



GEBRUIKERSONDERZOEK BUSSTATION LEKBRUG VIANEN JANUARI 2020



Gebruikersonderzoek busstation Lekbrug Vianen

Januari 2020



Provincie Utrecht

i.s.m. gemeente Vijfheerenlanden

Mei 2020

Samenvatting

De provincie Utrecht heeft, in samenwerking met de gemeente Vijfheerenlanden, een gebruikersonderzoek uitgevoerd onder gebruikers van busstation Lekbrug in Vianen. Doel is om te onderzoeken hoe gebruikers dit busstation ervaren om in de toekomst eventuele aanpassingen meer gericht op de wens van de gebruiker te implementeren.

Het gebruikersonderzoek is afgenomen door middel van een vragenlijst die beschikbaar was via een website van de provincie. Om reizigers op de hoogte te stellen van het onderzoek zijn via verschillende kanalen media-uitingen gedaan en zijn medewerkers van de provincie twee dagen ter plaatse geweest. Deze twee dagen zijn ook gebruikt om reizigers verder te bevragen om zo tot details te komen die moeilijk via de vragenlijst zijn te verkrijgen.

De uitkomsten van de vragenlijst, aangevuld met suggesties van gebruikers en bevindingen naar aanleiding van het verblijf ter plaatse, zijn in dit rapport omschreven. Voor de leesbaarheid en praktische bruikbaarheid zijn deze uitkomsten in 10 verschillende thema's opgedeeld. De belangrijkste uitkomsten (meningen die breed gedeeld werden en een relatief grote impact hebben op de gebruikerservaring) zijn als volgt:

- Er is in de huidige situatie onvoldoende mogelijkheid om te schuilen tegen de elementen. De overkappingen zijn niet toereikend om (meerdere) mensen droog te houden en beschermen maar matig tegen de (stralings)warmte van de zon.
- De fietsparkeerplaatsen op het busstation zijn tevens ontoereikend. Het probleem lijkt complexer te zijn dan simpelweg een tekort aan plekken; er zijn veel weesfietsen, weinig plekken voor speciale (grotere) fietsen en/of scooters en sommige stallingen staan op suboptimale plaatsen. In het bijzonder wordt de stalling aan de zuidoostzijde, waar ook de OV-fietsen staan, slechts beperkt gevonden en/of gebruikt door reizigers.
- Voor gebruikers die slechts incidenteel van het busstation gebruik maken en derhalve slecht bekend zijn met de indeling, is het lastig om te achterhalen dat het busstation aan beide zijden van de snelweg zit en welke bussen waar en wanneer vertrekken. De huidige informatievoorziening lijkt hierin onvoldoende.
- De opvallendste quick win is het plegen van onderhoud. Het opruimen van oude fietswrakken kan enkele plaatsen vrij maken in de over het algemeen volle fietsenstallingen. Het opruimen van glas op de grond bij de fietsenstallingen verkleint de kans op schade aan fietsen. Gebruikers geven aan dat sommige zitbankjes wiebelen, deze vast zetten kan het comfort vergroten. Een deel van de respondenten geeft aan dat extra verlichting op het busstation wenselijk zou zijn, maar tegelijkertijd lijkt een aantal bestaande lichtmasten defect te zijn.

Dit zijn de belangrijkste bevindingen; andere bevindingen zijn te vinden in dit rapport.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inleiding	4
Aanleiding en opzet onderzoek	5
De gebruikers	8
1. Beschutting / onderdak	10
2. Fietsen: stallingen en OV-fietsen	14
3. Voorzieningen	21
4. Indeling / loopafstand	25
5. Veiligheid	28
6. Auto: parkeren en kiss+ride	32
7. Uitstraling busstation	35
8. Zitplekken	37
9. Informatievoorziening	40
10. Bereikbaarheid	42
Overige bevindingen	50
Conclusies en aanbevelingen	52
Bijlage: Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht	55

Alle foto's in dit rapport zijn eigen foto's of foto's uit de beeldbank van de provincie Utrecht. Het grootste deel van de foto's is gemaakt in maart/april 2020, toen de coronamaatregelen (i.e. scholen dicht, hoger onderwijs digitaal gedoceerd, zoveel mogelijk thuiswerken) van kracht waren. Hierdoor geven de foto's geregeld een heel ander beeld van de bezettingsgraad en drukte op het busstation dan de tekst.

Afbeelding op het voorblad: De bushaltes aan de oostzijde van busstation Lekbrug Vianen.

Inleiding

Busstation Lekbrug is een belangrijk OV-knooppunt voor Vianen en de regio. Het busstation ligt aan de rand van Vianen aan weerszijden van de A2. Elke dag stappen hier honderden reizigers over op de bus of de fiets. De provincie Utrecht vindt het belangrijk dat de inrichting van het busstation past bij de wensen van reizigers en omwonenden. Bijvoorbeeld dat de fietsenrekken op een handige plaats staan of dat er een aangename plaats is om te schuilen voor de regen. Daarom heeft de provincie in samenwerking met de gemeente Vijfheerenlanden een gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het busstation Lekbrug Vianen.

In dit rapport leest u wat de uitkomsten zijn van het gebruikersonderzoek. De belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek zijn ook gebundeld in een online [viewer](#). Deze kunnen belanghebbenden eenvoudig delen en gebruiken.

Het rapport begint met de aanleiding van het gebruikersonderzoek en uitleg over het proces. Vervolgens worden de uitkomsten van het onderzoek aan de hand van 10 thema's behandeld: beschutting / onderdak, fietsen (stallingen en OV-fietsen), voorzieningen, indeling / loopafstand, veiligheid, auto (parkeren en kiss+ride), uitstraling busstation, zitplekken, informatievoorziening en bereikbaarheid. Ook komen bevindingen aan bod waar niet gericht naar is gevraagd. Het rapport wordt afgesloten met een conclusie waarin enkele verbeterpunten genoemd worden die relatief snel voor verbetering van het busstation kunnen zorgen, aldus de gebruikers.



Afbeelding: Ophalen van verbetersuggesties en werven voor de enquête op 21 januari 2020.

Aanleiding en opzet onderzoek

Aanleiding onderzoek

In mei 2019 heeft de provincie Utrecht een inventarisatie gedaan van de OV-knooppunten in de provincie. In het rapport “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten” is te lezen welke kwaliteiten en voorzieningen bij de knooppunten worden nagestreefd. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt in vier categorieën (A tot en met D): “Elk knooppunt is anders, door verschillen in verbindingen, omgeving, gebruik en verblijf is er op elk knooppunt een andere dynamiek. Hierdoor bestaan er veel verschillen in het voorzieningenniveau van de knooppunten. Hoewel knooppuntontwikkeling maatwerk is, mogen reizigers op knooppunten van een vergelijkbare omvang en functie vergelijkbare voorzieningen verwachten.”¹

OV-knooppunt Lekbrug Vianen is daarbij geclassificeerd als categorie C (lokaal knooppunt): “Stations en haltes, waar meerdere OV-modaliteiten samenkomen met een lokaal en regionaal karakter.”

In de “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten” wordt verder ingegaan op de zeven kwaliteitsaspecten (uit het Mobiliteitsprogramma 2019-2023) die de provincie Utrecht van belang acht. Deze zijn onder te verdelen in vier kwadranten²:



‘Aantrekkelijk ontwikkelen’ maakte geen deel uit van de inventarisatie. Voor de andere drie kwadranten zijn streefwaarden vastgesteld per knooppuntcategorie. Om te inventariseren of een knooppunt aan het gewenste voorzieningen- en kwaliteitsniveau van de desbetreffende knooppuntcategorie voldoet, is een schouw uitgevoerd. In de bijlage achterin dit rapport zijn de resultaten van deze schouw voor OV-knooppunt Lekbrug Vianen te vinden.

¹ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 1 Algemene Analyse”, p. 1.

² Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 1 Algemene Analyse”, p. 3-4.

“De uitkomsten van deze nulmeting vormen het startpunt voor het opstellen van het uitvoeringsprogramma om samen met gemeenten, vervoerders en andere belanghebbenden de situatie op een knooppunt (fysiek) te verbeteren.”³

Voor Lekbrug Vianen komen in de volgende aandachtspunten uit de schouw naar voren⁴:

- Dit knooppunt is verdeeld in twee haltelocaties aan beide zijden van de snelweg. Hierdoor is het knooppunt niet overzichtelijk.
- Er is sprake van veel verkeer geparkeerde fietsen en een overvolle fietsenstalling aan de oostzijde.
- Het knooppunt heeft geen voorzieningen zoals een toilet, watertappunt en een service- en alarmzuil.
- Het busstation wordt tevens gebruikt door langeafstandsbuslijndiensten.

Naast de “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten”, is busstation Lekbrug Vianen ook meegenomen in het rapport “De knooppunten van de provincie Utrecht uitgelicht”. In dit rapport wordt geconcludeerd dat Lekbrug Vianen een ‘onderbenutte plaats’ is.⁵ Het busstation heeft relatief goede OV-verbindingen in verhouding tot het aantal reizigers dat er gebruik van maakt.

In ditzelfde rapport is te lezen dat Lekbrug Vianen wat de belevingswaarde van het station betreft, een voldoende krijgt.⁶ Deze beoordeling is eveneens gedaan op basis van een schouw.

De uitkomsten van de “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten” en “De knooppunten van de provincie Utrecht uitgelicht”, samen met de wens van de gemeente Vijfheerenlanden en de provincie Utrecht om een kwaliteitsimpuls aan dit belangrijke regionale knooppunt te geven, hebben geleid tot het gebruikersonderzoek naar busstation Lekbrug Vianen dat in dit rapport besproken wordt. Door aan de daadwerkelijke gebruikers van busstation te vragen naar hun mening en suggesties met betrekking tot aantrekkelijk reizen, verknopen en verblijven, wordt aanvullend inzicht verkregen in mogelijk effectieve maatregelen om busstation Lekbrug Vianen (fysiek) te verbeteren.

Opzet onderzoek

Dit rapport gaat in op de bevindingen uit het onderzoek onder gebruikers van busstation Lekbrug Vianen. Het gebruikersonderzoek is uitgevoerd in januari 2020 door medewerkers van de provincie Utrecht en heeft als hoofdvraag hoe busstation Lekbrug Vianen aangenamer en gebruiksvriendelijker kan worden. Het gebruikersonderzoek bestond voornamelijk uit een online in te vullen enquête met vragen over het gebruik van het busstation. De enquête bestond uit zowel gesloten als open vragen.

³ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 1 Algemene Analyse”, p. 2.

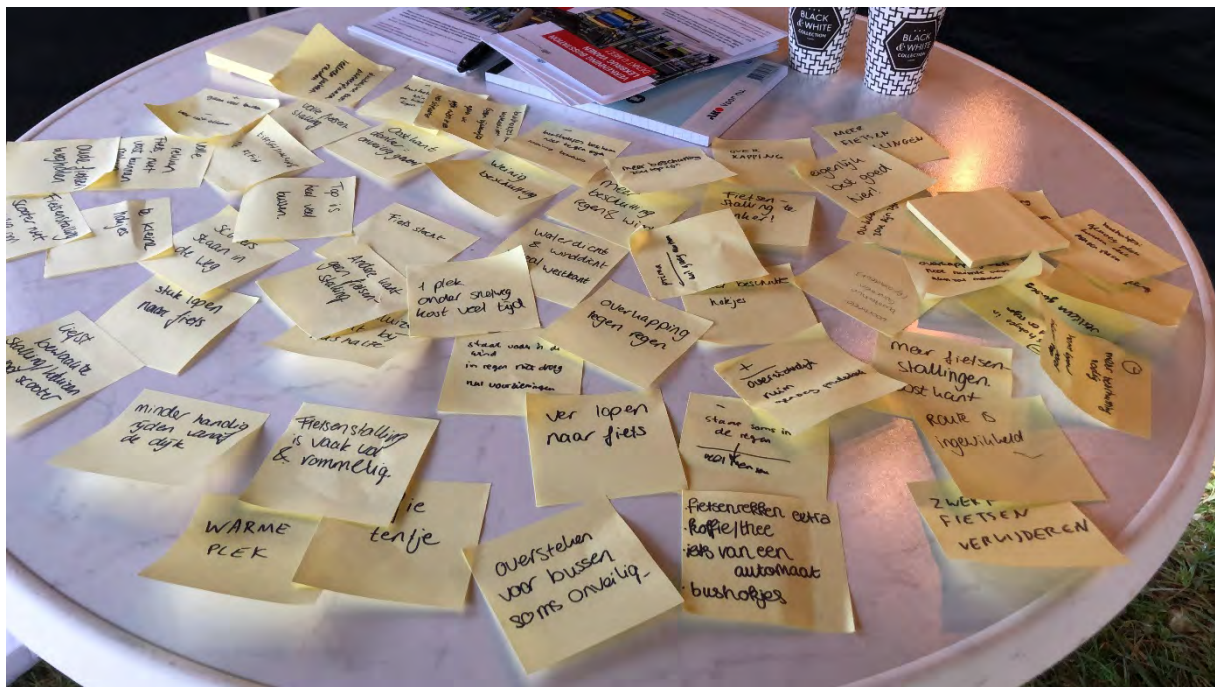
⁴ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 2 Factsheets”, p. 105.

⁵ Vereniging Deltametropool (juni 2018). “De knooppunten van de provincie Utrecht uitgelicht”, p. 24.

⁶ Vereniging Deltametropool (juni 2018). “De knooppunten van de provincie Utrecht uitgelicht”, p. 25.

Op 21 en 24 januari 2020 zijn reizigers tussen 7 uur 's ochtends en 7 uur 's avonds op het busstation uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Om (extra) aandacht voor het onderzoek te generen, waren deze dagen een tent en een koffie- en theestandje gehuurd.

Op deze twee dagen zelf is met tientallen reizigers gesproken. Hun ideeën zijn genoteerd op post-its. Ook zijn honderden flyers uitgedeeld met een weblink naar een online enquête. De gedachte achter de online enquête was dat reizigers die op dat moment zelf geen tijd hadden – bijvoorbeeld omdat er een bus gehaald moest worden – ook hun mening konden geven op een beter gelegen moment.



Afbeelding: Opgehaalde verbeteringsuggesties op 21 en 24 januari 2020.

Het busstation Lekbrug Vianen bestaat uit de bushaltes aan de oost- en westkant van de snelweg (A2), de fietsenstallingen, de OV-fietsverhuur en de directe omgeving. De vragen van de enquête gaan over de bereikbaarheid van het busstation, de inrichting van de openbare ruimte en de voorzieningen op het busstation. De enquête ging niet in op de dienstregeling of het aanbod van buslijnen.

De gebruikers

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op kenmerken van de gebruikers van busstation Lekbrug Vianen. Er stappen dagelijks ongeveer 1750 mensen in en uit de bus op busstation Lekbrug Vianen.⁷

De online enquête is tussen 21 januari en 31 januari 2020 door 589 mensen ingevuld.

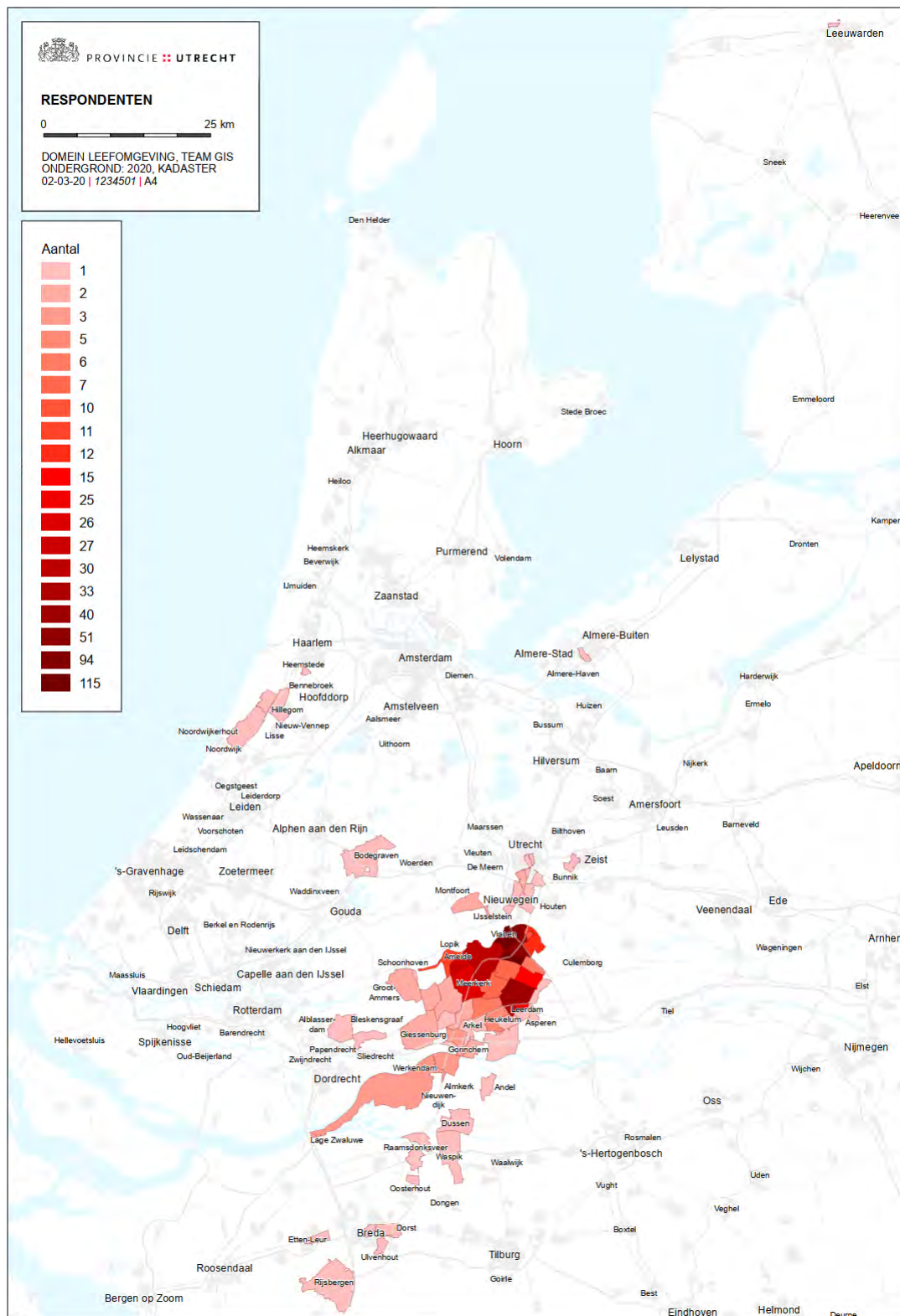
Van de respondenten gaf 39,90% aan meerdere keren per week gebruik te maken van busstation Lekbrug Vianen. Daarnaast gaf 7,81% aan ongeveer één keer per week gebruik te maken van dit busstation, 11,38% ongeveer één keer per maand en 21,73% enkele keren per jaar. Ten slotte gaf 19,19% aan nooit gebruik te maken van het busstation. De enquête was zo opgezet dat deze laatste groep het grootste deel van de vragen oversloeg. De antwoorden op vragen als “Kunt u uw fiets veilig stallen op het busstation?” geven daarmee alleen de antwoorden weer van respondenten die ten minste enkele keren per jaar gebruik maken van het busstation.

