

De bekendheid van R-net in de Randstad

Onderzoek naar bekendheid en imago R-net



OV-
BUREAU
RANDSTAD

maart 2012

Copyright © 2012 Blauw Research bv

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Blauw Research. Dit rapport is geleverd onder de leveringsvoorwaarden van de MOA.

All rights are reserved. Nothing from this report may be copied, saved in an authorised data bank or be made public in any form, whether it be electronically, mechanically or through photocopies without prior consent from Blauw Research. This report has been created following MOA conditions.

Voorwoord

Op 11 december 2011 is R-net officieel van start gegaan. OV-Bureau Randstad is benieuwd naar de bekendheid en het imago van R-net en heeft Blauw Research gevraagd hier onderzoek naar te doen.

We hebben dit onderzoek met plezier uitgevoerd en we hopen dat de positieve resultaten zullen bijdragen aan de verdere ontwikkeling en uitrol van R-net.

Rotterdam, maart 2012

Projectteam:

Anke Bergmans, project manager

Arjen van Ulden, business cell manager

Blauw Research

Weena 125

3013 CK Rotterdam

Tel: 010-4000900

www.blauw.com

Contactpersonen:

Anke Bergmans, anke.bergmans@blauw.com

Arjen van Ulden, Arjen.vanulden@blauw.com

Leeswijzer

Dit rapport beschrijft de resultaten op hoofdlijnen en waar relevant worden significante verschillen tussen groepen (leeftijd, reisfrequentie, Randstadregio en keuzereiziger) beschreven.

Wanneer wordt gesproken over Randstedelingen worden inwoners bedoeld van de vier Randstadprovincies (Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Flevoland).

Wanneer wordt gesproken over frequente en niet-frequente reizigers, wordt bedoeld frequente OV-reizigers en frequente niet-OV-reizigers.

Wanneer wordt gesproken over keuzereizigers wordt de volgende definitie aangehouden;

- Keuzereiziger: In bezit van rijbewijs en motorvoertuig tot beschikking, maar reist ook wel eens met OV

- Captive: Heeft geen rijbewijs óf reist vrijwel nooit met het openbaar vervoer in Nederland

Legenda

Ter verduidelijking van de onderzoeksresultaten worden in dit rapport belangrijke of opmerkelijke resultaten toegelicht aan de hand van pictogrammen.

Betekenis van de pictogrammen:



Positieve bevinding



Aanvulling Blauw Research



Significante verschillen in leeftijd



Significant verschil tussen keuzereizigers en captives



Significante verschillen in reisfrequentie (met OV)



Significante verschillen in Randstadregio



Significante verschillen in meting (mei 2011 – februari 2012)

Inhoudsopgave

1 Kort & Krachtig	5
1.2 Conclusies	7
2 Bekendheid	8
2.1 Totale bekendheid R-net	9
2.2 Totale bekendheid per groep	10
2.3 Herkenning beeldmerken	11
2.4 Herkenning beeldmerken per groep	12
3 Imago	13
3.1 Imago R-net	14
3.2 Gebruiksintentie R-net	15
4 Reisgedrag en houding	16
4.1 Gebruik OV	17
4.2 Reisfrequentie	18
4.3 Belangrijke kenmerken OV	19
4.4 Redenen geen gebruik OV	20
4.5 Reisgedrag	21
Bijlage Verantwoording	22

Hoofdstuk I: Kort & Krachtig



Wat is het beeld van Randstadnet?

Om de bereikbaarheid met OV in de Randstad op peil te houden en te verbeteren is in 2009 het OV-bureau Randstad opgericht. Een van de doelen van het OV-bureau is het ontwikkelen van een hoogwaardig en samenhangend openbaar vervoer. Om dit te bereiken is eind 2011 Randstadnet (R-net) van start gegaan. Met snelle verbindingen wil OV-Bureau Randstad de mobiliteit in de Randstad bevorderen.

Blauw Research heeft voor het OV-bureau Randstad onderzocht hoe de bekendheid en het imago van Randstadnet is onder inwoners van de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Flevoland.

In mei 2011 heeft een 0-meting plaatsgevonden. Nu nadat R-net enkele maanden in werking is, heeft een 1-meting plaatsgevonden. In dit rapport worden de resultaten van deze 1-meting beschreven.

De bekendheid van R-net is toegenomen.

De aanwezigheid van de bussen en bushaltes met het logo en de beeldmerken van R-net heeft een significant effect gehad op de bekendheid met R-net. In mei 2011 was nog 14% van de Randstedelingen bekend met R-net, nu is dat opgelopen tot 29%. Logischerwijs is de bekendheid het hoogst onder frequente reizigers en onder reizigers in de metropoolregio Amsterdam, waar R-net momenteel het meest zichtbaar is.

In het imago van R-net zijn nog weinig veranderingen zichtbaar. R-net wordt vooral gezien als herkenbaar. Ook wordt R-net gezien als aantrekkelijk om mee te reizen. Dit vertaalt zich ook terug in de intentie om met R-net te reizen; ongeveer de helft van de Randstedelingen denkt in de toekomst mogelijk met R-net te gaan reizen. Over de samenhangendheid en betrouwbaarheid van R-net kunnen Randstedelingen zich minder een beeld vormen. Wel hebben in februari 2012 meer Randstedelingen een beeld van de mate waarin het reizen met R-net moeiteloos gaat dan in mei 2011.

Enkel de aanwezigheid van R-net zorgt al voor een flinke toename van bekendheid. Zodra R-net ook in de andere regio's zal gaan rijden, zal dit ook een effect hebben op de bekendheid. Bij een stijgende bekendheid hebben ook meer mensen een beeld van R-net. Het beeld dat mensen hebben van R-net is echter vrijwel niet veranderd en nog niet heel sterk. De eerste stap voor een nieuw vervoernetwerk is zorgen dat dit bekend is onder de doelgroep. Daarmee zijn de OV-autoriteiten op de goede weg. Als ook de ervaring met R-net toeneemt, zullen Randstedelingen steeds beter een beeld kunnen vormen van R-net. Het versterken van het imago van R-net wordt dan de volgende stap voor OV-bureau Randstad.

1 Kort & Krachtig

1.2 Conclusies



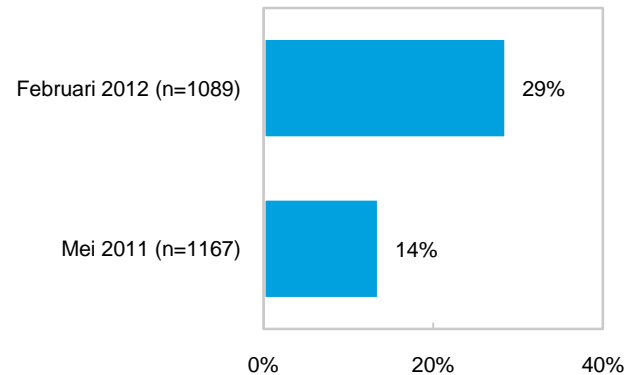
De bekendheid van R-net is gestegen.

