



# **Monitor gedecentraliseerde treindiensten Limburg**

Nulmeting

Eindrapport MuConsult en Significant

## Monitor gedecentraliseerde treindiensten Limburg



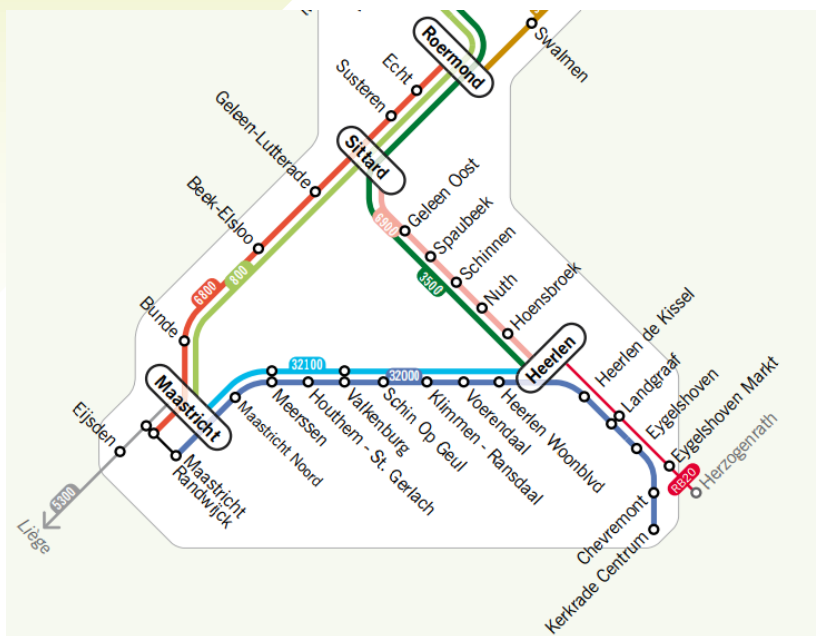
# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding	3
1.2 Leeswijzer	4
<b>2. Monitoringskader</b>	<b>5</b>
2.1 Uitgangspunten	5
2.2 Uitwerking monitoringskader	5
2.3 Werkwijze	9
<b>3. De stoptreindiensten in cijfers</b>	<b>12</b>
3.1 Inleiding	12
3.2 Onderdeel 1: een tevreden reiziger	13
3.3 Onderdeel 2: aanbod vervoer	17
3.4 Onderdeel 3: kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders	22
3.5 Onderdeel 4: tarieven	27
3.6 Onderdeel 5: financiële doelen	30
3.7 Onderdeel 6: sociale veiligheid	32
<b>5. Stakeholders</b>	<b>45</b>
5.1 Inleiding	45
<b>6. De reis van de reiziger</b>	<b>48</b>
6.1 Inleiding	48
6.2 Reisrelaties	48
6.3 De reis	49
<b>7. Samenvatting</b>	<b>54</b>

<b>8. Reactie/reflectie betrokkenen</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 1: Gegevensverwerking</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 2: Achtergrond stakeholdergesprekken</b>	<b>62</b>
<b>Bijlage 3: Onderzoeksverantwoording modaliteitskeuze reizigers</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 4: Kenmerken respondenten OV-klientenbarometer</b>	<b>66</b>
<b>Bijlage 5: Vragenlijst OV-Klientenbarometer 2016 – NS-treinen Limburg</b>	<b>68</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding



Figuur 1: Treindiensten 2016 (bron: treinreiziger.nl)

Per 11 december 2016 zijn de onder de concessie Hoofdrailnet vallende, stoptreindiensten<sup>1</sup> in Limburg gedecentraliseerd. In de figuur links zijn de verbindingen weergegeven. De onlangs gedecentraliseerde lijnen betreffen de stoptreindiensten Roermond - Maastricht Randwyck (Roermond - Maastricht R) en Sittard - Heerlen. Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (hierna Ministerie)

en de Provincie Limburg (hierna Provincie) zijn overeen gekomen dat vanaf 11 december 2016 de stoptreindiensten in Limburg niet langer onderdeel uitmaken van de hoofdrailnet concessie, overeenkomstig met de aanbeveling van dhr. Janse de Jong.

De Provincie heeft deze treindiensten in combinatie met het overige gedecentraliseerde treinvervoer en busvervoer in de provincie opgenomen in één openbaarvervoerconcessie. Deze is na een openbare aanbesteding gegund aan Arriva. Als gevolg hiervan worden met ingang van 11 december 2016 de stoptreinen en intercity's op de trajecten Roermond - Maastricht R en Sittard - Heerlen door twee verschillende vervoerders geëxploiteerd.

<sup>1</sup> Stoptreindiensten worden door de NS uitgevoerd onder de productformule Sprinter.

Het Ministerie en de Provincie hebben een aantal beleidsdoelen vastgesteld voor de decentralisatie:

- ▶ een tevreden reiziger;
- ▶ meer regionaal maatwerk (integraal product trein-bus-regiotaxi);
- ▶ synergiewinst in de regio, ofwel de efficiënte benutting van middelen;
- ▶ betere afstemming tussen vervoerders;
- ▶ de ketenfunctie blijft intact (langeafstandsreiziger mag niet slechter af zijn).

Om inzicht te krijgen in de effecten van deze decentralisatie en om handvatten te leveren voor een eventuele verdere decentralisatie van vergelijkbare stoptreindiensten, hebben het Ministerie en de Provincie MuConsult en Significant gevraagd een monitoringskader op te stellen en een nulmeting uit te voeren van de eerdergenoemde stoptreindiensten.

## 1.2 Leeswijzer

Dit rapport begint in hoofdstuk 2 met de uitwerking van het monitoringkader en een toelichting van de aanpak van deze monitoring. Vervolgens is in hoofdstuk 3 een cijfermatige weergave gegeven van het aanbod, gebruik en uitvoeringskwaliteit van de stoptreindiensten. In hoofdstuk 4 wordt de beleving en het oordeel van zowel treinreizigers als reizigers die niet met regelmaat gebruik maken van het OV weergegeven. In hoofdstuk 5 worden de resultaten door de stakeholders in perspectief gezet.

De informatie uit de hoofdstukken 3 t/m 5 wordt samengebracht aan de hand van een aantal voorbeeldreizen van reizigers. Deze voorbeeldreizen omschrijven de systeemkenmerken van het OV zoals deze door de reizigers worden ervaren.

In hoofdstuk 7 staat de samenvatting en hoofdstuk 8 bevat ten slotte de reflectie van de betrokken partijen.

## 2. Monitoringskader

### 2.1 Uitgangspunten

Uitgangspunt bij de opzet van deze monitor en uitvoering van de nulmeting zijn de eerdergenoemde beleidsdoelstellingen van het Ministerie en de Provincie, te weten:

- ▶ een tevreden reiziger;
- ▶ meer regionaal maatwerk (integraal product trein-bus-regiotaxi);
- ▶ synergiewinst in de regio, ofwel de efficiënte benutting van middelen;
- ▶ betere afstemming tussen vervoerders;
- ▶ de ketenfunctie blijft intact (langeafstandsreiziger mag niet slechter af zijn).

Tijdens de nulmeting is de uitgangssituatie vastgelegd. Daarvoor is het meest recente volledige jaar gekozen vóór start van de OV-concessie 2016-2031 in Limburg wanneer beide spoordiensten nog deel uit maken van de Hoofd Railnet-concessie van NS (HRN-concessie), te weten de periode juli 2015 tot en met juni 2016. Daar waar dit niet mogelijk was, wordt dit nadrukkelijk aangegeven. In de eerste en optioneel tweede meting vindt een vergelijking plaats met de in deze periode verzamelde gegevens, met als doel te toetsen in hoeverre bovenstaande beleidsdoelen zijn bereikt.

### 2.2 Uitwerking monitoringskader

Met deze beleidsdoelen streven het Ministerie en de Provincie naar klanttevredenheid, kwalitatief hoogwaardig vervoer voor zowel de regionale reiziger als de lange afstand-reiziger en een efficiënte inzet van publieke middelen. Om het monitoringskader vorm te geven en de beleidsdoelen te concretiseren, zijn deze uitgewerkt naar concrete onderdelen, te weten:

1. een tevreden reiziger;
2. aanbod vervoer;
3. kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders;
4. tarieven;
5. financiële doelen;
6. sociale veiligheid;

Per onderdeel zijn indicatoren gedefinieerd, die gebruikt worden om het effect van decentralisatie op de beleidsdoelen te bepalen. Gezamenlijk vormt dit het monitoringskader. Elke indicator is voorzien van de hiervoor benodigde meetmethode en de bronnen waaruit de gegevens verkregen zijn.

<b>Onderdeel 1: een tevreden reiziger<sup>2</sup></b>				
<b>Indicator</b>		<b>Definitie</b>	<b>Methode</b>	<b>Bron</b>
<b>1.1</b>	Aantal reizigers bus en trein	Totaal aantal instappers, onderscheiden naar lijn / treindienst.	Op basis van check-ins en check-outs, gecorrigeerd met instappers/uitstappers die reizen op een vervoerbewijs waarmee in- en uitchecken niet nodig is/niet mogelijk is.	NS, Veolia
<b>1.2</b>	Vervoerprestatie (reiz.km) bus en trein	Totaal aantal door reizigers afgelegde kilometers per tijdseenheid per lijn / treindienst.		NS, Veolia
<b>1.3</b>	In-/uitstappers per station, naar spits, dag, avond, weekend	Zie 1.1, met uitsplitsing naar station en tijdstip		NS, Veolia
<b>1.4</b>	Klanttevredenheid	Waardering (rapportcijfer) van een set kwaliteitsaspecten van het aangeboden treinvervoer.	Conform OV-klantenbarometer.	CROW
<b>1.5</b>	Klachten	Aantal ingediende klachten bij vervoerders en OV-loket, onderscheiden naar lijn/treinserie en onderwerp	Het op basis van de klachtenadministratie van vervoerders en andere betrokkenen het aantal ingediende klachten per lijn/treindienst, onderscheiden naar onderwerp	NS, Veolia, OV-loket en de Geschillencommissie OV.
<b>1.6</b>	Imago OV	Algemeen oordeel (rapportcijfer) van de kwaliteit van het aangeboden treinvervoer.	Conform OV-Klantenbarometer	CROW

<sup>2</sup> Er is arbitrair de keuze gemaakt om de onderdelen 1.1, 1.2, en 1.3 op te nemen als onderdeel van 1. een tevreden reiziger. Het is echter ook mogelijk deze op te nemen als onderdeel van: 2. aanbod en gebruik.



<b>Onderdeel 2: aanbod vervoer</b>				
<b>Indicator</b>	<b>Definitie</b>	<b>Methode</b>	<b>Bron</b>	
2.1	Zitplaatskans	Klantoordeel kans op zitplaats	Conform OV-Klantenbarometer	CROW
2.2	Reismogelijkheden	Frequentie per reisrichting	De reismogelijkheden voor alle nationale treinseries in de provincie, in het aantal ritten per tijdvak.	Gepubliceerde dienstregelingen
2.3	Eerste/laatste rit	Tijdstip eerste / laatste rit		Gepubliceerde dienstregelingen)
2.4	Omvang aanbod	Aantal zitplaatsen per lijn en periode	Zitplaatsen per periode (werkdag (ochtendspits, avondspits en dal), zaterdag en zondag),	NS, Veolia
2.5	Materieelinzet	Het gebruikte materieel voor het uitvoeren van de treindiensten	Inventarisatie op basis van materieelinzet	NS, Veolia

<b>Onderdeel 3: kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders</b>				
<b>Indicator</b>	<b>Definitie</b>	<b>Methode</b>	<b>Bron</b>	
3.1	Punctualiteit	Aankomstpunctualiteit trein per knooppunt en treinserie	Gebaseerd op meetgegevens.	ProRail
3.2	Treinitval	Percentage uitgevallen treinen per treinserie	Gebaseerd op meetgegevens	ProRail
3.3	Aansluitingen	Geplande aansluitingen trein-trein	Analyse van patroondienstregeling	Gepubliceerde dienstregelingen
		Gerealiseerde aansluitingen trein-trein	Percentage treinen dat niet vertraagd is t.o.v. de benodigde overstaptijd	ProRail
		Geplande aansluitingen trein-bus vv	Analyse van patroondienstregeling	Veolia
3.4	Reistijd	Geplande reistijden	Uitwerking op basis van 9 voorbeeldreizen (de reis van de reiziger)	Publieke data
3.5	Reisgemak	Aantal cico-palen	Inventarisatie van het aantal cico-palen per station / perron en in-/uitgang	NS
		Aantal verkoopautomaten	Inventarisatie van het aantal verkoopautomaten per station / perron en in-/uitgang	NS
3.6	Reisgemak	Tevredenheid cico-palen/-verkoopautomaten	Tevredenheid klanten over plaats/aantal/wachttijd	Enquête
3.7	Capaciteitsverdeling	Aantal conflicten capaciteitsaanvraag	Op basis van gesprekken met stakeholders	Gesprekken
3.8	Informatievoorziening	Waardering reizigers	Conform OV-Klantenbarometer	NS, CROW
		Afspraken omroep	Kwalitatieve check op mogelijkheden / ervaringen	Gesprekken

<b>Onderdeel 4: tarieven</b>				
<b>Indicator</b>		<b>Definitie</b>	<b>Methode</b>	<b>Bron</b>
<b>4.1</b>	Tariefhoogte en -structuur	Gemiddelde kilometerprijzen trein en bus bij reizen op saldo, abonnement en gunstigste aanbieding	Uitwerken tariefstructuur van verschillende vervoerders en opnemen als onderdeel van de reis van de reiziger.	DOVA, NS en Veolia
<b>4.2</b>	Bruikbaarheid tarief	Aantal kaartsoorten/-formules dat over concessiegrens heen geldt	Aantal kaartsoorten / -formules dat in (een deel van) een aangrenzende concessie geldig is	Veolia
<b>4.3</b>	Verkrijgbaarheid	Aantal verkooppunten onderscheiden naar voorverkoop, loket, automaat	Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen op de stations onderscheiden naar IC- en stoptreinstation.	NS

<b>Onderdeel 5: financiële doelen<sup>3</sup></b>				
<b>Indicator</b>		<b>Definitie</b>	<b>Methode</b>	<b>Bron</b>
<b>5.1</b>	Vervoeropbrengst	Vervoeropbrengst, onderscheiden naar kaartgroepen	Te onderscheiden kaartgroepen: reizen op saldo (ROS), SOV, abonnementen vol/reductie, overig	NS, Veolia
<b>5.2</b>	Opbrengst-verdeling	Proces en inhoud afspraken opbrengstverdeling	Tevredenheid vervoerder over het verloop van gesprekken en met inhoudelijk resultaat.	NS, Veolia
<b>5.3</b>	Exploitatiekosten	Kosten ten behoeve van exploitatie treindiensten.	Te onderscheiden naar traject en type (IC/stoptrein).	NS, Veolia
<b>5.4</b>	Personeelsinzet	Opgave inzet direct en indirect personeel	Inzet direct en indirect personeel t.b.v. exploitatie van de stoptreindiensten in Limburg. (NB: omdat exploitatie HRN-diensten is verweven met MLL en HLL opgave voor alle treindiensten gebruiken)	NS, Veolia

<b>Onderdeel 6. Veiligheid</b>				
<b>Indicator</b>		<b>Definitie</b>	<b>Methode</b>	<b>Bron</b>
<b>6.1</b>	Sociale veiligheid	Aantal geregistreerde incidenten	Registratie vervoerder	NS, Veolia

<sup>3</sup> Aan de decentralisatie zijn geen specifieke doelen verbonden, doch aannemelijk is dat - naast de geformuleerde beleidsdoelen - gestreefd wordt naar een efficiënte(re) exploitatie in de vorm van lagere kosten en/of hogere vervoeropbrengsten.

## 2.3 Werkwijze

Deze paragraaf geeft de stappen chronologisch weer die doorlopen zijn om te komen tot deze rapportage.

### *Stap 1: Opstellen monitoringskader*

Eerst is een kader uitgewerkt met alle beleidsmatig en inhoudelijk relevante indicatoren.

**Werkwijze:** De uitwerking van het monitoringkader start met het definiëren van indicatoren. Dit leidt voor elke indicator tot een definitie en berekeningswijze. Voor elk van de genoemde beleidsdoelen zijn indicatoren geselecteerd. De uitwerking van het monitoringskader is afgestemd met kernstakeholders (NS, Veolia, Arriva, Ministerie en Provincie), enerzijds om de kwaliteit van het monitoringskader te vergroten en anderzijds om te voorkomen dat in een later stadium discussies over de wijze van monitoring het gesprek over de conclusies van de evaluatie overstemmen.

### *Stap 2: Dataverzameling*

De tweede stap heeft als doel betrouwbare gegevens te verzamelen die de effecten van de decentralisatie beschrijven. Uitgangspunt bij de inwinning van data was de periode juli 2015 tot juni 2016. In niet alle gevallen waren de data over deze periode beschikbaar. In het rapport is duidelijk aangegeven wat dan de afwijkende periode is. Het selecteren van vergelijkbare data is, mede hierdoor, een aandachtspunt voor de één-meting.

**Werkwijze:** Er is gebruik gemaakt van verschillende databronnen en onderzoeksmethoden die elkaar versterken. Hierbij is onderscheid gemaakt naar:

- ▶ Primaire data: informatie die wij specifiek voor dit onderzoek verzamelen, zoals matrices met aantallen reizigers die tussen twee Limburgse stations reizen.
- ▶ Secundaire data: door derden voor andere doeleinden verzamelde informatie die we in dit onderzoek gebruiken, zoals de enquête van Maastricht bereikbaar.

Opgemerkt moet worden dat hierbij zowel kwalitatief onderzoek als kwantitatief onderzoek toegepast is, waarbij het kwalitatief onderzoek is gebruikt om de cijfers uit het kwantitatieve deel te duiden. De ontvangen data zijn gecontroleerd op juistheid, volledigheid en plausibiliteit. De resultaten van de uitgevoerde toetsen en eventuele verbeteringen zijn vastgelegd, zodat hiervan bij vervolgonderzoeken gebruik kan worden gemaakt. Bijlage 1 beschrijft hoe de data zijn verwerkt om tot de resultaten te komen zoals opgenomen in deze rapportage.

### *Stap 3: Enquête*

De derde stap is bedoeld om ervaringen, meningen en de waardering van reizigers en niet-reizigers ten aanzien van de stoptreindiensten te inventariseren.

Werkwijze: Er is gebruik gemaakt van twee enquêtes, één gericht op OV-reizigers en de ander gericht op niet OV-reizigers. De enquête onder reizigers is bedoeld om ervaringen met en de waardering voor het huidige spoorvervoer op de lijnen Roermond – Maastricht R en Sittard - Heerlen te inventariseren, alsmede hun verwachtingen ten aanzien van de nieuwe situatie. De enquête onder niet-reizigers kan in de één-meting een mogelijke verklaring worden gevonden voor een eventuele groei of afname van het aantal reizigers.

Voor de enquête onder reizigers is gebruik gemaakt van de OV-Klantenbarometer, waaraan extra vragen zijn toegevoegd, speciaal gericht op deze nulmeting. De enquête is uitgezet op de stoptreindiensten van de NS. Dat is bijzonder, omdat de OV Klantenbarometer tot nu toe alleen in het regionale openbaar vervoer is gehouden. Voor de niet OV-reizigers is gebruik gemaakt van het klantenpanel van Maastricht Bereikbaar. Aan de deelnemers ervan is een set met vragen voorgelegd.

#### *Stap 4: Stakeholderanalyse*

De vierde stap dient twee doelen, namelijk het verkrijgen van begrip en duiding van de resultaten van de data-analyse en het inventariseren van niet of moeilijk cijfermatig te vertalen ervaringen van betrokkenen. De ervaringen hebben onder meer betrekking op samenwerking (bijvoorbeeld tarieven en kaartsoorten) en processen (bijvoorbeeld het tot stand komen van afspraken over de afhandeling van verstoringen).

Werkwijze: In dit project onderscheiden we vijf groepen stakeholders. Met de stakeholders zijn gesprekken gevoerd, waarin diverse aspecten van het huidige en toekomstige OV zijn besproken. Hierbij is steeds onderscheid gemaakt tussen feitelijke informatie en de beleving van stakeholders.

Voor elk van de gesprekken is een overzicht gemaakt van de te bespreken onderwerpen welke is afgestemd met de opdrachtgevers. De lijst is als leidraad en als checklist voor de gesprekken gebruikt. De gesprekken met de direct betrokken partijen (concessieverleners en –houders, alsmede spoorbeheerder) zijn individueel gehouden, met de indirect betrokkenen zijn groeps gesprekken gevoerd. De uitkomsten zijn per beleidsdoel gegroepeerd.

#### *Stap 5: De reis van de reiziger*

De vijfde stap heeft als doel het effect van de decentralisatie op de reis van de reiziger op een eenvoudige wijze inzichtelijk te maken.

Werkwijze: Een aantal reizen die redelijkerwijs gemaakt kunnen worden en een relatie hebben met de stations gelegen aan de te decentraliseren lijnen, worden beoordeeld op reistijd, reisgemak en kosten van de reis.

