

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille R. van Doorn
Auteur Dhr. S. Westerman
Telefoon 5115139 E-mail: swesterman@haarlem.nl
WZ/OGV Reg.nr.: 2010/118548
Bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 22 juni 2010

Onderwerp

Pendeldienst Cronjégarage-centrum

DOEL: Besluiten

Het college is bevoegd om een besluit te nemen over het realiseren van de pendeldienst.

B&W

1. Het college besluit tot het geven van opdracht aan Connexxion voor het realiseren van de pendeldienst Cronjégarage-centrum op zaterdag, met een frequentie van 5 minuten, tot vooralsnog 1 januari 2011 met de optie voor eventuele verlenging bij gebleken positief resultaat
2. De kosten van dit besluit bedragen € 50.000,- per jaar en worden gedekt t.l.v. de voorziening jaarlijkse verrekening Connexxion nr. 28.1951.703.
3. In het kader van de motie 18.1 d.d. 12-2-2009 wordt de commissie beheer van het besluit op de hoogte gesteld.

COLLEGE BESLUIT

Onderwerp: Pendeldienst Cronjé-centrum

Inleiding

Op 27 juni 2009 is gestart met de proef pendeldienst Cronjé-centrum die op zaterdagen rijdt tussen 10 en 18 uur (van de Cronjégarage naar het centrum en v.v.). Nu de proefperiode van één jaar bijna is verlopen is de proef geëvalueerd en wordt voorgesteld deze dienst voort te zetten. De evaluatie is gebaseerd op gegevens m.b.t. het aantal vervoerde reizigers en een op 27 maart en 3 april uitgevoerde enquête.

Besluitpunten college

1. Het college besluit tot het geven van opdracht aan Connexxion voor het realiseren van de pendeldienst Cronjégarage-centrum op zaterdag, met een frequentie van 5 minuten, tot vooralsnog 1 januari 2011 met de optie voor eventuele verlenging bij gebleken positief resultaat
2. De kosten van dit besluit bedragen € 50.000,- per jaar en worden gedekt t.l.v. de voorziening jaarlijkse verrekening Connexxion nr. 28.1951.703.
3. In het kader van de motie 18.1 d.d. 12-2-2009 wordt de commissie beheer van het besluit op de hoogte gesteld.

Beoogd resultaat

- Het realiseren van een pendeldienst tussen de Cronjégarage en het centrum op zaterdagen, met een frequentie van 5 minuten.
- Het beter faciliteren van het winkelpubliek van Haarlem.
- Het beter benutten van de parkeervoorziening onder het Ripperdacomplex.
- Het opvangen van de parkeerdruk in het centrum.

Argumenten

- De opdracht aan Connexxion voor het voortzetten van de pendeldienst wordt zodanig geformuleerd dat (bij bijzonder negatieve resultaten) het binnen 3 jaar opheffen van deze dienst mogelijk is.
- In de praktijk blijkt de dienst goed gebruikt te worden (zie grafiek in bijlage). Er is een stijgende trend zichtbaar tussen de 200 a 300 reizigers, met topwaarden tot 350 a 400 reizigers (per zaterdag).
- De hogere bezettingen in de Cronjégarage vallen vaak samen met de pieken in het gebruik van de pendeldienst. De pendeldienst lijkt dus een positieve invloed te hebben op het gebruik van de Cronjégarage.
- Het gemiddelde “rapportcijfer” dat passagiers in de enquête (zie samenvatting in bijlage) voor de dienst geven is een 8,7. Dit geeft aan dat zij zeer tevreden zijn.
- Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de passagiers ook na voltooiing van de Raaksgarage gebruik wil blijven maken van de pendeldienst.
- Van de respondenten geeft 82% aan dat de pendeldienst voor hen een belangrijke reden is om in de Cronjégarage te parkeren.
- Bijna 70% van de respondenten woont niet in Provincie Noord-Holland. De dienst vervult dus ook een functie voor bezoekers die op grotere afstand van Haarlem wonen.

Kantttekeningen

Geen.

Uitvoering

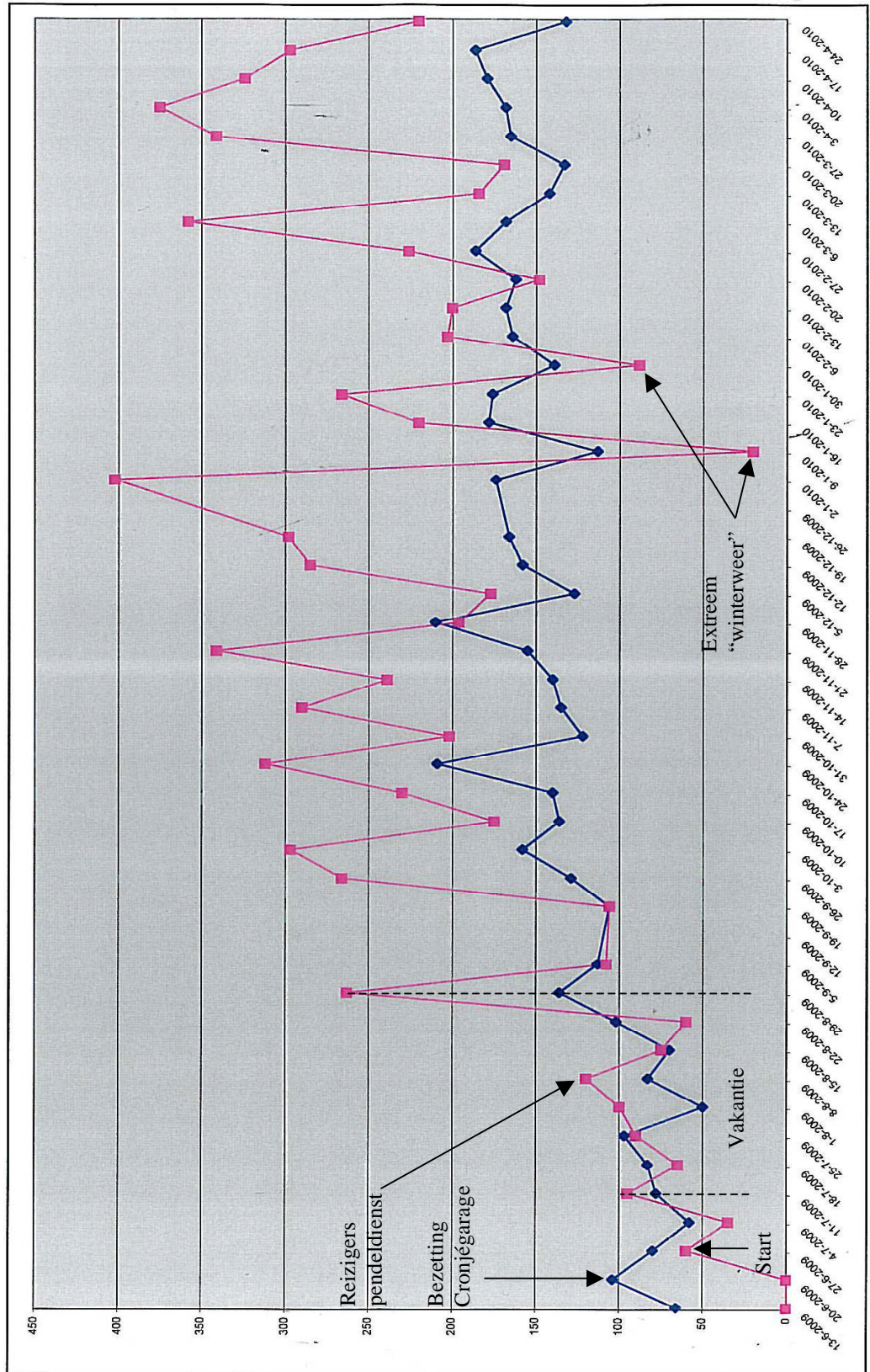
- Het college vraagt om nadere analyse m.b.t. een verdere kwaliteitsslag van de dienst, zodat dit project een nog betere grondslag verkrijgt.
- Voor het einde van de contractperiode wordt op basis van het gebruik van de pendeldienst in relatie met het gebruik van de Raaksgarage besloten of de dienst na 1 januari 2011 wordt voortgezet.
- Er is bij de offerteaanvraag al aangegeven dat het voornemen (bij positieve resultaten) was om de dienst na de proefperiode voort te zetten, daarom hoeft deze opdracht niet opnieuw te worden aanbesteed.
- De enkele verbeter suggesties worden bij de uitvoering betrokken.
- De verdere stimulering en kwaliteitsverbetering van de pendeldienst wordt als project ondergebracht bij een projectleider. Hierbij zal o.a. de verwijzing vanuit de Cronjégarage naar de halte pendeldienst worden verbeterd.