Hoofdstuk II: Bekendheid



De totale bekendheid van R-net is gestegen van 14% in mei 2011 naar 29% in februari 2012.

Totale bekendheid (algemeen en geholpen)



2 Bekendheid

2.1 Totale bekendheid R-net

In totaal zijn drie op de tien Randstedelingen bekend met R-net. Dat is een verdubbeling ten opzichte van mei 2011. In zowel Randstedelingen die algemeen bekend zijn als personen die na uitleg bekend zijn met R-net is een stijging te zien.

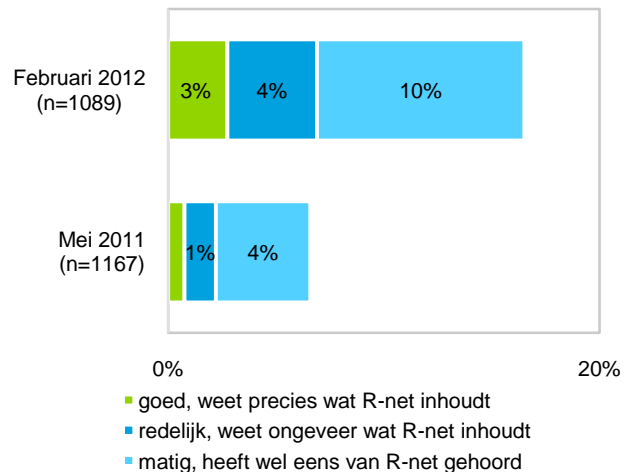


De bekendheid van R-net is gestegen.

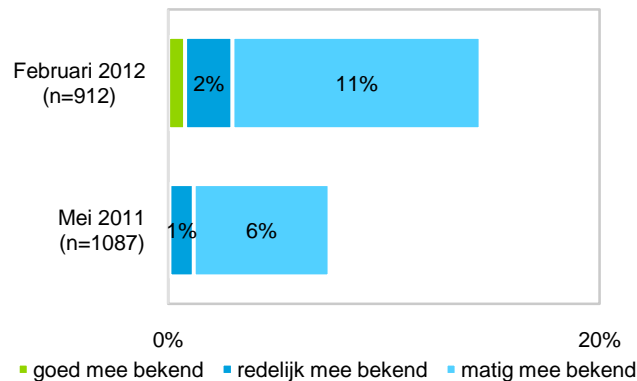


Logischerwijs zijn Randstedelingen die minimaal één keer per maand met het OV reizen, beter bekend met R-net dan de minder frequente reizigers.

Algemene bekendheid R-net



Geholpen bekendheid R-net (na uitleg)



Vraagstelling:

In hoeverre bent u bekend met R-net?

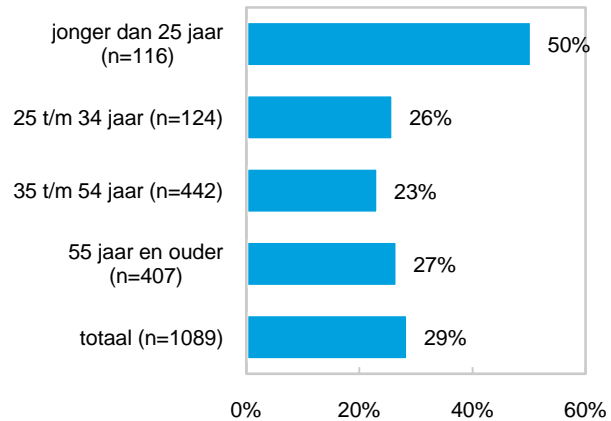
Vraagstelling:

Als u bovenstaande beschrijving leest, in hoeverre bent u dan bekend met R-net? (alleen gesteld als algemene bekendheid = nee)

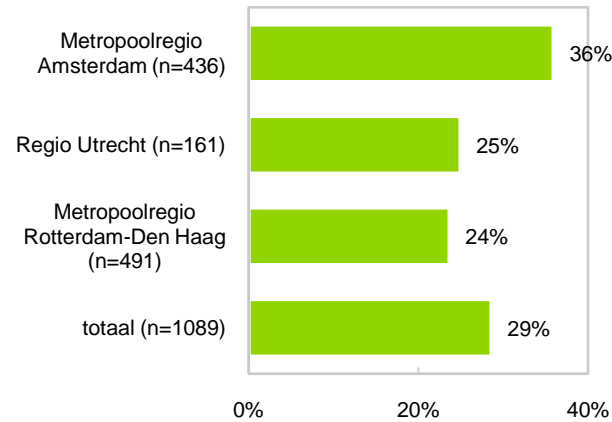
Vooral jongeren en inwoners van de metropoolregio Amsterdam zijn bekend met R-net.

2 Bekendheid
2.2 Totale bekendheid per groep

Totale bekendheid - leeftijd



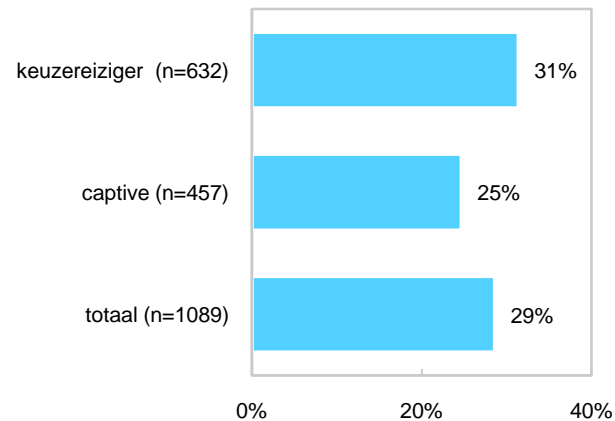
Totale bekendheid – R-regio



25 **35** **55** Van de jongere Randstedelingen (tot 25 jaar) is zelfs de helft bekend met R-net.

 De bekendheid van R-net is in metropoolregio Amsterdam hoger dan in de andere regio's.

