

Waarom reizigers het ov weer willen gebruiken



Gaat het ov in het post-coronatijdperk weer in dezelfde mate gebruikt worden als ervoor? Verkeerspsycholoog Kirsten van Merwijk: “Als overheden en werkgevers ov-gebruik niet meer actief afraden maar juist actief gaan aanraden, dan helpt dat enorm.”

De reizigersaantallen in trein en bus zijn momenteel lager dan ooit. Maar waar komt dat door en welke kansen liggen er voor het ov? “We zetten nu één stap achteruit, om er straks hopelijk twee vooruit te zetten.”

AUTEUR GUUS PUYLAERT

Vervoeronderzoeker Menno de Bruyn van NS ziet duidelijke veranderingen in reisgedrag. Sinds maart, het begin van de coronacrisis, organiseren het Smart Public Transport Lab van de TU Delft en NS onderzoek onder 84.000 treinreizigers. Bij het meest recente onderzoek uit september deden nog altijd 25.000 mensen mee. Op drie momenten werd bij hen al een vragenlijst afgenomen. “Doordat we door de tijd heen dezelfde vragen hebben gesteld aan dezelfde mensen, kun je goed veranderingen in reisgedrag vaststellen en verklaren.”

Belangrijke redenen volgens het onderzoek tot nu toe om het ov links te laten liggen, zijn volgens De Bruyn: digitaler (thuis)werken en wel blijven reizen voor andere doeleinden, maar dan kiezen voor andere vervoermiddelen. “We zien dat mensen niet perse minder gaan reizen, maar hun reisbewegingen anders inzetten. Als je reistijd bespaart door thuiswerken, maak je tijd vrij om andere reizen te maken.”

Daarbij kiezen veel reizigers nu dus andere vervoermiddelen dan trein, bus, metro

of tram. Verkeerspsycholoog Kirsten van Merwijk van adviesbureau XTNT herkent deze bewegingen. “De groep reizigers die heeft geïnvesteerd in een thuiswerkplek, geeft dat niet zomaar weer op en gaat flexibeler reizen. Verder hebben veel mensen een tweedehands auto of een e-bike gekocht. Als je die investering eenmaal hebt gedaan, dan stap je daar niet zomaar weer vanaf. Die groep reizigers is het ov voorlopig wel kwijt.”

Veiligheid en slecht imago

Arjen Klinkert, beleidsmedewerker bij

reizigersvereniging Rover, merkt dat een grote groep terughoudend is geworden in het bezoeken van drukke plaatsen. Daarmee is ook de weerstand tegen reizen per ov toegenomen. Dat is vooral een gevoelsmatig ding, want opmerkelijk genoeg worden winkelcentra nog steeds wél drukbezocht.”

Verkeerspsycholoog Van Merwijk merkt dat veel mensen zich vooral onveilig voelen in het ov. “Als ik afstand wil houden tot anderen, wil ik ook niet dat ze binnen anderhalve meter van mij komen. Maar mensen hebben geen controle over het gedrag van anderen. Dat gebrek aan controle voelt onveilig aan en maakt het onprettig.” Dat merkt De Bruyn ook: “Uit het onderzoek blijkt dat de grootste knelpunten worden ervaren bij het in- en uitstappen in de trein: met toenemende drukte is het lastig afstand te houden. Maar dat gevoel van onveiligheid neemt langzaam wel af, door maatregelen die we nemen en gewenning aan het weer reizen in de trein.”