### *Stap 6: Synthese en rapportage*

De zesde stap heeft tot doel het integreren van de verzamelde informatie en inzichten in een overkoepelende rapportage, waarin op basis van de diverse indicatoren uitspraken worden gedaan over het huidige spoorvervoer.

De verschillende deelonderzoeken leveren de informatie die nodig is om de waarden van de verschillende indicatoren goed onderbouwd vast te stellen. Gelet op de grote hoeveelheid informatie zijn de resultaten van de nulmeting beknopt en toegankelijk in de rapportage opgenomen. Het definitieve eindrapport ontstaat door verwerking van de opmerkingen en reflecties van de geraadpleegde partijen.

### *Stap 7: Reflectie*

Door betrokken partijen de mogelijkheid te geven te reflecteren op de nulmeting kan extra duiding gegeven worden aan de rapportage. Bovendien kan deze terugkoppeling een positief effect hebben op de acceptatie door de betrokken partijen.

Werkwijze: middels een sessie met de vervoerders (Veolia, NS en Arriva), ProRail en het Ministerie en de Provincie waarin de resultaten worden gepresenteerd, zal hun reflectie opgenomen worden in de bijlage van de rapportage in de vorm van een schriftelijke stellingname.

## 3. De stoptreindiensten in cijfers

### 3.1 Inleiding

Aan de hand van de doelen die in het Monitoringskader zijn uitgewerkt wordt in dit hoofdstuk inzicht in de prestatie van stoptreindiensten kwantitatief in beeld gebracht ten aanzien van:

1. een tevreden reiziger;
2. aanbod vervoer;
3. kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders;
4. tarieven;
5. financiële doelen;
6. sociale veiligheid.

In de meeste tabellen zijn naast gegevens van de spoordiensten Roermond - Maastricht R en Sittard - Heerlen ook gegevens over de Maaslijn en Heuvellandlijn opgenomen. Dit is gedaan op grond van de gedachte dat de spoorlijnen samen één netwerk vormen. Ontwikkelingen op één plaats binnen dit netwerk kunnen hun weerslag hebben op andere plaatsen. Door de gegevens van alle spoordiensten te tonen, zijn deze ontwikkelingen in de één-meting beter te duiden.

De gegevens zijn aangeleverd door de NS, ProRail en Veolia. Deze gegevens zijn getoetst en beoordeeld. Vooraf zijn er drie belangrijke opmerkingen:

1. Het uitgangspunt is dat de gegevens betrekking hebben op de periode van juli 2015 tot en met juni 2016. Bij een aantal onderdelen zijn cijfers over een andere periode beschikbaar gesteld. Wanneer het mogelijk was dit terug te rekenen naar bovenstaande periode, is dit gedaan. Wanneer dit geen betrouwbare uitkomsten gaf, zijn de cijfers over de aangeleverde periode opgenomen in de rapportage en is dit expliciet vermeld bij de tabel.
2. Er is getracht zo dicht als mogelijk bij de aangeleverde cijfers te blijven. Dit moet er aan bijdragen dat betrokken partijen zich herkennen in de weergegeven cijfers. Daar waar de cijfers zijn bewerkt, wordt in de voetnoot van de tabel aangegeven op welke wijze dit is gedaan.
3. NS wil, op basis van bedrijfsvertrouwelijkheid, niet dat vervoerscijfers/marktgegevens over de intercity's Roermond - Maastricht R en Sittard - Heerlen openbaar worden. Het gaat hier om:
  - a. Reizigersaantallen
  - b. Reizigerskilometers
  - c. In- en uitstappers per station
  - d. Opbrengsten uit reizigersvervoer<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Ook Veolia heeft aangegeven de opbrengsten uit reizigersvervoer niet te willen publiceren.

NS heeft bovenstaande cijfers wel beschikbaar gesteld aan MuConsult en de gegevens blijven beschikbaar. NS geeft aan dat de vervoerscijfers van de Intercity's wel gebruikt mogen worden voor analyse en conclusies, maar niet gepubliceerd mogen worden en niet afleidbaar zijn. Het Ministerie gaat hierover in gesprek met NS zodat bij de één-meting duidelijk is of de Intercitycijfers openbaar gemaakt kunnen worden.

## 3.2 Onderdeel 1: een tevreden reiziger

De mate waarin reizigers gebruik maken van de stoptreindiensten kan een indicatie zijn voor de mate van tevredenheid voor de dienst. Het gebruik van de stoptreindienst is uitgesplitst naar omvang van de reizigersstromen en -herkomsten. Bovendien is dit gerelateerd aan de reizigersstromen met de Intercitydienst.

Onderstaande tabellen geven inzicht in de omvang van de reizigersstroom. Hierbij is te zien dat er 4200 tot 4400 reizen per richting gemaakt worden op een gemiddelde dag met de Sprinter tussen Maastricht Randwyck en Roermond. Tussen Sittard en Heerlen zijn dit er 1100 tot 1200 per richting. Tabel 3.2 toont voor de reizigerskilometers een vergelijkbaar beeld.

Tabel 3.1: Gemiddeld aantal reizen per dag en reisrichting

Treinserie	Traject	Richting	Och- tend- spits <sup>3</sup>	Avond- spits <sup>3</sup>	Dal	Zater- dag	Zon- dag	Gem. dag <sup>2</sup>
Sprinter - 6800 <sup>1</sup>	Roermond - Maastricht R	Noord	939	1.130	2.991	2.652	1.891	4.263
Sprinter – 6800 <sup>1</sup>	Roermond - Maastricht R	Zuid	1.324	886	3.051	2.738	1.979	4.432
Sprinter – 6900 <sup>1</sup>	Sittard - Heerlen	Noord	481	186	675	547	464	1.103
Sprinter – 6900 <sup>1</sup>	Sittard - Heerlen	Zuid	244	302	884	741	540	1.204
Heuvelland -lijn <sup>4</sup>	Maastricht R - Kerkrade Centrum	Beide	2.276	1.945	5.981	4.459	3.079	8.363
Maaslijn <sup>4</sup>	Nijmegen - Roermond	Beide	3.321	3.583	12.709	7.080	5.869	15.859

<sup>1</sup> Cijfers NS, periode geheel 2015

<sup>2</sup> Gemiddelde dag: (5 wekdagen + zaterdag + zondag) delen door 7

<sup>3</sup> Spitsperiode: 07:00-09:00 en 16:00-18:00.

<sup>4</sup> Totaal sneltrein en stoptrein.

Tabel 3.2: Gemiddeld aantal reizigerskilometers per dag

Treinserie	Traject	Ochtend-spits <sup>2</sup>	Avond-spits	Dal	Weekend - dag	Gem. dag <sup>3</sup>
Sprinter – 6800 <sup>1</sup>	Roermond – Maastricht R	31.156	30.398	89.165	83.951	131.643
Sprinter - 6900	Sittard - Heerlen	7.790	9.195	27.235	18.310	36.817
Heuvelland -lijn	Maastricht R.- Kerkrade Centrum	39.003	32.794	93.087	101.926	132.335
Maaslijn	Nijmegen - Roermond	88.866	92.773	332.350	390.306	422.893

Bron: NS/Veolia

<sup>1</sup> Cijfers NS, periode geheel 2015

<sup>2</sup> Spitsperiode: 07:00-09:00 en 16:00-18:00.

<sup>3</sup> Gemiddelde dag: (5 weekdays + zaterdag + zondag) delen door 7



Het aantal in- en uitstappers uitgesplitst naar treinserie en station is weergegeven in onderstaande tabel. Hierbij valt op dat het aantal instappers op de Intercitystations aanzienlijk hoger is dan het aantal uitstappers op de stoptreinstations. Andersom is dat ook het geval: het aantal uitstappers op de stoptreinstations is aanzienlijk lager dan het aantal uitstappers op de Intercitystations. Hieruit kan worden geconcludeerd dat een deel van de reizigers de Sprinter gebruikt om zich te verplaatsen tussen Intercitystations.

Tabel 3.3: In- en uitstappers per station, gemiddelde dag

Treinserie 6800, station:	Werkdag		Zaterdag		Zondag	
	In-stappers	Uit-stappers	In-stappers	Uit-stappers	In-stappers	Uit-stappers
Maastricht	2.270	2.333	1.413	1.361	1.029	1.123
Sittard	2.461	2.552	1.098	1.281	890	946
Roermond	1.219	1.120	765	674	520	504
stoptreinstations	4.489	4.434	2.114	2.073	1.430	1.296
<b>Treinserie 6900, station:</b>						
Heerlen	612	936	243	453	179	312
Sittard	1.111	786	585	405	434	361
stoptreinstations	908	909	459	429	390	331
<b>Heuvellandlijn, station:</b>						
Heerlen	2.666	2.718	927	953	581	629
Maastricht	2.972	2.877	1.364	1.294	909	940
Meerssen	710	666	326	307	240	226
Valkenburg	786	804	631	630	474	399
Overige stations (12)	3.059	2.898	1.240	1.183	888	843
<b>Maaslijn, station:</b>						
Heyendaal	2.021	2.580	307	276	226	390
Nijmegen	4.474	3.624	2.021	1.758	1.403	1.893
Roermond	2.434	2.409	1.103	1.123	1.006	955
Venlo	2.051	2.039	767	808	666	559
Overige stations (9)	8.623	8.485	2.914	2.977	2.585	1.984

Bron NS-treinen: NS, periode geheel 2015

Bron Veolia treinen: Veolia

Onderstaande tabel geeft per treinserie aan welk deel van de reizigers die opstappen op de Intercity in Sittard, Heerlen of Maastricht en reizen naar/via Roermond, verder reizen dan Roermond. Dit heeft tot doel om te kunnen beoordelen of de decentralisatie van invloed is geweest op het reisgedrag van de doorgaande reiziger. Hieruit blijkt dat afhankelijk van de periode en treinserie 74% tot 87% van de reizigers verder reist dan Roermond. Het betreft reizigers die verder reizen via dezelfde treinserie. Dit is bijvoorbeeld een reiziger die instapt in Maastricht en uitstapt in Eindhoven. Reizigers die verder reizen met een andere trein zoals, bijvoorbeeld de Maaslijn, zijn niet in dit overzicht opgenomen. Deze reizigers worden weergegeven als uitstappers op station Roermond. Het is helaas niet mogelijk om reizigersgegevens te koppelen van verschillende vervoerders.

Tabel 3.4: Aandeel reizigers dat verder reist dan Roermond, gemiddelde dag

Trein-serie	Werkdag	Zaterdag	Zondag
IC -800 Maastricht - Roermond	74%	84%	85%
IC -3500 Heerlen - Roermond	76%	86%	87%

Het aantal ingediende klachten maakt duidelijk over welke facetten van de OV-reis reizigers ontevreden zijn. Onderstaande tabel geeft het aantal ingediende klachten weer, zonder onderscheid te maken naar gegronde en ongegronde klachten. De houding en het gedrag van het personeel is de meest voorkomende reden om een klacht in te dienen.

Tabel 3.5: Aantal ingediende klachten

Bron	Treinserie	Aantal klachten	Meest voorkomende categorie
OV-loket <sup>1</sup>	alle	43	Capaciteit (7) en aansluiting / vertraging (7)
NS <sup>2</sup>	800	268	Houding & gedrag personeel (72)
NS	3500	94	Houding & gedrag personeel (33)
NS	6800	41	Houding & gedrag personeel (13), Punctualiteit (10)
NS	6900	29	Punctualiteit (10), Houding & gedrag personeel (8)
Heuvellandlijn (Veolia)		357	OV-chipkaart (110) <sup>3</sup>
Maaslijn (Veolia)		488	OV-chipkaart (113) <sup>3</sup> , aansluiting vervoersdiensten (105)
Geschillencommissie <sup>2</sup>	alle	2	Ticket en GTBV

<sup>1</sup> Periode: augustus 2015 t/m 26 juli 2016

<sup>2</sup> Periode: augustus-2015 t/m juli-2016

<sup>3</sup> Hoofdzakelijk klachten in de subcategorie informatievoorziening

### 3.3 Onderdeel 2: aanbod vervoer

Het aanbod geeft de reismogelijkheden weer die reizigers hebben bij het maken van een reis. NS exploiteert de stoptreindiensten met een halfuurdienst; 's avonds en 's zondags rijden de treinen één keer per uur. Met uitzondering van de Sprinter Heerlen -Sittard, deze rijdt op zaterdag ook als uurdienst.

Tabel 3.6: frequenties en bedieningstijden

Type		Sprinter	Sprinter	IC	IC
<b>Traject</b>		Roermond - Maastricht R	Sittard - Heerlen	Roermond - Maastricht (Mt) – afkomstig uit (Schagen of) Alkmaar	Sittard - Heerlen – afkomstig uit Schiphol
<b>Treinserie</b>		6800	6900	800	3500
<b>Frequentie</b>	(x per uur)	2 (na 20:00 en zo 1)	2 (na 20:00 en za/zo 1)	2	2
<b>Vertrektijd eerste rit</b>	Werkd.	Mtr: 06:32	Hrl: 05:17	Mt: 05:27	Hrl: 05:44
	Za.	Mtr: 06:32	Hrl: 06:47	Mt: 06:27	Hrl: 06:24 <sup>1</sup>
	Zo.	Mtr: 07:02	Hrl: 06:47	Mt: 07:27	Hrl: 07:44
<b>Vertrektijd laatste rit</b>	Werkd.	Mtr: 00:02	Hrl: 23:47	Mt: 23:57	Hrl: 23:25 <sup>2</sup>
	Za.	Mtr: 00:02	Hrl: 23:47	Mt: 23:57	Hrl: 23:25 <sup>2</sup>
	Zo.	Mtr: 00:02	Hrl: 23:47	Mt: 23:57	Hrl: 23:25 <sup>2</sup>
<b>Treinserie</b>		<b>Heuvellandlijn</b>	<b>Heuvellandlijn</b>	<b>Maaslijn</b>	
<b>Traject</b>		Maastricht R - Heerlen - Kerkrade C	Maastricht - Heerlen	Nijmegen – Roermond	
<b>Type</b>		Stoptrein	Sneltrein	Stoptrein	
<b>Frequentie</b>	(x per uur)	2	2	2	
<b>Vertrektijd eerste rit</b>	Werkd.	Mtr: 05:36	Mt: 07:02	Rm: 06:06	
	Za.	Mtr: 07:06	Mt: 10:02	Rm: 07:06	
	Zo.	Mtr: 07:06	Mt: 13:02	Rm: 08:06	
<b>Vertrektijd laatste rit</b>	Werkd.	Mtr: 00:36	Mt: 22:32	Rm: 00:36 <sup>3</sup>	
	Za.	Mtr: 00:36	Mt: 22:32	Rm: 00:36 <sup>3</sup>	
	Zo.	Mtr: 00:36	Mt: 22:32	Rm: 00:36 <sup>3</sup>	

<sup>1</sup> Betreft een 800 serie Sittard - Heerlen

<sup>2</sup> Betreft een 800 serie Sittard - Heerlen

<sup>3</sup> Tot Venlo

Mt: Maastricht; Mtr: Maastricht Randwyck; Hrl: Heerlen; Rm: Roermond

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de reistijd in minuten naar Venlo en Eindhoven. Het betreft de reistijd vanaf plaatsen die niet worden bediend door de Intercity tot en met de twee knooppunten waar men de provincie kan verlaten.

*Tabel 3.7: reistijden in minuten*

Van/naar	Venlo	Eindhoven
Bunde	76	77
Hoensbroek	67	68
Susteren	58	49
Kerkrade Centrum	89	76
Schin op Geul <sup>1</sup>	91	78

<sup>1</sup> Betreft de route via Heerlen (de snelste route)

De dienstregeling is zo opgesteld dat het mogelijk is om met twee tot zes minuten overstaptijd een rit te maken tussen Eindhoven en één van de Sprinterstations. Onderstaande tabel geeft alle relevante overstapmogelijkheden weer voor de knooppunten Maastricht, Sittard, Heerlen en Roermond. Aangegeven is wat de overstaptijd is van en naar de stoptreindiensten. Uit onderzoek is bekend<sup>5</sup> dat reizigers die van trein naar trein overstappen een overstaptijd van vijf minuten over het algemeen als optimaal ervaren. Factoren zoals reismotief, betrouwbaarheid van de dienstregeling en de lokale situatie (stationsvoorzieningen en type overstap) kunnen echter invloed hebben op de geaccepteerde overstaptijd. In de meeste gevallen wordt de gewenste overstaptijd van vijf minuten gehaald, al is de overstaptijd soms iets korter en soms iets langer. Bij de kortere overstaptijden bestaat het risico dat bij kleine vertragingen de aansluiting wordt gemist. Hierbij valt op dat de aansluitingen in Roermond tussen de Maaslijn en de stoptreindienst Roermond - Maastricht R en de aansluitingen op de internationale treinen in Heerlen en Maastricht aanmerkelijk langer zijn in vergelijking met de aansluitingen op de Intercitydiensten.

<sup>5</sup> Klantwaardering van een overstap, 2013, NS Reizigers en ProRail

Tabel 3.8: Overstapmogelijkheden

<b>Aansluiting van Sprinter station</b>	<b>Op IC-verbinding richting</b>	<b>Overstap-punt</b>	<b>Overstaptijd (in minuten)</b>
SP vanuit Maastricht (6800)	IC richting Utrecht (800)	Roermond	6
SP vanuit Maastricht (6800)	IC richting Eindhoven (3500)	Sittard	3
SP vanuit Heerlen (6900)	IC richting Utrecht (800)	Sittard	4
<b>Aansluiting vanaf IC-verbinding</b>	<b>Naar stoptrein-station</b>	<b>Overstap-punt</b>	<b>Overstaptijd (in minuten)</b>
IC vanuit Utrecht (800)	SP richting Maastricht (6800)	Roermond	6
IC vanuit Eindhoven (3500)	SP richting Maastricht (6800)	Sittard	2
IC vanuit Utrecht (800)	SP richting Heerlen (6900)	Sittard	2
<b>Aansluiting Maaslijn: Van</b>	<b>Naar</b>	<b>Overstap-punt</b>	<b>Overstaptijd (in minuten)</b>
Maaslijn vanuit Nijmegen	SP richting Maastricht (6800)	Roermond	10
SP vanuit Maastricht (6800)	Maaslijn richting Nijmegen	Roermond	13
<b>Aansluiting Heuvellandlijn: van</b>	<b>Naar</b>	<b>Overstap-punt</b>	<b>Overstaptijd (in minuten)</b>
Heuvellandlijn vanuit Heerlen	SP richting Roermond (6800)	Maastricht	15
SP vanuit Roermond (6800)	Heuvellandlijn richting Heerlen	Maastricht	7
Heuvellandlijn vanuit Maastricht	SP richting Sittard (6900)	Heerlen	6
SP vanuit Sittard (6900)	Heuvellandlijn richting Maastricht	Heerlen	3
Heuvellandlijn vanuit Kerkrade	SP richting Sittard (6900)	Heerlen	5
SP vanuit Sittard (6900)	Heuvellandlijn richting Kerkrade	Heerlen	2
<b>Aansluiting Internationale treinen: van</b>	<b>Naar</b>	<b>Overstap-punt</b>	<b>Overstaptijd (in minuten)</b>
SP vanuit Sittard (6900)	Int. trein richting Herzogenrath	Heerlen	15
Int. trein vanuit Herzogenrath	SP richting Sittard (6900)	Heerlen	12
SP vanuit Roermond (6800)	Int. trein richting Luik	Maastricht	24
Int. trein vanuit Luik	SP richting Roermond (6800)	Maastricht	24

Het aantal aangeboden zitplaatsen per periode (onderstaande tabel) is een indicator voor de materieelinzet van de vervoerder. Wanneer de stoptreindiensten worden vergeleken met de Intercitydiensten moet worden opgemerkt dat de lengte en samenstelling van de Intercitytreinen wordt bepaald door de (grotere) vervoervraag op het trajectdeel ten noorden van Eindhoven.

Tabel 3.9: Aantal aangeboden zitplaatsen per periode

Zitplaatsen (aantal)		Werkdag				Zaterdag		Zondag	
Trein-serie	Traject	Spits 1 <sup>e</sup> klas	Spits 2 <sup>e</sup> klas	Dal 1 <sup>e</sup> klas	Dal 2 <sup>e</sup> klas	1 <sup>e</sup> klas	2 <sup>e</sup> klas	1 <sup>e</sup> klas	2 <sup>e</sup> klas
Sprinter - 6800	Roermond - Maastricht R	672	3.472	1.958	10.118	2.419	12.499	1.382	7.142
Sprinter - 6900	Sittard - Heerlen	576	2.976	1.764	9.114	1.296	6.696	1.296	6.696
IC - 800	Maastricht R - Roermond	2.349	8.329	8.150	28.897	9.047	32.075	8.515	30.189
IC- 3500	Heerlen - Roermond	1.339	6.535	3.571	17.433	3.512	17.146	3.458	16.882

Bron: gecombineerde bronnen, zie bijlage 1

Spitsperiode: 07:00-09:00 en 16:00-18:00

De geplande materieelinzet zegt iets over het comfort dat gebruikers ervaren en de voorzieningen die ze tot hun beschikking hebben tijdens de reis. Onderstaande tabel geeft de geplande inzet. Deze is niet altijd gerealiseerd omdat gedurende een aantal periodes sprake was van een materieeltekort, als gevolg hiervan is soms ander materieel ingezet. In het begin van 2016 is het voor de Sprinters geplande SGMm-materieel in de uitvoering bij materieeltekort vervangen door treinstellen mat '64.

