



ENTREE ZOETERMEER

RAPPORTAGE GEBRUIKERSONDERZOEK

'STATIONSGBIED ZOETERMEER'

T.B.V. PROJECTGROEP ENTREE ZOETERMEER

Opdrachtgever: projectgroep Entree Zoetermeer, Gemeente Zoetermeer

Datum: juni 2015

Uitvoering: QUO-communications
Winthontlaan 200, Postbus 85183, 3508 AD Utrecht
Telefoon 030-2800434, fax 030-2800377
E-mail: info@quo-communications.nl

QUO-communications is een bureau voor kwalitatief onderzoek & advies, gespecialiseerd in onderzoek naar marketing- en communicatievraagstukken.

DIENSTEN VAN QUO-COMMUNICATIONS

- pre- en posttests van diverse communicatie-uitingen
- pretests en evaluaties van campagnes
- marktonderzoek naar (concepten van) producten of diensten
- onderzoek naar bestaand of voorgenomen (marketing)beleid
- (informatie)behoefteonderzoek
- draagvlakonderzoek
- kwaliteits- en tevredenheidsonderzoek
- imago-onderzoek
- evaluatieonderzoek
- lezersonderzoek
- interviewtraining en individuele coaching
- advies en second opinion

GERENOMMEERDE OPDRACHTGEVERS

QUO-communications heeft o.a. onderzoek uitgevoerd in opdracht van o.a. Koninklijke Nederlandse Munt, AVRO, Oikocredit, NS Reizigers, Cedris, Ministerie van Verkeer & Waterstaat, Ministerie van Justitie DJI, Provincie Utrecht, Gemeente Utrecht, Gemeente Bunnik, Gemeente Apeldoorn, Gemeente Zoetermeer, Nationale Hypotheek Garantie, Vestia Rotterdam Zuid, Woonbedrijf Ieder1, Landelijke Huisartsen Vereniging, Zorgverzekeraars Nederland, Studiekeuze 123, Avans Hogeschool, Fontys Hogeschool., RIVM, KWF Kankerbestrijding, Nederlandse Diabetes Federatie, Zorgverzekeraars Nederland, LHV, ARCADIS, ASR Verzekeringen, Bike Totaal, UMC Utrecht, WoningNet e.v.a.

MEER INFORMATIE Meer weten? Bezoek onze website: www.quo-communications.nl of bel 030-2800434

© QUO-communications, 2015

Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van QUO-communications te Utrecht. De gegevens uit dit rapport zijn uitsluitend bestemd voor kennisneming door werknemers en beroepsmatige adviseurs van de rechthebbende opdrachtgevers van QUO-communications. Bij eventuele publicatie van de onderzoeksresultaten, - opzet of een deel hiervan in de media, vakliteratuur of in andere uitgaven is zowel toestemming nodig van QUO-communications als van de in dit rapport genoemde opdrachtgever.

INHOUD	pagina
INLEIDING	4
HOOFDSTUK 1: DOEL EN METHODE VAN HET ONDERZOEK	5
1.1. doel, doelgroep en onderzoeksvragen	5
1.2. werving en selectie	6
1.3. onderzoeksmethode	8
1.4. internetonderzoek	8
HOOFDSTUK 2: BELANGRIJKSTE CONCLUSIES STRAATINTERVIEWS	9
2.1. profiel respondenten	10
2.2. gebruik Stationsgebied	11
2.3. ervaren problemen	23
2.4. ontbrekende faciliteiten	31
2.5. verbeter suggesties	34
2.6. langsrijders A12	34
HOOFDSTUK 3: BELANGRIJKSTE CONCLUSIES INTERNETENQUETE	40
3.1. profiel respondenten	40
3.2. gebruik Stationsgebied	41
3.3. ervaren problemen	51
3.4. ontbrekende faciliteiten	57
3.5. verbeter suggesties	60
EINDCONCLUSIES GEBRUIKERSONDERZOEK	61

INLEIDING

Het college van B&W van de gemeente Zoetermeer heeft het Stationsgebied van Zoetermeer aangewezen als een van de drie aandachtsgebieden voor deze collegeperiode. Het Stationsgebied heeft volgens velen een weinig representatieve uitstraling. Het hart van het Stationsgebied wordt gevormd door de Mandelabrug. Deze is behalve een voetgangers- en fietsbrug over de A12 en de verschillende sporen ook het Station voor NS en RandstadRail. De gemeente Zoetermeer wil graag van alledaagse gebruikers weten hoe zij het Stationsgebied en de Mandelabrug ervaren en welke kansen voor verbetering zij zien.

QUO-communications, bureau voor kwalitatief onderzoek & advies, heeft in opdracht van de gemeente Zoetermeer tussen 1 en 3 juni 2015 gebruikers op locatie geïnterviewd en tussen 1 en 14 juni via internet.

Voor het onderzoek zijn 157 respondenten persoonlijk en individueel geïnterviewd. Daarnaast hebben 76 respondenten de vragenlijst op internet geheel ingevuld (en nog eens 20 deels). In totaal hebben dus **233** respondenten hun mening gegeven.

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- * Hoofdstuk 1 bevat het doel en de methode van het onderzoek;
- * Hoofdstuk 2 bevat de belangrijkste resultaten van het straatonderzoek.
- * Hoofdstuk 3 bevat de belangrijkste resultaten van het internetonderzoek.

Wij hopen dat de uitkomsten van dit onderzoek nuttig inzicht geeft in de problemen en behoeften van de gebruikers van het Stationsgebied in Zoetermeer.

QUO-communications,
Dick Speelpenning

(Utrecht, juni 2015)

HOOFDSTUK 1: DOEL EN METHODE VAN HET ONDERZOEK

1.1. DOEL, DOELGROEP EN ONDERZOEKSVRAGEN

A. doel en doelgroep

Het college van B&W van de gemeente Zoetermeer heeft het Stationsgebied van Zoetermeer aangewezen als een van de drie aandachtsgebieden voor deze collegeperiode. Het Stationsgebied heeft volgens velen een weinig representatieve uitstraling. Het hart van het Stationsgebied wordt gevormd door de Mandelabrug. Deze is behalve een voetgangers- en fietsbrug over de A12 en de verschillende sporen ook het Station voor NS en RandstadRail. De Mandelabrug is duidelijk aanwezig boven de A12 en is daarmee ook een icoon voor Zoetermeer.

Het college heeft behoefte aan een nieuw toekomstperspectief voor dit gebied dat als richting kan dienen voor zowel gemeente als marktpartijen. Daarvoor is de Stuurgroep Entree Zoetermeer in het leven geroepen. De stuurgroep onderzoekt het Entreegebied op de fysieke kenmerken, de aanwezige netwerken en de staat van het vastgoed. Ook gaat zij in gesprek met stakeholders in het gebied om hun ervaringen en ideeën te achterhalen.

De stuurgroep wil ook graag van alledaagse gebruikers weten hoe zij het Stationsgebied en de Mandelabrug ervaren en welke kansen voor verbetering zij zien. De volgende doelgroepen zijn gedefinieerd als 'gebruikers':

1. In- en uitstappers NS
2. In- en uitstappers RandstadRail
3. In- en uitstappers Bus
4. Doorgaande fietsers/voetgangers
5. Gebruikers openbaar parkeren P+R
6. Optioneel: Automobilisten A12
7. Optioneel; Fietsers bij tunnel bij Rokkeveenseweg Zuid en de Stationsstraat (mensen die wellicht de verbinding Mandelabrug mijden)
8. Middels een open platform (website)
 - o Omwonenden uit direct aangrenzende wijken
 - o Betrokken Zoetermeeders
 - o Ondernemers/bedrijven

De Stuurgroep wil graag een op locatie uitgevoerd gebruikersonderzoek. Dit onderzoek moet inzicht bieden in de werkelijk ervaren problemen door gebruikers en dient de belangrijkste wensen van gebruikers op een rij te krijgen. Het onderzoek dient tevens online beschikbaar te komen (voor doelgroep 8).

B. onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen zijn van belang voor alle gebruikers of voor bepaalde subdoelgroepen:

- **Gebruik:** Met welk doel maakt men gebruik van het gebied (woon-werkverkeer, recreatief, school etc.)? Indien overstapper: welke overstap? Hoe ervaart men het overstappen en de afstanden? Hoe lang verblijft men in het gebied? Hoe ervaart men het verblijf? Van welke voorzieningen (P&R, fietsstalling, winkel etc.) maakt men gebruik? Hoe worden deze ervaren? Kan men makkelijk de weg vinden in het gebied? Voelt men er zich veilig? Hoe ervaart men de sfeer en de uitstraling van het gebied? Hoe ervaren fietsers het gebruik van roltrap of lift? Etc.
- **Ervaren problemen:** Welk soort problemen ervaren de verschillende groepen gebruikers? Wat mist men in het Stationsgebied? Indien negatief: waarom ervaart men het gebied als negatief? Waarom mijdt men het gebied?
- **Verbeterideeën:** Welke ideeën heeft men om het gebied te verbeteren?

Deze onderzoeksvragen zijn bij de voorbereiding van het onderzoek verder uitgewerkt.

1.2. WERVING EN SELECTIE

A. werving en selectie respondenten

De straatinterviews zijn gehouden door 4 duidelijk herkenbare interviewers op verschillende plekken op - en rond het Stationsgebied tussen circa 10.00 en 19.00 uur. De trein-, RandstadRail- en busreizigers zijn geïnterviewd boven de trappen en roltrappen op de Traverse, evenals de doorgaande fietsers en wandelaars. De P&R-gebruikers zijn grotendeels geïnterviewd aan de Zuidkant in de buurt van het tunneltje. De automobilisten zijn geïnterviewd op het buitenterrein bij tankstation Knorrestein, juist buiten Zoetermeer langs de A12 in de richting van Den Haag.

De bereidheid om mee te werken was redelijk. Wel hadden veel overstappers geen tijd voor een interview. De doelgroep overstappers is in werkelijkheid dan ook groter dan uit dit onderzoek naar voren komt



B. steekproefverantwoording

Eén van de doelen was om een steekproef te krijgen van tenminste 150 respondenten, met per subdoelgroep zo'n 25 respondenten.

Uiteindelijk zijn **N = 157** respondenten persoonlijk en individueel geïnterviewd. Per subdoelgroep hebben tenminste 25 respondenten hun mening gegeven (veel OV-reizigers vallen in meerdere subdoelgroepen, waardoor de totalen per subdoelgroep meestal een stuk hoger zijn.) Respondenten uit de groepen automobilisten A12 en gebruikers P&R vallen meestal niet in andere subdoelgroepen.

De 157 straatinterviews zijn aangevuld met **N = 76** respondeerders uit de internetenquête die de gehele vragenlijst hebben ingevuld (nog 20 hebben deze deels ingevuld). Op een aantal punten is duidelijk te zien dat deze groep (die uit zichzelf gereageerd heeft) kritischer is en meer op- en aanmerkingen heeft dan de mensen die zomaar op straat zijn aangesproken.

Deze steekproef van in totaal **N = 233** respondenten is groot genoeg om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale groep gebruikers van het gebied. De subdoelgroepen zijn groot genoeg voor **betrouwbare indicaties** per subdoelgroep.

De totale steekproef mag echter niet representatief genoemd worden voor de doelgroep 'gebruikers van het Stationsgebied'. Er is niet at random gewerkt en de totale steekproef is dan ook géén afspiegeling van het werkelijk gebruik. Zo is bijvoorbeeld de groep 'overstappers' wellicht ondervertegenwoordigd, omdat deze vaak onvoldoende tijd had om mee te doen. Ook zijn bewust bepaalde interviewposities ingenomen om bijvoorbeeld doorgaande fietsers, busreizigers of parkeerders te interviewen. Wel laat vergelijking tussen de straatinterviews en de internetenquête zien dat de uitkomsten op hoofdlijnen overeenkomen, zodat het totaal een goed beeld geeft.

Let op: uitkomsten op basis van relatief kleine aantallen antwoorden moeten met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden!

Zie voor het profiel van de respondenten begin Hoofdstuk 2 en 3.

1.3. ONDERZOEKSMETHODE

Alle respondenten zijn individueel en persoonlijk geïnterviewd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Deze heeft QUO-communications in overleg met de gemeente Zoetermeer opgesteld.

De interviews duurden gemiddeld circa 7,5 minuut, vooral afhankelijk van de interviewlocatie en het OV-gebruik. De gesprekken met de automobilisten en P&R-gebruikers waren meestal korter, die met regelmatige OV-reizigers langer.

De respondenten hebben als dank voor hun deelname een rolletje pepermunt ontvangen.