Bijlagen

Grafiek pendeldienst en Cronjégarage en Rapportage van O&S.

Het college van burgemeester en wethouders

Bijlage: grafiek pendeldienst en Cronjégarage



Bijlage: Concept nieuwsbericht

Pendeldienst Cronjé – centrum is succes!

Gratis pendeldienst tussen garage bij winkelcentrum Cronjé en centrum

Sinds medio 2009 kunnen bezoekers aan de binnenstad van Haarlem op vertoon van hun parkeerkaartje van de Cronjégarage gratis gebruik maken van een pendelbus naar het centrum. Met deze dienst wordt een bijdrage geleverd aan het verminderen van de parkeerdruk in het centrum en het bevorderen van het bezoek aan de winkels in de binnenstad.

In het afgelopen jaar is gebleken dat de pendeldienst een geslaagd initiatief is. Op een gemiddelde zaterdag maken zo'n 200 á 300 passagiers hiervan gebruik. Uit een in maart en april 2010 gehouden reizigersenquête blijkt o.a. dat de passagiers gemiddeld een rapportcijfer van 8,7 geven. Bovendien willen reizigers graag ook na de voltooiing van de Raaksgarage in het centrum gebruik blijven maken van de dienst.

Het succes van de pendeldienst is voor de gemeente aanleiding om deze voort te zetten voor een periode van drie jaar. Bij positieve resultaten kan de pendeldienst verder worden gecontinueerd.

De pendelbusjes voor winkelend publiek rijden, met een frequentie van 5 minuten op zaterdagen tussen 10.00 uur en 18.00 uur. In de Kennemerstraat is vlakbij de voetgangsuitgang van de parkeerkelder onder het Ripperdacomplex een opstelplaats voor de pendelbus aangegeven. Vanaf hier rijden de pendelbussen tot de haltelocatie op de Krocht in het centrum. Met de pendeldienst wordt het winkelcentrum Cronjé gelijktijdig gepromoot. Door bezoekers naar de Cronjégarage te leiden, maken zij ook kennis met de mogelijkheid van winkelen in en rond de Gen. Cronjéstraat.

Pendelbus Cronjé-Centrum

***Een onderzoek naar de tevredenheid en
gebruikskennmerken onder passagiers***

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Haarlem
Hoofdafdeling Wijkzaken
Afdeling Beleid Openbare ruimte, Groen en Verkeer

Samensteller: Gemeente Haarlem
Hoofdafdeling Concernstaf
Afdeling Onderzoek en Statistiek
Postbus 511
2003 PB Haarlem

Telefoon: 023-5113018
Fax: 023-5113441
E-mail: o.en.s@haarlem.nl
Internet: www.haarlem.nl

Bezoekadres : Stadhuis
Grote Markt 2
2011 RD Haarlem

Projectleider: Merijn van der Werff

Auteur: Pieter Waal

Bronvermelding: Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage.

Samenvatting

Onderzoek

De gemeente Haarlem verzorgt sinds de zomer van 2009 een pendeldienst voor mensen die op zaterdag hun auto parkeren in de Cronjé-parkeergarage. Met het parkeerkaartje van de Cronjé-garage kan men gratis gebruik maken van de pendeldienst Cronjé-Centrum. Deze pendeldienst is opgestart als tijdelijke of extra service in afwachting van het gereedkomen van de Raaks-parkeergarage. Daarnaast was het de bedoeling dat deze pendeldienst het gebruik van de Cronjé-parkeergarage zou stimuleren. Medio 2010 moet worden besloten of deze pendeldienst wordt gecontinueerd. De hoofdafdeling Wijkzaken, in het bijzonder de afdeling Beleid Openbare ruimte, Groen en Verkeer (OVG), heeft Onderzoek en Statistiek (OenS) gevraagd om een onderzoek uit te voeren onder passagiers van deze pendeldienst. In het onderzoek staan de tevredenheid over de service en de behoefte aan continuering centraal. Daarnaast kunnen mogelijke verbeterpunten worden geïnventariseerd.

Op twee zaterdagen werd geënquêteerd. Op zaterdag 27 maart hebben 57 passagiers meegedaan en op zaterdag 3 april 53 passagiers. Dit brengt de totale respons op: N=110.

Resultaten

1. Gebruik van de pendelbus:

- Een meerderheid van de passagiers gebruikt de pendeldienst niet regelmatig. Zo zegt 58% de Cronjé-pendelbus één keer per jaar te gebruiken en 11% één keer per half jaar. In totaal kan 19% een regelmatige gebruiker genoemd worden: 8% gaat één keer per maand mee, 4% twee keer per maand en 7% gebruikt de pendel drie keer per maand of vaker.
- Bijna acht op de tien respondenten noemt het gemak waarmee het centrum wordt bereikt in vergelijking met alternatieven als reden om de pendelbus te gebruiken (79%). Bijna tweederde geeft de voordelige parkeertarieven in deze parkeergarage als voordeel van de pendelbus. Een kleiner percentage noemt de aanwezigheid van voldoende parkeerruimte in deze garage als voordeel (31%).
- 63% zal ook na de komst van de Raaksgarage nog steeds in de Cronjégarage blijven parkeren. 3% denkt bij een bezoek aan het centrum de auto in de Raaksgarage te gaan parkeren en 2% gaat het elders proberen. Een substantiële groep van 33% weet het niet of heeft hier geen mening over.

2. Tevredenheid over de pendelbus:

- Gevraagd naar eventuele verbeterpunten voor de pendeldienst kan 44% er geen noemen. Als men dat wel kan dan betreft het vaak de dienstregeling. Ruim een kwart ziet graag dat de diensttijd tot na 18:00 loopt (27%). Een bijna even grote groep wenst ook op koopzondag de pendelbus te kunnen gebruiken (24%). Daarnaast wil 15% met koopavond van de pendeldienst gebruik maken en 4% eerder dan 10:00. De verbeterpunten die niet met de diensttijd te maken hebben, worden minder vaak genoemd. Zo wil 12% een extra halte bij het station en 3% een uitbreiding van de route.
- De tevredenheid uitgedrukt in een rapportcijfer is hoog. Het laagst gegeven rapportcijfer is een '7'. Dit cijfer is door een kleine groep gegeven (7%). Het vaakst wordt een '8' gegeven (46%), maar hogere cijfers komen vaker voor. Zo geeft 19% een '9' en ruim een kwart van de passagiers de maximale score (28%). Hiermee komt het gemiddelde uit op een 8,7.