Tabel 3.10: Geplande materieelinzet naar type, dienstregeling 2016

Treinserie	Traject	Materieel
Sprinter - 6800	Roermond - Maastricht R	SGMm, SGMw <sup>1</sup> en DD-AR
Sprinter - 6900	Sittard - Heerlen	SGMm
IC – 800	Maastricht - Roermond	VIRM
IC – 3500	Heerlen - Roermond	ICMm
Heuvellandlijn	Maastricht - Kerkrade	Stadler GTW-E
Maaslijn	Nijmegen - Roermond	Stadler GTW-D

Bron: OV in Nederland en NS

<sup>1</sup> SGMm en SGMw is vanuit gebruikersoogpunt vergelijkbaar materieel, er is enkel een technisch verschil.

In het gebruikte materieel op de stoptreindiensten is wifi afwezig. De Veoliatreinen beschikken over beperkt wifi. In alle gevallen bieden vervoerders informatie aan voor gebruikers met een visuele beperking. Visuele informatie is alleen in het mat '64 materieel niet beschikbaar. Gelijkvloerse toegang en een invalidentoilet zijn functies die met name terug te vinden zijn in het moderne materieel zoals FLIRT en GTW, dit materieel wordt voor de stoptreindiensten in Limburg niet ingezet.

Tabel 3.11: Toegankelijkheid en voorzieningen

Traject / concessie	Fysieke beperking	Visuele beperking	Auditieve beperking	Voorzieningen
NS IC	Invalidentoilet ongelijkvloerse instap	Omroep aanwezig	Schermen aanwezig	Toilet en wifi
NS Sprinter	Instap afhankelijk van materieel	Omroep, deels geautomatiseerd	Schermen afhankelijk van het materieel (mat '64 niet)	Toilet
Heuvellandlijn	Invalidentoilet gelijkvloerse instap	Omroep aanwezig	Schermen aanwezig	Toilet en wifi
Maaslijn	Invalidentoilet gelijkvloerse instap	Omroep aanwezig	Schermen aanwezig	Toilet en wifi

Bron: o.b.v. materieel inzet

### 3.4 Onderdeel 3: kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders

Punctualiteit, uitval en gerealiseerde aansluitingen dienen als indicatoren voor de uitvoeringskwaliteit. Deze gegevens worden gebruikt om het eerder benoemde aanbod in perspectief te plaatsen.

Onderstaande tabel geeft de uitval per treinserie weer. Hierbij valt op dat met name de Sprinter tussen Heerlen en Sittard minder vaak uitvalt dan de Intercity die over hetzelfde traject rijdt. Volgens NS is dit een bewuste keuze bij sommige verstoringen. In het geval dat één van de twee treinen kan rijden, kan de Sprinter voorrang krijgen. Op deze manier blijven alle stations goed bereikbaar. De uitval van de Sprinter op station Maastricht Randwyck was in 2015 2,5%. Voortijdig keren in Maastricht en terugreizen richting Roermond om niet verder uit te lopen op de geplande dienstregeling is hier een oorzaak van.

Tabel 3.12: Uitval per treinserie<sup>1</sup>

Treinserie	Traject	Uitval
Sprinter - 6800	Roermond - Maastricht R	1,0%
Sprinter - 6900	Sittard - Heerlen	0,9%
IC - 800	Maastricht - Roermond	1,0%
IC - 3500	Heerlen - Roermond	1,9%
Heuvellandlijn	Maastricht R - Kerkrade	0,5%
Maaslijn	Nijmegen - Roermond	0,7%

<sup>1</sup> Percentage uitval: aantal uitgevallen / aantal gepland. Gemeten op onderstaande stations

Bron NS-treinen: ProRail, periode januari 2015 t/m december 2015, gemeten op IC-stations.

Bron HLL, ML: ProRail, gemeten op de volgende stations ML: Boxmeer, Blerick, Cuyk, Mook Molenhoek, Nijmegen, Nijmegen Heyendaal, Roermond, Reuver, Swalmen, Tegelen, Venlo, Vierlingsbeek en Venray HLL: Chevremont, Eygelshoven, Heerlen, Heerlen de Kissel, Heerlen Woonboulevard, Klimmen, Kerkrade Centrum, Landgraaf, Meerssen, Maastricht, Maastricht Noord, Maastricht R, Houthem, Schin op geul, Voerendaal en Valkenburg

De punctualiteit van de verschillende treindiensten is weergegeven in onderstaande tabel. Deze norm wordt per concessie bepaald en door ProRail gemeten. Voor onderstaande tabel is drie minuten de grens voor een punctuele rit. Met andere woorden een trein die binnen drie minuten na de geplande aankomsttijd aankomt, wordt als punctueel beschouwd. De aankomstpunctualiteit van de stoptreindiensten varieert tussen 90 en 92%, de vertrekpunctualiteit is 94%. Landelijk is de norm 87%<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Bron: <http://www.ovpro.nl/special/2016/01/05/hoge-punctualiteit-regionale-spoorvervoerders-in-2015/>



Tabel 3.13: Punctualiteit<sup>1</sup> per treinserie

Treinserie <sup>7</sup>	Traject	Aankomstpunctualiteit	Vertrekpunctualiteit
Sprinter - 6800	Roermond - Maastricht R	91,8%	94,0%
Sprinter - 6900	Sittard - Heerlen	89,9%	94,2%
IC – 800	Maastricht - Roermond	89,8%	89,7%
IC – 3500	Heerlen - Roermond	90,0%	90,0%
Heuvellandlijn	Maastricht R - Kerkrade	96,9%	96,9%
Maaslijn	Nijmegen - Roermond	90,9%	91,8%

<sup>1</sup> Betreft de punctualiteit van uitgevoerde diensten, gesplitst naar aankomst en vertrek (exclusief uitval). Met een grens van drie minuten.

Bron NS-treinen: ProRail, gemeten op IC-stations, periode januari 2015 t/m december 2015

Bron HLL, ML: ProRail, gemeten op afgesproken stations (zie tabel 3.12)

De tabel hieronder geeft voor alle relevante aansluitingen waarvan gegevens beschikbaar zijn, het percentage gehaalde aansluitingen. Indien gewenst monitort ProRail deze cijfers voor vervoerders. NS monitort de aansluitingen alleen wanneer:

- de periode tussen geplande aankomst en vertrek tussen 2 en 10 minuten valt, en
- er meer dan 200 overstappers per dag zijn bij een halfuurdienst of 100 bij een uurdienst.

Een norm voor gehaalde aansluitingen is niet beschikbaar. Het landelijk gemiddelde voor gehaalde aansluitingen bedraagt 93,2% in 2015 en 94,3% in 2016. Met name op station Sittard bij een overstap van de Intercity's op de Sprinters bevindt zich het aantal gehaalde aansluitingen onder dit percentage.

Tabel 3.14: Gehaalde aansluitingen Sprinters

Treinserie	Vanuit	Treinserie Station	Naar	Gehaald
<b>Station Sittard<sup>1</sup></b>				
Sprinter - 6900	Heerlen	IC - 800	Alkmaar	98,2%
Sprinter - 6800	Maastricht	IC - 3500	Schiphol	95,8%
IC - 800	Alkmaar	Sprinter - 6900	Heerlen	87,2%
IC - 3500	Schiphol	Sprinter - 6800	Maastricht	83,5%
<b>Station Heerlen</b>				
Sprinter - 6900	Sittard	32000	Kerkrade	93,6%
32000	Kerkrade	Sprinter - 6900	Sittard	99,0%
<b>Station Maastricht</b>				
Sprinter - 6800	Roermond	32100	Kerkrade	94,4%

Bron: ProRail

<sup>1</sup> Periode 14 dec. 2014 – 12 dec. 2015

<sup>7</sup> bron: ProRail, periode januari 2015 t/m december 2015

Aansluitingen op de trein en het gebruik van de bus op treinstations dienen als indicatoren voor het gemak waarmee reizigers zich gedurende hun reis kunnen verplaatsten. Onderstaande tabel geeft het aantal aansluitingen van de bus op de trein weer. Uitgangspunt is de door Veolia gehanteerde norm waarbij er binnen 12 minuten kan worden overgestapt. Behalve in Heerlen sluiten verreweg de meeste bussen op de Intercitystations aan op de Intercity. Mogelijk dat optimalisatie van aansluitingen elders in het busnetwerk hiervoor een oorzaak zijn.

*Tabel 3.15: Aantal aansluitingen van buslijnen op de trein*

Station	Buslijnen die aansluiten op Sprinter	Buslijnen die aansluiten op de IC
Heerlen	13	14
Maastricht	10	18
Roermond	11	20
Sittard	13	36
Stoptreinstations (11)	19	n.v.t.
Eindtotaal	66	88

*Bron: Veolia*

Onderstaande tabel toont het gemiddelde aantal in- en uitstappers per bus voor de stations die worden bediend door de Sprinter. Niet alle busreizigers die in- of uitstappen bij het treinstation maken ook daadwerkelijk gebruik van de trein. Het gemiddelde aantal in- en uitstappers van de bus kan daarom slechts gebruikt worden ter indicatie van het aantal overstappers.

*Tabel 3.16: Gemiddeld aantal in- en uitstappers (bus) op stations*

Busstation	Werkdag	Zaterdag	Zondag
Heerlen, Busstation	5.125	1.542	992
Maastricht, Station	5.548	2.434	2.105
Roermond, Station	2.978	984	623
Sittard, Busstation	2.639	601	447
Beek, Station	260	52	29
Bunde, Station	54	23	16
Echt, Station	129	22	20
Geleen Oost, Stationsplein	15	7	4
Maastricht, Station Randwyck	81	11	4
Nuth, Station	2	1	0
Schinnen, Station	3	2	2
Susteren, Station	29	5	3
Eindtotaal	16.863	5.684	4.246

*Bron: Veolia*

Het aantal en de aard van stationsvoorzieningen kan dienen als indicator voor het gemak waarmee reizigers zich tussen verschillende vervoerders en modaliteiten kunnen verplaatsten. Een goed voorbeeld is een zgn. overstapkubus (OSK). Hiervan is sprake wanneer de cico-palen van verschillende vervoerders bij elkaar geplaatst zijn. Deze kubussen zijn te vinden op de stations in Maastricht, Heerlen en Roermond. Onderstaande tabel geeft aan welke toegangs- en controlesystemen aanwezig zijn op de verschillende stations. NS gaat op steeds meer stations over op beheerste toegang tot de stations, waardoor alleen reizigers met een geldig toegangsbewijs op het station kunnen komen. Beheerste toegang komt tot uiting door het aanbrengen van (toegangs)poortjes. Van de stations die gelegen zijn aan de Sprintertrajecten heeft alleen Sittard een beheerste toegang.

Figuur 3.2: OSK, Station Maastricht



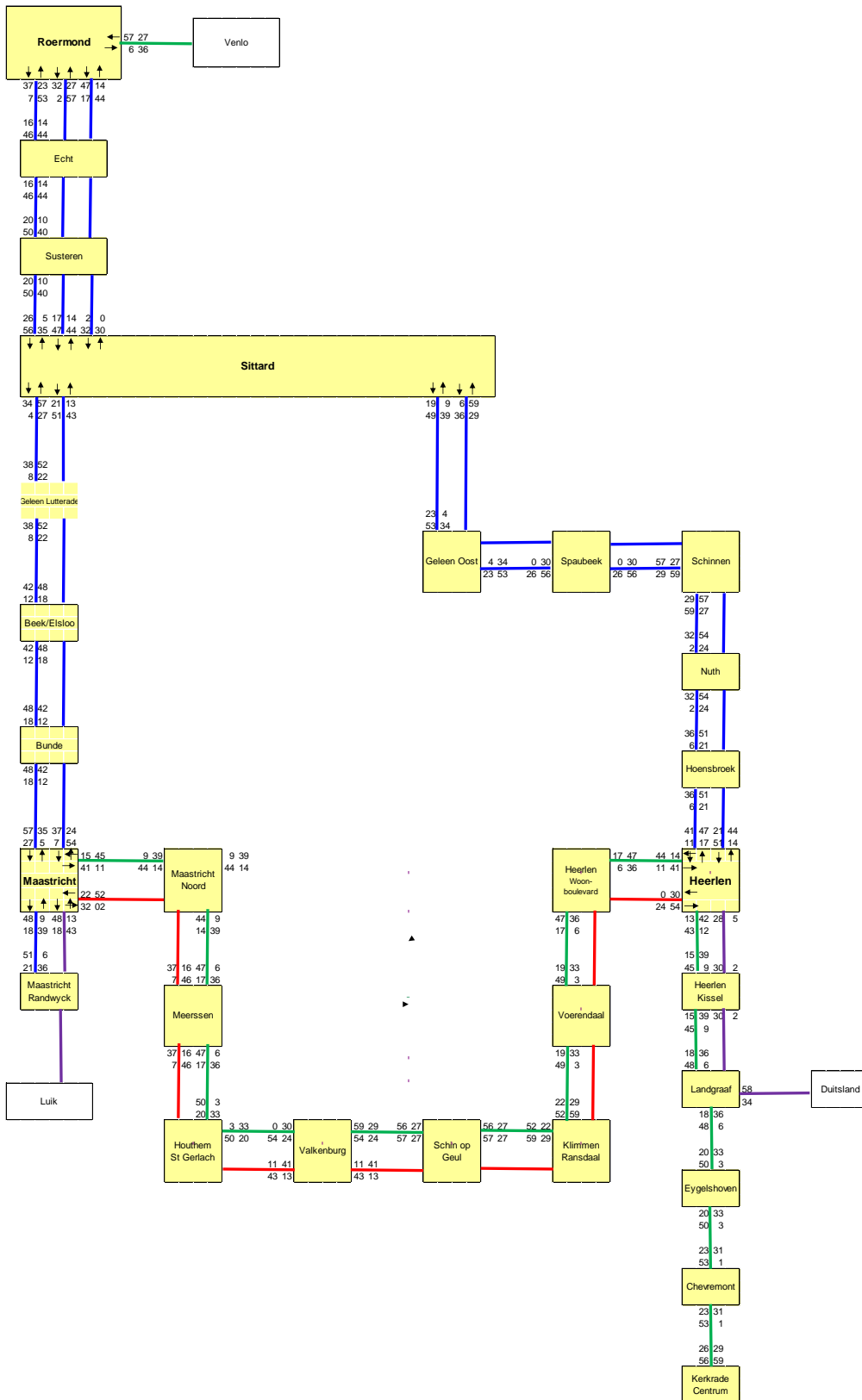
Tabel 3.17: Check in-/check out mogelijkheden en service-/alarmzuilen

Station	Service-/alarmzuil	Overstap-kubus	Check-in / -uit paal	Beheerste toegang
Heerlen	1	3	13	Nee
Maastricht	2	1	21	Nee
Roermond	2	1	19	Nee
Sittard	8	0	1 <sup>1</sup>	Ja
Stoptreinstations (11)	12	0	26	Nee
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	

<sup>1</sup>Er is sprake van beheerste toegang, hierdoor is mogelijk geen check-in / uit paal meer aanwezig.

Bron: NS 2016, aanvulling OSK Maastricht en Roermond

### Aansluitschema's spoor



Figuur 2: Aansluitschema

### 3.5 Onderdeel 4: tarieven

Deze paragraaf geeft inzicht in de tarieven van de Intercity en Sprintertreinen. Het kilometer tarief van de Sprinters en de Intercity zijn (net als op andere trajecten in Nederland) gelijk. NS hanteert een minimumtarief van € 2,20 en een degressief kilometer tarief. Veolia hanteert voor de trein en bus een eigen tariefsysteem, met een opstaptarief van €0,89. Bij overstap van een NS-trein naar een Veoliabus (en vice versa) betaalt de reiziger bij beide vervoerders het opstaptarief.

Bij een overstap van een Veoliatrein naar een NS-trein (en vice versa) betaalt een reiziger slechts eenmaal het opstaptarief. Dit is eveneens het geval bij de overstap van een Veoliatrein naar een Veoliabus (en vice versa).

Tabel 3.18: Tarieven Limburg voor enkele reis voltarief bij reizen op saldo

Traject / concessie	NS <sup>3</sup> 2 <sup>e</sup> klas	NS 1 <sup>e</sup> klas	Opstaptarief	km-tarief <sup>4</sup>
Roermond - Maastricht Randwyck <sup>1</sup>	€ 8,80	€ 15,00		
Sittard – Heerlen <sup>1</sup>	€ 4,20	€ 7,10		
Heuvellandlijn (trein Veolia) <sup>2</sup>			€ 0,89	€ 0,186 (€ 0,111)
Maaslijn (trein Veolia) <sup>2</sup>			€ 0,89	€ 0,180 (€ 0,108)
Concessie Noord- en Midden-Limburg (bus) <sup>2</sup>			€ 0,89	€ 0,149 (€ 0,119)
Concessie Zuid-Limburg (bus) <sup>2</sup>			€ 0,89	€ 0,169 (€ 0,135)

<sup>1</sup> Bron: NS tarieven 2016

<sup>2</sup> Bron: DOVA overzicht km tarieven 2013 - 2016

<sup>3</sup> Het tariefenstelsel van NS werkt o.b.v. een minimaal tarief van €2,20 en een degressief kilometer tarief.

<sup>4</sup> Tarieven tussen haakjes zijn daltarieven

Tabel 3.19: Tarieven Limburg van abonnementen en voordeelkaarten

Traject / concessie	Prijs per maand	Prijs
Bus sterabonnement Limburg 1 ster <sup>1,2</sup>	€ 48,20	
Bus sterabonnement Limburg 2 ster	€ 79,10	
Bus sterabonnement Limburg 3 ster	€ 117,60	
Bus sterabonnement Limburg 4 ster	€ 156,50	
Bus sterabonnement Limburg 5 ster	€ 195,00	
Bus sterabonnement Limburg 6 ster	€ 233,60	
Dagdal kaart Noord en Midden-Limburg		€6,00
Dagdal kaart Zuid Limburg		€6,00
Euregoticket		€18,50
NS - Roermond - Maastricht Randwyck <sup>3</sup>	2 <sup>e</sup> klas € 281,00 1 <sup>e</sup> klas € 474,00	
NS - Sittard – Heerlen <sup>3</sup>	2 <sup>e</sup> klas € 129,00 1 <sup>e</sup> klas € 218,00	
Maaslijn, tarieven gelijk aan NS tarieven		
Heuvellandlijn, tarieven gelijk aan NS tarieven en sterabonnementen.		

<sup>1</sup> Bron: Provincie Limburg, vaststellingsbrief tarieven 2016

<sup>2</sup> De prijs van een jaar abonnement komt overeen met 10 maandabonnementen.

<sup>3</sup> Bron: NS tarieven 2016

Het is mogelijk om op alle stations waar de Sprinters stoppen vervoerbewijzen en OV-chipkaarten te kopen in de automaat en indien gewenst te betalen met muntgeld (zie onderstaande tabel).

Tabel 3.20: Ticket- en toegangssystemen

Station	Kaartautomaat (munt + chip verkoop)	Kaartautomaat <sup>1</sup>
Heerlen	2	2
Maastricht	3	4
Roermond	2	1
Sittard	3	2
Stoptreinstations (11)	11	0
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>9</b>

<sup>1</sup> Deze automaat accepteert geen munten en heeft geen mogelijkheid tot uitgifte OV-chipkaarten.

Bron: NS 2016

Naast het reizen op saldo zijn er een aantal reisproducten te koop die specifiek zijn gericht op het gebruik van OV in de regio. Deze worden weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 3.21: Regio specifieke reisproducten

Product	Omschrijving
Cultuurkaartje	Scholen kunnen tegen een speciaal tarief (€ 2,70) met het openbaar vervoer naar cultuur- en natuurlocaties in de provincie. Geldig in de Veolia bus en trein, NS is hiermee in 2014 gestopt.
OV-toerpas	Een toeristenkaart met een geldigheid van twee dagen. Geldig in de dalperiode op alle bussen in de regio. Tarief € 9,95.
Euregoticket	Dit ticket is geldig op werkdagen voor 1 persoon en in het weekend voor 2 volwassenen en 3 kinderen, geldig voor de treinen en bussen in grote delen van Limburg en in de wijde omgeving van Luik en Aachen. Tarief € 18,50.
Veolia dagkaart <sup>1</sup>	Geldig voor alle bussen van Veolia in Zuid Limburg na de ochtendspits en in het weekeinde. Tarief € 5,50.

Bron: Veolia

<sup>1</sup> <http://www.ovshop.nl/shop/ov-dagkaarten/veolia-dagkaart/veolia-dagkaart-daluren-zuid-limburg/>

### 3.6 Onderdeel 5: financiële doelen

Deze paragraaf gaat in op de financiële aspecten van de treindiensten in Limburg, en geeft inzicht in: personeelsinzet, opbrengsten en afspraken omtrent gebruiksvergoeding.

De gegevens met betrekking tot toerekenbaar personeel zijn alleen beschikbaar voor de stoptreindiensten en worden weergegeven in onderstaande tabel. Informatie over personeelsinzet op de Intercitydiensten, de Heuvellandlijn en de Maaslijn is niet beschikbaar. De relatie tussen personeelsinzet, materieelinzet en aantal treinritten is een indicatie voor de efficiëntie waarmee de stoptreindiensten worden uitgevoerd.

