dan mannen. Dat de leefsituatie van invloed is op de mobiliteit (en daarmee impliciet ook op de beleving) is onder andere betoogd door de Zweedse geograaf Hägerstrand in zijn inmiddels klassieke studie uit 1970 met de veelzeggende titel *What about people?*. Niet het verkeer- en vervoersysteem moest volgens hem het uitgangspunt zijn van onderzoek naar mobiliteit, maar de mens en zijn leefsituatie. Als reactie hierop volgden in de jaren zeventig van de vorige eeuw meerdere onderzoeken waarin de mens en zijn leefsituatie het uitgangspunt vormden. Een belangrijke vertegenwoordiger van deze onderzoeksstroming was Ian

Cullen van London's University College, die vanaf medio jaren zeventig een nieuwe variant op de bestudering van mobiliteitsgedrag uitwerkte (Cullen et al. 1972). Volgens Cullen spelen met name 'zelfgekozen' beperkingen een belangrijke rol in de totstandkoming van dagelijks mobiliteitsgedrag. Daarmee doelt hij op de 'levenskeuzen' die mensen maken, zoals het hebben van een partner, kinderen en een bepaalde opleiding. Ook de bewuste keuze voor een bepaalde woning en werkplek, of de aankoop van een auto behoren hiertoe. Het zijn deze zelfopgelegde levenskeuzen (tezamen met andere beperkingen buiten de eigen invloedssfeer) die het verloop van de dagelijks terugkerende activiteitenpatronen en mobiliteitsgedrag voor een langere periode vastleggen. In meerdere empirische studies heeft Cullen het belang aangetoond van dit onderscheid tussen bewuste afwegingen op langere termijn enerzijds, en het repeterend en routinematig verlopen van het dagelijks leven anderzijds (zie onder andere Cullen en Godson 1975; Cullen 1978). Maar Cullen staat hierin niet alleen. In vele andere, vaak soortgelijke studies zijn vergelijkbare relaties tussen persoonskenmerken enerzijds en mobiliteitsgedrag anderzijds aangetoond (zonder uitputtend te zijn kan hierbij onder andere worden verwezen naar de studies van Salamon en Ben-Akiva (1983) en het werk van Dijst (bijv. Dijst 2006)). De dagelijkse activiteitenpatronen vormen volgens deze onderzoekstraditie het kader waarbinnen mensen ervaringen opdoen, hun leefsituatie evalueren en behoeften en voorkeuren ontwikkelen. Ingegeven door negatieve of positieve ervaringen kunnen die behoeften en voorkeuren aanleiding geven tot een herziening van de langetermijnkeuzen (bijv. andere woning, andere baan), waarna ook de context voor het dagelijks handelen opnieuw voor langere tijd zal worden vastgelegd (Parkes en Thrift 1980, 219).

De implicatie van deze onderzoekslijn is dat de leefsituatie van mensen de uitkomst is van (zelfopgelegde) levenskeuzen, en dat die weer in belangrijke mate bepalend zijn voor het (dagelijkse) mobiliteitsgedrag en de waardering en beleving hiervan. De leefsituatie kan daarbij gedefinieerd worden als het soort gezin waar men deel van uitmaakt, de woning en woonlocatie, de maatschappelijke participatie van personen, het opleidingsniveau en het inkomen dat men geniet, alsmede meer structurele kenmerken zoals leeftijd en geslacht.

Leefstijlen

In het verlengde van de leefsituatie is in andere onderzoeken ook gewezen op het belang van leefstijlen. Daarmee wordt bedoeld op de normen- en waardenpatronen van mensen en het gedrag dat hiervan de resultante is (zie bijv. Ganzeboom 1988; Regterschot 2002). Leefstijlen hebben dus niet betrekking op sociaal-structurele kenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, maar op de waarden en normen die mensen eropna houden en die ertoe kunnen leiden dat mensen met een vergelijkbare maatschappelijke positie toch geheel verschillende gedragingen kunnen vertonen (of andersom: verschillende maatschappelijke posities, en toch vergelijkbaar gedrag). Een goed voorbeeld hiervan is de keuze voor bepaalde auto's: Waarom kiezen mensen met eenzelfde leefsituatie de ene keer voor Duitse degelijkheid en dus bijvoorbeeld voor een Volkswagen, terwijl een ander Italiaanse vormgeving en stijl prefereert, en dus voor een Alfa Romeo kiest? Volgens commerciële onderzoeksbureaus bieden leefstijlen en de daarop gebaseerde typologieën van 'soorten' mensen hier uitkomst.