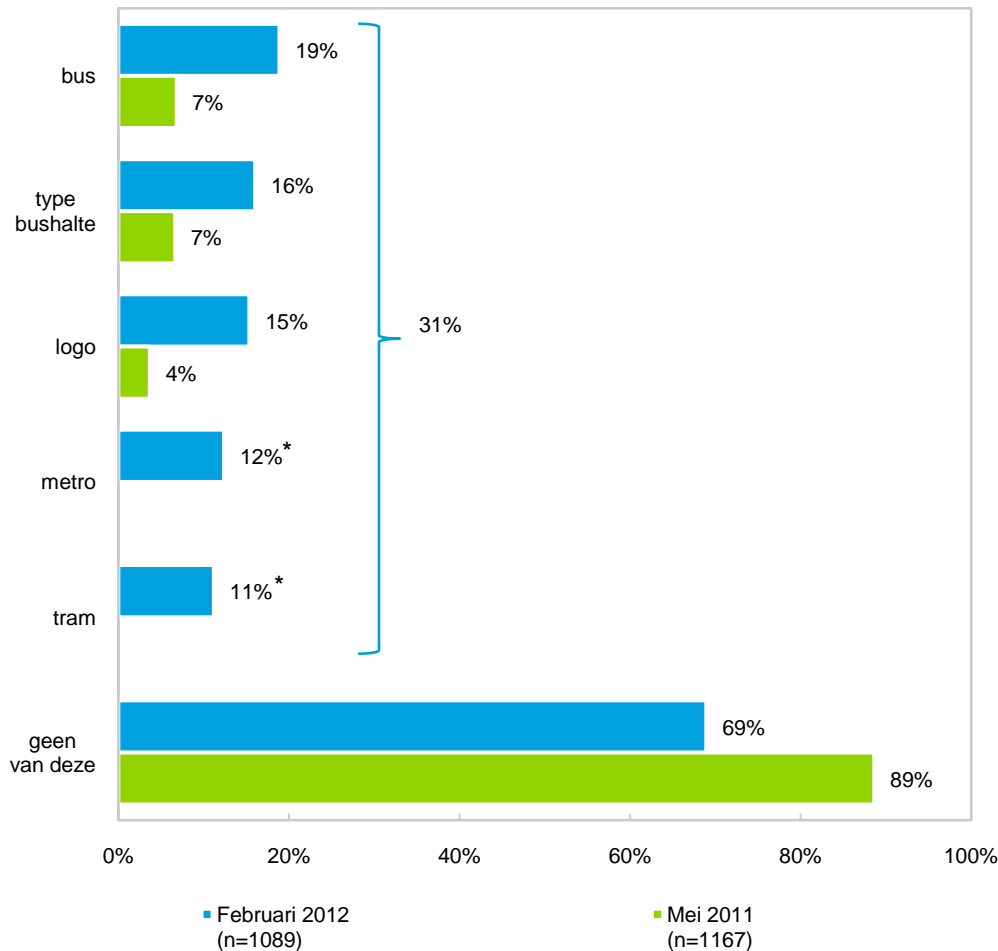
Totale bekendheid (algemeen en geholpen)



 De bekendheid van R-net is hoger onder keuze-reizigers dan onder niet-keuze-reizigers.

De bus, bushalte en het logo zijn bekender dan in mei 2011.

Herkenning beeldmerken



2 Bekendheid

2.3 Herkenning beeldmerken

25 35 55 Jongeren (tot 25 jaar) zijn beter bekend met alle beeldmerken dan de 25+ 'ers.

Randstedelingen die minimaal één keer per maand met het OV reizen, zijn beter bekend met de beeldmerken dan de minder frequente reizigers.

b * Hoewel de metro en de tram nog niet rijden, is deze wel bekend onder een op de tien Randstedelingen. Dit komt waarschijnlijk doordat ze het logo en de huisstijl herkennen. Ook kan het zijn dat ze de afbeeldingen van de metro en tram op de website gezien hebben.

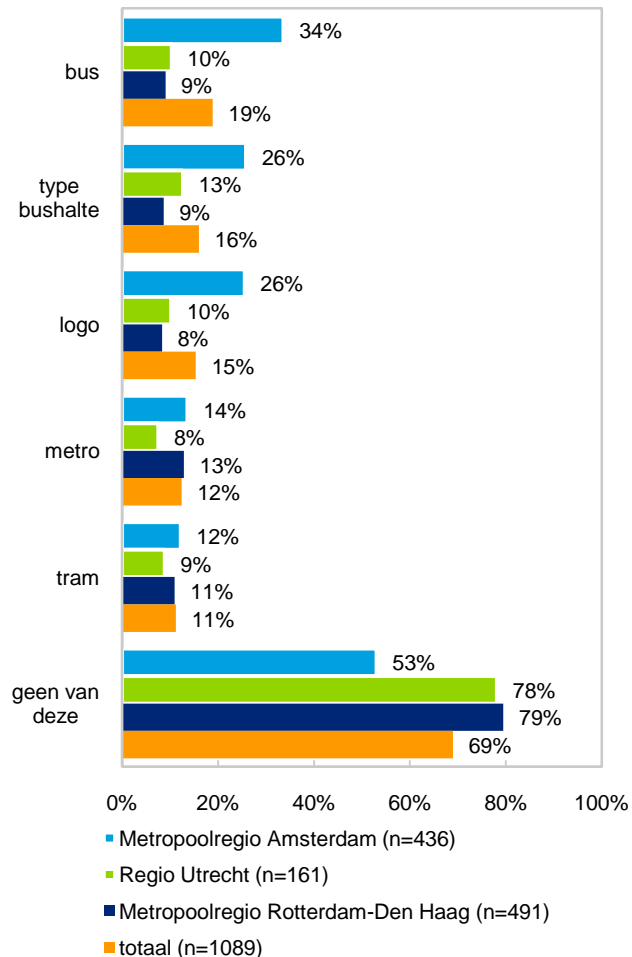
De metro en tram worden vooral herkend door jongeren (25-), frequente reizigers en Randstedelingen die ook in het buitenland met OV reizen.

Vraagstelling:
 U ziet hieronder een bus/bushalte/logo/metro/ tram. Herkent u deze?
 NB: Om volgorde-effecten te voorkomen, zijn de verschillende beeldmerken gerandomiseerd voorgelegd.

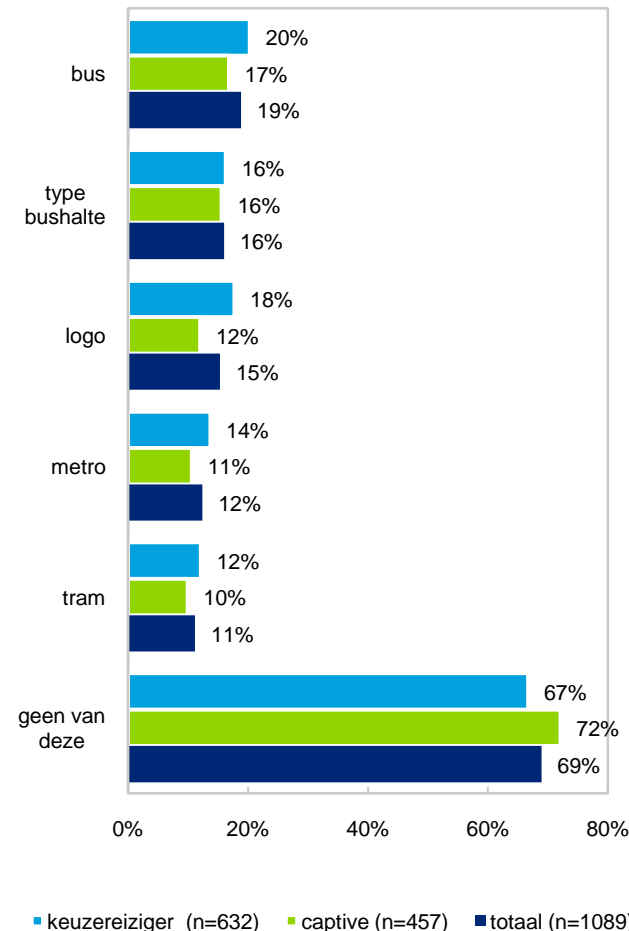
Vooral in de Metropoolregio Amsterdam worden de bus, bushalte en logo vaak herkend.


