De reiziger aan het woord

Gebruikersonderzoek bij busstation Lekbrug Vianen

- Mei 2020

Opdrachtgevers | provincie Utrecht en gemeente Vijfheerenlanden
Opdrachtnemer | traineegroep 2018 provincie Utrecht

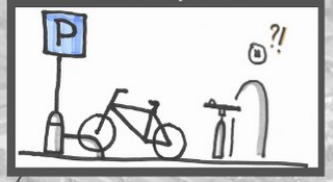
PROVINCIE UTRECHT

Wist je dat..

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
mei 2020

1 ..8 op de 10 reizigers vindt dat er onvoldoende beschutting is waardoor ze vaak in de regen staan te wachten?

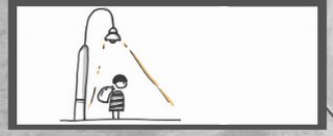
2 ..veel reizigers hun fiets niet in het fietsenrek kwijt kunnen?



3 ..een goede onderhoudsbeurt van het busstation een echte quick-win is?

4 ..van veel reizigers het busstation wat minder grijs mag?

5 ..40% van de reizigers zich niet altijd veilig voelt?

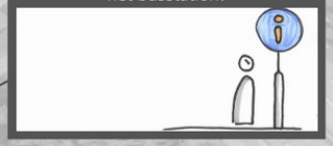


6 ..1 op de 100 reizigers wel eens gebruikt maakt van een OV-fiets op dit busstation?

7 ..het grootste deel van de reizigers best tevreden is met de indeling van het busstation?

8 ..reizigers een toilet en watertappunt belangrijkere voorzieningen vinden dan WIFI?

9 ..informatieborden reizigers zouden helpen bij het vinden van hun weg op het busstation?



PROVINCIE :: UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Inhoudsopgave

Dit verhaal bevat negen stappen:

- Inleiding
- Het busstation
- Het gebruikersonderzoek
- De vijf reizigers
- De resultaten
- Hoe verder
- Participatie
- Leerpunten
- Meer informatie

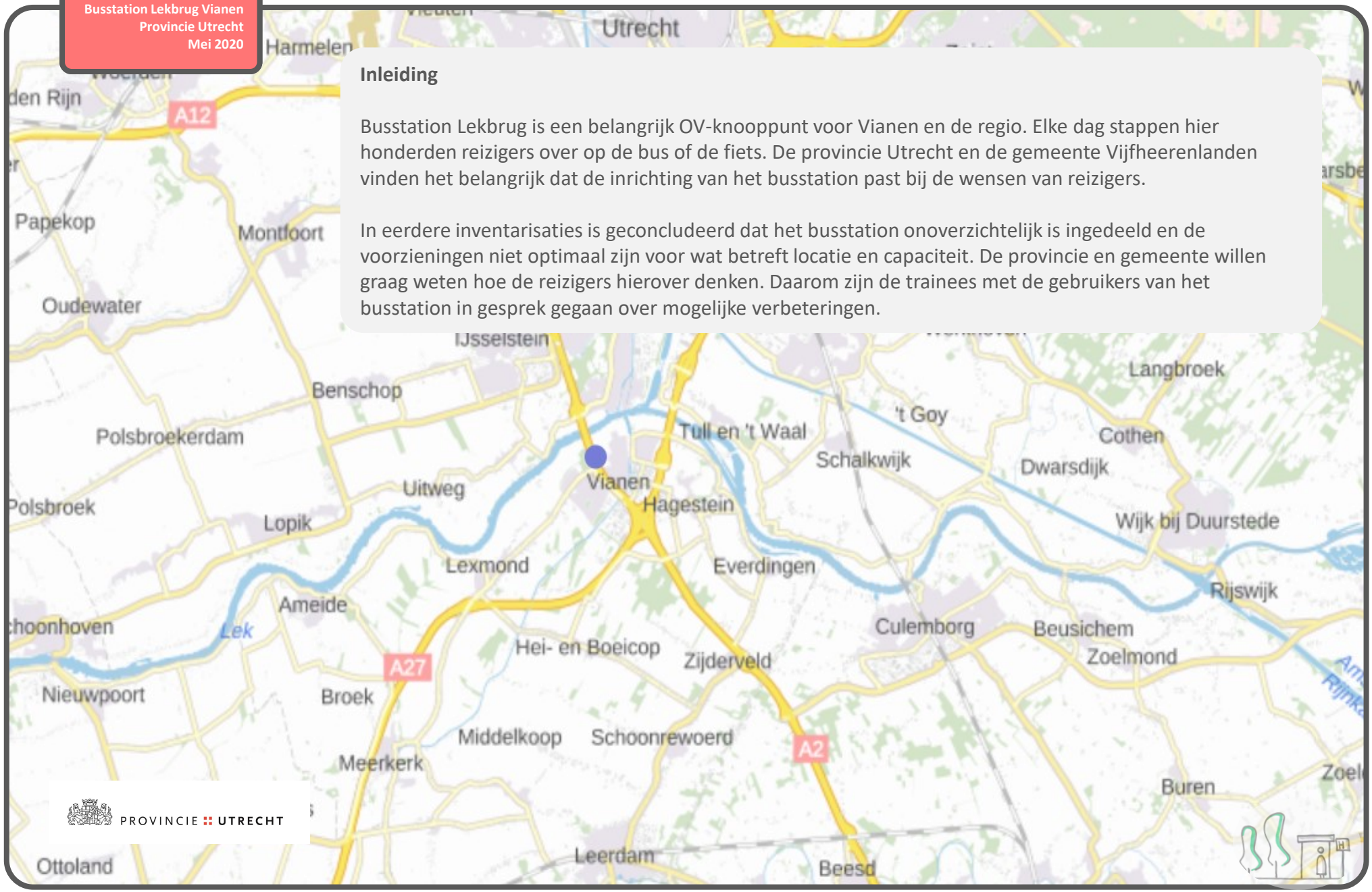
PROVINCIE UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Inleiding

