

Schone OV-locaties

Wat doet dat met de reizigersbeleving?



Contents

1

Effecten van een schone OV-locatie 5

2

Schoonbeleving vs. objectieve metingen 14

3

Wat maakt dat een locatie schoon
aanvoelt? 19

4

De locaties nader bekeken 26

5

Bijlagen 48

Inleiding

Nederland Schoon wil met diverse strategieën ons land zoveel mogelijk vrijmaken van zwerfvuil. Het gaat dan bijvoorbeeld om acties om rommelige locaties fysiek schoon te (laten) maken, maar ook om de Nederlandse burgers het gevoel te geven in een schoon land te leven. Het gaat dus om zowel de objectieve als subjectieve reinheid van het land. Daarbij gebruikt Nederland Schoon communicatiecampagnes, maar dat is op zichzelf niet voldoende. Dergelijke campagnes bereiken betrokken mensen, maar worden minder of helemaal niet opgemerkt door mensen bij wie het onderwerp niet leeft. Om bij die laatste groep effect te hebben, is aanpassing van de fysieke omgeving noodzakelijk. Dat houdt in dat fysieke barrières voor schoon gedrag zoveel mogelijk moeten worden weggenomen en dat stimuli voor gewenst gedrag aanwezig moeten zijn.

Dit onderzoek richt zich op OV-locaties, omdat dat drukbezochte plekken zijn, waar de aan- of juist afwezigheid van zwerfvuil een groot verschil kan maken. Om daar de barrières weg te nemen en stimuli aanwezig te laten zijn, moeten deze OV-locaties goed schoon gehouden worden en moeten middelen die mensen in staat stellen rommel op te ruimen voorhanden zijn. Echter, Nederland Schoon kan dat lang niet allemaal zelf uitvoeren.

Daarom moeten organisaties als de NS, busmaatschappijen, beheerders van buitenreclame, winkelcentra en gemeenten willen meewerken aan een schoner Nederland. Het doel van dit onderzoek is dan ook dat jullie met dit rapport in de hand een gesprek kunnen aangaan met de organisaties die, direct en indirect, verantwoordelijk zijn voor de mate van reinheid op OV-locaties. Immers, alles schoon houden kunnen jullie zeker niet alleen; daarvoor is samenwerking met betrokken organisaties onmisbaar.

Met dit onderzoek, waarin een objectieve waarneming en subjectieve beleving worden gekoppeld aan de beleving van de locaties en het imago van de beheerders, hebben jullie een overtuigend verhaal voor een goed gesprek.

Conclusie

De schoonheidsbeleving van OV-locaties hangt sterk samen met andere belevingsaspecten, zoals hoe prettig een locatie aanvoelt, hoe veilig men zich voelt en hoe betrokken men vindt dat de beheerder zich toont. Hoe schoner de locatie, des te positiever is men over deze andere aspecten. Op een vieze locatie lijkt bovendien minder vaak iets gekocht te worden bij de lokale winkels.

Zwerfvuil in het algemeen heeft de grootste invloed op de schoonbeleving, meer specifiek gevolgd door sigarettenpeuken. De schoonbeleving blijkt op de meeste OV-locaties vrij goed overeen te komen met de objectieve reinheid. Dat betekent dat de schoonbeleving voornamelijk afhangt van de werkelijke reinheid en in de samenhang met andere belevingsaspecten dus vaak meer oorzaak dan gevolg zal zijn.

Waar schoonbeleving en objectieve reinheid minder op een lijn liggen, hangt dat vaak samen met de aantrekkelijkheid van de vormgeving van de locatie.

Concluderend kunnen we stellen dat het goed schoonhouden van een locatie een positief effect heeft op hoe prettig en veilig de bezoekers zich zullen voelen, op het imago van de beheerder en op de koopbereidheid van de bezoekers. Op een aantrekkelijk vormgegeven locatie is het eenvoudiger om de schoonbeleving op hoog niveau te krijgen en bovendien heeft de vormgeving het meeste invloed op hoe prettig men een locatie vindt, dus investeren in de vormgeving kan ook vruchten afwerpen. Daarnaast zijn er enkele zaken die alleen op specifieke locaties belangrijk zijn. Zichtbaar toezicht is daar een voorbeeld van: dat heeft op twee locaties een belangrijk impliciet effect op de schoonbeleving, maar op de andere acht locaties maakt het gepercipieerde toezicht amper of geen verschil bij de schoonbeleving.

1

Effecten van een schone OV-locatie



Effecten van een schone OV-locatie

Zoals we op de volgende slides zullen zien, hangt de schoonbeleving van een locatie samen met allerlei andere aspecten. We gaan daarbij in op de verbanden tussen hoe schoon men een locatie vindt en onderstaande aspecten van de locatie:

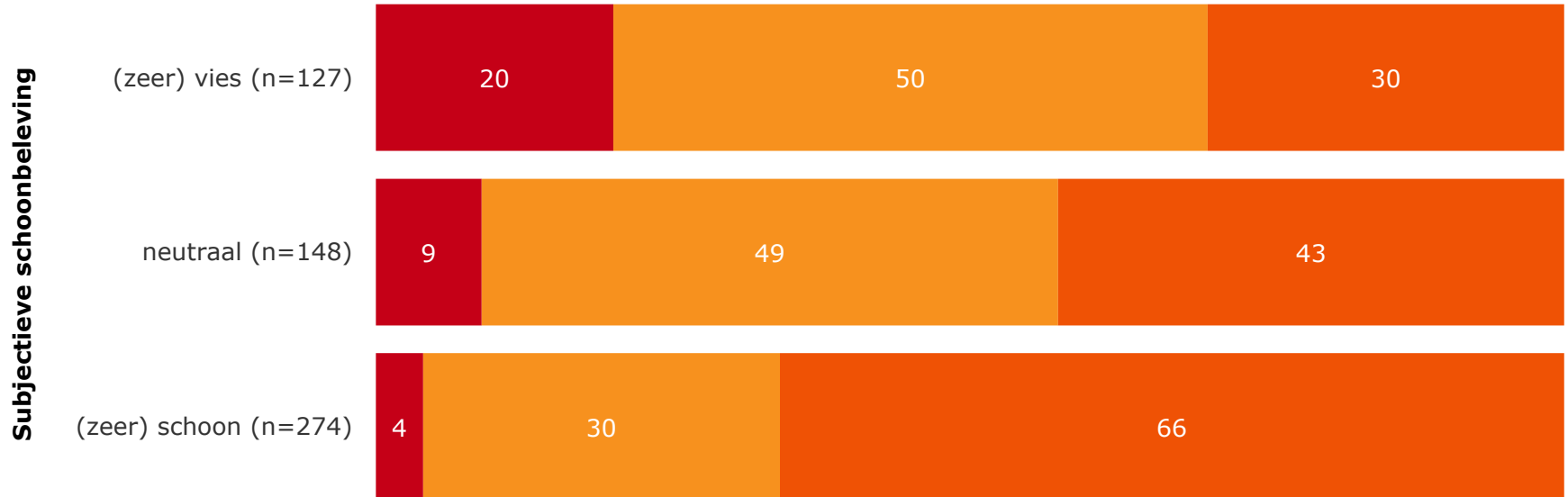
- hoe prettig de locatie aanvoelt;
- hoe veilig men zich op de locatie voelt;
- hoeveel men op de locatie koopt;
- hoe betrokken men de beheerder vindt;
- hoe goed men vindt dat de beheerder de locatie onderhoudt.

Deze aspecten hebben vaak een onderling verband, waarbij de samenhang in beide richtingen kan lopen. Bijvoorbeeld: op een locatie waar je je niet veilig voelt, zal het je wellicht sneller opvallen als het daar vuil is, maar ook: op een locatie met veel vuil, zul je je wellicht minder veilig voelen. Bij de verbanden die we op de volgende slides beschrijven, hoeft dus niet noodzakelijkerwijs sprake te zijn van causaal verband in slechts één richting.



Een schonere locatie voelt prettiger aan

Een schone locatie is prettiger dan een vieze locatie. Twee op de drie bezoekers ervaren een schone locatie als prettig. Een vieze locatie wordt door minder dan een op de drie als prettig ervaren.



■ (zeer) onprettig

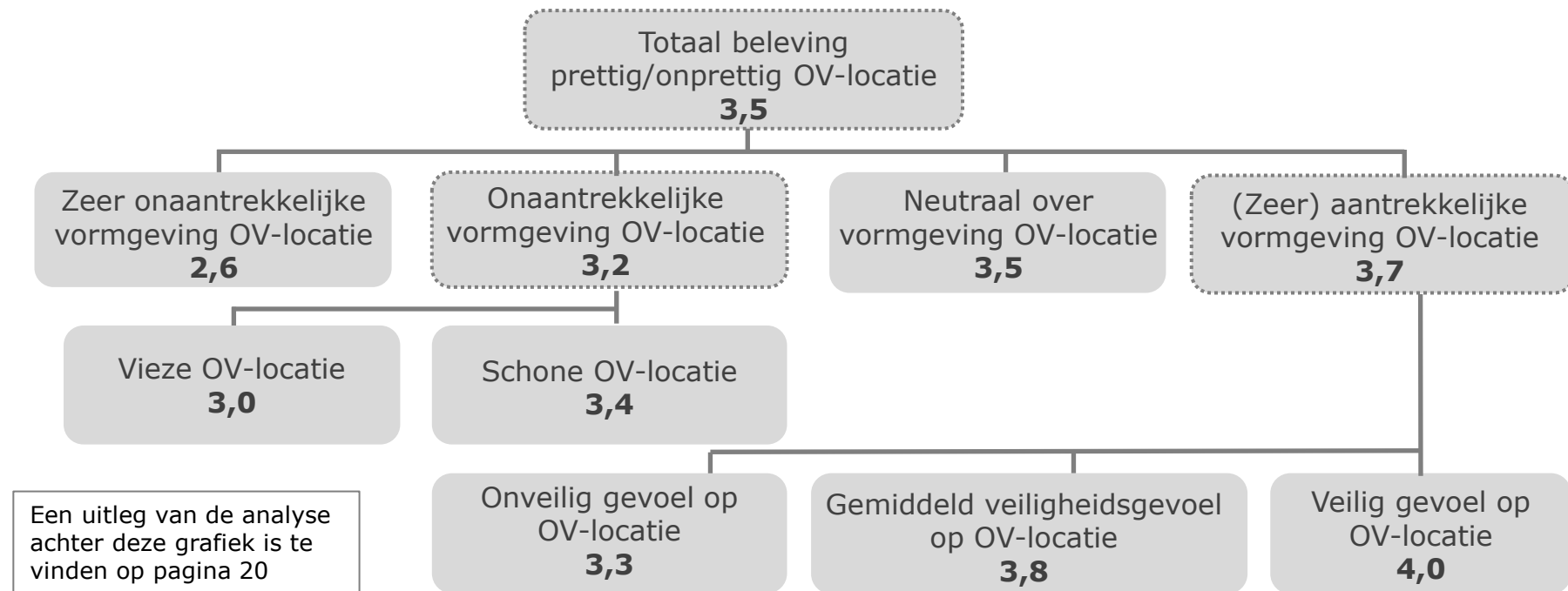
■ neutraal

■ (zeer) prettig

V30: Hoe prettig of onprettig ervaart u deze locatie?

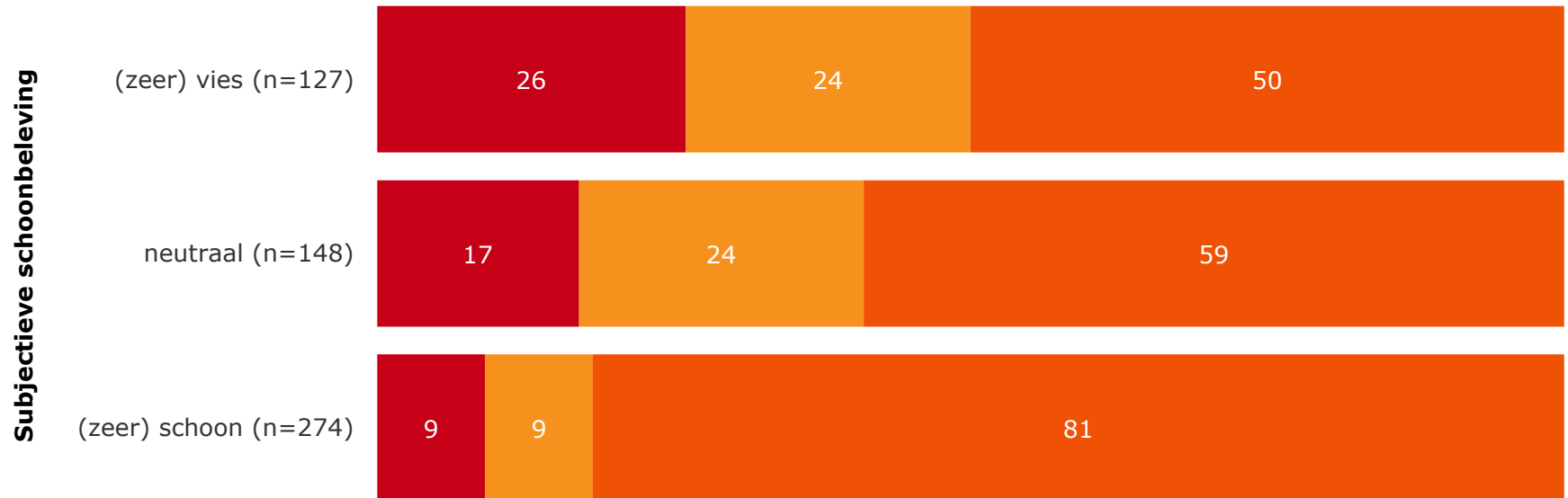
Aantrekkelijkheid vormgeving belangrijkst voor prettige plek

- Hiervoor zagen we dat een schone locatie als prettiger wordt ervaren. Om te bepalen of dat ook de belangrijkste factor is, hebben we gekeken welke van de uitgevraagde aspecten het meest samenhangt met hoe prettig men een locatie beoordeelt. Daaruit blijkt dat de aantrekkelijkheid van de omgeving wat betreft vormgeving en inrichting het belangrijkste is: een locatie met een zeer onaantrekkelijke omgeving krijgt gemiddeld een 2,6 (schaal van 1 tot 5) voor beleving, terwijl een (zeer) aantrekkelijke omgeving tot een gemiddelde van 3,7 leidt.
- Ook de schoonbeleving speelt echter een belangrijke rol: een onaantrekkelijke OV-locatie die schoon is, scoort qua beleving ongeveer net zo goed als een gemiddelde OV-locatie.
- Ook het veiligheidsgevoel is van belang bij de beleving – een aantrekkelijk vormgegeven locatie waar men zich onveilig voelt, is even prettig als een gemiddelde onaantrekkelijk vormgegeven OV-locatie.