2 Bekendheid
2.4 Herkenning beeldmerken per groep


Herkenning beeldmerken



Herkenning type bushalte/ bus / tram / metro / logo

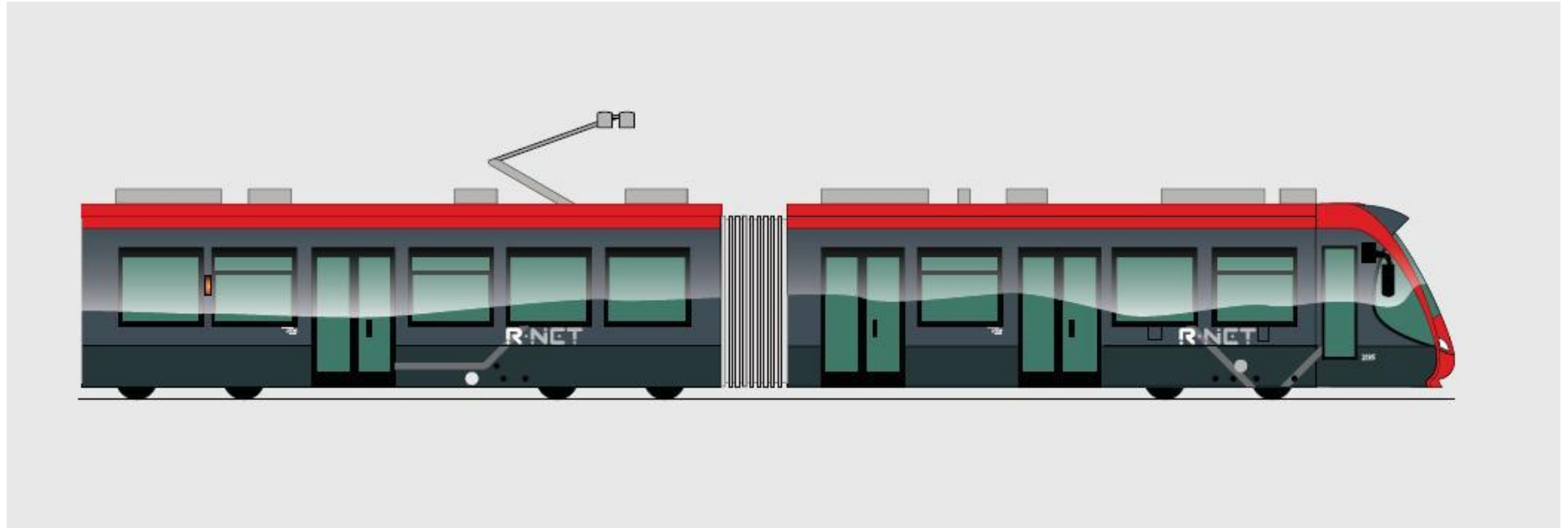


 In de Metropoolregio Amsterdam wordt de bus, de bushalte en het logo vaker herkend dan in de andere regio's.

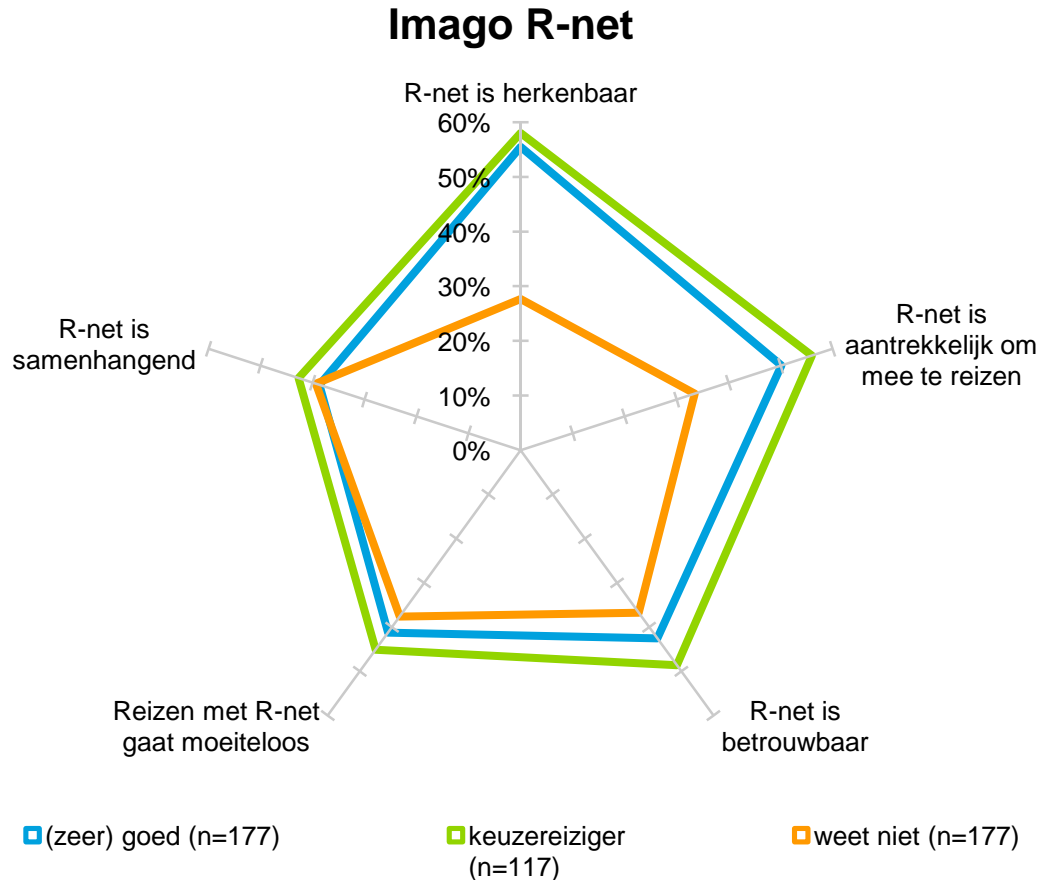
 De bekendheid met het is iets hoger onder keuzereizigers dan onder captives.

Vraagstelling:
U ziet hieronder een bus/bushalte/logo/metro/ tram. Herkent u deze?

Hoofdstuk III: Imago



R-net wordt gezien als herkenbaar en aantrekkelijk om mee te reizen.



b In deze grafiek is weergegeven welk beeld Randstedelingen hebben van R-net. Deze vraag is enkel voorgelegd aan mensen die bekend zijn met R-net. De blauwe lijn geeft aan welk aandeel de eigenschappen (zeer) goed vindt passen bij R-net. De groene lijn geeft aan hoeveel procent niet weet of de eigenschappen passen bij R-net.

3 Imago
3.1 Imago R-net

R-net wordt door ruim de helft gezien als betrouwbaar en aantrekkelijk om mee te reizen. Over de betrouwbaarheid, moeiteloosheid en samenhang is het aandeel dat dit goed vindt passen net zo groot als het aandeel dat het niet weet.