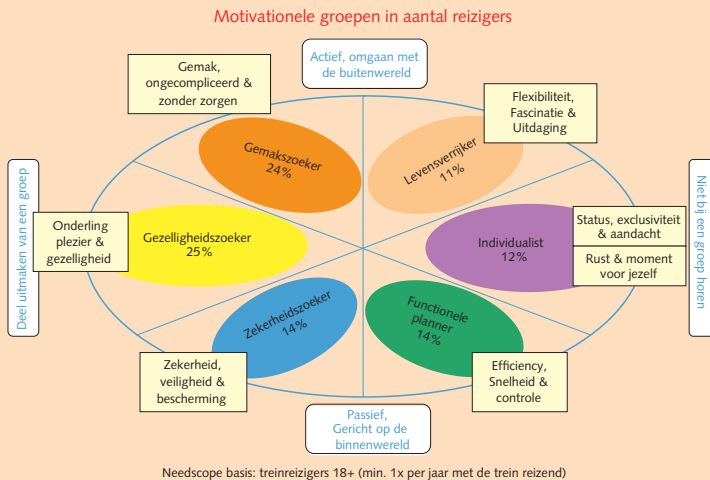
Een domeinspecifieke typologie van leefstijlen is die van Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer (Need en Van 't Hof 2005), waarbij Nederlanders zijn gecategoriseerd op basis zeventien stellingen over verkeer en vervoer in:

- *Genieters* (17%): ervaren onderweg zijn als prettig en gaan met een ontspannen manier met de tijd om, negatieve aspecten van mobiliteit zoals files kan men goed relativeren.
- *Berusters* (15%): zien mobiliteit als een noodzakelijk kwaad dat bij het leven hoort. Reizen wordt vaak als onprettig ervaren, maar toch neemt men de situatie voor wat die is. Een goed voorbeeld zijn de files: deze zijn niet leuk, maar je erover opwinden is zinloos.
- *Prestatiegerichten* (14%): zien mobiliteit als symbool voor onafhankelijkheid, de mogelijkheid om te gaan en staan waar en wanneer men wil. Mobiliteit vormt daarnaast ook een uiting van de maatschappelijke positie; mobiliteit als middel om anderen te tonen hoe succesvol en 'druk' je bent.
- *Doelgerichten* (26%): zien mobiliteit als een functioneel middel om van A naar B te komen. Reizen op zich is niet leuk, moet dus ook zoveel mogelijk worden beperkt en zo efficiënt mogelijk worden afgewikkeld.

- *Bewusten* (17%): maken doorgaans een weloverwogen keuze voor een vervoermiddel, waarbij criteria zoals weersomstandigheden, beschikbare hoeveelheid tijd, gezelschap, maar ook milieu, lichamelijke beweging en de mogelijkheid tot ontspanning een rol spelen.

De NS heeft op basis van eigen onderzoek een soortgelijke indeling ontwikkeld (figuur 4.1). De treinreis wordt door reizigers verschillend beleefd, afhankelijk van de persoonlijke behoeften van mensen. Zo zijn bepaalde mensen tijdens de reis meer op anderen gericht of meer op zichzelf en kunnen zij actief of passief omgaan met de buitenwereld. Op basis hiervan kunnen reizigers worden gesegmenteerd naar zes motivationele groepen (Hagen et al. 2005), die verschillende behoeften hebben. Met deze kennis kan de dienstverlening van de NS meer op maat worden aangeboden, passend bij de behoeften van verschillende reizigersgroepen.

Figuur 4.1
Leefstijlen en de NS



In dit onderzoek zal geen gebruik worden gemaakt van leefstijlen. De reden hiervoor is het ontbreken van de hiervoor geschikte variabelen in het onderzoeksmateriaal. Bovendien mag worden verondersteld dat de leefsituatie en de hieraan gekoppelde persoonskenmerken al een belangrijk deel van de verklaring bieden voor de verschillen in beleving en waardering van auto, fiets en openbaar vervoer. Niettemin verdient het aanbeveling het gebruik van leefstijlen bij toekomstig onderzoek naar de beleving van mobiliteit in overweging te nemen.