Busstation Lekbrug is een belangrijk OV-knooppunt voor Vianen en de regio. Elke dag stappen hier honderden reizigers over op de bus of de fiets. De provincie Utrecht en de gemeente Vijfheerenlanden vinden het belangrijk dat de inrichting van het busstation past bij de wensen van reizigers.

In eerdere inventarisaties is geconcludeerd dat het busstation onoverzichtelijk is ingedeeld en de voorzieningen niet optimaal zijn voor wat betreft locatie en capaciteit. De provincie en gemeente willen graag weten hoe de reizigers hierover denken. Daarom zijn de trainees met de gebruikers van het busstation in gesprek gegaan over mogelijke verbeteringen.



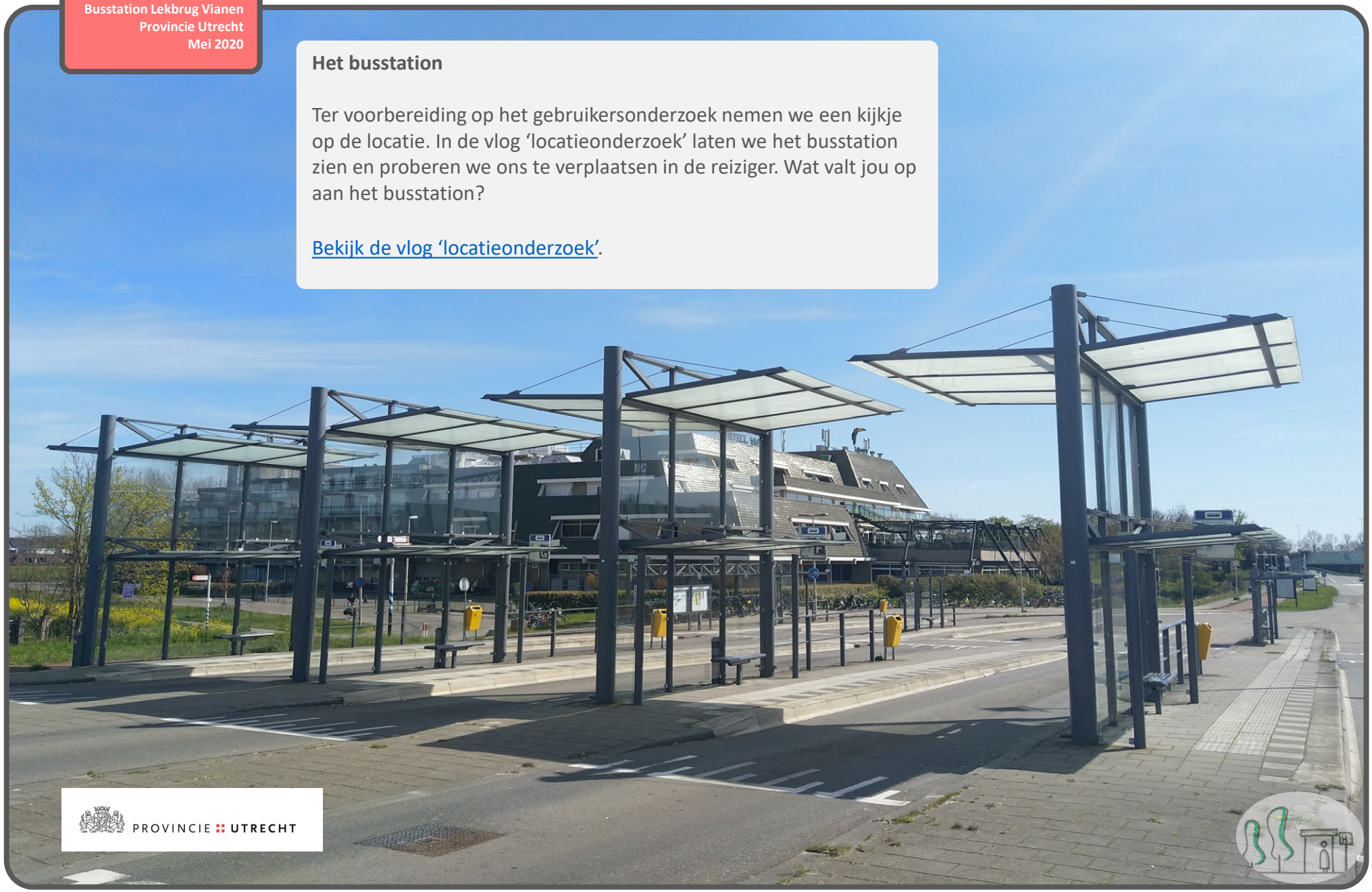
PROVINCIE UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Het busstation

Ter voorbereiding op het gebruikersonderzoek nemen we een kijkje op de locatie. In de vlog ‘locatieonderzoek’ laten we het busstation zien en proberen we ons te verplaatsen in de reiziger. Wat valt jou op aan het busstation?

Bekijk de vlog ‘locatieonderzoek’.



PROVINCIE :: UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Het gebruikersonderzoek

Na wekenlange voorbereiding is het zo ver: we gaan de reizigers vragen hoe zij het busstation ervaren! Bekijk in de vlog ‘gebruikersonderzoek’ hoe dat er aan toe ging en wat de reizigers ons vertelden.