25 **35**
55 Randstedelingen van jonger dan 35 jaar kunnen zich beter een beeld vormen over R-net dan 35+ 'ers. Deze laatste groep weet vaker niet of de kenmerken passen bij R-net.

Randstedelingen die wekelijks of maandelijks met het OV reizen, hebben een positiever beeld van R-net dan de niet-frequente reizigers.

Keuzereizigers vinden R-net vaker betrouwbaar en aantrekkelijk dan captives. Captives hebben vaker geen mening.

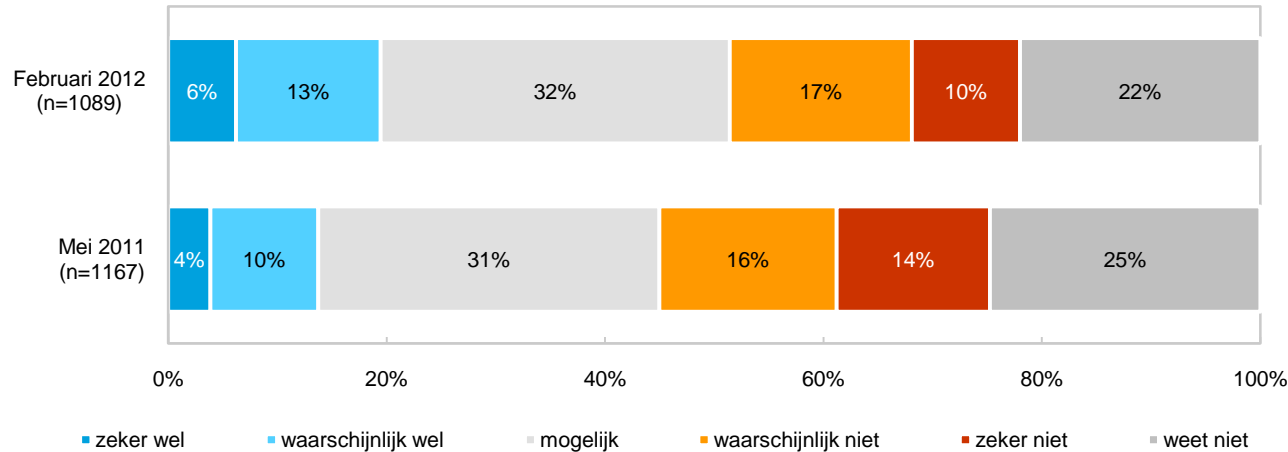
Het imago van R-net is nagenoeg niet veranderd sinds mei 2011. Wel kunnen Randstedelingen zich nu een beter beeld vormen over de moeiteloosheid van R-net.

Vraagstelling:
Hieronder staat een aantal aspecten dat betrekking kan hebben op R-net. Kunt u aangeven in welke mate u de aspecten bij R-net vindt passen?

Eenvijfde van de Randstedelingen zal R-net waarschijnlijk wel gaan gebruiken.

3 Imago
3.2 Gebruiksintentie R-net

Gebruiksintentie R-net



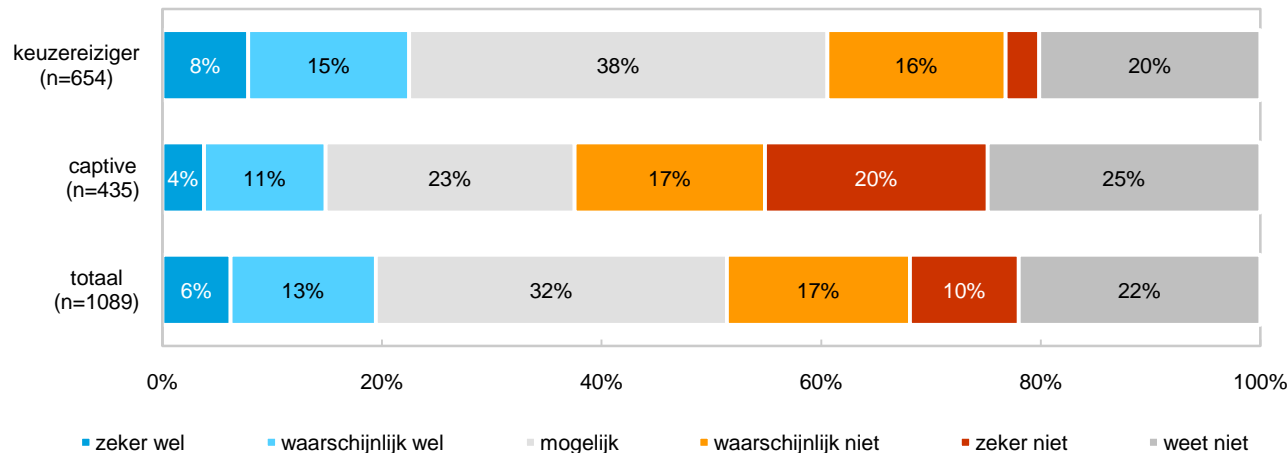
De gebruiksintentie is gestegen van 14% in mei 2011 naar 19% in februari 2012. Ook is het aandeel Randstedelingen dat zeker geen gebruik denkt te maken van R-net gedaald van 14% in 2011 naar 10% in 2012.

Van de Randstedelingen van 25 jaar en jonger heeft ruim eenderde de intentie om R-net gebruiken.

Logischerwijs is de gebruiksintentie van R-net hoger onder frequente reizigers dan onder niet-frequente reizigers.

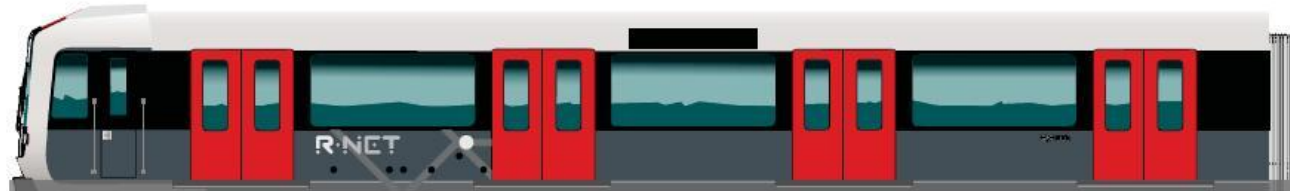
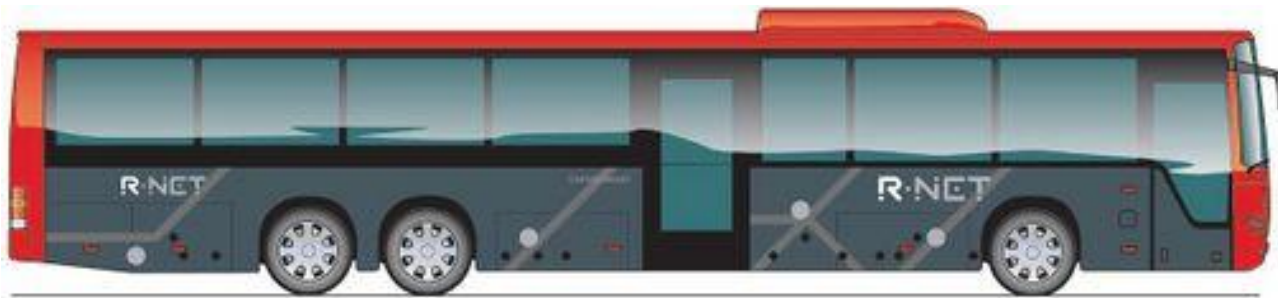
Keuzereizigers hebben vaker de intentie om R-net te gebruiken dan captives.