4.3 Beoordeling en waardering uiteengelegd

In hoeverre varieert de beoordeling en waardering van auto, fiets en openbaar vervoer naar achtergrondkenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau? Uit onderzoek op vergelijkbare gegevens uit 1997 bleek dat de verschillen in de beoordeling van auto, fiets en openbaar vervoer naar achtergrondkenmerken gering zijn (zie ook Harms 2003, 181). In tabel 4.1 (en in de bijlagen 4, 5 en 6) wordt deze eerdere bevinding bevestigd: de variatie in aantrekkelijkheid van auto, fiets en openbaar vervoer naar leefsituatiekenmerken is veel kleiner dan de variatie in aantrekkelijkheid naar aanbodkenmerken. Er zijn echter een aantal vermeldingwaardige uitzonderingen op de algemene conclusie van minimale variatie:

- Mannen kwalificeren de auto vaker als meest prettige wijze van verplaatsen dan vrouwen. Meer dan mannen zijn vrouwen de mening toegedaan dat het openbaar vervoer en de fiets geschikte vervoerwijzen zijn (zie ook bijlage 4 en 5). In vergelijking met mannen wordt de fiets door vrouwen vooral in positieve zin geassocieerd met lage kosten, altijd op tijd zijn, snelheid en onafhankelijkheid (bijlage 6, tabel B6.2 en B6.5). De auto wordt door vrouwen wat vaker geassocieerd met ergernissen, door mannen wat vaker met rust (bijlage 6, tabel B6.1 en B6.4).
- Naar leeftijd blijkt dat de auto het meest populair is onder jongeren, terwijl het openbaar vervoer en de fiets vooral door ouderen vaak worden gekenschetst als meest prettige vervoerwijze (bijlage 4). Bij de fiets neemt de categorie 75+ers een afwijkende positie in. Onder hen wordt de fiets juist weinig prettig gevonden, in tegenstelling tot de jongere ouderen (65-75 jaar), hetgeen vermoedelijk samenhangt met de gebreken waar het ouder worden mee gepaard gaat en de obstakels die dit opwerpt ten aanzien van het voortbewegen per tweewieler. Indien alleen wordt uitgegaan van de oordelen (tabel 4.1) blijkt de auto het meest populair onder de 18 tot 24 jarigen, het openbaar vervoer onder 75+ers en de fiets onder 35 tot 55 jarigen.
- Lager opgeleiden oordelen over het algemeen wat positiever over de auto dan hoger opgeleiden. Over het openbaar vervoer zijn juist de hoger opgeleiden wat vaker in positieve zin te spreken, met name ten aanzien van de veiligheid en het plezier (bijlage 6, tabel B6.3 en B6.6). Tussen inkomensgroepen zijn er nauwelijks verschillen in de waardering van auto, fiets en openbaar vervoer.
- Mensen zonder rijbewijs en of auto zijn minder te spreken over de geschiktheid van de auto, en juist positiever gestemd over de geschiktheid van de alternatieven: openbaar vervoer en fiets (tabel 4.1).

- Naar activiteitenpatronen en verschillen in tijdsbesteding van Nederlanders is er weinig variatie zichtbaar in de beleving en beoordeling van auto, fiets en openbaar vervoer (tabel 4.1). Mensen met een drukke agenda die betaalde arbeid combineren met een substantiële hoeveelheid aan huishoudelijke taken denken niet veel positiever over de auto of het openbaar vervoer dan anderen. Hetzelfde geldt voor mensen die veel sociale en vrijetijdsactiviteiten ondernemen. Een uitzondering vormen mensen die vaak hun kinderen naar school of andere activiteiten moeten brengen en halen. Zij denken iets positiever over de auto dan mensen die hun kinderen niet of nauwelijks brengen en halen, en iets negatiever over het openbaar vervoer. Ook de fiets wordt iets positiever gewaardeerd door mensen die regelmatig hun kinderen brengen en halen. Toch zijn de verschillen steevast beperkt.
- Tenslotte zijn er ook verschillen in beleving naar ruimtelijke kenmerken (tabel 4.1): zo zijn plattelandsbewoners vaker in positieve zin te spreken over de auto, terwijl het openbaar vervoer door hen juist minder vaak als positief wordt gekwalificeerd (voor een uitgebreide analyse van de verschillen in beleving tussen stads- en plattelandsbewoners zie het kader). Een ander ruimtelijk kenmerk betreft de afstand van het thuisadres tot het dichtstbijzijnde treinstation (tabel 4.1). Mensen die op grote afstand wonen van een station denken minder vaak in positieve zin over het openbaar vervoer, terwijl de alternatieven (auto en fiets) juist vaker als positief worden aangemerkt.