3. Het belang van de pendelbus voor passagiers en stad:

- 82% zegt dat de pendelbus belangrijk tot heel belangrijk is geweest bij de beslissing om in de 'Cronjégarage' te parkeren. Voor 5% was de aanwezigheid van de pendeldienst niet belangrijk.
- Voor driekwart van de respondenten was de aanwezigheid van de pendeldienst (heel) belangrijk bij de beslissing om het centrum van Haarlem te bezoeken (74%). Voor 8% maakte de aanwezigheid van de pendeldienst voor het bezoek niet uit.
- Voor 33% zorgt het gebruik van de Cronjégarage voor een frequenter bezoek aan de voorzieningen in de omgeving van de garage. Voor een bijna even grote groep is dit niet het geval (30%). De meeste respondenten weten het niet of hebben hier geen mening over (37%).
- De overgrote meerderheid vindt het belangrijk dat de pendeldienst Cronjé-Centrum ook na de zomer blijft bestaan (83%). 17% staat hier neutraal tegenover of heeft geen mening. Geen van de respondenten vindt het voortbestaan onbelangrijk.

4. Achtergronden van de respondent:

- De respondenten komen uit het hele land om van de pendelbus gebruik te maken. Uit de gemeente Haarlem zelf komt 8%. Van de overige respondenten uit de regio Zuid-Kennemerland is het aandeel 6%. Het aandeel uit de regio Amsterdam is even groot (6%). Daarnaast komt 11% uit andere delen van Noord-Holland. De belangrijkste leverancier van passagiers voor de pendelbus is de provincie Zuid-Holland. Een kwart van de respondenten komt uit deze provincie (25%). Andere provincies waar relatief veel respondenten vandaan komen zijn Utrecht (12%) en Gelderland (10%). Van de overige groep is, afgezien van de provincie Zeeland, iedere provincie in meer of mindere mate vertegenwoordigd.
- Ruim vier op de vijf passagiers gaat naar het centrum van Haarlem om te winkelen (81%). Voor een kwart is het bezoek – mede – van culturele aard (26%). Ruim één op de vijf doet de Haarlemse horeca aan (21%). Andere redenen worden minder vaak genoemd.
- Ongeveer de helft van de passagiers verblijft 2 tot 4 uur in het centrum van Haarlem (48%). Ook blijft een substantiële groep 4 tot 6 uur in het centrum (33%). Voor 7% is het bezoek aan Haarlem van kortere duur. Ten slotte zegt 9%, 6 tot 8 uur in het centrum te verblijven en 3% langer dan 8 uur.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	7
1.1 Doel en aanleiding onderzoek.....	7
1.2 Opzet en uitvoering onderzoek	7
1.3 Leeswijzer en verantwoording.....	8
2. Resultaten	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Gebruik van pendelbus	9
2.3 Tevredenheid over de pendelbus.....	11
2.4 Het belang van de pendelbus voor passagiers en stad	12
3. Achtergronden van de respondent	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Geslacht en leeftijd.....	15
3.3 Aantal reizigers per groep	15
3.4 Herkomst van de respondenten	16
3.5 Kenmerken van bezoek centrum van Haarlem.....	16
Bijlagen	18
I Vragenlijst	
II Bevindingen enquêtrice	

1. Inleiding

1.1 Doel en aanleiding onderzoek

De gemeente Haarlem verzorgt sinds de zomer van 2009 een pendeldienst voor mensen die op zaterdag hun auto parkeren in de Cronjé-parkeergarage. Met het parkeerkaartje van de Cronjé-garage kan men gratis gebruik maken van de pendeldienst Cronjé-Centrum. Elke zaterdag rijden van 10.00 tot 18.00 drie 'achtpersoons-busjes' van de Cronjé-garage (halte Kennemerstraat) naar het centrum (halte de Krocht) en vice versa. De busjes vertrekken in principe om de vijf minuten, zodat men niet lang hoeft te wachten. Zo vinden per uur zes ritten van circa tien minuten plaats. Gemiddeld maken zo'n 100 tot 125 mensen per zaterdag gebruik van de dienst.

Deze pendeldienst is opgestart als tijdelijke of extra service in afwachting van het gereed komen van de Raaks-parkeergarage. Daarnaast was het de bedoeling dat deze pendeldienst het gebruik van de Cronjé-parkeergarage zou stimuleren. Medio 2010 moet worden besloten of deze pendeldienst wordt gecontinueerd. De hoofdafdeling Wijkzaken, in het bijzonder de afdeling Beleid Openbare ruimte, Groen en Verkeer (OVG), heeft Onderzoek en Statistiek (OenS) gevraagd om een onderzoek uit te voeren onder passagiers van deze zaterdagse pendeldienst. De resultaten van dit onderzoek moeten dienen als onderbouwing voor dit besluit. Het onderzoek moest daarom vooral duidelijk maken in hoeverre passagiers tevreden zijn over deze service en men behoefte heeft aan continuering van deze dienst. Daarnaast kunnen mogelijke verbeterpunten worden geïnventariseerd.

1.2 Opzet en uitvoering onderzoek

Het onderzoek werd uitgevoerd onder passagiers van de pendelbus Cronjé-Centrum. Voor een onderzoek onder deze groep werd een beperkte gestructureerde schriftelijk vragenlijst het meest geschikt geacht. Passagiers van de drie busjes zijn bij het betreden van de bus een vragenlijst en pen uitgereikt. Bij het verlaten van de bus, of op de terugreis, konden de vragenlijsten geretourneerd worden bij de chauffeur.

De vragen gingen in op de volgende aspecten:

- Mate van gebruik van pendeldienst.
- Redenen waarom men wel gebruik maakt van de pendeldienst.
- Verwachting of men na gereedkomen Raaksgarage nog in Cronjégarage zal parkeren.
- Verbeterpunten pendeldienst.
- Algemeen oordeel over de pendeldienst (tevredenheid).
- Wenselijkheid continuering van pendeldienst.
- Mate waarin het parkeren in de Cronjégarage het bezoek aan winkels, horeca of voorzieningen in de Cronjéstraat stimuleert.
- Motief van bezoek centrum (winkelen/bezoek musea/cultuur, horeca etc.).
- Geschatte verblijfsduur in het centrum.
- Aantal passagiers per auto.
- Geslacht, leeftijd en herkomst van de passagier.

Vanaf het begin van de diensttijd (10.00) tot circa 14.00 heeft een enquêtrice bij de halte bij de Cronjégarage (Kennemerstraat) mensen benaderd om ofwel een enquête af te nemen, dan wel een vragenlijst aan te bieden. Er is getracht één persoon per groep te benaderen en indien het een gezin was alleen een ouder. Vanaf circa 15.00 verplaatste zij zich naar de halte in het centrum (de Krocht) omdat vanaf die tijd de meeste mensen terug gingen. Incidenteel heeft de enquêtrice ook met een busje meegereisd. Aan het einde van de meting verzamelde de enquêtrice alle ingevulde formulieren.

In overleg zijn twee dagen gekozen waarop geënuquêteerd werd: zaterdag 27 maart en zaterdag 3 april. Deze twee dagen gingen vooraf aan Pasen 2010, waarbij een relatief groot winkelbezoek en dus meer respondenten werden verwacht. Het weer viel echter, vooral de tweede zaterdag, niet mee. Desondanks hebben op zaterdag 27 maart 57 passagiers meegedaan en op zaterdag 3 april 53 passagiers. Dit brengt de totale respons op: N=110. Deze respons is naar verwachting. Voor een uitgebreide analyse van de respons naar geslacht, leeftijd en herkomst wordt naar het derde hoofdstuk van deze rapportage verwezen.

1.3 Leeswijzer en verantwoording

De rapportage begint met een korte samenvatting van de bevindingen uit dit onderzoek. Na deze inleiding worden in hoofdstuk 2 de resultaten besproken. Deze resultaten staan grotendeels gerapporteerd volgens de volgorde van de vragenlijst. In hoofdstuk 3 komen de achtergronden van de respondenten aan bod. Naast geslacht, leeftijd en herkomst, komen het aantal reizigers per auto en de redenen en duur van het bezoek aan het centrum van Haarlem aan bod.