Tabel 3.22: Personeel

Treinserie	Personeel naar functiegroep <sup>1</sup>	Fte per jaar
Sprinter - 6800	Machinisten	35,2
	Treinpersoneel	26,1
	Indirect personeel	14,6
Sprinter - 6900	Machinisten	11,1
	Treinpersoneel	9,1
	Indirect personeel	2,4
Totaal		98,5

Bron: Verklaring personeelsopgave NS Reizigers B.V., H&S adviesgroep 2013, conform WP2000.

<sup>1</sup> De functiegroep treinpersoneel omvat; Hoofdconducteurs DTP, Hoofdconducteurs Service en Veiligheid, medewerkers Service en Veiligheid (flex) en medewerkers die in opleiding zijn voor voorgaande functies. De functiegroep machinisten bevat ook fte's t.b.v. het rangeren.

De stoptreindiensten Roermond - Maastricht Ren Sittard - Heerlen maken per 11 december 2016 geen onderdeel meer uit van het hoofdrailnet, maar van de regionale (multimodale) vervoerconcessie in Limburg. De decentralisatie van deze twee diensten verloopt voor het Ministerie budgetneutraal. De concessieprijs voor het hoofdrailnet is voor de jaren 2017 t/m 2024 met 6 miljoen euro verhoogd. Dit bedrag wordt beschikbaar gesteld aan de Provincie Limburg ten behoeve van de exploitatie van de twee diensten.

De kaartmix per treinserie wordt weergegeven in tabel 3.23. Deze gegevens kunnen worden gebruikt om in de één-meting de opbrengstverdeling te duiden. De inkomsten uit reizen op saldo bedragen 39 tot 46 procent, de overige inkomsten komen uit abonnementen en studentenkaarten.



Tabel 3.23: Opbrengsten, kaartmix per treinserie

Treinserie	Traject	Studenten-reisproduct	Vastrecht (ex. student.)	Reizen op saldo	Totaal
IC - 800	Maastricht - Roermond	31%	28%	41%	100%
IC - 3500	Heerlen - Roermond	32%	30%	39%	100%
Sprinter - 6800	Maastricht Randwyck - Roermond	24%	30%	46%	100%
Sprinter - 6900	Sittard - Heerlen	32%	27%	42%	100%

Bron: NS

Om gebruik te maken van het spoor dienen vervoerders een gebruiksvergoeding te betalen aan ProRail. Voor de decentralisatie is het relevant of alle vervoerders een gelijke vergoeding betalen. De vergoeding voor gebruik van het spoor is gebaseerd op vaste onderdelen en vastgelegd in de netverklaring. Het tarief is dan ook voor alle vervoerders gelijk. Er wordt betaald naar:

- ▶ treinkilometers,
- ▶ gewichtsklasse,
- ▶ gebruik van de bovenleiding per KWH en het
- ▶ aantal stops per treintype en categorie station.

Overige bijkomende kosten zijn opstelkosten en het gebruik van voorzieningen zoals toiletreinigingsfaciliteiten.

### 3.7 Onderdeel 6: sociale veiligheid

Voor het registreren van incidenten maken vervoerders gebruik van de ABC-methodiek. A-incidenten zijn incidenten die binnen het strafrecht verboden zijn en aangiftewaardig zijn. B-incidenten zijn overtredingen van de WP2000; hier betreft het incidenten zoals het lastigvallen van het personeel of het optreden bij een betalingsprobleem. C-incidenten betreffen overtredingen van de huisregels van de vervoerder; voorbeelden zijn het eten van bijvoorbeeld friet in het voertuig of het hebben van voeten op de bank. Met name op het traject Sittard – Maastricht is het aantal incidenten in de A-categorie hoog in verhouding tot de som van de incidenten.

De mate waarin controle in de trein aanwezig is, kan invloed hebben op het aantal geregistreerde incidenten. De aanwezigheid controleurs werkt enerzijds preventief, met name ten aanzien van de lichtere incidenten (voeten op de bank, e.d.). Deze zullen naar verwachting minder voorkomen. Anderzijds, zwaardere incidenten zullen juist vaker voorkomen bij aanwezigheid van controle (aanspreken op agressief gedrag, zwartrijden e.d.).

Tabel 3.24: Aantal incidenten

Type incident	Rm - St	St - Mtr	St - Hrl	Heuvellandlijn	Maaslijn
A	55	194	58	4	12
B	106	144	115	12	29
C	46	62	42	0	0
Totaal	207	400	215	16	41

Periode 2015

Bron NS-trajecten: NS

Bron HLL, ML: Veolia

Rm: Roermond; St:Sittard; Mtr: Maastricht R; Hrl: Heerlen

## **4. Oordeel reizigers**

### **4.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk komt het oordeel van zowel de reizigers als de niet-reizigers ter sprake ten aanzien van de twee Sprinters. Het oordeel van de reizigers is gemeten met behulp van de OV Klantenbarometer en de mening van de niet-reizigers over de sprinterdiensten is afgeleid uit de resultaten van de forenzen enquête van Maastricht Bereikbaar.

### **4.2 Oordeel reizigers**

Het CROW-KpVV houdt jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer, de OV-klantenbarometer, waaraan alle regionale vervoerders meedoen. De klanttevredenheid wordt gemeten in zogenaamde onderzoeksgebieden die grotendeels overeenkomen met de concessiegebieden. De regionale vervoersautoriteiten hebben daarbij nog de vrijheid om zelf onderzoeksgebieden te definiëren. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 5.

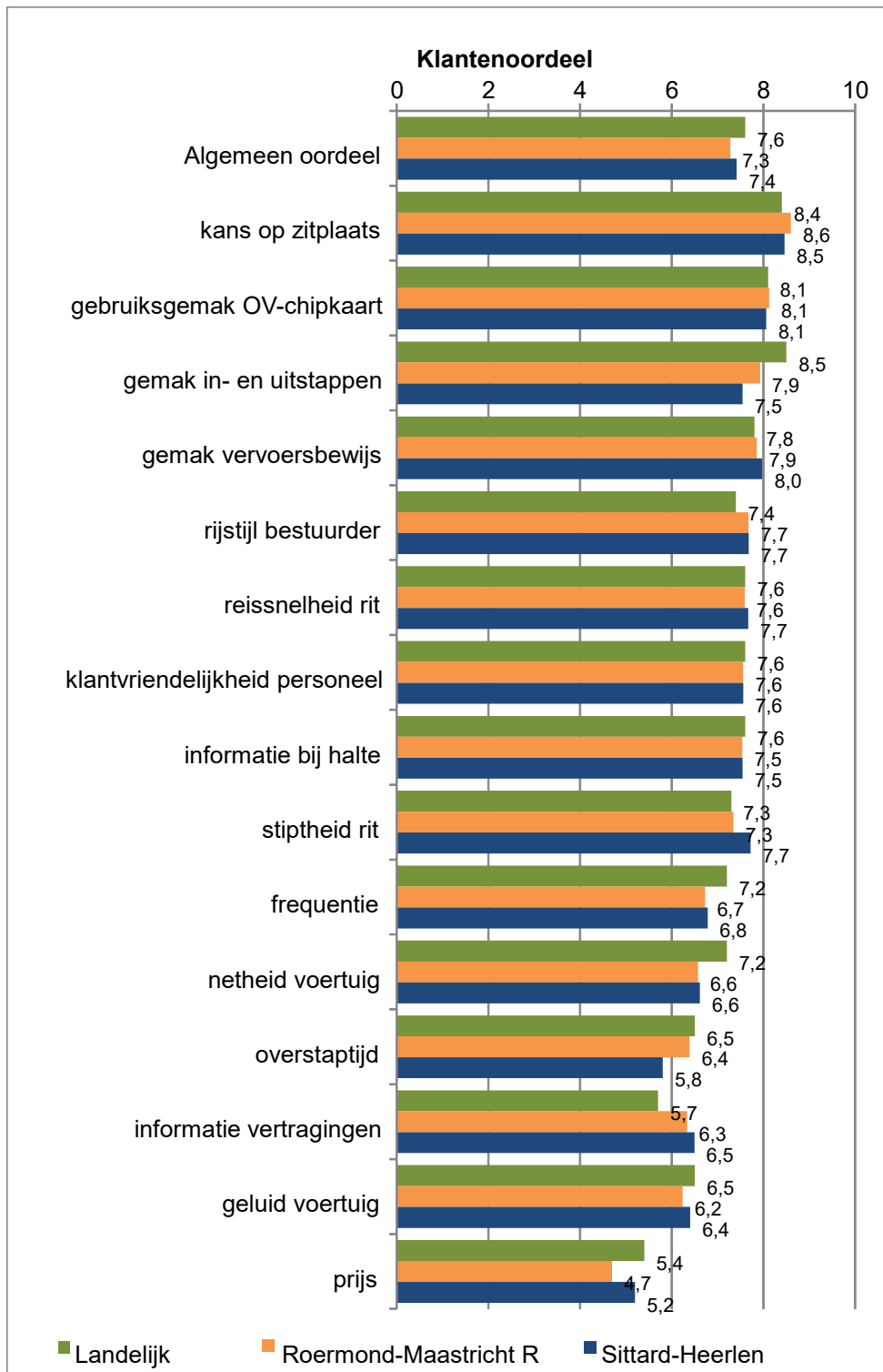
Zoals gezegd, is voor de nul-meting gebruik gemaakt van de OV Klantenbarometer. Dit is bijzonder te noemen, omdat dit de eerste keer is dat dit onderzoek is gehouden op een spoordienst van de NS. Het voordeel hiervan is, dat de resultaten van de OV Klantenbarometer uit de één-meting, wanneer de beide spoordiensten onderdeel uitmaken van het regionale spoornet, een op een kunnen worden vergeleken met het resultaat uit de nul-meting.

De OV-Klantenbarometer biedt de aanbestedende overheden ook de mogelijkheid om maximaal vier vragen toe te voegen aan de standaard vragenlijst. Van deze mogelijkheid is in dit onderzoek gemaakt. De vragen die zijn toegevoegd, hebben betrekking op het voor- en natransport, omdat daar de meeste veranderingen worden verwacht als gevolg van de decentralisatie. Naast de uitkomsten van deze vragen komen ook de belangrijkste uitkomsten van de OV-Klantenbarometer zelf aan de orde.

#### **4.2.1 Ervaring met de rit**

De OV-Klantenbarometer bevat een zestiental uiteenlopende items die de ervaringen van de reizigers met een specifieke rit of reis meten. De schaal van deze items loopt van 1 tot en met 10. Voor de treindiensten zijn deze items aflopend gesorteerd weergegeven naar de score dat de reizigers voor de items geven van de treindienst Roermond-Maastricht R in figuur 4.1.

Figuur 4.1: Klantenoordelen uit de OV-klantenbarometer



De scores voor de lijn Sittard - Heerlen verschillen nauwelijks van de scores van de lijn Roermond-Maastricht R. De hoogste waardering van een 8,6 of hoger wordt gegeven voor het vinden van zitplaats op de lijn Roermond-Maastricht R. Het landelijk gemiddelde voor het

vinden van een zitplaats is 8,4 (Referentie 2016). Items die onder de zeven scoren, zijn verder de frequentie van de rit, de netheid en het geluid van het voertuig, de overstaptijd en de informatie bij vertragingen en de prijs. Wat verder opvalt, is de hoge waardering voor het gebruik van het vervoersbewijs op beide spoordiensten, ten opzichte van het landelijke gemiddelde. Het instapgemak valt in negatieve zin op, met een score tot een vol punt lager dan het landelijke gemiddelde. Dat geldt ook in iets mindere mate voor de netheid van het voertuig.

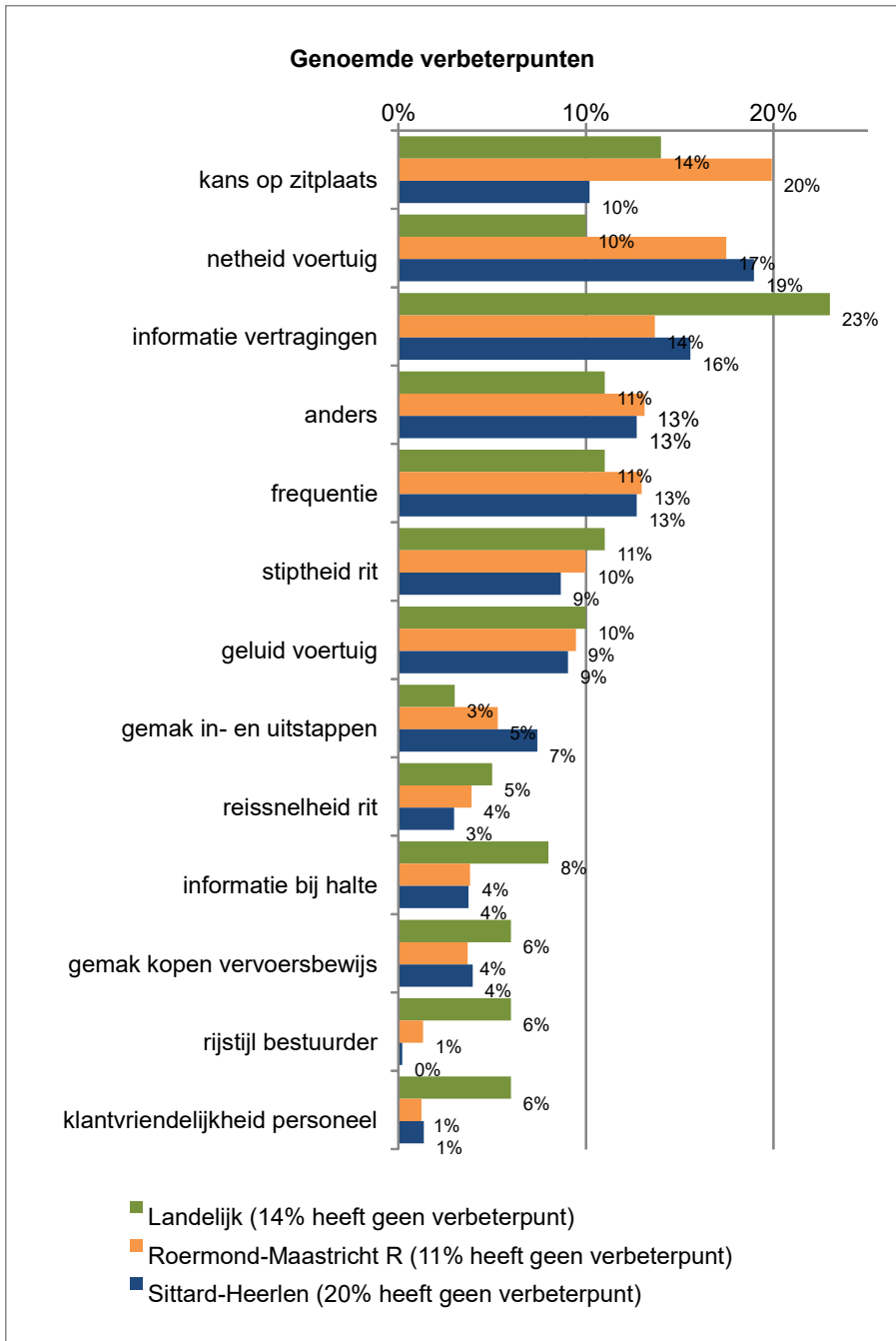
De waardering van de rit als geheel, door vervoerders vaak gezien als het belangrijkste item van een rit, bedraagt voor de lijn Roermond-Maastricht R een 7,3 en voor de lijn Sittard - Heerlen een 7,4 Het landelijk gemiddelde van alle regionale treindiensten is een 7,6 (2016).

#### **4.2.2 Verbeterpunten**

In de OV-Klantenbarometer zijn de reizigers ook gevraagd welk aspect van de rit als eerste verbeterd zou moeten worden. Hierbij kunnen de reizigers slechts één antwoord aankruisen. Het is ook mogelijk om de antwoordcategorie 'niets' of anders aan te kruisen. Deze antwoordcategorieën hebben 11 en 20 procent van de reizigers aangekruist op respectievelijk het traject Roermond-Maastricht R en het traject Sittard - Heerlen. Deze reizigers zijn niet meegenomen in de selectie van figuur 4.2. Dit overzicht biedt de nieuwe vervoerder direct handvatten om de dienstverlening te verbeteren.

Opvallend is dat het vinden van een zitplaats, hoewel dat item als hoogste scoort, ook genoemd wordt als een punt dat het eerst verbeterd moet worden op de lijn Roermond-Maastricht R. Dat kan duiden op een te laag aanbod van zitplaatsen in de spits en ruim voldoende daarbuiten. Op de lijn Sittard - Heerlen lijkt dit probleem minder groot. Op die lijn noemen reizigers vooral de netheid van het voertuig als een verbeterpunt, wellicht als gevolg van het gebruikte materieel. Persoonsgerelateerde items zoals de rijstijl van de bestuurder en de klantvriendelijkheid van het personeel noemen reizigers nauwelijks als een verbeterpunt. Voor het item 'anders' kan de nieuwe vervoerder de toelichting die gegeven is bij deze vraag nalezen. Verder wordt de informatie bij vertragingen wezenlijk minder vaak genoemd dan landelijk het geval is.

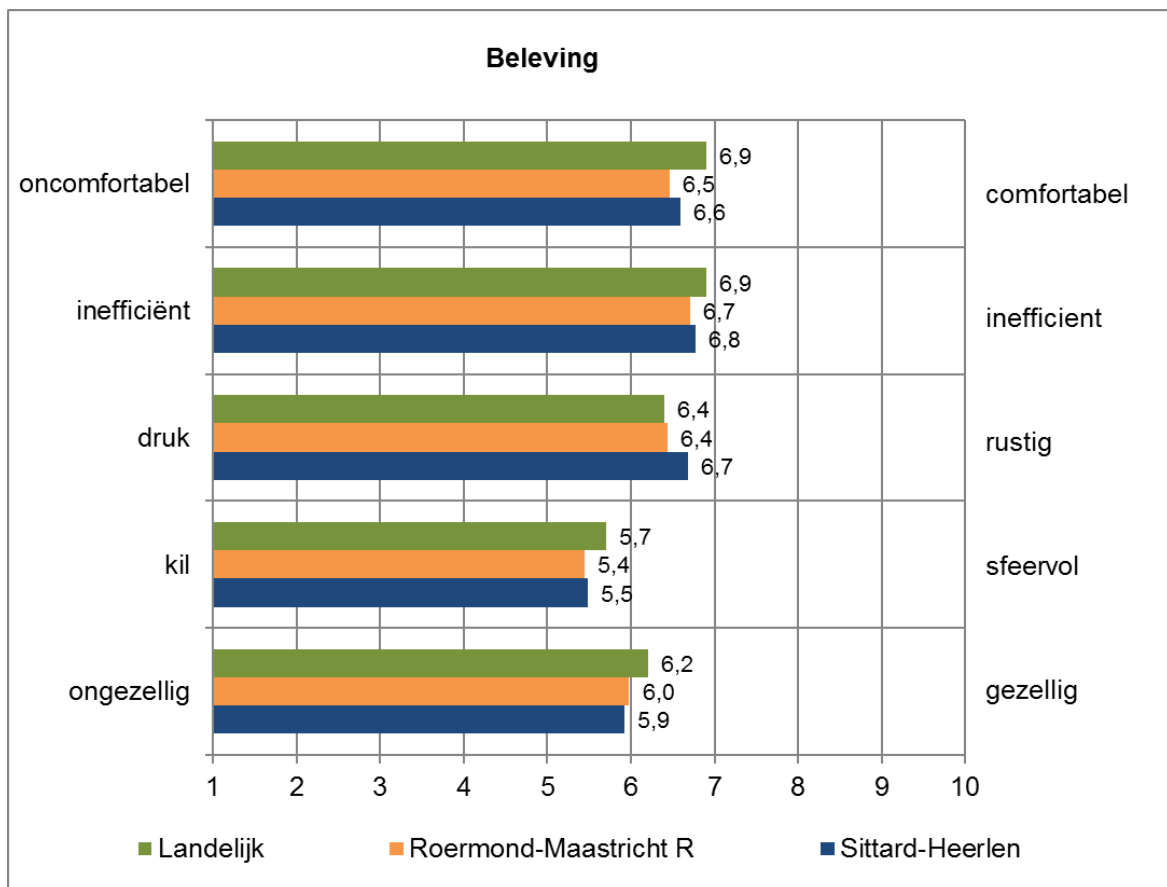
Figuur 4.2: Verdeling van de verbeterpunten



### 4.2.3 Beleving van de rit

De OV-klientenbarometer brengt aan de hand van vijf items (gezelligheid, sfeer, rust, efficiëntie en comfort) de beleving van een rit in kaart. De schaal waarop deze items gemeten zijn, loopt van 1 tot 10. In het onderstaande figuur is de beleving van de rit voor de twee sprinterdiensten weergegeven.