Tabel 4.1
% dat positief oordeelt
over auto, fiets en
openbaar vervoer, naar
achtergrondkenmerken
Bron: RWS-AVV/SCP
(MB 2005)

	auto	fiets	openbaar vervoer
 totaal (n = 1028)	86	84	26
 sociaal-demografische kenmerken			
<i> geslacht</i>			
mannen	85	82	24
vrouwen	88	87	28
<i> leeftijd</i>			
18-24 jaar	99	79	20
25-34 jaar	89	84	22
35-54 jaar	86	87	23
55-64 jaar	83	84	33
65-74 jaar	81	85	31
75 + jaar	80	74	53

	auto	fiets	openbaar vervoer
<i>gezinsamenstelling</i>			
alleenstaand	83	82	40
samenwonend zonder kinderen	86	82	26
gezin met kinderen	88	89	17
sociaal-economische kenmerken			
<i>opleidingsniveau</i>			
lo, lbo	87	80	26
mbo, havo, vwo	88	87	23
hbo, wo	83	88	32
<i>inkomen (persoonlijk netto per jaar)</i>			
minder dan € 7.500	88	90	29
€ 7.500 tot € 15.000	88	80	21
€ 15.000 tot € 22.500	82	88	30
€ 22.500 tot € 30.000	86	87	28
€ 30.000 of meer	90	81	24
mobilitateitskenmerken			
<i>beschikking over een rijbewijs?</i>			
ja	88	85	24
nee	72	81	49
<i>beschikking over een auto?</i>			
ja, altijd	90	85	23
ja, maar niet altijd	82	87	26
nee	68	81	44
activiteitenpatronen			
combineert betaalde arbeid met huishouden	90	84	23
actief vrijetijdspatroon brengt en haalt kinderen	89	90	26
	90	89	17
ruimtelijke kenmerken			
<i>stedelijkheid</i>			
zeer sterk stedelijk	78	82	41
sterk stedelijk	85	84	30
matig stedelijk	86	83	21
weinig stedelijk	92	87	23
niet stedelijk	89	86	18
<i>afstand tot meest nabije station</i>			
0-1 km	81	80	31
1-2 km	84	85	31
2-3 km	87	84	23
3-6 km	90	86	29
6 > km	87	86	18

Stad en platteland

Er zijn forse verschillen in beleving van auto, fiets en openbaar vervoer tussen bewoners van stedelijke gebieden en bewoners van plattelandsgebieden (tabel 4.1). Hoewel het wel of niet woonachtig zijn in een stedelijk of plattelandsgebied in zekere zin als een persoonskenmerk kan worden aangeduid, zal de beleving er meer dan bij de andere onderscheiden leefsituatiekenmerken sterk worden gekleurd door de verschillen in vervoersaanbod tussen stad en platteland (complicerende factor is dat het wel of niet woonachtig zijn in stad of platteland an sich ook weer samenhangt met andere persoonskenmerken – zie bijv. Steenbekkers et al. 2006): op het platteland is het aanbod van openbaar vervoer nu eenmaal schaarser dan in de stedelijke gebieden, is het gemakkelijker om de auto te gebruiken en is de fiets vanwege de lange afstanden vaak geen alternatief (zie ook Harms 2006). Het is dan ook weinig verwonderlijk dat men op het platteland (gedefinieerd als de bewoners van de weinig en niet-stedelijke gebieden) positiever over de auto denkt dan in het stedelijk gebied en dat het openbaar vervoer door plattelanders juist met wat meer scepsis wordt bejegend (tabel 4.1). De waardering van de fiets verschilt daarentegen nauwelijks tussen stedelijk en landelijk gebied. Verder wordt het autorijden door bewoners van het platteland anders dan door de stedelingen minder vaak met ergernissen geassocieerd, en ook beduidend minder met vertragingen (bijlage 6, tabel B6.1). Bovendien brengt men de auto vaker in verband met op tijd komen en snelheid (tabel B6.1 en B6.4). Een verklaring hiervoor is voor de hand liggend: de nadelen van het autorijden zoals congestie en vertragingen komen vooral voor in de stedelijke gebieden. Het openbaar vervoer wordt door plattelandsbewoners juist slechter beoordeeld, met name het gebruiksgemak maar ook de snelheid van OV-verplaatsingen laat te wensen over (tabel B6.3 en B6.6). Ook de fiets doet in het landelijk gebied voor bepaalde aspecten onder voor de waarde die men er in verstedelijkt Nederland aan hecht; vooral wat betreft de snelheid en flexibiliteit oordelen plattelanders slechter over de fiets (tabel B6.5), vermoedelijk ingegeven door de gemiddeld genomen grotere afstanden.