De resultaten van dit onderzoek worden in percentages weergegeven en besproken. Door afronding is het mogelijk dat percentages opgeteld niet op 100% uitkomen. Ook wanneer bij een vraag meerdere antwoorden mogelijk waren zijn de percentages opgeteld geen 100%.

Naast de resultaten zijn bij alle vragen voor wat betreft de achtergrondvariabelen geslacht, leeftijd en herkomst analyses gedaan naar eventuele verschillen in antwoorden. Tevens is dit gebeurd voor de gebruiksfrequentie van de pendelbus. Indien er verschillen waren dan zijn deze besproken. Als er verschillen worden vermeld dan worden hiermee significante verschillen bedoeld. Deze zijn getoetst bij een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het verschil niet op toeval berust.

Ten slotte horen bij dit rapport twee bijlagen. In de eerste bijlage staat de volledige vragenlijst weergegeven. De tweede bijlage bevat enkele 'losse' bevindingen van de enquêtrice die zij tijdens het enquêteren heeft opgedaan.

2. Resultaten

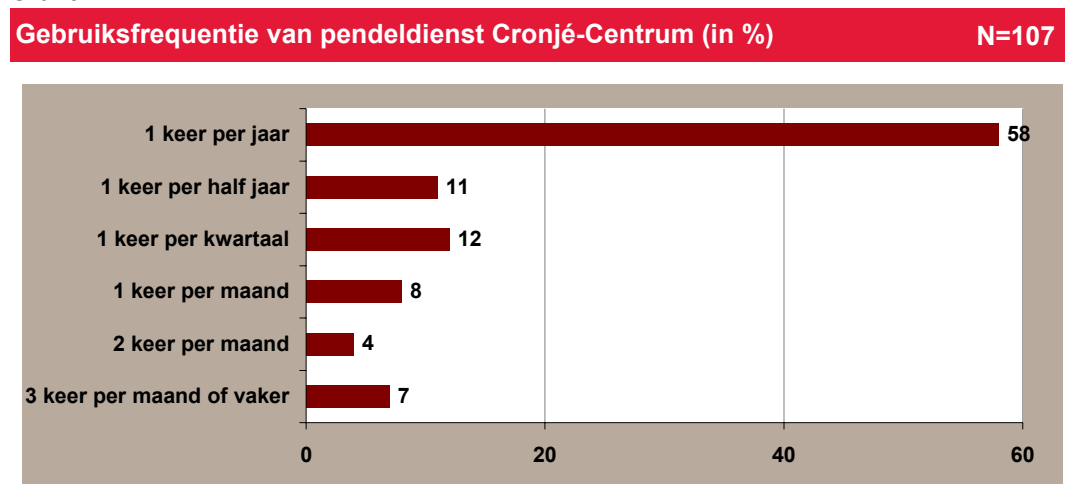
2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. De tweede paragraaf behandelt het gebruik van de pendelbus. Naast de gebruiksfrequentie, komen in deze paragraaf de redenen van het gebruik en het verwachte toekomstig gebruik – ook na de komst van de nieuwe Raaksgarage – aan bod. Paragraaf 2.3 gaat over de tevredenheid over de pendeldienst en de verbeterpunten die de respondenten konden noemen. In paragraaf 2.4 komen de vragen met betrekking tot het belang van de pendelbus, voor zowel de passagiers als voor de stad, aan bod. Zo is onder meer gevraagd naar het belang van het voortbestaan van de pendelbus en of er ook andere voorzieningen in de buurt van de Cronjégarage door de respondenten worden bezocht.

2.2 Gebruik van pendelbus

De eerste vraag die de respondenten konden beantwoorden betrof de vraag hoe vaak men – ongeveer – gebruik maakt van de pendeldienst. De resultaten staan in onderstaande grafiek gepresenteerd.

Grafiek 2.1



Een meerderheid van de passagiers gebruikt de pendeldienst niet regelmatig. Zo zegt 58% de Cronjé-pendelbus één keer per jaar te gebruiken en 11% één keer per half jaar. In totaal kan 19% een regelmatige gebruiker genoemd worden: 8% gaat één keer per maand mee, 4% twee keer per maand en 7% - de zeer regelmatige gebruiker – gebruikt de pendel drie keer per maand of vaker.

Achtergronden

60+-ers maken vaker gebruik van de pendelbus dan jongeren t/m 30 jaar en 46 t/m 60-jarigen. Gaat van de 60+-ers 79% vaker dan één keer per half jaar met de pendelbus mee, bij de jongeren (4%) en 46 t/m 60-jarigen (24%) is dat percentage lager. Ook de afstand die men aflegt om bij de parkeergarage te komen is – logischerwijs – een factor. Hoe verder men heeft moeten reizen, hoe minder frequent men gebruik maakt van de pendelbus. Van de passagiers uit de regio's Zuid-Kennermerland en Amsterdam maakt 5% één keer per jaar gebruik van de pendelbus. Van de passagiers uit overig Noord-Holland, Utrecht, Flevoland en Zuid-Holland is dit 53% en van de passagiers van verder weg – de meer perifere provincies – is dit 97%.

Vervolgens is naar de redenen gevraagd om van de pendeldienst gebruik te maken. De genoemde voordelen van de pendel staan in tabel 2.1 op de volgende pagina. Deze tabel laat zien dat men vooral het gemak waarmee het centrum wordt bereikt waardeert.

Tabel 2.1

Redenen voor gebruik pendeldienst		N=110	
Antwoord	Aantal	%	
Gemakkelijke manier (snel, comfortabel) om het centrum te bereiken i.v.m. alternatieven	87	79	
Goedkoop parkeren in de Cronjégarage i.v.m. elders	71	65	
Grote aantal parkeerplaatsen in Cronjégarage i.v.m. elders	34	31	
Geen specifieke redenen	2	2	
Anders	2	2	

NB. Meerdere antwoordenmogelijk

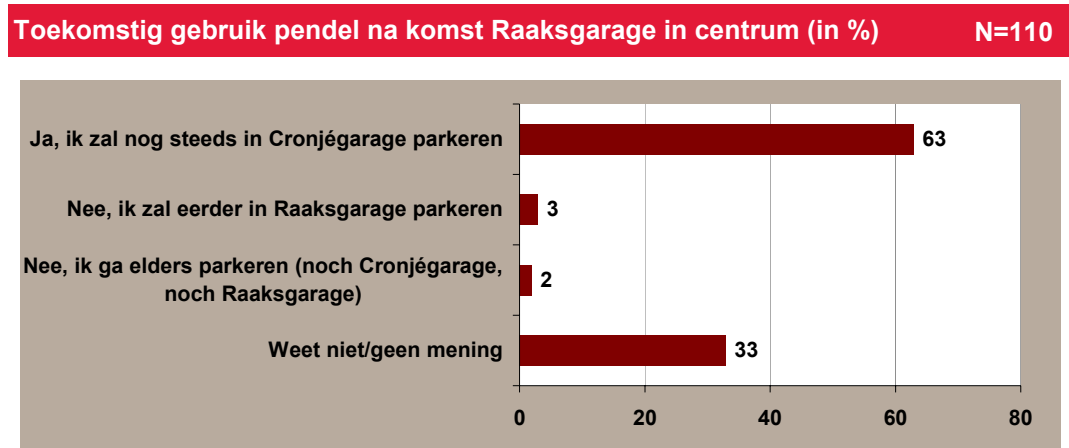
Bijna acht op de tien respondenten noemt het gemak waarmee het centrum wordt bereikt in vergelijking met alternatieven als voordeel (79%). Er konden twee redenen worden aangekruist die betrekking hadden op de Cronjégarage. Bijna tweederde geeft de voordelige parkeertarieven in deze parkeergarage als reden op om met de pendel te gaan. Een kleiner percentage noemt de aanwezigheid van voldoende parkeerruimte in deze garage als voordeel (31%). Twee respondenten hebben in de 'anders' categorie zelf een voordeel of reden geformuleerd. Eén respondent gaf de ontlasting van het centrum als reden en de ander maakte gebruik van de pendel wegens het onbekend zijn in de stad.