Een schonere locatie voelt veiliger

Een schone locatie voelt veiliger dan een vieze locatie. Vier op de vijf bezoekers voelt zich veilig op een locatie die ze als schoon betitelen. Op een vieze locatie voelt slechts de helft zich veilig.



■ (vaak) onveilig

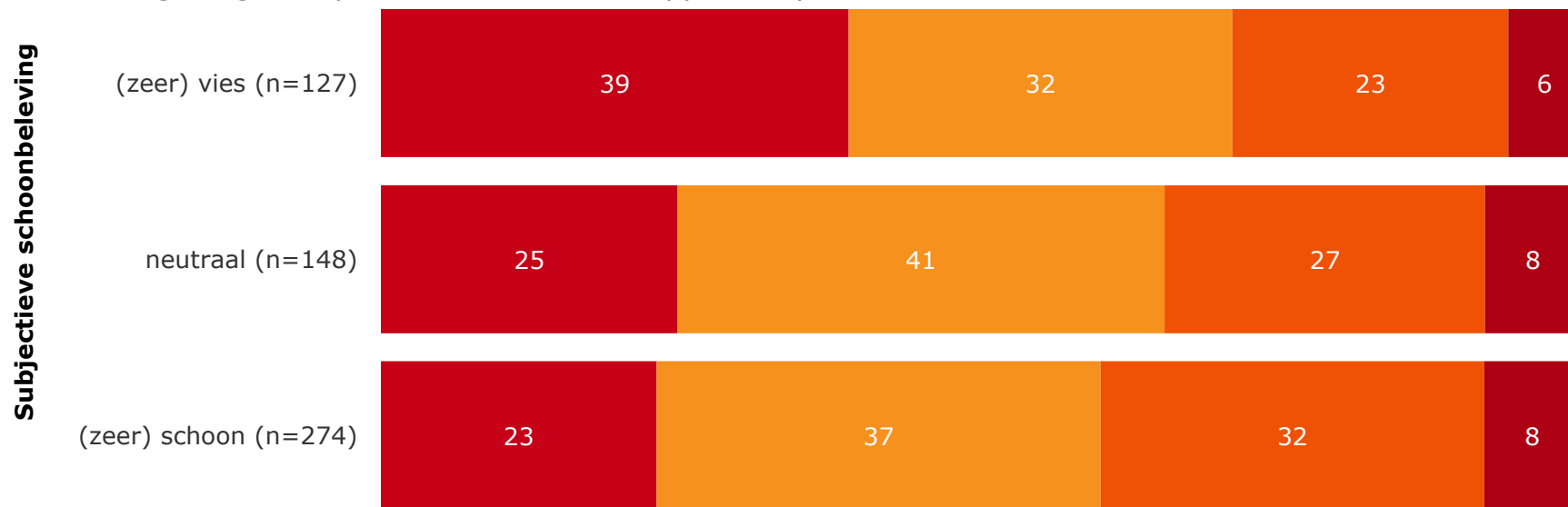
■ neutraal

■ (heel) veilig

V50: Voelt deze locatie voor u veilig of onveilig aan?

Op een vieze locatie wordt minder gekocht

Bijna drie kwart (73%) van de bezoekers koopt wel eens iets op de OV-locatie waar ze ondervraagd zijn. Onder mensen die aangeven dat de locatie vies is, ligt dat beduidend lager (61%). Uiteraard zijn niet op alle locaties evenveel mogelijkheden om iets te kopen, maar elke locatie heeft minimaal één verkooppunt in de directe omgeving. Het precieze aantal verkooppunten per locatie is niet bekend.

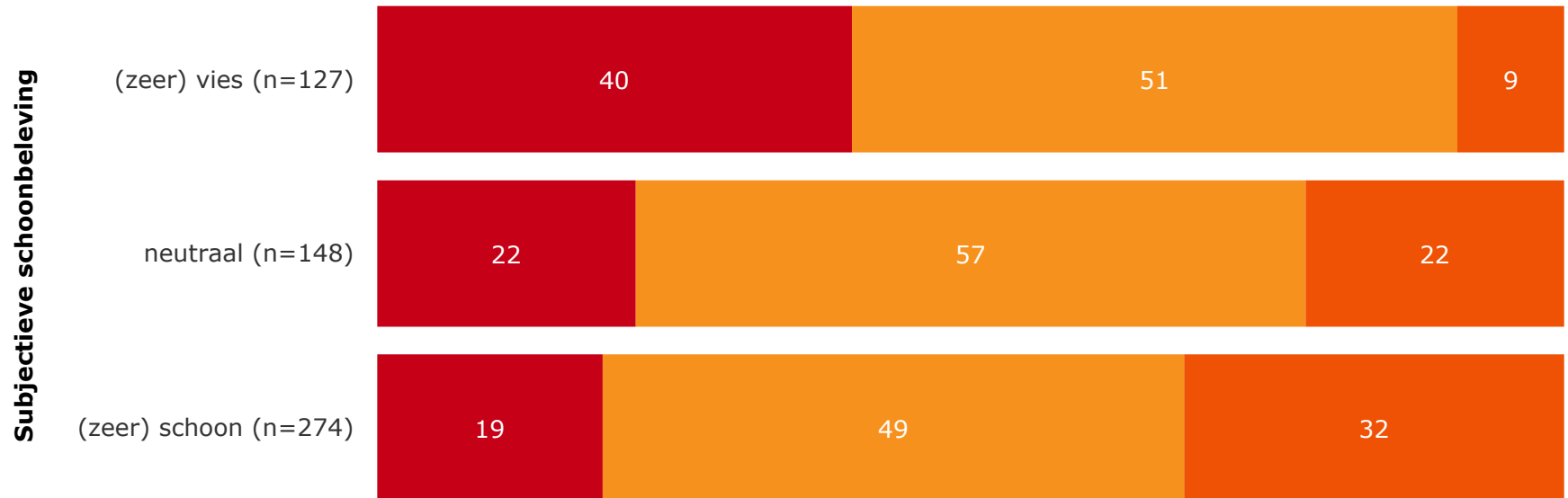


■ niet van toepassing/nooit ■ soms ■ regelmatig ■ bij (vrijwel) ieder bezoek aan de locatie

V70: Hoe vaak koopt u iets bij de winkels op deze locatie?

Een vieze locatie geeft het gevoel dat de beheerder niet betrokken is

De meeste mensen hebben geen uitgesproken mening over de betrokkenheid van de beheerder van de locatie. Desondanks zien we wel een duidelijk verschil: hoe schoner men de locatie vindt, hoe meer men het gevoel heeft dat de beheerder betrokken is bij de locatie.



■ amper of niet betrokken

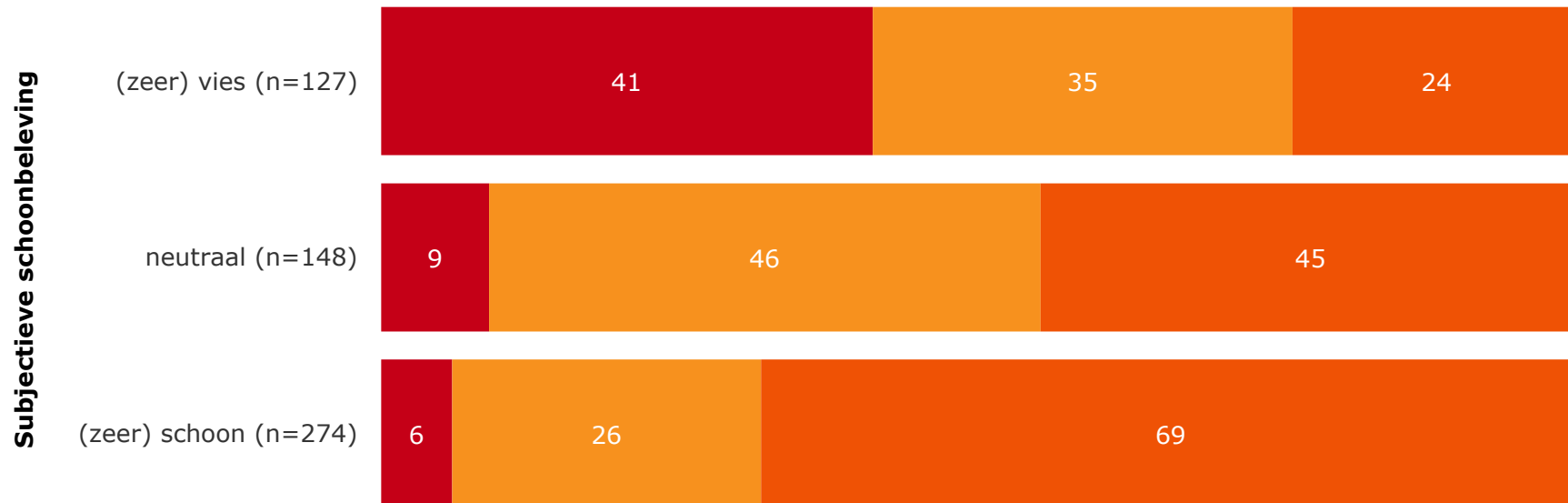
■ neutraal

■ (zeer) betrokken

V190: Hoe betrokken toont de beheerde van deze locatie zich volgens u?

Een vieze locatie geeft het gevoel dat de beheerder de locatie slecht onderhoud

Bijna zeven op de tien bezoekers die vinden dat de locatie schoon is, is van mening dat de organisatie die de locatie beheert het onderhoud goed uitvoert. Als men de locatie vies vindt, is dat nog geen kwart en vindt juist een groot deel (41%) dat het onderhoud door de beheerder te wensen overlaat.



V210: Hoe goed voert de organisatie die deze locatie beheert volgens u het onderhoud hier uit?

Sterk verband tussen schoonbeleving en andere aspecten

Concluderend blijkt dat er sterke verbanden zijn tussen de schoonbeleving van een locatie en hoe men een locatie op andere punten beoordeelt. Vooral hoe prettig men een locatie ervaart en hoe veilig men zich op een locatie voelt, lijken sterk samen te hangen met hoe schoon men een locatie ervaart.

Zoals in de inleiding vermeld, is hierbij echter niet altijd duidelijk wat oorzaak en wat gevolg is. Daarom hebben we op alle locaties ook objectieve reinheidsmetingen uitgevoerd op de dagen dat de bezoekers werden ondervraagd. Door deze objectieve metingen te vergelijken met de schoonbeleving van de bezoekers, kunnen we zien in hoeverre de schoonbeleving overeenkomt met de meetbare werkelijkheid.

Deze vergelijking komt aan bod in het volgende hoofdstuk.



2

Schoonbeleving vs. objectieve metingen



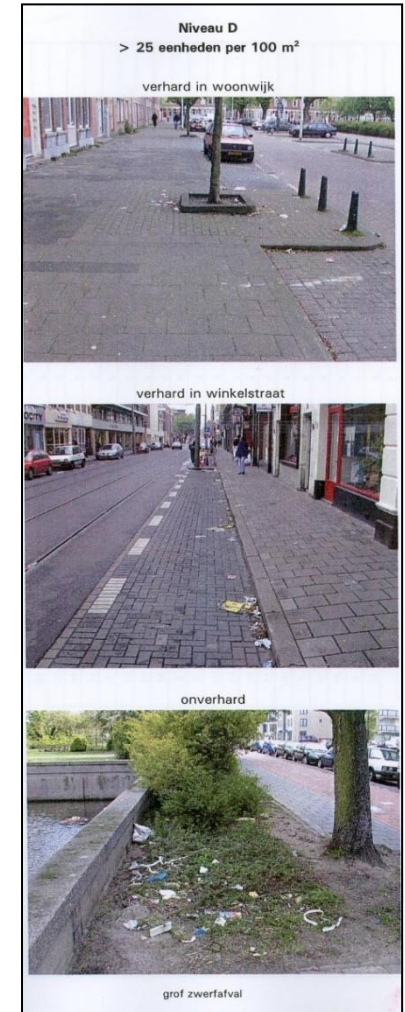
Berekening objectieve reinheid

De objectieve metingen per locatie zijn door adviesbureau CREM geanalyseerd. Bij die analyse is gebruik gemaakt van de CROW-classificering voor grof en fijn zwerfafval op verharding.

Per OV-locatie zijn metingen van grof en fijn zwerfafval uitgevoerd, waarbij het meetgebied aan de hand van tellingen met een A+, A, B, C of D kon worden geclassificeerd. Vervolgens is van elke OV-locatie bekeken hoe vaak de locatie een bepaalde classificatie kreeg.