Indien onderscheid wordt gemaakt in de waardering van stad- en plattelandsbewoners naar de mate waarin men gebruik maakt van auto, fiets en openbaar vervoer (tabel 4.2 en 4.3), valt op dat er met name verschillen bestaan tussen stad en platteland bij

de niet-gebruikers: plattelandsbewoners die nauwelijks of nooit gebruik maken van het openbaar vervoer spreken zich vaker in negatieve zin uit over het openbaar vervoer dan de niet-gebruikers in stedelijke gebieden. Over de auto wordt door niet-gebruikers juist in de stedelijke gebieden vaker een negatief oordeel geveld en op het platteland vaker een positief oordeel. Mogelijk is de reden voor het niet-gebruik en het daarmee samenhangende negatieve oordeel te herleiden tot het magere aanbod van openbaarvervoervoorzieningen op het platteland en de belemmeringen voor soepel autogebruik in stedelijke gebieden. Tenslotte is het opvallend dat over de fiets door niet-gebruikers in stedelijke gebieden vaker afwijzend wordt gedacht dan door niet-gebruikende plattelandsbewoners. Mogelijk is de grotere verkeersdruk en het gebrek aan stallingsmogelijkheden hier debet aan (zie ook hoofdstuk 3).

Tabel 4.2

Aandeel van de Nederlanders dat positief oordeelt over auto, fiets en openbaar vervoer, naar stads- en plattelandsbewoners en mate van gebruik
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

	auto	fiets	OV
stadsbewoners	84%	84%	30%
plattelandsbewoners	91%	87%	21%
veelgebruikers			
stadsbewoners	89%	95%	57%
plattelandsbewoners	94%	94%	56%
niet-gebruikers			
stadsbewoners	53%	54%	18%
plattelandsbewoners	77%	55%	17%

Tabel 4.3

Aandeel van de Nederlanders dat negatief oordeelt over auto, fiets en openbaar vervoer, naar stads- en plattelandsbewoners en mate van gebruik
Bron: RWS-AVV/SCP (MB 2005)

	auto	fiets	OV
stadsbewoners	7%	9%	45%
plattelandsbewoners	2%	5%	60%
veelgebruikers			
stadsbewoners	4%	2%	25%
plattelandsbewoners	2%	1%	16%
niet-gebruikers			
stadsbewoners	24%	33%	57%
plattelandsbewoners	17%	19%	66%

5. Nieuw licht op beleving en beeldvorming

Om het inzicht in belevingsaspecten van mobiliteit te vergroten, is in dit rapport aandacht besteed aan subjectieve ervaringen rondom het *gebruik* van auto, fiets en openbaar vervoer. Welke vervoerwijze vinden Nederlanders het prettigst, hoe oordeelt men over de auto, de fiets en het openbaar vervoer, welke gevoelens en emoties gaan hiermee gepaard?

