

# OVERSTAPPUNTEN

“WAT ZIJN DE SUCCESFACTOREN EN KNELPUNTEN ACHTER HET REALISEREN VAN VERBETERINGEN AAN OVERSTAPPUNTEN?”



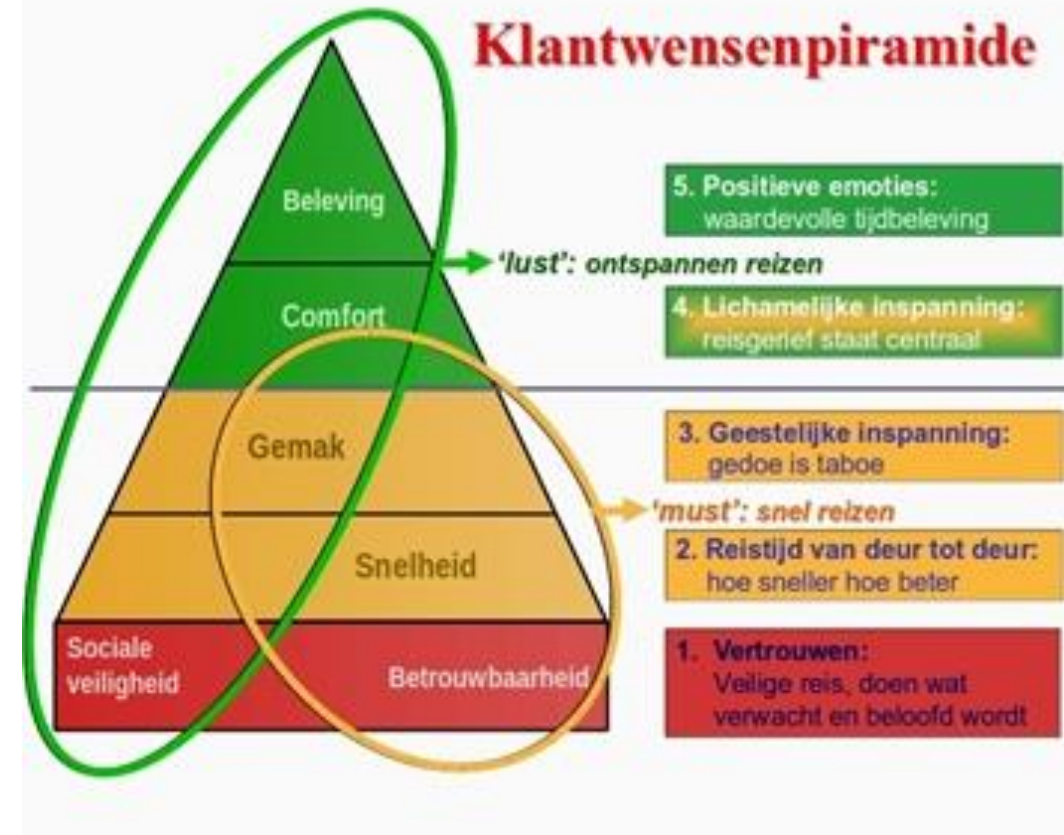
Prof. dr. D. Janssens  
Universiteit Hasselt  
Bron: Masterthesis D. Jongen (2017)