Achtergronden

De passagiers die vaker dan één keer per half jaar gebruik maken van de pendeldienst zien vaker het grote aantal beschikbare parkeerplaatsen in de Cronjégarage als voordeel, dan de passagiers die minder vaak gebruik maken van de pendeldienst (70% versus 15%).

De laatste vraag over het gebruik van de pendeldienst betrof een vraag naar het eventuele toekomstige gebruik van de pendeldienst. Medio 2010 komt de nieuwe Raaksgarage in het centrum van Haarlem gereed. Gevraagd is of men dan nog steeds gebruik denkt te gaan maken van de Cronjégarage bij een bezoek aan het centrum. Grafiek 2.2 toont de resultaten.

Grafiek 2.2



Bijna tweederde van de respondenten zal ook na de komst van de Raaksgarage nog steeds in de Cronjégarage blijven parkeren (63%). 3% denkt bij een bezoek aan het centrum de auto in de Raaksgarage te gaan parkeren en 2% gaat het elders proberen. Een substantiële groep van 33% zegt het nog niet te weten, of heeft hier geen mening over.

Achtergronden

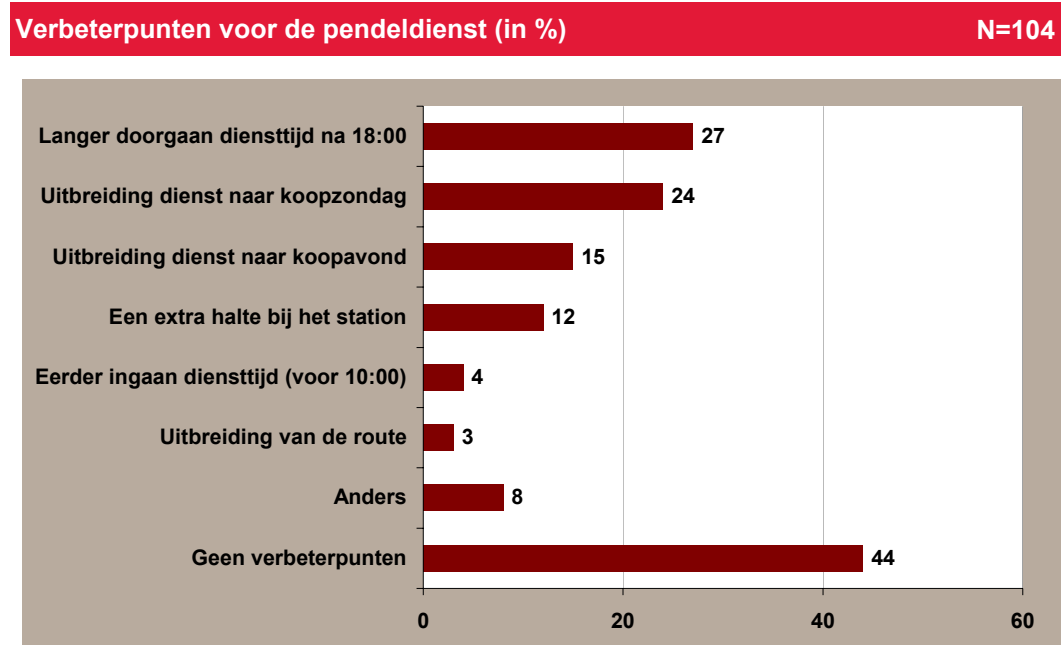
Vrouwen zeggen vaker dan mannen ook in de toekomst nog in de Cronjégarage te gaan parkeren om naar het centrum te gaan dan mannen (72% versus 52%). Ook de respondenten die vaker dan één keer per half jaar gebruik maken van de pendelbus denken vaker ook in de toekomst hiervan gebruik te zullen maken (82%), dan de respondenten die minder vaak de pendel gebruiken (53%). Deze laatste groep zegt het vaker niet te weten (43% versus 12%). De respondenten uit perifere provincies zeggen het ook vaker niet te weten (50%) dan de respondenten uit de regio's Zuid-Kennemerland en Amsterdam (15%).

2.3 Tevredenheid over de pendelbus

In de enquête stonden twee vragen met betrekking tot de tevredenheid over de pendelbus. In eerste instantie is gevraagd om eventuele verbeterpunten voor de pendeldienst te noemen. Daarna kon met behulp van een rapportcijfer de algehele tevredenheid over de pendeldienst duidelijk worden gemaakt.

In grafiek 2.3 staan de genoemde verbeterpunten. De figuur laat zien dat een substantiële groep geen verbeterpunten ziet en dat de overige respondenten vooral een uitbreiding van de diensttijden wensen.

Grafiek 2.3



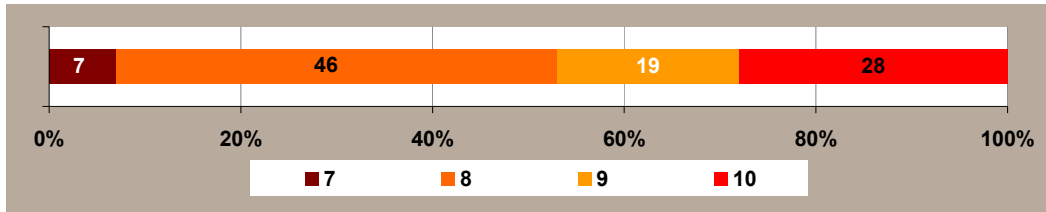
NB. Meerdere antwoorden mogelijk

Ruim een kwart ziet graag dat de diensttijd na 18:00 doorloopt (27%). Een bijna even grote groep wenst ook met koopzondag met de pendelbus te kunnen gaan (24%). Daarnaast wil 15% op koopavond van de pendeldienst gebruik maken en 4% eerder dan 10:00. De verbeterpunten die niet met de diensttijd te maken hebben worden minder vaak genoemd. Zo wil 12% een extra halte bij het station en 3% een uitbreiding van de route. Bij dit laatste verbeterpunt was het mogelijk om een suggestie te doen. Deze drie respondenten noemden: “Oude Gracht, halte VVV”, “Tempelierstraat” en “V&D”.

8% (acht respondenten) noemde een andersoortig verbeterpunt. Twee respondenten noemden de huidige vertrekplaats onduidelijk. Daarnaast wilde één respondent een overdekte halte direct bij de uitgang van de garage. Ook een andere respondent wilde een overdekte halte. Twee passagiers noemden naast de gegeven mogelijke dienstuitbreidingen zelf de volgende uitbreidingen: “Tegen sluitingstijd meer busjes” en “Uitbreiding naar vrijdag i.v.m. weekendbezoek”.

De rapportcijfers over de algehele tevredenheid staan in grafiek 2.4 op de volgende pagina. Uit de resultaten komt een hoge mate van tevredenheid naar voren. Het laagst gegeven rapportcijfer is een ‘7’. Tevens is dit door een kleine groep gegeven (7%). Het vaakst wordt een ‘8’ gegeven (46%). Echter, hogere cijfer komen vaker voor. Zo geeft 19% een ‘9’ en ruim een kwart van de passagiers de maximale score (28%). Hiermee komt het gemiddelde uit op een **8,7**.