Van de gesprekken zijn aantekeningen gemaakt door de interviewer. De resultaten zijn op deze aantekeningen gebaseerd.

Het veldwerk voor de straatinterviews heeft plaatsgevonden tussen 1 en 3 juni 2015.

1.4. INTERNETONDERZOEK

De vragenlijst voor de straatinterviews is ook online gezet om o.a. omwonenden, ondernemers en andere betrokkenen de kans te geven hun mening te geven. De link stond op de speciale pagina www.zoetermeer.nl/onderzoekentreezoetermeer.

De internetvragenlijst heeft open gestaan tussen 1 en 14 juni 2015

De gemeente heeft op verschillende manieren aandacht gevraagd voor deze vragenlijst, o.a. via mailings en berichten in de plaatselijke pers. Ook zijn flyers uitgedeeld, mede door de interviewer.

Uiteindelijk hebben via dit platform nog eens 96 respondenten de vragenlijst deels ingevuld en 76 geheel.

HOOFDSTUK 2: BELANGRIJKSTE CONCLUSIES STRAATINTERVIEWS

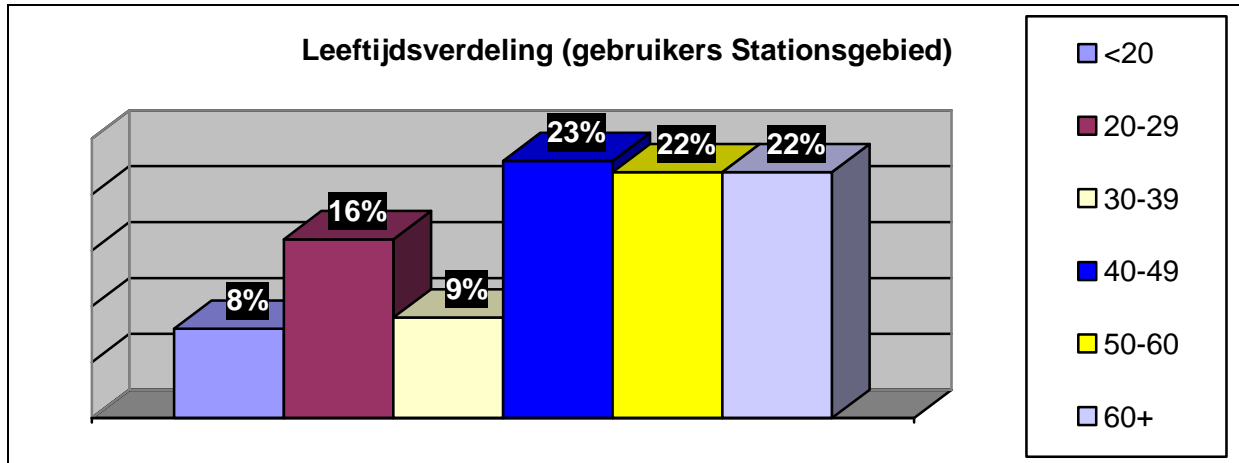
*Hierna staan een aantal belangrijke **indicatieve** conclusies die aan de hand van dit kwalitatieve onderzoek getrokken kunnen worden.*

- * Tekst tussen dubbele aanhalingstekens (" ") is een zo reëel mogelijke weergave van opmerkingen van de respondent op basis van schriftelijke aantekeningen.*
- * Opmerkingen tussen rechte haken ([...]) zijn aanduidingen of toevoegingen geplaatst door de samensteller van het rapport.*
- * Sterke emoties zijn meestal aangegeven door accenten of uitroeptekens.*
- * Woorden of woordgroepen, zinnen dan wel tekstcitataten zijn soms gemarkeerd met accenten '...'. Deze markering is bedoeld om een woord, woordgroep, zin of tekstcitaat beter te onderscheiden van de rest van de zin.*

2.1. Profiel respondententen

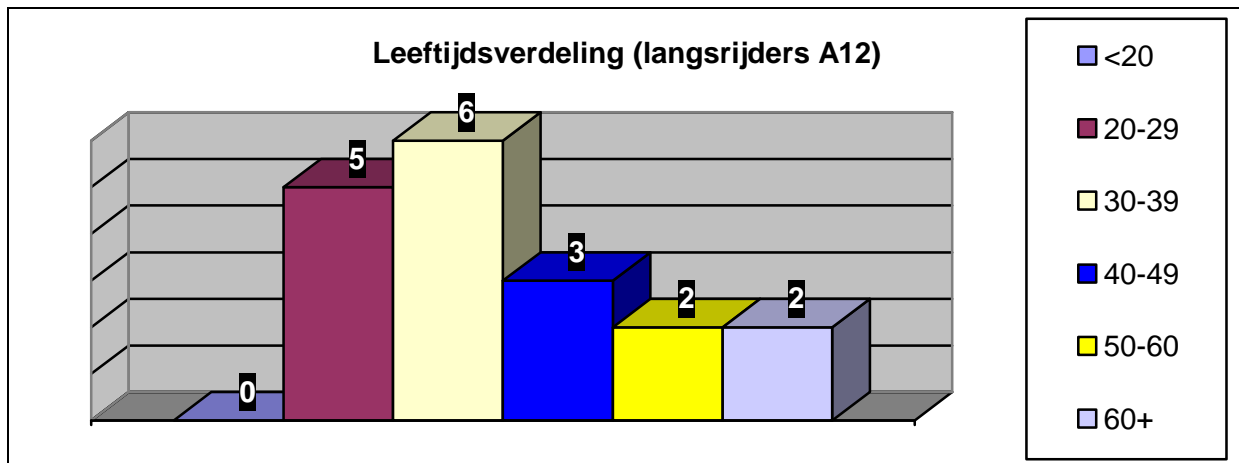
Profiel gebruikers Stationsgebied (straatinterviews)

De steekproef bestaat uit 139 gebruikers van het Stationsgebied, 55% mannen en 45% vrouwen. Tweederde van de respondenten woont in Zoetermeer. Tweederde van de groep 'gebruikers Stationsgebied' is 40 jaar of ouder.



Profiel gebruikers Langsrijders A12 (straatinterviews)

Behalve de gebruikers van het Stationsgebied zijn nog 18 langsrijders geïnterviewd. Negen van de tien respondenten is man, een tiende is vrouw. Negen op de tien woont buiten Zoetermeer, een op de tien in Zoetermeer. Tweederde van de langsrijders is jonger dan 40 jaar.



2.2. Gebruik Stationsgebied

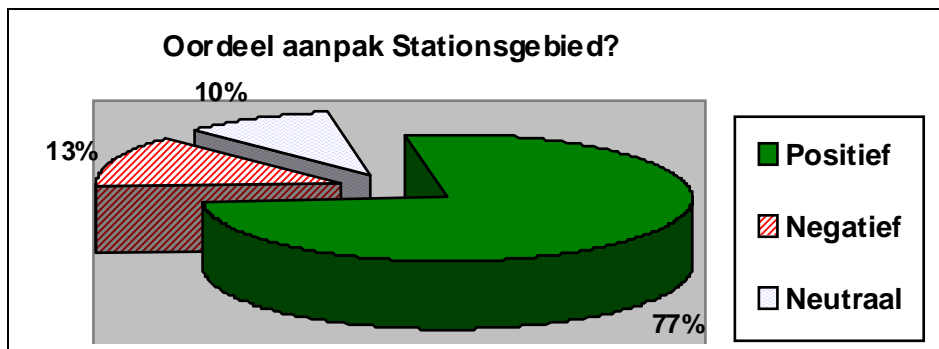
Oordeel aanpak Stationsgebied

De respondenten is gevraagd wat men ervan vindt dat de gemeente Zoetermeer het aanpakken van het Stationsgebied als prioriteit heeft (zie grafiek).

Ruim driekwart (77%) reageert positief. Rode draad is dat men het stationsgebied verouderd vindt en het hoog tijd vindt voor een opknapbeurt: *“Ben ik zeer blij mee!”*, *“Goed. Het station was 10 jaar terug al toe aan een opknapbeurt.”*, *“Ben ik het helemaal mee eens. Het station is al veel te oud en ziet er niet uit.”*, *“Goed dat de gemeente eindelijk iets gaat doen aan het gebied. Het is geen goed visitekaartje voor Zoetermeer. Het station is al jaren toe aan vernieuwing. Bovendien zie je vanaf de snelweg dat er veel leegstaat. Het ziet er niet uit.”*, *“Eindelijk. Het stationsgebied ziet eruit als een Oost-Europese stad. De leegstaande gebouwen schrikken nieuwe bedrijven af, want geen enkel bedrijf wil in een oud pand gaan zitten. In Nootdorp wordt nu volop gebouwd. De leegstaande gebouwen in het stationsgebied moeten snel plat, zodat er ruimte komt voor parkeerplaatsen en nieuwe woon/werkruimte.”*

10% maakt het niet veel uit of laat de mening afhangen van de uitvoering (*“Kan, hangt er van af hoe het gaat worden.”*).

13% is (gematigd) negatief, omdat men het niet echt nodig vindt of omdat men vindt dat het geld beter aan iets anders besteed kan worden: *“Ze moeten aan andere zaken prioriteit geven. Veiligheid aanpakken in heel Zoetermeer.”*, *“Niet echt nodig, ziet er goed uit.”*, *“Brug voldoet goed. Geldverspilling.”*, *“Voor mij voldoet dit prima, niet echt nodig.”*, *“Ik heb er iets over gelezen. De roltrap is vaak kapot, maar meer hoeft niet, dat kost weer een lieve cent en je kunt het elders beter besteden.”*



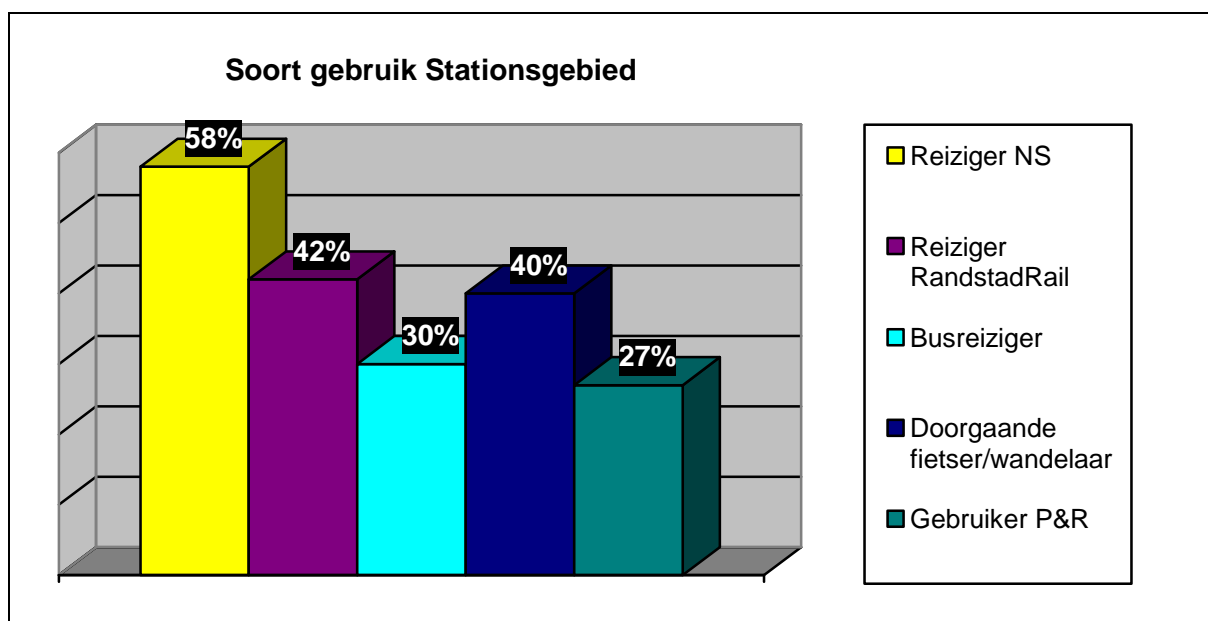
Soort gebruik Stationsgebied

De respondenten (N = 139) is gevraagd of men wil aangeven of men zelf in het afgelopen jaar op die manier gebruik heeft gemaakt van het stationsgebied (zie grafiek).

N.B. dit gebruik vormt geen dwarsdoorsnede van het werkelijke gebruik, omdat bewust bepaalde gebruikers zijn opgezocht en het dus geen random steekproef is.