Figuur 4.3: Beleving van de rit

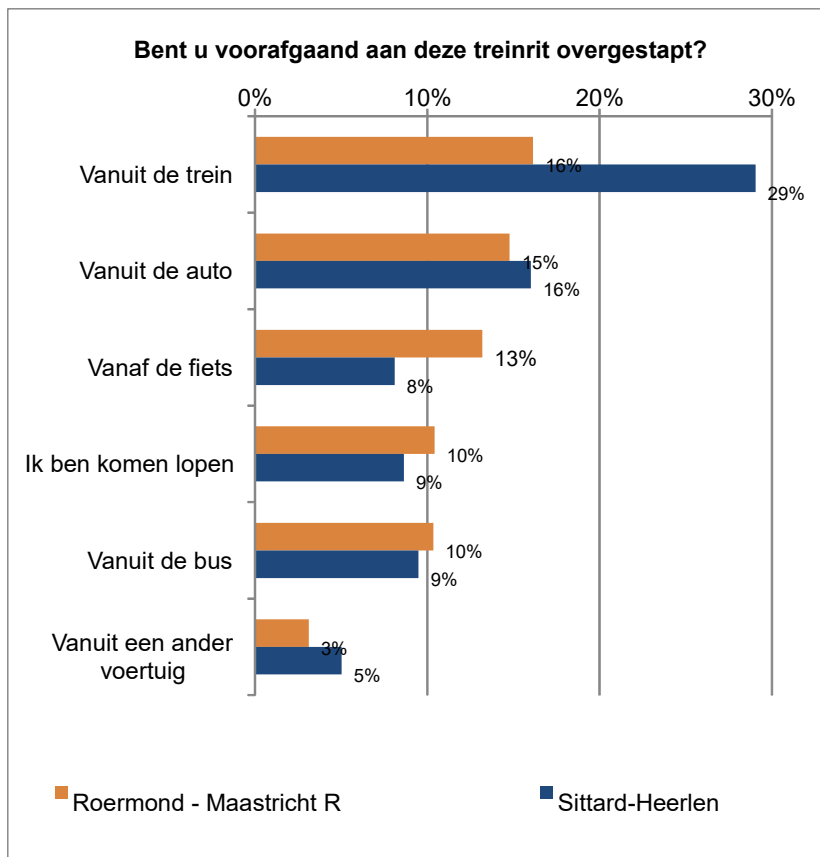


De waardering van de reizigers voor beleving in beide stoptreindiensten verschilt nauwelijks van elkaar. Alleen de drukte wordt op beide trajecten wat meer verschillend gewaardeerd. Het traject Sittard - Heerlen wordt als iets rustiger ervaren. De conclusie is dat reizigers geen uitgesproken beeld hebben van de beleving van een rit met de stoptreindiensten. De scores zijn licht positief en zijn daarmee in overeenstemming met de scores van andere treindiensten.

#### 4.2.4 Voorafgaand aan en na afloop van de treinreis

Twee van de vier toegevoegde vragen in de OV-klientenbarometer hebben betrekking op het vervoer voorafgaand aan de treinreis naar het station en na afloop van de treinreis naar een volgende bestemming. Dit komt overeen met bevindingen in de interviews daar hebben respondenten van gemeenten aangegeven dat de bereikbaarheid van en de faciliteiten op de stations, bijvoorbeeld aansluiting op het busnetwerk of de aanwezigheid van een fietsenstalling erg belangrijk zijn voor het gebruik van de sprinterdiensten.

Figuur 4.4: Voorafgaand aan de treinreis



In figuur 4.4 is weergegeven hoe men voorafgaand aan de treinreis heeft gereisd. Het hoge percentage personen dat is overgestapt van een andere trein op de lijn Sittard - Heerlen valt op. Een verklaring kan zijn dat veel reizigers in Sittard gebruik maken van de aansluiting van de Sprinter Sittard - Heerlen op de Intercity Maastricht - Alkmaar. Hetzelfde gaat op voor de aansluiting in Sittard van de Sprinter Roermond - Maastricht R op de Intercity Schiphol - Heerlen.

Opmerkelijk is verder dat het percentage reizigers dat de auto voorafgaand aan de treinreis gebruikt hoger is dan het percentage reizigers dat de fiets daarvoor gebruikt.



In figuur 4.5 is weergegeven hoe de reizigers zich na de treinreis verder verplaatsen. Lopend is hierbij de meest genoemde optie. Dit is te verklaren vanuit het feit dat veel studenten en scholieren met de trein reizen en de onderwijsinstellingen over het algemeen dichtbij de stations liggen. Daarnaast woont mogelijk een aantal reizigers ook op loopafstand van het station in hun eigen woonplaats. De antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' zijn in deze figuren niet weergegeven en bedragen voor de lijnen Roermond - Maastricht R en Sittard - Heerlen respectievelijk 17% en 24%.

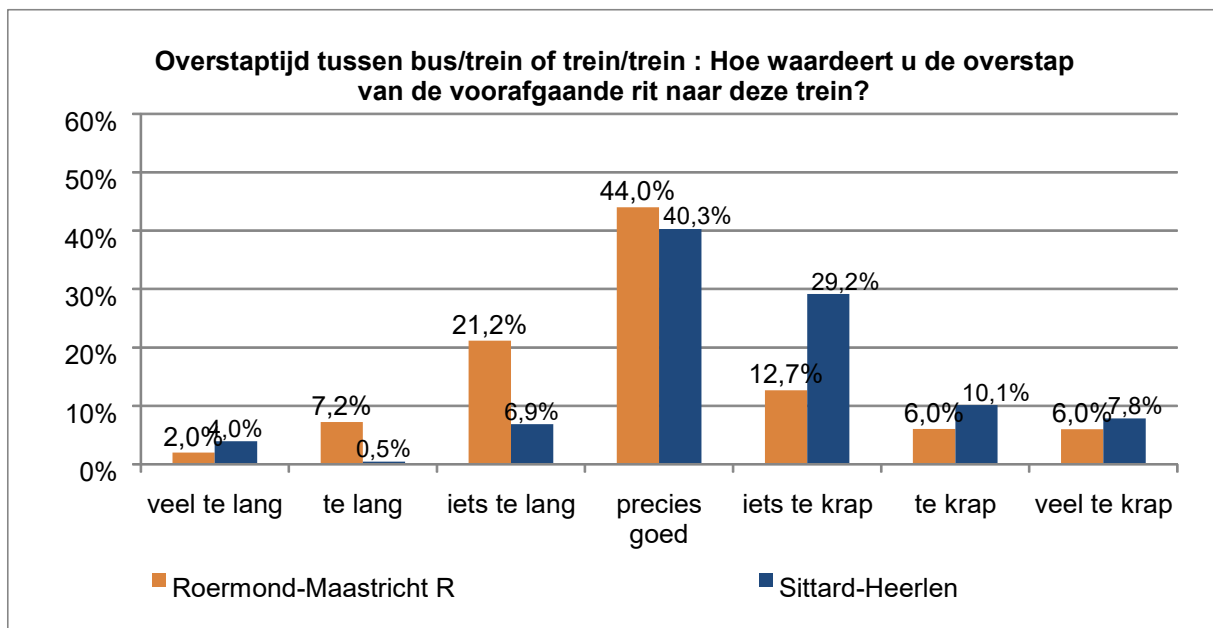
*Figuur 4.5 Na afloop van de treinreis*



## 4.2.5 Waardering van de overstaptijd

De juiste overstaptijd is van belang voor een positieve ervaring met het OV. Bij een goede overstaptijd ervaart men een soepele en efficiënte reis met het openbaar vervoer. Iets minder dan de helft van de reizigers ervaart de overstaptijd als precies goed (45% en 40% voor respectievelijk de sprinterdienst Roermond-Maastricht R en de sprinterdienst Sittard - Heerlen).

Figuur 4.6: Waardering van de overstaptijd



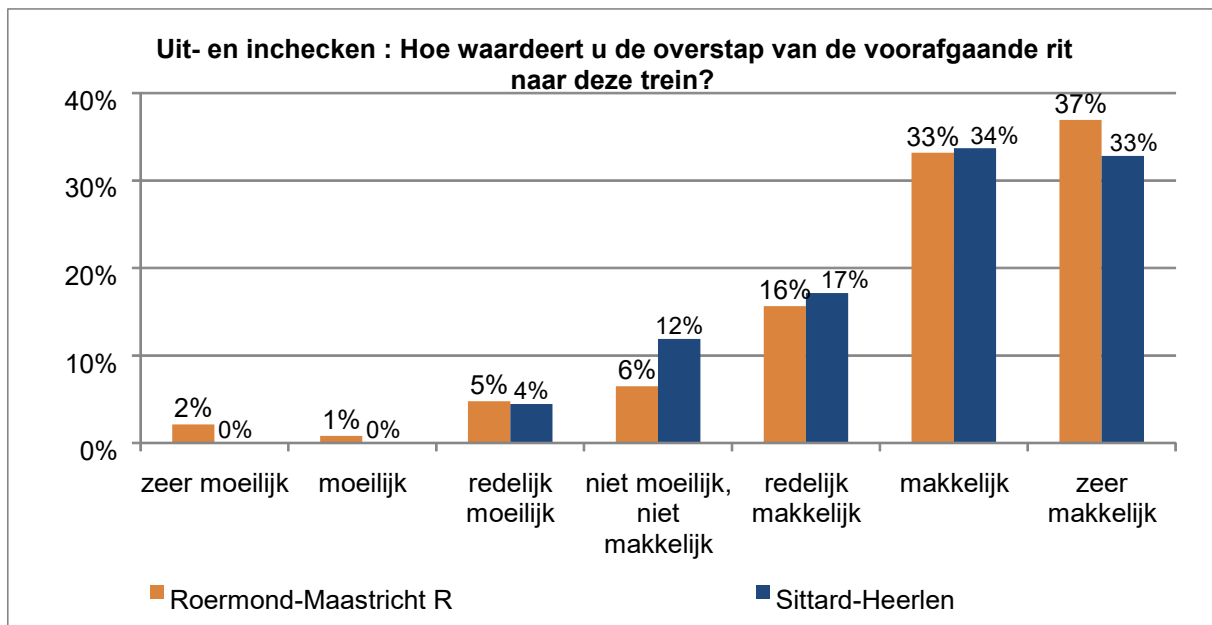
Van de reizigers die overstappen op de lijn Roermond-Maastricht R vindt 30% de overstap eerder te lang dan te kort, terwijl 47% van de reizigers op de lijn Sittard - Heerlen de overstap eerder te krap vinden dan te lang vinden.

## 4.2.6 Waardering van in- en uitchecken

Eén van de extra vragen ging over het gemak van het in- en uitchecken tijdens de reis met de sprinterdiensten. De uitkomsten zijn in figuur 4.7 weergegeven.

Het onderwerp in- en uitchecken kwam in de diepte-interviews naar voren als een mogelijk probleem vooral in het geval dat reizigers overstappen van een treindienst van Veolia zoals de Maaslijn en de Heuvellandlijn naar een NS-treindienst, omdat men dan bij de ene vervoerder moet uitchecken en vervolgens bij de andere vervoerder moet inchecken.

Figuur 4.7: Waardering in- en uitchecken



De overgrote meerderheid van de reizigers (86% en 84% voor achtereenvolgens de sprinterdienst Roermond-Maastricht R en Sittard-Heerlen) vindt het in- en uitchecken redelijk tot zeer makkelijk. Slechts 8% van de reizigers van de treindienst Roermond-Maastricht R vindt het in- en uitchecken redelijk tot zeer moeilijk. Voor de sprinterdienst Sittard - Heerlen bedraagt dit 4% van alle reizigers.

### 4.2.7 Conclusie

Op het eerste gezicht lijken er geen grote problemen te spelen bij de sprinterdiensten. De algemene score is twee tot drie tiende punt lager dan het landelijke gemiddelde van 2016. Wel is aandacht nodig voor de netheid van het voertuig en het instapgemaak. Deze aspecten scoren beduidend lager dan het landelijke gemiddelde. De kans op een zitplaats scoort daarentegen hoger. Ook het gebruiksgemak van het vervoersbewijs wordt goed gewaardeerd. Verder valt het relatief hoge percentage overstappers op van een andere trein op de trein Sittard - Heerlen. Dat kan duiden op een goede aansluiting in Sittard van de Intercity richting Maastricht op de sprinter richting Heerlen.

Omdat beide treindiensten niet eerder met de OV-klientenbarometer zijn geëvalueerd, kunnen de onderzoeksresultaten niet in historisch perspectief worden geplaatst.

## 4.3 Oordeel niet-reizigers

Het is ook van belang om te kijken waarom reizigers die in de buurt van een sprinterstation wonen nu niet voor het OV kiezen. In de één-meting kan hier een mogelijke verklaring worden gevonden voor een eventuele groei of afname van het aantal reizigers.

Na een beperkte literatuurstudie en de uitkomsten van de interviews is een korte vragenlijst ontworpen. Bij een nadere bestudering bleek dat de vragen in deze vragenlijst een vrij grote overlap vertoonden met een vragenlijst die Maastricht Bereikbaar<sup>8</sup> voornemens was uit te zetten onder een aantal grote werkgevers in Limburg. Bovendien bleek dat dezelfde panels als die van Maastricht Bereikbaar zouden worden benaderd. Doordat de doelgroep van beide onderzoeken gelijk was, zouden respondenten tweemaal achter elkaar aan een vragenlijst met deels dezelfde vragen worden onderworpen. Na overleg met de opdrachtgever en Maastricht Bereikbaar is ervoor gekozen de vragenlijst van Maastricht Bereikbaar uit te zetten en de uitkomsten hiervan ook voor dit onderzoek te gebruiken.

Hoewel deze werkwijze veel voordelen heeft, zoals: eenmaal een vragenlijst uitzetten onder een zeer grote steekproef en het besparen van forse kosten, kleven er voor dit onderzoek ook nadelen aan, zoals:

- ▶ De groep niet-reizigers is breder dan in dit onderzoek is bevestigd. De vragenlijst is uitgezet onder mensen die werk hebben. Dat is een deelpopulatie van de gehele groep van niet-reizigers met de trein. Een deel van de niet-reizigers, zoals: bejaarden, mensen zonder baan, mensen met een baan die geen forens zijn, maar ook studenten, vallen buiten het onderzoek
- ▶ De benaderde personen zijn werkzaam bij één van de geselecteerde bedrijven die al een duidelijk mobiliteitsbeleid hebben;

<sup>8</sup> Het programmabureau voert het programma Beter Benutten Maastricht Bereikbaar 2012-2017 uit. Het programma bestaat uit een combinatie van maatregelen om het forensen, bezoekers en vrachtvervoerders makkelijker te maken om slim en vlot van deur tot deur te gaan ([www.maastrichtbereikbaar.nl](http://www.maastrichtbereikbaar.nl)).

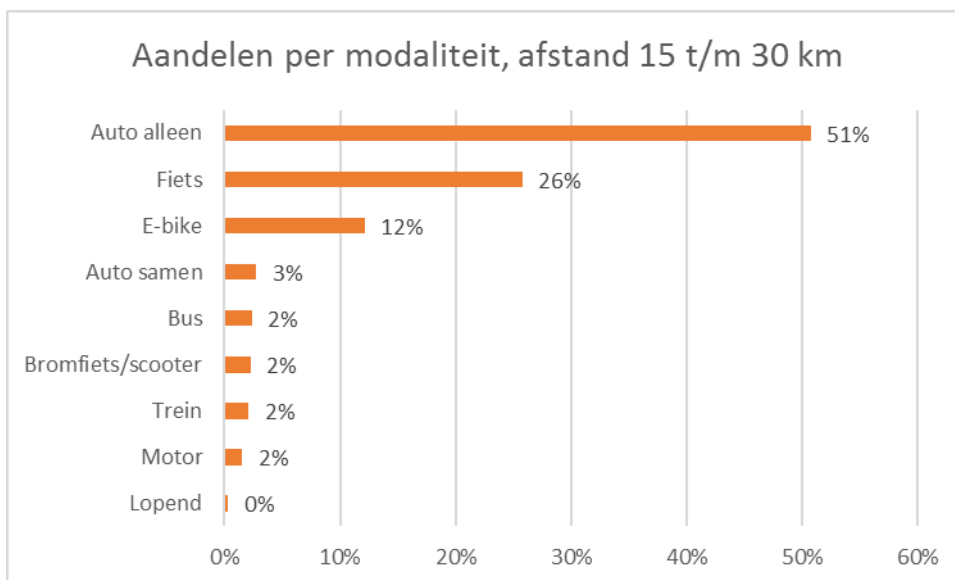
- ▶ De reizigers in de steekproef van Maastricht Bereikbaar kunnen ook reizigers zijn die (soms) wel met de trein reizen;
- ▶ Van de reizigers die met de trein reizen is het niet duidelijk of dit de lijnen van het hoofdrailnet betreft of de sprinterdiensten. Niettemin kunnen bij opvallende resultaten beide vervoerders nagaan in hoeverre zij deze resultaten herkennen en onderkennen in hun concessie;
- ▶ Niet alle onderwerpen die in de ontworpen vragenlijst terugkomen, zijn opgenomen in de uitvraag van Maastricht Bereikbaar. Dit geldt vooral voor de vragen die gaan over het imago van het ov per trein bij niet-reizigers.

Gezien deze kanttekeningen dienen de resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

De enquête van Maastricht Bereikbaar is uitgezet onder werknemers van aangesloten werkgevers. De respondenten zijn voor 58% man en 47% van de respondenten heeft een kantoorfunctie. Zie bijlage 3 voor meer informatie over de enquête van Maastricht Bereikbaar.

Slechts twee procent van de respondenten die een woon werkafstand heeft van 15 tot en 30 kilometer maakt gebruik van de trein (figuur 4.8).

*Figuur 4.8: Aandelen per modaliteit*



## Mobiliteitskeuze

Bijna de helft van de respondenten in alle afstandsklassen maakt gebruik van de auto. In figuur 4.9 is gevraagd naar de belangrijkste reden om de auto te kiezen:

Figuur 4.9: Redenen waarom men de auto gebruikt



Van de drie redenen blijkt dat de duur van de reistijd met het OV ten opzichte van de auto verreweg de belangrijkste reden is de auto te gebruiken. Opvallend is dat slechts zes procent aangeeft dat het werkadres slecht bereikbaar is met het OV. Gezien de bedrijven waar de respondenten werkzaam zijn, is de kans groot dat het bedrijf beter te bereiken is met het OV dan het thuisadres. Een slechte bereikbaarheid van het thuisadres kan de oorzaak zijn dat de reistijd met het OV lang is ten opzichte van de auto; de belangrijkste reden waarom men de auto te gebruikt. Het verbeteren van de ketenmobiliteit kan daardoor wellicht zorgen voor een groei van het aantal treingebruikers.

Het imago van het OV zelf is niet het grootste issue onder de niet-reizigers. Wel is er onwetendheid over het OV-systeem onder de niet-reizigers: respondenten zijn van mening dat meer informatie nodig is over het OV en probeeracties of andere middelen om de reiziger over te halen om van het OV gebruik te maken (push- en pull-acties). Slechts één op de twintig respondenten geeft aan dat het OV niet comfortabel is.

## 5. Stakeholders

### 5.1 Inleiding

De objectieve data zoals weergegeven in het derde hoofdstuk en het oordeel van reizigers in het vierde hoofdstuk vertellen een deel van het verhaal. De input van de betrokken en belanghebbende stakeholders is eveneens van belang, omdat dit meer inzicht biedt in de ervaringen, verwachtingen, meningen en (gepercipieerde) risico's. De cijfermatige constatering worden hierdoor zowel aangevuld als in perspectief geplaatst.

Dit hoofdstuk behandelt de ervaringen die de stakeholders hebben opgedaan met de exploitatie van de gedecentraliseerde treindiensten, alsmede de verwachtingen voor de nieuwe situatie met verschillende vervoerders voor stoptreinen en Intercity's. De informatie is gebaseerd op gesprekken met de huidige en toekomstige concessieverlener (respectievelijk het Ministerie en de Provincie), huidige en toekomstige concessiehouders (respectievelijk NS, Veolia en Arriva), de spoorbeheerder (ProRail), gemeenten, bedrijven, reizigers en reizigersorganisaties<sup>9</sup>.

Voor elk van de gesprekken is een overzicht gemaakt van de te bespreken onderwerpen dat is afgestemd met de opdrachtgevers. De gesprekken met de direct betrokken partijen (concessieverleners en –houders, alsmede spoorbeheerder) zijn individueel gehouden, met de indirect betrokkenen zijn groepsgesprekken gevoerd. De uitkomsten zijn per beleidsdoel gegroepeerd.

#### ***Onderdeel 1: een tevreden reiziger***

Volgens de respondenten zijn scholieren en studenten, forenzen, ouderen en recreanten de belangrijkste doelgroepen voor wie de stoptreindiensten een belangrijke rol vervullen in de bereikbaarheid van steden en kernen. Scholieren en studenten uit de regio reizen vooral in de ochtendspits naar de grotere steden als Maastricht, Heerlen en Sittard.

In de periode voor de decentralisatie rijdt volgens gemeenten en reizigersorganisaties de NS de stoptreindiensten met sterk verouderd materieel. Deze Sprinters hebben geen beschikking over WIFI en in sommige gevallen is er ook geen airco aanwezig. NS heeft aangegeven dat alleen in uiterste nood gebruik is gemaakt van oud materieel en geeft als oorzaak een algeheel materieeltekort. Op het moment van spreken is de uitkomst van de aanbesteding bekend. Van de komst van Arriva (die deels met nieuwe treinen zal gaan rijden) wordt veel verwacht. Voorzieningen als wifi, USB opladers en reisinformatie op schermen zullen naar de verwachting van zowel Arriva als de reizigersorganisaties bijdragen aan een grotere tevredenheid van de reizigers.