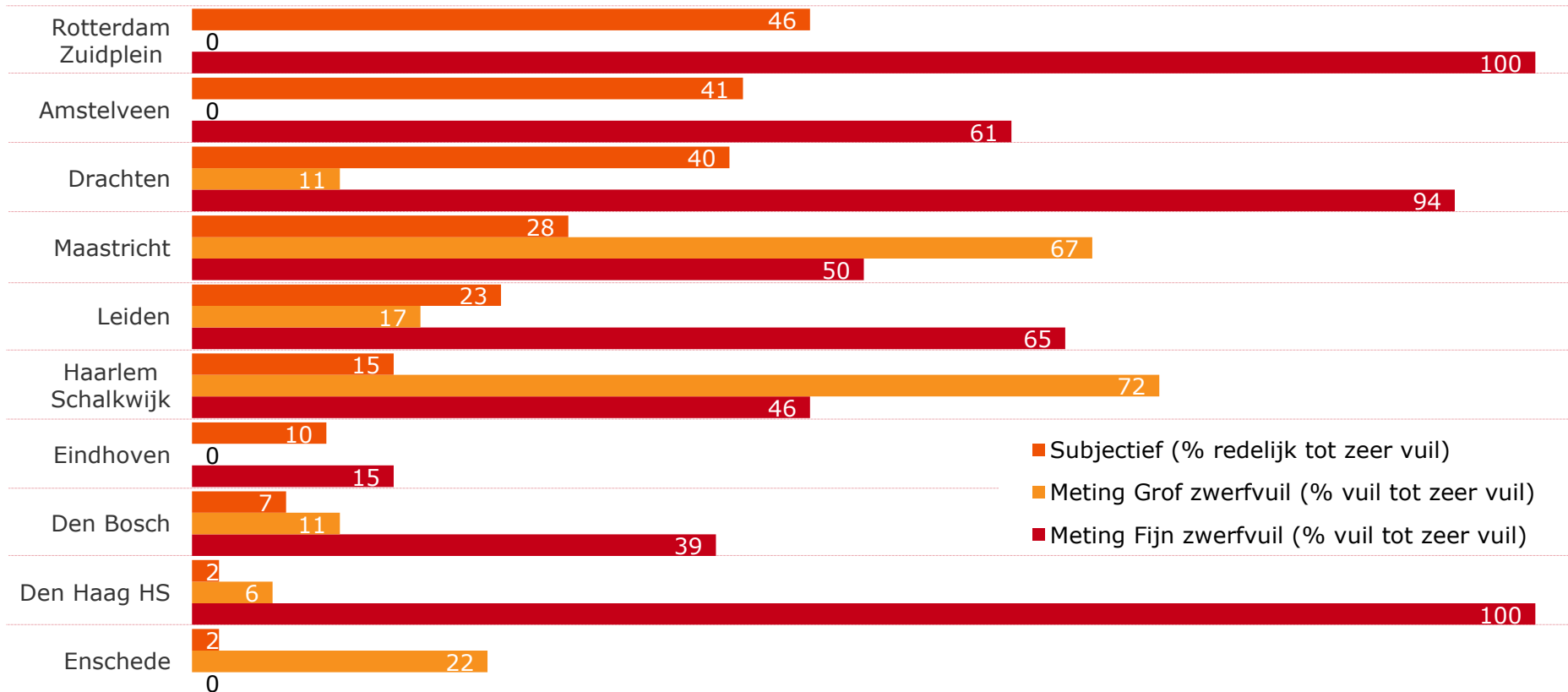
Op de volgende slide is van elke locatie het percentage C's (vuil) en D's (zeer vuil) opgeteld om zo te komen tot een objectief 'vuilheidspercentage' voor fijn en grof zwerfafval.

Hiernaast staan referentie-afbeeldingen voor C- en D-locaties met betrekking tot grof zwerfvuil.



Schoonbeleving komt redelijk overeen met objectieve reinheid

Onderstaande figuur toont de subjectief minst schone locatie (Rotterdam Zuidplein) bovenaan en de subjectief schoonste locatie (Enschede) onderaan. De objectieve grofvuil en fijnvuil-metingen laten zien dat objectieve reinheid en subjectieve schoonbeleving vaak redelijk overeen komen, maar niet altijd. Op de volgende slide gaan we daar verder op in.



Verschillen tussen schoonbeleving en objectieve reinheid vaak door aantrekkelijkheid omgeving

- Rotterdam Zuidplein wordt ervaren als de minst schone locatie. Er ligt op die locatie veel fijn zwerfvuil (vooral veel peuken), maar grof zwerfvuil is geheel afwezig. Objectief gezien is de locatie daarom niet zo vuil als hij aanvoelt. De enquêteur geeft aan dat de locatie donker en oud is en daarom viezer overkomt dan hij in werkelijkheid is.
- Amstelveen voelt ook viezer dan de objectieve metingen laten zien, maar daar moet bij worden opgemerkt dat op een van beide dagen gedurende vier uur uitgebreid werd schoongemaakt door de gemeente. Daardoor waren de objectieve metingen die dag (die zowel voor, tijdens als na de schoonmaakbeurt plaatsvonden) wellicht niet representatief voor de gemiddelde reinheid, tenzij er frequent zo intensief gereinigd wordt.
- Drachten, Maastricht en Leiden zitten zowel gevoelsmatig als objectief in de middenmoot.
- Haarlem Schalkwijk en Den Haag HS zijn objectief gezien geen schone locaties, maar scoren gevoelsmatig beter dan je op basis van de hoeveelheid aangetroffen zwerfvuil zou verwachten. Beide locaties liggen in minder goede wijken, waar het verwachtingspatroon van bezoekers wellicht anders is, omdat mensen gewend zijn aan minder schone omgevingen. Bij Den Haag HS speelt daarnaast mee dat de vormgeving van de omgeving erg aantrekkelijk wordt gevonden (mooi stationsgebouw).
- Eindhoven, Den Bosch en vooral Enschede behoren zowel gevoelsmatig als objectief gezien tot de schoonste locaties.
- In het laatste hoofdstuk gaan we meer in detail in op de bevindingen op de tien locaties.

Schoonmaken zorgt voor betere schoonbeleving

In veel gevallen komt de schoonbeleving redelijk overeen met de objectieve reinheid. Wanneer dat niet het geval is, lijkt dat vooral aan de aantrekkelijkheid van de omgeving te liggen – een aantrekkelijke locatie voelt schoner dan een onaantrekkelijke locatie. Ook de aanwezigheid van toezicht en het referentiekader van de bezoekers van een locatie lijken hier invloed op te hebben.

In het eerste hoofdstuk zagen we dat er een duidelijke connectie is tussen schoonbeleving en aspecten als hoe prettig en veilig men zich voelt op een locatie. Het feit dat de schoonbeleving van bezoekers meestal redelijk overeenkomt met de daadwerkelijke reinheid, duidt erop dat schoonbeleving een grotendeels onafhankelijke variabele is.

Dat betekent dat het objectief schoner maken van een locatie, effect zal hebben op de schoonbeleving op die locatie. De positievere schoonbeleving zal op zijn beurt effect hebben op de andere aspecten uit hoofdstuk 1, zoals de mate waarin men een locatie als prettig en veilig ervaart.

Samengenomen houdt dat in, dat het objectief schoner maken van een locatie effecten heeft op de algemene beleving van een locatie, het koopgedrag en het imago van de beheerder. Er zijn echter ook andere aspecten die een rol spelen bij de schoonbeleving. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de vraag welke van die aspecten het meeste invloed hebben op de schoonbeleving.

3

Wat maakt dat een locatie schoon
aanvoelt?



Wat maakt dat een locatie schoon aanvoelt?

In de vorige hoofdstukken zagen we dat de schoonbeleving van een locatie invloed heeft op allerlei andere zaken en dat de schoonbeleving samenhangt met de objectieve reinheid. Dat betekent dat als je de schoonbeleving kunt beïnvloeden, je daarmee indirect ook andere effecten kunt bereiken. Het is om die reden belangrijk te achterhalen waarom een locatie schoon of vies aanvoelt.

Iedereen is voor onderstaande aspecten gevraagd hoe goed of slecht het daarmee gesteld is op de locatie waar men ondervraagd is:

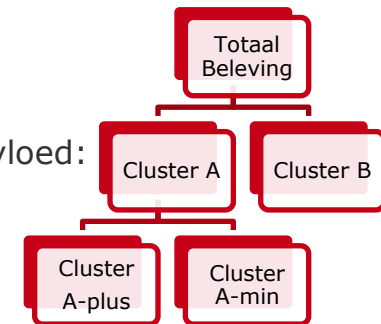
- Hoeveelheid zwerfvuil
- Hoeveelheid sigarettenpeuken
- Hoeveelheid graffiti
- Onderhoud van gebouwen en straatmeubilair
- Plaatsing van afvalbakken
- Plaatsing van afvalbakken voor peuken
- Toezicht
- Aantrekkelijkheid omgeving qua vormgeving en inrichting

Op de volgende pagina's staan de resultaten van een statistische analyse, waarbij we bekijken welk aspect het belangrijkste is voor de schoonbeleving.

Let wel, het gaat in dit hoofdstuk niet om objectieve waarnemingen, maar bij alle aspecten om de beleving van de bezoekers.

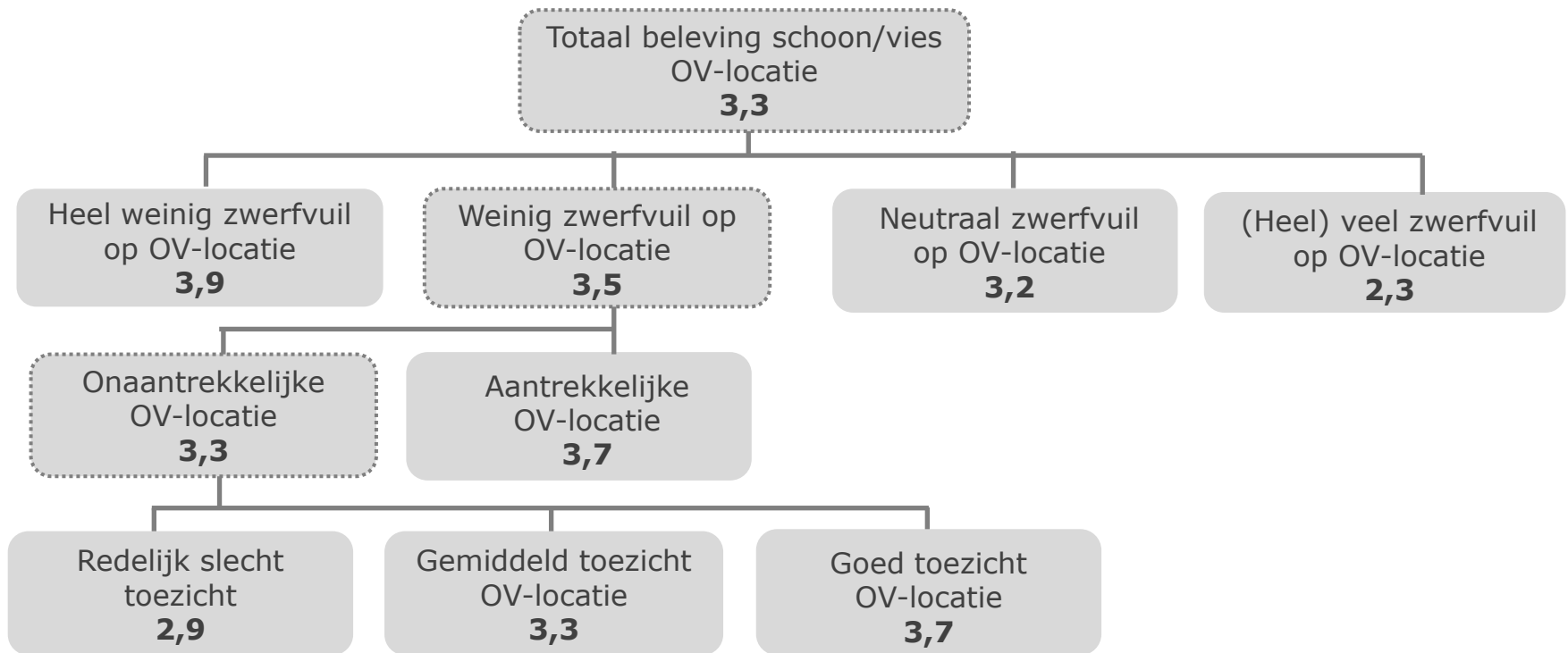
In een zogenaamde AID-analyse bekijken we wat significante invloeden zijn op de totale subjectieve schoonbeleving. Deze methode onderzoekt welke significante verschillen er zijn tussen oordelen van mensen met hoge of lage overall schoonbeleving. Binnen de clusters wordt verder gezocht naar significante sub-clusters, enzovoorts. Belangrijk is ook te beseffen dat de methode weglaat wat niet significant is. Dat zorgt ervoor dat je ziet wat echt invloedrijk is en wat niet.