Er is veel overlap bij het gebruik: NS-reizigers gebruiken ook vaak RandstadRail of de bus (of viceversa), doorgaande wandelaars/fietsers wonen vaak niet te ver het Station en gebruiken ook met enige regelmaat bus, trein of RandstadRail. Ook zijn er OV-reizigers die de brug juist *niet* gebruiken als doorgaande fietser: *“Dat doe ik dus niet meer. Ik vind het een ramp vanwege de trappen, dat vind ik eng. Je fiets gaat er vandoor als je op de roltrap staat. Ik hoef gelukkig niet perse hier langs om mijn woning per fiets te bereiken. Als er een hellingbaan zou komen zou ik zeker vaker van deze brug gebruik maken.”*

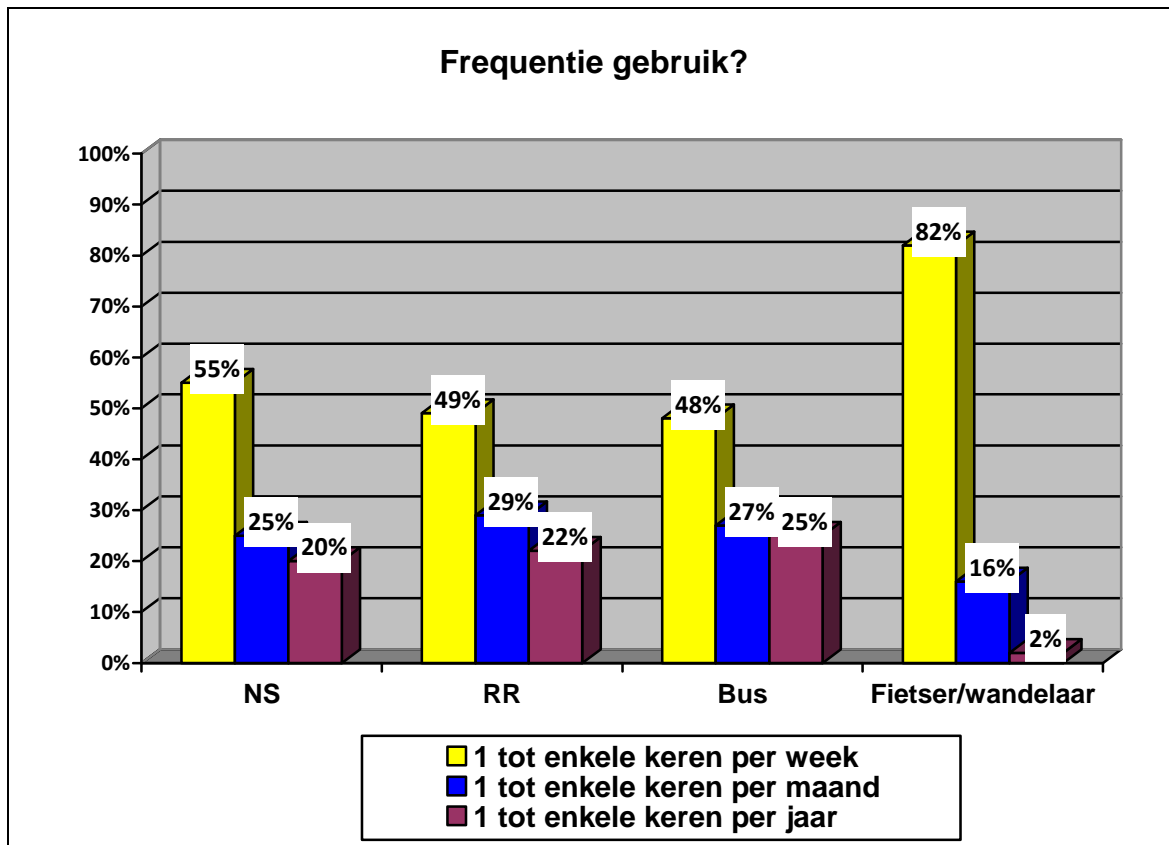
De gebruikers van het P&R-terrein aan de Zuidkant van het Station vormen een groep op zichzelf. De gebruikers zijn voor een belangrijk deel werknemers of bezoekers van één van de bedrijven bij het Station (vooral KPN, maar o.a. ook Dunea en Ortec) die de P&R louter als parkeerterrein gebruiken en het Station en OV-mogelijkheden niet of maar weinig gebruiken.



Frequentie gebruik

De respondenten is gevraagd hoe vaak men zelf in het afgelopen jaar op die manier gebruik heeft gemaakt van het stationsgebied (zie grafiek).

Er is een opvallende overeenkomst in de frequentie van het gebruik van de typen vervoer. Circa de helft gebruikt deze 1 tot enkele keren per week. Doorgaande fietsers/wandelaars melden zelfs in overgrote meerderheid (82%) 1 tot enkele keren per week de brug te gebruiken.

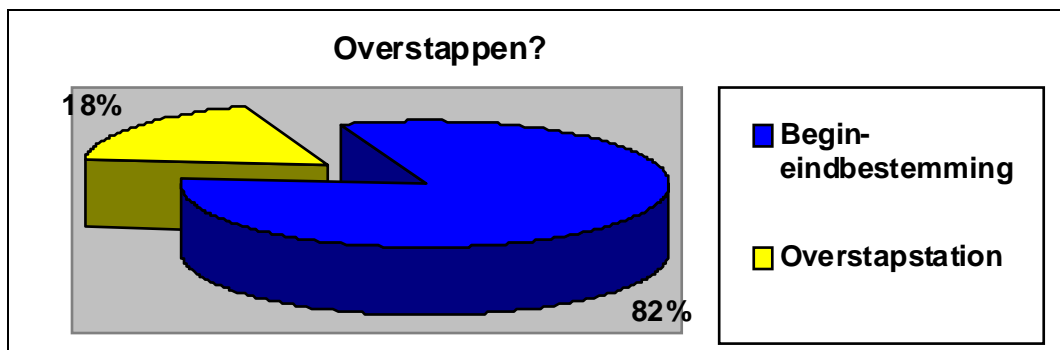


Overstappen

De respondenten die reizen per trein, bus of RandstadRail is gevraagd of Zoetermeer meestal hun begin- of eindbestemming is of vooral een overstapstation op vervolgvervoer (zie grafiek).

De overgrote meerderheid van de reizigers (82%) noemt Station Zoetermeer als begin- of eindbestemming. In de perceptie begint of eindigt de reis per Openbaar Vervoer dus op Station Zoetermeer. Men komt hier wandelend, fietsend of per auto.

N.B. de resultaten kunnen een enigszins vertekend beeld geven, omdat een deel van de overstappers vaker geen tijd hadden voor een interview en dus ondervertegenwoordigd kunnen zijn.



De overstappers stappen in vergelijkbare mate over van trein naar trein, van trein naar RandstadRail of van trein naar bus (of andersom). Een enkeling stapt over van bus naar bus. De overstappers van trein naar trein of RandstadRail (of andersom) ervaren de overstap als gemakkelijk.

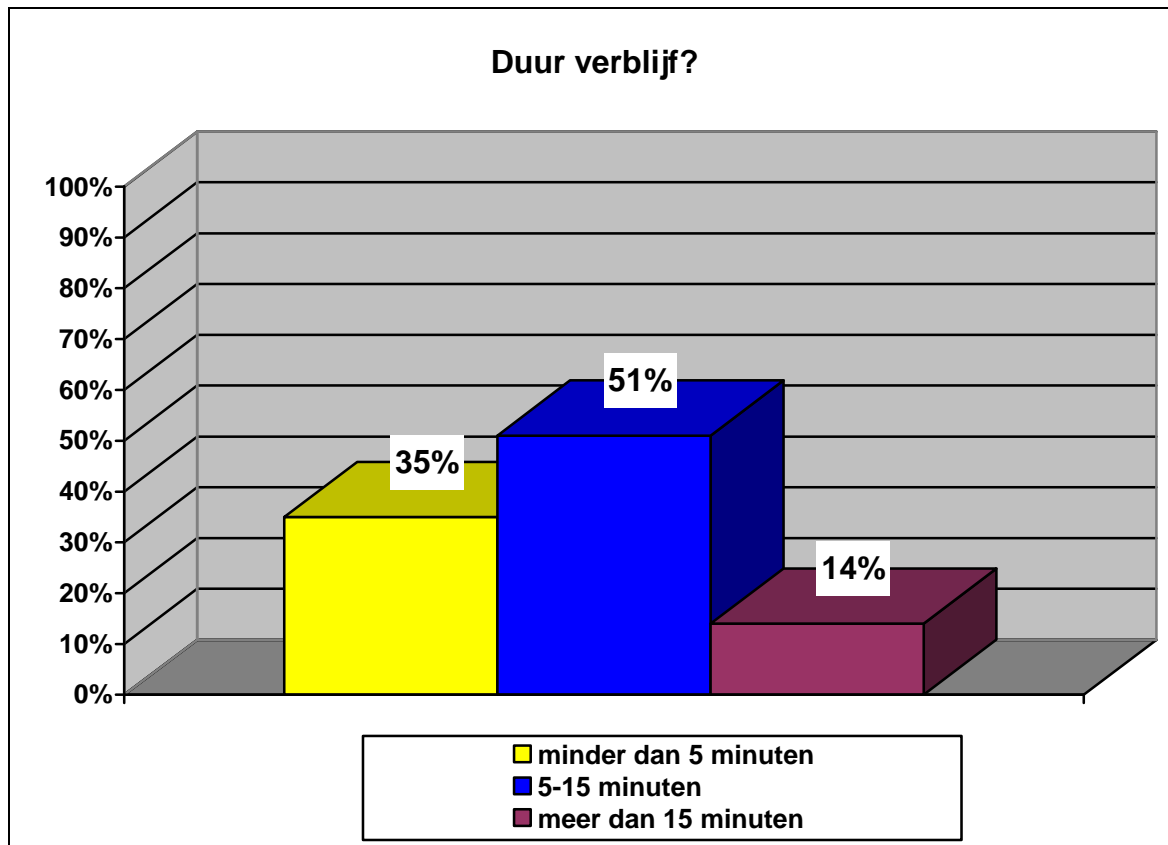
De overstappers die (ook) de bus gebruiken vinden de overstap vaak helemaal niet gemakkelijk, vooral niet die de bus aan de Noordkant van het station nodig hebben: *“Ik moet naar de bussen rennen om ze te halen.”*, *“Niet voor het viaduct Afrikaweg, dat is ver lopen en lang.”*, *“Absoluut slechte aanwijzingen voor busreizigers! Wat heb ik aan een A, B?! Ik wil weten waar de bus naar Pijnacker vandaan gaat.”*, *“Ik wil duidelijkere busborden. Er staat hier ook niet hoe laat bus 55 vertrekt. Op de gele busborden staan alleen tijden van de stadbussen en de elektronische borden werken niet.”*, *“Nu weet ik waar de bussen precies staan. Maar in het begin was het een drama. Op de OV9292-site staat niet welke bussen op welk platform (G, H ...) staan.”*

De afstand tussen waar men uitstapt en waar men weer instapt wordt o.h.a. goed genoemd, behalve door de busreizigers. Deze noemen de afstand lang of te lang.

Duur verblijf Stationsgebied

De respondenten die daadwerkelijk het Station gebruiken (N = 115, exclusief de pure parkeerders die alleen het P&R-terrein gebruiken), is gevraagd hoelang men ongeveer verblijft in het Stationsgebied (zie grafiek).

De helft van de gebruikers (51%) verblijft 5-15 minuten in het Stationsgebied, 14% langer. D.w.z. dat circa tweederde langer dan 5 minuten in het gebied verblijft. Doorgaande fietsers/wandelaars antwoorden meestal 'maar 2 minuten', trein- en busreizigers antwoorden vaak '5-10 minuten'.