Bekijk de vlog ‘gebruikersonderzoek’.

PROVINCIE :: UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

De vijf reizigers

Om de wensen en behoeften van de reizigers van Busstation Lekbrug in Vianen ook verder in het proces scherp in beeld te houden, definiëren we uit onze onderzoeksresultaten vijf typische reizigers. Ontmoet hier Dominique, Ans, Peter, Didier en Paul!

Dominique

"Kan het hier niet wat chiller?"

Leeftijd 16

Woonplaats Nieuwegein

Familie Gescheiden ouders, vader werkt bij de Rabobank, moeder is penningmeester bij de tennisclub en part-time medewerkster bij een boekenwinkel. Jonger zusje (13)

Hobbies Instagrammen, Netflix, hockey, winkelen met vriendinnen in de stad

Dominique zit in de bovenbouw van het Oosterlicht college in Vianen. Ze reist dagelijks vanaf het huis van haar moeder in Nieuwegein naar school met de bus. Ze stapt uit bij busstation Vianen en loopt vanaf daar naar school. Meestal reist ze samen met 2 vriendinnen uit haar klas. Reizen met de bus vind ze best gaaf, dit geeft haar een gevoel van vrijheid en het is gezellig met vriendinnen.

- Sociaal
- Bijdehand
- Assertief
- Behoedzaam

Route Komt vanuit Nieuwegein met de bus, stapt uit en loopt naar het Oosterlicht College in Vianen.