---

<sup>9</sup> Een overzicht van de gesprekspartners per organisatie is opgenomen in bijlage 2.

De capaciteit en de frequentie van de huidige Sprinterdienst is volgens de betrokken gemeenten voldoende.

Alle respondenten onderstrepen het belang van samenwerking na de decentralisatie. Ze vinden het belangrijk dat de treinen van de verschillende vervoerders op elkaar aansluiten op een manier dat er voldoende tijd is om over te stappen en om te kunnen in- en uitchecken bij de vervoerders. Daarbij is het van belang om af te spreken op welke prestatie-indicatoren een vervoerder wordt afgerekend. Als er alleen op ritpunctualiteit wordt afgerekend, stimuleert dit niet om op elkaar te wachten. Met name reizigersorganisaties zijn ontevreden over de wijze waarop de overstap tussen de NS en Veolia op de Maas- en Heuvellandlijn is geregeld en willen geen vergelijkbaar systeem voor de lijnen die gedecentraliseerd worden. De wens bij reizigersorganisaties is dat er een systeem komt waarbij tussentijds in- en uitchecken tussen vervoerders overbodig is (single check in/ check out). Het kaartgebruik moet vooral simpel zijn. Een aandachtspunt volgens de reizigersorganisaties en gemeenten is dat de reiskosten niet toenemen bij het overstappen tussen verschillende vervoerders.

### **Onderdeel 2: aanbod vervoer**

In de daluren is het aantal zitplaatsen voldoende. In de ochtendspits en de avondspits zijn treinen in de beleving van reizigersorganisaties te vol. Ook is het beeld dat Intercitytreinen veel langer zijn dan Sprintertreinen. NS heeft aangegeven dat de verklaring hiervoor gezocht dient te worden op andere delen van het Intercity traject. Hier is de vraag groter waardoor in Limburg naar verhouding langere Intercity treinen worden ingezet dan op basis van de vervoervraag noodzakelijk is.

Met betrekking tot bereikbaarheid van de stoptreinstations geven de gemeenten en reizigersorganisaties aan dat de aansluiting van bussen op het station van cruciaal belang is. Men verwacht dat dit in de toekomst beter zal worden, nu één vervoerder zowel het bus- als het treinvervoer gaat verzorgen. Om het gebruik van de stoptrein te bevorderen, hebben zowel kleine als grote gemeenten geïnvesteerd in voorzieningen bij de stations als onderdeel van hun mobiliteitsbeleid zoals fietsenstallingen en P+R terreinen.

### **Onderdeel 3: kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders**

De doelstelling van Veolia is het realiseren van een geïntegreerd OV-netwerk van trein- en busdiensten in Limburg, met de Maaslijn en de Heuvellandlijn als ruggengraat. Op die manier is Veolia, in de optiek van de Provincie, erin geslaagd de geambieerde klanttevredenheid te realiseren. Volgens zowel NS als Veolia is de uitwerking van het model rond de stoptreindiensten van NS minder goed van de grond gekomen. Omdat er sprake is van twee vervoerders werken de synergievoordelen op een andere manier. De gerichte afstemming beperkt zich hier tot het eigen busnetwerk van Veolia, de aansluitingen tussen streekbussen en NS-Sprinters zijn daardoor in sommige gevallen minder goed.

Het beeld van de Provincie is dat het contact tussen NS en Veolia tot recent niet optimaal was. Volgens de Provincie moet het initiatief vooral komen van Veolia. Een indicatie hiervoor is de op het laatste moment door NS doorgevoerde wijzigingen in de jaardienstregeling die



niet of te laat bij Veolia bekend worden gemaakt. Wat in een aantal gevallen extra wijzigingen in de dienstregelingen vergt. Het beeld van alle respondenten is dat sinds de definitieve gunning aan Arriva er door NS, Veolia, Arriva en ProRail constructief wordt samengewerkt om de implementatie optimaal te laten lopen.

De wens vanuit de regio was om meer Sprinters te laten rijden en het 'patroon' van het aanbod zoveel mogelijk gelijk te trekken. Dit geeft de meeste duidelijkheid richting de reiziger.

NS geeft aan dat bij een regionale aanbesteding decentrale overheden makkelijker wensen en eisen kunnen stellen aan het materieel. Hierdoor is de kans groter dat nieuw materieel specifiek op bepaalde trajecten wordt ingezet. Bij NS worden afwegingen gemaakt met betrekking tot de gehele hoofdrailnetconcessie. Dit neemt niet weg dat NS aangeeft op alle lijnen van het hoofdrailnet maximale kwaliteit te willen bieden.

Ten slotte geven de respondenten, zeker van de kleinere gemeenten, aan nauwelijks contact te hebben met de vervoerder. De dienstregeling is op kleine wijzigingen na al lange tijd hetzelfde, dus respondenten ervaren weinig noodzaak voor overleg. De enkele keer dat er contact is, wordt dit als positief ervaren. NS heeft aangegeven gedurende de afgelopen jaren wel veelvuldig contact te hebben gehad met de Provincie over haar ambities en wensen.

#### ***Onderdeel 4: tarieven***

Met de komst van een nieuwe vervoerder is extra in- en uitchecken vereist wanneer er met twee vervoerders gereisd wordt. Een regionaal afgestemd OV-tariefsysteem (m.n. bus en trein alsook vraaggestuurd OV) kan regionaal gezien een voordeel zijn aldus NS. De vraag is of dit ook voor lange afstandsreizigers een voordeel heeft. De belangen van deze groepen dienen in de komende jaren goed te worden afgewogen.

#### ***Onderdeel 5: financiële doelen***

De indruk van de Provincie is dat Veolia en Arriva efficiënter werken dan NS. NS heeft andere richtlijnen met betrekking tot het personeel dan bijvoorbeeld Arriva. Het personeel van Arriva mag, volgens ProRail, bijvoorbeeld een rol spelen in het aansluiten van de treinen op het systeem dat zorgt voor de afvoer van toiletten. NS geeft aan dat alle treinen een meermansbediening hebben met zowel een machinist als een conducteur. Hierdoor kan persoonlijke service worden verleend aan de reizigers. Veel regionale vervoerders werken met vliegende brigades en alleen een machinist op de trein.

#### ***Onderdeel 6. Veiligheid***

Respondenten geven aan dat er geen ernstige sociale veiligheidsproblematiek aanwezig is. NS geeft aan dat op alle Sprinters nu een conducteur meegaat. De verwachting is dat dit bij Arriva straks niet meer het geval zal zijn. Ook zijn er bij de respondenten geen imagoproblemen bekend.

## 6. De reis van de reiziger

### 6.1 Inleiding

De beleidsdoelen zoals benoemd in het vorige hoofdstuk hebben bijna allemaal betrekking op de reis van de reiziger, en de mogelijkheden die het OV biedt. De reiziger staat dan ook centraal in het beleid rond het openbaar vervoer. In dit hoofdstuk beschrijven we een aantal reizen die zijn opgebouwd uit verschillende modaliteiten en/of ondergebracht zijn bij verschillende vervoerders. Deze reizen worden vanuit het reizigersperspectief beoordeeld op:

- ▶ samenhang,
- ▶ prijs,
- ▶ reistijd en
- ▶ comfort.

### 6.2 Reisrelaties

Er is gekozen voor reizen die redelijkerwijs gemaakt kunnen worden (realistische reizen) en die bovendien een relatie hebben met de regionale treindienst. Tot slot is er in een aantal gevallen gekozen voor een gecombineerde bus- en treinreis en is er rekening gehouden met verschillende motieven en bijbehorende reismomenten. De gepresenteerde selectie is een gezamenlijke keuze van het Ministerie en de Provincie.


Tabel 6.1: Reisrelaties

nr	Moment	Van	Naar	Type
1	Zondag	Geleen Oost	Maastricht Vrijthof	Recreatief
2	Zaterdag	Hulsberg Centrum	Aachen	Recreatief
3	Werkdag	Weert	Maastricht Randwyck	Woon-werk
4	Zondag	Nuth	Designer Outlet Roermond	Recreatief
5	Werkdag	Eindhoven	Hoensbroek Markt	Woon-werk
6	Werkdag	Koningsbosch	Maastricht UMC+	Incidenteel
7	Werkdag	Bleijerheide (Kerkrade)	Sittard Zuyderland Ziekenhuis	Incidenteel
8	Werkdag	Swalmen	Chemelot	Woon-werk
9	Werkdag-avond	Eindhoven	Voerendaal	Recreatief

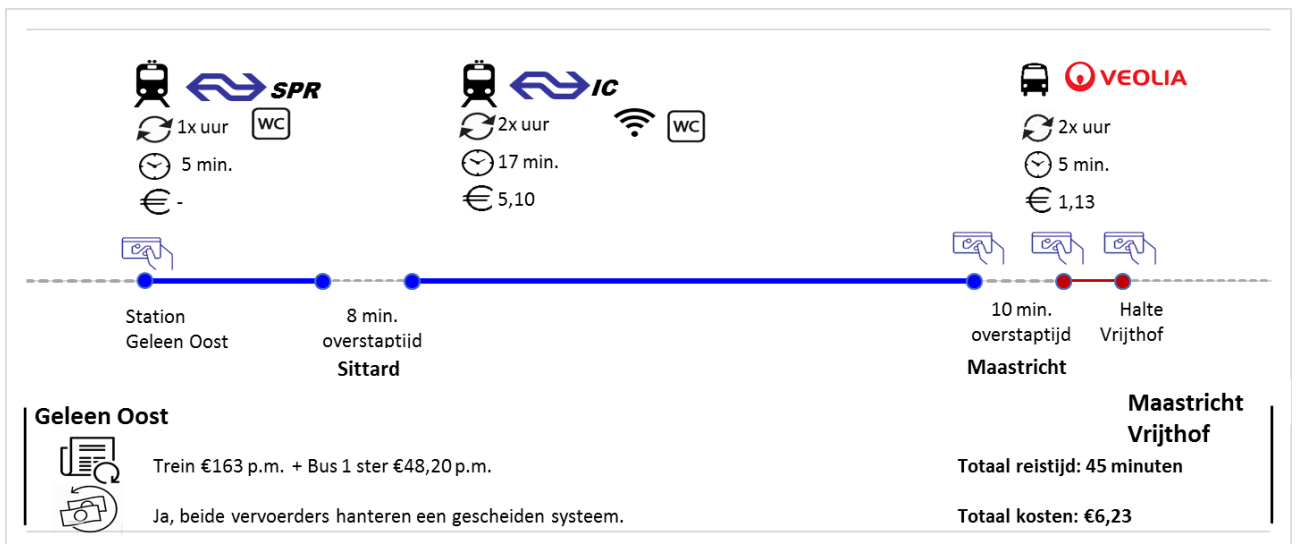
## 6.3 De reis

Het is bij een OV-verplaatsing net zoals bij een autoverplaatsing mogelijk om gebruik te maken van verschillende routes. Bij het uitwerken van deze reizen is de voorkeur gegeven aan een verplaatsing per trein tenzij de reistijd hierdoor onacceptabel oploopt. Een voorbeeld hiervan is reis drie, waarbij de combinatie van Intercity en Sprinter beduidend sneller is dan een reis met de Sprinter naar station Maastricht Randwyck. Alle reizen zoals opgenomen in onderstaande figuren geven de reistijd weer van en naar een halte of station. Als gevolg van voor- en natransport is de ervaren reistijd langer dan de getoonde totale reistijd. Een toelichting bij de gebruikte symbolen is gegeven in onderstaande tabel.

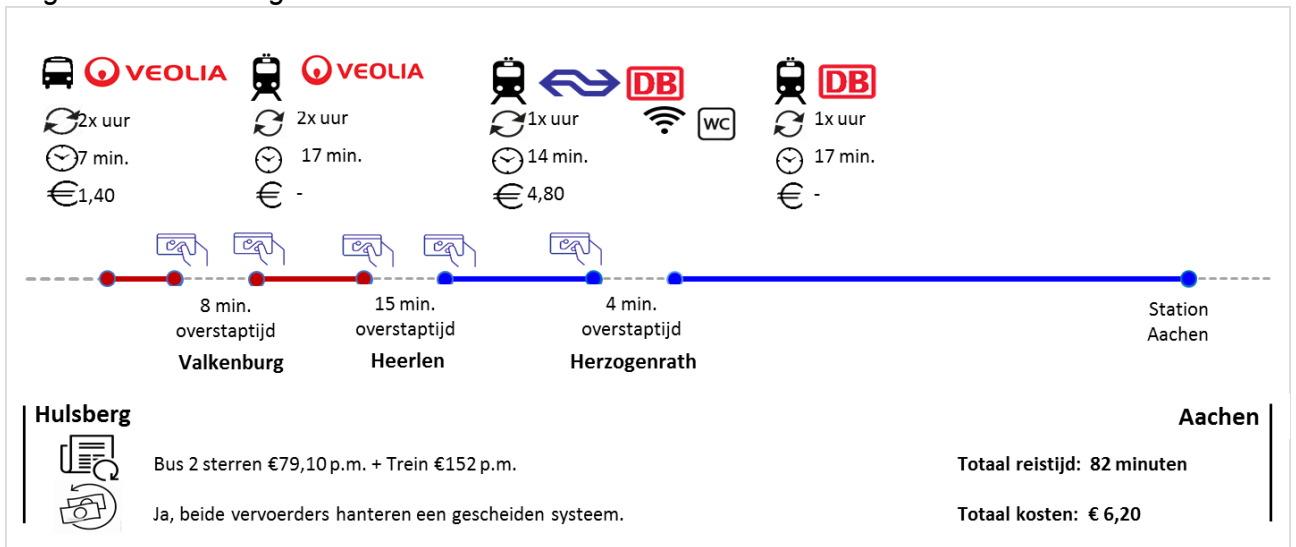
Tabel 6.1: Toelichting symbolen

	<b>Frequentie</b>
	<b>Reistijd</b>
	<b>In-/uitchecken</b>
	<b>Abonnementkosten</b>
	<b>Geld terug regeling</b>

Figuur 6.1: Geleen Oost - Maastricht Vrijthof

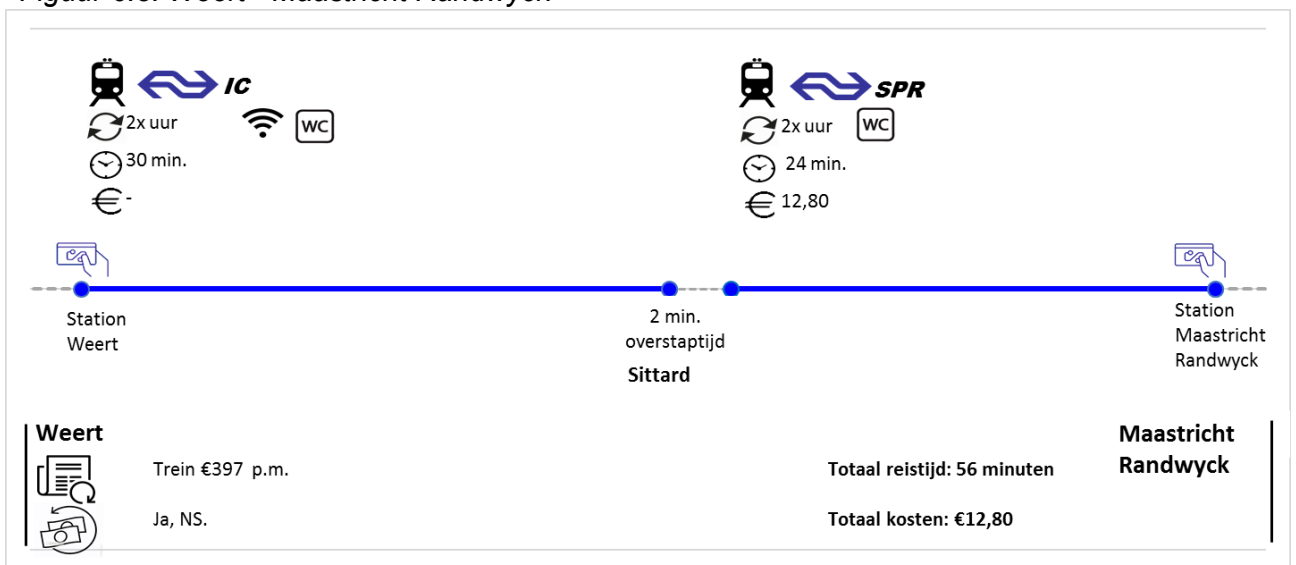


Figuur 6.2: Hulsberg Centrum – Aachen

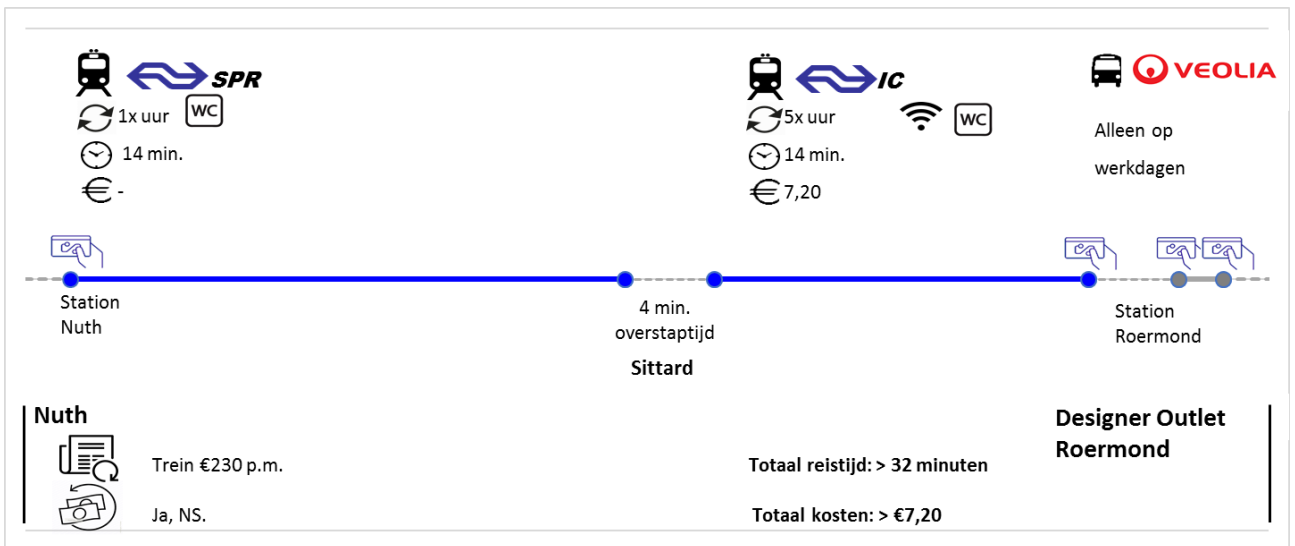


De opgenomen kosten, zijn de kosten tot en met station Herzogenrath.