Van de respondenten heeft 27,78% aangegeven meestal over busstation Lekbrug Vianen te reizen t.b.v. studie, 42,72% reist vooral over het busstation om naar werk te gaan en 52,49% reist vooral via busstation Lekbrug Vianen om privé redenen.

We hebben de respondenten verder gevraagd om de vier cijfers van hun postcode in te vullen. In totaal zijn er 70 verschillende cijfercombinaties van postcodes ingevuld. Postcodes in Vianen (o.a. postcodes 4131, 4132 en 4133), Leerdam (o.a. 4141, 4142 en 4143), Lexmond (4128), Meerkerk (4231) en Ameide (4233) zijn het vaakst ingevuld door de respondenten. Uit deze cijfers wordt duidelijk dat busstation Lekbrug Vianen ook een belangrijk (doorreis)station is van en naar kernen in de omgeving.

In de volgende hoofdstukken wordt per thema uitgewerkt wat de gebruiker vindt van het busstation.

⁷ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 2 Factsheets”, p. 106.



Afbeelding: Heatmap postcodegebieden respondenten.

1. Beschutting / onderdak

Het thema beschutting / onderdak wordt in dit rapport als eerste behandeld omdat hier het meest veelvuldig opmerkingen over zijn gemaakt door respondenten bij de open vragen van de enquête, zoals “Heeft u suggesties om het busstation te verbeteren?”. Het gaat hierbij om beschutting en onderdak tijdens het wachten op de bus. Op dit moment bestaat deze beschutting uitabri's bij de verschillende perrons waar de bussen stoppen.

Van de 476 respondenten die de enquêtevraag hebben beantwoord, geeft maar liefst 81,28% aan 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' te zijn over de beschutting op het busstation. Op de vergelijkbare vraag over de schaduw op het busstation – eveneens 479 keer ingevuld – geeft precies de helft aan 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' te zijn. Uit de reacties blijkt dat het hier voornamelijk een tekort aan schaduw in de zomermaanden betreft. Een andere groep van 32,14% geeft aan hier 'neutraal' tegenover te staan. Een kanttekening die hierbij moet worden meegegeven is dat de enquête in de maand januari is gehouden toen het buiten tegen het vriespunt was.

30. De beschutting op het busstation

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
zeer ontevreden	182	38.24 %	<div><div></div></div>
ontevreden	205	43.07 %	<div><div></div></div>
neutraal	61	12.82 %	<div><div></div></div>
tevreden	18	3.78 %	<div><div></div></div>
zeer tevreden	1	0.21 %	<div><div></div></div>
n.v.t.	9	1.89 %	<div><div></div></div>
Aantal respondenten	476		

31. De schaduw op het busstation

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
zeer ontevreden	101	21.22 %	<div><div></div></div>
ontevreden	137	28.78 %	<div><div></div></div>
neutraal	153	32.14 %	<div><div></div></div>
tevreden	54	11.34 %	<div><div></div></div>
zeer tevreden	4	0.84 %	<div><div></div></div>
n.v.t.	27	5.67 %	<div><div></div></div>
Aantal respondenten	476		

Samenvattend kan worden gesteld dat er volgens de respondenten niets mis is met het uiterlijk van deabri's, er worden woorden gebruikt als 'modern en strak' en 'design'. Het ontbreekt ze volgens de gebruikers van het busstation echter wel aan functionaliteit. De respondenten die hier een suggestie over meegeven ervaren allen de aanwezige overkapping als gebrekkig bij regen, kou, (harde) wind of volle zon – “betere bescherming

tegen de weergoden” is gewenst. Of in de woorden van een respondent: “De abri’s zijn totaal niet gebouwd op dit tochtige stukje Vianen.”



Afbeelding: De abri's aan de oostzijde van busstation Lekbrug Vianen.

Meer beschutting

Gebruikers van het busstation zien over het algemeen graag een oplossing die meer beschutting biedt tegen regen, wind en kou tijdens het wachten: “grotere hokjes tegen de wind en regen”, “maak een wachtruimte overdekt zodat koude lucht niet zou kunnen bereiken tijdens het wachten op de bus” en “gesloten (glazen) bushok(jes) of het busstation overkappen” zijne enkele typerende reacties. Andere opmerkingen en verbeteringsuggesties:

- “Een kiosk plaatsen waar je warm en veilig kunt wachten, vooral in de avond.”
- “Een wachthok voor als je overstapt wat wind dicht is zou zeer bevorderlijk zijn. Je staat nu uit je jas te waaien daar. Een glazen wachthok wat geheel dicht zou zijn, ook aan de boven- en onderzijde zou prettig zijn.”
- “Meer beschutting tegen de kou en de koude wind in de winter. Dit is bijvoorbeeld op te lossen door een dicht 'hokje' te plaatsen waar je echt uit de kou bent (Ede-Wageningen heeft zoiets bij de bushaltes).”
- “Wachtplekken die ook met wind en regen beschutting geven en er niet alleen strak en kunstzinnig uitzien.”
- “Overkapping zoals in Leidsche Rijn.”

De suggesties voorzien in oplossingen op kleinere en grotere schaal. Sommige gebruikers zien de bestaande abri's graag aangepast, anderen denken aan een gehele overkapping van de perrons. Uit de gesprekken op het busstation zelf (januari 2020) bleek dat reizigers met name aan de westzijde van het busstation 's avonds soms relatief lang wachten op de bus. Zoals een reiziger stelt: "Zeker als je 45/55 minuten moet wachten op de overstap, dan is het erg beroerd wachten in de kou en de regen zonder beschutte zitplaatsen".



Afbeelding: De abri's aan de westzijde van busstation Lekbrug Vianen.

Beschutting maar voor enkele reizigers

Niet alleen de vorm van de abri's wekt ontevredenheid op, ook het aantal mensen dat beschutting kan vinden onder de abri's vinden sommige gebruikers onvoldoende: "De bushokjes zijn te klein, als het slecht weer is dan is het proppeen." Dit resulteert erin dat onder weersomstandigheden waar de bestaande abri's een verschil kunnen maken, slechts enkele reizigers hiervan kunnen profiteren: "Beschutting is maar voor een paar personen". En ook:

- "Er zijn slechts 2 zitplekken op de plek waar de bus komt, die zijn meestal bezet. Vaak zijn deze ook nat."
- "Het is een plek waar altijd veel wind waait maar echt goed uit de wind of kou staan lukt daar niet. En aangezien de bussen waardeloos op elkaar aansluiten moeten mijn kinderen elke dag daar staan wachten. Dus zorg voor betere beschutting voor genoeg mensen en niet voor maar 2 of 3."

Onvoldoende schaduw

Reizigers geven daarnaast aan dat de glazen hokjes weinig schaduw bieden wanneer de zon fel schijnt, en dat dat de temperatuur op het busstation in de zomer flink kan oplopen. Enkele genoemde opmerkingen:

- “In de zomer wel een aantal keren gesmolten door de bloedhitte. De glazen daken zijn dan geen uitkomst.”
- “Betere hokjes, meer beschutting rondom, zonwerend glas en beplanting op het dak.”
- “In de zomer sta je weg te smelten op het hete asfalt.”

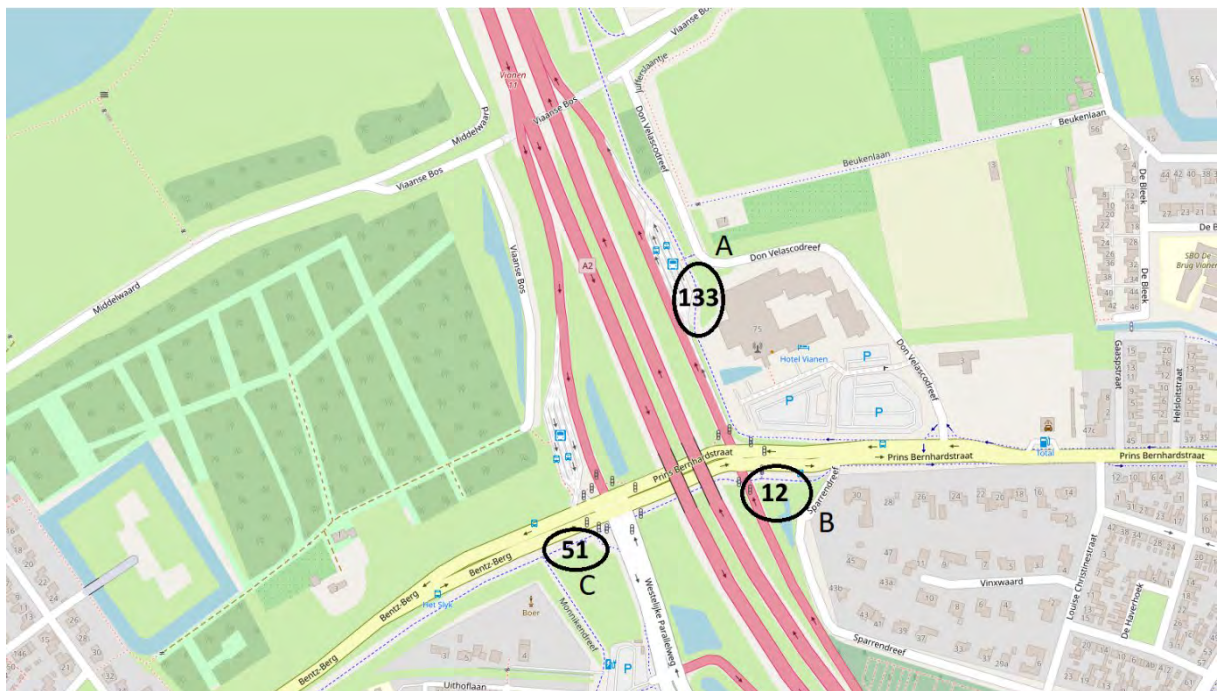
Niet alle reizigers ervaren de zon als ongemak: “Meer beschutting (regen, hagel, etc.) zou een verbetering zijn. Schaduw vind ik op een busstation niet erg belangrijk”.

Conclusie

Concluderend kan er worden gesteld dat een aanzienlijk deel van de respondenten aangeeft dat ze behoefte hebben aan meer beschutting / onderdak op het busstation. Er worden ook suggesties aangedragen om dit op een andere manier op te lossen dan (alleen) de huidigeabri's.

2. Fietsen: stallingen en OV-fietsen

Het tweede thema waar veel reacties betrekking op hebben, zijn de fietsenstallingen bij busstation Lekbrug Vianen. De fietsenstallingen worden samen met de OV-fietsen in dit tweede hoofdstuk behandeld. In de huidige situatie zijn er drie officiële stallingsplaatsen voor fietsen te onderscheiden. De onderstaande kaart geeft aan waar deze stallingen zich bevinden, met daarbij in getallen het aantal respondenten dat heeft aangegeven op die plaats zijn/haar fiets te stallen. Het valt daarbij op dat respondenten stalling A verreweg het meest gebruiken en stalling B het minst.



De fietsenstallingen op het busstation kunnen beter, aldus de reizigers. Gebruikers geven met name aan dat er te weinig plekken zijn voor het *aantal* fietsen en hebben soms slechte ervaringen met de *veiligheid* van het stallen van de fiets (diefstal, vandalisme, schade door omvallen fiets / kapot glas / weersomstandigheden).



Afbeelding: Fietsenstalling C.

Aantal fietsenstallingen

11. Hoe vaak kunt u uw fiets in een fietsenrek stallen?

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage
Nooit	14	7.14 %
Bijna nooit	47	23.98 %
Soms	63	32.14 %
Bijna altijd	55	28.06 %
Altijd	17	8.67 %
Aantal respondenten	196	

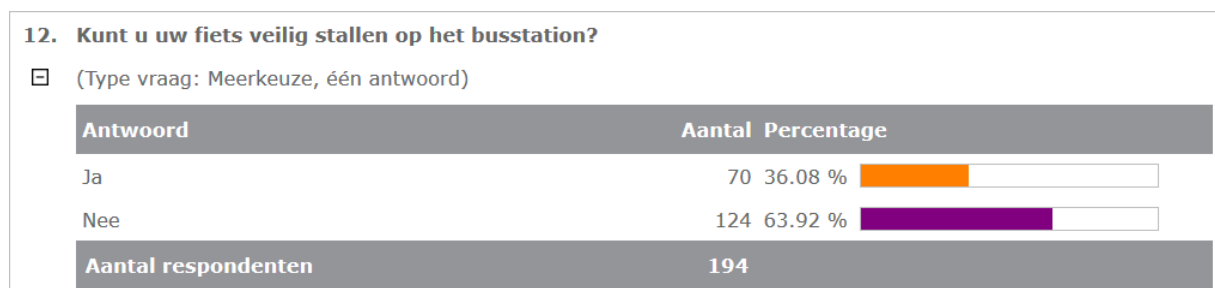
Over het aantal beschikbare stallingsplaatsen zijn de respondenten verdeeld. Enkele respondenten suggereren dat het weghalen van oude fietsen zou kunnen helpen. Enkele opmerkingen over de beschikbaarheid van stallingsplekken waren:

- “Meer stallingen voor fietsen. Plekken voor scooter, brommer en bakfietsen.”
- “Te weinig rekken. Dus kan hem niet met een 2e slot vastzetten.”
- “Meerdere en grotere fietsenstalling (Lekbrug Oost). Bij Lekbrug West de fietsenstalling dicht bij het station waarvan de bussen vertrekken.”

- “Er zijn op locatie C te weinig fietsenrekken om de fiets in te stallen. Parkeren in de berm blijft dan over.”
- “Ik kan [mijn fiets, red.] veilig stallen, maar de scooter rijders zetten hun voertuig op de plek van de fietsenstalling, hierdoor neemt het voertuig 2 fietsplekken in beslag. Misschien kunnen er losse scooterstallingen komen waar duidelijk boven staan dat het voor scooters is.”
- “[...] maar eigenlijk moet er een fietsenstalling D komen.”

Veiligheid fietsenstallingen

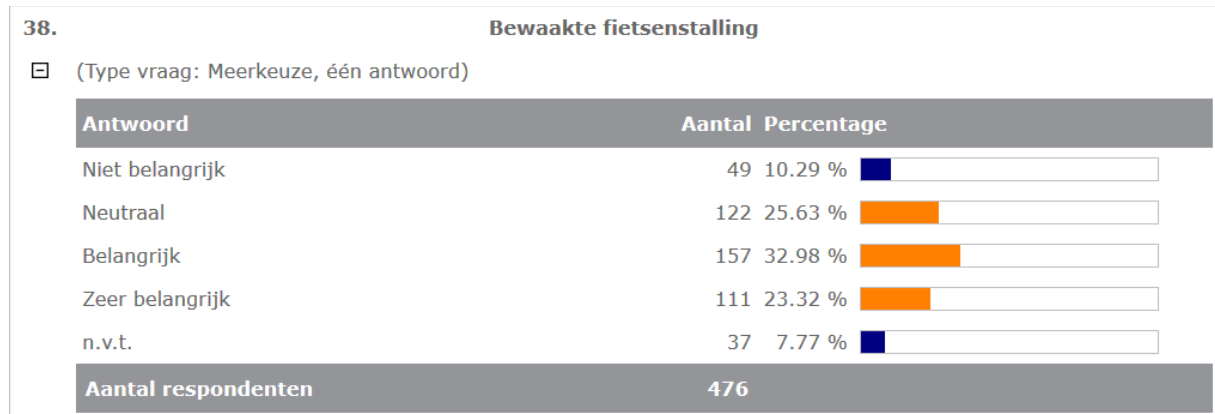
Veel verbeterpunten gaan daarnaast over veiligheid. Uit de enquête en de gesprekken op het busstation zelf blijkt dat iets meer dan een derde (36.08%) van de gebruikers op de fiets zijn fiets met een gerust hart bij het busstation stalt, tegenover iets minder dan twee derde (63.92%) die aangeeft de fiets niet veilig op het busstation te kunnen stallen.



Dit heeft ten eerste te maken met ervaringen van (veelvuldige) diefstal van sommige reizigers. “Fietsen staan er in principe voor het grijpen” en “Diefstal blijft op de loer. Zelfs mijn zadel is een keer gestolen”. Oplossingen worden onder andere gezien in een bewaakte stalling:

- “Fietsenstalling waar auto’s niet makkelijk langs kunnen rijden om fietsen te stelen (diefstal gevoelig).”
- “Betere fietsenstalling en het liefst bewaakt. Na 3 fietsen die daar gejat zijn, zijn wij er wel klaar mee.”
- “Bewaakte fietsenstalling waar je met je ov-chipkaart kunt parkeren (zoals in Utrecht) zou welkom zijn.”
- “Er zijn extra voorzieningen om je fiets vast te maken (die ik ook zeker gebruik), maar door de afgelegen ligging en (volgens mij) geen videobewaking is mijn eerste fiets daar gestolen.”
- “Grotere fietsenstalling met cameratoezicht.”
- “Als er bewaakte fietsenstalling zou zijn, zou het reizen voor mij makkelijker worden. Nu breng ik mijn kinderen naar school/opvang en wissel mijn dure fiets thuis om voor mijn stationsfiets. Mijn dure fiets laat ik op het station niet staan. In het weekend vinden er vernielingen plaats. Er ligt vaak glas rondom de fietsenstallingen. Hier mag wel vaker worden geveegd.”