Suggesties veraangenamen van wachttijd (spontaan)

De respondenten die gebruik maken van trein, RandstadRail of bus is gevraagd wat het wachten of overstappen aangenamer zou kunnen maken (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

Suggesties om wachten te veraangenamen (spontaan)	
1. Prettiger/sfeervoller maken (winddicht, groen, kunst, muziek etc.)	12x
2. Beschutte, afgesloten wachtruimte	10x
3. Winkel die ook 's avonds open is, bijv. AH to go	7x
4. Bankjes / zitgelegenheid	5x
5. Kiosk	5x
6. Werkende reisinformatie en klokken bij busperrons	5x
7. Overdekking naar bussen	4x
8. Aparte, duidelijke aangegeven rokersplekken	4x
9. Duidelijke actuele reisinformatie / NS-reizigersloket	4x
10. Meer winkels, zoals drogist	3x
11. Koffie - of lunchgelegenheid	3x
12. Veiligheidsgevoel vergroten (surveillance, verlichting)	3x
12. Meer ticketautomaten	2x

De respondenten hebben diverse suggesties om het wachten te veraangenamen. Belangrijkste wens is om van het station **een prettiger verblijfplaats** te maken, waar je in een prettige omgeving even rustig kunt zitten en waar je geen overlast ervaart van wind, tabaksrook, regen etc.:

- *“Wat meer gezelligheid. De brug kijkt als een lange, grote tunnel. Er zijn geen decoraties en er zijn weinig voorzieningen. Een bezoek aan het station zie ik als een verplichting.”*
- *“Rokers scheiden en beschut kunnen zitten.”*
- *“Een rokerscabine zou fijn zijn. Ik heb vaak last van rokers die om mij heen staan te paffen. Ik ben al op leeftijd en moet vaak hoesten door de wachtende rokers.”*
- *“Wat meer groen op de brug zou ik prachtig vinden. Een klimop bijvoorbeeld, die tegen de ramen omhoog kruipt.”*
- *“Ik zou het fijn vinden als alles overdekt is. Met regen of slecht weer is het soms een aardig stuk lopen naar het busstation.”*
- *“Doe iets aan het tochtgat beneden, bij de roltrappen. Er staat een hevige wind die door de hele brug voelbaar is. Het is koud en bovendien stinkt het naar uitlaatgassen.”*
- *“Alles zou overdekt moeten zijn. Als het regent word ik nat. Dat is bij de busstations, maar ook op het perron van de RandstadRail zo. Ook heb ik last van de wind. Het stuk dat ik loop van het station naar het busstation is niet overdekt, ik ben zeiknat voordat ik in de bus zit.”*
- *“Een goede afgesloten ruimte op treinperron 1 en 2.”*
- *“Zoals op station Stockholm, dat is een tof station door gave kunstwerken en schilderijen, streetart en graffiti.”*
- *“Dat je uit de wind kunt zitten. Je zit of staat nu overal erg in de tocht.”*
- *“Iets beschuts, het waait hier hard en het is niet supergezellig.”*

Ook is er behoefte aan **goede reisinformatie**:

- *“Ten eerste zou ik graag een NS informatiepunt zien. Het komt weleens voor dat er 3 treinen achter elkaar niet rijden. Op internet is vaak onduidelijk wat er precies aan de hand is. Iemand achter het loket is fijn, want diegene kan uitleg geven.”*
- *“Een loket van de NS op de brug. In geval van vertraging is het handig de oorzaak en tijdsduur te weten. Dat is nu onhandig aangegeven.”*
- *“Betere communicatie vanuit de NS. Bij vertragingen wordt er niet altijd iets omgeroepen. En er zijn zo weinig borden, dat het lastig is om te weten wat je als reiziger moet doen of hoe laat de juiste trein vertrekt.”*
- *“Repareer de klokken en borden bij de busstations. Die doen het zelden en bussen rijden zelden op tijd. Het is altijd maar wachten of de bus überhaupt rijdt.”*

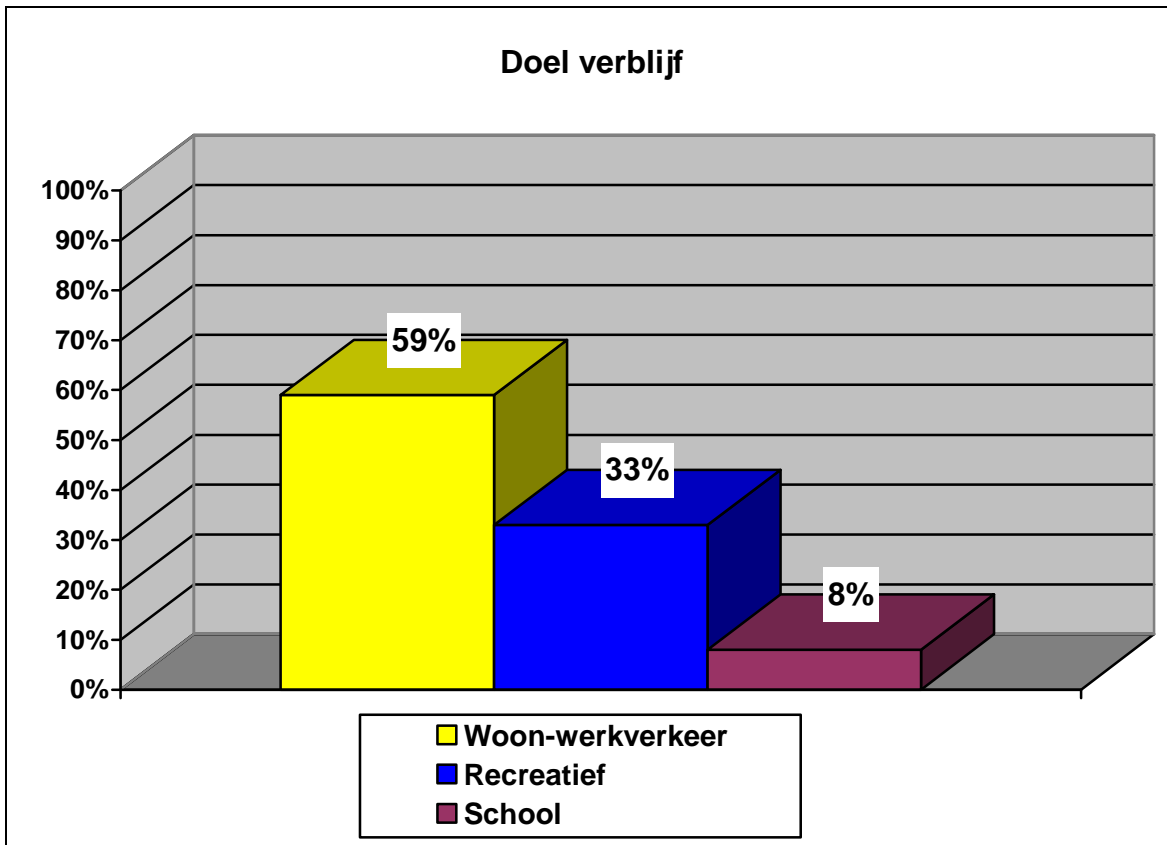
Daarnaast is er duidelijk behoefte aan (aanvullende) **winkel- en horecafaciliteiten** als een AH to go, kiosk en/of koffie en lunchgelegenheid:

- *“Een kleine supermarkt zou fijn zijn. Ik kom soms laat aan op het station, dan moet ik nog eten. Een AH of Jumbo zou uitkomst bieden.”*
- *‘Lekker een kopje koffie drinken bij Starbucks en een croissantje halen bij AH to go.’*
- *“De mogelijkheid om 's avonds laat iets te kopen onderweg naar huis zou handig zijn. Het geeft denk ik ook een veilig gevoel voor de mensen.”*
- *“Koffiecorner, horeca, alles is beter dan het huidige aanbod.”*

Doel verblijf Stationsgebied

De respondenten is gevraagd met welk doel men verblijft in het Stationsgebied (zie grafiek).

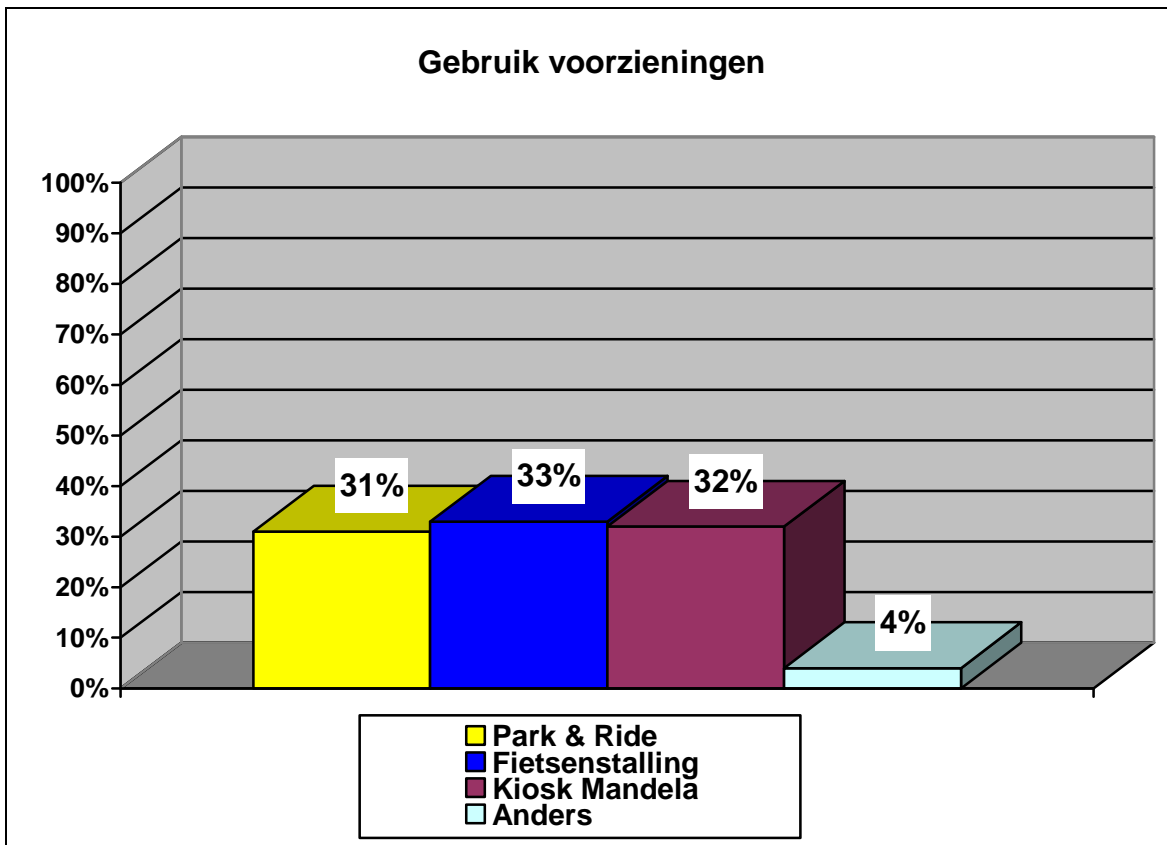
Het belangrijkste reisdoel is werk (59%), een derde (33%) heeft een recreatief doel (vrienden of familie bezoeken, wandelen, boodschappen doen, kind van school halen etc.). Een kleinere (8%) groep gebruikt het station voor reizen naar school of stageplek.



Gebruik voorzieningen

De respondenten is gevraagd welke voorzieningen men in het Stationsgebied gebruikt (zie grafiek).

Circa een derde van alle geïnterviewde gebruikers maakt wel eens gebruik van de P&R, circa een derde van de fietsenstalling en circa een derde van Kiosk Mandela. De categorie 'anders' is hoofdzakelijk het toilet.



Rapportcijfer oordeel voorzieningen

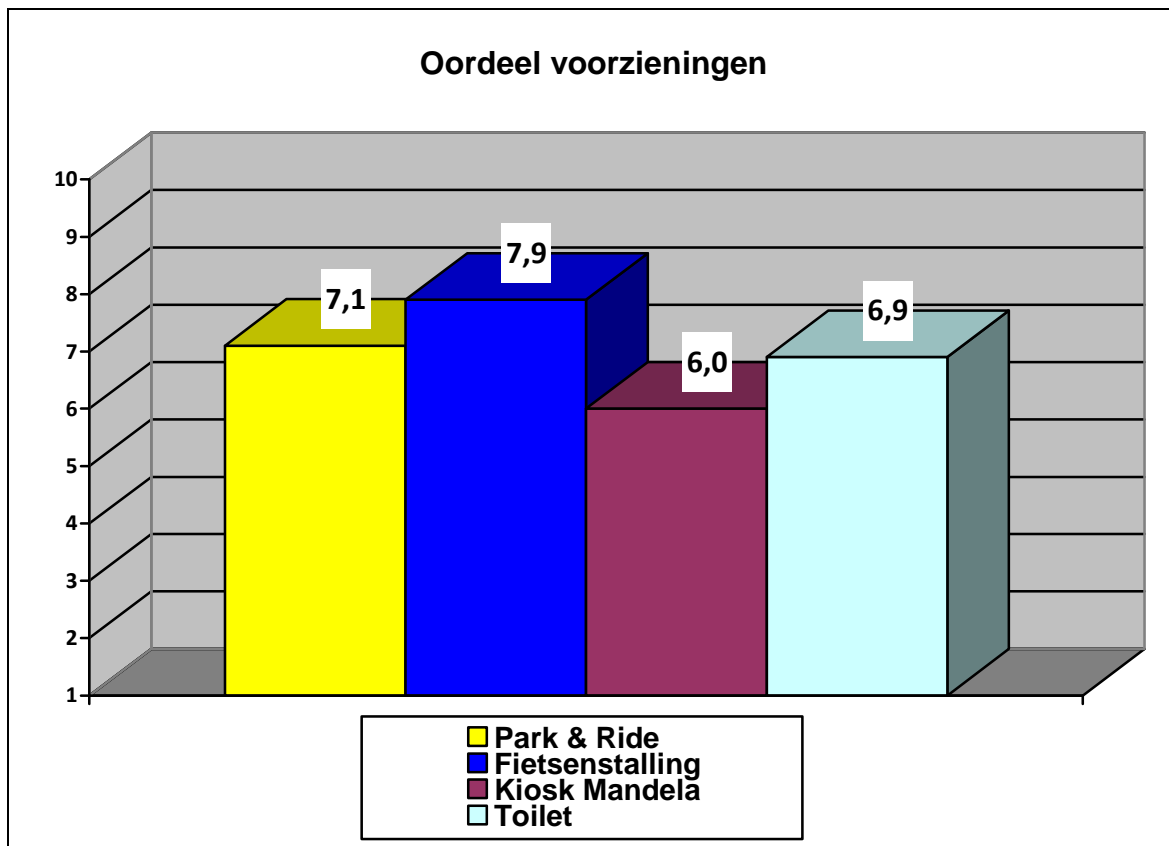
De respondenten is gevraagd een rapportcijfer tussen 1 en 10 te geven voor hun oordeel over de voorzieningen in het Stationsgebied die men gebruikt (zie grafiek).