Frequentie Dagelijks op wisselende tijdstippen, regelmatig buiten de spits.

Frustraties

- *Natgeregend worden en koukleumen in de wind vanwege weinig beschutting.*
- *De terugweg is langer lopen*
- *De bus missen vanwege de stoplichten.*
- *Het busstation is geen mooie plek.*

Bonus

- *Starbucks koffie*
- *Wifi*
- *Meer zitplekken*

PROVINCIE :: UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Ans

"Het zou fijn zijn als er een toilet zou komen op dit station omdat ik soms 20 minuten moet wachten"

Leeftijd 76

Woonplaats Hagestein

Familie Haar man is overleden, ze woont alleen, kinderen wonen met kleinkinderen in Vlaardingen en Amersfoort. Haar zus woont in Utrecht..

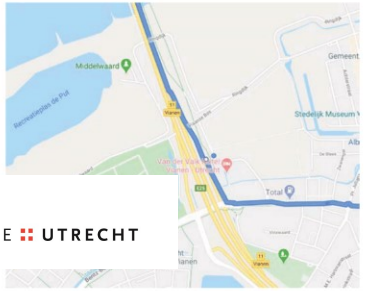
Hobbies Bingo op woensdag avond in het centrum van Hagestein. Op zondag gaat ze naar de kerk. Ze leest graag boeken uit de boeketreeks.

Ans haar man is 2 jaar geleden overleden. Hierdoor is ze af en toe een beetje eenzaam. Om dit te voorkomen gaat ze er regelmatig op uit. Soms gebruikt ze hier ook de bus voor om bij haar zus in Utrecht op bezoek te gaan. Deze reis is voor haar altijd wel beetje spannend. Ans is nog aardig ter been, maar fietsen doet ze niet meer, dus om bij busstation Lekbrug Vianen te komen pakt ze de bus vanuit het centrum van Vianen.

- Digibeet
- Rustig
- Vereenzaamd
- Waakzaam

Route Pakt de bus vanuit Hagestein naar busstation Lekbrug, pakt daarna de bus naar Utrecht om op bezoek te gaan bij haar zus.

Frequentie Incidenteel.



Frustraties

- *Geen (toilet) voorzieningen*
- *Lange wachttijden*
- *Beperkte beschutting*
- *Weinig bankjes om even uit te rusten*
- *Ik voel me een beetje onveilig als ik op het busstation sta te*

Bonus

- *Een meer uitnodigende omgeving voor sociale interactie.*
- *Iemand die een oogje in het zeil kan houden.*

Peter

"Ik moet wel met de bus, ben blij dat het gratis is"

Leeftijd 20

Woonplaats Lexmond

Familie Woont bij zijn ouders. Enigst kind. Vader werkt voor de gemeente Utrecht. Moeder is accountant.

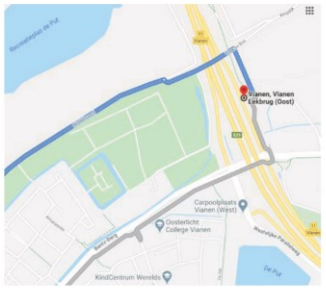
Hobbies Gamen, favoriete game: Fifa. Voetballen bij vereniging de Lekvogels in Lexmond. Gitaar spelen. Met vrienden afspreken.

Peter is opgegroeid in Lexmond. Hij woont uit kostenoverwegingen nog bij zijn ouders. Dit vind hij prima want hij kan met zijn studenten ov naar z'n studie Business Economics in Utrecht. Hij heeft sinds kort een vriendin die in Utrecht woont. Hierdoor reist hij regelmatig ook 's avonds met de bus. Vaak is Peter net te laat vertrokken van huis waardoor hij snel een plekje voor zijn fiets moet vinden aan de oostkant bij de overvolle fietsenstalling.

- Zelfverzekerd
- Chaotisch
- Zuinig
- Vriendelijk

Route Komt met de fiets vanuit Lexmond naar de bushalte. Vanaf daar reist hij met de bus naar de Hogeschool Utrecht op de Uithof.

Frequentie Vrijwel dagelijks, wisselende tijden maar ook regelmatig in de avond.