De negatieve tendens van de reiziger ten opzichte van ov wordt vooral beïnvloed door de houding van autoriteiten, zoals werkgevers en de Rijksoverheid, stelt Klinkert: “Het kabinet heeft een succesvolle campagne tegen het ov gevoerd. Dat heeft effect op de beleving van mensen.” Van Merwijk verklaart dat. “Als een autoriteit, zoals premier Rutte, zegt dat je beter niet met het ov kunt reizen, heeft dat meteen effect. Mensen zijn gevoelig voor autoriteit en willen geaccepteerd worden binnen een groep, dat is evolutionair zo gegroeid. Als de sociale norm wordt neergezet, zijn meer mensen geneigd gewenst gedrag te vertonen.” Ook toen veel werkgevers gingen adviseren niet met het ov naar kantoor te komen, had dat meteen effect. “Kwam je alsnog wel, dan keek menig een je toch wel gek aan. Dat willen mensen niet, mensen zijn gevoelig voor groepsdruk. Uit het onderzoek van NS en TU Delft blijkt dat 7 procent het ov niet wil gebruiken omdat hun baas dat zegt. En 49 procent van de voormalige treinreizigers volgt overheidsadvies op.” Terwijl bussen en treinen juist nu rustiger dan ooit zijn, en daarmee wellicht veiliger. “Ik zou me nu in het ov veiliger voelen dan in de supermarkt”, gaat de verkeerspsycholoog verder. Het is dan ook vooral een imagokwestie. “Uit het eerder genoemde

gedragsonderzoek blijkt dat de attitude ten opzichte van ov momenteel negatiever is dan vroeger. De attitude wordt beïnvloed door positieve en negatieve prikkels en dat is een goede voorspeller van gedrag. Die negatieve prikkels overheersen momenteel: 29 procent wil bijvoorbeeld niet te dicht bij medereizigers staan of zitten. En reizigers weten van tevoren vaak niet of het druk is of niet, dat zorgt voor onzekerheid. En daar houden mensen niet van.”

Steeds structureler

De grootste groep reizigers die ander reisgedrag is gaan vertonen, is volgens Menno de Bruyn de forens. Arjen Klinkert, beleidsmedewerker bij Rover, ziet die effecten ook. “Bij de beroepsmatige reiziger gaat ander reisgedrag ontstaan. Sommige werkgevers willen dat hun werknemers structureel meer thuis gaan werken. Daardoor gaan minder reisbewegingen ontstaan en dat kan best wel eens zo blijven.”

De negatieve tendens rond ov is vooral een imagokwestie, stelt verkeerspsycholoog Kirsten van Merwijk: 'Ik zou me nu in het ov veiliger voelen dan in de supermarkt'

En dat is niet alleen maar slecht nieuws voor vervoerders, weet De Bruyn. De huidige situatie biedt ook nieuw perspectief. “De crisis en de mogelijke blijvende effecten daarvan nopen NS om kritisch te kijken naar de afstemming tussen vraag en aanbod, waarbij de vraag is of de spitspieken zoals we die kenden voor de crisis, weer in dezelfde hoedanigheid terugkomen. Als reizigers meer buiten de spits gaan reizen, kan NS het materieel beter over de dag verdelen.” Hoe langer de huidige situatie duurt, hoe groter de groep die zijn reisgedrag struc-

tureel aanpast. De Bruyn: “Dat kan te maken hebben met gewenning, we zitten (op het moment van publicatie) al negen maanden in deze situatie. Het liefst houden mensen alles bij hetzelfde en nu worden mensen gedwongen tot ander gedrag. Vervolgens blijkt dat andere gedrag minder erg dan gedacht. Veel werkgevers en werknemers komen er bijvoorbeeld nu achter dat thuiswerken veel minder erg is dan men vóór corona dacht.”

Dat ervaart verkeerspsycholoog Van Merwijk ook: “Een nieuw vervoermiddel ontdekken is een drempel en die eerste drempel overstappen is het moeilijkst. Als je iets nog niet kent, doe je het liever niet. Maar inmiddels wennen steeds meer mensen daaraan. Zo ontdekte ik Greenwheels toen ik met een collega carpoolde. Dat beviel prima. Als je die eerste drempel eenmaal over bent, is de kans kleiner dat je daarna terugkeert in je oude patroon.”