Uit onderstaande enquêtevraag blijkt dat deze behoefte door ruim de helft van respondenten wordt gedeeld ('belangrijk' of 'zeer belangrijk').



Onveiligheid door diefstal wordt echter niet door iedereen ervaren:

- “De fietsen rekken met kabel, om je extra slot aan te bevestigen, geven een veilig gevoel.”
- “In de afgelopen 11 jaar is er nog nooit iets met mijn fiets gebeurd.”
- “Nog nooit gestolen of kapotgegaan daar. Helpt misschien dat ik hem altijd aan de ketting leg.”



Afbeelding: Fietsenstalling A.

Mogelijkheid om fiets vast te maken aan niet-verplaatsbaar object

De mogelijkheid om de fiets met een tweede kettingslot vast te kunnen maken biedt eveneens een uitkomst voor sommige gebruikers. Dit heeft een samenhang met het aantal beschikbare stallingsplaatsen:

- “Te weinig stallingplaatsen waardoor ik regelmatig mijn fiets niet kan vastzetten aan een paal/touw”.
- “Ik kan mijn fiets vaak niet kwijt in een rek en daarom ook niet veilig vastzetten.”
- “Omdat ik niet altijd een plek heb om aan vast te maken, al eens fiets gestolen [...] waarschijnlijk makkelijk mee te nemen met 1 slot erop en nergens aan vast.”
- “Bewaakte fietsenstalling hoeft voor mij niet, maar wel veel meer stalling creëren waarbij de fietsen extra vastgezet kunnen worden.”

Schade aan de fiets

Een ander veiligheidsaspect waar gebruikers zich zorgen om maken is schade door het omvallen van fietsen, kapot glas op de grond, weersomstandigheden of vandalisme. Enkele typerende reacties:

- “Fietsenstalling maken die berekend is op het aantal reizigers en waar niet bij elk windstootje alles omvalt. Iets beschutter, doorzichtig i.v.m. vandalisme, zou fijn zijn zodat je dure fiets niet zoveel van het weer te lijden heeft.”
- “De oude, ongebruikte fietsen weghalen (en oude kettingen, sloten etc.). Zodat er weer voldoende plek is.”
- “Beter onderhouden van de stalling. Het ziet er nu niet uit met het glas wat er ligt en alle fietsen die her en der worden neergesmeten.”
- “Overdekte fietsenstalling”.
- “De fietsenrekken zijn niet goed, er is te weinig ruimte tussen de rekken. 's Nachts in het weekend wordt vaak met fietsen gegooid. Kapotte fietsen nemen ruimte in.”
- “Vandalisme, kluisjes zijn te klein voor de fietsen (geen normaal fietsstuur past er in). Kan ook niet per dag huren, maar moet doorlopend abonnement bij de gemeente nemen.”
- “Dure fiets die steeds vernield wordt: koplampen eraf, snelbinders doorgeknipt.”
- “Fietsenstallingen waar je fiets droog blijft. Vaker schoonmaken (er ligt al ruim een jaar glas op de grond van de fietsenstalling bij Van der Valk).”

OV-fietsen

Ten slotte is in de enquête gevraagd naar het gebruik van de OV-fietsen – deze bevinden zich in de huidige situatie bij stalling B.

27. Aan de oostkant van het busstation kunt u een OV-fiets huren. Maakt u hier wel eens gebruik van?

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	7	1.51 %
Nee	457	98.49 %
Aantal respondenten		464

Van de 464 respondenten die deze enquêtevraag hebben beantwoord, geeft slechts 1,51% aan wel eens gebruik te maken van de OV-fietsen. Het feit dat de optie om een OV-fiets te huren er is, wordt door reizigers wel gewaardeerd:

- “Als er mensen langskomen in Vianen is een extra fiets vaak handig om de omgeving te verkennen!”
- “Vrienden vanuit Utrecht zijn hier wel heel blij mee en gebruiken dit vaker.”
- “De bus is makkelijker en sneller. Al zou ik wel een OV-fiets huren als ik op Vianen sta en er geen bus meer komt. Op die manier zou ik dan nog wel thuis kunnen komen dus fijn dat die optie er wel is.”



Afbeelding: De OV-fietsenstalling bij busstation Lekbrug Vianen.

Het overgrote deel van de respondenten maakt echter geen gebruik van de OV-fietsen. De volgende opmerkingen vatten de meest genoemde redeneringen van respondenten samen:

- “Ik heb een eigen fiets.”
- “Ik loop.”
- “Niet nodig.”
- “Busstation wordt door mij gebruikt als overstap- en doorreisstation.”
- “Wist niet dat die er waren. Waar dan?”
- “Onhandige locatie.”
- “Ik weet niet hoe het werkt.”

Conclusie

Concluderend kan worden gesteld dat de grote quick win voor de fietsenstallingen ligt in onderhoud, het weghalen van oude fietsen en het opruimen van glas. Het weghalen van oude fietsen creëert tevens weer extra stallingsruimte voor functionele fietsen, en draagt daarmee bij aan het wegnemen van een ander ongemak van reizigers.

Extra stallingsruimte door oude fietsen weg te halen en door extra rekken te plaatsen, biedt ook uitkomst voor gebruikers die graag hun fiets met een tweede (ketting)slot aan een vaststaand object willen bevestigen. Veel respondenten hebben het gevoel dat het aantal diefstallen hierdoor wel eens zou kunnen afnemen. Respondenten die hun fiets wél veilig kunnen stallen, redeneren dat de mogelijkheid om fietsen aan de ketting te kunnen leggen hier waarschijnlijk aan bijdraagt. Een andere oplossing voor het aantal diefstallen wordt gezien in een vorm van (camera)toezicht. Mogelijk kan dit ook vandalisme tegengaan.

Ten slotte geeft 98,49% van de respondenten aan nooit gebruik te maken van de OV-fietsen op busstation Lekbrug Vianen. Een groot deel geeft aan de voorziening niet nodig te hebben voor hun reis, maar onbekendheid met de aanwezigheid / locatie van de OV-fietsen wordt ook meerdere malen genoemd.

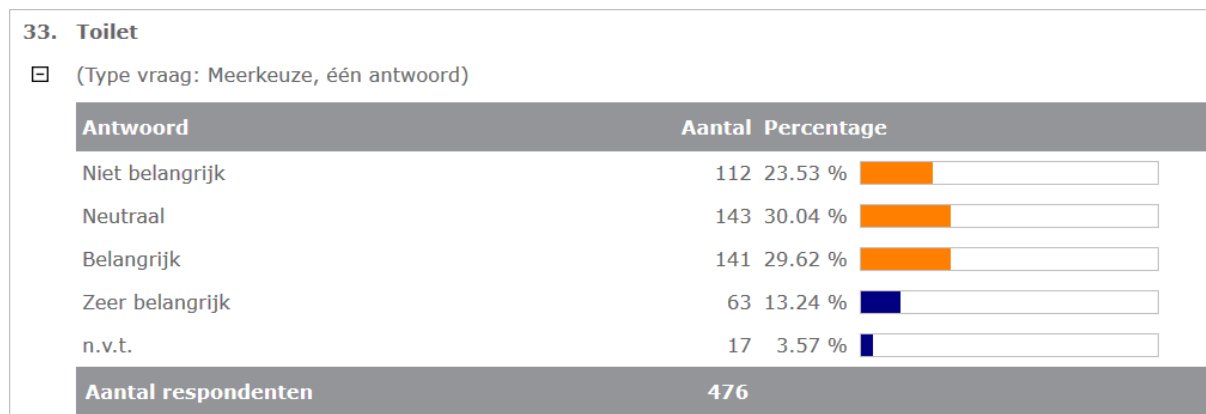
3. Voorzieningen

In dit derde hoofdstuk worden de ervaringen van gebruikers met betrekking tot de voorzieningen op busstation Lekbrug Vianen besproken. Onder de noemer voorzieningen hebben we in dit geval een toiletfaciliteit, een watertappunt, een OV-chipkaart oplaadpunt, Wifi en een kiosk of vergelijkbare voorziening geschaard. In de huidige situatie zijn al deze voorzieningen niet op busstation Lekbrug Vianen aanwezig. Zitgelegenheid en informatievoorzieningen op het busstation worden in afzonderlijke hoofdstukken besproken. OV-fietsenverhuur, wat wellicht ook als voorziening kan worden beschouwd, is in het vorige hoofdstuk aan bod gekomen.

Toilet, watertappunt en Wifi

In de enquête is expliciet aan de gebruikers gevraagd hoe belangrijk zij een toilet, watertappunt en Wifi vinden. Dit naar aanleiding van de “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht”, waarin werd gesteld dat deze voorzieningen niet op het busstation aanwezig zijn⁸. In het geval van het toilet en watertappunt geldt daarbij dat er wel de streefwaarde is dat er bij een knooppunt van categorie C een toilet en watertappunt zijn. In hoeverre vinden gebruikers dit ook belangrijk?

De resultaten staan in de grafieken hieronder. Wat opvalt is dat iets minder dan de helft van de respondenten een toilet ‘belangrijk’ of ‘zeer belangrijk’ acht, en dat ongeveer de helft een watertappunt ‘belangrijk’ of ‘zeer belangrijk’ vindt, maar dat Wifi gemiddeld genomen minder belangrijk wordt gevonden.



⁸ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 2 Factsheets”, p. 106.

34. Watertappunt

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
Niet belangrijk	76	15.97 %	
Neutraal	142	29.83 %	
Belangrijk	187	39.29 %	
Zeer belangrijk	60	12.61 %	
n.v.t.	11	2.31 %	
Aantal respondenten	476		

37. Wifi

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
Niet belangrijk	170	35.71 %	
Neutraal	158	33.19 %	
Belangrijk	101	21.22 %	
Zeer belangrijk	33	6.93 %	
n.v.t.	14	2.94 %	
Aantal respondenten	476		

Uit de reacties over de voorzieningen toilet, watertappunt en Wifi komt de verdeeldheid goed naar voren. Reizigers die relatief lang moeten wachten zien een toegevoegde waarde in een toilet, anderen denken dat een toilet ook handig kan zijn voor ouderen of mensen met medische aandoeningen. Tegelijkertijd leven er onder andere gebruikers zorgen over de hygiëne van zo'n (openbaar) toilet.

Een watertappunt zou over het algemeen gewaardeerd worden, zeker bij warm weer en lange wachttijden. De gebruikers die het watertappunt minder belangrijk vinden hebben daar verder geen toelichting bij gegeven.

Wifi wordt door een deel van de gebruikers van het busstation beschreven als 'altijd handig' en fijn om reisinformatie op te kunnen zoeken. Een andere groep respondenten beschrijft Wifi daarentegen als geldverspilling, zij geven aan dat het overgrote deel van de mensen tegenwoordig snelle internetdatabundels heeft en wijzen op de over het algemeen tegenvallende prestaties van openbare Wifinetwerken.

- "Het zou ontzettend fijn zijn als er een toilet zou komen op dit station. Omdat ik vaak 20 min moet wachten daar ivm overstappen naar een andere lijn."
- "Voor mensen die moeten overstappen lijkt me een toilet belangrijk. Ook voor ouderen, zoals mijn moeder."
- "Als er toilet komt moet deze dagelijks schoongemaakt worden, zal een puinhoop worden. Niet iedereen is netjes en haastig."
- "Watertappunt zou wel handig en fijn zijn met warm weer."
- "Toilet zou soms handig zijn, maar naar mijn mening is het op deze grootte van een busstation niet heel erg nodig om aanwezig te zijn. Watertappunt zou ik wel graag zien, fijn om vers water te kunnen tappen. Wifi vind ik niet nodig, ik denk dat het

grootste deel inmiddels eigen internet heeft. Daarnaast vind ik de wifi in bussen/treinen vaak erg traag of zelfs niet werken, dus moet daar dan geld in gestoken worden? Ik denk van niet.”

- “WiFi zou fijn zijn! Ik weet namelijk nooit precies welke bus er het snelste over doet om naar Utrecht CS te gaan.”

Andere suggesties voor voorzieningen

Daarnaast komen uit de open vragen van de enquête nog meermaals suggesties naar voren voor een OV-chipkaart oplaadpunt en een kiosk of ander punt waar men eten/drinken kan kopen. Veel respondenten zien in de kiosk bovendien een mogelijke combinatie met een ruimte waar men comfortabel kan wachten op de bus – zeker wanneer men een wat langere wachttijd heeft. Enkele suggesties:

- “Iets te eten aanbieden op het station, de bustijden zijn nog te vaak vertraagd en rijden te weinig om mensen zo lang in de kou te laten wachten. Een koffietje/broodje zou top zijn.”
- “Een gesloten wachtruimte met koffie-automaat, met elektronische aansluiting van de vertrektijden, zodat je, als je bijvoorbeeld een kwartier moet wachten, naar de wachtruimte kan gaan en deze tijdig kan verlaten naar de bushalte.”
- “Een koffietentje/huiskamer, zodat je tijdens overstaptijd comfortabel kunt wachten.”
- “Misschien koffiekraampje of iets dergelijks? Ik zag zoiets laatst ook op metro- en busstation Noord in Amsterdam staan en het geeft meteen een iets minder kille indruk.”
- “Kan vd Valk niet in de ochtend 4 uurtjes spits en avond 4 uurtjes spits een soort koffie corner creëren?”
- “Een oplaadpunt voor OV-chipkaart. Er zijn er in de omgeving een paar in winkels te vinden, maar dan ben je afhankelijk van de winkeltijden. Het zou heel erg prettig zijn als je last minute snel kan opwaarderen voordat je de bus in gaat.”
- “Een oplaadpaal voor je ov. Kan nergens onderweg mijn ov opladen.”



Afbeelding: Het koffie- en theestandje aan de oostzijde op 21 januari 2020.

Conclusie

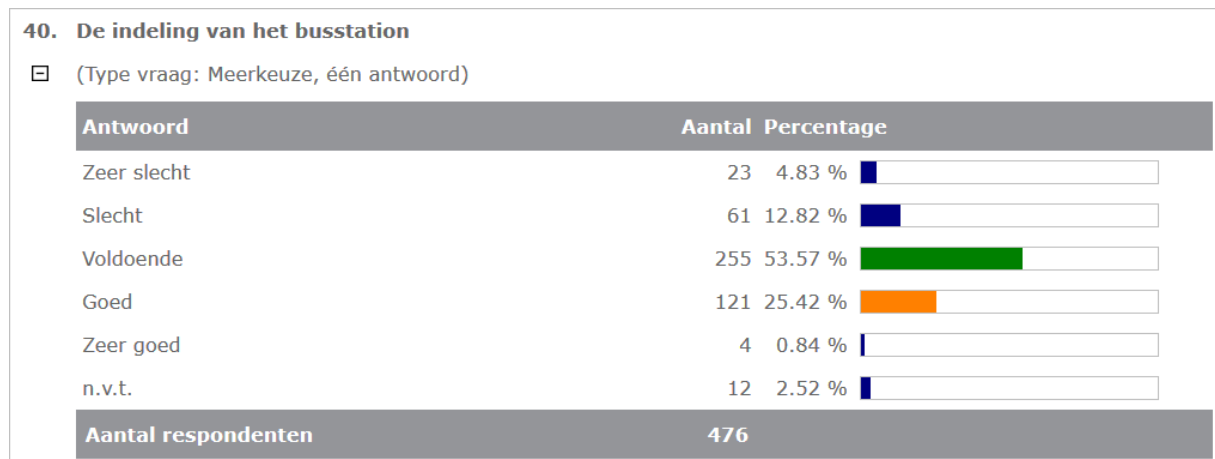
Concluderend geeft een aanzienlijke groep reizigers aan met name een toilet en watertappunt (erg) belangrijk te vinden, maar de noodzaak voor deze en andere voorzieningen wordt niet door iedereen gezien. De kiosk of vergelijkbare voorziening wordt veel gesuggereerd in combinatie met een afgesloten, comfortabele wachtruimte om te verblijven wanneer men lang op de bus moet wachten. Het is niet uit te sluiten dat de wens voor een kiosk (of specifieker een koffietentje) ten dele beïnvloed is door het feit dat medewerkers van de provincie Utrecht twee dagen met een koffie- en theestandje op het busstation hebben gestaan.

4. Indeling / loopafstand

In dit thema gaat het over de indeling en de loopafstand tussen het oost en westzijde van busstation Vianen. Hierbij gaat het met name om of de gebruikers de indeling van het busstation praktisch vinden, hoe zij de (loop)routes ervaren en of het oversteken naar de bus gemakkelijk gaat. In de huidige situatie zijn de oversteekplaatsen (voornamelijk aan de westkant) van het busstation niet duidelijk en is er geen zebrapad beschikbaar.

Indeling van busstation Lekbrug Vianen

Wat de indeling van het busstation betreft, kan geconstateerd worden dat een ruime meerderheid dit voldoende (53.57%) of goed (25.42%) vindt. Van de 476 respondenten vindt slechts een kleine groep dat de indeling slecht (12.82%) tot zeer slecht (4.83%) is.



In de enquête zijn vrijwel geen redenen gegeven waarom men de indeling als (zeer) goed ervaart. Hieronder zijn enkele reacties van gebruikers opgenomen die de indeling als slecht of zeer slecht ervaren:

- “Veel hoogteverschillen tussen de haltes.”
- “Dat het station over 2 plekken is verdeeld vind ik echt heel slecht.”
- “Het is de afgelopen jaren veel drukker geworden met busreizigers. En alles is krap.”
- “Plaats bankjes niet naast elkaar maar tegenover elkaar.”
- “De indeling is onhandig, omdat ik altijd mijn aansluiting mis.”
- “De hoge stoepranden om van het ene perron naar het andere te komen zijn een ramp!”
- “Grote afstand tussen de fietsrekken en het busstation. Vooral als je haast hebt is het een drama.”

Misschien wel de meest opvallende opmerking:

- “Wie bedacht heeft dat een busstation aan beide kanten van de A2 moet liggen gaat nooit met het openbaar vervoer. Op papier waarschijnlijk geslaagd maar in de praktijk waardeloos.”



Afbeelding: Looproute onder de snelweg door naar andere zijde busstation.