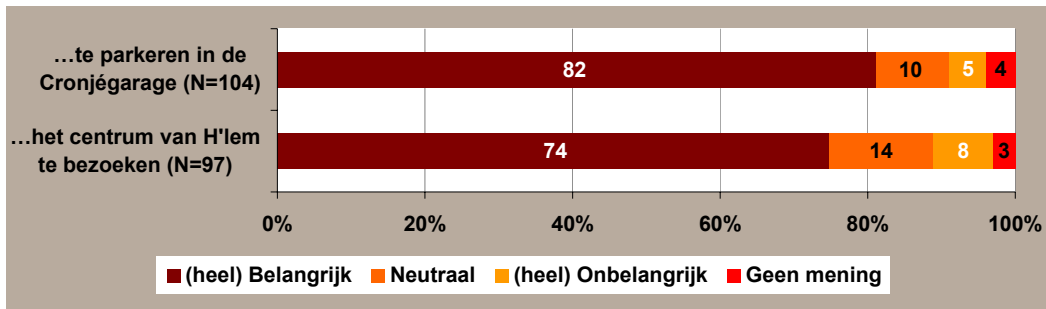
Grafiek 2.4

Rapportcijfers voor de tevredenheid over de pendeldienst (in %) N=100


2.4 Het belang van de pendelbus voor passagiers en stad

De pendeldienst kan van belang zijn voor de keuze om de Cronjégarage te gebruiken en om het centrum te bezoeken. De respondenten kregen de vraag voorgelegd hoe belangrijk de aanwezigheid van de pendeldienst is geweest bij de beslissing om deze twee acties te gaan ondernemen (grafiek 2.5).

Grafiek 2.5

Het belang van de aanwezigheid van de pendeldienst om... (in %)


82% zegt dat de pendelbus belangrijk tot heel belangrijk is geweest bij de beslissing om in de Cronjégarage te parkeren. Voor 5% was de aanwezigheid van de pendeldienst niet belangrijk. 10% is hier neutraal over en 4% heeft geen mening.

Voor driekwart van de respondenten was de aanwezigheid van de pendeldienst (heel) belangrijk bij de beslissing om het centrum van Haarlem te bezoeken (74%). Voor 8% maakte de aanwezigheid van de pendeldienst voor het bezoek niet uit, 14% is hier neutraal over en 3% heeft geen mening.

Achtergronden

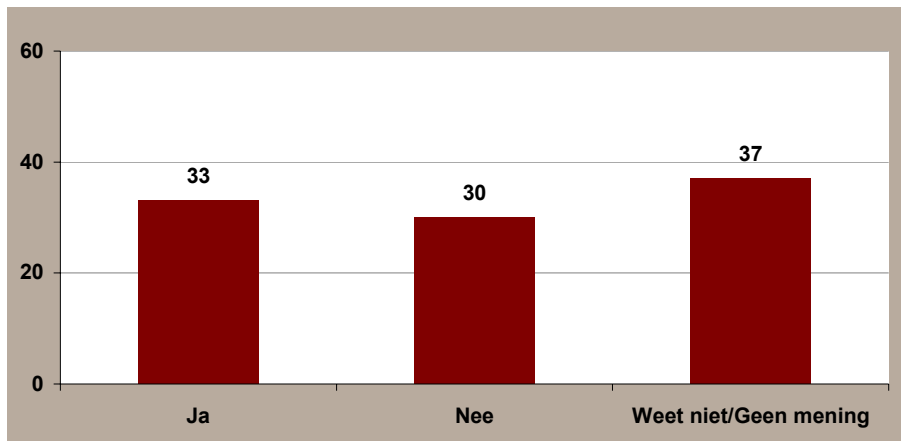
Voor de respondenten die de pendelbus vaker dan één keer per half jaar gebruiken is de pendel vaker (heel) belangrijk om in de Cronjégarage te parkeren dan de minder frequente gebruikers (97% versus 75%).

Doordat er geparkeerd wordt in de Cronjégarage is het mogelijk dat ook in de omgeving van de parkeergarage van bepaalde voorzieningen gebruik wordt gemaakt. De respondenten is gevraagd of zij door het parkeren tevens gebruik maken van winkels, horeca of andere voorzieningen in de Cronjéstraat of omgeving (grafiek 2.6, volgende pagina).

Voor 33% zorgt het gebruik van de parkeergarage voor een frequenter gebruik van voorzieningen in de omgeving. Voor een bijna even grote groep is dit niet het geval (30%). Echter, de meeste respondenten weten het niet of hebben hier geen mening over (37%).

Grafiek 2.6

Gebruik van voorzieningen in de omgeving door te parkeren in de Cronjégarage (in %) N=109



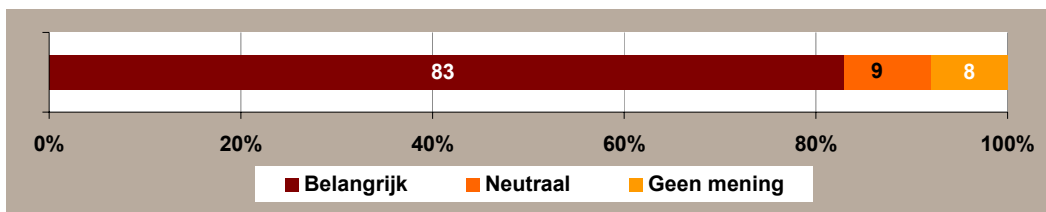
Achtergronden

Voor de regelmatige gebruikers van de pendeldienst – vaker dan één keer per half jaar – zorgt het gebruik van de parkeergarage vaker voor het gebruik van voorzieningen in de omgeving dan de niet-regelmatige gebruikers (70% versus 18%). Ook de respondenten van dichtbij (regio's Zuid-Kennermerland en Amsterdam) zeggen vaker van de voorzieningen in de omgeving van de parkeergarage gebruik te maken (70%), dan de respondenten uit de nabij gelegen provincies (29%) en de perifere provincies (17%). De respondenten uit de perifere provincies weten het weer vaker niet of hebben hier geen mening over (50%).

Om te helpen bij het besluit of de pendeldienst Cronjé-Centrum moet worden gecontinueerd, is aan de passagiers gevraagd hoe belangrijk zij het vinden dat de pendeldienst ook na de zomer blijft bestaan. De resultaten staan in onderstaande grafiek.

Grafiek 2.7

Het belang voor de respondent van het voortbestaan van de pendel (in %) N=109



De overgrote meerderheid vindt het belangrijk dat de pendeldienst Cronjé-Centrum blijft bestaan (83%). 9% staat hier neutraal tegenover en 8% heeft geen mening. Dit betekent dat niemand het onbelangrijk vindt dat de pendeldienst ook na de zomer blijft bestaan.

Achtergronden

De respondenten van ver weg hebben vaker geen mening over dit onderwerp (20%), dan de respondenten uit de buurtprovincies (4%) en de regio's Zuid-Kennermerland en Amsterdam (0%). Van de regelmatige gebruikers vindt een groter aandeel het belangrijk dat de pendeldienst blijft bestaan (97%), dan de onregelmatige gebruikers (78%). Mannen hebben over dit onderwerp vaker geen mening dan vrouwen (17% versus 2%).

3. Achtergronden van de respondent

3.1 Inleiding

Aangezien van ieder groepje reizigers getracht is iedereen aan te spreken, en bijna iedere aangesprokene mee wilde doen met dit onderzoek, geven de resultaten van de achtergrondvragen een goed beeld van de achtergronden van de respondenten én passagiers. In dit hoofdstuk worden deze achtergronden behandeld. De eerstvolgende paragraaf behandelt de geslachts- en leeftijdverdeling en paragraaf 3.3 het aantal reizigers per auto. Wat de herkomst van de reizigers is, wordt in paragraaf 3.4 beschreven. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk beschrijft wat de redenen van de passagiers zijn om naar het centrum van Haarlem te gaan en hoe lang ze daar denken te verblijven.