Het rapport geeft geen antwoord op de vraag of auto, fiets en openbaar vervoer in objectieve zin 'goed' of 'slecht' functioneren, maar wel hoe het gebruik van vervoermiddelen wordt *beleefd* en welke *beeldvorming* er over bestaat. De beleving verwijst naar de oordelen en meningen die gebaseerd zijn op het feitelijke gebruik van auto, fiets en openbaar vervoer, terwijl de beeldvorming meer de algemene ideeën en opvattingen betreft, die niet persé zijn afgeleid van ervaringen met gebruik. Om tegemoet te komen aan de verschillen in beleving en beeldvorming is onderscheid gemaakt tussen Nederlanders die veel gebruik maken van respectievelijk auto, fiets en openbaar vervoer, diegenen die er incidenteel gebruik van maken en mensen die er nauwelijks of nooit mee onderweg zijn.

Dat dit zinvol is blijkt uit het feit dat er een relatie is tussen beleving, beeldvorming en gebruik: hoe vaker men gebruik maakt van auto, fiets en openbaar vervoer, des te positiever men hierover oordeelt. Dit is vooral het geval bij het openbaar vervoer: van de mensen die niet of nauwelijks per openbaar vervoer reizen heeft 62% een negatief beeld bij het openbaar vervoer, terwijl een meerderheid (56%) van degenen die meerdere keren per week per openbaar vervoer reizen een positieve beleving hebben. Bijna een kwart (24%) van deze groep 'veelgebruikers' oordeelt echter negatief over het openbaar vervoer. Ter vergelijking: het aantal negatieve beoordelingen bij auto en fiets onder veelgebruikers is zeer klein (respectievelijk 3% en 1%).

Meer aandacht voor beleving en beeldvorming

De resultaten overziend wordt duidelijk dat met name het openbaar vervoer vaak te kampen heeft met een negatieve beeldvorming en beleving.

Voor een verbetering van het beeld dat Nederlanders bij het openbaar vervoer hebben moet in ieder geval aan een aantal basiseisen zijn voldaan. De geboden verbindingen moeten snel zijn en goedkoop, en betrouwbaar en veilig. Het is vooral in en tussen de grote steden waar nu reeds het meeste tegemoet wordt gekomen aan deze harde kwaliteitseisen: de dikke vervoerstromen met veel vraag en aanbod en

snelle en frequente verbindingen. Ook het voor- en natransport is van belang. In het bestaande beleid van overheid en vervoerders wordt al sterk ingezet op de kwaliteit van 'deur-tot-deur'.

Additioneel op de meer harde productkenmerken zijn ook de 'zachte' kenmerken van belang, zoals de mate waarin men plezier ervaart of het comfort dat geboden wordt. De Nederlandse Spoorwegen richten zich in hun marketingstrategie al heel nadrukkelijk op dergelijke 'zachte' kenmerken. Voorbeelden hiervan zijn de plannen rond het verrijken van de reistijd door het aanbieden van nieuwe vormen van tijdsbesteding (in alle intercities komen op termijn internetaansluitingen en televisies) en het minimaliseren van de wachttijdbeleving op stations.

Beïnvloeding van de beeldvorming kan bijvoorbeeld door het gericht bieden van OV-ervaringen aan mensen die normaliter niet zouden overwegen om met het openbaar vervoer te reizen. Illustratief hiervoor zijn het gratis openbaar vervoer op bepaalde tijdstippen en/of voor bepaalde groepen in Delft, Tilburg en Gelderland. Andere voorbeelden zijn het inzetten van voordelige openbaarvervoerverbindingen van en naar evenementen en festivals. Een andere goede kans voor het openbaar vervoer als alternatieve wijze van verplaatsen zijn de incidentele grootschalige wegwerkzaamheden aan het snelwegnet, bijvoorbeeld rondom Amsterdam in de zomer van 2006. Dankzij een intensieve mediacampagne en een aparte A4-A10-Zuidpas die recht gaf op vervoer per trein, tram, streekbus en metro, is het OV-gebruik in de regio tijdens de werkzaamheden verdubbeld, en is een deel van de voormalige autoreizigers naar later bleek zelfs blijvend overgestapt op het OV (RWS-AVV 2006). Weer een andere manier om niet-gebruikers te betrekken bij het openbaar vervoer is individuele marketing, waarbij burgers op de persoonlijke situatie toegesneden adviezen krijgen en hen wordt uitgelegd welke mogelijkheden er zijn om gebruik te maken van het openbaar vervoer en welke voordelen hieraan kleven (zie bijv. Brög 2004). Met een dergelijke vorm van marketing is in het buitenland inmiddels reeds veel ervaring opgedaan, vaak met zeer positieve gevolgen, namelijk het aanboren van nieuwe klanten die voorheen tot de groep niet-gebruikers behoorden.