Figuur 6.3: Weert - Maastricht Randwyck

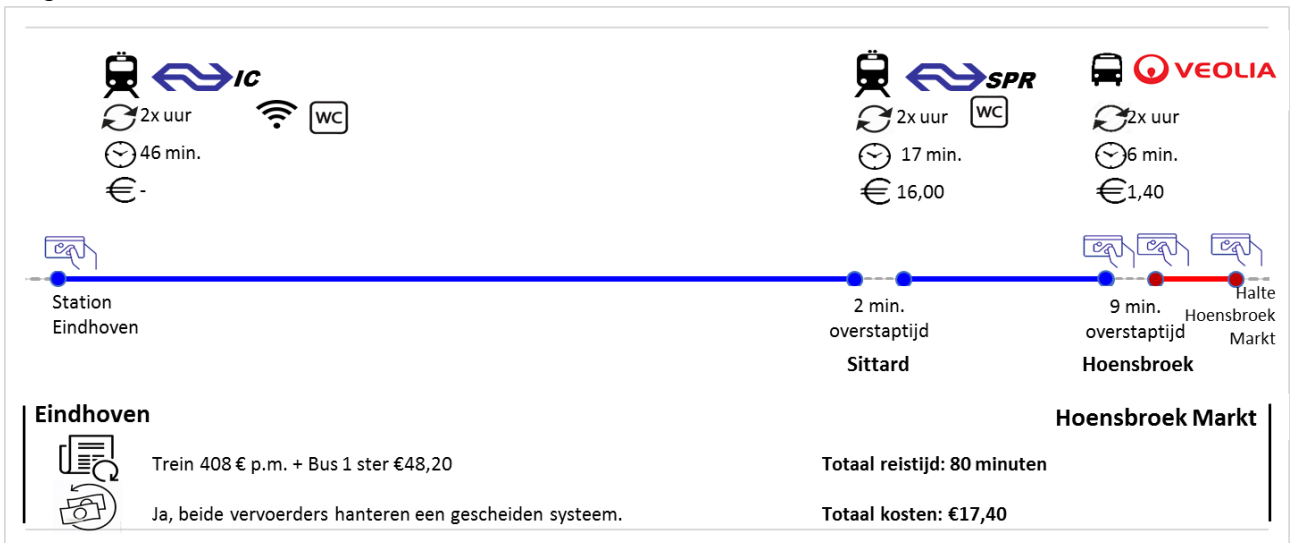


Figuur 6.4: Nuth - Designer Outlet Roermond

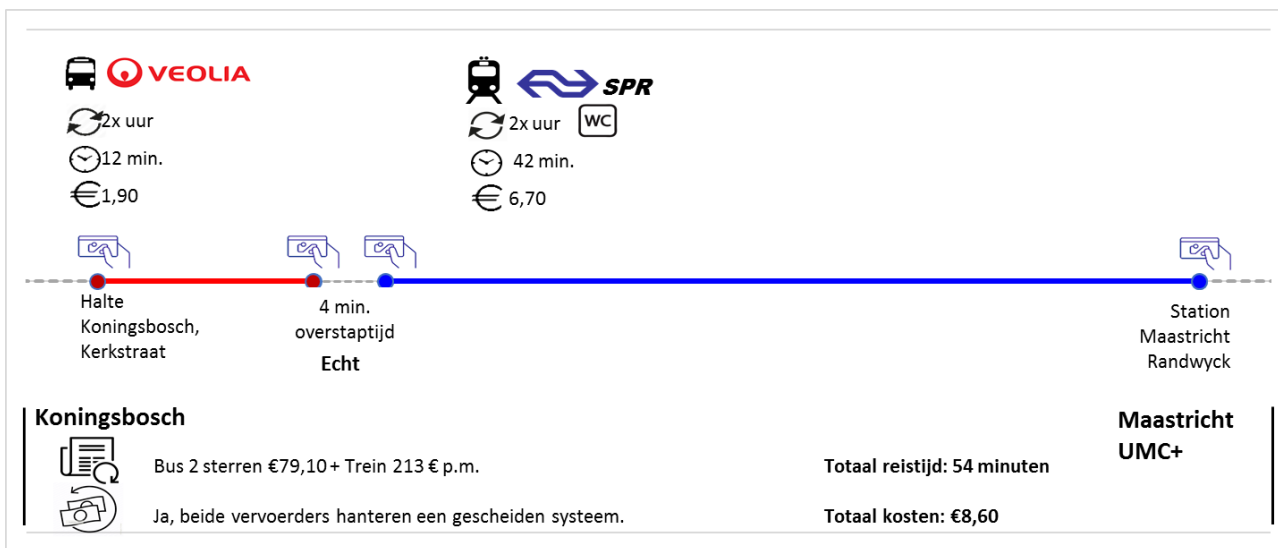


De bus richting Design Outlet Roermond gaat alleen op werkdagen. Te voet is Design Outlet Roermond wel bereikbaar, dit is 1,2 kilometer lopen vanaf het station.

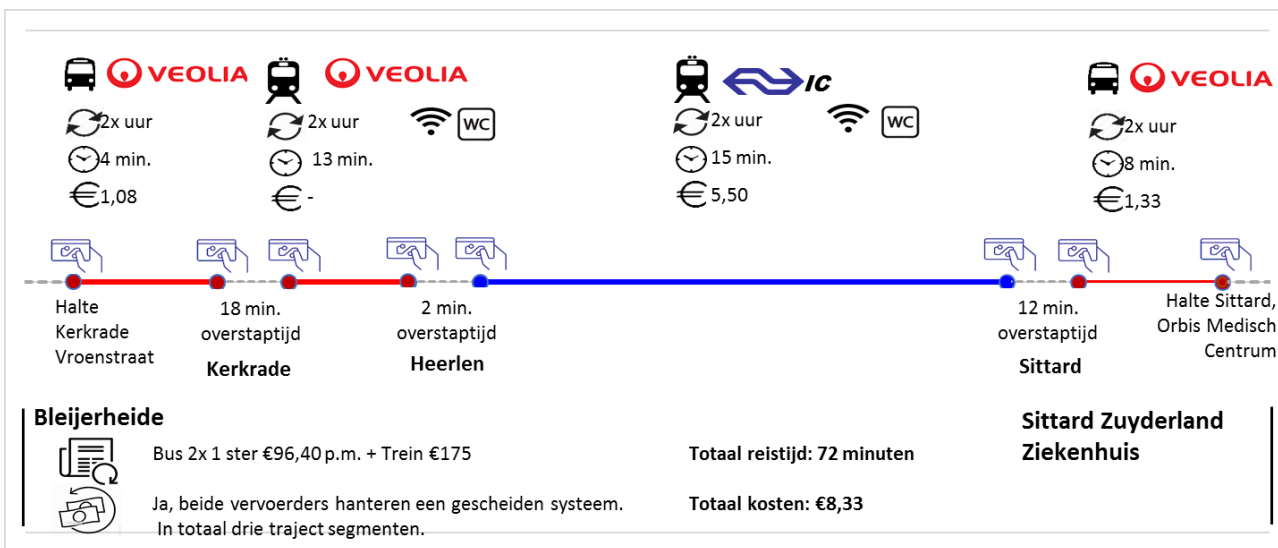
Figuur 6.5: Eindhoven - Hoensbroek Markt



Figuur 6.6: Koningsbosch - Maastricht UMC+



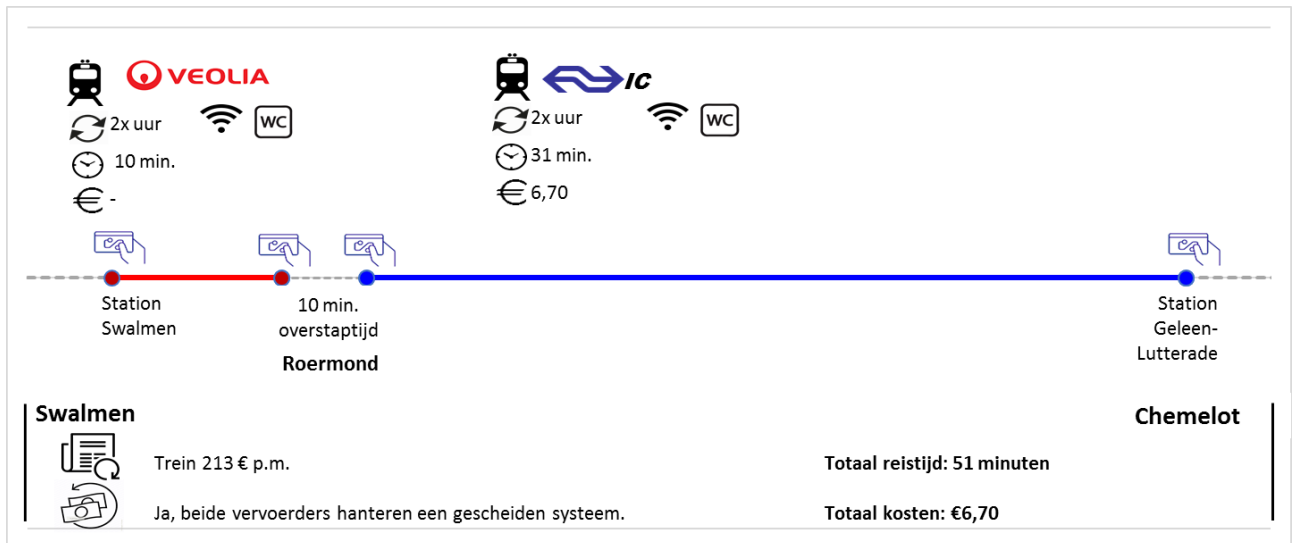
Figuur 6.7: Bleijerheide (Kerkrade) - Sittard Zuyderland Ziekenhuis



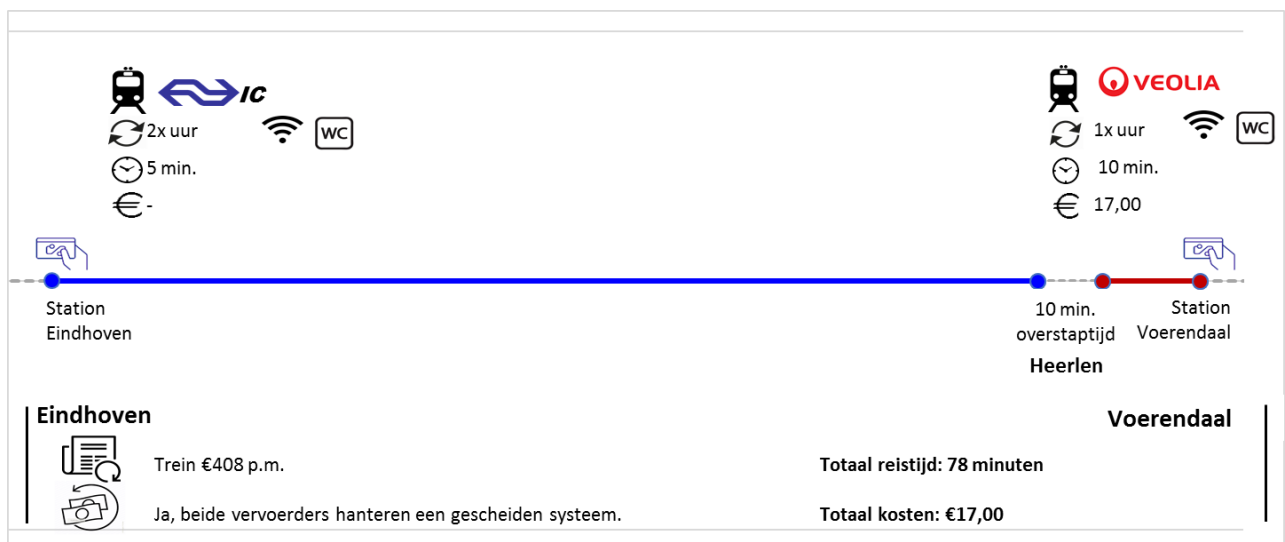
De geboden aansluiting op station Heerlen blijkt in de praktijk een krappe aansluiting.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> <https://www.1limburg.nl/veolia-praat-met-ns-over-meer-palen-heerlen>

Figuur 6.8: Swalmen – Chemelot



Figuur 6.9: Eindhoven – Voerendaal



## 7. Samenvatting

Bij de decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond - Maastricht R en Sittard-Heerlen zijn door het Ministerie en de Provincie een aantal beleidsdoelen vastgesteld, te weten:

- ▶ een tevreden reiziger;
- ▶ meer regionaal maatwerk (integraal product trein-bus-regiotaxi);
- ▶ synergiewinst in de regio, ofwel de efficiënte benutting van middelen;
- ▶ betere afstemming tussen vervoerders;
- ▶ de ketenfunctie blijft intact (langeafstandsreiziger mag niet slechter af zijn).

Om te kunnen toetsen wat het effect van decentralisatie is, is besloten om de decentralisatie te monitoren. Deze rapportage geeft inzicht in de uitgangssituatie, de situatie voor decentralisatie. Ten behoeve van deze monitoring is door MuConsult en Significant een monitoringskader opgesteld waarin bovenstaande beleidsdoelen zijn vertaald naar onderstaande doelen:

- ▶ een tevreden reiziger;
- ▶ aanbod vervoer;
- ▶ kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders;
- ▶ tarieven;
- ▶ financiële doelen;
- ▶ sociale veiligheid;

Aan de hand van data van vervoerders en ProRail, gesprekken met directe en indirecte stakeholders en onderzoeken onder reizigers en niet reizigers (forenzen) is de uitgangssituatie in kaart gebracht. In de één-meting kunnen aan de hand hiervan de ontwikkelingen in perspectief gezet.

### 1. Een tevreden reiziger

De waardering van de rit als geheel bedraagt voor de lijn Roermond-Maastricht een 7,3 voor de lijn Sittard - Heerlen een 7,4. Het landelijk gemiddelde voor de decentrale spoordiensten is een 7,6. Items die minder dan een zeven scoren, zijn de frequentie van de rit, de netheid en geluid van het voertuig, de overstaptijd en de informatie bij vertraging. Het door reizigers meest genoemde verbeterpunt op het traject Roermond – Maastricht Randwyck is de zitplaatskans. De netheid van het voertuig staat als tweede genoemd. Tijdens de stakeholdergesprekken zijn geen uitschieters geconstateerd. Verder valt de hoge waardering voor het gebruik van de OV-chipkaart op.

Aan de hand van een aantal voorbeeldreizen is inzichtelijk gemaakt hoe reizigers zich via het OV kunnen verplaatsten in Limburg. Hierbij is aandacht besteed aan reistijd, prijs, samenhang en comfort.



## **2. Aanbod vervoer**

De stoptreindiensten worden geëxploiteerd als Sprinter met een frequentie van twee keer per uur en sluiten in respectievelijk Sittard en Roermond aan op de Intercity richting Eindhoven en verder. Een deel van de reizigers dat reist tussen twee Intercitystations (bijvoorbeeld Maastricht en Sittard), kiest voor de Sprinter in plaats van de Intercity. Dit is deels te verklaren door bovenstaande aansluitingen in Sittard en Roermond. Daarmee is het bereik van de stoptreindiensten aanzienlijk groter dan enkel de relatie tussen de stoptreinstations.

Er worden op beide stoptreintrajecten per periode over het algemeen voldoende zitplaatsen aangeboden. Dit blijkt uit de tabellen 3.1 (gemiddeld aantal reizigers) en 3.9 (aantal aangeboden zitplaatsen per periode). In de Sprinter tussen Maastricht Randwyck en Roermond is er in de spits echter wel sprake van schaarste. Ondanks het feit dat er over het algemeen voldoende zitplaatsen zijn, kan het op specifieke dagen, ritten en delen van het traject voorkomen dat er geen zitplaatsen beschikbaar zijn. Er is sprake van een piekbelasting op enkele ritten in de spits. Stakeholders geven met betrekking tot het aantal zitplaatsen aan dat er inderdaad knelpunten zijn op specifieke tijden en delen van trajecten. Vaak zijn dit specifieke spitsritten en tegen het einde van het traject, bijvoorbeeld tussen Maastricht en Maastricht Randwyck. Voor de exploitatie van stoptreindiensten wordt ander materieel ingezet dan voor de exploitatie van de Maaslijn en de Heuvellandlijn. Op de Maaslijn en de Heuvellandlijn is altijd (beperkt) wifi en een toilet aanwezig en zijn de voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking op hetzelfde niveau als bij Intercitydiensten met uitzondering van de instaphoogte. De stoptreindiensten in Limburg hebben geen wifi en invalidentoilet. De overige voorzieningen zijn niet altijd op niveau van een Intercitydienst; dit is afhankelijk van de materieelinzet. Uit de stakeholdergesprekken kwam naar voren dat in de beleving van reizigersorganisaties voor deze stoptreindiensten gebruik wordt gemaakt van relatief oud materieel.

## **3. Kwaliteit vervoer en afstemming tussen vervoerders**

De aankomstpunctualiteit van de stoptreindiensten voldoet aan de gestelde landelijke norm die NS hanteert van 87%<sup>11</sup> en de uitval van de stoptreindiensten wijkt in positieve zin af van het gemiddelde van alle vervoerders (2,1%). Wel valt de uitval van en naar Maastricht Randwyck in negatieve zin op, namelijk 2,5% van de stoptreindiensten stopt voortijdig in Maastricht. Op stations waar zowel Intercitytreinen als de stoptreindiensten stoppen, sluit het busnetwerk in verreweg de meeste gevallen aan op de Intercitydiensten. Een uitzondering hierop is station Heerlen. Daar sluit het busnetwerk beter aan op de Sprinters.

## **4. Tarieven**

Op de stoptreintrajecten (Maastricht Randwyck – Roermond en Sittard - Heerlen) kan worden gereisd met NS-abonnementen. Op de Heuvellandlijn kan worden gereisd met NS-abonnementen (tegen NS-prijzen) én met sterabonnementen. Op de Maaslijn zijn alleen NS-abonnementen van toepassing. Bij reizen op saldo hanteren NS en Veolia gescheiden

---

<sup>11</sup> ProRail jaarverslag 2015, bodemwaarde punctualiteit reizigersverkeer (<3 minuten)

tariefstructuren. Er is alleen sprake van een dubbel opstaptarief bij de overstap van een NS-trein naar een Veolia-bus (en vice versa).

### **5. Financiële doelen**

De stoptreindiensten Roermond - Maastricht R en Sittard - Heerlen maken per 11 december 2016 geen onderdeel meer uit van het hoofdrailnet, maar van de regionale (multimodale) vervoerconcessie in Limburg. De decentralisatie van deze twee diensten verloopt voor het Ministerie budgetneutraal. De concessieprijs voor het hoofdrailnet is voor de periode 2017 t/m 2024 met 6 miljoen euro per jaar verhoogd. Dit bedrag wordt beschikbaar gesteld aan de Provincie Limburg ten behoeve van de exploitatie van de twee diensten.

### **6. Sociale veiligheid**

Op het traject Sittard – Maastricht is het aantal incidenten in de A-categorie opvallend hoog in verhouding tot de som van de incidenten. Dit zijn incidenten die vallen onder het strafrecht en waarvoor altijd aangifte wordt gedaan.

## 8. Reactie/reflectie betrokkenen

De resultaten van de nulmeting, zoals opgenomen in deze rapportage zijn besproken in een gemeenschappelijke sessie met het Ministerie de Provincie, betrokken vervoerders en ProRail. De sessie is gebruikt om te reflecteren op de rapportage en daar waar nodig de resultaten van duiding te voorzien. In dit hoofdstuk zijn de gemaakte opmerkingen samengevat, waarbij steeds wordt vermeld op welk onderdeel van de rapportage de opmerking betrekking heeft.

### **Paragraaf 2.1, uitgangspunten**

Veolia geeft aan dat het beleidsdoel “een betere afstemming tussen vervoerders” impliceert dat de afstemming op dit moment niet goed is. Bovendien is meer overleg niet automatisch een garantie voor een betere uitvoering. Om een uitspraak te kunnen doen over het succes van de decentralisatie van de stoptreindiensten is volgens de Provincie ook de monitoringinformatie van de Intercity's noodzakelijk, want ook het effect van de decentralisatie op de exploitatie van de Intercity's moet zichtbaar zijn.

### **Paragraaf 3.2, Sprintergebruik tussen Intercitystations**

NS geeft aan dat een verklaring voor het gebruik van stoptreindiensten tussen Intercitystations te vinden is in de wijze waarop treinen in de dienstregeling zijn gepland. De Intercity en de Sprinter halen elkaar tussen twee Intercitystations niet in. Reizigers kiezen er in veel gevallen dan ook voor om gebruik te maken van de eerste vertrekkende trein. Veolia vult dit aan met de opmerking dat het ook te maken heeft met de opbouw van het systeem. Vanuit Eindhoven kan vier keer per uur naar Sittard worden gereisd en vervolgens twee keer per uur naar Maastricht en twee keer per uur naar Heerlen. Een deel van de reizigers zal als gevolg hiervan in Sittard overstappen op de Sprinter.

### **Paragraaf 3.4, aansluiting bus op trein**

De Provincie geeft aan dat keuze voor de te realiseren aansluitingen tussen bus en trein te maken heeft met aansluitingen elders in het busnetwerk. Als gevolg hiervan is bij Intercitystation Heerlen een ander patroon te zien dan bij de andere Intercitystations.

### **Paragraaf 3.6, personeelsinzet**

Volgens Veolia en NS zijn de cijfers over personeelsinzet zeer gevoelig voor interpretatie waardoor vergelijken in de toekomst lastig zal zijn. Wanneer de gebruikte methodiek niet exact gelijk is, kunnen twee ogenschijnlijk de zelfde cijfers worden vergeleken die feitelijk van elkaar verschillen. Dit speelt met name bij de toekenning van indirect personeel.

### **Paragraaf 4.2.1, ervaringen met de rit**

De Provincie geeft aan dat volgens het CROW KpVV een scoreverschil in de OV-klientenbarometer van 0,3 relatief groot is. Zo is een verbetering of verslechtering van het ene jaar op het andere jaar van 0,3 een zeldzaamheid.

**Paragraaf 4.2.5, de waardering van de overstap**

Arriva geeft aan dat station Heerlen op dit moment een verbouwing ondergaat, waardoor in sommige gevallen meer tijd is vereist voor het maken van een overstap. De waardering van de overstap kan als gevolg hiervan mogelijk lager uitvallen in deze nulmeting.

**Paragraaf 4.3, oordeel niet-reizigers**

Zowel NS als Veolia geven aan dat het in deze enquête om een selecte steekproef gaat, namelijk forenzen van grote werkgevers in de regio. Als gevolg hiervan dient er voorzichtig met de conclusies worden omgegaan en dient er rekening te worden gehouden met de steekproef in de één-meting.

**Paragraaf 6.3 de reis**

NS geeft aan dat de overstap in Herzogenrath op de verbinding Heerlen – Aachen een tijdelijke situatie is. Als dit is opgelost, is het mogelijk om zonder overstap te reizen tussen Heerlen en Aachen. Naar verwachting zal dit tot 2019 duren.

**Algemene opmerking**

Een aandachtspunt is de wijze van reizigerstellingen in de één-meting. Concreet: wordt een reiziger die gebruik maakt van een gecombineerde trein- en busrit geteld als een of twee ritten.

ProRail geeft aan dat het goed is bij de één-meting kritisch te kijken naar de gebruikte periode en eventueel gebruik te maken van nieuwe, meer recente, cijfers. Deze zijn ten tijde van de één-meting nog beschikbaar.