Meest belangrijke invloed:



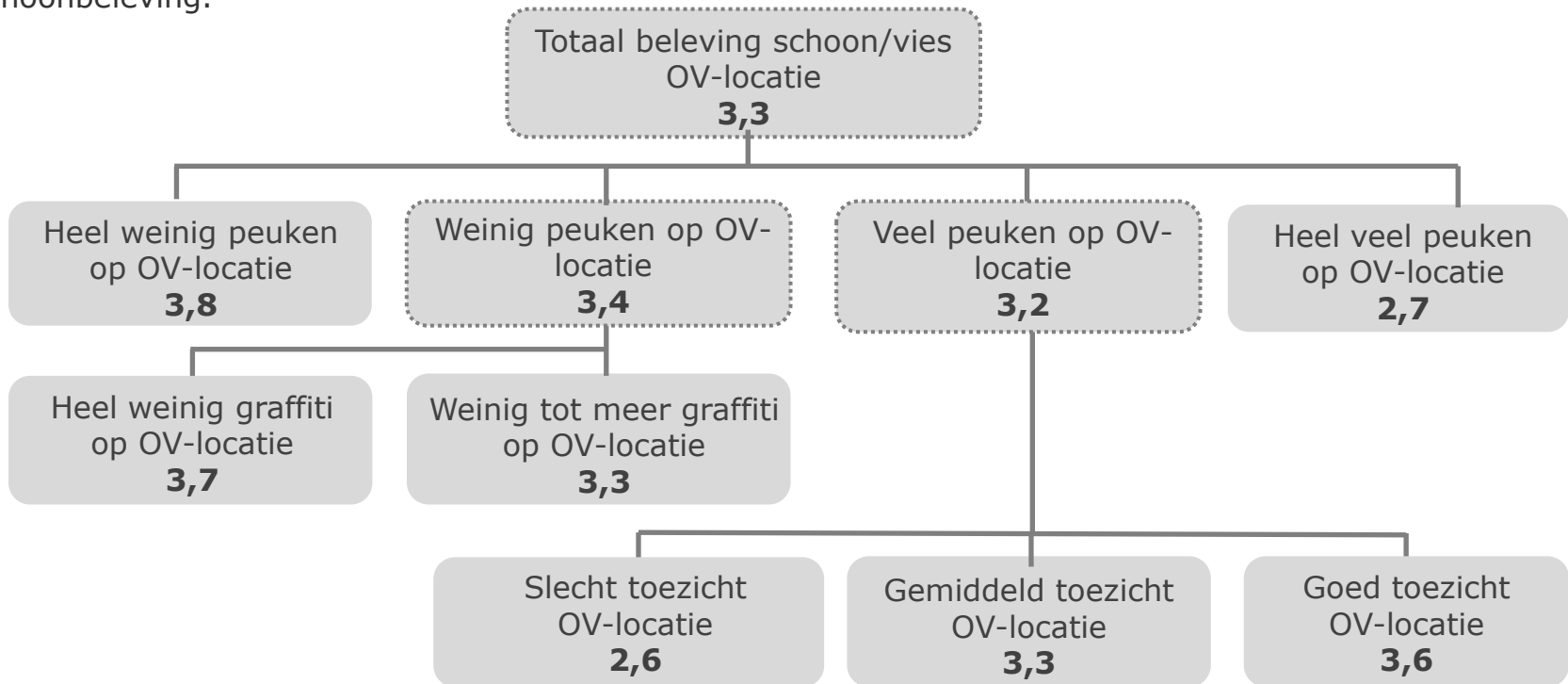
Zwerfvuil-perceptie sterkst van invloed op schoonbeleving

- Deze AID laat zien dan op de totaal schoon-beleving de beleving van zwerfvuil de eerst-belangrijke invloed is. Dus: zwerfvuil heeft de meeste invloed op de perceptie van reizigers hoe schoon of vies een OV-locatie is. Hoe meer zwerfvuil op een OV-locatie wordt opgemerkt, hoe viezer een OV-locatie wordt beoordeeld.
- Vervolgens blijkt dat op een locatie met weinig zwerfvuil een aantrekkelijke inrichting de schoonbeleving kan oppoetsen. Een mooie locatie voelt schoner dan een onaantrekkelijke locatie met even weinig zwerfvuil.
- Echter, als we diep doorgaven: als er op die onaantrekkelijke locatie goed toezicht lijkt te zijn, voelt de locatie net zo schoon als een aantrekkelijke locatie.



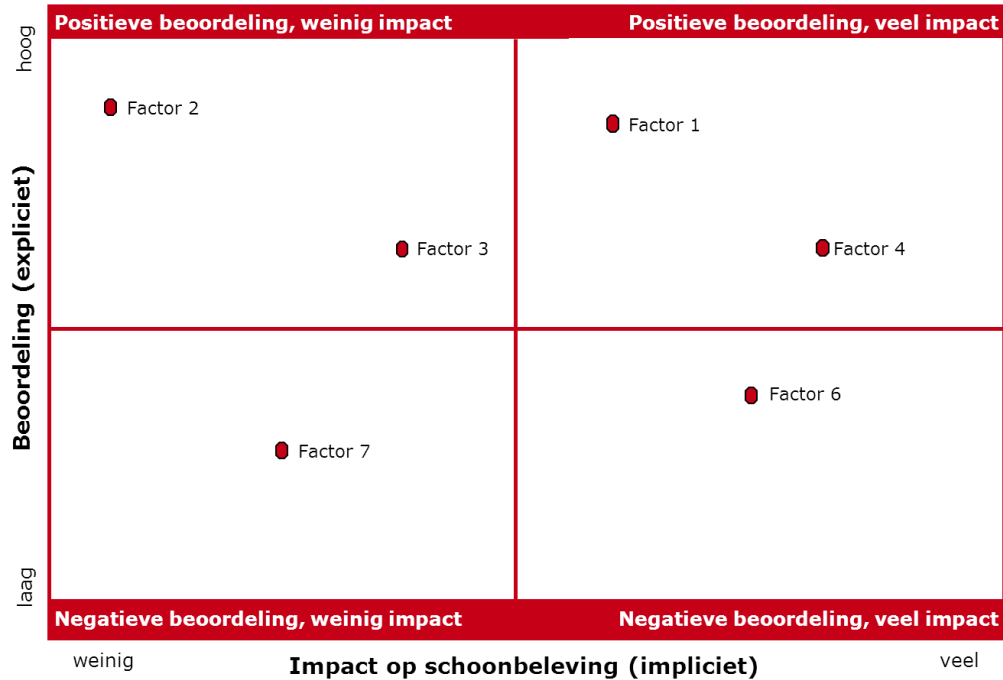
Na zwerfvuil is peuken-perceptie het belangrijkste voor schoonbeleving

- Als we de dominante zwerfvuil niet meenemen in de analyse, zien we dat daarna de perceptie van het aantal sigarettenpeuken veel invloed heeft op de schoonperceptie van reizigers van een OV-locatie.
- Bij locaties met weinig peuken, zien we dat als graffiti daar praktisch afwezig is, de locatie net zo schoon voelt als een locatie met nog minder peuken. Of andersom: door al iets graffiti keldert de schoonbeleving.
- Opnieuw zien we dat een locatie met een perceptie van goed toezicht beduidend schoner voelt dan een even schone locatie met slecht toezicht. Ook de perceptie van toezicht speelt dus een belangrijke rol bij de schoonbeleving.



Strategische Verbeter Matrix (SIM-matrix)

Welke aspecten bepalen de schoonbeleving? Door middel van regressieanalyse berekenen wij welke factoren de grootste invloed hebben op de schoonbeleving. Met behulp van de regressiecoëfficiënten in combinatie met de directe beoordeling van de aspecten in de vragenlijst, maken we een SIM-matrix (zie het voorbeeld hieronder). Deze matrix laat zien welke factoren het belangrijkste zijn (veel aandacht aan besteden) en welke factoren van minder groot belang zijn. Het geeft duidelijk weer welke aspecten verbeterd moeten worden.



UITLEG SIM-MATRIX

- De gebruikte **schalen** zijn **relatief**. De x-as (impact) loopt van 0 tot 100, waarbij 0 staat voor 'geen impact' en het aspect met de grootste impact de score 100 krijgt. De y-as (beoordeling) loopt van 1 tot 5, waarbij alleen de range wordt getoond die relevant is.
- De **kwadrant-indeling** is daardoor ook **relatief**: een aspect dat een 3,5 scoort als beoordeling en een 50 als relatieve impact staat in Drachten in het kwadrant linksboven, maar in Amstelveen in het kwadrant rechtsonder.
- In het kwadrant **rechtsboven** staan de factoren die een relatief hoge beoordeling krijgen én een relatief grote impact hebben op de schoonbeleving. Dit zijn de belangrijkste factoren om over te communiceren naar de klanten.
- Factoren in het kwadrant **rechtsonder** worden relatief benedengemiddeld beoordeeld, maar hebben wel een relatief grote impact op de schoonbeleving. Dit zijn verbeterpunten.
- **Linksonder** staan de factoren die relatief benedengemiddeld beoordeeld worden en relatief weinig impact hebben op de schoonbeleving. Lage urgentie.
- In het kwadrant **linksboven** staan de factoren die relatief weinig impact hebben op de schoonbeleving, maar wel een relatief bovengemiddelde beoordeling krijgen.

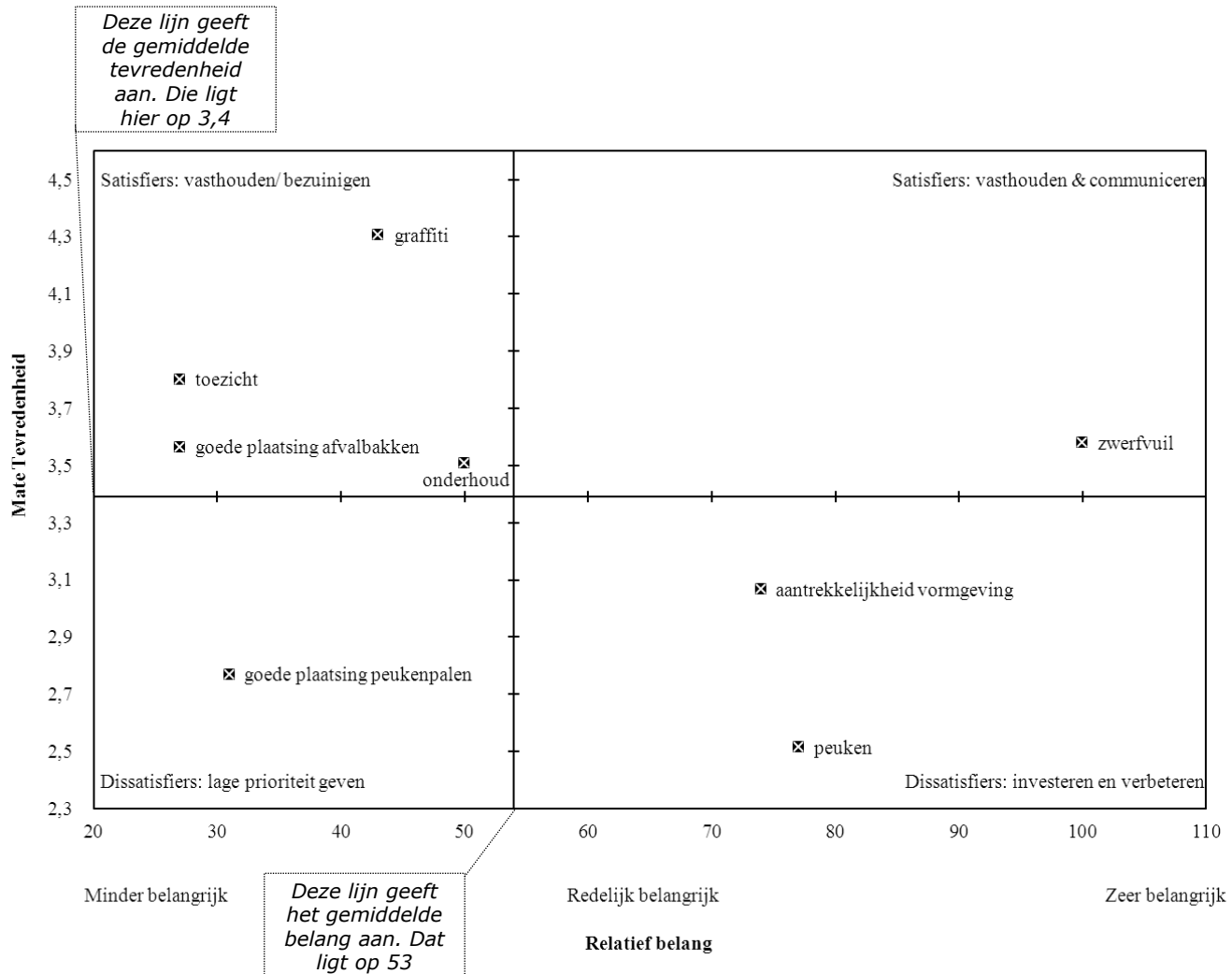
Zwerfvuil, peuken en aantrekkelijkheid vormgeving belangrijkste bij schoonbeleving

De SIM-matrix laat zien dat er drie aspecten zijn met een relatief grote impact op de schoonbeleving. De grootste impact heeft de **hoeveelheid zwerfvuil**. Daar is men over het algemeen wel iets meer dan gemiddeld tevreden over, maar het blijft een aandachtspunt.

De **aantrekkelijkheid van de vormgeving** van de OV-locatie is iets minder belangrijk dan de hoeveelheid zwerfvuil, maar wordt ook slechter beoordeeld.

Met name de **hoeveelheid peuken** is een aandachtspunt: dit aspect wordt erg slecht beoordeeld, maar heeft wel een grote impliciete impact op de algehele schoonbeleving.

De **plaatsing van peukenpalen en afvalbakken** heeft weinig directe invloed op de schoonbeleving. Respondenten leggen blijkbaar geen link tussen deze plaatsing en het effect op de peuken en het zwerfafval. Op de volgende slide gaan we daar verder op in.



Plaatsing afvalbakken en peukenpalen alleen indirect van belang

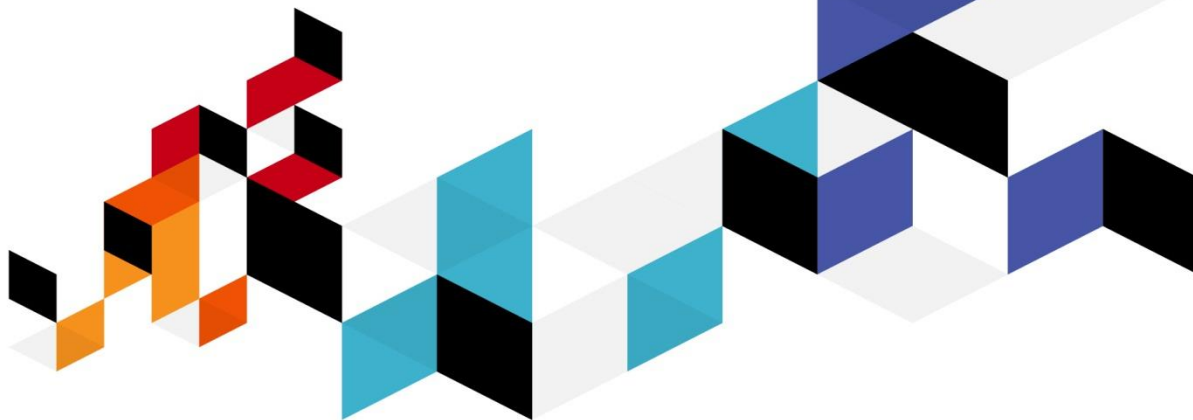
De belangrijkste aspecten bij schoonbeleving zijn de hoeveelheid zwerfvuil en de hoeveelheid sigarettenpeuken, maar ook de aantrekkelijkheid van de vormgeving van de locatie heeft een relatief grote impliciete impact op hoe schoon men een locatie vindt.