Frustraties

- *Weinig verlichting.*
- *De sociale veiligheid is niet optimaal waardoor ik meestal naar zijn vriendin gaat i.p.v. andersom.*
- *Er is weinig plek voor de fiets en hij is vaak omgevallen, mijn fiets is zelfs 1x gestolen.*

Bonus

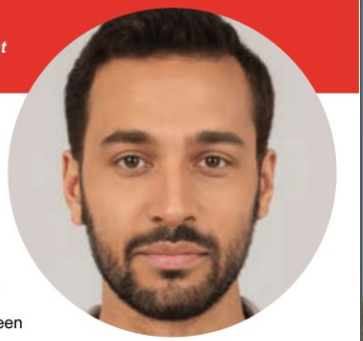
- *Snacks*

PROVINCIE :: UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Didier

"Al 2 jaar ervaar ik dagelijks de kilheid op dit tochtgat van een busstation"



Leeftijd 35

Woonplaats Breda

Familie Didier woont samen met zijn vriend in het centrum van Breda. De ouders van Didier wonen vlakbij in zijn geboorteplaats Zundert. Zijn oudere zus woont en werkt in Breda, hier runt zij een koffietentje.

Hobbies Elektronische muziek luisteren en maken, dansen, koken

Didier werkt voor een start-up in de creatieve sector. Het kantoor zit in Utrecht en hiervoor reist hij 5 dagen in de week vanuit Breda naar het centrum van Utrecht. Hij woont samen met zijn vriend, die voor zijn werk als docent bij de Militaire Academie in Breda moet blijven wonen. Didier reist al 2 jaar met de bus en kan, mits de reis niet nog langer duurt dan normaal, ook wel genieten van het reismomentje naar of van zijn werk. Hij zit meestal met zijn Airpods in muziek te luisteren en naar buiten te kijken.

- Creatief
- Doorzettend
- Verzorgd
- Teruggetrokken

Route Komt met de bus vanuit Breda en stapt over op een bus naar Utrecht

Frequentie 5 dagen per week tijdens de spitsuren.

Frustraties

- *Er zijn regelmatig lange wachttijden bij de overstap.*
- *Het busstation is een enorm tochtgat met weinig beschutting.*
- *Donkere en onprettige omgeving.*
- *Geen koffiekraam of kiosk.*

Bonus

- *Toilet*
- *Watertappunt*
- *Etenskraam*

Paul

"Mijn dure fiets laat ik op het station niet staan; er vinden vernielingen plaats en er worden vaak fietsen gestolen."

Leeftijd 62

Woonplaats Leerdam

Familie Paul woont samen met zijn (nog werkende) vrouw. Zijn 3 kinderen zijn uit huis (een dochter in Zeist, een zoon in Amsterdam, en een zoon in Everdingen).

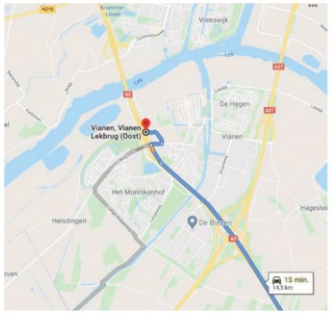
Hobbies Repareren van oude technologie (Laserdiscspelers, Jukeboxen), volleyballen, touren met zijn Cortina e-bike

Paul is sinds een jaar met vervroegd pensioen na een succesvolle carrière als ingenieur bij een bureau in Rotterdam. Nu hij eindelijk niet meer dagelijks in de file hoeft te staan geniet hij met volle teugen van zijn vrije tijd. Omdat zijn vrouw nog werkt heeft hij een hobby opgepakt in het repareren van oude technologie. Hiervoor maakt hij regelmatig tripjes naar Utrecht om onderdelen te kopen. Ook zet zijn vrouw hem soms af bij het busstation als hij zijn zoon in Amsterdam wil bezoeken. Paul mijdt de auto als hij richting deze steden gaat omdat het parkeren erg duur is. Hij zou graag zijn e-bike naar het busstation rijden, maar vindt dat hij deze niet veilig kan stallen.

- Prikkelbaar
- Bedachtzaam
- Onafhankelijk
- Standvastig

Route Vanuit Leerdam met de auto naar het busstation, vervolgens met de bus naar Utrecht.