## Klantwensenpiramide



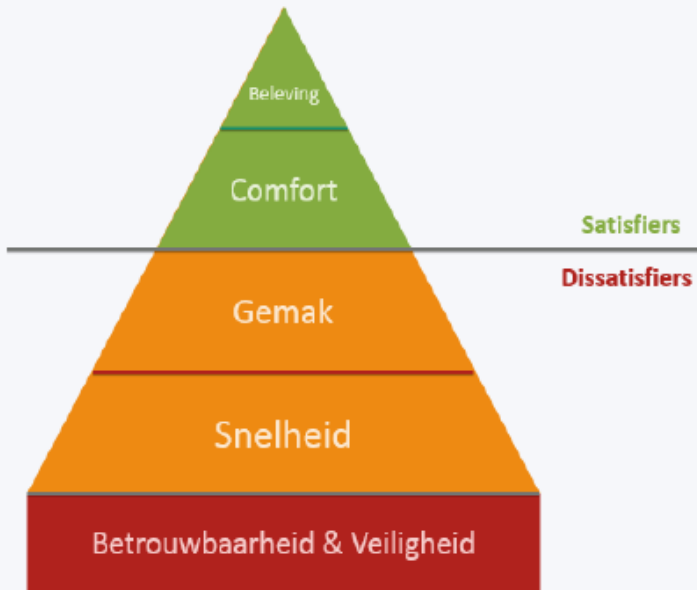
## Klantwensenpiramide



Element	Klantwens
<b>Veiligheid</b> 	Toezicht op het overstappunt
	Goede en heldere verlichting
	Overzichtelijk terrein zonder dode hoeken
	Levendigheid, geen verlaten terrein
	Schone en verzorgd terrein
	Verkeersveilige en bewaakte omgeving (vooral van toepassing op het parkeerterrein)
<b>Snelheid</b>	Snelle reis van A naar B met een snelle optimale overstap
	Weinig tijd kwijt zijn aan zoeken naar parkeerplaats
	Snelle bereikbaarheid vanaf de hoofdwegen
<b>Gemak</b>	Wachruimte op het overstappunt
	Voldoende zit- en wachtmogelijkheden
	Korte loopafstand tot het OV vanuit de andere middelen
	Een voor iedereen toegankelijk overstappunt
	Duidelijke looproutes met een goede informatievoorziening
	Aanwezigheid van (actuele) reisinformatie
	Er is een overstap mogelijk op deelsystemen zoals deelfiets, deelauto of een (OV)taxidienst.

<b>Betrouwbaarheid</b>	Hoge frequentie van het vervoer 
	Hoge punctualiteit en laag rituitvalpercentage
	Optimale overstap tussen de verschillende OV-middelen
	Hoog aantal direct bereikbare bestemmingen
	Geen congestie van en naar het overstappunt
	Voldoende capaciteit van de parkeervoorzieningen (voor zowel fiets als de auto)
<b>Comfort</b>	Aanwezigheid van draadloos internet (WiFi)
	Aanwezigheid van een werkplek (meeting point)
	Verwarmde wachruimte op het overstappunt
	Aanwezigheid van een kiosk/horecagelegenheid
<b>Beleving</b>	Aanwezigheid van kunstobjecten of andere objecten die de uitstraling van het terrein verbeteren
	Aanwezigheid van een kiosk/horecagelegenheid

# Objectieve Evaluatie => Objectieve Checklist



Indeling thema's checklist			Niet aanwezig	Gedeeltelijk aanwezig	Aanwezig
<b>Satisfiers</b>	Thema E	Beleving	0	+0,5	+1
	Thema D	Comfort			
<b>Dissatisfiers</b>	Thema C	Gemak	-1	0	+1
	Thema B	Snelheid			
	Thema A	Veiligheid & Betrouwbaarheid			

Klantwens	Norm	Niet aanwezig	Gedeeltelijke Aanwezig	Aanwezig
Voldoende stallingscapaciteit Fiets	Een maximale bezettingsgraad van 80-90%	De bezettingsgraad ligt hoger dan de 90%	De bezettingsgraad ligt op 90%	De bezettingsgraad ligt op 80%.

	Thema		Klantwens	Norm	Niet aanwezig	Gedeeltelijk aanwezig	Aanwezig
<b>A</b>	<b>Veiligheid &amp; Betrouwbaarheid</b>						
	<i>Uitstraling</i>	1	Zichtbaarheid / Overzichtelijkheid	Ononderbroken zichtlijnen vanuit intensief gebruikte ruimten/gebouwen en het station.	Het zicht wordt geheel geblokkeerd.	Er staan enkele objecten die de zichtlijnen blokkeren.	Het gehele terrein is overzichtelijk (ononderbroken zichtlijnen)
		2	Levendigheid (bedrijvigheid's gedurende de dag)	Aanwezigheid van woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven.	Er zijn geen woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven in de omgeving (= 0)	In beperkte mate zijn er woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven in de omgeving (min 1-max 5 objecten)	Er zijn woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven in de omgeving (min. 5 objecten)
		3	Verlichting	De gehele stationsomgeving is verlicht met speciale aandacht voor de wachruimtes en toegangen tot het station/haltes.	De stationsomgeving is niet verlicht.	De stationsomgeving is grotendeels verlicht maar er zijn onverlichte gedeeltes of de wachruimtes/toegangen zijn niet voldoende verlicht.	De stationsomgeving is geheel verlicht, inclusief de wachruimtes en toegangen tot de stations/haltes.
		4	Schoon en verzorgde uitstraling	Het terrein heeft een schone en vandalisme vrije uitstraling.	Er is sprake van vandalisme en/of afval op meer dan 2 locaties.	Er is in beperkte mate sprake van vandalisme en/of afval op 1 à 2 locaties op het terrein.	Er is geen sprake van vandalisme en/of afval op het hele terrein.
	<i>Toezicht</i>	5	Toezicht en bewaking	De omgeving wordt gecontroleerd door middel van camera's en/of formeeltoezicht (surveillances).	Er zijn geen camera's en/of formeeltoezicht (surveillances).	Er zijn camera's of er is formeeltoezicht (surveillances).	Er zijn camera's en er is sprake van formeeltoezicht (surveillances).
		6	Bewaakte fietsenstalling	De fietsenstalling wordt bewaakt.	Er zijn geen camera's en/of formeeltoezicht (beheerder) in de fietsenstalling.	Er zijn camera's of er is formeeltoezicht (beheerder) in de fietsenstalling.	Er zijn camera's en er is sprake van formeeltoezicht (beheerder) in de fietsenstalling.
	<i>Verkeersveiligheid</i>	7	Verkeersveiligheid	De verschillende vervoersstromen zijn van elkaar gescheiden en inrichting is gebaseerd op de duurzame veiligheid principes	De vervoersstromen zijn niet gescheiden en de inrichting is niet volgens de ETW/GOW richtlijnen.	De vervoersstromen zijn niet gescheiden of de inrichting is niet volgens de ETW/GOW richtlijnen.	De vervoersstromen zijn gescheiden en de inrichting is volgens de ETW/GOW richtlijnen.
	<i>Congestie</i>	8	Kans op congestie beperkt	Op de hoofdweg richting de P+R is de kans op congestie beperkt.	Er is sprake van vertraging (rood-donkerrood) in de ochtendspits 07:30-09:00 (dinsdag)	Er is sprake van beperkte vertraging (oranje) in de ochtendspits 07:30-09:00 (dinsdag)	Er is sprake van geen vertraging (groen) in de ochtendspits 07:30-09:00 (dinsdag)