De **Fietsenstalling** scoort met een 7,9 het hoogst. Men is vrijwel unaniem positief hierover, mede omdat er redelijk veel ruimte is voor de fietsen en de stalling gratis is.

Over de **P&R** is men redelijk tevreden. Groot pluspunt is dat de P&R gratis is, minpunt is dat er vaak te weinig plek is en het terrein onoverzichtelijk (*“Dit terrein is onoverzichtelijk, het is verwarrend. Is dit een fietsstraat? Mag ik hier rijden?”*, *“Het is hier onoverzichtelijk. De ontsluiting is niet duidelijk. Moet ik hier door die fietstunnel?”*). Ook is het er onveilig. Twee respondenten melden dat hun ramen zijn ingeslagen c.q. hun auto is gestolen. Diverse respondenten melden dat ze gehoord hebben dat dit gebeurt. Ook heeft men nog wel wat wensen: grotere vakken, hardere ondergrond, snelheidsborden 30 km, prullenbakken, meer verlichting achterin, duidelijker bewegwijzering en paaltje bij de overgang naar het fietspad.

Over het **toilet** (als men deze weet te vinden) is men gematigd tevreden, hoewel deze niet altijd schoon is, niet makkelijk toegankelijk (eerst sleutel halen bij Kiosk Mandela, terwijl deze niet altijd open is) en niet gescheiden voor mannen en vrouwen.

Over **Kiosk Mandela** zijn de meningen verdeeld. Sommigen waarderen de kiosk zeer, anderen vinden het aanbod te beperkt, niet duidelijk of je er ook koffie kunt drinken of vinden de Kiosk niet erg uitnodigend.



Gebruik roltrap

Doorgaande fietsers/wandelaars is gevraagd hoe men het gebruik van de lift/roltrap ervaart.

Vooraf de fietsers hebben veel klachten. De roltrap is regelmatig vies of kapot of functioneert niet omdat hangjongeren op de stopknop hebben gedrukt. Verder ervaart men de roltrap vooral als gevaarlijk en onveilig:

- *“Ik ben een jaar geleden gevallen en had een gat in mijn hoofd. Het was een salto mortale achterover. Het is te steil. Een fietsgleuf naast de trap zou een oplossing zijn. Er zijn regelmatig 1 of 2 roltrappen buiten werking.”*
- *“Eng. Ik rij om als ik met de scooter ben of ik neem de lift. Maar die stinken naar pies.”*
- *“Ik vind met de fiets de roltrap omhoog doodeng. Dan neem ik de lift. Maar de lift doet het vaak niet.”*
- *“Roltrappen en liften zijn nogal eens kapot of in onderhoud. Dat is vervelend.”*
- *“Voor mij is het niet lastig, maar mijn vrouw durft er niet van af. Het is vrij steil. Je gaat opeens naar beneden en dan moet je je fiets tegenhouden.”*
- *“Vervelend als je met een fiets met zware boodschappentassen bent, dat is niet handig op de roltrap. Lift is slecht, die valt vaak uit. Het stinkt er naar pis.”*
- *“Niet erg handig met een kind achterop, zeker naar beneden toe.”*
- *“De roltrap is onhandig voor kinderwagens.”*
- *“De lift en roltrap vind ik beide gevaarlijk. Ik heb het een paar keer zien gebeuren, dat iemand zijn fiets van de roltrap liet vallen.”*
- *“De lift en roltrappen zien er smerig uit. Het trappenhuis bij de liften ook. Ik gebruik alleen de brug, de liften en het trappenhuis mijds ik.”*
- *“Bijna dagelijks doet een van de roltrappen het niet.”*
- *“Ik ben een keer van de roltrap gevallen. Ik heb toen een aantal schrammen en blauwe plekken opgelopen. Ook heb ik mijn knie open gehaald. De roltrap stopte halverwege ineens met werken. Dit gebeurde onverwachts en toen viel ik.”*

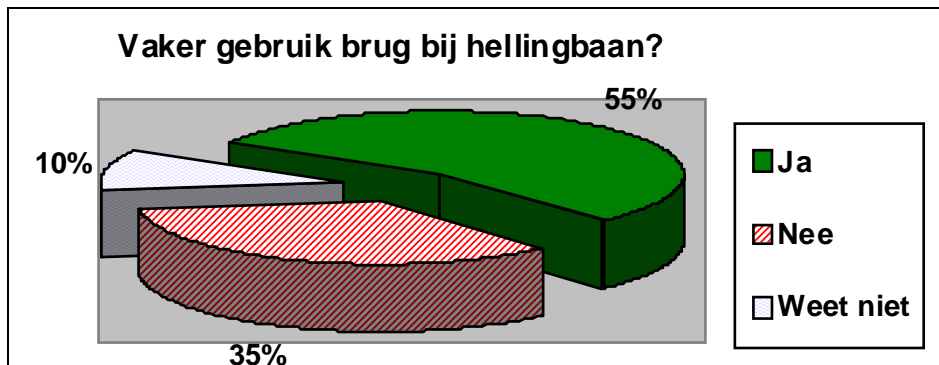
Als de roltrap niet functioneert, ontstaat een file bij de lift. De liften worden ervaren als klein en vies. Ook zijn de liften nogal eens buiten werking. De lift aan de Zuidkant ruikt vaak naar urine en hasj en men voelt zich er niet echt prettig in. Bij deze lift hangen bovendien regelmatig jongeren rond, wat met name door vrouwen als intimiderend wordt ervaren.:

- *“De lift ruikt vaak naar hasj. Ik weet niet wat er 's avonds allemaal gebeurt, maar het is niet fijn om in die lucht te staan. Er hangt een camera, maar er komt nooit beveiliging om die hangjongeren weg te sturen. Naar mijn idee hebben die hangjongeren hier vrij spel.”*
- *“Als de liften stuk zijn is dat een ramp voor reizigers met een handicap. Vooral bij Randstadrail zijn ze nogal eens stuk. Ik zie weleens mensen met een scootmobiel in de problemen. Die moeten dan bij de volgende halte uitstappen en dan weer terug naar Zoetermeer.”*
- *“Die metalen lift, dus niet met ramen, ruikt onfris. Vaak komen hangjongeren daar samen.”*
- *“Er mag van mij een extra lift bij. Ik sta vaak te wachten omdat er niet meer dan 2 mensen tegelijk in de lift kunnen.”*
- *“Gevaarlijk, eng, en vies. Ik maak er nooit gebruik van. Ik zou mij niet veilig voelen in zo'n hokje.”*
- *“De lift ruikt naar urine en wordt geblokkeerd door hangjongeren.”*
- *“De lift is vaak smerig. Die zit onder het aangekoekt vuil. De roltrap is vaak kapot.”*
- *“De lift doet het vaak niet. Ik hoor wel eens dat reizigers vast komen te zitten.”*

Gebruik bij hellingbaan i.p.v. lift/roltrap

Doorgaande fietsers is gevraagd of men deze brug vaker zou gebruiken als er een hellingbaan zou komen i.p.v. de huidige roltrap/lift (zie grafiek).

Ruim de helft zegt de brug vaker te gebruiken als er een hellingbaan zou komen, overigens wel sterk afhankelijk van de uiteindelijke hellingshoek. Met name ouderen zijn nogal eens bang dat een hellingbaan namelijk te stijl voor hen wordt. Circa een derde zegt dat men de brug niet vaker zou gebruiken, omdat men er hoe dan ook overheen moet c.q. omdat men geen problemen heeft met de roltrap.



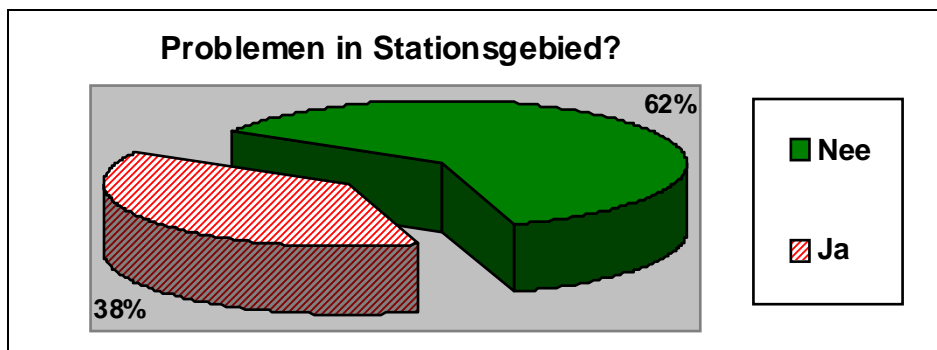
2.3. Ervaren problemen

Ervaren problemen in Stationsgebied

De respondenten is gevraagd of men problemen in het Stationsgebied ervaart (zie grafiek).

Circa een derde zegt problemen te ervaren.

N.B. Er moet in ogenschouw genomen worden dat men vaak al eerder iets heeft genoemd, dat men niet opnieuw noemt. Het werkelijke aantal gebruikers dat op één of andere manier problemen ervaart is dus waarschijnlijk hoger.



Soort problemen

De respondenten die problemen ervaren, is gevraagd welke problemen dat zijn (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

Soort problemen in Stationsgebied (spontaan)	
1. Roltrappen werken vaak niet	9x
2. Hangjongeren veroorzaken overlast	8x
3. Onveilig gevoel (vooral 's avonds)	8x
4. Informatievoorziening slecht, met name voor bussen	5x
5. Bij regen zijn tegels glad	5x
6. Liften werken vaak niet	5x
7. P&R-terrein onoverzichtelijk	3x
8. Stankoverlast in lift	2x
9. Vandalisme / diefstal P&R-terrein	2x
10. Roltrap gevaarlijk met fiets	2x
11. Overlast door brommers op brug	2x
12. Overlast door wind en tocht op brug en perrons	2x
13. Gebrek aan horeca	2x
14. Toilet slecht toegankelijk	2x

Naast al eerder genoemde problemen rond roltrappen en lift ziet men vooral de veiligheid en overlast door rondhangjongeren als probleem:

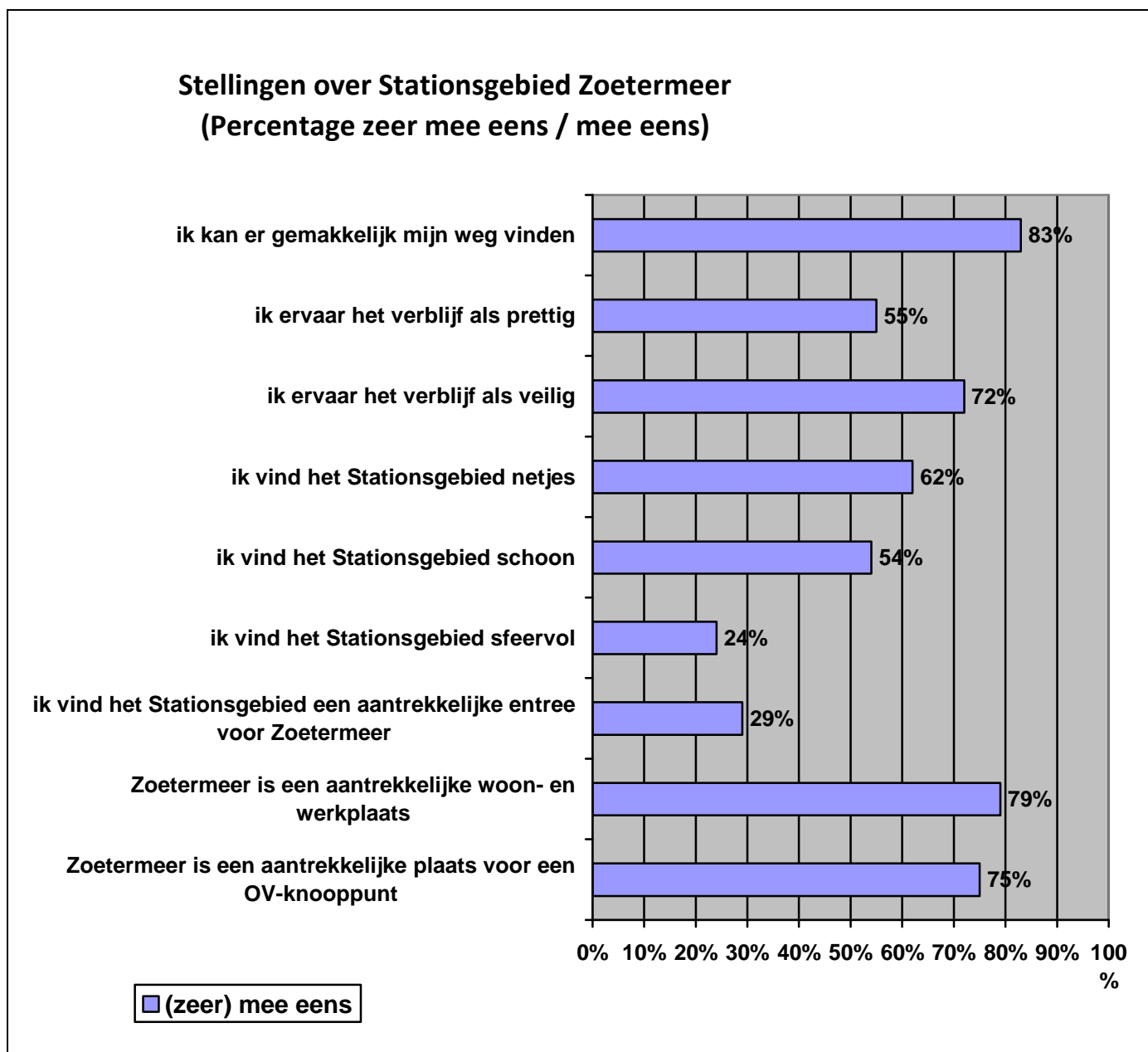
- *“’s Nachts is het niet echt veilig. Mijn zusje is hier ’s avonds in elkaar getrapt door schorriemorrie. Alleen als meisje moet je hier ’s nachts niet overheen willen fietsen.”*
- *“Ik zou hier ’s avonds als dame alleen niet graag doorheen komen. Het is er dan stil en er zijn vaak hangjongeren.”*
- *‘Er hangen vaak hangjongeren rond. Die roken wiet en roepen vreemde dingen naar voorbijgangers. Er hangen camera’s en een waarschuwingsbord van de politie, maar daar kijkt niemand naar. Er loopt nooit politie over de brug en alleen de camera’s zijn niet ontmoedigend genoeg.”*
- *“Ik kom ’s avonds niet in de buurt van het station. Ik voel mij er niet veilig, er lopen vaak ongure types op straat.”*

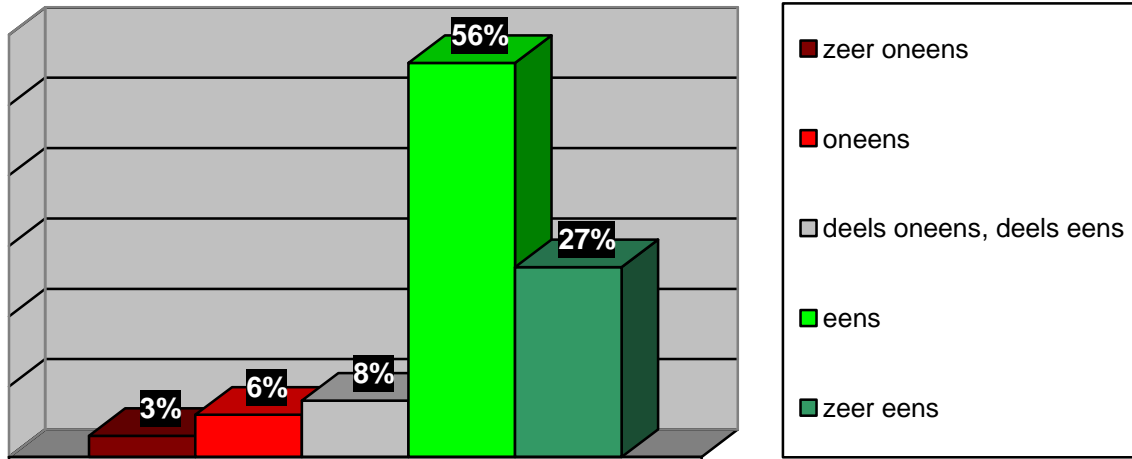
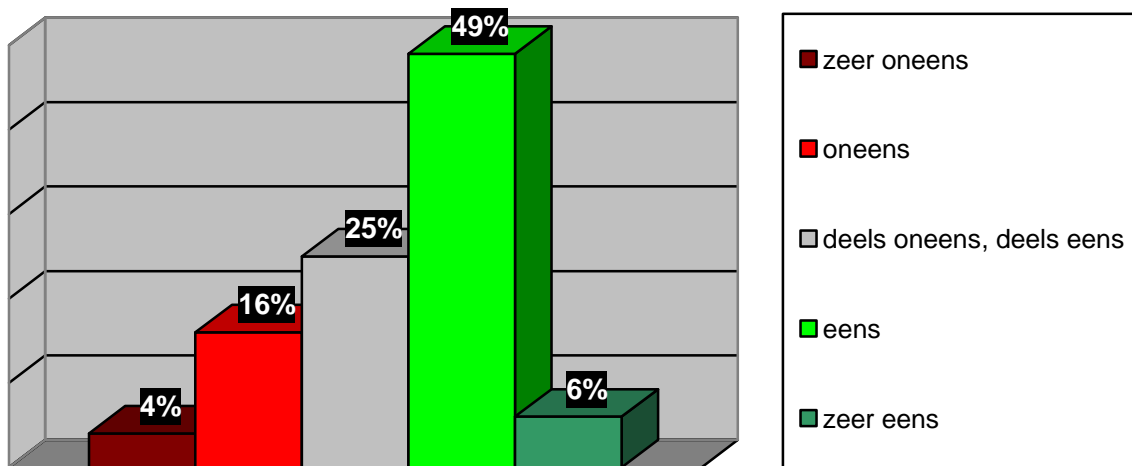
Uit een gesprekje met enkele hangjongeren komt overigens naar voren dat zij zich soms ook bezwaard voelen, maar dat zij geen goede alternatieve plek in de buurt hebben.

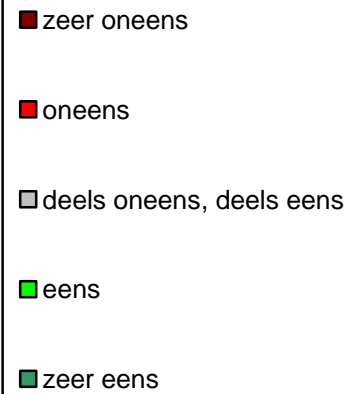
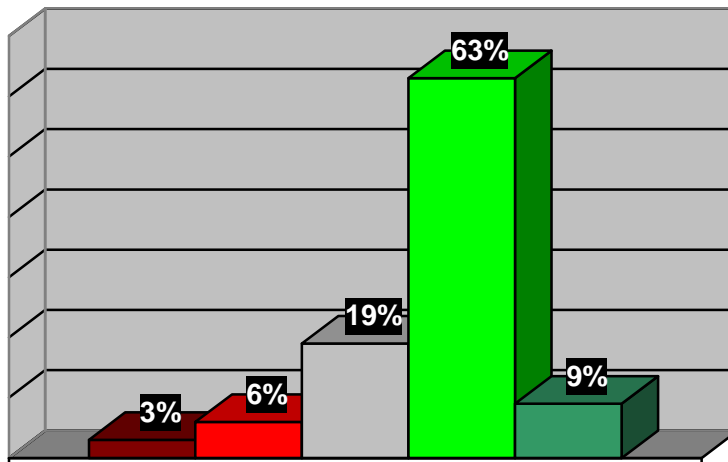
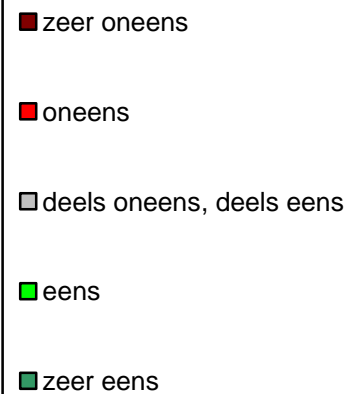
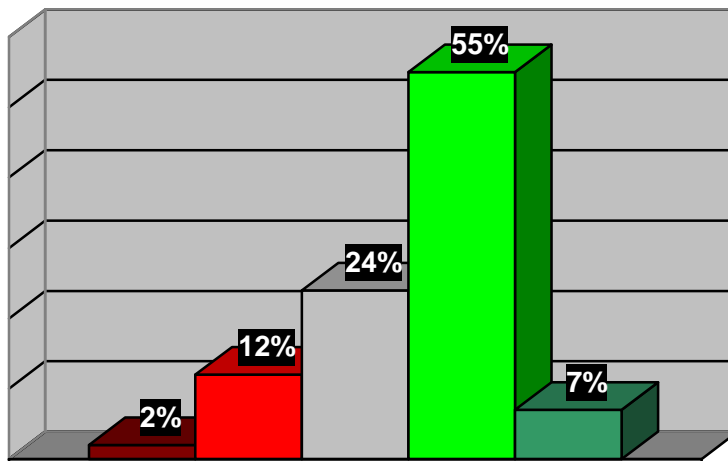
Stellingen over Stationsgebied

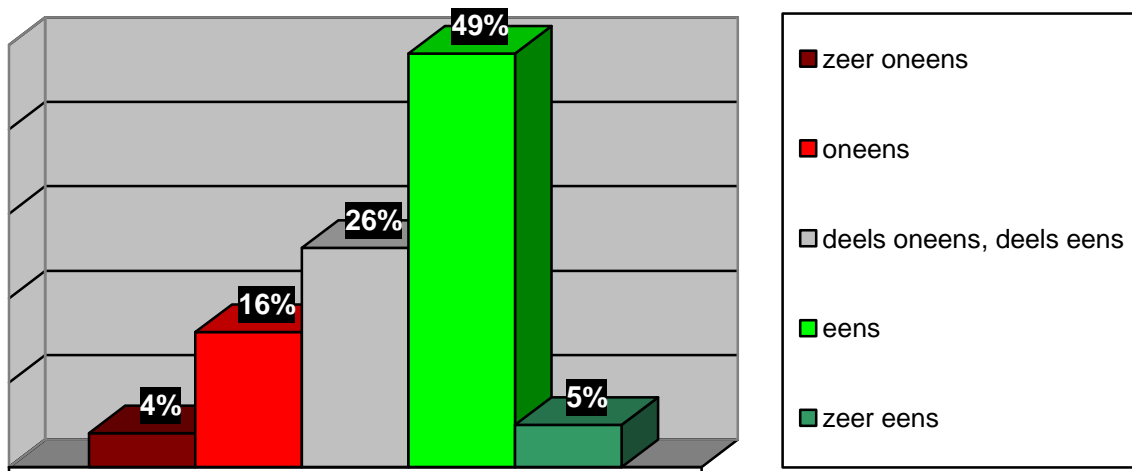
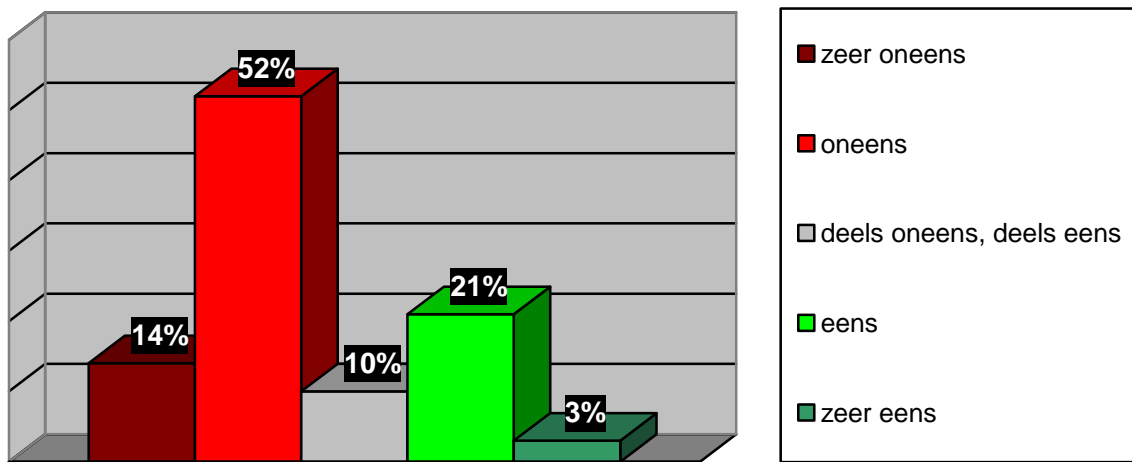
De respondenten is een aantal stellingen voorgelegd met de vraag in welke mate men het eens is met deze stelling (zie grafieken).