Voor reizigers is een goede plaatsing van afvalbakken en peukenpalen relatief minder belangrijk bij de schoonbeleving. Een goed geplaatste afvalbak zorgt dus niet rechtstreeks voor een betere schoonbeleving. Als die afvalbak echter gebruikt wordt, neemt de hoeveelheid zwerfafval op de locatie af. Indirect is de plaatsing van de afvalbak daarmee uiteraard wel van invloed, want minder zwerfafval zorgt voor een betere schoonbeleving.



4

De locaties nader bekeken



De locaties nader bekeken

In dit hoofdstuk komen in alfabetische volgorde alle onderzochte locaties aan bod. Per locatie volgt een vergelijking tussen de objectieve reinheid en de schoonbeleving, een korte beschrijving van de bezoekers en de opvallendste resultaten. Daarnaast wordt per locatie aangegeven welke aspecten van de schoonbeleving op die locatie het meeste aandacht verdienen.

De locaties zijn:

- Amstelveen (busstation)
- Den Bosch (NS-station)
- Den Haag HS (NS-station)
- Drachten (busstation)
- Eindhoven (NS-station)
- Enschede (NS-station)
- Haarlem Schalkwijk (bushalte)
- Leiden (NS-station)
- Maastricht (NS-station)
- Rotterdam Zuidplein (metro-/bushalte)

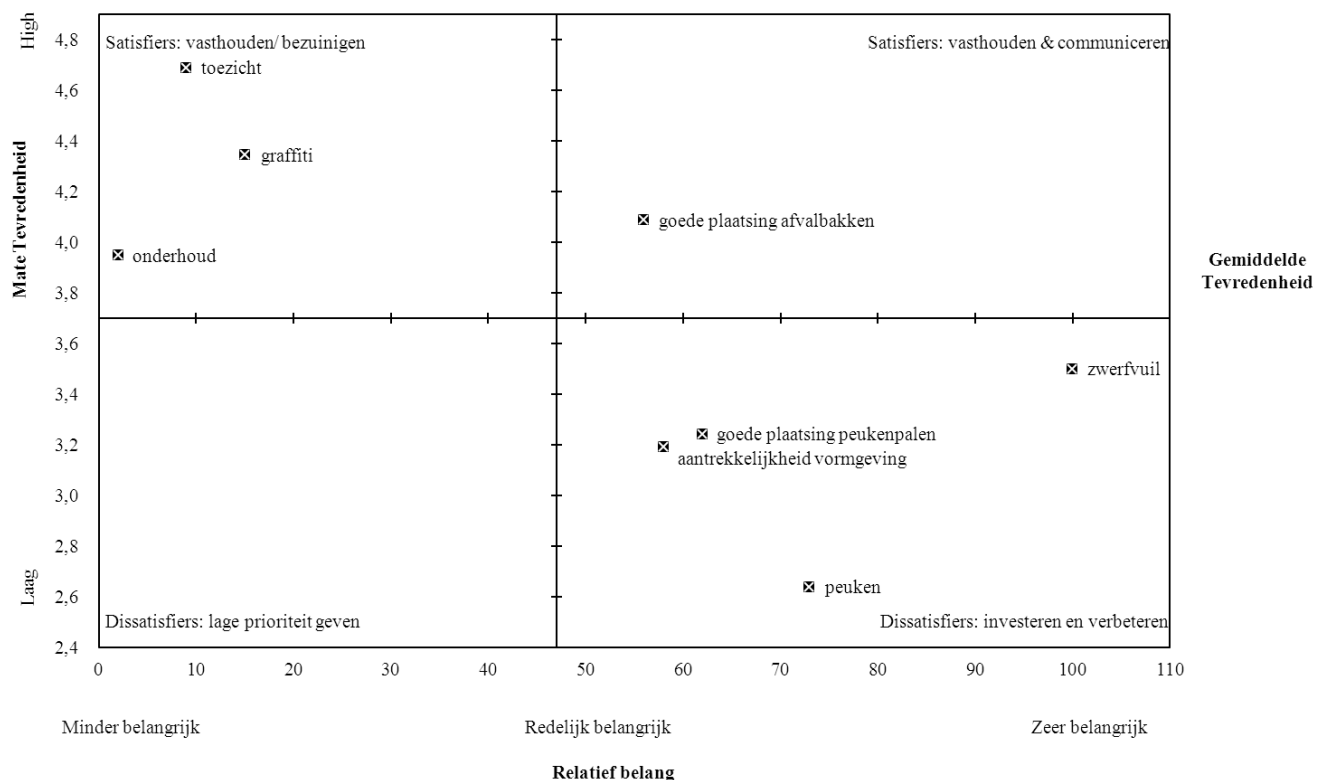


Amstelveen (1)

Busstation Amstelveen kreeg tijdens de eerste meetdag bij toeval een uitgebreide schoonmaakbeurt van zo'n vier uur. Die had behoorlijk invloed op de objectieve reinheid – Amstelveen behoort tot de schonere locaties, want op de kauwgom na was het na de schoonmaakbeurt brandschoon. Bij andere meetdagen was dat wellicht anders geweest. De bezoekers zijn verdeeld over hoe schoon het busstation is: 41% vindt de locatie (redelijk) schoon, maar eveneens 41% vindt de locatie (redelijk) vies (de enquêtes op de eerste meetdag vonden plaats voor, tijdens en na de schoonmaak).

Zwerfvuil en in mindere mate peuken zijn in Amstelveen de belangrijkste aspecten bij de schoonbeleving. Over de hoeveelheid zwerfvuil is men gemiddeld tevreden, over de hoeveelheid peuken erg ontevreden. Opvallend t.o.v. andere locaties is het relatief grote belang van de plaatsing van afvalbakken en peukenpalen (waarbij de plaatsing van peukenpalen aandacht verdient).

Reizigers in Amstelveen zijn erg tevreden over het aanwezige toezicht, maar dat speelt amper of geen rol bij de schoonbeleving.



Amstelveen (2)

Achtergrondkenmerken

De vragenlijst is ingevuld door 58 respondenten. In Amstelveen zijn er meer vrouwen ondervraagd (69%) dan gemiddeld (55%). Ook zijn relatief meer ouderen (28%, 65+) en hoogopgeleiden (17%, WO/HBO-master/doctoraal) ondervraagd.

Beleving

De respondenten geven relatief vaak aan dat het busstation in Amstelveen veilig aanvoelt. Wel geeft men minder vaak dan op andere locaties aan wel eens iets te kopen bij winkels op deze locatie.

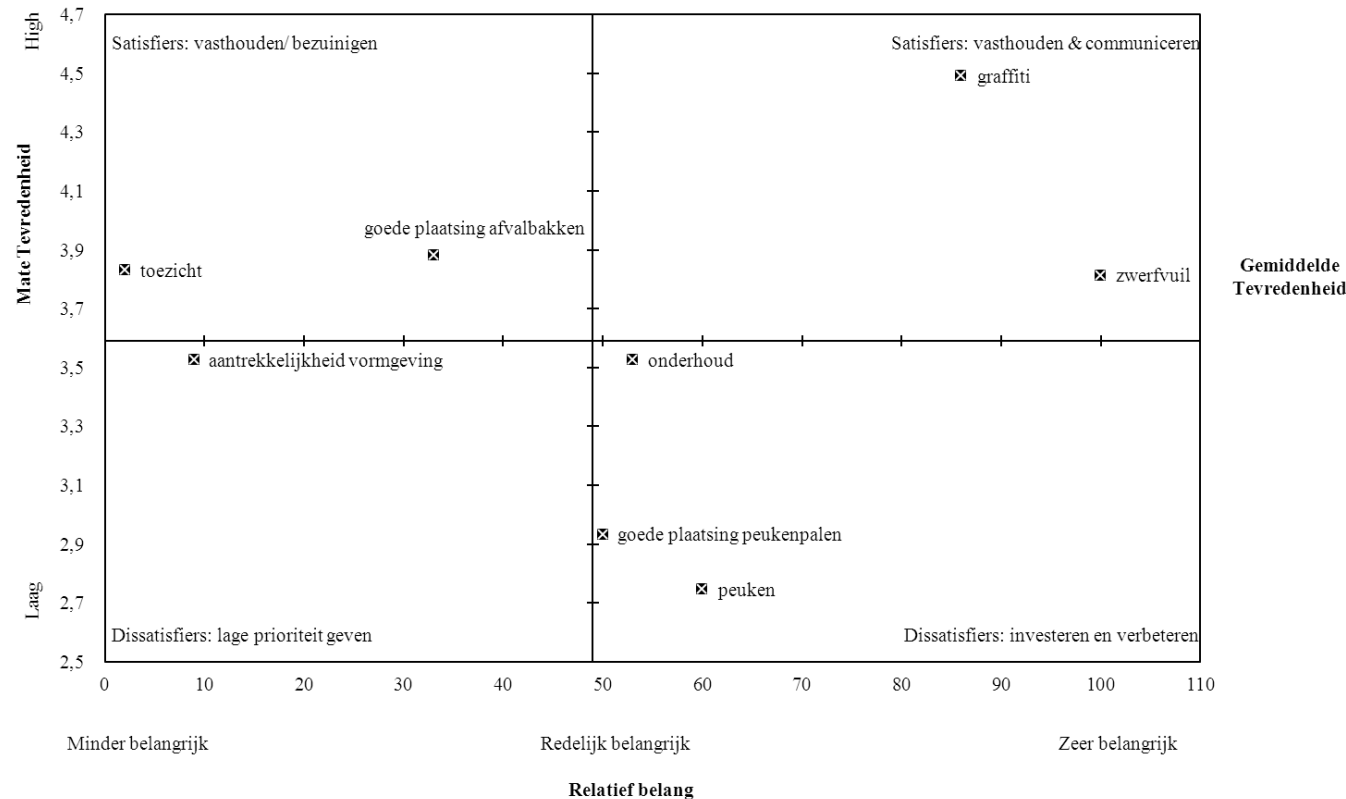


Op de eerste meetdag is dit station grondig schoongemaakt. Deze foto's zijn van vóór en ná de schoonmaak.

Den Bosch (1)

NS-station Den Bosch behoort zowel qua schoonbeleving (tweede plaats) als objectieve reinheid (derde plaats) tot de schoonste locaties. 59% van de bezoekers vindt het er (redelijk) schoon en slechts 7% vindt het (redelijk) vies. Den Bosch valt daarnaast op omdat het de enige locatie is waar tijdens de meetdagen een particuliere schoonmaakdienst (van Burger King) is gesignaleerd.

Net als elders is ook in Den Bosch de hoeveelheid zwerfvuil het belangrijkste bij de schoonbeleving. De hoeveelheid graffiti is echter veel belangrijker dan op andere plaatsen, maar men is hier wel erg tevreden over. Over de hoeveelheid peuken is men minder te spreken. De aantrekkelijkheid van de vormgeving speelt in Den Bosch geen rol van betekenis bij de schoonbeleving, in tegenstelling tot veel andere locaties.



Den Bosch (2)

Achtergrondkenmerken:

Op het station in Den Bosch zijn 59 respondenten ondervraagd. Hiervan was 41% man en 59% vrouw. De meerderheid van de ondervraagden valt in de categorie van 18 – 34 jaar (44%).

Beleving:

Het station in Den Bosch wordt relatief vaak als (zeer) prettig en relatief weinig als onveilig ervaren. Ook krijgt de aantrekkelijkheid van de vormgeving van deze locatie een relatief goede beoordeling.