Gebruiksintentie R-net



Vraagstelling:
In hoeverre overweegt u in de toekomst van R-net gebruik te maken?

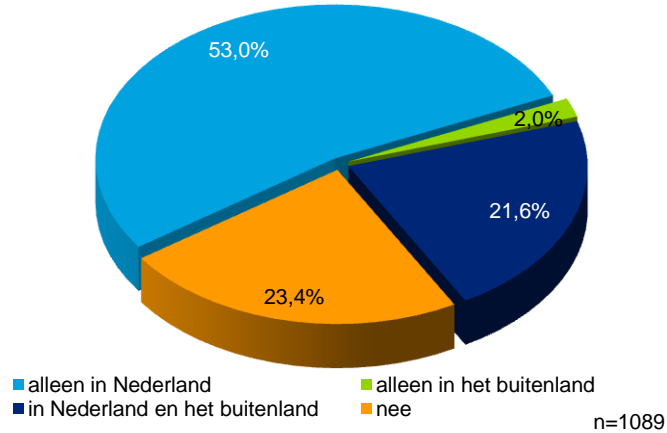
Hoofdstuk IV: Reisgedrag en houding



Ruim driekwart van de Randstedelingen reist wel eens met het OV.

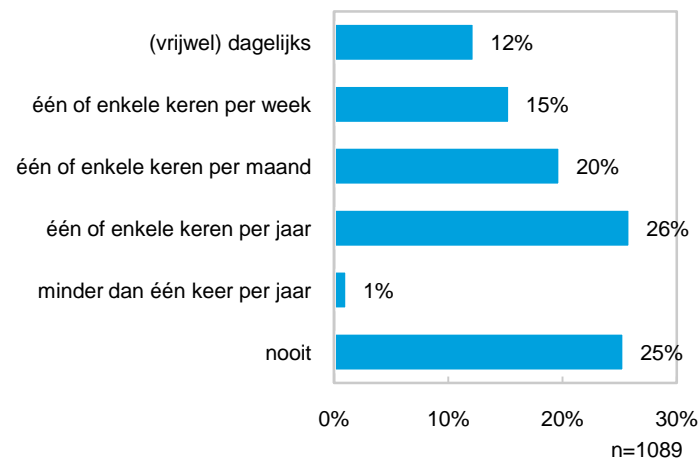
4 Reisgedrag en houding 4.1 Gebruik OV

Gebruik OV



Bijna een kwart van de Randstedelingen heeft het afgelopen jaar niet met het OV gereisd. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat een ander vervoermiddel comfortabeler is, dat OV-reizen omslachtig is en vanwege de kosten.

Reisfrequentie

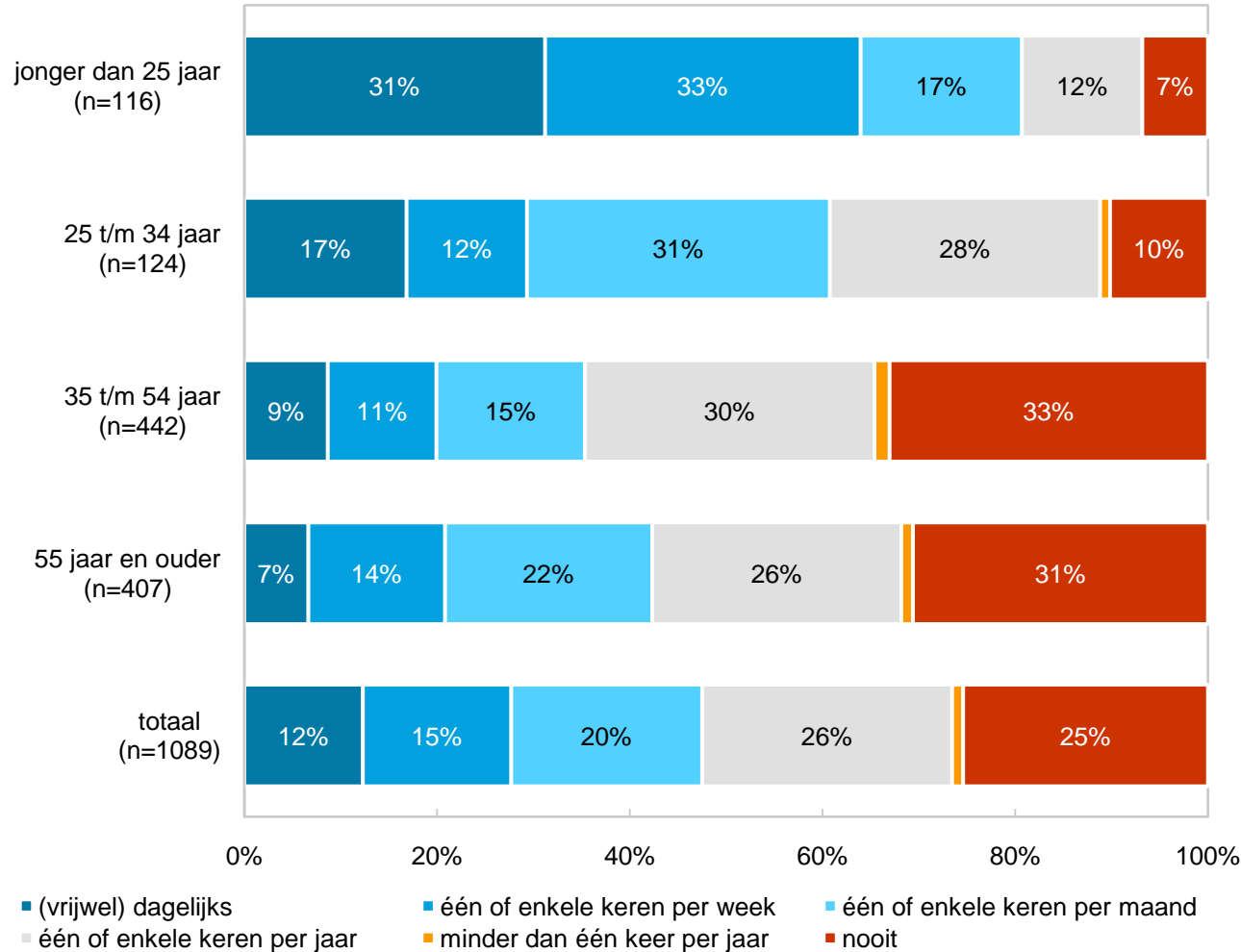


Vraagstelling:
Heeft u de afgelopen 12 maanden met het openbaar vervoer gereisd? Tot het openbaar vervoer rekenen we trein, bus, tram, metro en veerboot.