Frequentie Een paar keer per maand op wisselende tijdstippen.



Frustraties

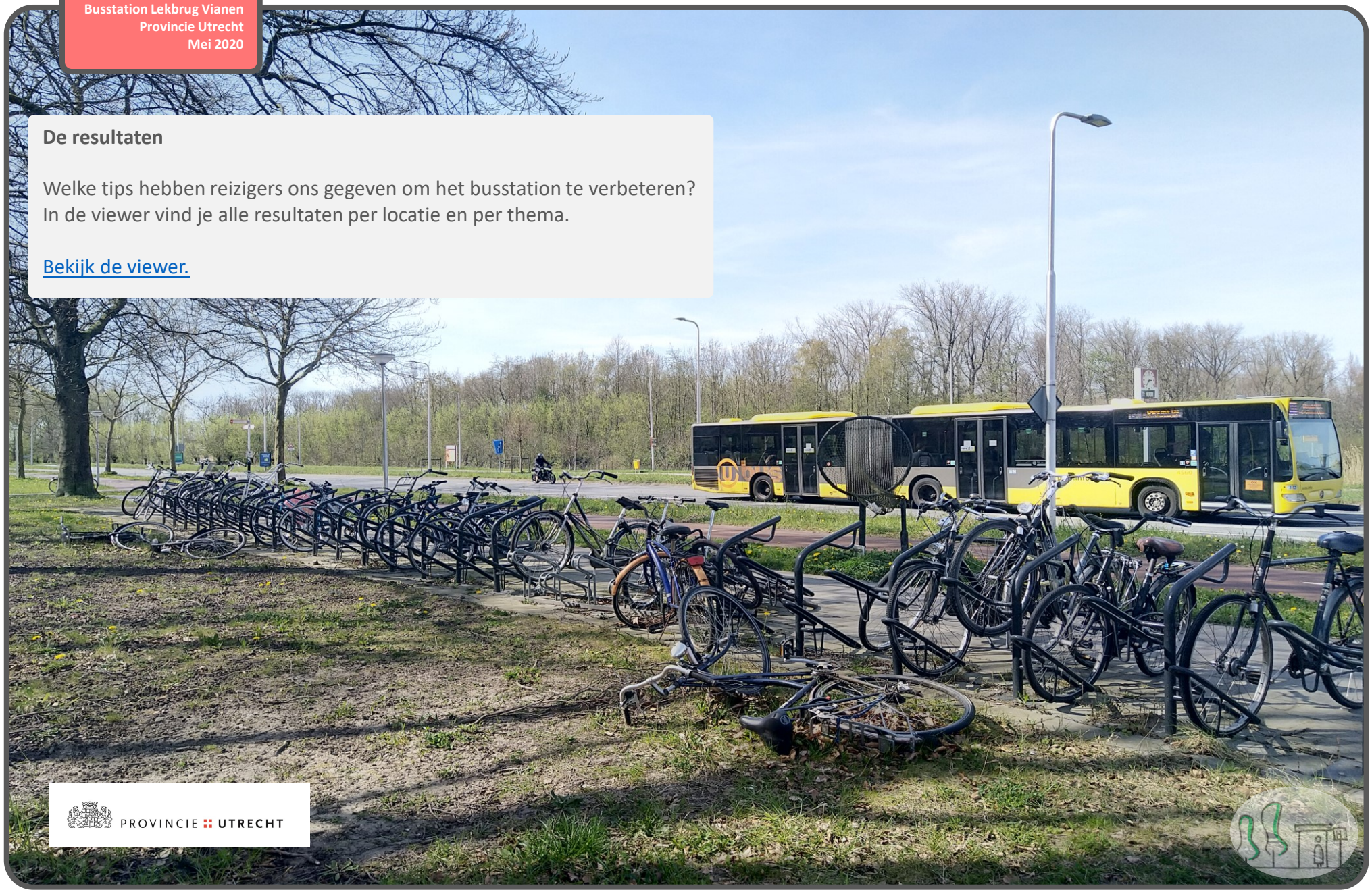
- *Het is een onveilige plek om mijn dure e-bike neer te zetten.*
- *Afgezet worden is onpraktisch en niet veilig.*
- *Er zijn weinig parkeerplekken voor P+R*

Bonus

- *Betere uitstraling van het busstation.*
- *Minder lange wachttijd bij de stoplichten.*
- *Oplaadpunt e-bike.*
- *Bandenpomp.*

PROVINCIE :: UTRECHT

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020



De resultaten

Welke tips hebben reizigers ons gegeven om het busstation te verbeteren?
In de viewer vind je alle resultaten per locatie en per thema.