# Bijlage 1: Gegevensverwerking

*DEZE BIJLAGE BESCHRIJFT HOE DE DATA ZIJN VERWERKT OM TOT DE RESULTATEN TE KOMEN ZOALS DEZE ZIJN OPGENOMEN IN DEZE RAPPORTAGE.*

## **Tabel 3.1: Gemiddeld aantal reizen per dag en reisrichting**

t.b.v. NS aangeleverd: gemiddeld aantal reizen per richting met onderverdeling naar dagdeel.

Bewerking: geen.

t.b.v. Veolia aangeleverd: reizigers per uur en maand. Bewerking: bepalen jaartotaal en terugrekenen naar dag.

## **Tabel 3.2: Gemiddeld aantal reizigerskilometers per dag**

t.b.v. NS aangeleverd: reizigerskilometers per maand. Bewerking: jaartotaal bepalen en teruggerekend naar dag.

t.b.v. Veolia aangeleverd: reizigersmeters per uur en maand. Bewerking: correctie voor papieren vervoerbewijzen, jaartotaal bepalen en terugrekenen naar dag en kilometers.

## **Tabel 3.3: In- en uitstappers per station, gemiddelde dag**

t.b.v. NS aangeleverd: Herkomst-Bestemmingsmatrix binnenbaanvak, per serie en dag soort. Bewerking: optelling naar in- en uitstappers per station.

t.b.v. Veolia aangeleverd: In- en uitstappers per station per uur en maand. Bewerking: correctie papieren vervoerbewijzen, jaartotaal bepalen en terugrekenen naar dag.

## **Tabel 3.4: Aandeel reizigers dat verder reist dan Roermond, gemiddelde dag**

t.b.v. NS aangeleverd: Herkomst-Bestemmingsmatrix binnenbaanvak, per serie en dag soort. Bewerking optelling naar Roermond, optelling naar verder en aandeel bepalen.

## **Tabel 3.5: Aantal ingediende klachten**

aangeleverd: Klachten per categorie Bewerking: geen.

## **Tabel 3.6: frequenties en bedieningstijden**

o.b.v. spoorboekje 2016.

## **Tabel 3.7: reistijden in minuten**

Reistijden o.b.v. spoorboekje 2016.

## **Tabel 3.8: Overstapmogelijkheden**

Overstapmogelijkheden o.b.v. spoorboekje 2016.

## **Tabel 3.9: Aantal aangeboden zitplaatsen per periode**

Berekening: aantal zitplaatsen per periode = ritten \* gemiddelde baklengte \* zitplaatsen per bak

Ritten: afkomstig uit spoorboekje 2016.

Periode/Treinserie	6800	6900	800	3500
Ochtendspits	8	8	8	8
Avondspits	8	8	8	8
Werkdag dal	51	49	57	54
Zaterdag	63	36	68	65
Zondag	36	36	65	64
Totaal werkdag	67	65	73	70

Gemiddelde baklengte: Treinserie 6800/6900, opgave NS. Treinserie 800/3500, berekening o.b.v. zitplaatskilometers NS.

Treinserie	Weekend	Dal	Spits
6800	3,2	3,2	3,5
6900	3	3	3
800	6,0	6,5	6,7
3500	4,2	5,2	6,6

Zitplaatsen per bak: Treinserie 6800/6900, o.b.v. meest gebruikte materieel, capaciteit:

<http://www.treinwiki.nl/sgm/>. Treinserie 800/3500, opgave NS.

6800/6900 zitplaatsen per drie bakken: 36 1<sup>e</sup> klas en 186 2<sup>e</sup> klas

800 zitplaatsen per bak: 100 (22% 1<sup>e</sup> klas)

3500 zitplaatsen per bak: 75 (17% 1<sup>e</sup> klas)

### Tabel 3.10: Geplande materieelinzet naar type, dienstregeling 2016

Inventarisatie o.b.v. OV in Nederland en NS

### Tabel 3.11: Toegankelijkheid en voorzieningen

Inventarisatie o.b.v. materieelinzet (tabel 3.10)

### Tabel 3.12: Uitval per treinserie

t.b.v. NS aangeleverd: Planning en uitval per maand, serie, dienstregelpunt en rijrichting voor aankomst en vertrek. Bewerking: gesommeerd naar jaar en serie en uitval aandeel bepaald naar serie.

t.b.v. Veolia aangeleverd: Planning en uitval per maand, serie, dienstregelpunt en rijrichting voor aankomst en vertrek. Bewerking: gesommeerd naar jaar en serie en uitval aandeel bepaald naar serie.

### Tabel 3.13: Punctualiteit per treinserie

t.b.v. NS aangeleverd: uitgevoerde diensten en activiteit binnen norm per maand, serie, dienstregelpunt en rijrichting voor aankomst en vertrek. Bewerking: gesommeerd naar jaar en serie en punctualiteit bepaald naar serie.

t.b.v. Veolia aangeleverd: uitgevoerde diensten met minder dan 3, 5 tot 7, 7 tot 9 en meer dan 9 minuten vertraging per maand, serie, dienstregelpunt en rijrichting voor aankomst en vertrek. Bewerking: gesommeerd naar jaar en serie en punctualiteit bepaald naar serie.

**Tabel 3.14: Gehaalde aansluitingen Sprinters**

t.b.v. NS en Veolia aangeleverd: aansluitingen per series op stations. Bewerking: geen.

**Tabel 3.15: Aantal aansluitingen van buslijnen op de trein**

t.b.v. NS en Veolia aangeleverd: aansluitingen van buslijn op trein (IC/Sprinter). Bewerking: Optelling naar station en treintype.

**Tabel 3.16: Gemiddeld aantal in- en uitstappers (bus) op stations**

t.b.v. NS en Veolia aangeleverd: In- en uitstappers per halte per uur en maand. Bewerking: correctie papieren vervoerbewijzen, jaartotaal bepalen en terugrekenen naar dag.

**Tabel 3.17: Check in-/check out mogelijkheden en service-/alarmzuilen**

t.b.v. NS en Veolia aangeleverd: voorzieningen per station. Bewerking: stoptreinstations gecombineerd.

**Tabel 3.18: Tarieven Limburg voor enkele reis voltarief bij reizen op saldo**

Bewerking: geen.

**Tabel 3.19: Tarieven Limburg van abonnementen en voordeelkaarten**

Bewerking: geen.

**Tabel 3.20: Ticket- en toegangssystemen**

t.b.v. NS en Veolia aangeleverd: voorzieningen per station. Bewerking: stoptreinstations gecombineerd.

**Tabel 3.21: Regio specifieke reisproducten**

Bewerking: geen.

**Tabel 3.22: Personeel**

Bewerking: geen.

**Tabel 3.23: Opbrengsten, kaartmix per treinserie**

t.b.v. NS aangeleverd: Opbrengsten per categorie en maand. Bewerking: bepalen jaartotaal en aandelen bepalen.

**Tabel 3.24: Aantal incidenten**

t.b.v. NS aangeleverd: incidenten per categorie, serie en maand. Bewerking: bepalen jaartotaal.

t.b.v. Veolia aangeleverd: gedetailleerde omschrijving incidenten. Bewerking: geen.

## Bijlage 2: Achtergrond stakeholdergesprekken

### Gesprekspartners per organisatie

Organisatie	Persoon	Functie
<b>Concessiehouders</b>		
NS	Wil Joosten	Accountmanager public affaires
Arriva	Frank van Setten	Adjunct directeur Trein
Veolia	Piet Loven	Operations manager Rail
Veolia	Peter-Paul Weijers	Vervoerontwikkelaar
<b>Concessieverlener</b>		
Provincie Limburg	Eugène Banach	Beleidsmedewerker personenvervoer
Provincie Limburg	Han Hamakers	Beleidsmedewerker personenvervoer
Provincie Limburg	Eric Wolff	Beleidsmedewerker personenvervoer
Provincie Limburg	Wilko Mol	Projectleider (extern)
Provincie Limburg	Tjeerd Postma	Projectleider (extern)
Ministerie IenM		Senior beleidsmedewerker
Ministerie IenM		Programma manager
Ministerie IenM		Coördinerend beleidsmedewerker
<b>Spoorbeheerder</b>		
ProRail	Twan Spapens	Programma manager regionale aanbestedingen
<b>Gemeenten</b>		
Maastricht	Rik Lebouille	Senior beleidsmedewerker Mobiliteit en Verkeer
Heerlen	Ruud Schmeitz	Verkeerscoördinator
Heerlen	Ernst Adriaanse	Beleidsmedewerker Verkeer en Vervoer
Sittard-Geleen	Rogier Dijker	Beleidsmedewerker Verkeer en Vervoer
Roermond	Jan Waalen	Verkeerskundige
Meerssen	Ed Moonen	Beleidsadviseur
Echt-Susteren	Rob Walraven	Beleidsmedewerker Open Ruimte
Nuth	Riccardo Toffolo	Verkeerskundige
Beek	Theo van der Leek	Verkeerskundig adviseur
<b>Bedrijven en organisaties</b>		
VVV Zuid-Limburg	Manon Luijten	Marketing manager
reizigersoverleg Limburg en Katholieke ouderenbond Limburg	Jo Linders	Bestuurder
bereikbaarheid MUMC	Steven Jongen	Projectleider
Maastricht Bereikbaar	Lizzy van de Wijdeven	Mobiliteitsmakelaar
Maastricht Bereikbaar	Johan Camp	Projectleider Maastricht Bereikbaar (in dienst bij Veolia)



Rover	Kees Braam	Voorzitter Rover-Limburg
Universiteit Maastricht	Jozien Hendrikx	Directie assistent/coördinator
Arcus	Erik Ottenheijm	Hoofd unit bureau
Stichting Euregio Maas-Rijn	Björn Koopmans	Werkgroep Mobiliteit & infrastructuur
KvK	Antoine van Wegen	Adviseur vernieuwing

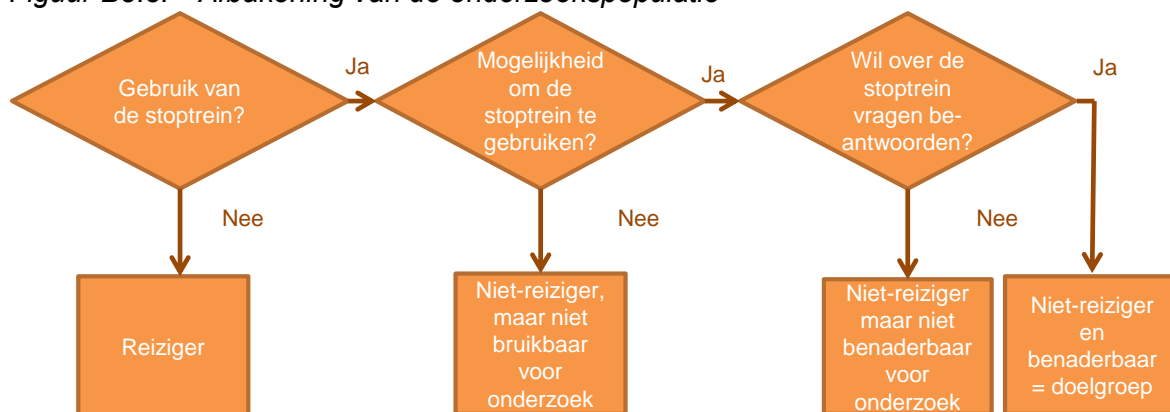
## Bijlage 3: Onderzoeksverantwoording modaliteitskeuze reizigers

### Keuze voor gebruik van de data van Maastricht Bereikbaar

Bij een vervolgmeting zou eerder met Maastricht Bereikbaar het gesprek kunnen worden aangegaan om de doelgroep waar dit onderzoek zich specifiek op richt (niet-reizigers die wel gebruik van de gedecentraliseerde stoptreindiensten kunnen maken) beter af te kunnen bakenen. Zie ook figuur B3.1. Ter verbetering van de afbakening van de doelgroep zouden aan de vragenlijst van Maastricht Bereikbaar enkele vragen kunnen worden toegevoegd toevoegen, namelijk:

- ▶ Heeft u in het afgelopen jaar gebruikt gemaakt van de stoptreindiensten op het traject Roermond-Maastricht of in tegengestelde richting of het traject Sittard-Maastricht of omgekeerd?
- ▶ Kunt u een groot deel van de reis die u het vaakst heeft gemaakt in het afgelopen jaar ook maken via de stoptreindiensten op het traject Roermond-Maastricht of in tegenstelde richting of het traject Sittard-Maastricht of omgekeerd?
- ▶ Bent u bereid enkele vragen die specifiek gaan over de stoptreindiensten op deze trajecten te beantwoorden?

Figuur B3.3. Afbakening van de onderzoekspopulatie



Als respondenten aangeven enkele vragen te willen beantwoorden, kunnen veel gerichtere vragen worden gesteld en kunnen de uitkomsten een-op-een worden toegeschreven aan de stoptreindiensten. Doordat mensen zelf aangeven extra vragen te willen beantwoorden, is de lengte van de vragenlijst en daarmee een hogere kans op afhakers klein. Voor een volgende meting wordt aanbevolen deze werkwijze te volgen. Dit heeft de volgende voordelen:

- ▶ De vragen worden voorgelegd aan niet-reizigers die wel van de stoptreindiensten gebruikmaken;
- ▶ Het onderzoek kan op precies dezelfde wijze worden herhaald onder dezelfde groep mensen;
- ▶ Er is geen sprake van afhankelijkheid van andere initiatieven of organisaties;

- ▶ De kosten kunnen worden beperkt, het is namelijk zeker dat er sprake is van precies de juiste doelgroep;
- ▶ Discussie over de uitkomsten wordt voorkomen, omdat de uitkomsten alleen betrekking hebben op de stoptreindiensten.

De bruikbaarheid en de betrouwbaarheid van het onderzoek neemt door het opzetten en gebruiken van dit Sprinter-specifieke panel sterk toe.

## **Dataverzameling**

Het onderzoek van Maastricht Bereikbaar heeft in totaal 33.600 respondenten opgeleverd. Niet alle vragen zijn altijd door alle respondenten ingevuld, omdat sommige onderwerpen geen betrekking op hen hadden. De populatie is online benaderd met de vragenlijst in de periode oktober tot en met medio december 2016 en zijn werknemers van enkele grote werkgevers in Limburg<sup>12</sup>. Omdat er geen vergelijkingsmateriaal beschikbaar is, is het niet mogelijk te testen in hoeverre deze populatie een representatieve groep van reizigers en niet-reizigers vertegenwoordigt. Begin januari 2017 heeft Maastricht Bereikbaar de analyses voor dit onderzoek uitgevoerd en deze beschikbaar gesteld<sup>13</sup>. Op basis van deze informatie kan een aantal indicatoren worden gespecificeerd. Om te beginnen eerst een beknopte beschrijving van de respondenten.

---

<sup>12</sup> De werkgevers zijn: APG (voormalig ABP), Maastricht Universitair Medisch Centrum, Gemeente Maastricht, Universiteit Maastricht, Zuyderland Medisch Centrum, Hogeschool Zuyd, Dolmans Landscaping Group, en Koninklijke MOSA B.V..

<sup>13</sup> Omdat deze data in eerste instantie niet voor dit onderzoek zijn verzameld, was het niet mogelijk dit databestand te ontvangen en analyses uit te voeren.

## Bijlage 4: Kenmerken respondenten OV-klantenbarometer

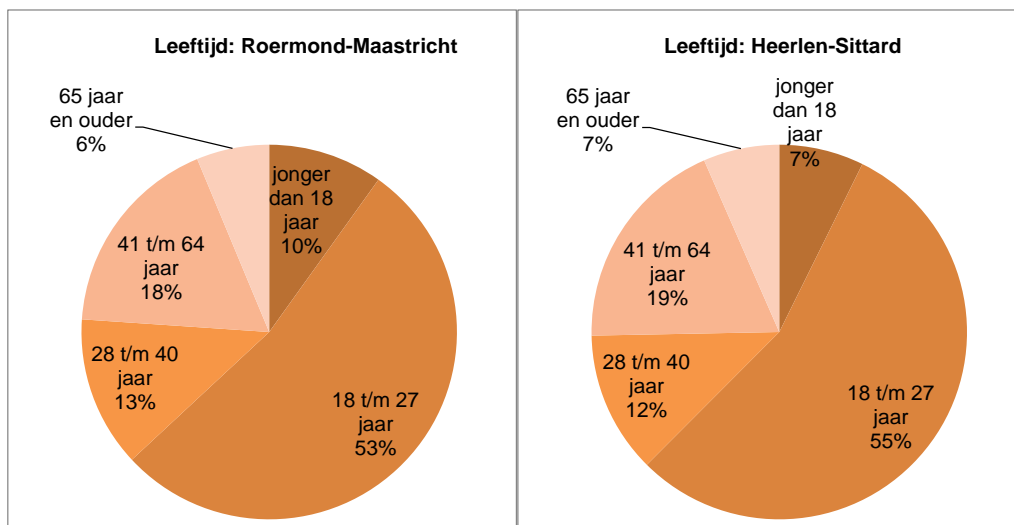
### Kenmerken respondenten

Voor de betrokken partijen bij de OV-Klantenbarometer is het belangrijk om een goed beeld te hebben van de reizigers van de stoptreindiensten. De reizigers zijn te karakteriseren vanuit de OV-klantenbarometer op geslacht, leeftijd, vervoersbewijs en ritfrequentie.

Wat betreft geslacht zijn er verschillen tussen de stoptreindiensten. Voor de treindienst Roermond-Maastricht bedraagt het percentage vrouwen 45% en voor de treindienst Sittard - Heerlen 51%. Wat dit grote verschil veroorzaakt, is onbekend.

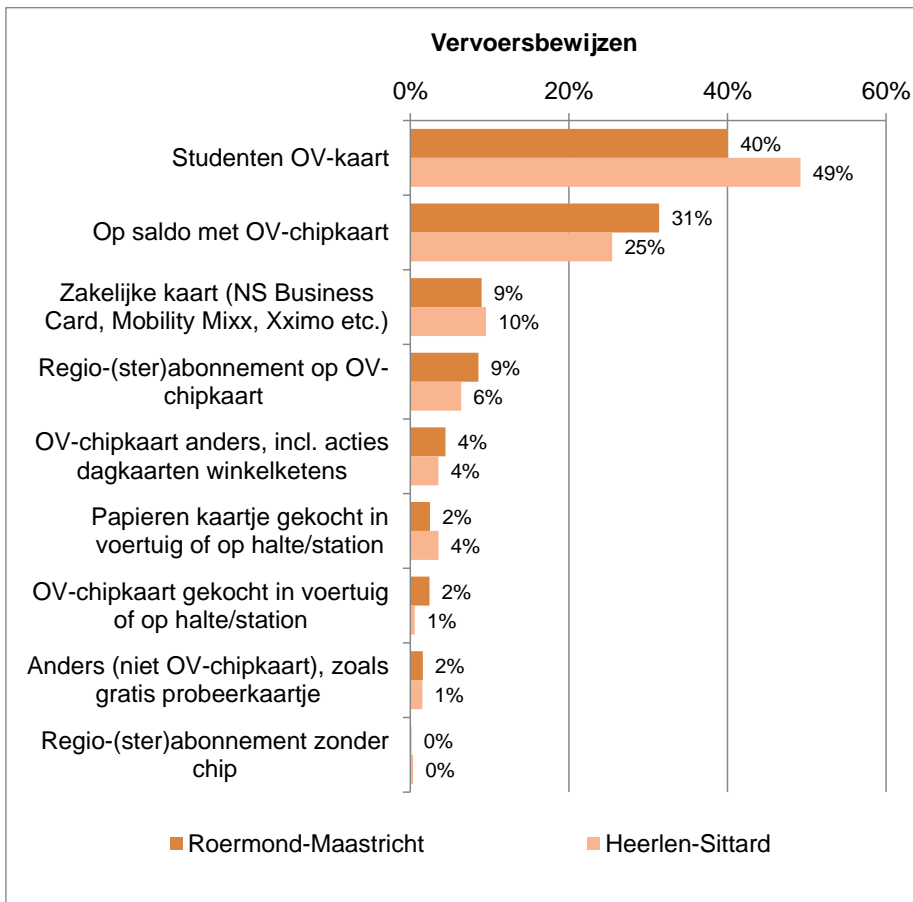
Zoals in de diepte-interviews ook wordt genoemd, maken studenten en scholieren veel gebruik van de stoptreindiensten. Dit beeld zien we ook terug op de kenmerken leeftijd en vervoersbewijs. Meer dan de helft van de reizigers zijn personen tussen de 18 en 27 jaar, de typische studentenleeftijden.

Figuur B4.1: Leeftijdsverdeling van de reizigers van de treindiensten



Hetzelfde beeld komt naar voren uit de vervoersbewijzen waar men mee reist. De OV-studentenkaart is in de stoptreindiensten verreweg het meest gebruikte vervoersbewijs. Het kopen van papieren kaarten komt nauwelijks meer voor.

Figuur B4.2: Gebruikte vervoersbewijzen



Tenslotte is de rittfrequentie inzichtelijk gemaakt. Hieruit blijkt dat de grootste groepen reizigers de trein of juist weinig gebruikt (0 tot 1 maal per week) of juist vaak (5 of meer keren per week).