Oplossingen wat betreft de indeling zijn in onderstaande reacties aangegeven:

- “Misschien moeten de stations in zijn geheel groter / ruimer van opzet worden.”
- “Het zou fijn zijn als het een groot overdekt busstation wordt.”
- “Fietsenrekken dichterbij het busstation zodat overstappen gemakkelijker gaat.”

Looproutes en oversteekplaatsen

Een deel van de respondenten heeft daarnaast aangegeven dat zij de looproutes en oversteekplaatsen niet optimaal vinden, of dat deze veiliger kunnen. Hieronder een aantal reacties van de gebruikers:

- “Graag veiliger en betere looppaden tussen beide busstations zou gewenst zijn.”
- “Een zebrapad midden tussen de 2 bushokjes maken zodat bussen niet te krap op elkaar stoppen en oversteken mogelijk en veilig is. Vooral op west.”
- “Onhandig dat je vanaf de stoplichten altijd moet oversteken waar ook altijd de bussen aan komen rijden. Die rijden hard en het oversteken duurt best wel lang.”
- “Welke oversteekplekken?”
- “Het oversteken gaat moeizaam. Het duurt allemaal lang en is niet altijd veilig.”

- “Oversteek westkant is beroerd en onveilig als je naar het centrum moet. Ook de stoplichten naar de tunnel onder de snelweg toe zijn zeer slecht afgesteld. In de spits moet je als voetganger lang wachten op groen.”
- “Van busstation west is het absurd dat er voor voetgangers geen veilige oversteek is. Je moet een enorme asfaltvlakte over, waar alle bussen tegelijk langskomen en elkaar soms zelfs willen kruisen [...].”
- “Het kan vrij gemakkelijk ja... maar of dat de bedoeling is.”
- “Zeker rond schooltijd is het best gevaarlijk om het fietspad over te steken. Gezien de hoeveelheid fietsers die er dan zijn. Mogelijk iets van een zebrapad maken?”

Conclusie

Concluderend geeft een deel van de respondenten aan niet tevreden te zijn met de oversteekplaatsen. Door bijvoorbeeld een zebrapad of een duidelijker voetpad te creëren kan het probleem eventueel worden opgelost, aldus de gebruikers.

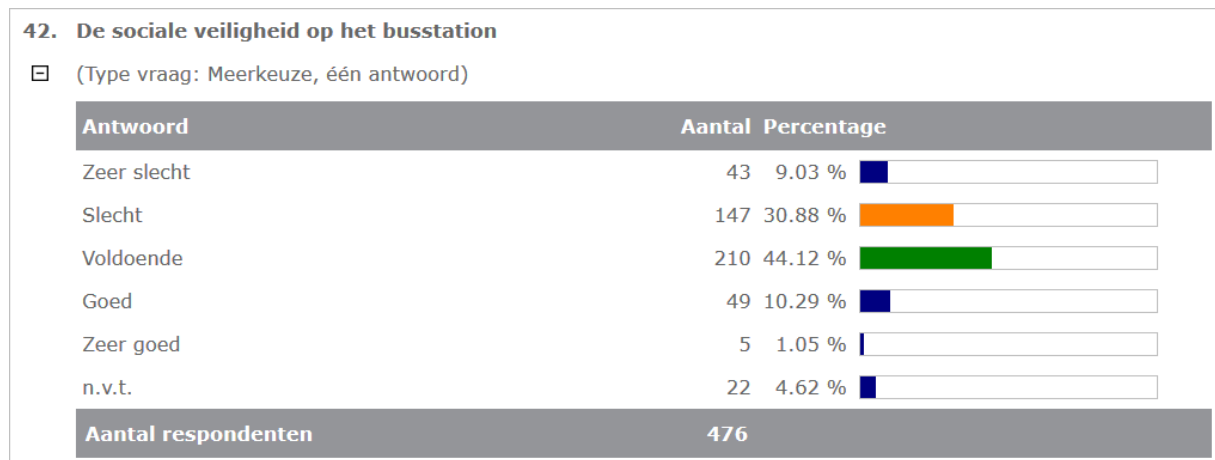
In zijn algemeenheid vindt de meerderheid de indeling van busstation voldoende of goed. Verbeterpunten liggen mogelijk in de veiligheid van de oversteekplaatsen en de hoogte van de stoepranden.

5. Veiligheid

In dit hoofdstuk wordt de veiligheid op en rondom het busstation besproken. Het gaat hierbij om sociale veiligheid (voelt de gebruiker zich veilig terwijl hij/zij naar het busstation reist en op het busstation zelf?) en om de oversteekplekken. Uit de enquête zijn interessante resultaten naar voren gekomen.

Sociale veiligheid

Geconstateerd wordt dat bijna 40% van de gebruikers dat de sociale veiligheid (zeer) slecht vindt.

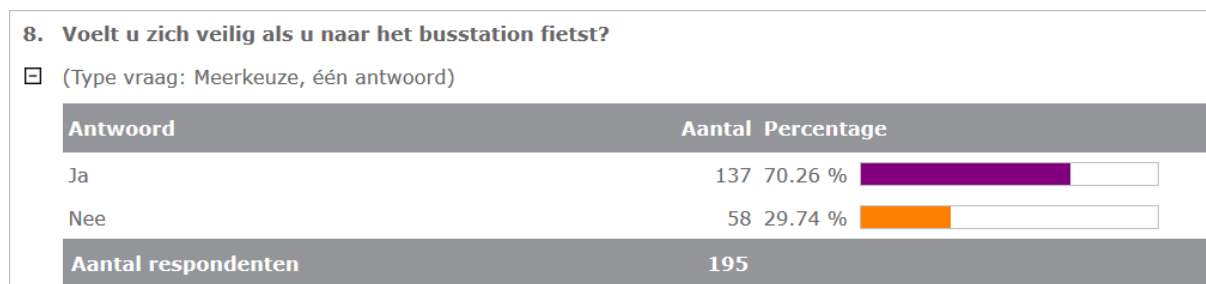


Verschillende gebruikers benadrukken dat ze vooral 's avonds niet alleen op het busstation willen zijn. Hieronder zijn de volgende reacties opgehaald:

- “Het is erg omringd door veel bos waardoor het vooral in de avonden erg onveilig voelt.”
- “Ik zou hier niet alleen in de avond willen staan.”
- “Als je ergens 's avonds niet wil zijn in het donker is het daar.”
- “Dat er meer toezicht is in de avonden.”
- “Vooral in de avonden te afgelegen.”
- “Het is te donker en erg onoverzichtelijk.”
- “'S avonds laat voel ik me daar niet veilig wegens onvoldoende verlichting.”

Veiligheid op de fiets onderweg naar busstation Lekbrug Vianen

Een meerderheid van ruim 70% geeft aan zich veilig te voelen op de fiets naar het busstation.

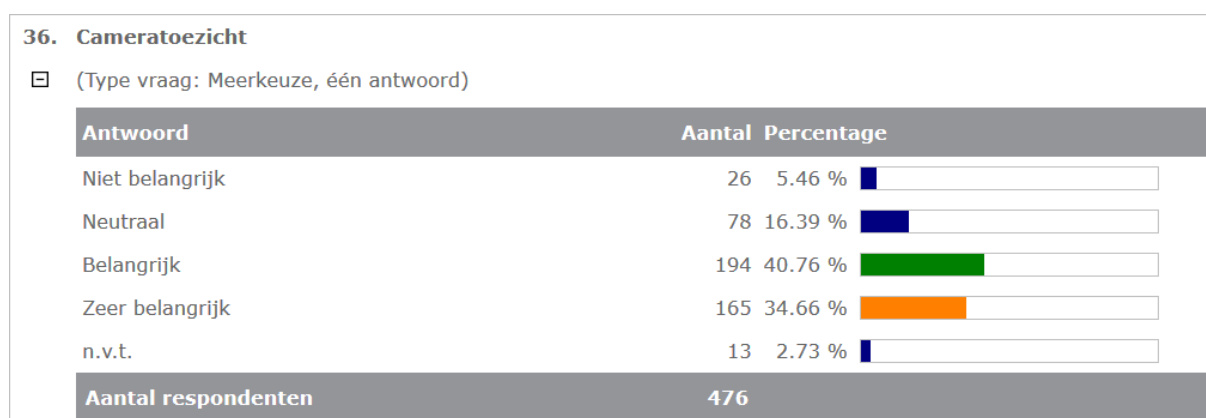


Hieronder een enkele reacties van gebruikers:

- “Omdat er fietspaden zijn.”
- “Goede wegen meerdere mogelijkheden.”
- “Omdat ik mijn gewoon veilig voel in mijn omgeving.”
- “Ik woon best dichtbij.”
- “Omdat ik gewoon goed doortrap.”

Cameratoezicht op het busstation

Tevens is aan de gebruikers gevraagd hoe belangrijk men cameratoezicht vindt op het busstation. Geconstateerd wordt dat de meerderheid van de gebruikers cameratoezicht op de busstations (zeer) belangrijk vindt. Slechts 5,46% vindt het niet belangrijk. Zoals ook al in hoofdstuk 2 naar voren kwam, ziet een deel van de gebruikers cameratoezicht (of een andere vorm van toezicht) als een mogelijke oplossing om diefstal en vandalisme bij de fietsenstallingen tegen te gaan:



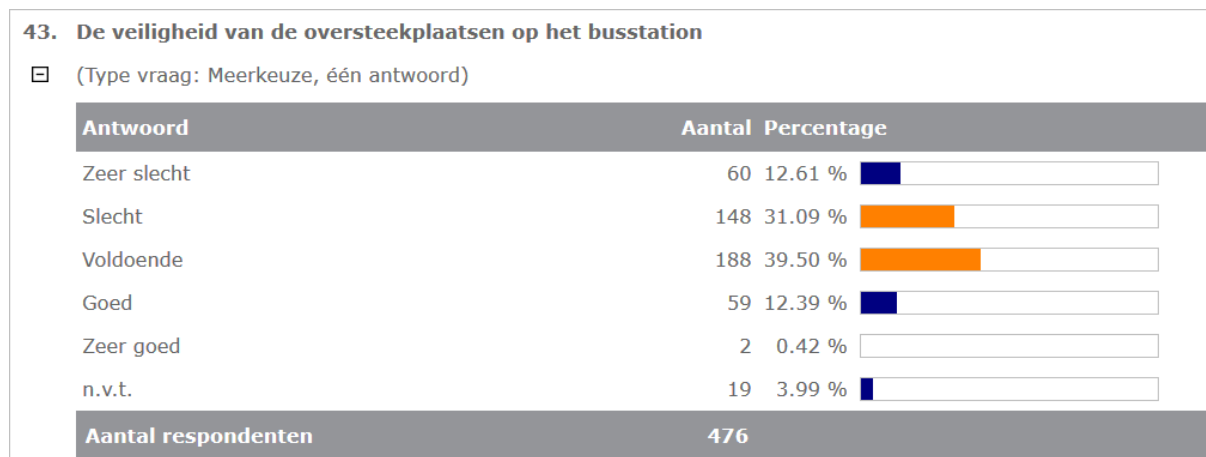
Hieronder een aantal reacties van de respondenten omtrent cameratoezicht op het busstation:

- “Camera’s ophangen op het busstation en bij de fietsenstallingen om de veiligheid te verbeteren.”
- “Cameratoezicht op het busstation zou fijn zijn.”
- “Veiligheid gaat voorop, graag camera’s en een bewaakte fietsstalling.”
- “Hang wat camera’s op aan een paal.”

- “Ook de fietsenstalling dus... en van mij mag er cameratoezicht komen om het vandalisme tegen te gaan.”

De veiligheid van de oversteekplaatsen op het busstation

Wat de veiligheid van de oversteekplaatsen op het busstation betreft, kan geconstateerd worden dat 43,70% dit (zeer) slecht vindt. Van de respondenten vindt 39.50% de veiligheid van de oversteekplaatsen voldoende, 12.81% vindt de veiligheid hier (zeer) goed. Het overige deel (3.99%) heeft ‘niet van toepassing’ aangekruist.



In de gesprekken met de gebruikers op het busstation in januari 2020, zijn de volgende reacties opgehaald:

- “Verbeter de oversteek tussen platformen (niet meer voor, achter of tussen de bussen door).”
- “Graag meer verlichting en duidelijke oversteekplaatsen tussen de perrons.”
- “Soms rijden er gewone auto's over het busstation, die mensen af zetten. De bestuurders van deze voertuigen letten minder goed op en hebben vaak een hogere snelheid dan bussen. Dit zorgt wel eens voor onveilige situaties.”

Verlichting op het busstation

Verder hebben een aantal gebruikers aangegeven dat verlichting op en rondom het busstation verbeterd kan worden. Met name in de (vroeg) ochtenden en (late) avonden kan het er busstation er eng uitzien en geeft het busstation een onveilig gevoel. Hieronder een aantal opmerkingen van de gebruikers die dit beamen.

- “Verlichting aan de west kant is al meer dan een jaar defect.”
- “Er is erg weinig verlichting waardoor ik het best eng vind in de avonden.”
- “De verlichting op het busstation kan beter vooral aan de west kant.”

Bovenstaande opmerkingen zijn van gebruikers die niet tevreden zijn met de veiligheid rondom en op het busstation. De respondenten die voldoende of (zeer) goed hebben aangekruist in de enquête, hebben vrijwel niet aangegeven waarom ze dat vinden.



Afbeelding: 'Olifantenpad' door het gras richting de bushaltes (westzijde).

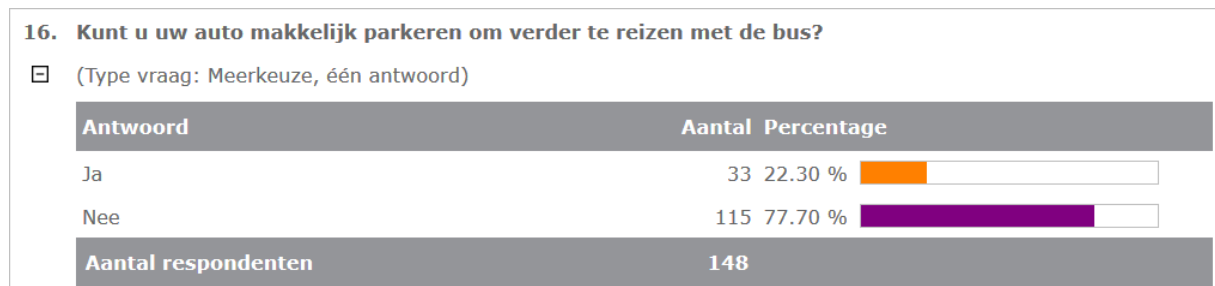
Conclusie

Concluderend geeft een niet onaanzienlijk deel van de respondenten aan zich niet veilig te voelen op en rondom het busstation. Het plaatsen van bijvoorbeeld camera's, en het toevoegen of repareren van verlichting zou ervoor kunnen zorgen dat een deel van de gebruikers zich veiliger voelt op het busstation. Verder (zoals in hoofdstuk 4 ook wordt besproken) liggen er verbetermogelijkheden betreft de oversteekplaatsen op en rondom het busstation.

6. Auto: parkeren en kiss+ride

Dit hoofdstuk gaat in op de parkeergelegenheden en de kiss+ride (K+R) voorzieningen (plaats om mensen met de auto af te zetten of op te halen) rondom het busstation. In de huidige situatie zijn de parkeergelegenheden rondom het busstation schaars. De gebruikers die met de auto komen parkeren bij de nabijgelegen woonplaatsen of maken gebruik van de carpool plekken. Verder zijn er geen K+R plekken waarbij iemand even afgezet kan worden om daarna met de bus verder te rijden.

Parkeermogelijkheden voor de auto



Uit de bovenstaande grafiek kan worden geconstateerd dat een meerderheid (77.70%) van de gebruikers die met de auto komen, ervaren hun auto niet gemakkelijk kwijt te kunnen. Dit heeft volgens de respondenten te maken met een gebrek aan parkeerplaatsen. Hieronder een weergave van de meest voorkomende opmerkingen van de gebruikers die met de auto naar het busstation komen:

- “Er is geen parkeerruimte.”
- “Parkeerplaats op de carpool is ver en vaak vol.”
- “Er zijn geen parkeerplekken, ik sta nu aan de rand van een woonwijk geparkeerd.”
- “Vaak erg vol en dan moet je ver lopen.”
- “Parkeergelegenheden vaak vol.”

De gebruikers die met de auto reizen om over te stappen op bus hebben aangegeven dat zij baat hebben bij meer parkeergelegenheid.

Daarnaast is ook de volgende suggestie gedaan:

- “Een optie voor Greenwheels zou interessanter zijn [dan de OV-fiets, red.] en ontbreekt in de gehele omgeving.”



Afbeelding: Autoparkeerplaats nabij busstation Lekbrug Vianen.

Afgezet worden met de auto bij het busstation (inclusief K+R)

17. Kunt u makkelijk met de auto afgezet worden bij het busstation?

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
Ja	69	45.70 %	<div style="width: 45.70%;"></div>
Nee	82	54.30 %	<div style="width: 54.30%;"></div>
Aantal respondenten	151		

Op de vraag of men gemakkelijk met de auto kan worden afgezet bij het busstation wordt verdeeld gereageerd. De meeste toelichtingen zijn wederom gegeven door de gebruikers die 'nee' hebben geantwoord. Zij geven aan dat er weinig tot geen parkeerplekken zijn en er ook geen K+R plaatsen zijn om iemand snel af te kunnen zetten.

De volgende opmerkingen vatten de meest genoemde redeneringen van respondenten waarom er niet makkelijk afgezet kan worden met de auto:

- "Ik word alleen gehaald en gebracht, maar zie verder nergens goede parkeerplekken in de nabije omgeving."
- "Ik laat mij achter Hotel Vianen afzetten, omdat er nergens anders afgezet kan worden."

- “Er zijn geen kiss+ride plekken.”
- “Soms rijden er gewone auto's over het busstation, die mensen af zetten. De bestuurders van deze voertuigen letten minder goed op en hebben vaak een hogere snelheid dan bussen. Dit zorgt wel eens voor onveilige situaties.”
- “Misschien een aantal van die K+R plekken voor auto's aan de oostkant.”
- “Afzet plekken voor halen en brengen.”