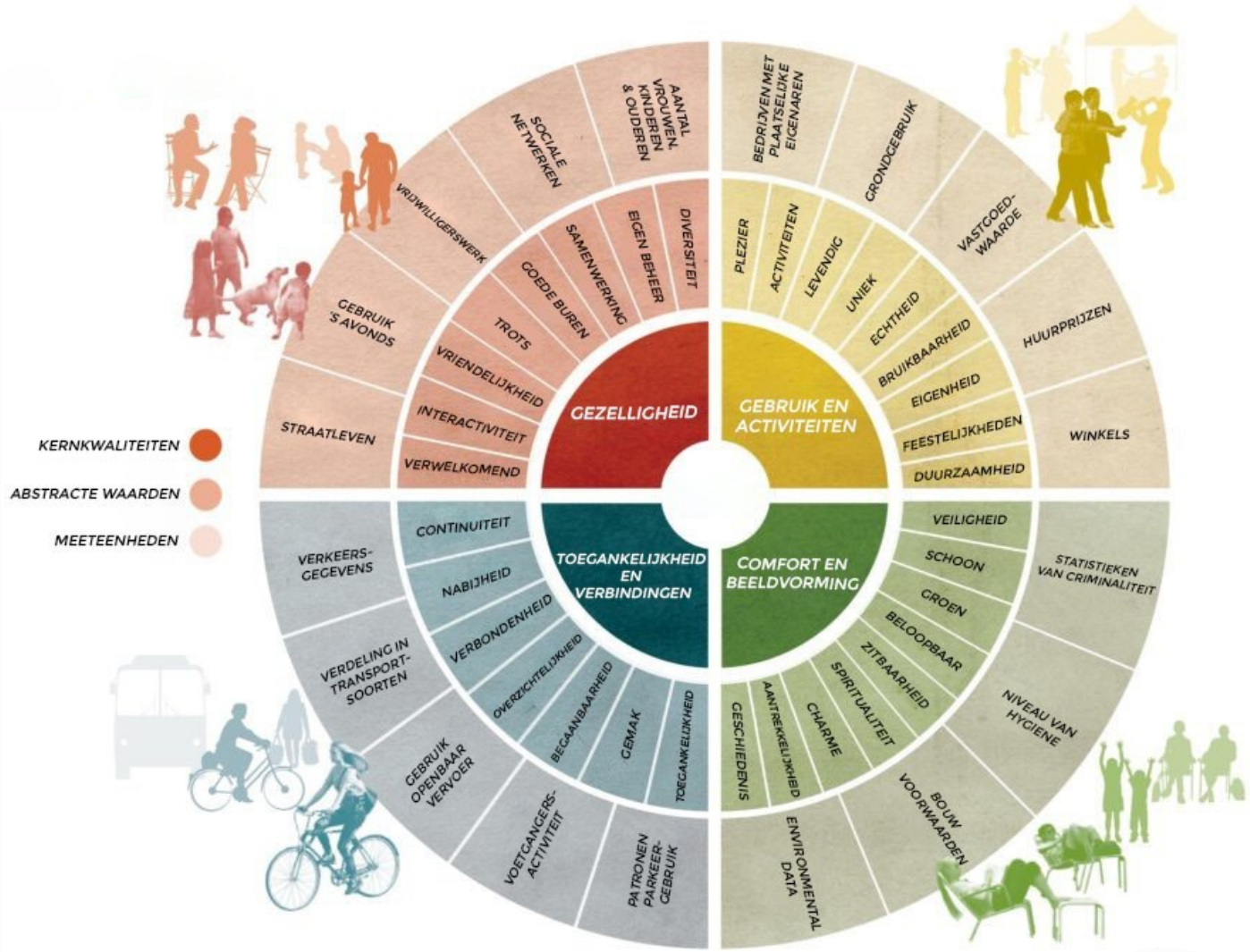
Bekijk de viewer.