	Capaciteit	9	Voldoende parkeercapaciteit Auto	Een maximale bezettingsgraad van 80-90%	De bezettingsgraad ligt hoger dan de 90%.	De bezettingsgraad ligt op 90%.	De bezettingsgraad ligt op 80%.
		10	Voldoende stallingscapaciteit Fiets	Een maximale bezettingsgraad van 80-90%	De bezettingsgraad ligt hoger dan de 90%.	De bezettingsgraad ligt op 90%.	De bezettingsgraad ligt op 80%.
	Punctualiteit OV	11	Hoge punctualiteit van het OV	De treinen arriveren en vertrekken conform de dienstregeling.	De gemiddelde punctualiteit op dit station ligt onder de wettelijke norm van 88,5%.	De gemiddelde punctualiteit ligt boven de wettelijke norm (88,5%) maar onder het landelijke gemiddelde (89,4%)	De gemiddelde punctualiteit ligt boven de wettelijke norm (88,5% en het landelijke gemiddelde (89,4%))
<b>B Snelheid</b>							
	Overstap OV	1	Overstap van bus op trein is optimaal	De overstaptijd tussen het vortransport (OV) en het hoofdtransport (OV) is voldoende en wordt als prettig ervaren.	De overstaptijd is korter dan 3 of langer dan 7 minuten	De overstaptijd is 3, 4, 6 of 7 minuten.	De overstaptijd is 5 minuten.
	Frequentie OV	2	Hoge frequentie tijdens de spits (ochtend/avondspits)	Een hoge frequentie (hoofdtransport) tijdens de spitsuren (06:30-09:00 en 16:00-18:30)	Er rijden minder dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden meer dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.
		3	Hoge frequentie tijdens de daluren (overdag)	Een hoge frequentie (hoofdtransport) tijdens de daluren overdag (09:00-16:00).	Er rijden minder dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden meer dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.
		4	Hoge frequentie tijdens de daluren (avond/nacht)	Een hoge frequentie (hoofdtransport) tijdens de daluren in de avond/nacht (18:30-00:00/05:00-06:30)	Er rijden minder dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden meer dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.
<b>C Gemak</b>							
	Looproutes	1	Directe looproutes op het terrein	Directe looproutes die gescheiden zijn van het overige (gemotoriseerde) verkeer op het terrein.	Geen looproutes beschikbaar op het terrein.	Looproutes zijn direct of zijn gescheiden van het overige gemotoriseerd verkeer.	Looproutes zijn direct en gescheiden van het overige gemotoriseerd verkeer.
		2	Directe looproutes van/naar het terrein	Directe en veilige looproutes die gescheiden zijn van het overige (gemotoriseerde) verkeer, die vanuit de gehele omgeving toegang bieden tot het station.	Geen looproutes van en naar het station beschikbaar.	Er zijn looproutes beschikbaar maar ze zijn niet gescheiden, veilig of bieden niet vanuit de hele omgeving toegang.	De looproutes voldoen aan de norm (direct, veilig en vanuit de hele omgeving).
	Loopafstanden	3	Korte loopafstand Bus-OV	De loopafstand bedraagt bij voorkeur 100 meter en maximaal 150 meter.	De loopafstand bedraagt meer dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 100 meter.
		4	Korte loopafstand Fiets-OV	De loopafstand bedraagt bij voorkeur 100 meter en maximaal 150 meter.	De loopafstand bedraagt meer dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 100 meter.