Literatuur

- ANWB (2005). *Kiezen voor mobiliteit, 0-meting, conclusies*. Den Haag: ANWB
- AVV (2002). *Problemen en ergernissen op de Nederlandse wegen*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat/Adviesdienst Verkeer en Vervoer
- AVV (2003). *OV-monitor*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat/Adviesdienst Verkeer en Vervoer/Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer
- AVV (2004). *Problemen en ergernissen op de weg*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat/Adviesdienst Verkeer en Vervoer
- Bennis, M., P. Hopstaken en F. Roest (1991). *De kosten van de auto en het openbaar vervoer vergeleken, 1962-1990*. Amsterdam: Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam
- Brög, W. (2004). 'A global approach for a global problem; the homeopathic approach to behaviour change'. Presentation for 4th UITP Asia-Pacific Congress; Interactive Workshop on Sustainable Development "Sustainable Development Makes Good Business Sense". Brisbane, 26/28 October 2004
- Couvret, E. en A. Reuling (1998), *Milieu Gedrags Monitor VIII; huishoudelijk gedrag, energie en water en vervoer*. Amsterdam: NIPO
- Consumentenbond (2004). *Auto en trein, 1980 – 2003*. Den Haag: Consumentenbond
- Cullen, I., V. Godson, en S. Major (1972). 'The structure of activity patterns.' In: A. Wilson (red.). *Patterns and processes in urban regional systems*. London: Pion, p. 281-296
- Cullen, I. en V. Godson (1975), 'Urban networks: the structure of activity patterns.' In: D. Diamond en J. McLoughlin (red.). *Progress in Planning* 4 (1), p. 1-96
- Cullen, I. (1978). 'The treatment of time in the explanation of spatial behaviour.' In: T. Carlstein, D. Parkes en N. Thrift (red.). *Human activity and time geography*. London: Edward Arnold
- Diekstra, R. en M. Kroon (1994). 'Auto en automobiel gedrag; een psychologische analyse van belemmeringen voor duurzame mobiliteit.' In: J. Jager (red.), *Implementatie van beleid; een moeizame weg van voornemens naar actie*. Delft: Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
- Dijst, M. (2006). *Stilstaan bij beweging: over veranderde relaties tussen steden en mobiliteit*. Utrecht: Universiteit Utrecht

- Canzeboom, H. (1988). *Leefstijlen in Nederland; een verkennende studie*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP-Cahier nr. 60)
- Goeverden, C. van., en M. van den Heuvel (1993). *De verplaatsingstijdfactor in relatie tot de vervoerwijzekeuze*. Delft: Technische Universiteit Delft
- Hagen, M. van (2000). *Klantwensen nader bekeken* (Interne notitie), Utrecht: Nederlandse Spoorwegen
- Hagen, M. van, en P. Scheffer (2005). 'The Perception of Quality on stations'. Strasbourg, European Transport Congres
- Hagen, M. van, J. Visser en M. de Gier (2005). *De psychologie van de treinreiziger: een verkenning van de behoeften en drijfveren van treinreizigers*. In: Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2005. Delft: CVS
- Hägerstrand, T. (1970). 'What about people in regional science?'. In: Papers Regional Science Association, 24, p. 7-21
- Handy, S., L. Weston en P. Mokhtarian (2003). *Driving by choice or necessity? The case of the soccer mom and other stories*. Paper gepresenteerd op de '2003 Annual Meeting of the Transportation Research Board', Washington DC, 15 januari 2003
- Harms, L. (2003), Mobiliteit. In: T. Roes (red). *De Sociale Staat van Nederland 2003*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 173-196
- Harms, L. (2005a). 'Mobiliteit'. In: T. Roes (red.). *De sociale staat van Nederland 2005*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 210-237
- Harms, L. (2005b). 'Filerijden is (g)een pretje!'. In: P. Schnabel (red.). *Hier en daar opklaringen; nieuwjaarsuitgave 2005*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (32-36)
- Harms, L., Y. Need en A. Boumans (2005), *De beleving van mobiliteit; een onderzoek naar subjectieve aspecten van mobiliteit*. In: Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2005. Delft: CVS, pp. 2071-2089
- Harms, L. (2006). 'Mobiliteit'. In: A. Steenbekkers, C. Simon en V. Veldheer (red.). *Thuis op het platteland; de leefsituatie van stad en platteland vergeleken*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (213-242)
- KiM (2007). *Mobiliteitsbalans*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid
- Koolen, R. en G. Tertoolen (2006), *Back to the future; over de toekomst van het openbaar vervoer*. In: Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2006. Delft: CVS
- KPVV (2007). *OV-Klantenbarometer*. Rotterdam: Kennisplatform Verkeer en Vervoer