3.2 Geslacht en leeftijd

In tabel 3.1 staat de geslachts- en leeftijdsverdeling van de respondenten. De tabel laat zien dat de leeftijdscategorie 60+ minder vertegenwoordigd is bij de pendelbuspassagiers. Verder valt waar te nemen dat bij de twee jongste leeftijdscategorieën de vrouwen meer vertegenwoordigd zijn en bij de oudere leeftijdscategorieën de mannen.

Tabel 3.1

Respons naar geslacht en leeftijd (in %)				
Leeftijdscategorie	Man	Vrouw	Onbekend	Totaal
18 t/m 30 jaar	6 (6)	17 (19)	0 (0)	23 (25)
31 t/m 45 jaar	10 (11)	21 (23)	0 (0)	31 (34)
46 t/m 60 jaar	17 (19)	14 (15)	0 (0)	31 (34)
60 jaar en ouder	10 (11)	3 (3)	0 (0)	13 (14)
Onbekend	1 (1)	0 (0)	2 (2)	3 (3)
Totaal	44 (48)	55 (60)	2 (2)	100 (110)

NB. Tussen haakjes staan de aantallen

3.3 Aantal reizigers per groep

Aan de respondenten is het volgende gevraagd: *Wat was het aantal passagiers in uw auto toen u in de Cronjé-parkeergarage parkeerde?* Tabel 3.2, op de volgende pagina, laat zien wat de respondenten hebben geantwoord.

Meer dan de helft gaat met z'n tweeën met de pendelbus mee (58%). Andere aantallen passagiers komen minder vaak voor: 6% gaat in zijn of haar eentje, 7% reist als drietal, 14% als viertal en 8% is als vijftal in de parkeergarage gearriveerd. Verder valt op dat 10 respondenten met meer dan zes zijn gekomen en meldt één respondent zelfs dat er negen personen in de auto zaten toen zijn in de Cronjégarage parkeerden. Dit gegeven doet vermoeden dat sommige respondenten de vraag verkeerd hebben begrepen en zij het aantal passagiers in de *pendelbus* hebben geteld en niet in de *eigen auto*.

Om deze reden is in de tabel tevens een gecorrigeerd percentage weergegeven over het aantal respondenten dat aan heeft gegeven met vijf personen of minder in de parkeergarage gearriveerd te zijn. Hierbij moet worden vermeld dat ook deze cijfers vertekend kunnen zijn. Immers: men kan met z'n tweeën zijn aangekomen, maar vier passagiers hebben opgegeven omdat zij met dat aantal in de pendelbus zaten. Deze waarden zijn dus *geschat*.

Afgaande op deze cijfers komt bijna tweederde met z'n tweeën aan in de parkeergarage (64%). 14% zegt als viertal te zijn aangekomen. Het aandeel respondenten dat in zijn ééntje (6%), met z'n drieën (7%) en als viertal parkeert (8%) komt nagenoeg overeen. Het gemiddelde aantal passagiers komt hiermee uit op 2,5. Bij de ongecorrigeerde cijfers zijn het gemiddeld 2,9 passagiers per auto.

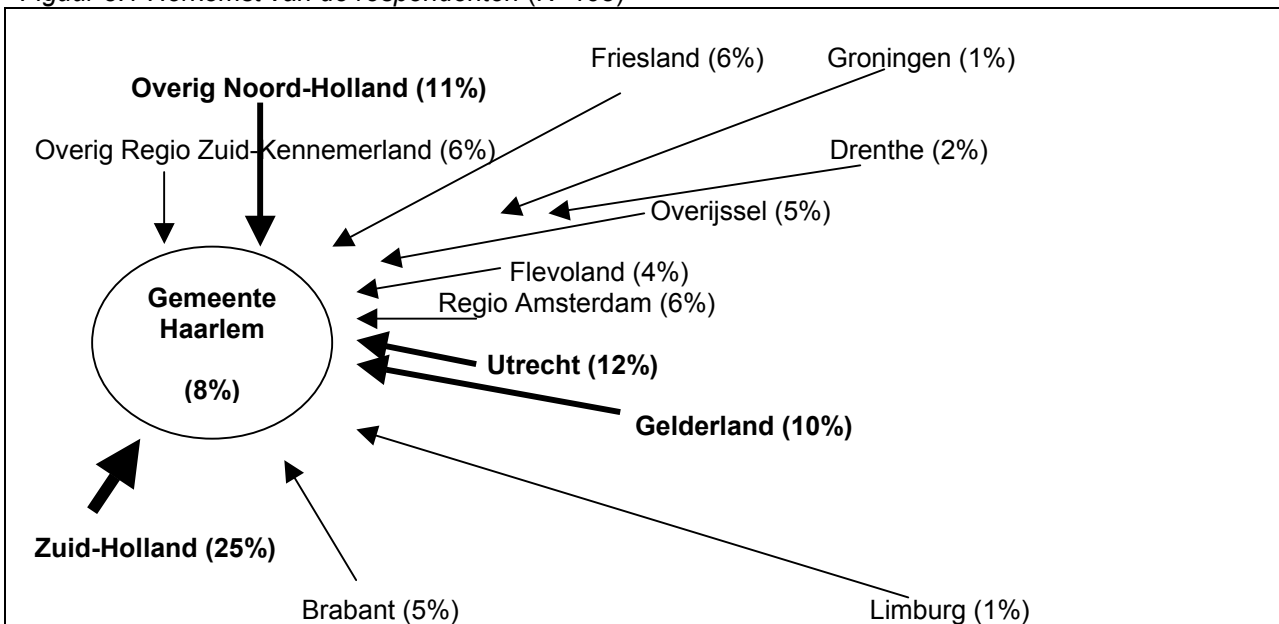
Tabel 3.2

Aantal passagiers in auto toen respondent parkeerde		N=108	
Antwoord	Aantal	%	Gecorrig. %
1	6	6	6
2	63	58	64
3	7	7	7
4	14	13	14
5	8	7	8
6	4	4	-
7	3	3	-
8	2	2	-
9	1	1	-
Gemiddelde	-	2,9	2,5

3.4 Herkomst van de respondenten

Aan de hand van de opgegeven postcodes is de herkomst van de respondenten vastgesteld. In onderstaande figuur staan de resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 3.1 Herkomst van de respondenten (N=105)



De figuur laat zien dat de respondenten uit 'het hele land' komen. Uit de gemeente zelf komt 8%. Van de overige respondenten uit de regio Zuid-Kennemerland is het aandeel 6%. Het aandeel uit de regio Amsterdam is even groot (6%). Daarnaast komt 11% uit andere delen van Noord-Holland.

De belangrijkste leverancier van passagiers is de provincie Zuid-Holland. Een kwart van de respondenten komt uit deze provincie (25%). Nadere analyse leert dat de respondenten vanuit zeer diverse plaatsen uit deze provincie komen. Andere provincies waar relatief veel respondenten vandaan komen zijn Utrecht (12%) en Gelderland (10%).

3.5 Kenmerken van bezoek centrum van Haarlem

In de enquête zijn twee vragen gesteld met betrekking tot de kenmerken van het bezoek aan het centrum van Haarlem. Allereerst is gevraagd wat de belangrijkste reden(en) zijn om het centrum van Haarlem te bezoeken. Grafiek 3.1 op de volgende pagina laat de uitkomsten zien.

Ruim vier op de vijf respondenten is naar Haarlem gekomen om te winkelen (81%). Voor een kwart is het bezoek – mede – van culturele aard (26%). Ruim één op de vijf doet de Haarlemse horeca aan (21%). Andere redenen worden minder vaak genoemd: 7% gaat boodschappen doen, 5% bezoekt familie en/of vrienden en 3% heeft een zakelijke afspraak. In de ‘anders’ categorie (acht respondenten, 7%) behoren de antwoorden ‘een dagje uit’ (drie respondenten), het maken van een stadswandeling (twee respondenten), “Vakantie”, “Weekend weg” en “Nog nooit geweest”.