Benadruk de voordelen

Hoe het post-coronatijdperk eruit gaat zien weet natuurlijk nog niemand. Maar om de reiziger terug te winnen, speelt imago toch wel een grote rol, weet De Bruyn. “In april reisde een groot deel van de mensen niet graag met de trein, maar in september ligt het aantal reizigers alweer flink hoger. Sleutels daarbij zijn: veilig en aangenaam kunnen reizen. Dus daar moeten we op inspelen.” Hoe? Volgens de Bruyn kiest men normaliter voor de trein vanwege duurzaamheid, reistijdbesteding, kostenoverwegingen, gezondheidsaspecten in de *first and last mile* of omdat men geen andere keuze heeft. Die voordelen kunnen we benutten, denkt hij. “Maar het is nog te vroeg voor een definitief beeld. In de voorspellingen zijn veel uitkomsten mogelijk. Maar als je kijkt naar de woningbouwopgave en het klimaatvraagstuk, is de kans dat reisgedrag weer richting het ‘oude normaal’ gaat redelijk aanwezig.” Klinkert denkt dat de reiziger uiteindelijk wel weer terugkeert in het ov. Maar daarvoor moeten we vooral inzetten op de voordelen van het ov: comfort, prijs, duurzaamheid en een snelle reistijd. Hij benadrukt dat we moeten blijven investeren in snellere verbindingen, een soepele overstap en aanvullend deelvervoer om die voordelen uit te lichten.



Reizen in coronatijd vraagt gewenning. Hoe langer de huidige situatie duurt, hoe groter de groep die zijn reisgedrag structureel verandert.

Zet in op incidentele reiziger

Ook denkt hij dat vervoerbedrijven meer moeten inzetten op de incidentele reiziger. “Nu forenzen en studenten minder gaan reizen, is er meer ruimte om nieuwe reizigers te verwelkomen: reizigers die niet vijf keer, maar een à twee keer per week met het ov reizen. Bij minder mobiliteit zijn collectieve vervoersvormen goedkoper. Voor deze groep kun je aantrekkelijke proposities ontwikkelen. Daar heb je een goed ov-aanbod voor nodig met abonnementsvormen die de reiziger ten goede komen. En we moeten naar een systeem waarbij omchecken tussen vervoerders niet meer nodig is.”

Van Merwijk voegt toe dat ov ook gebruikt blijft worden door mensen die niet thuis kunnen werken, geen ander vervoermiddel hebben of kunnen betalen en mensen die wel fysiek op kantoor willen blijven werken. Om al deze mensen het ov in te krijgen, moet de beeldvorming van het ov bij reizigers veranderen. “*Life changing moments* dwingen je om je reisgedrag te heroverwegen. Dit is zo’n moment: daar kan de sector op inspelen. Veel mensen associëren het ov vaak met ‘druk’, ‘vol’ en

‘vies’, terwijl dat niet altijd zo is. Het ov biedt bijvoorbeeld een belangrijke aanpak tegen minder luchtvervuiling, met schone bussen.”

De crisis biedt kansen, zegt vervoeronderzoeker Menno de Bruyn van NS. ‘Als reizigers meer buiten de spits gaan reizen, kan NS het materieel beter over de dag verdelen’

Ze benadrukt de grote rol van de autoriteiten in de beeldvorming. “Als overheden en werkgevers ov-gebruik niet meer actief afraden maar juist actief gaan aanraden,

dan helpt dat enorm. En als werkgevers openstaan voor meer flexibele werktijden en thuiswerken, maakt dat het ov rustiger en comfortabeler. Dat kan een positieve stimulans zijn.” Arjen Klinkert vult aan: “Als mensen de mogelijkheid krijgen eerst thuis te kunnen werken, om later op de dag met de trein te reizen, maakt dat het makkelijker om spitsen af te vlakken en biedt het ov meer comfort. Voor de coronacrisis werd in de daluren 35 procent van de capaciteit van het ov bezet door reizigers. Dus daar zit nog veel ruimte om mensen te stimuleren het ov te gebruiken.”

En misschien wel het belangrijkste in de beeldvorming, besluit de verkeerspsycholoog: “Zie reistijd als werktijd. Je kunt met je laptopje prima vast een verslag tikken of je mail bijwerken. Ik kan me vaak het beste concentreren in de trein.”