Vraagstelling:
Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden ongeveer binnen Nederland met het openbaar vervoer gereisd?

Vooraf Randstedelingen van 25 jaar en jonger reizen vaak met OV.

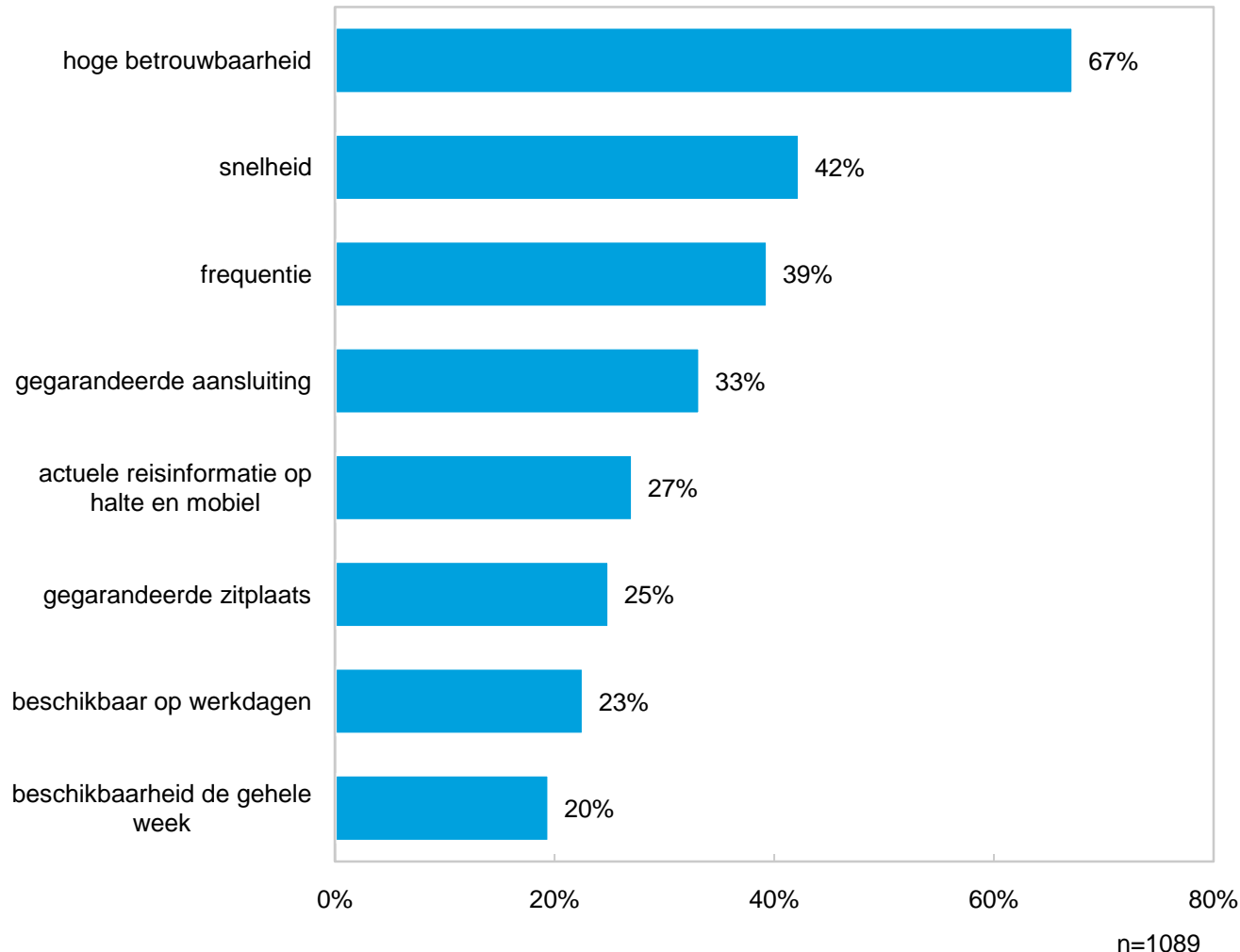
Reisfrequentie



Vraagstelling:
Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden ongeveer binnen Nederland met het openbaar vervoer gereisd?

Randstedelingen vinden met name betrouwbaarheid belangrijk voor openbaar vervoer.


Belang kenmerken openbaar vervoer




4 Reisgedrag en houding 4.3 Belangrijke kenmerken OV

Naast betrouwbaarheid worden ook snelheid, frequentie en gegarandeerde aansluiting genoemd als belangrijke kenmerken voor de kwaliteit van OV.

25 35 55 Randstedelingen van jonger dan 35 jaar vinden actuele reisinformatie belangrijker dan 35+'ers. 55+'ers vinden een gegarandeerde aansluiting en een gegarandeerde zitplaats belangrijker dan Randstedelingen van onder de 55 jaar.

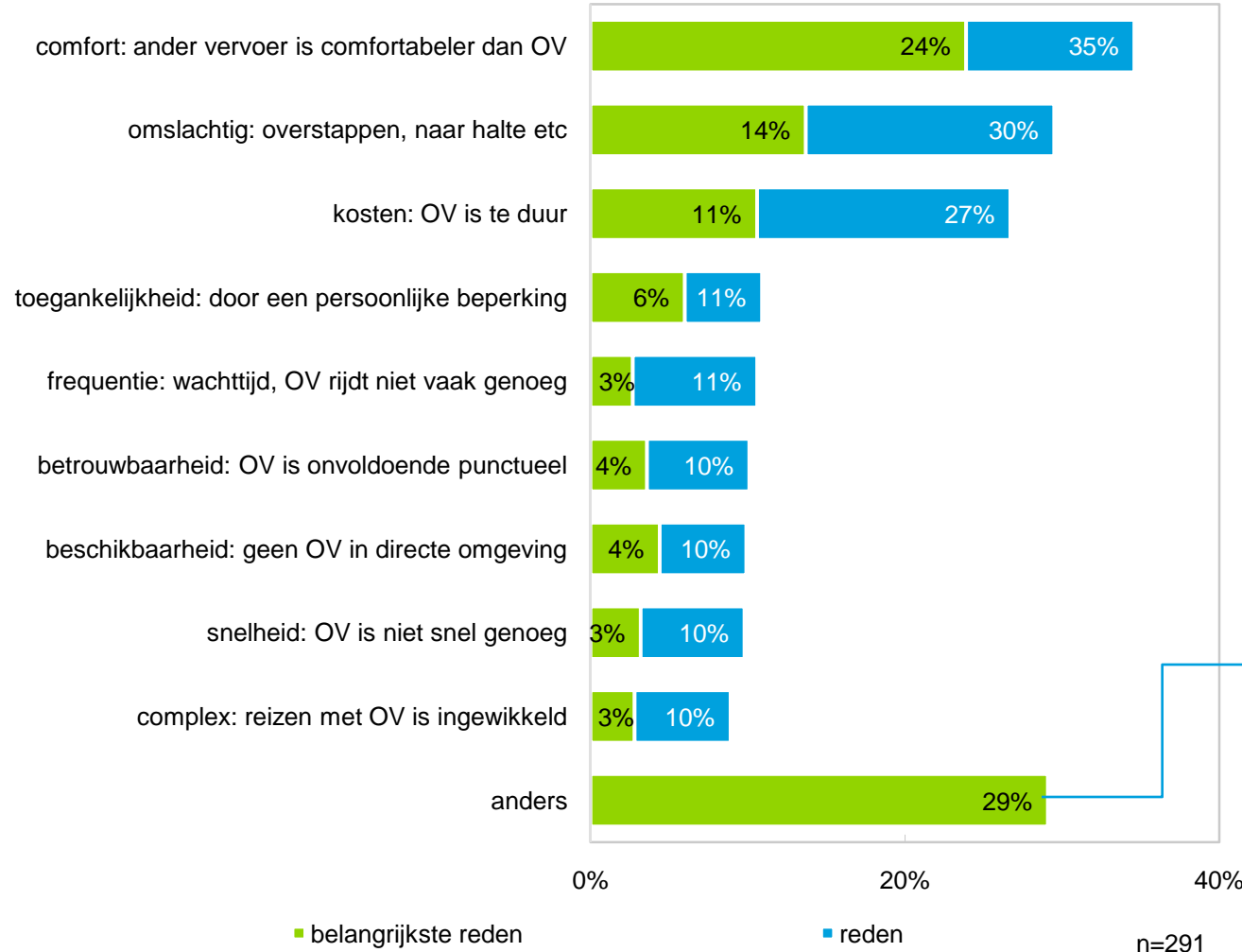
 Frequentere reizigers (minimaal 1 keer per maand) vinden hoge betrouwbaarheid belangrijker dan niet-frequente reizigers. Deze laatste groep vindt snelheid en een gegarandeerde zitplaats belangrijker dan de frequente reiziger.