Achtergronden

De respondenten die vaker dan één keer per half jaar de pendelbus gebruiken zeggen vaker dan de minder regelmatige gebruikers dat ze komen om te winkelen (97% versus 71%).

Grafiek 3.1



NB. Meerdere antwoorden mogelijk

Het tweede kenmerk van het bezoek betreft de verblijfsduur. Gevraagd is hoe lang men verwacht om in het centrum van Haarlem te verblijven (tabel 3.4).

Tabel 3.4

Duur van bezoek centrum van Haarlem **N=108**

Antwoord	Aantal	%
1 tot 2 uur	7	7
2 tot 4 uur	52	48
4 tot 6 uur	36	33
6 tot 8 uur	10	9
Langer dan 8 uur	3	3

Ongeveer de helft van de passagiers verblijft 2 tot 4 uur in het centrum van Haarlem (48%). Ook blijft een substantiële groep 4 tot 6 uur in het centrum (33%). Voor 7% is het bezoek aan Haarlem van kortere duur. Ten slotte zegt 9%, 6 tot 8 uur te verblijven en 3% langer dan 8 uur.

Achtergronden

Minder frequente gebruikers van de pendelbus – één keer per half jaar of minder vaak – verblijven gemiddeld langer in het centrum dan frequentere gebruikers.

Bijlagen

- I Vragenlijst
- II Bevindingen enquête

Bijlage I

Vragenlijst


Moet deze Pendelbus blijven rijden? Graag uw mening!

1) Hoe vaak maakt u (ongeveer) gebruik van deze pendeldienst?

1. 1 keer per jaar
2. 1 keer per half jaar
3. 1 keer in per kwartaal
4. 1 keer per maand
5. 2 keer per maand
6. 3 of meer keer per maand

2) Wat zijn voor u persoonlijk belangrijke redenen (voordelen) om van deze pendeldienst gebruik te maken? meerdere antwoorden mogelijk; indien u uw antwoord niet kwijt kunt, kunt u dit invullen bij 'anders' (5)

1. Gemakkelijke manier (snel, comfortabel) om het centrum te bereiken (i.v.m. met alternatieven)
2. Goedkoop parkeren in de Cronjégarage (in vergelijking met elders)
3. Grote aantal beschikbare parkeerplaatsen in de Cronjégarage (in vergelijking met elders)
4. Geen specifieke redenen
5. Anders, namelijk:




3) Medio 2010 komt de nieuwe Raaksgarage in het centrum van Haarlem gereed. Denkt u vanaf dan nog gebruik te maken van de Cronjégarage bij bezoek aan het centrum?

1. Ja, ik zal dan nog steeds in de Cronjégarage parkeren
2. Nee, ik zal dan (eerder) in de Raaksgarage parkeren
3. Nee, ik zal kiezen voor een andere parkeerplek (noch Cronjégarage, noch Raaksgarage)
4. Weet niet/geen mening

4) Welke mogelijke verbeterpunten ziet u voor deze pendeldienst? meerdere antwoorden mogelijk; indien u uw antwoord niet kwijt kunt, kunt u dit invullen bij 'anders' (8)

1. Een extra halte bij het station
2. Uitbereiding van de route, namelijk naar
3. Eerder ingaan diensttijd (voor 10.00)
4. Langer doorgaan diensttijd (na 18.00)
5. Uitbereiding dienst naar koopzondag
6. Uitbereiding dienst naar koopavond
7. Geen verbeterpunten
8. Anders, namelijk:



5) Kunt u met een rapportcijfer uw tevredenheid met deze pendeldienst aangeven?

<i>uiterst ontevreden</i>										<i>uiterst tevreden</i>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Hoe belangrijk is de aanwezigheid van deze pendeldienst geweest bij uw beslissing om:

	<i>heel belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>neutraal</i>	<i>onbelangrijk</i>	<i>heel onbelangrijk</i>	<i>geen mening</i>
1. Te parkeren in de Cronjégarage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Het centrum van Haarlem te bezoeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Hoe belangrijk vindt u het dat deze pendeldienst ook na de zomer blijft bestaan?

1. Belangrijk
2. Noch belangrijk, noch onbelangrijk (neutraal)
3. Onbelangrijk
4. Geen mening

8) Bezoekt u door te parkeren in de Cronjégarage (ook) vaker winkels, horeca of andere voorzieningen in de Cronjéstraat (of omgeving)?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet/geen mening

9) Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan het centrum van Haarlem? meerdere antwoorden mogelijk; indien u uw antwoord niet kwijt kunt, kunt u dit invullen bij 'anders' (7)

1. Winkelen
2. Boodschappen doen
3. Bezoek musea, culturele voorzieningen e.d.
4. Bezoek horeca
5. Bezoek familie/vrienden
6. Zakelijke afspraak
7. Anders, namelijk:



10) Hoe lang verwacht u in het centrum van Haarlem te verblijven?

1. Minder dan 1 uur
2. 1 tot 2 uur
3. 2 tot 4 uur
4. 4 tot 6 uur
5. 6 tot 8 uur
6. Langer dan 8 uur

11) Wat was het aantal passagiers in uw auto toen u in de Cronjé-parkeergarage parkeerde?

12) Wat is uw geslacht?

1. Man
2. Vrouw

13) Wat is uw leeftijd?

14) Wat is uw postcode? U hoeft alleen de cijfers in te vullen

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!

U kunt dit formulier tot 18.00 –op heen of terugreis– inleveren bij de chauffeur van één van de pendelbussen, of bij onze enquêteur. Bij laatstgenoemde kunt u ook terecht met eventuele vragen.

Bent u vergeten uw vragenformulier in te leveren en wilt u toch uw mening laten weten, dan kunt u t/m maandag 5 april uw vragenformulier (zonder postzegel) per post opsturen naar: *Gemeente Haarlem, afdeling OenS: Antwoordnummer 238, 2000 VC te Haarlem; o.v.v. "Pendelbus".*

Bijlage II

Bevindingen enquête

In deze bijlage staan enkele bevindingen die de enquêteur tijdens het enquêteren heeft opgedaan. Sommige van deze waarnemingen komen ook in de resultaten terug, andere doen dat niet doordat ze geen onderwerp zijn geweest van een vraagstelling. Deze bevindingen kunnen echter wel van meerwaarde zijn voor de opdrachtgever.

Bevindingen:

- Passagiers gegeven over het algemeen aan erg te spreken te zijn over de pendeldienst.
- Vele weten van de pendeldienst door te zoeken op internet. Men wil 'een dagje Haarlem' en zoekt wat de mogelijkheden zijn. Men is aangetrokken door het goedkoop parkeren in de Cronjé-garage (in combinatie met de pendeldienst).
- Passagiers komen van heinde en verre.
- Een terugkomend 'probleem' is dat de mensen vanuit de Cronjé-garage bij de halte gaan wachten waar de 'gewone'(lijn)bussen stoppen. Bij deze halte is alleen een slecht leesbaar bordje met daarop een pijl en "centrum" aangegeven. Dit is voor velen niet duidelijk. Vaak blijft men dan bij de verkeerde halte wachten terwijl de halte voor de pendelbus 50 meter verderop is. In de regel moeten de buschauffeurs van de pendeldienst naar deze halte toe om de passagiers op te halen. Dit is een belangrijk verbeterpunt.
- De informatiefolder wordt erg gewaardeerd. Mensen die de stad bezoeken moeten deze echter wel goed kunnen vinden (balie stadhuis is bijvoorbeeld geen goede plek).