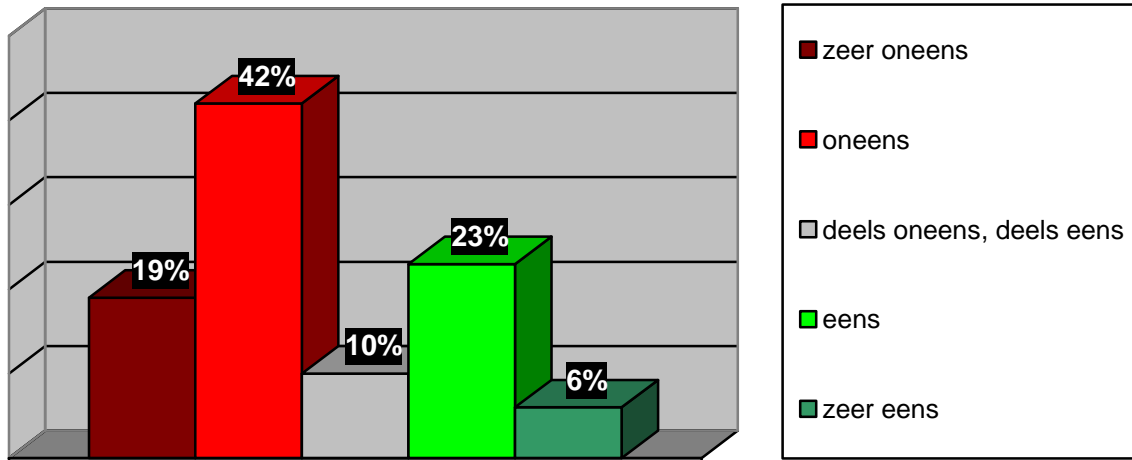
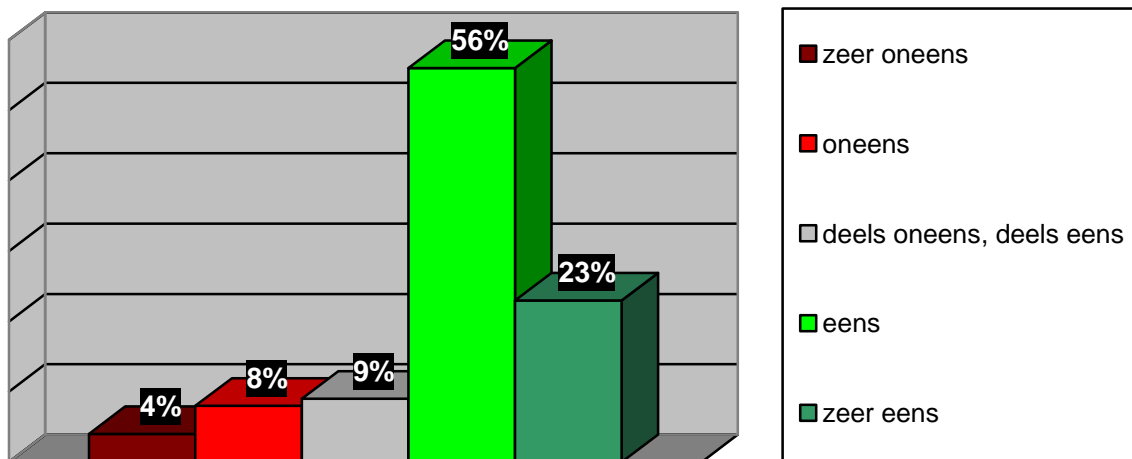
Grootste probleempunt van het Stationsgebied is dat het niet sfeervol wordt gevonden en ook geen aantrekkelijke entree voor Zoetermeer. Meer dan een kwart van de respondenten vindt het ook niet veilig, schoon, netjes en prettig (genoeg). Ook meldt men dat het voor incidentele gebruikers lastig is de weg te vinden, al helemaal voor buitenlanders. Deze gebruikers melden dit zelf ook. Vooral busgebruikers ervaren het als lastig, maar ook incidentele overstappers. In het kader van het OV-knooppunt uiten veel reizigers de wens dat Zoetermeer een Intercityhalte wordt.

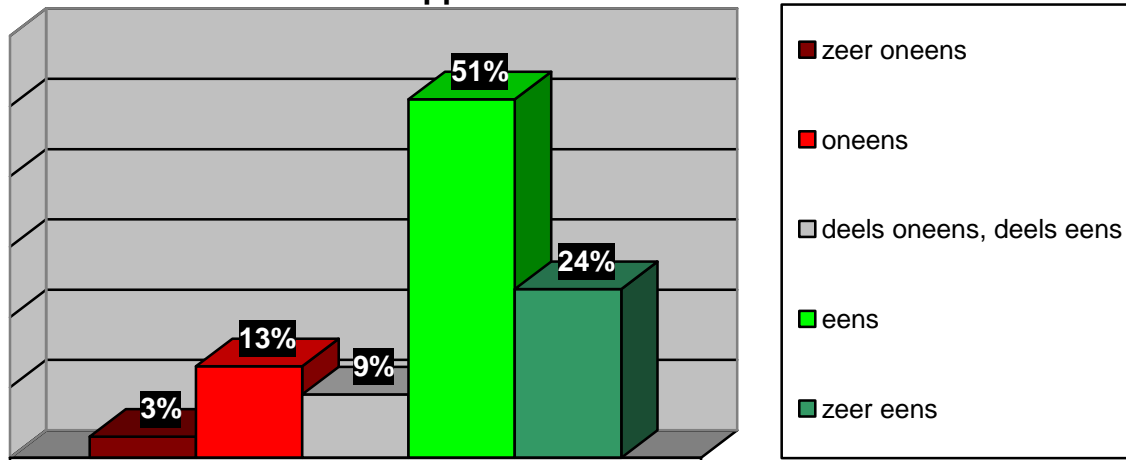


'Ik kan gemakkelijk mijn weg vinden in het Stationsgebied'**'Ik ervaar het verblijf in het Stationsgebied als prettig'**

'Ik ervaar het verblijf in het Stationsgebied als veilig'**'Ik vind het Stationsgebied netjes'**

'Ik vind het Stationsgebied schoon'**'Ik vind het Stationsgebied sfeervol'**

'Ik vind het Stationsgebied een aantrekkelijke entree**'Zoetermeer is een aantrekkelijke woon- en werkplaats'**

'Zoetermeer is een aantrekkelijke plaats voor een OV-knooppunt'

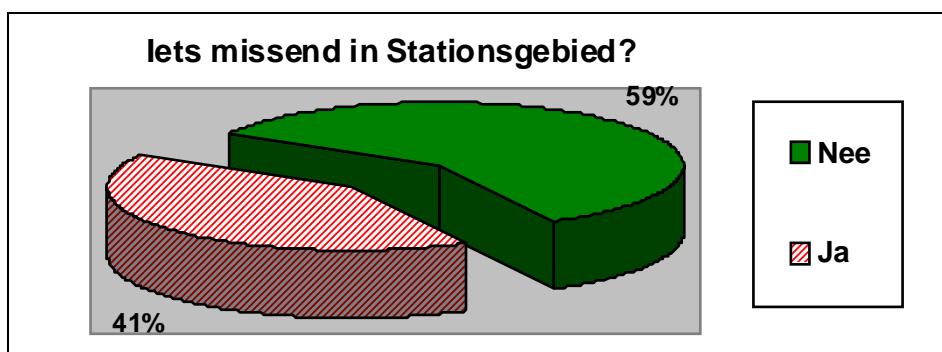
2.4. Ontbrekende faciliteiten

Ontbrekende faciliteiten (spontaan)

De respondenten die het Stationsgebied gebruiken is gevraagd of men iets mist in het Stationsgebied, bijvoorbeeld bepaalde faciliteiten (zie grafiek).

Iets minder dan de helft van de respondenten (41%) geeft aan iets te missen, zoals bijvoorbeeld bepaalde faciliteiten.

N.B. Er moet in ogenschouw genomen worden dat men vaak al eerder iets heeft genoemd, dat men niet opnieuw noemt. Het werkelijke aantal gebruikers dat op één of andere manier iets mist is dus waarschijnlijk hoger.



Soort ontbrekende faciliteiten (spontaan)

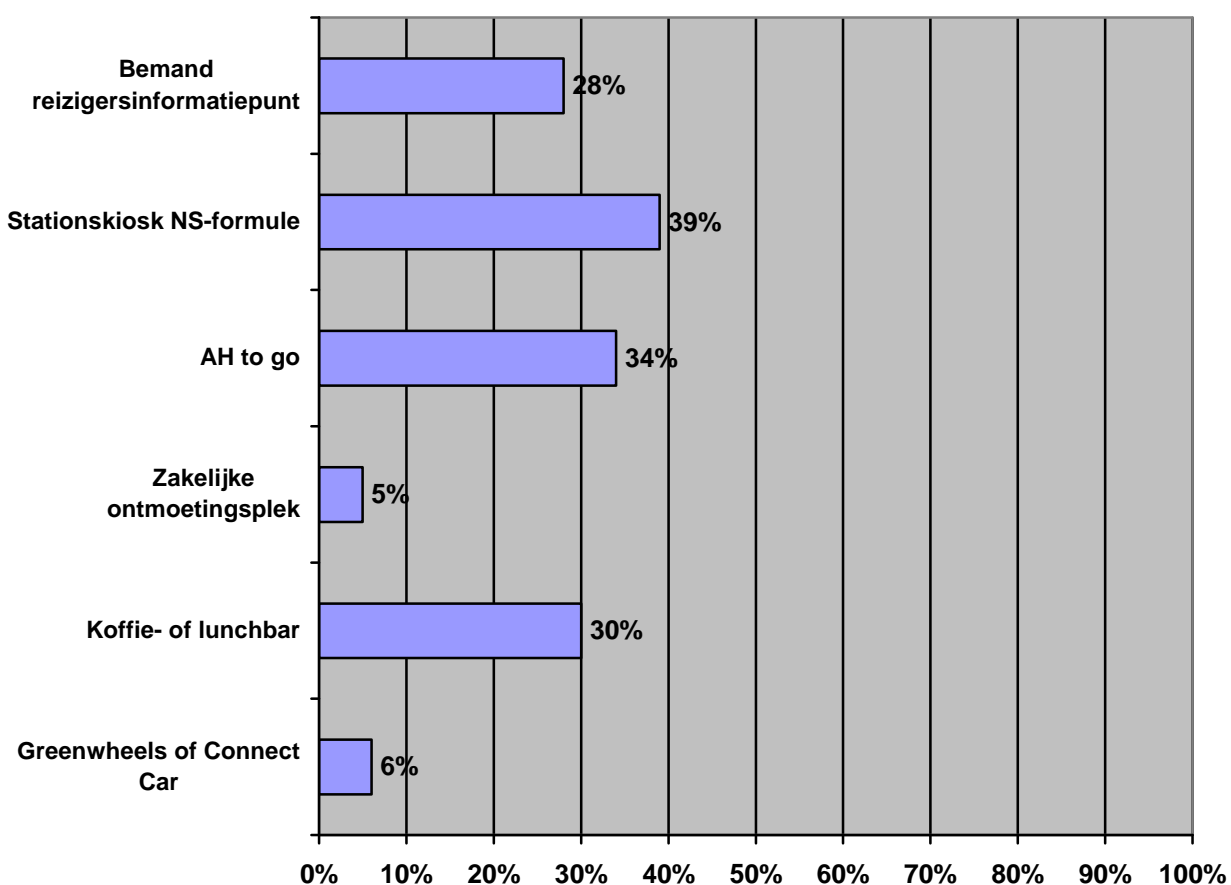
De respondenten die iets missen, is gevraagd wat men mist (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