Tijdens het gebruikersonderzoek (januari 2020) is geobserveerd dat de berm achter het Van der Valk hotel aan de oostzijde kapotgereden werd door auto's. Deze auto's zetten hier reizigers af of haalden ze op, om daarna te keren. Bij het keren reden veel auto's door de berm.

Aan de westzijde stopten auto's juist midden op de drukke weg om reizigers in en uit te laten.

Conclusie

Concluderend geeft een deel van de gebruikers aan dat zij betere parkeervoorzieningen wensen in de nabijheid van het busstation, zoals een kiss+ride en meer parkeerplaatsen.

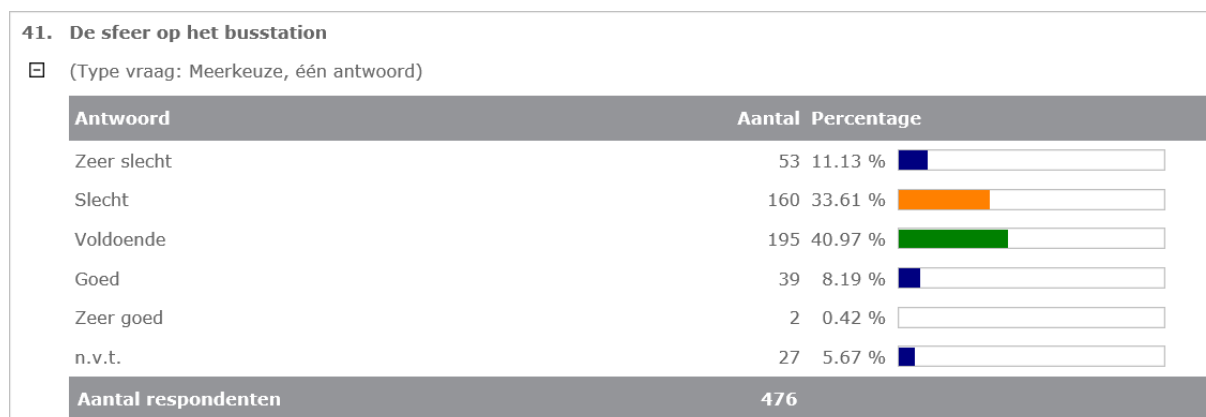
7. Uitstraling busstation

Onderstaande grafiek geeft de antwoorden van een van de eerste vragen van de enquête, waarin gevraagd wordt naar wat er verbeterd zou moeten worden om de gebruiker vaker van het busstation gebruik te laten maken. In eerste instantie lijkt de uitstraling van het busstation niet de hoogste prioriteit te hebben voor de gebruikers. In ieder geval niet wanneer deze waarde wordt vergeleken met andere verbeterpunten. De grafiek geeft de antwoorden van een van de eerste vragen van de enquête waarin gevraagd wordt naar wat er verbeterd zou moeten worden om de gebruiker vaker van het busstation gebruik te laten maken. Slechts 15.46% geeft aan vaker van het busstation gebruik te maken als dit een meer levendige plek wordt.



Wanneer gebruikers gevraagd wordt naar hun waardering van de sfeer op het busstation geeft echter ongeveer de helft aan deze (zeer) slecht te vinden. Op dit punt lijkt er potentie te zijn voor verbetering.

In grote lijnen wordt het busstation als kil en grijs ervaren. Afhankelijk van de persoon wordt hier meer of minder waarde aan gehecht; voor sommigen is dit een minder belangrijk thema. Daarnaast heerst er op het busstation een indruk van te weinig onderhoud; er zijn veel zaken als verlichting, prullenbakken en bankjes kapot.





Afbeelding: Fietswrakken en omgevallen fietsen bij de fietsenstallingen.

Hieronder zijn enkele reacties van gebruikers opgenomen over hoe de uitstraling verbeterd zou kunnen worden:

- “Meer aankleding (bankjes, beplanting).”
- “Op de daken van de bushokjes plantjes laten groeien (net als in Utrecht). Staat zo leuk! En is goed voor vogels en insecten.”
- “Abri en watertap en groen. Maak het een aantrekkelijke plek voor vogel en vlinder en kikkergekwak. Het is allemaal asfalt terwijl er natuurlijk vlakbij is. Maak er wat van!”
- “Meer groen zoals ze in Frankrijk doen met bloemen.”
- “Ook tijdens mijn studie al meer dan 15 jaar geleden reisde ik via dit busstation en ook toen ervaarde ik al de kilheid van dit busstation en dat is dus niet veranderd.”

Conclusie

Veel gebruikers vinden de sfeer op het busstation niet goed en ervaren deze als kil en grijs. Het lijkt erop dat de uitstraling van het busstation weinig bepalend is voor het gebruik ervan. Desalniettemin is (bijvoorbeeld) meer groen verwerken in het ontwerp van het busstation een eenvoudige manier om de plek aantrekkelijker te maken om te verblijven.

8. Zitplekken

In de vragenlijst is gevraagd naar het comfort en beschikbaarheid van bankjes en beschutting. Voor een groot deel is dit al beantwoord in hoofdstuk 1. Wanneer er specifiek naar de tevredenheid over de zitplekken wordt gekeken, blijkt dat gebruikers in grote meerderheid ontevreden zijn met de zitplekken. Dit is ook te zien in de grafiek op de volgende bladzijde. Slechts een enkeling is echt tevreden met de zitplekken.

In de huidige situatie heeft elke bushalte vier (overdekte) zitplekken (twee tweezits bankjes). De bankjes zijn echter verdeeld; een waar de bus stopt en een ander ongeveer 25 meter terug. Verder kan er door reizigers geleund worden tegen de wand van het bushokje. Deze situatie leidt ertoe dat het aantal relevante zitplekken al snel te kort schiet. Er zal immers niet snel gebruik worden gemaakt van de zitplekken bij een andere halte dan die waar de reiziger op zijn of haar bus wacht.



Afbeelding: Deabri's met zitplaatsen op het busstation (oostzijde).

28. De zitplekken op het busstation

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
zeer ontevreden	91	19.12 %	
ontevreden	189	39.71 %	
neutraal	128	26.89 %	
tevreden	53	11.13 %	
zeer tevreden	2	0.42 %	
n.v.t.	13	2.73 %	
Aantal respondenten	476		

Er zijn slechts weinig respondenten die hierop een toelichting hebben gegeven waardoor het gissen blijft naar de reden van deze lage waardering door een deel van de respondenten. Wel is het mogelijk de toelichtingen die zijn gegeven te gebruiken om inzichtelijk te maken wat de redenen hiervoor kunnen zijn.

Te weinig zitplekken zijn vooral een probleem dat in de spits wordt ondervonden. Dit probleem wordt verergerd door het gebrek aan beschutting dat werd genoemd in hoofdstuk 1: bij regen is er weinig ruimte om droog te staan of te zitten. De bankjes worden hierdoor ook nat wanneer het regent, wat het gebruik ervan minder aantrekkelijk maakt.

Een enkeling geeft aan dat de bankjes in de winter (erg) koud worden. Ook geven respondenten aan dat de bankjes wiebelen of doorzakken.

Een mogelijke oplossing wordt geschetst in simpelweg meer bankjes plaatsen, maar ook in het plaatsen van een of twee (voor beide zijdes van het station één) algemene wachtruimte(s) die volledig afgeschermd zijn en genoeg zitplekken hebben.

Vermeld moet worden dat er ook gebruikers zijn die aangeven dat er wel voldoende zitplekken zijn. Mogelijke oorzaak van deze twee verschillende meningen zou kunnen komen uit een verschil in het moment van reizen (binnen of buiten de spits) of het al dan niet lang moeten wachten (bijvoorbeeld vanwege een overstap met een slechte aansluiting).

- “Gehele overkapping maakt dat je altijd droog staat en is het direct beter toegankelijk voor minder validen. De zitplekken worden nat bij regen, maar bij gehele overkapping blijven ze droog!”
- “Te weinig zitplaatsen, Weinig beschutting tegen de regen, wind en zon.”
- “De wiebelende ijzeren bankjes zijn vanaf een graad of 15 ijskoud. Doe hier iets aan. De wind waait er altijd hard en is koud. In de zomer sta je weg te smelten op het hete asfalt.”
- “Vaak zijn bankjes die niet bij de haltes zelf staan nat als het heeft geregend. Daarnaast is er verder weinig zitplek.”
- “Er zijn slechts 2 zitplekken op de plek waar de bus komt, die zijn meestal bezet. Vaak zijn deze ook nat. Er is te weinig beschutting, zeker met regen en veel wind.”



Afbeelding: Zitplekken op busstation Lekbrug Vianen.

Conclusie

De huidige verdeling van zitplekken op het busstation (twee tweezits bankjes per halte) wordt door veel gebruikers als onvoldoende beschouwd. Meer zitplekken creëren of deze slimmer verdelen (bijvoorbeeld een algemene wachtruimte voor zowel de oost- als westzijde) zou een oplossing kunnen zijn voor dit probleem.

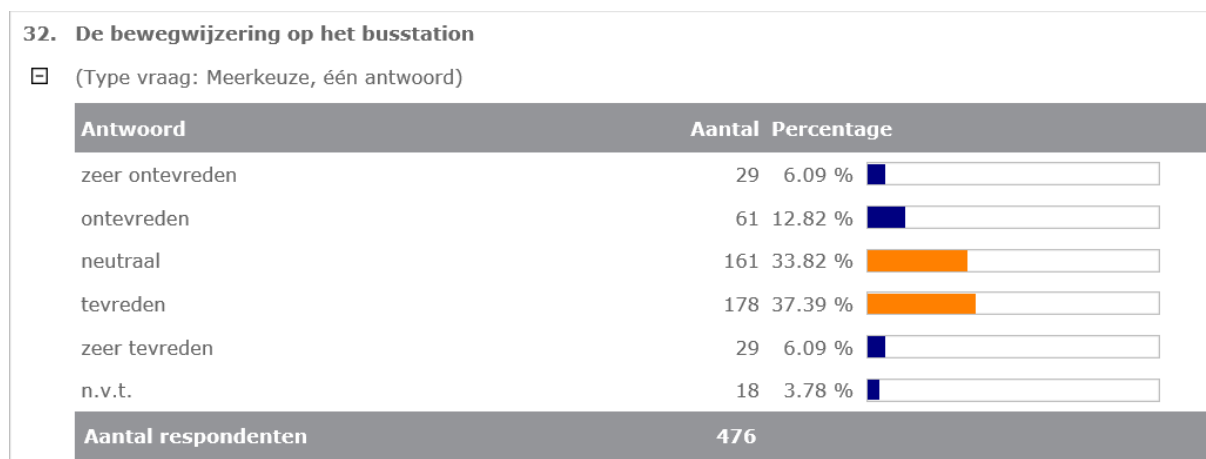
9. Informatievoorziening

Voor de informatievoorziening is onderzocht hoe men informatie kan vinden en gebruiken om (beter) gebruik te maken van het busstation. Gedacht kan worden aan borden met kaarten van de omgeving of borden die richting aangeven.

Op dit moment staat bij de west- en oostzijde een elektronisch informatiebord dat aangeeft wanneer de eerstvolgende bussen vertrekken. Aan de oostzijde staat het informatiebord zo dat deze voor een deel van de reizigers onleesbaar is zonder de weg over te steken.

De bewegwijzering op het busstation

De respondenten zijn gevraagd naar hoe tevreden ze zijn met de bewegwijzering op het busstation. Zoals op de afbeelding hieronder is te zien zijn respondenten over het algemeen tevreden. Slechts een klein deel geeft aan dat ze hier (zeer) ontevreden over zijn.



Uit de toelichtingen die gegeven worden komt echter wat concrete kritiek naar voren. Zo wordt aangegeven dat niet duidelijk is welke bussen waar vertrekken. Het gaat dan met name over welke bussen aan welke kant van het station vertrekken. Zeker voor mensen die slechts incidenteel gebruik maken van het station kan het lastig zijn dat de twee zijden fysiek gescheiden zijn. Soms zijn ze zelfs niet op de hoogte van de andere zijde. Daarbij wordt genoemd dat het prettig zou zijn om aan beide zijden direct te kunnen zien welke bus waar vertrekt (dus zonder naar de andere zijde te moeten lopen).

Gerelateerd aan het probleem geschetst in hoofdstuk 2 dat weinig mensen bekend zijn met de OV-fietsen op het busstation, geeft men aan dat hier ook weinig aanwijzingen voor zijn bij de haltes. Een informatiepunt of bewegwijzering zou daarbij kunnen helpen.

Informatiepunt

De gebruikers zijn gevraagd wat ze belangrijke voorzieningen vinden voor het busstation. Een van die voorzieningen is een informatiepunt. Hier geeft men aan dit belangrijk te vinden (39.08%) of zelfs zeer belangrijk (15.76%).

35. Informatiepunt

☐ (Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage	
Niet belangrijk	69	14.50 %	
Neutraal	131	27.52 %	
Belangrijk	186	39.08 %	
Zeer belangrijk	75	15.76 %	
n.v.t.	15	3.15 %	
Aantal respondenten		476	

Uit de toelichtingen komt naar voren dat de huidige elektronische borden met informatie over de dienstregeling vaak niet kloppen. Deze zouden beter moeten fungeren. Ook wordt gevraagd om een informatiebord met daarop informatie over het busstation en hoe dit werkt (plattegrond, waar wat te vinden is, welke bussen waar vertrekken). Dit ligt in lijn met de punten die hierboven zijn besproken.

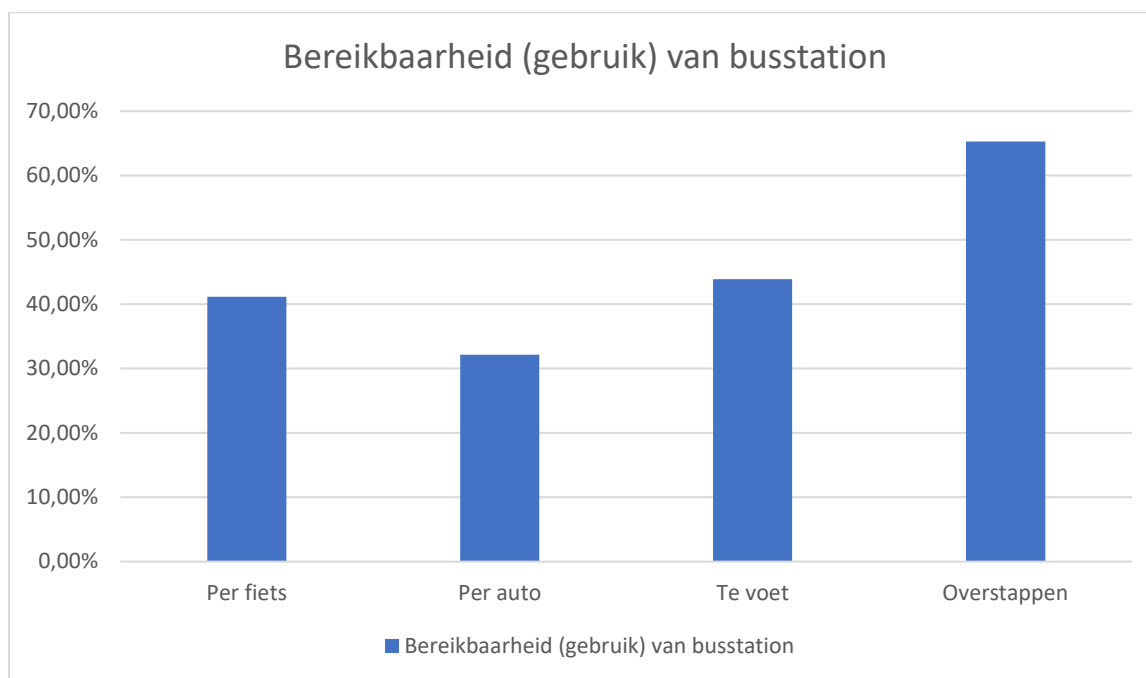
- “Het is zeer onduidelijk dat er bussen vertrekken van het andere deel van het busstation. Ik krijg regelmatig de vraag of bussen richting Utrecht vertrekken van West. Daarnaast is er ook niet te zien welke bussen er op het andere deel vertrekken en hoe laat zonder eerst een wandeling van 5 tot 10 min te moeten maken.”
- “Bewegwijzering zou nog beter kunnen. Bv. net als op [Utrecht, red.] CS, de perrons ook op het asfalt aangeven.”
- “Aangeven voor welke richtingen je aan welke kant van het station moet zijn. Een bord met station OOST en station WEST wellicht handig.”
- “Ik zou een bordje aanraden die reizigers wijst op de ov fietsen en op de andere fietsenstalling.”
- “Je moet alle stopplaatsen langslopen om te kijken welke bus het snelst komt en naar je bestemming gaat. Een centraal overzichtsbord zou veel prettiger zijn.”

Conclusie

Over het algemeen zijn gebruikers niet ontevreden over de informatievoorziening op het busstation. Ze geven wel wat concrete aanpassingen die de informatievoorziening beter zou kunnen maken. Een voorbeeld is het duidelijk aangeven van het bestaan van een oost- en westzijde van het busstation en welke bussen vanaf welke kant vertrekken.

10. Bereikbaarheid

In dit hoofdstuk wordt getracht aan te geven hoe (met welke vervoersmodaliteit) reizigers het busstation bereiken en hoe ze dit ervaren. 41.18% geeft aan wel eens op de fiets te komen, tegenover 32.14% met de auto en 43.91% te voet. 65.28% gebruikt het busstation om over te stappen van een bus op een andere.



In de vragenlijst zijn respondenten gevraagd of bereikbaarheid (per fiets, auto of lopend) een probleem is en of een verbetering hierin zou zorgen dat zij vaker van het busstation gebruik zouden maken. Een ruime meerderheid geeft aan dat een verbetering hiervoor niet nodig is.