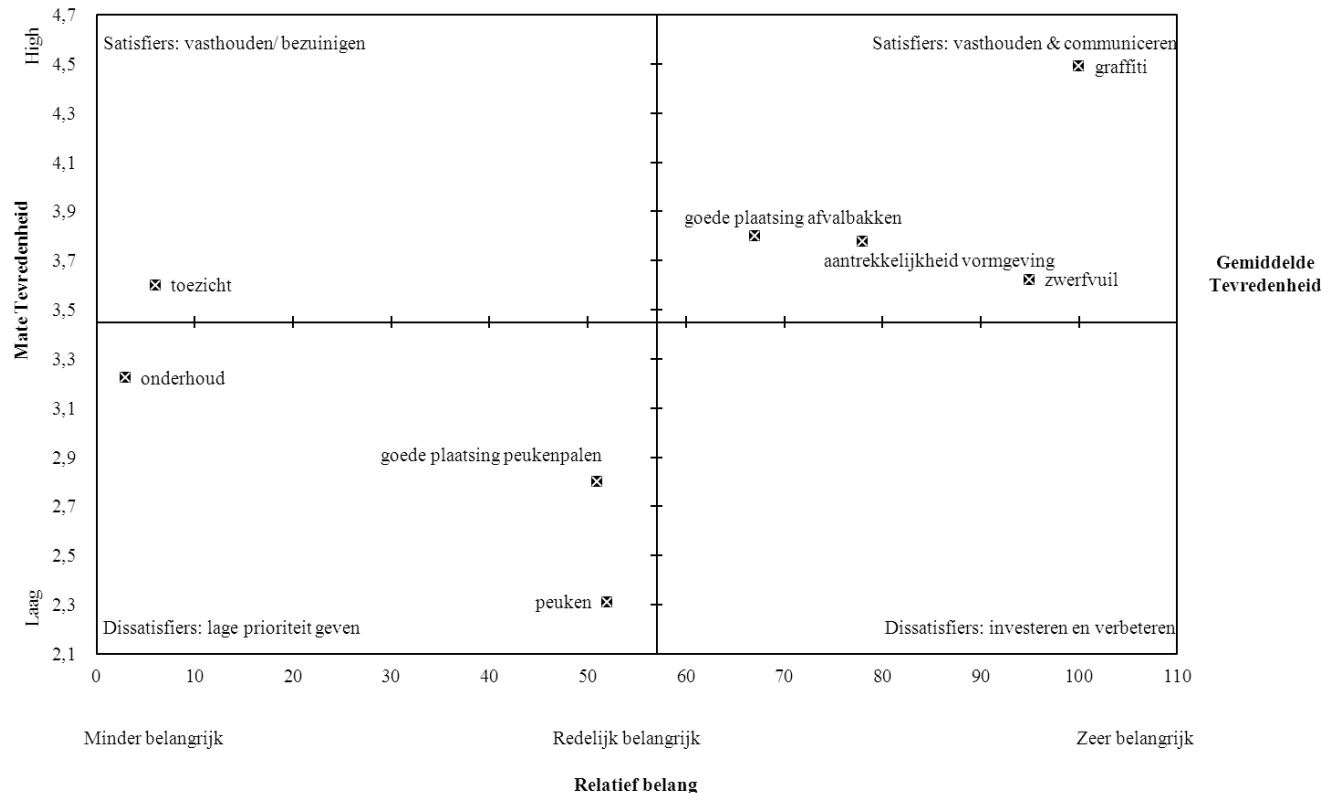
Een prullenbak op het voorplein van NS-station Den Bosch.

Den Haag HS (1)

NS-station Den Haag Hollands Spoor scoort boven gemiddeld qua schoonbeleving: 58% van de bezoekers vindt het er (redelijk) schoon en slechts één respondent vindt het redelijk vies. Objectief gezien behoort Den Haag HS echter tot de minst schone locaties, vooral door een grote hoeveelheid peuken. Die liggen echter deels in nissen, waardoor ze minder opvallen. Daarnaast komt de locatie beter over door het mooie stationsgebouw en vermoed de enquêteur dat het verwachtingspatroon van de bezoekers lager ligt, door de ligging te midden van enkele minder goede wijken van Den Haag.

Station Hollands Spoor is in de regressie-analyse in meerdere opzichten een vreemde eend in de bijt. Ten eerste omdat niet zwerfvuil, maar graffiti de grootste invloed heeft op de schoonbeleving, zij het met klein verschil. Daarnaast is de aantrekkelijkheid van de vormgeving relatief belangrijk en de hoeveelheid peuken relatief onbelangrijk. Tot slot valt op dat bezoekers van Den Haag HS relatief tevreden zijn over alle aspecten die het grootste belang hebben bij de schoonbeleving.

Om de tevredenheid verder te vergroten, kan gekeken worden naar een betere plaatsing van peukenpalen.



Den Haag HS (2)

Achtergrondkenmerken:

Op het station in Den Haag zijn 45 respondenten ondervraagd. Hiervan is 56% man en 44% vrouw. De meerderheid van de ondervraagden is tussen de 18 en 34 jaar oud. Er zijn relatief veel laagopgeleiden onder de respondenten.

Beleving:

Het station is niet uitgesproken prettig (33%) of onprettig (4%) – de meeste bezoekers zijn hierover neutraal. Men ervaart wel beter toezicht dan op andere locaties en de vormgeving van de omgeving wordt het best beoordeeld van alle locaties.



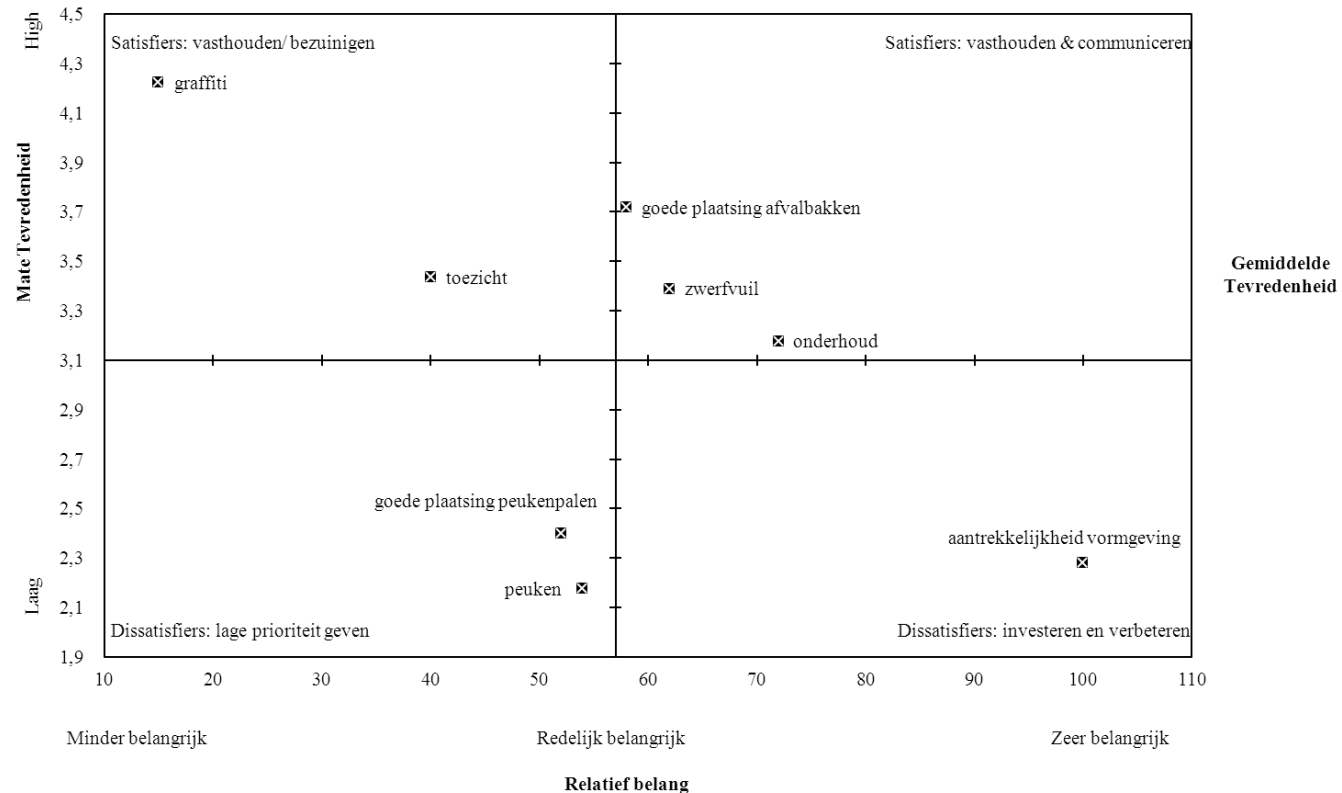
Een prullenbak op en een hoek van NS-station Den Haag HS.

Drachten (2)

Busstation Drachten scoort relatief laag qua schoonbeleving: 40% vindt de locatie (redelijk) vies, 34% beoordeelt het als (redelijk) schoon. De schoonbeleving is daarmee vergelijkbaar met busstation Amstelveen – alleen Haarlem Schalkwijk scoort slechter. Ook objectief gezien is Drachten niet erg schoon (plaats 7 van 10). Er ligt met name veel fijn zwerfafval.

Het belangrijkste punt bij de schoonbeleving in Drachten is de aantrekkelijkheid van de vormgeving van het busstation. Dit is relatief veel belangrijker dan alle andere aspecten en men is hier bovendien ontevreden over.

Over afvalbakken en de hoeveelheid zwerfvuil is men relatief tevreden, peuken en de plaatsing van peukenpalen zijn zoals overal wel punten van zorg.



Drachten (2)

Achtergrondkenmerken:

Op het busstation in Drachten zijn 85 respondenten ondervraagd. Hiervan was 51% man en 49% vrouw. Er zijn minder mensen van 65 jaar en ouder (6%) ondervraagd vergeleken met het gemiddelde (13%).



Het busstation in Drachten.

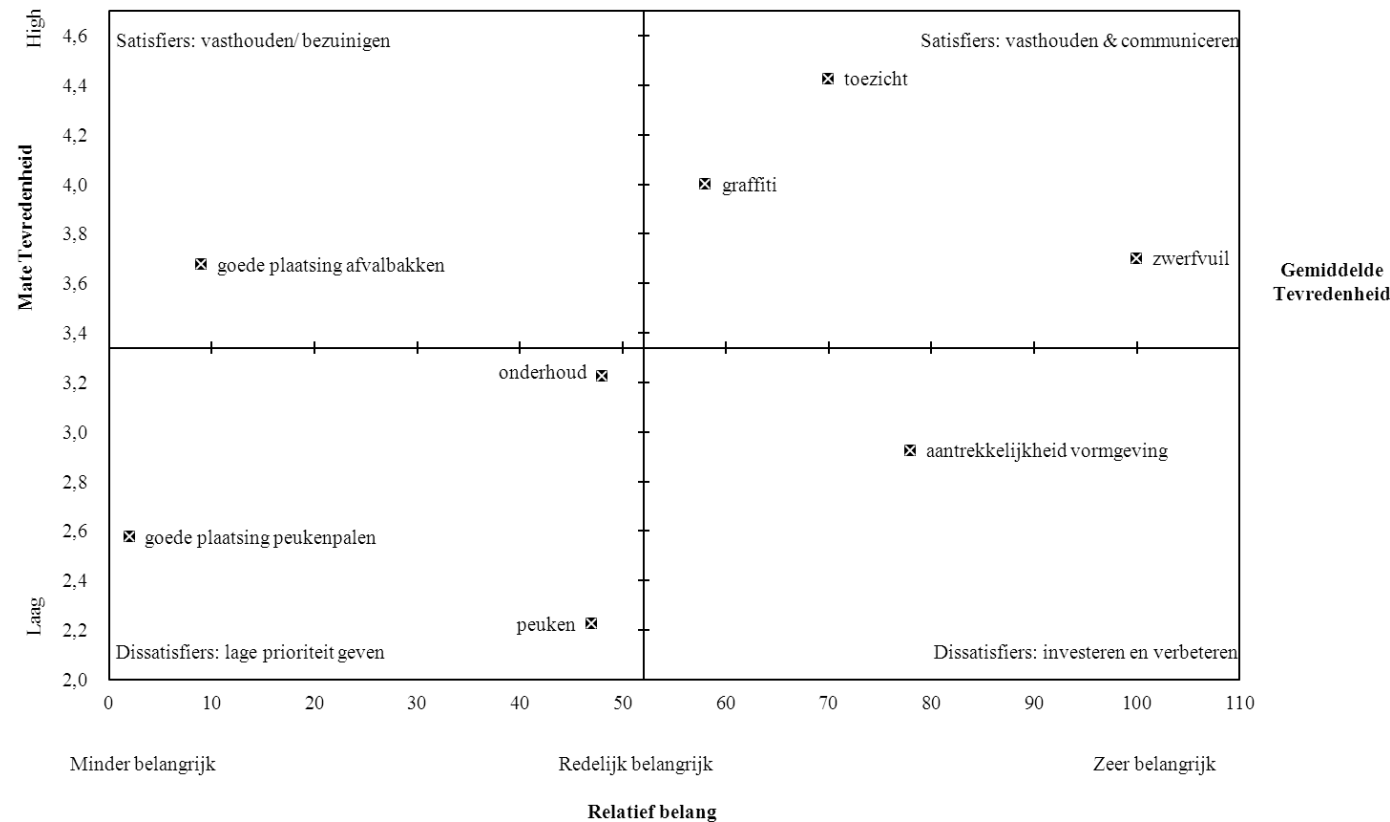
Beleving:

De ondervraagden geven relatief vaak aan het busstation meerdere keren per week te bezoeken. De locatie wordt het minst prettig ervaren van alle locaties. Datzelfde geldt voor de aantrekkelijkheid van de vormgeving en de mate waarin men het gevoel heeft dat de beheerder van het busstation betrokken is bij de locatie. Relatief veel bezoekers (22%) geven aan dat het gebied aanvoelt als van niemand.

Eindhoven (1)

NS-station Eindhoven komt schoon over. 63% van de bezoekers vindt het (redelijk) schoon, een op de tien vindt het (redelijk) vies. Objectief gezien is Eindhoven samen met Enschede het schoonst.

De hoeveelheid zwerfvuil is in Eindhoven het belangrijkste bij de schoonbeleving, maar men is hier wel relatief tevreden over. De aantrekkelijkheid van de vormgeving van het station wordt minder positief gewaardeerd en beïnvloedt op die manier de schoonbeleving negatief. Daar staat tegenover dat bezoekers erg tevreden zijn over het toezicht en dit ook een redelijk belangrijke rol speelt.



Eindhoven (2)

Achtergrondkenmerken:

Er zijn 40 respondenten ondervraagd op station Eindhoven, waarvan precies de helft man is.

De respondenten komen in vergelijking met de andere locaties minder vaak dagelijks op deze locatie.



Het voorplein van NS-station Eindhoven.

Beleving:

Het onderhoud van de gebouwen en het straatmeubilair wordt relatief vaak (30%) als slecht beoordeeld. Op alle andere aspecten scoort Eindhoven gemiddeld.