 Keuzereizigers vinden hoge betrouwbaarheid, frequentie en actuele reisinformatie belangrijker dan captives. Deze vinden een gegarandeerde zitplaats belangrijker dan de captives.

Vraagstelling:
Hoogwaardig openbaar vervoer heeft verschillende kenmerken. Kunt u aangeven welke drie kenmerken voor u het belangrijkste zijn voor de kwaliteit van openbaar vervoer?
U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

Randstedelingen die niet met het OV reizen, noemen vooral als reden dat een ander vervoermiddel comfortabeler is.

Motivatie niet reizen met openbaar vervoer



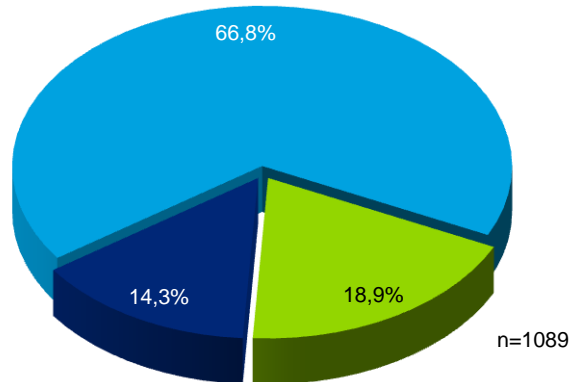
Als andere redenen noemen Randstedelingen dat ze over een auto beschikken of dat ze nooit ver weg hoeven en dan met de fiets gaan.

Vraagstelling:
Waarom reist u niet met het openbaar vervoer in Nederland?

Tweederde van de Randstedelingen heeft beschikking over een motorvoertuig. Het reisgedrag is wisselend.

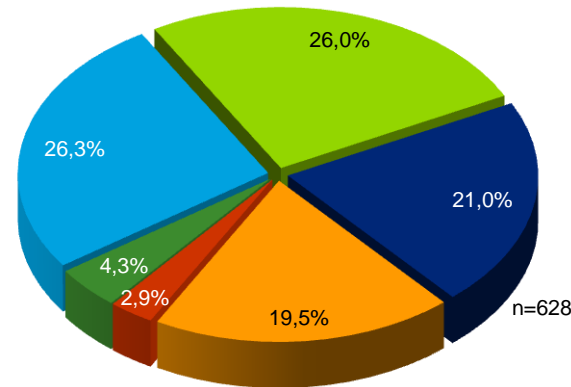
4 Reisgedrag en houding
4.5 Reisgedrag

Mogelijkheid tot reizen per auto



- bezit rijbewijs en beschikking motorvoertuig
- geen rijbewijs
- bezit rijbewijs en geen beschikking motorvoertuig

Reisgedrag



- meestal met de auto/motor, OV is daarvoor niet geschikt
- meestal met het openbaar vervoer (OV)
- meestal met een ander voertuig
- meestal met de auto/motor, maar het OV is wel mogelijk
- meestal lopend
- geen van bovenstaande

Vraagstelling:
Welk antwoord typeert het best uw situatie?

Vraagstelling:
*En welke van de volgende uitspraken typeert het best uw situatie?
Ik reis naar mijn werk/opleiding...*

Bijlage Verantwoording

Doel, doelgroep en methode

- Het centrale doel van het onderzoek is het geven van inzicht in de bekendheid en het imago van R-net en in de ontwikkeling hierin.
- De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners van de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht in de leeftijd van 16 jaar en ouder.
- Dit kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd. De respondenten zijn afkomstig uit het eigen panel van Blauw Research; BlauwNL en van de vaste panelleverancier van Blauw Research; SSI.

Veldwerk

- Het veldwerk van het onderzoek heeft plaatsgevonden van 6 t/m 14 februari. Bij aanvang van het onderzoek is 10% van de bruto steekproef uitgenodigd. Op het moment dat ongeveer 10% van de beoogde (netto) respons was behaald, zijn tussentijds resultaten opgevraagd om te controleren of zich geen problemen hadden voorgedaan in de vragenlijst. Vervolgens is de overige 90% uitgenodigd voor het onderzoek.
- Om de respons te bevorderen is tussentijds een herinneringsmail verstuurd naar alle mensen in de steekproef die –op het moment van versturen– nog niet aan het onderzoek hadden geparticipeerd.
- De netto respons (na opschoning van de dataset) is 1089 completes. De vragenlijst duurde gemiddeld 3 minuten.

Dataverwerking

- Om de representativiteit van het onderzoek te waarborgen, is de steekproef zo opgezet dat deze representatief is op geslacht, leeftijd, opleiding binnen de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht. Ook is gewogen op provinciegrootte.
- Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd. Het databestand is vervolgens geschikt gemaakt voor de statistische analyses. Analyse heeft plaatsgevonden door middel van de meest gangbare toetsen en testen. In dit rapport worden de uitkomsten significant genoemd bij een betrouwbaarheid van 95% ($\alpha=0,05$). Dat wil zeggen, dat de kans op een waarneming buiten het vastgestelde interval niet groter is dan 5%.
- In de rapportage zijn de resultaten afgezet tegen de resultaten van de 0-meting van mei 2011. Daarnaast is er ingezoomd op verschillen tussen: keuze-reizigers en captives, regio's, reisfrequentie en leeftijdsgroepen.