2. Ik zou vaker van het busstation gebruik maken als...

☐ (Type vraag: Meerkeuze, meer antwoorden)

Antwoord	Aantal	Percentage	
Het busstation beter bereikbaar is met de auto,	137	28.31 %	<div><div></div></div>
Het busstation beter te bereiken is met de fiets	80	16.53 %	<div><div></div></div>
Het busstation beter te bereiken is te voet	66	13.64 %	<div><div></div></div>
Anders, namelijk	260	53.72 %	<div><div></div></div>
Aantal respondenten	484		

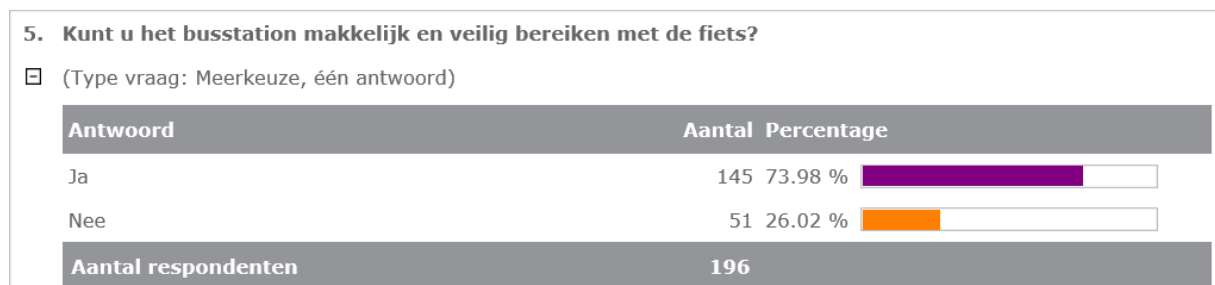
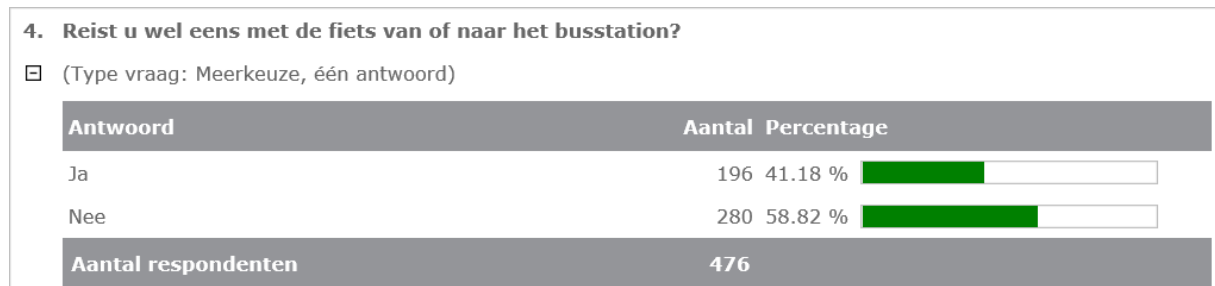
Uit de toelichtingen komt naar voren dat het bij bereikbaarheid per auto vaak gaat om het gebrek aan parkeerplekken en/of K&R-plekken. Dit komt tevens naar voren in hoofdstuk 6. Daarnaast benoemen verrassend veel mensen de bereikbaarheid of aansluiting op andere vormen van OV. Bij "Anders, namelijk" noemen bijvoorbeeld 32 van de 260 mensen specifiek het doortrekken van een tramlijn naar Utrecht. Enkele opmerkingen zijn hieronder toegevoegd.

- “Betere parkeervoorzieningen voor auto's aan beide zijden zou ook al veel verschil maken. Daar was nu weinig aandacht voor. Als je van Lekbrug een centrale spil in een web wil maken, ook bereikbaar en benut door de kleine kernen uit het achterland, is dit een must. Verder kan de sociale veiligheid zeker aandacht gebruiken.”
- “Een park en ride in de buurt zou misschien fijn zijn. Verder zou een uitbreiding van de overkapping fijn zijn aangezien de bushaltes best wel een tochtplek vormen waar je makkelijk verregent.”
- “Ik zou vaker van het busstation gebruik maken als... als de tram er ook zou stoppen.”
- “Als er genoeg parkeergelegenheid is zou ik vaker de bus gebruiken.”
- “Makkelijke route maar wel ver lopen. Niet geschikt voor ouderen of mensen die slecht ter been zijn.”
- “Als er genoeg parkeergelegenheid is zou ik vaker de bus gebruiken.”
- “P&R kaartjes bieden om door te reizen met de bus.”
- “Graag betere voorzieningen m.b.t auto's.”

Het hierna volgende deel zal ingaan op hoe mensen (via welke vervoersmodaliteit) het busstation bereiken. Hier zijn geen verdere conclusies aan verbonden, maar de informatie kan nuttig zijn om te zien welke routes eventueel aangepast/verbeterd kunnen worden of om hier een prioritering in aan te brengen.

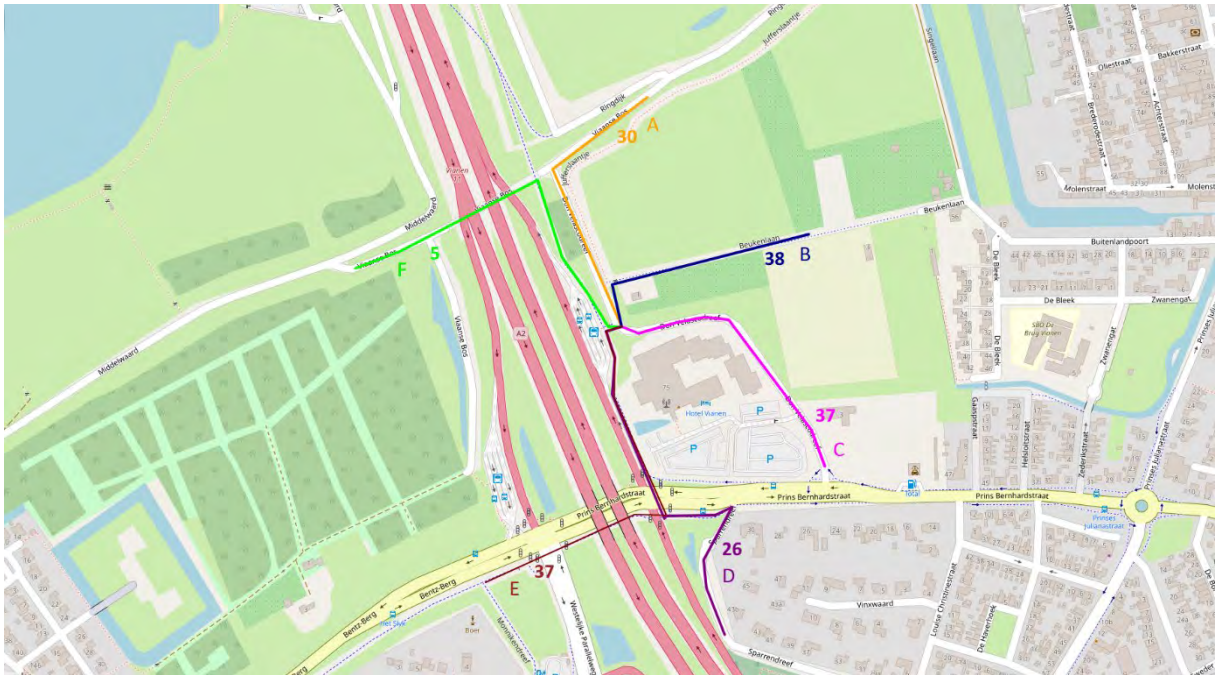
Bereikbaarheid per fiets

Wanneer gekeken wordt naar de bereikbaarheid per fiets is te zien dat 41.18% per fiets naar het busstation komt. Van die 41.18% geeft 73.98% aan dat het busstation per fiets makkelijk en veilig te bereiken is.

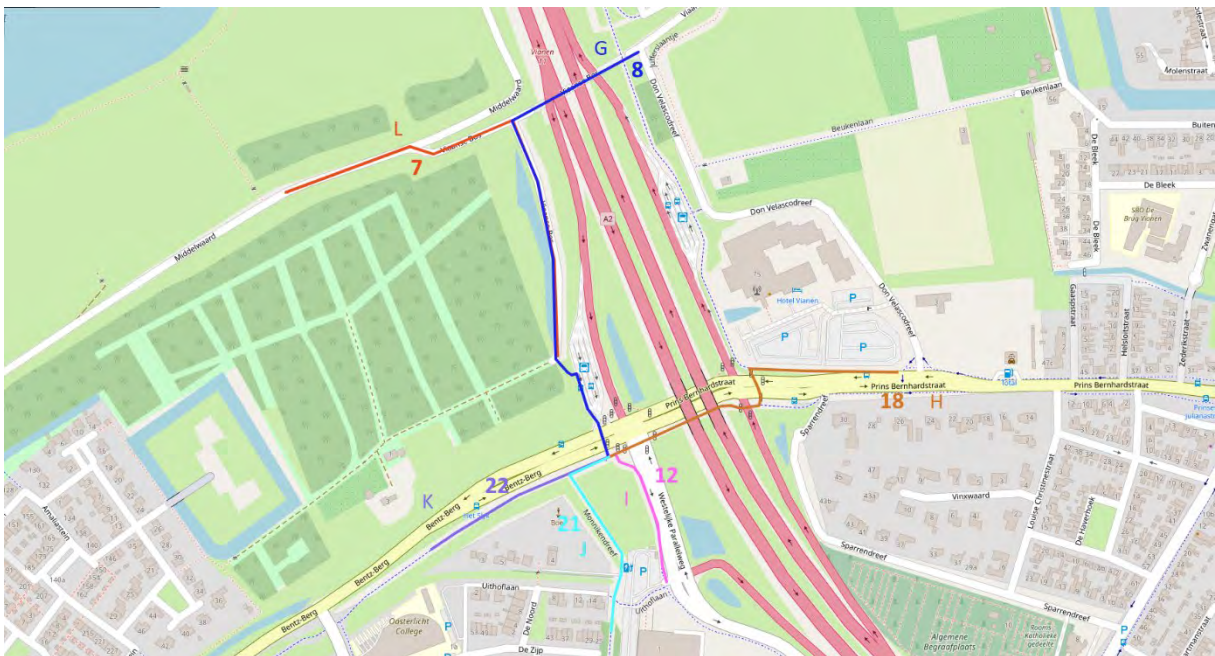


Interessant is om te zien welke route deze mensen naar het busstation nemen. Hiervoor is onderscheid gemaakt tussen oost en west.

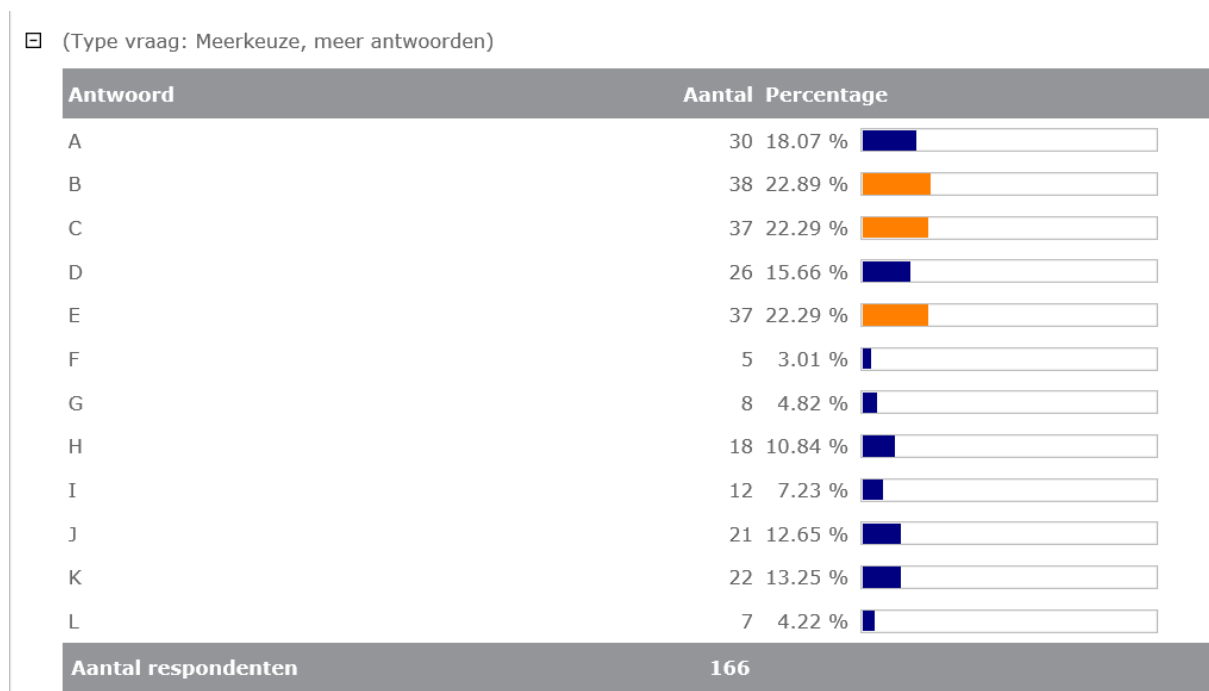
Busstation oost wordt met de fiets frequent vanuit (bijna) alle hoeken bezocht. De aantallen staan in onderstaande kaart naast de letters van de routes genoteerd.



Bij de westzijde is echter een duidelijk verschil te zien. Deze wordt voornamelijk bezocht via Bentz-Bergweg en de Prins Bernhardstraat.

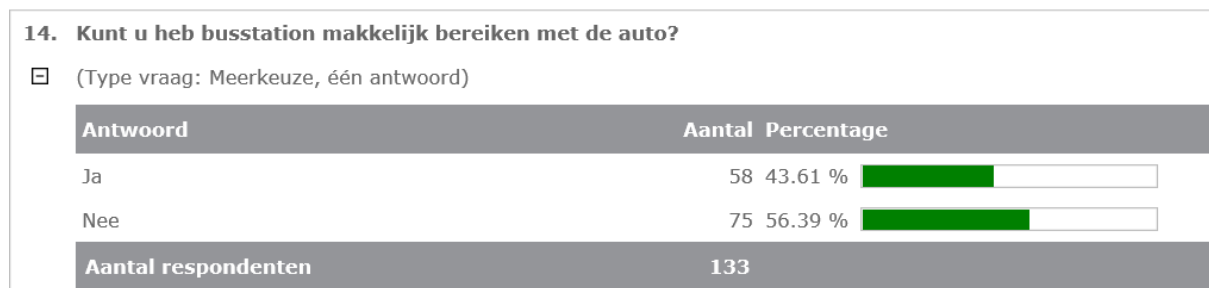
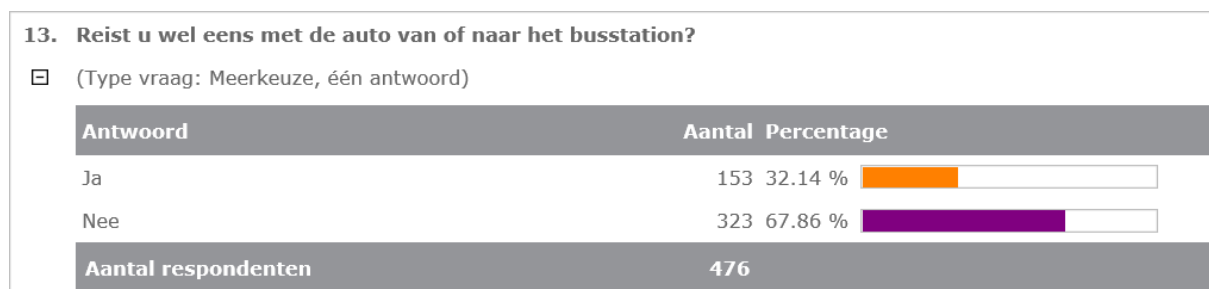


De volgende grafiek geeft een overzicht van het gebruik van alle fietsroutes (letters en aantallen komen overeen met de routes op de kaarten op de vorige bladzijde).



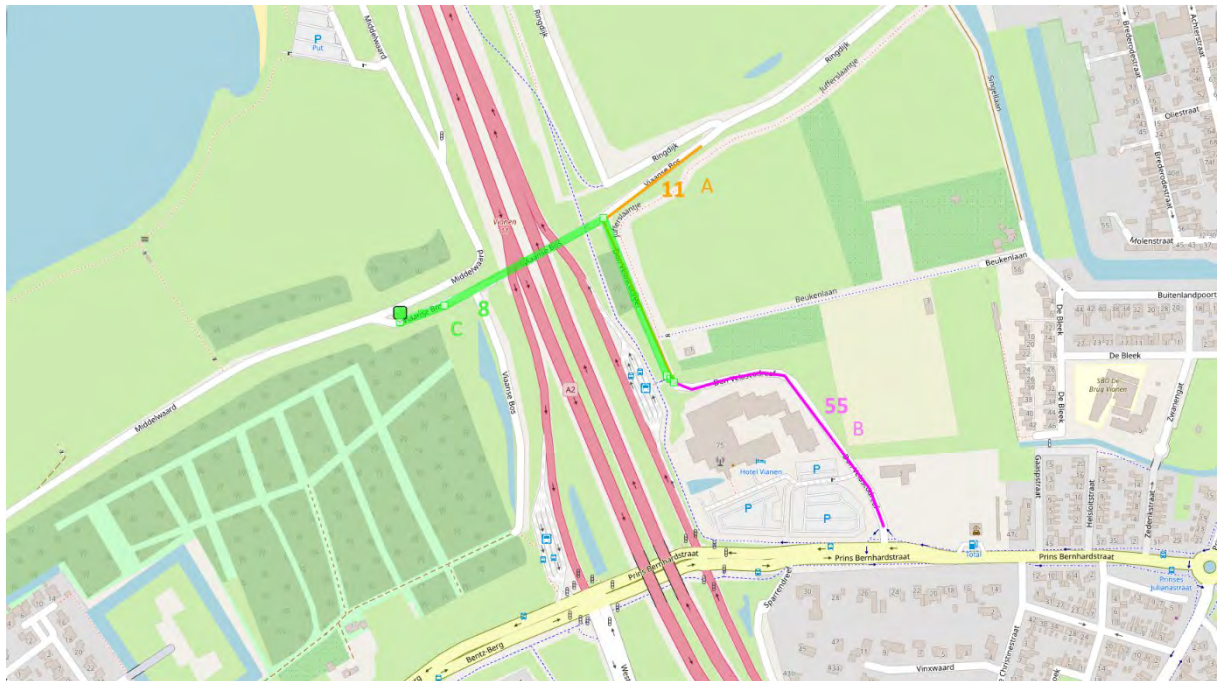
Bereikbaarheid per auto

Slechts 32.14% van de gebruikers geeft aan met de auto naar het busstation te komen. Maar van deze 32.14% geeft ruim de helft aan dat het niet makkelijk te bereiken is met de auto. Voor een deel komt dit door het gebrek aan parkeerplaatsen en K+R-plekken zoals besproken in hoofdstuk 6.