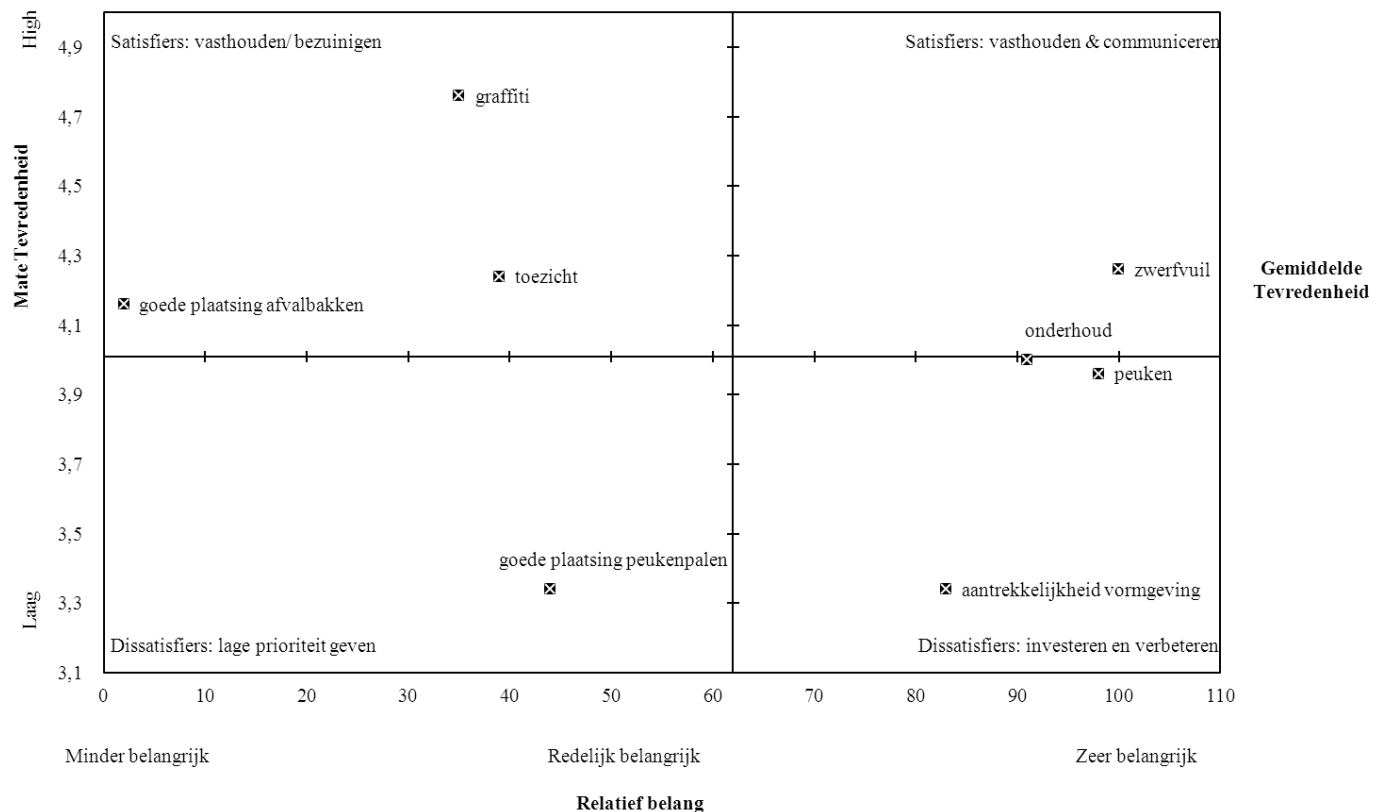
Een prullenbak op het NS-station in Eindhoven.

Enschede (1)

NS-station Enschede scoort bijzonder hoog qua schoonbeleving. Meer dan vier op de vijf bezoekers vinden de locatie (redelijk) schoon en slechts één respondent vond de locatie redelijk vies. Ook objectief gezien is Enschede erg schoon. Op de meetdagen werd regelmatig gereinigd, met positieve gevolgen voor de objectieve en subjectieve reinheid.

De tevredenheid blijkt ook uit de regressie-analyse – de schaal voor tevredenheid van de grafiek begint hier op 3,1, wat al iets boven 'neutraal' (3) ligt. Zwerfvuil, peuken en onderhoud zijn de belangrijkste beïnvloeders van de schoonbeleving, maar over al deze aspecten is men tevreden.

Het enige verbeterpunt zou de aantrekkelijkheid van de vormgeving kunnen zijn – dit speelt een relatief belangrijke rol, maar men is er wat minder tevreden over dan over de andere aspecten.



Enschede (2)

Achtergrondkenmerken:

Er zijn 50 respondenten ondervraagd op station Eindhoven, waarvan 56% man en 44% vrouw is.

Beleving:

Bezoekers voelen zich in Enschede het veiligst van alle onderzochte locaties. Ook qua onderhoud scoort Enschede het beste.



Een prullenbak en peukenpaal op het voorplein van NS-station Enschede.

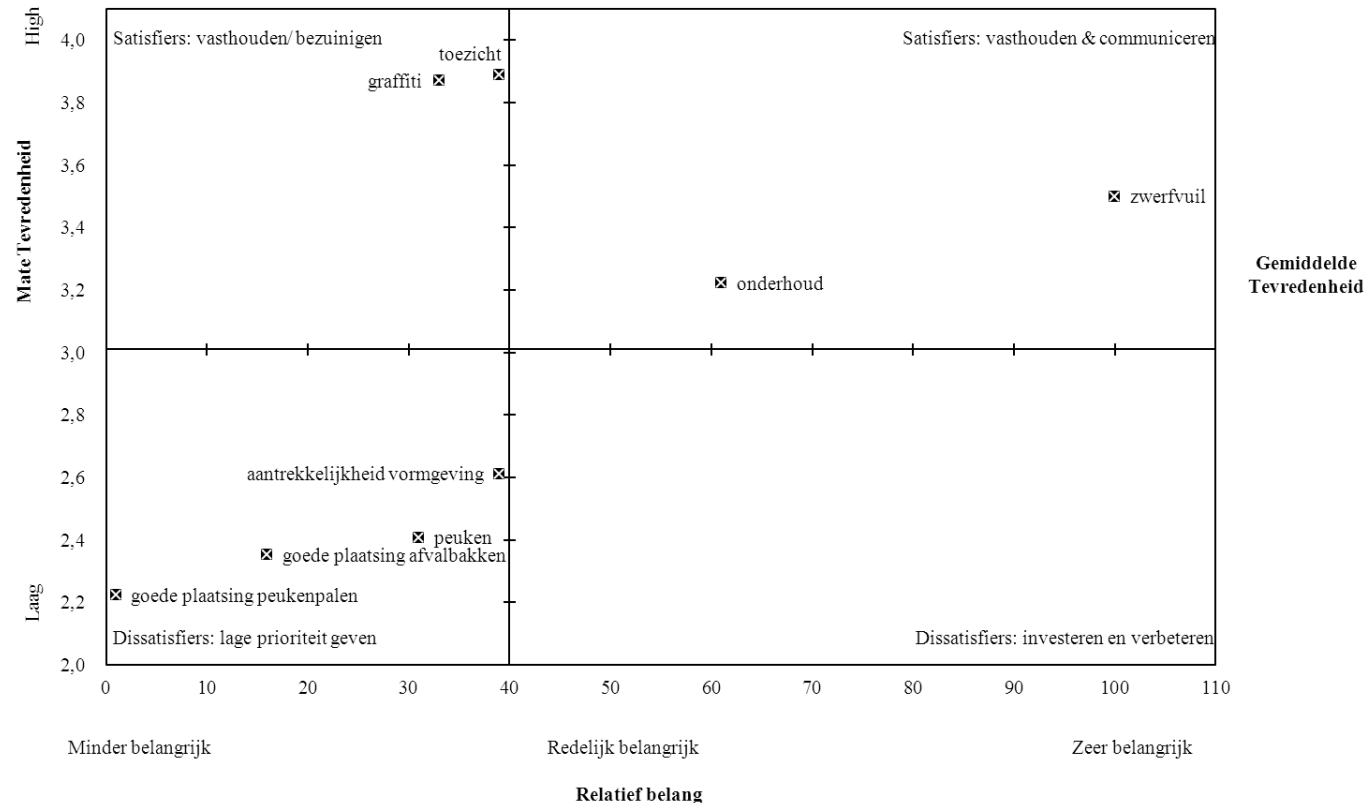


Het voorplein van NS-station Enschede

Haarlem Schalkwijk (1)

Busstation Haarlem Schalkwijk staat qua schoonbeleving op een zesde plaats. Slechts 15% van de bezoekers vindt de locatie vies en bijna de helft (46%) vindt de locatie schoon. Dat is opvallend, want objectief gezien is dit de minst schone locatie van de tien. De enquêteur vermoedt dat dit te maken heeft met de omgeving van de locatie – Schalkwijk is een van de mindere wijken van Haarlem, waardoor het verwachtingspatroon van de bezoekers wellicht lager ligt.

Op deze locatie is de hoeveelheid zwerfvuil veruit het belangrijkste bij de schoonbeleving. Men is daar echter wel relatief tevreden over. Onderhoud van de locatie is ook redelijk belangrijk, maar ook hier is men aardig tevreden over. De punten waar men minder tevreden over is, hebben ook een lager belang voor de schoonbeleving.



Haarlem Schalkwijk (2)

Achtergrondkenmerken:

Er zijn 54 respondenten ondervraagd op de bushalte Haarlem Schalkwijk. Hiervan is 43% man en 57% vrouw. Er zijn relatief veel ouderen van 65 jaar en ouder ondervraagd.



Een prullenbak bij de bushalte Haarlem Schalkwijk

Beleving:

De bezoekers op deze locatie geven het vaakst aan dat de locatie onveilig aanvoelt. Ook hun algemene gevoel over reizen met het OV is slechter dan gemiddeld. Wel wordt er veel gekocht bij de winkels op deze locatie.

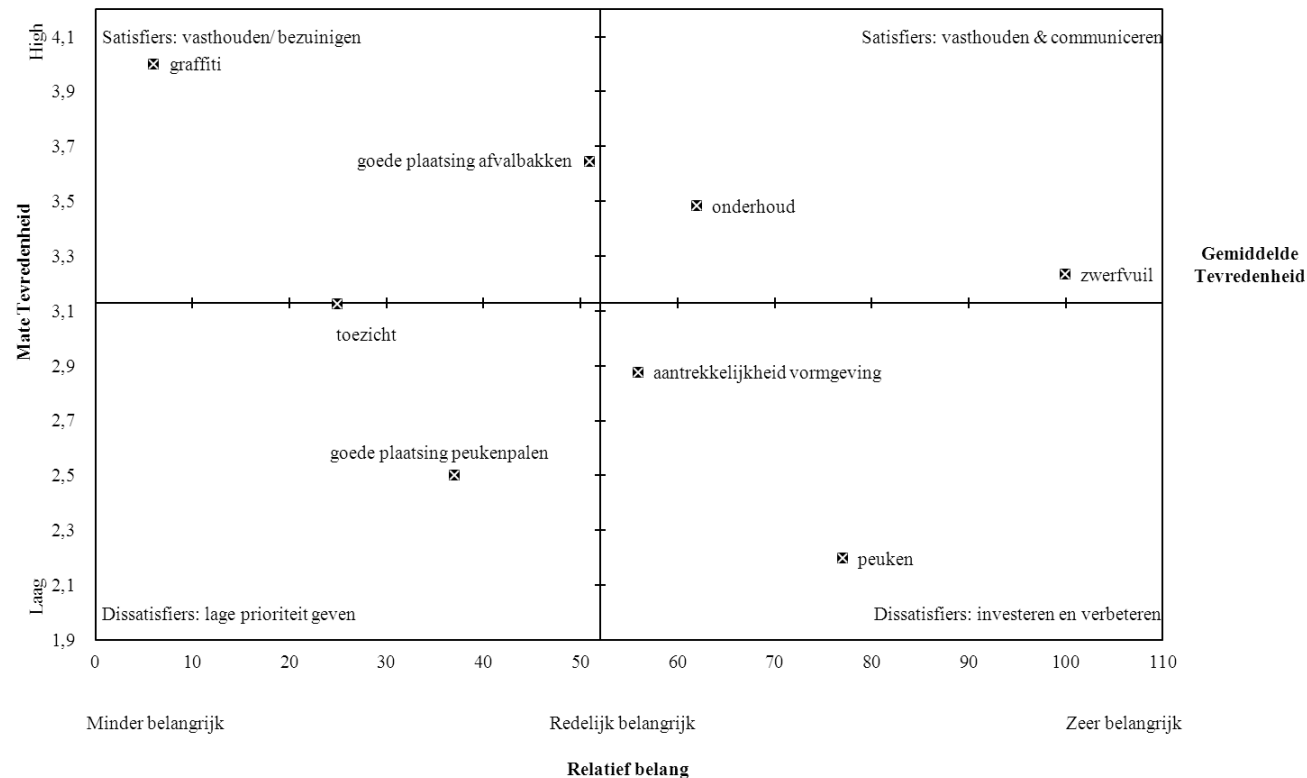


De bushalte Haarlem Schalkwijk.

Leiden (1)

NS-station Leiden scoort iets lager dan gemiddeld wat betreft schoonbeleving. Vier op de tien bezoekers vinden de locatie (redelijk) schoon, bijna een kwart vindt de locatie juist (redelijk) vies. Objectief gezien staat Leiden qua reinheid op de vijfde plaats van de tien locaties. De op deze locatie geobserveerde papierprikkers zorgen voor een relatief lage hoeveelheid grof zwerfvuil.

In Leiden zien we in de regressie-analyse grotendeels hetzelfde beeld als gemiddeld: zwerfvuil is het belangrijkste bij de schoonbeleving, gevolgd door peuken. Over de hoeveelheid zwerfvuil is men redelijk tevreden, over de hoeveelheid peuken absoluut niet. Ook over de plaatsing van peukenpalen is men niet zo te spreken. Aangenomen dat er een verband is tussen de plaatsing van peukenpalen en de hoeveelheid peuken, lijkt de goede plaatsing van peukenpalen voor Leiden het belangrijkste verbeterpunt.