PROVINCIE UTRECHT

Hoe verder

Hoe organiseren we de informatie die de reizigers ons gegeven hebben? En hoe maken we een integraal plan voor het busstation, waarin de doelen van de provincie en gemeente worden meegenomen? Hierover organiseerden we een online bijeenkomst met verschillende teams van de provincie en gemeente. We analyseerden het busstation aan de hand van het Placemaking model, dat de vier kernkwaliteiten van een plek voor gebruikers in waarden en meeteenheden uitwerkt.

Het was een productieve sessie waar met veel enthousiasme over de toekomst van het busstation werd nagedacht! De provincie Utrecht en gemeente Vijfheerenlanden nemen initiatief om met de resultaten van het gebruikersonderzoek verder aan de slag te gaan en waar mogelijk de wensen van de reizigers te realiseren.



PROVINCIE UTRECHT

Participatie

Aan de reizigers vragen hoe zij het busstation ervaren en wat hun wensen zijn, is een participatieve aanpak voor gebiedsontwikkeling. We bespraken het project en onze ervaringen met gedeputeerde Arne Schaddelee die gaat over zowel de portefeuille Mobiliteit als Participatie. Samen met onze opdrachtgever Gwen en onze collega trainee Lennard gingen we met hem in gesprek in een heuse talkshow over participatie bij de provincie Utrecht.

Bekijk de talkshow.

Leerpunten

We hebben tijdens het gebruikersonderzoek leerpunten verzameld die we graag willen delen met de rest van de organisatie.

Gebruikersonderzoek

- Wees creatief over de manier waarop je input ophaalt, en neem daarvoor de tijd. Het betaald zich uit!
- Stem de methode van het gebruikersonderzoek af bij het doel van het onderzoek. Houd het ook bij één methode.
- Stem vooraf met de opdrachtgever af wat het onderzoek moet opleveren.
- Durf regelmatig een stap terug te nemen in het proces, dat zal waardevol zijn.
- Bied een combinatie van gesloten enquêtevragen en de mogelijkheid voor toelichting. Dat levert heldere resultaten.
- Test de enquête een paar keer voorafgaand aan de afname.
- Bedenk voorafgaand aan de enquête hoe de antwoorden verwerkt kunnen worden.
- Zorg ervoor dat de vragen in de enquête de gewenste informatie opleveren.

Online expertsessie

- Laat mensen met hetzelfde doel en vergelijkbare achtergrond deelnemen aan de sessie.
- Houdt de techniek simpel en test deze van tevoren.
- Spreek van tevoren de spelregels af met alle deelnemers.
- Neem voldoende tijd voor pauze: elke 45 minuten.

Projectmatig werken

- Verdeel vooraf duidelijk de verantwoordelijkheden.
- Communiceer duidelijk naar de opdrachtgever dat processen vaak langer duren dan gedacht.
- Stel één duidelijk doel en breng focus aan in het project..
- Documenteer het voorbereidend onderzoek en het proces goed.
- Zoek een balans tussen brainstormen met de hele groep en het werken in kleine groepjes.
- Wijs een omgevingsmanager aan om grip te krijgen op belangrijke partijen.
- Werk één dag per week gezamenlijk aan het project
- Begin met een check-in zodat iedereen op de hoogte is.

Gebruikersonderzoek
Busstation Lekbrug Vianen
Provincie Utrecht
Mei 2020

Meer weten?

Heb je na het bekijken van deze storymap nog vragen of opmerkingen? We vertellen je graag meer over het project en het gebruikersonderzoek!

Of neem een kijkje op de website en download het rapport met de volledige resultaten uit het gebruikersonderzoek.

Opdrachtgever en contactpersoon Provincie Utrecht | Gwen Boon
Opdrachtgever en contactpersoon Gemeente Vijfheerenlanden | Stephan Schrijvers
Projectleider en contactpersoon trainees | Linda Peters
Projectgroep | Tessa Bijvoet, Nick van Impelen, Pim Kimenai, Jorn Meinderts, Sander Meppelink, Mourad Tahtah, Anne Zuure

PROVINCIE UTRECHT