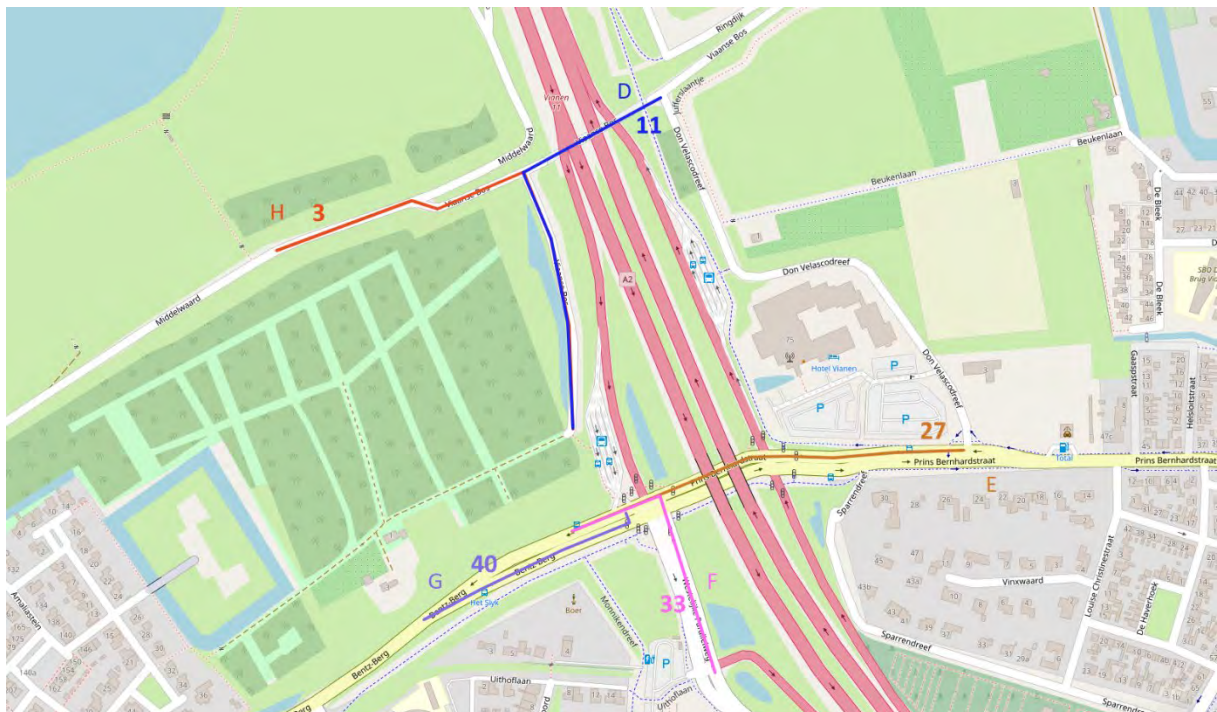


Ook voor de auto is te zien welke route reizigers nemen. Het gaat hierbij dan om het afzetten van reizigers, de K+R.

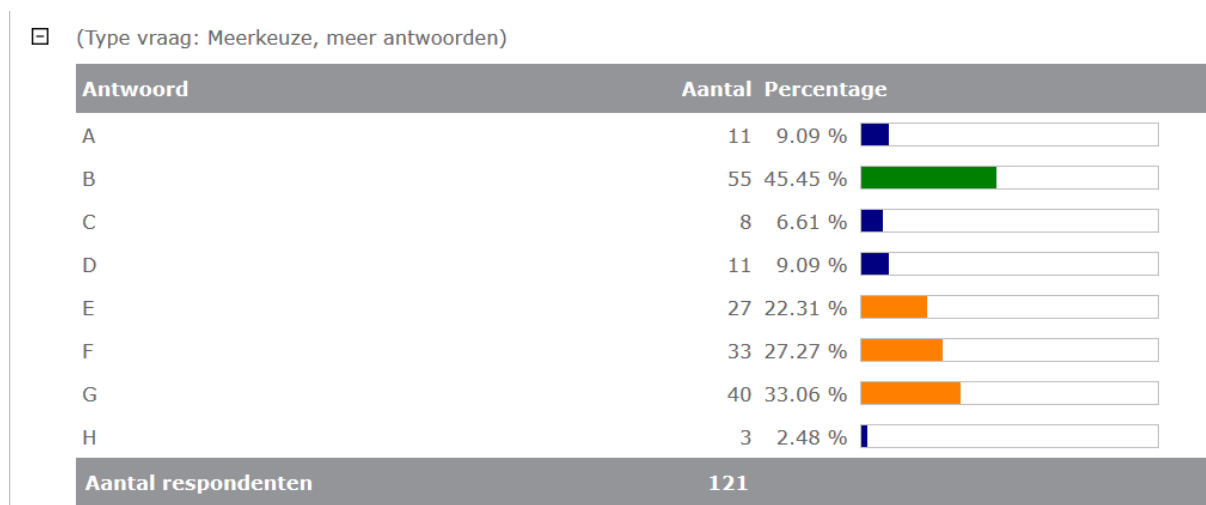
Onderstaande kaart geeft met aantallen aan hoe reizigers per auto naar busstation oost rijden.



De volgende kaart geeft hetzelfde aan voor busstation west.

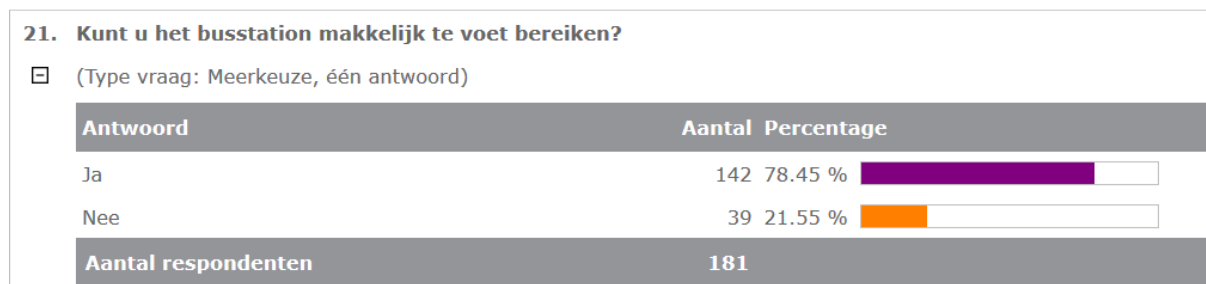
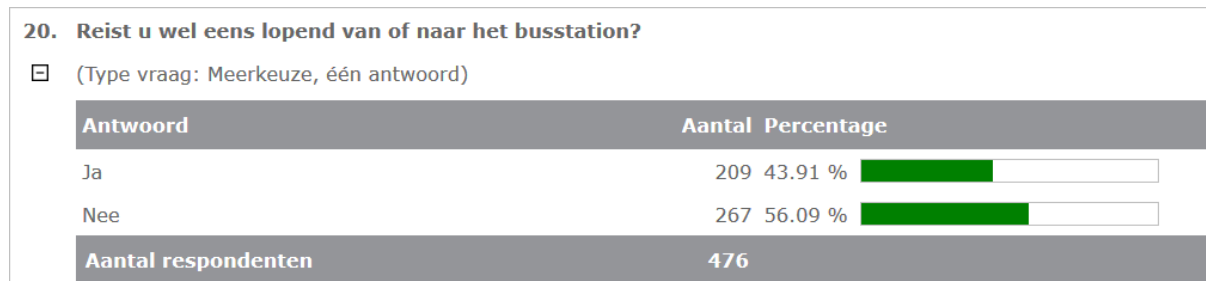


Het complete overzicht van alle aanrijdroutes per auto is in de volgende grafiek te zien (routes en getallen komen overeen met de kaarten op de vorige bladzijde).

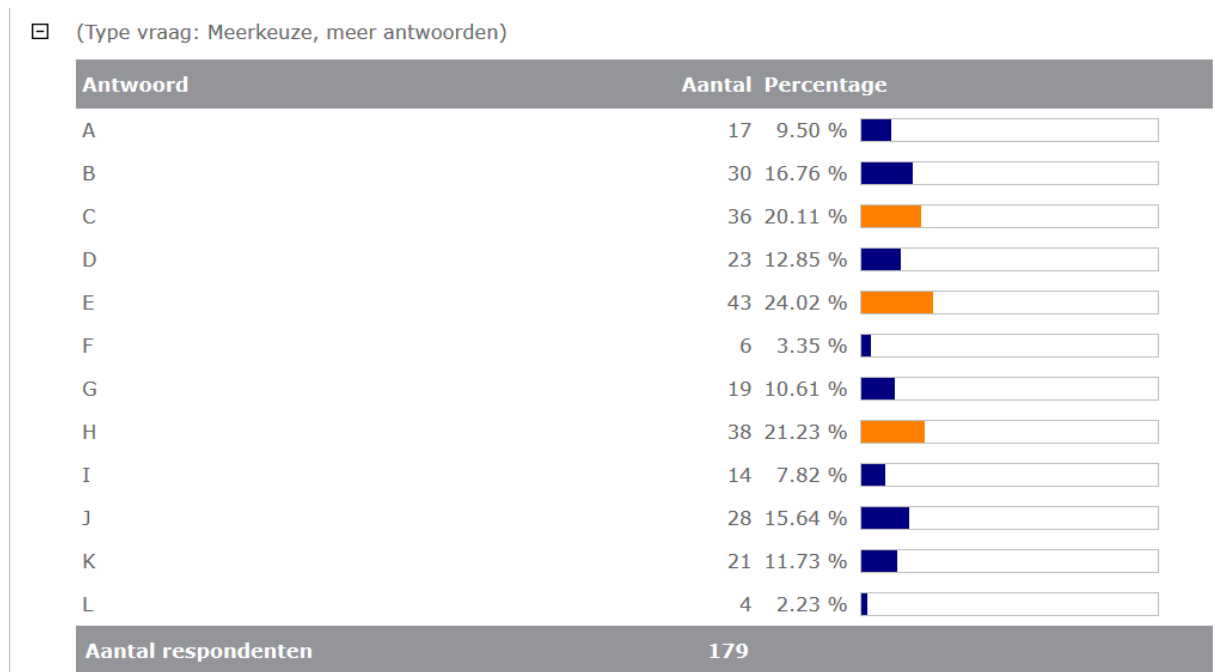


Bereikbaarheid te voet

Een grote groep (43.91%) maakt wel eens lopend de weg naar het busstation. Van deze groep geeft een overweldigende meerderheid aan dat het busstation makkelijk te voet is te bereiken. Dit komt ook terug uit de verhalen van de respondenten die aangeven dat de wegen goed zijn en hoogstens het busstation te ver van het centrum vinden voor mensen die slecht ter been zijn.



Voor de routes die mensen voet afleggen naar het busstation zijn de respondenten dezelfde routes voorgelegd als de routes voor de fiets in ditzelfde hoofdstuk. Het gebruik van de looproutes komt redelijk overeen.



Gedeeld fiets- en voetpad

Aan de oostkant van het busstation loopt een onverhard pad richting het centrum van Vianen. Aan het verkeersbord te zien is dit officieel een fietspad, maar het pad wordt ook gebruikt door voetgangers (route B in de grafiek hierboven). Een deel van de voetgangers ervaart het gedeeld gebruik van dit pad als hinderlijk. Zie ook onderstaande reacties:

- “Als het voetpad bij busstation oost en het fietspad worden omgeruild zou het wat veiliger worden.”
- “Graag verhard fietspad vanaf centrum Vianen.”
- “Kan er een fietspad komen?”
- “Er moet een onderscheid komen in fiets en voetpad.”

De afbeelding op de volgende pagina geeft tevens dit fietspad weer.



Afbeelding: Loop- en fietsroute vanaf de oostzijde richting het centrum van Vianen.

Conclusie

Ruim 60% van de gebruikers stapt (wel eens) over van de ene bus op de andere. Wanneer er gekeken wordt naar hoe mensen het busstation bereiken anders dan met de bus, doet een meerderheid dit te voet of met de fiets (ruim 40% voor beide modaliteiten) en iets minder per auto (ruim 30%).

Wanneer reizigers naar het busstation lopen of fietsen is dit overwegend naar de oostzijde van het busstation. Of dit is omdat ze hier meer opstappen of omdat ze hier bijvoorbeeld de fiets neerzetten en vervolgens naar de westzijde lopen om op te stappen is niet meegenomen in het onderzoek. Belangrijke aanrijdroutes zijn de Beukenlaan, Don Velascodreef en Prins Bernhardstraat.

Reizigers die met de auto naar het busstation komen doen dit overwegend via de Don Velascodreef achter het Van der Valk Hotel Vianen.

Overige bevindingen

In dit onderdeel wordt ingegaan op overige constatering die gedaan zijn bij het gebruikersonderzoek: constatering die in eerste instantie niet de focus van de enquête waren, of niet veel genoemd zijn maar mogelijk wel belangrijk zijn. Hierbij gaat het om de dienstregeling en toegankelijkheid voor bepaalde groepen gebruikers.

Dienstregeling

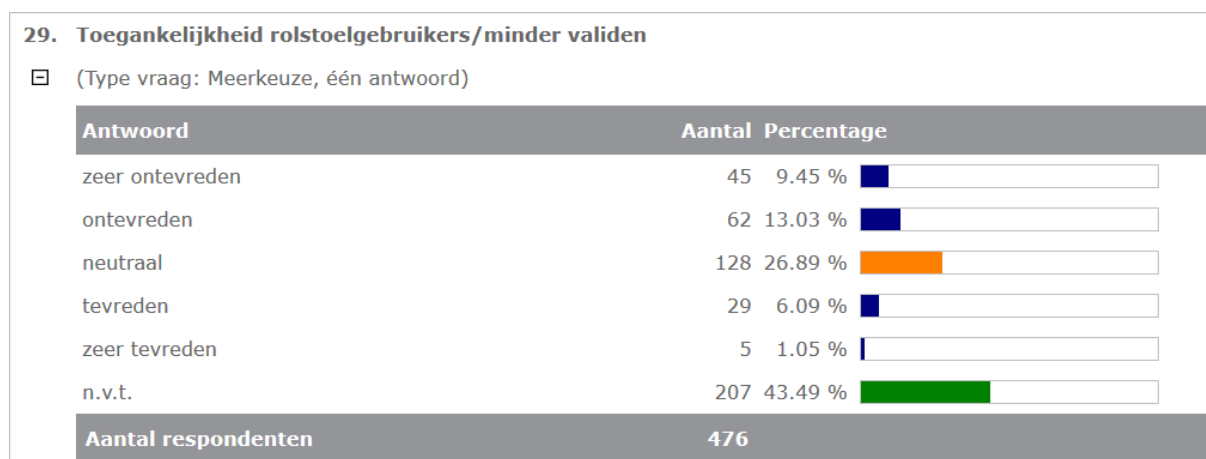
De ontevredenheid over de dienstregeling is veelvuldig voorbijgekomen tijdens het gebruikersonderzoek en meerdere keren hebben gebruikers hun ongenoegen geuit. De gebruikers waren over het algemeen niet tevreden over met name de aansluiting van de bussen. Hierdoor moet de reiziger vaak lang(er) wachten en dit zorgt voor irritaties onder de gebruikers.

Hieronder zijn er een aantal opmerkingen geplaatst betreffende de dienstregeling:

- “Meer bussen laten rijden.”
- “Waarom hebben jullie de tijden veranderd zo mis ik elke keer de aansluiting van mijn bus.”
- “Graag betere aansluiting tussen de busstations.”
- “Betere overstap op bus 287.”
- “Betere overeenstemming van overstaptijden van de bussen.”

Toegankelijkheid rolstoelgebruikers / mindervaliden

In onderstaande grafiek is te zien dat 22.48% (zeer) ontevreden is over toegankelijkheid voor mensen met een beperking. De meerderheid geeft hier ‘neutraal’ of n.v.t. aan, maar voor een groot deel van de gebruikers is de toegankelijkheid van rolstoelgebruikers / minder validen ook niet een onderwerp dat direct van toepassing is. Dat laat onverlet dat dit thema wellicht aandacht verdient, daar juist het OV (de bus) de potentie heeft om de mobiliteit van deze groep ten goede te komen. In hoofdstuk 5 kwamen eerder ook al de (hoge) stoepranden aan bod.



Hieronder een aantal illustrerende opmerkingen:

- “Betere toegankelijkheid mindervaliden.”
- “Meer drempels voor invaliden.”
- “Met de rollator is het lastig om het busstation te bereiken.”



Afbeelding: Een bus arriveert aan de westzijde van busstation Lekbrug Vianen.

Conclusies en aanbevelingen

Het gebruikersonderzoek naar busstation Lekbrug Vianen in januari 2020 heeft geresulteerd in een grote hoeveelheid uitgebreid ingevulde vragenlijsten en veel mondelinge reacties tijdens de twee dagen dat de onderzoekers ter plaatse op het busstation aanwezig waren. Bovenal bewijst deze – misschien wel onverwacht grote – respons de grote betrokkenheid van de reizigers bij busstation Lekbrug Vianen. Veel van de respondenten maken meermaals per week gebruik van het busstation en/of brengen er geregeld een behoorlijke wachttijd door.

Grootste verbeterpunt: beschutting en onderdak op het busstation

Uit de enquête en de gesprekken komt naar voren dat het grootste ongemak van de gebruikers het ontbreken van beschutting en onderdak tijdens het wachten is. Deabri's zijn volgens respondenten weinig functioneel bij neerslag, wind, kou of felle zon. Bij drukte, bijvoorbeeld in de spits, bieden deabri's maar beschutting aan een beperkt aantal mensen. Meer dan 80 procent van de respondenten geeft aan "ontevreden" of "zeer ontevreden" te zijn over de beschutting op het busstation. In combinatie met de veelvuldige opmerkingen over de lange wachttijd die men soms heeft op het busstation, kan dit de verblijfservaring onprettig maken. Ruim de helft van de respondenten geeft daarnaast aan vaker van het busstation gebruik te maken wanneer het busstation een meer comfortabele plek zou zijn om te wachten. Oplossingen zoals het hele busstation overkappen of een geheel afgesloten glazen wachtruimte hebben daarbij het potentieel om de algehele gebruikerservaring op busstation Lekbrug Vianen het sterkst te verbeteren – aldus de gebruikers. Het is aan de gemeente, provincie en andere betrokken partijen om hier een afweging in te maken.