- Levelt, P.B.M. (2003). *Literatuurstudie naar emoties in het verkeer*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV
- Mesken, J. (2006). *Determinants and consequences of drivers' emotions*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (proefschrift)
- Mokhtarian, P.L. (2005). 'Travel as a desired end, not just a means'. In: *Transportation Research A: Policy and Practice* (39) 2-3, p. 93-96
- Need, Y. en A. van 't Hof (2005). *Mensen over de weg; meningen van burgers en weggebruikers over automobiliteit*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat/Adviesdienst Verkeer en Vervoer
- Parkes, D. en N. Thrift (1980). *Times, spaces and places: a chronogeographic perspective*. Chichester: John Wiley & sons.
- Regterschot, E. (2002). *Leefstijl en mobiliteit; een onderzoek naar de invloed van leefstijl op het verplaatsingsgedrag*. Deventer: GoudappelCoffeng
- RWS-AVV (2006). *Evaluatie van de mobiliteitsbeïnvloedende maatregelen tijdens het groot onderhoud A4/A10 Zuid*. Rotterdam: Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer
- RWS-AVV (2007). *Draagvlakonderzoek Beeldvorming OV 2007*. Rotterdam: Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer
- Sachs, W. (1984). *Die Liebe zum Automobil. Ein Rückblick in die Geschichte unserer Wünsche*. Hamburg: Reinbek
- Salomon, I. en M. Ben-Akiva (1983). 'The use of the life-style concept in travel demand models'. In: *Environment and Planning A* 15(5), p. 623-638
- SCP (2003). *De Sociale Staat van Nederland 2003*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Steenbekkers, A., C. Simon en V. Veldheer (2006). *Thuis op het platteland; de leefsituatie van platteland en stad vergeleken*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Steg, L. en N. Kalfs (2000). *Altijd weer die auto; sociaal- en gedragswetenschappelijk onderzoek en het verkeers- en vervoerbeleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau/ Rotterdam: Adviesdienst Verkeer en Vervoer
- Steg, L. (2005). 'Car use: lust and must. Instrumental, symbolic and affective motives for car use'. In: *Transportation Research Part A: Policy and Practice* (39) 2-3, p. 147-162
- SWOV (2005). *SWOV-Factsheet. Emoties en verkeer*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid

- V&W e.a. (2006). *Een gouden markt; waarom marketing van openbaar vervoer moet en loont*. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Welles, H. (2003). *Verknocht aan de auto? Onderzoek naar determinanten van vervoerwijzekeuze*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat/Adviesdienst Verkeer en Vervoer

Bijlagen

De bijlagen bij dit rapport zijn te vinden op het internet via www.kimnet.nl

Beleving en beeldvorming van mobiliteit

Hoe beoordelen Nederlanders de auto, de fiets en het openbaar vervoer? Wat vinden Nederlanders de prettigste wijze van verplaatsen, en hoe geschikt vinden zij auto, fiets en openbaar vervoer voor woon-werkverkeer en vrije tijd? En wat bepaalt de verschillen in aantrekkelijkheid tussen auto, fiets en openbaar vervoer? Heeft dat vooral te maken met kenmerken van het onderweg zijn, of met de leefsituatie en leefstijl van personen? Bij dit soort vragen zijn in deze publicatie antwoorden gezocht. Doel is het op een toegankelijke wijze inzichtelijk maken van de wijze waarop Nederlanders het auto-, fiets- en OV-gebruik beleven en welke beelden zij hierbij hebben.