		5	Korte loopafstand Auto-OV	De loopafstand bedraagt bij voorkeur 150 meter en zeker niet meer dan 250 meter.	De loopafstand bedraagt meer dan 250 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 250 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 150 meter.
	<i>Deelsystemen</i>	6	OV-Fiets	Op het station is de OV-fiets te huur.	Er wordt geen OV-fiets aangeboden.	OV-fiets wordt aangeboden maar is op moment van meting niet beschikbaar.	OV-fiets wordt aangeboden en is op moment van meting beschikbaar.
		7	Taxi / NS-Zonetaxi	Op het station zijn taxi's beschikbaar, met voorkeur NS Zonetaxi.	Er zijn geen taxivoorzieningen.	Er zijn reguliere taxivoorzieningen.	NS-Zonetaxi wordt aangeboden op dit station (evt. naast de gewone taxi).
	<i>Toegankelijkheid</i>	8	Overbrugbare hoogteverschillen	Hoogteverschillen moeten overbrugbaar zijn voor iedereen (kan doormiddel van hellingbaan of lift).	Er zijn onoverbrugbare hoogteverschillen.	Er zijn overbrugbare hoogteverschillen die toegankelijk worden gemaakt met een hellingbaan.	Er zijn geen hoogteverschillen of de hoogteverschillen worden met een lift overbrugbaar gemaakt.
		9	Invalidenparkeerplaatsen	Er zijn invalidenparkeerplaatsen aanwezig en deze liggen binnen 100 meter (loopafstand) van het OV.	Er zijn geen invalidenparkeerplaatsen.	Er zijn invalidenparkeerplaatsen maar deze liggen meer dan 100 meter van het hoofdtransport af.	Er zijn invalidenparkeerplaatsen binnen een loopafstand van 100 meter van het hoofdtransport.
	<i>Reisinformatie</i>	10	Actuele reisinformatie OV	Er is actuele reisinformatie beschikbaar op het station voor het voor/natransport en het hoofdtransport (trein).	Er is geen actuele reisinformatie beschikbaar voor alle OV middelen.	Er is alleen actuele reisinformatie beschikbaar voor het hoofdtransport.	Er is actuele reisinformatie beschikbaar voor het hoofdtransport, voor/natransport.
	<i>Wachmogelijkheden</i>	11	Zitplaatsen / zitmogelijkheden	Er zijn zittingen aanwezig op het station.	Er zijn geen zittingen aanwezig op het station.		Er zijn zittingen aanwezig op het station.
<b>D</b>	<b>Comfort</b>						
	<i>Wifi</i>	1	Aanwezigheid van Wifi	Er is sprake van een snelle Wifi verbinding op het station	Er is geen Wifi beschikbaar op het station.	De gemeten snelheid van de Wifi ligt tussen de 0 en 4 mbit.	De gemeten snelheid van de aanwezige Wifi ligt boven de 4 mbit.
	<i>Wachruimte</i>	2	Verwarmde Wachruimte	Er is sprake van een comfortabele wachruimte.	Er is geen wachruimte voor reizigers beschikbaar.	Er zijn niet afgesloten wachruimtes beschikbaar op het station.	Er zijn afgesloten en verwarmde wachruimtes beschikbaar op het station.
	<i>Horeca</i>	3	Horeca voorzieningen	Horecavoorzieningen zijn aanwezig op het station.	Er is geen horeca beschikbaar op het station.	Er zijn automaten beschikbaar op het station.	Er is een bemenste horecavoorziening aanwezig.

E	Beleving						
	<i>Kunst</i>	1	Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Er wordt gebruik gemaakt van prettige kleuren en er is kunst aanwezig op het station. *Prettige kleuren zoals zijn vastgesteld in Spoorbeeld, zie verwijzing 10.	Er is geen kunst aanwezig en er is geen gebruik gemaakt van prettige kleuren*.	Er is geen kunst aanwezig of er is geen gebruik gemaakt van prettige kleuren*.	Er is kunst aanwezig op het station en er wordt gebruik gemaakt van prettige kleuren*.
	<i>Retail</i>	2	Commerciële dienstverlening	Er is een winkel, kiosk, bank, postkantoor, supermarkt of andere dienstverlenende faciliteit op het terrein aanwezig.	Er is geen verdere commerciële dienstverlening aanwezig.	Tijdens kantooruren zijn er voorzieningen aanwezig (commerciële dienstverlening).	Gedurende de venstertijden van het OV zijn er voorzieningen beschikbaar (commerciële dienstverlening)