Quick wins

Uit het onderzoek komen ook een aantal quick wins naar voren. Een daarvan is wellicht meer onderhoud plegen. Het opruimen van oude fietswrakken kan enkele plaatsen vrij maken in de over het algemeen volle fietsenstallingen. Het opruimen van glas op de grond bij de fietsenstallingen verkleint de kans op schade aan fietsen. Gebruikers geven aan dat sommige zitbankjes wiebelen, deze vast zetten kan het comfort vergroten. Een deel van de respondenten geeft aan dat extra verlichting op het busstation wenselijk zou zijn, maar tegelijkertijd lijkt een aantal bestaande lichtmasten defect te zijn. Mogelijke andere quick wins:

- Uitstraling busstation verbeteren door bloembakken neer te zetten of de daken vanabri's van planten te voorzien;
- Een aparte stallingsplaats voor bakfietsen en scooters realiseren (geeft ook weer ruimte in de fietsenstallingen);
- Op het digitale bord met reisinformatie de vertrektijden van de bussen aan beide zijdes van het busstation projecteren. Nu worden alleen de vertrektijden van de bussen aan de desbetreffende zijde (oost of west) getoond;
- Een oplaadpunt voor de OV-chipkaart realiseren;
- Bewegwijzering realiseren naar de bestaande faciliteiten op het busstation. Bijvoorbeeld richting de OV-fietsen (veel reizigers geven aan niet te weten waar deze

zich bevinden). Ook is het sommige incidentele reizigers niet duidelijk dat perrons aan beide zijden van de snelweg zijn.



Afbeelding: Fietsenstalling en de abri's aan de oostzijde van het busstation.

Andere bevindingen

Deze ideeën zijn maar een fractie van alle mogelijkheden die er liggen om busstation Lekbrug Vianen een aangenamere plaats voor gebruikers te maken. Het is belangrijk om dit in onderlinge samenhang te bekijken en toe te werken naar een integraal plan voor het busstation. In de afzonderlijke hoofdstukken van dit rapport is uitgebreider ingegaan op wensen die veel genoemd zijn – zoals extra stallingsplaatsen voor fietsen, een vorm van een bewaakte fietsenstalling om diefstal en vandalisme van fietsen tegen te gaan, de stoplichten zo afstellen dat er minder wachttijd is voor voetgangers, parkeerplaatsen voor de auto dicht bij het busstation.

Interessant is dat een deel van de antwoorden van respondenten overeenkomt met de in de inleiding genoemde “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten”⁹¹⁰ van de provincie Utrecht, maar dat een aantal door gebruikers genoemde suggesties daar ook niet in mee worden genomen. De opmerkingen van gebruikers over de aanwezige beschutting / onderdak zijn daar een goed voorbeeld van. Dit is niet (uitgebreid) opgenomen in de “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten”, maar heeft wel de potentie om het genoemde kwadrant “Aantrekkelijk verblijven” een impuls te geven. Binnen dit kwadrant valt het ook op dat er

⁹ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 1 Algemene Analyses”.

¹⁰ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 2 Factsheets”.

tijdens de schouw geen defecten aan het zitmeubilair of verlichting waargenomen¹¹, terwijl dergelijke observaties wel (meermaals) naar voren komt in dit gebruikersonderzoek.

Beperkingen onderzoek

Het is belangrijk om de beperkingen van dit onderzoek te bespreken. De belangrijkste is daarbij ten eerste de bevinding dat mensen eerder geneigd zijn om onvrede toe te lichten, dan zaken die zij wel goed geregeld vinden. Dit onderzoek levert daarmee heel veel kwalitatieve data met uitleg waarom bepaalde voorzieningen of fysieke aspecten van het busstation niet goed zijn, en veel minder toelichting op waarom gebruikers iets wél goed vinden. Het is belangrijk om hier bewust van te zijn, omdat dit anders een vertekend beeld kan geven. De gesloten enquêtevragen waarin gebruikers om hun mening werd gevraagd met een 5-puntsschaal, zetten de gemaakte opmerkingen en suggesties in het juiste perspectief. Achteraf gezien was een gesloten vraag over busstation Lekbrug Vianen als geheel, zoals als: “Welk cijfer geeft u het busstation op een schaal van 1 tot 10?”, om die reden toch ook nuttig geweest.

Het tweede punt betreft een andere ontbrekende overzichtsvraag in de enquête: een expliciete vraag aan de gebruikers aan welke van de besproken thema's zij de meeste waarde hechten. Respondenten ervaren het busstation als kil en grijs, maar in hoeverre heeft het voor hen prioriteit om juist dit thema aan te pakken? Vinden zij dit thema belangrijker dan bijvoorbeeld het aantal fietsparkeerplaatsen of juist niet? Hier kunnen aan de hand van de enquêtevragen en resultaten ongelukkig genoeg geen harde uitspraken over gedaan worden. Een bepaalde prioritering is wel afgeleid uit het aantal opmerkingen dat over een thema is gemaakt bij de algemene open vragen (e.g. “Met welke verandering kan busstation Lekbrug Vianen prettiger in gebruik worden?”). Deze prioritering komt terug in de volgorde van de hoofdstukken van dit rapport.

Ten derde zijn sommige enquêtevragen achteraf te breed en te weinig specifiek gebleken om conclusies uit te kunnen trekken. Enkele enquêtevragen hebben daarmee niet of nauwelijks hun weg naar dit rapport gevonden. Een goed voorbeeld daarvan is de gesloten vraag “Ik zou vaker van het busstation gebruikmaken als...”. Eén van de antwoordmogelijkheden daar was “Er meer of betere voorzieningen voor fietsers en auto's worden geplaatst”. Zo'n 40% van de respondenten is het met deze antwoordoptie eens. Doordat de vraag niet specifiek genoeg gesteld is, is hier nog niet uit op te maken of het vooral om de fietsvoorzieningen gaat of dat de autovoorzieningen hier misschien de overhand in hebben. Ook blijft onduidelijk wat er dan verbeterd zou moeten worden.

Ten slotte

Dit onderzoek geeft, een waaier aan ideeënrichtingen en suggesties voor het (fysiek) verbeteren van het OV-knooppunt. In tegenstelling tot de eerdere rapporten waar OV-knooppunt Lekbrug Vianen in wordt besproken, komen ditmaal alle ideeën van de gebruikers van het busstation zelf. Afhankelijk van het beschikbare budget kan (wellicht wederom in samenspraak met de reizigers) een keuze worden gemaakt uit de vele suggesties.

¹¹ Provincie Utrecht (mei 2019). “Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 2 Factsheets”, p. 106.

Bijlage: Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht

Op de volgende twee pagina's zijn de resultaten van de schouw van busstation Lekbrug Vianen uit het rapport "Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht" te vinden.

Uit: *Provincie Utrecht (mei 2019). "Inventarisatie Kwaliteit Knooppunten Provincie Utrecht: Deel 2 Factsheets", p. 105-106.*

Vianen Lekbrug

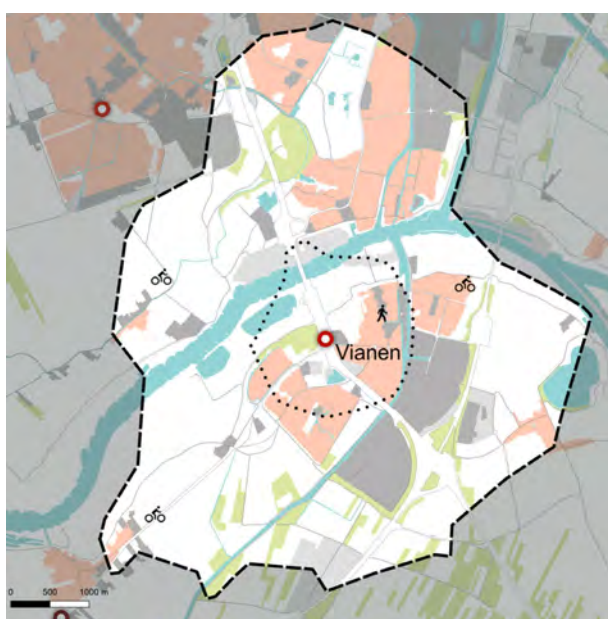
Aandachtspunten

- Dit knooppunt is verdeeld in twee haltelocaties aan beide zijden van de snelweg. Hierdoor is het knooppunt niet overzichtelijk.
- Er is sprake van veel verkeer geparkeerde fietsen en een overvolle fietsenstalling aan de oostzijde. Er ontbreken voorzieningen op dit knooppunt zoals een toilet, watertappunt en een service- en alarmzuil.
- Het busstation wordt tevens gebruikt door langeafstandsbuslijndiensten.

Knooppuntniveau

C

Huishoudens (aantal, 15 min lopen)	3230
Inwoners (15 min lopen)	7655
Kantoren - 250-500 werknemers (aantal, 15 min lopen)	0
Kantoren - >500 werknemers (aantal, 15 min lopen)	0
Huishoudens (aantal, 15 min fietsen)	16335
Inwoners (15 min fietsen)	38465
Kantoren - 250-500 werknemers (aantal, 15 min fietsen)	34
Kantoren - >500 werknemers (aantal, 15 min fietsen)	1
Omgeving - ligging	Rand
Omgeving - aandeel groen	76,2%
Omgeving - aandeel blauw	0%
Omgeving - aandeel grijs	23,8%



Intercity (aantal / uur)	-
Intercity (richtingen)	-
Stoptrein (aantal / uur)	-
Stoptrein (richtingen)	-
Tram (aantal / uur)	-
Tram (richtingen)	-
Bus - regulier (aantal lijnen)	6
Bus - spitslijn (aantal lijnen)	2
Bus - scholieren (aantal lijnen)	0
Bus - nachtlijn (aantal lijnen)	1
Incidenten (aantal 2015)	23
Klanttevredenheid (2018)	-

Samenvatting knooppunt kwaliteit¹

OV		Reisinformatie		Fietsparkeren		Levendig		Bemeste fietsenstalling	
Bewegwijzering - OV	Ja	Statische reisinformatie	Ja	Fietsparkeren capaciteit	180	Levendig	Nee	Bemeste fietsenstalling	-
Bewegwijzering - first and last mile	Nee	Dynamische reisinformatie	Ja	Fietsparkeren bezetting	107,8%	Samenhang bouwstijl knooppunt & omgeving	Ja	Service- en alarmzuil	Nee
Plattegrond - OV	Ja	Online info - actuele vertrektijden	Ja	Deelfiets	Ja	Leegstand commerciële ruimte	-	Toilet	Nee
Bewegwijzering - centrum	Ja	Online info - rolstoeltoegankelijk	Ja	Autoparkeren capaciteit	0	Heel, geen zichtbare defecten	Ja	Wachtruimte	Open
Bewegwijzering - voorzieningen	Ja	Gesproken reisinformatie	Nee	Autoparkeren bezetting	0%	Logische en overzichtelijke looproutes	Nee	Horeca	-
Plattegrond - omgeving	Ja	Verwijzingen op station in braille	Nee	First and Last mile, auto	Nee	Schoon	Nee	Watertappunten	Nee
		Reisinformatie	Nee	Toegankelijk met functiebeperking	Ja	Verlichting	Nee	Gratis WiFi	-

¹ Eigenschappen worden alleen weergegeven wanneer er een streefwaarde voor vastgesteld is.

Kerncijfers

Trein in- en uitstappers	-
Overstappers trein op trein	-
Intercity bediening per uur	-
Intercity aantal richtingen	-
Stoptrein bediening per uur	-
Stoptrein aantal richtingen	-
Tram in- en uitstappers	-
Tram bediening per uur	-
Tram aantal richtingen	-
Bus in- en uitstappers	1753
Stads/streeklijn	6
Spitslijn	2
Schoolbus	0
Buurt/belbus	0
Nachtlijn	1
Lopend aandeel	?
Fiets aandeel	?
OV aandeel	?
P+R aandeel	?
K+R aandeel	?
(deel)taxi	?
Klanttevredenheid	?
Incidenten afgelopen jaar	23
Omgeving (centrum, rand, buiten)	Rand
Aandeel groen	76%
Aandeel blauw	0%
Aandeel grijs	24%
Inwoners (15 min lopen)	7655
Inwoners (15 min fietsen)	38465
Huishoudens (15 min lopen)	3230
Huishoudens (15 min fietsen)	16335
Kantoren 250 - 500 werknemers (15 min lopen)	0
Kantoren > 500 werknemers (15 min lopen)	0
Kantoren 250 - 500 werknemers (15 min fietsen)	34
Kantoren > 500 werknemers (15 min fietsen)	1

Looproutes

Plattegrond omgeving	Ja/Ja
Bewegwijzering naar centrum (tot 200m)	Ja/Ja
Bewegwijzering naar bestemmingen in omgeving	Ja/Ja
Plattegrond knooppunt	Ja/Ja
Bewegwijzering Trein	-/Ja
Bewegwijzering Tram	-/-
Bewegwijzering Bus	Ja/Ja
Bewegwijzering Taxi	-/Ja
Bewegwijzering Tickets	-/Ja
Bewegwijzering Fietsen	Nee/Ja
Bewegwijzering P+R	-/Ja
Bewegwijzering K+R	-/Ja
Bewegwijzering Deelfiets	-/Ja

Bewegwijzering Deelauto	-/Ja
-------------------------	------

Bereikbaarheid

Aansluiting voetpad - knooppunt	Nee/Ja
Fietsenstallingcapaciteit Totaal	180
Fietsenstallingbezetting Totaal	194
Fietsenstallingen relatieve bezetting	108%
Verkeerd geparkeerde fietsen Totaal	20
Aantal stallingen overbelast	1
Aansluiting fietspad - fietsenstalling	Ja/Ja
Loopafstand fietsenstalling naar knooppunt	7
Omloopfactor Stalling - entree	1
Parkeerplaatscapaciteit Totaal	0
Parkeerplaatsbezetting Totaal	0
Parkeerplaatsen relatieve bezetting	0%
Aantal overbelaste parkeerplaatsen	0
Loopafstand parkeerplaats naar knooppunt	0
Parkeren: omloopfactor	-
Deelfiets	Ja/Ja
Deelauto	Nee/-
Kiss & Ride	Nee/-
Taxistandplaats	Nee/Ja
Afstand tussen trein- en busdomein	-
Afstand tussen trein- en tramdomein	-
Afstand tussen tram- en busdomein	-
Afstand tussen twee busdomeinen	-
Omloopfactor tussen trein- en busdomein	-
Omloopfactor tussen trein- en tramdomein	-
Omloopfactor tussen tram- en busdomein	-
Omloopfactor tussen twee busdomeinen	-
Transerverveiligheid	Ja/Ja
Toegankelijk knooppunt met hulpmiddel	Ja/Ja
Voorzieningen overbruggen grote hoogteverschillen	-
Blindegeleidelij aanwezig?	Ja/Ja
Blindegeleidelij ononderbroken?	Ja/Ja
Gelijkvloerse instap of rijplaatkar	Ja/Ja

Reisinformatie

Reisinformatie beschikbaar op halte/perron	Ja/Ja
Reisinformatie van alle vervoerders gedclusterd	Nee/Ja
Aanwezigheid vertrekstaten	Ja/Ja
Aanwezigheid lijnennetkaart	Nee/Ja
Dynamische reisinformatie voor alle modaliteiten	Ja/Ja
Dynamische reisinformatie alle vervoerders gedclusterd	Nee/Ja
Gesproken reisinformatie	Nee/Ja
Verwijzingen op station in braille	Nee/Ja
Online Actuele vertrektijden	Ja/Ja
Online Rolstoeltoegankelijk info	Ja/Ja

Online Plattegrond knoop	9292, U-OV
--------------------------	------------

Voorzieningen

Service- en alarmzuil aanwezig	Nee/Ja
Kaartautomaat	Nee/-
Loket voor verkoop en service	Nee/-
Vervoerders verzorgen samen één loket	Nee/-
Formeel toezicht door personeel	Nee/-
Informeel toezicht door voorzieningen	Nee/-
Cameratoezicht	Nee/-
Horeca aanwezig in de buurt	Ja/-
Openingstijden horeca	17:00-22:00
Supermarkt aanwezig in de buurt	Nee/-
Openingstijden supermarkt	-
Overige voorzieningen	Nee
Watertappunten	Nee/Ja
Openbaar toilet aanwezig	Nee/Ja
Toilet aanwezig in omgeving	Nee/Ja
Wachtruimte	Open
Bemenste fietsenstalling	Nee/-
Fiets reparatie mogelijk	Nee/-
P+R voorziening met beeldmerk	Nee/Ja
Gratis WiFi aanwezig	Nee/-

Omgevingskwaliteit

Zichtlijnen (obstakelvrij / overzichtelijkheid)	A/A+
Logische/overzichtelijke looproute vanaf het knooppunt	Nee/Ja
Logische/overzichtelijke looproute naar het knooppunt	Nee/Ja
Barrières op de looproutes van/naar het knooppunt	Ja/Nee
Schoon	Nee
Heel, geen zichtbare defecten aan het meubilair	Ja/Ja
Heel, geen zichtbare defecten aan wanden en vloeren	Ja/Ja
Heel, geen zichtbare defecten aan verlichting	Ja/Ja
Verlichting aanwezig op: halte/perron	Ja/Ja
Verlichting aanwezig op: looproute	Nee/Ja
Verlichting aanwezig op: wachtruimen	Ja/Ja
Verlichting aanwezig op: stalling	-/Ja
Verlichting aanwezig op: parkeerplaatsen	-/Ja
Levendig	Nee/Ja
Samenhang omgeving/bouwstijl knooppunt	Ja/Ja
Bouwwerkzaamheden	Nee/-
Leegstand commerciële ruimte	-/Nee

Schouwdatum5-3-2019

Weersomstandigheden*bewolkt en winderig*

Provincie Utrecht

Postbus 80300, 3508 TH Utrecht

T 030 25 89 111

MMC18634