Leiden (2)

Achtergrondkenmerken:

Er zijn 56 respondenten ondervraagd op het NS-station in Leiden. Hiervan is 45% man en 55% vrouw.

Beleving:

De ondervraagde personen geven relatief vaak aan dat de locatie veilig aanvoelt, hoewel men het minste toezicht ervaart van alle locaties.



Het voorplein van het NS-station in Leiden.

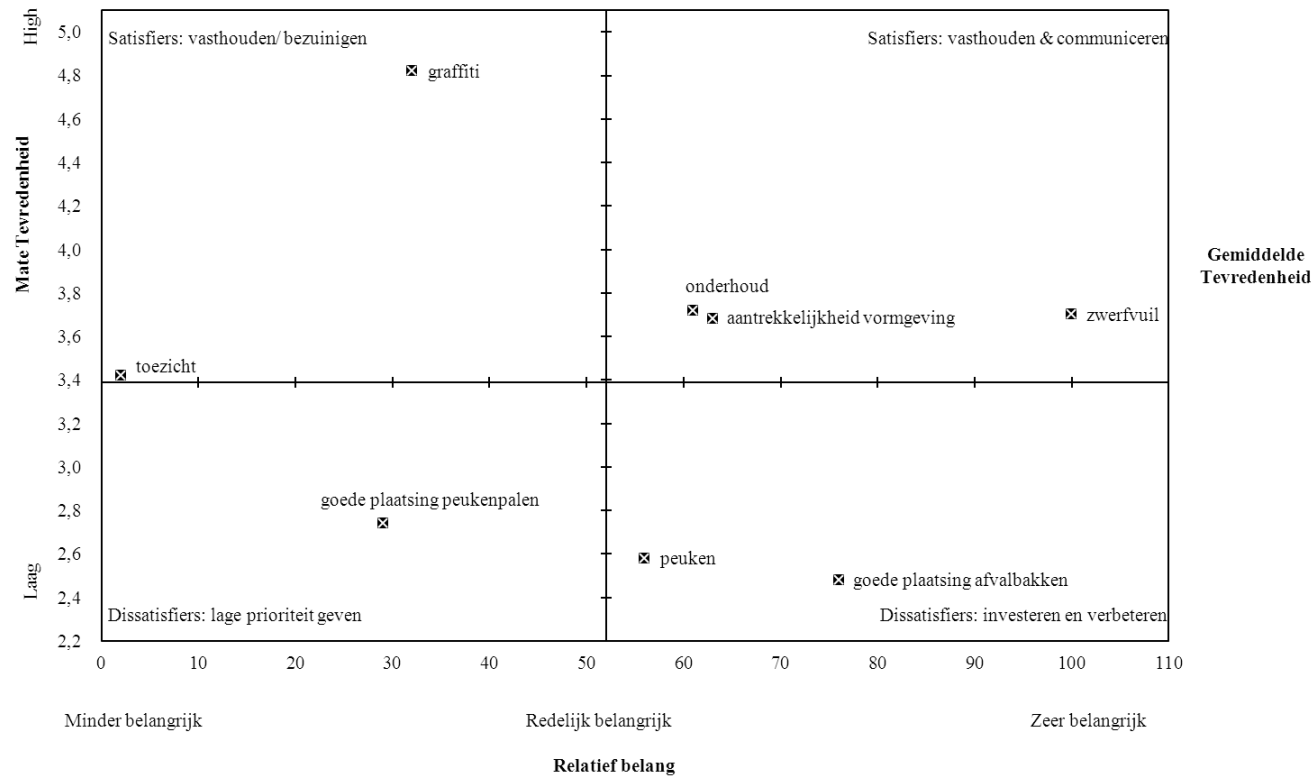


Prullenbakken op het NS-station in Leiden.

Maastricht (1)

NS-station Maastricht behoort qua schoonbeleving tot de middenmoot. Ruim twee derde van de bezoekers vindt de locatie (redelijk) schoon, maar bijna een op de drie (28%) vindt de locatie vies. Objectief gezien is de locatie vrij vies, wat betreft zowel grof als fijn zwerfvuil. Met name het perkje met boom (zie foto's volgende pagina) was erg vuil tijdens de tellingen.

In de regressie-analyse valt op dat men erg ontevreden is over de plaatsing van de afvalbakken. De enquêteur merkte hier ook op dat veel respondenten erg moesten zoeken voor ze een afvalbak zagen staan. Dit punt is samen met de hoeveelheid zwerfvuil het belangrijkste bij de schoonbeleving in Maastricht. Met betere plaatsing van afvalbakken kan waarschijnlijk veel winst behaald worden.



Maastricht (2)

Achtergrondkenmerken:

Er zijn 50 respondenten ondervraagd op het NS-station in Maastricht. Hiervan is 42% man en 58% vrouw. De respondenten zijn relatief vaak jonger dan 18 jaar en komen in vergelijking met de andere locaties wat minder vaak dagelijks op het station.

Beleving:

Respondenten ervaren NS-station Maastricht relatief vaak als prettig en de vormgeving als aantrekkelijk.



Het voorplein van het NS-station in Maastricht.



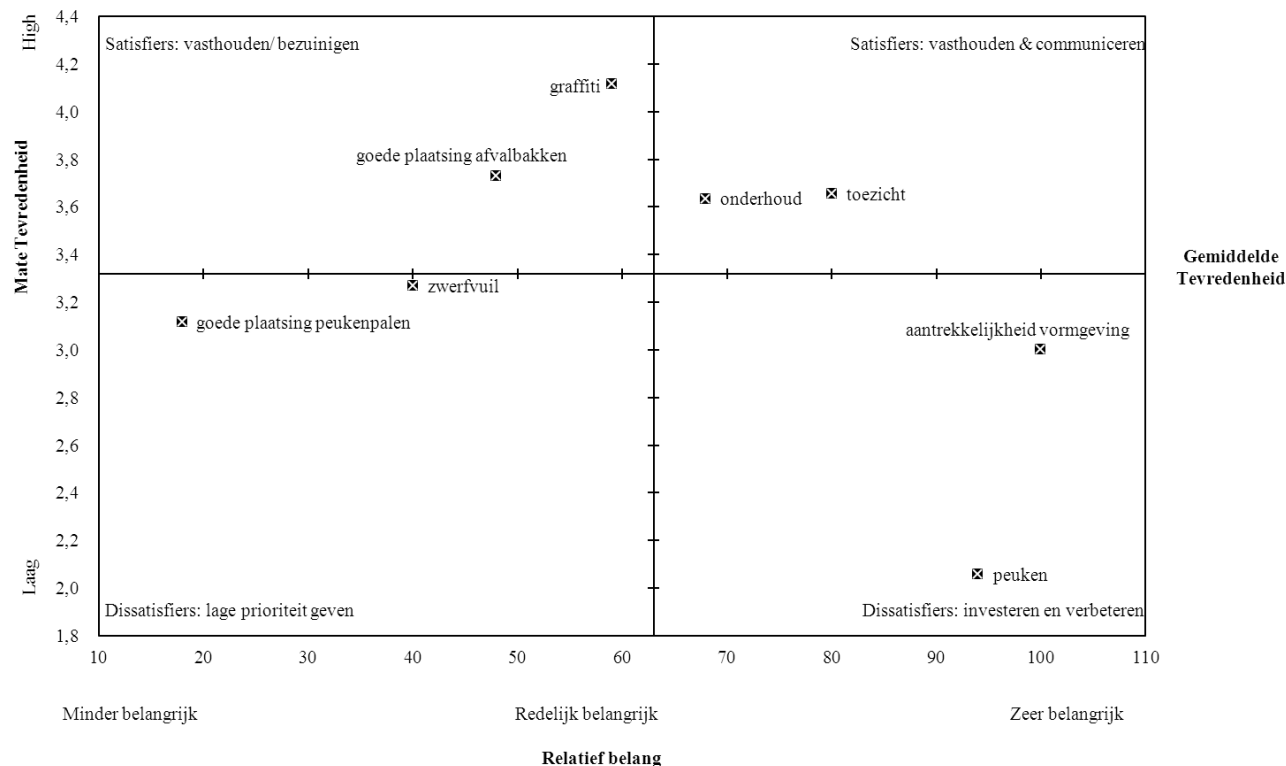
Een prullenbak en peukenpaal op het NS-station in Maastricht.

Rotterdam Zuidplein (1)

Metro-/bushalte Rotterdam Zuidplein scoort het slechtst van alle locaties wat betreft schoonbeleving. 46% van de bezoekers vindt de locatie (redelijk) vies en slechts een kwart vindt de locatie (redelijk) schoon. Bij de objectieve meting wordt vrijwel geen grof zwerfvuil gezien, maar wel erg veel peuken. Door de afwezigheid van grof zwerfvuil, staat Zuidplein wat betreft objectieve reinheid op de zesde plaats van de tien locaties. De enquêteur gaf aan dat de locatie donker en oud aardeed, waardoor het rommeliger leek dan het objectief gezien was.

Uit de regressie-analyse komt hetzelfde beeld naar voren: zwerfvuil is op deze locatie veel minder belangrijk dan op andere plaatsen, terwijl de aantrekkelijkheid van de vormgeving en de hoeveelheid peuken juist een grote invloed hebben. Vooral over de hoeveelheid peuken is men bovendien erg ontevreden.

Een positief punt voor Rotterdam Zuidplein is het toezicht: men is hier tevreden over en dat speelt een redelijk belangrijke rol bij de schoonbeleving.



Rotterdam Zuidplein (2)

Achtergrondkenmerken:

Er zijn 52 respondenten ondervraagd op Rotterdam Zuidplein. Hiervan is 52% man en 48% vrouw. De respondenten zijn het minst bereid een papiertje dat uit hun zak valt zelf op te rapen.

Beleving:

Respondenten zijn over de aantrekkelijkheid van de vormgeving grotendeels (62%) neutraal.



Het voorplein van Rotterdam Zuidplein.

Prullenbakken op Rotterdam Zuidplein.

5

Bijlagen



Onderzoeksverantwoording (1)

Methode

Tien ervaren enquêteurs van TNS NIPO hebben elk een locatie toegewezen gekregen en op die locatie op twee verschillende dagen en op verschillende tijdstippen gedurende de dag reizigers geënuquêteerd. Reizigers die geen tijd hadden, hebben een kaartje meegekregen met daarop een internetlink en een QR-code om te scannen met de smartphone, zodat zij tijdens de reis of later thuis alsnog mee konden doen aan het onderzoek. Daarnaast hebben de enquêteurs gedurende de dag op drie momenten een door adviesbureau CREM ontwikkelde objectieve meting van de hoeveelheid zwerfvuil en de vullingsgraad van de vuilnisbakken en peukelpalen op de locatie gedaan. In totaal zijn dus op alle locaties zes objectieve metingen uitgevoerd.

Locatiekeuze

In overleg met Nederland Schoon en enkele andere stakeholders zijn tien OV-locaties geselecteerd voor dit onderzoek. Bij de keuze is rekening gehouden met diversiteit van type vervoer, geografische spreiding, spreiding m.b.t. vooraf ingeschatte reinheid en omvang van de reizigersstromen. De locaties en meetdagen staan op de volgende slide.

Onderzoeksverantwoording (2)

Onderzoekperiode

Het veldwerk liep van 30 mei tot en met 8 juni 2013. Daarna was het nog enkele dagen (tot 12 juni) mogelijk om via internet de vragenlijst in te vullen. De veldwerkdata per locatie waren als volgt:

Locatie	Dag 1	Dag 2	Aantal interviews
Amstelveen	Do 30 mei	Di 4 juni	58
Den Bosch	Di 4 juni	Wo 5 juni	59
Den Haag	Ma 3 juni	Wo 5 juni	45
Drachten	Ma 3 juni	Vr 7 juni	85
Eindhoven	Do 6 juni	Za 8 juni	40
Enschede	Di 4 juni	Do 6 juni	50
Haarlem	Ma 3 juni	Za 8 juni	54
Leiden	Do 6 juni	Za 8 juni	56
Maastricht	Di 4 juni	Za 8 juni	50
Rotterdam	Di 4 juni	Wo 5 juni	52

Onderzoeksverantwoording (3)

Verwerking

De resultaten van de objectieve metingen zijn verwerkt door adviesbureau CREM.

De resultaten van de enquête zijn verwerkt door TNS NIPO. Daarbij is gebruik gemaakt van CHAID-analyses om te bepalen welke aspecten het meeste invloed hebben op bijvoorbeeld de schoonbeleving. Daarnaast zijn regressieanalyses gebruikt bij het maken van de SIM-matrices om het impliciete belang van bepaalde aspecten te bepalen. De data zijn niet gewogen.

Representativiteit

Op alle locaties zijn willekeurige gebruikers van de locatie aangesproken voor deelname aan het onderzoek. Daarbij is getracht een zo representatief mogelijk beeld te verkrijgen door de interviews te spreiden over twee dagen en de tijdsperiode van de interviews te variëren. Op beide dagen zijn de interviews verspreid over een periode van zes uur.

Omdat wij niet beschikken over ideaalcijfers van de 'gemiddelde' bezoeker van de bezochte locaties voor achtergrondkenmerken als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau etcetera, is het niet mogelijk om te bepalen in hoeverre de data per locatie representatief zijn. De locaties zelf zijn bovendien waarschijnlijk niet representatief voor alle OV-locaties in heel Nederland. De in dit rapport weergegeven mechanismen gelden in algemene zin, maar voor het plannen van interventies is het goed om per locatie te bepalen wat in die situatie het beste plan van aanpak is.

De relatieve invloed van verschillende aspecten op de algemene schoonbeleving (zoals weergegeven in de SIM-matrices) is significant op totaalniveau.