Soort ontbrekende faciliteiten in Stationsgebied (spontaan)	
1. Goede, actuele reizigersinformatie	13x
2. Koffie- of lunchbar	12x
3. Goed toegankelijk, gescheiden toilet	8x
4. Voldoende kaartautomaten	6x
5. Beschutte zitplekken	5x
6. Kiosk met ruimere keuze	4x
7. (avond)winkel als AH to go	4x
8. Goede informatie over de stad en de omgeving	4x
9. Winkels (bloemenwinkel, drogist)	4x
10. Gesloten entree	3x
11. Hellingbaan	2x

Gewenste faciliteiten (geholpen)

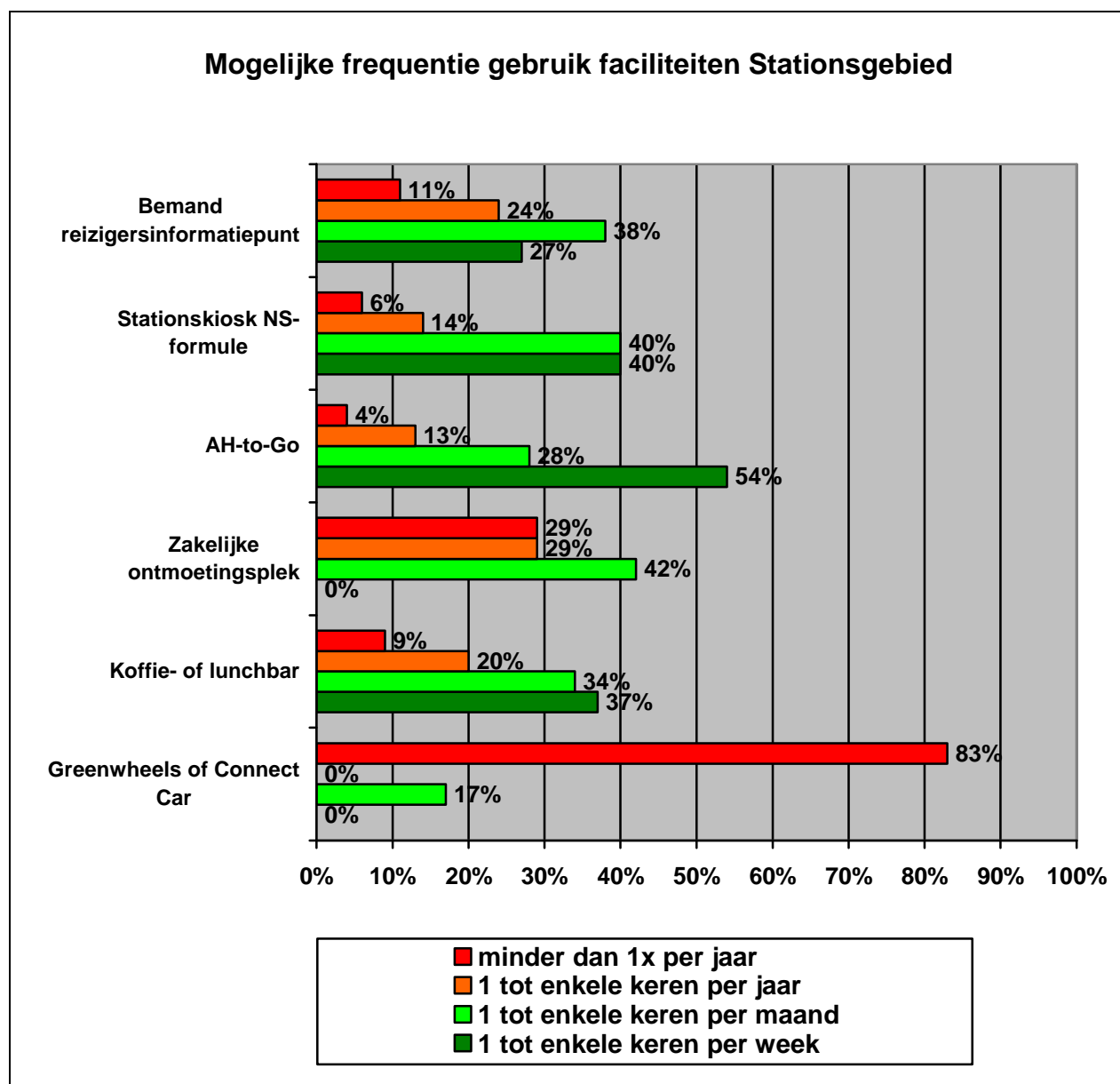
De respondenten is een aantal mogelijke faciliteiten voorgelegd met de vraag of men deze graag in het stationsgebied zou zien (zie grafiek). Hierbij zijn ook P&R-gebruikers meegeteld, die o.h.a. maar weinig wensen hebben.

Er is dus m.n. veel behoefte aan een winkel, aan horeca en aan goede reizigersinformatie. Gebruikers van het P&R-terrein geven soms te kennen dat een Autodeel-optie ook interessant kan zijn voor een bedrijf als KPN.

Behoefte aan faciliteiten Stationsgebied Zoetermeer (allen)

De respondenten die aangeven een bepaalde faciliteit denken te gaan gebruiken, is vervolgens gevraagd hoe vaak men die faciliteit denkt te gaan gebruiken (zie grafiek).

Een AH to go, een kiosk en een bemand reizigersinformatiepunt zouden duidelijk in een regelmatige behoefte voorzien. Men geeft wel te kennen dat én een Stationskiosk én een AH to go én een Koffie- of lunchbar teveel van het goede is. Men gaat bij het gebruik uit van één van de opties.



2.5. Verbetersuggesties

Verbetersuggesties (spontaan)

De respondenten is gevraagd of men suggesties heeft het gebied te verbeteren. Ruim de helft (55%) heeft suggesties.

Hieronder staan de meest genoemde suggesties (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

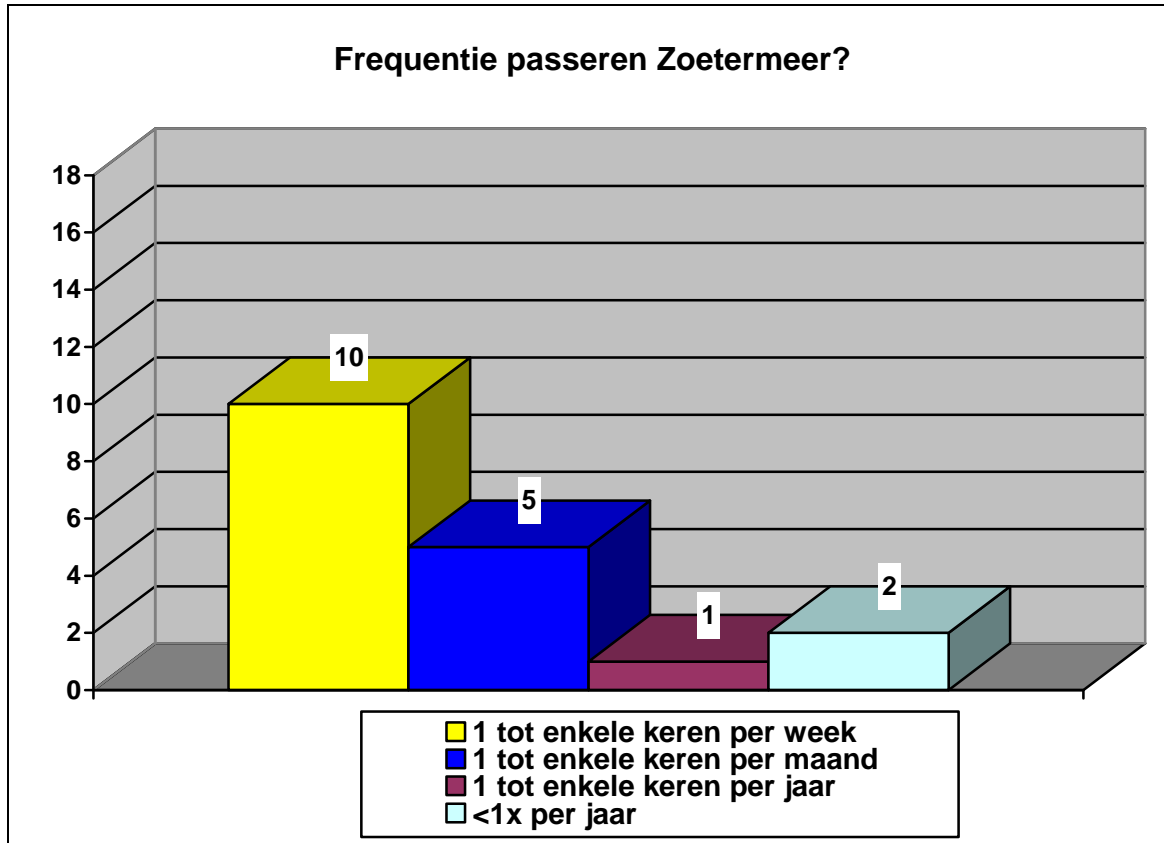
Belangrijkste suggesties hebben te maken met het moderner, sfeervoller en veiliger maken van de brug, mede door faciliteiten als winkels en kleinschalige horeca die ook het gevoel van sociale veiligheid verder verhogen. Goede actuele reizigersinformatie is een andere regelmatig geuite wens.

Verbetersuggesties Stationsgebied (spontaan)	
1. Meer sfeer (kunst, planten, muziek, warmte)	20x
2. Verfraaien Station (moderner, mooier)	13x
3. Meer beschutte zitplaatsen	13x
4. Horeca: leuke koffie- of lunchplek	9x
5. Actuele reisinformatie, ook in het Engels	9x
6. Veiligheid vergroten (surveillance, licht)	6x
7. Bemand reizigersinformatiepunt	6x
8. Meer kaartjesautomaten	5x
9. Intercitystop	5x
10. Toegankelijke, klantvriendelijke toiletten	5x
11. Kiosk	4x
12. Entree dichtmaken tegen wind	4x
13. Vaker schoonmaken, o.a. ramen	4x
14. (avond)winkels als AH to go	4x
15. Meer winkels (drogist, bloemenwinkel)	4x
15. Hellingbaan voor fietsers	3x
16. Leegstand omgeving aanpakken	3x
17. Eén gecombineerd busstation	2x
18. Overzichtelijker P&R-terrein	2x
19. Meer parkeerplaatsen op P&R	2x
20. 'waterval' verbeteren (verkleinen, verfraaien, groen, meer bankjes)	2x

2.6. Langsrijders (Automobilisten A12)

Frequentie langs Zoetermeer rijden

De groep langsrijders (N = 18) is gevraagd hoe vaak men via de A12 langs Zoetermeer komt (zie grafiek). Ruim de helft van de respondenten passeert Zoetermeer 1 tot enkele keren per week.



Uitstraling Zoetermeer

De respondenten is gevraagd wat men vindt van de uitstraling van Zoetermeer aan de snelweg. Ongeveer de helft heeft niet echt een beeld, omdat men niet zoveel ziet van Zoetermeer:

“Verborgen, je ziet de stad niet.”, “Niet echt op gelet. Je ziet zo weinig van de stad.”, “Valt niet op, behalve die brug zie je er niks van. Die brug is wel opvallend.”

Bijna een kwart is positief en vinden de uitstraling wel mooi, netjes en modern.

Ruim een kwart is kritisch: *“Grijs. Je ziet een flat, Nutricia en de gevangenis. Weinig kleurrijk.”, “Niet echt mooi. Weinig beleving. Geen eyecatchers.”, “Moderne stad, maar die brug is een beetje gaar en duffig.”, “Het enige dat opvalt is de Mandelabrug en die vind ik opvallend, echt een landmark, ook wel mooi. Toen-ie gebouwd werd was het mooi, maar begint er nu afgetakeld uit te zien. Die mag wel een keer een opknappbeurt hebben.”, “Saai. Ze hebben niet gekozen tussen landelijk of juist een groeikern. Ik vind het niet groen genoeg, matig.”*

Beeld van Zoetermeer

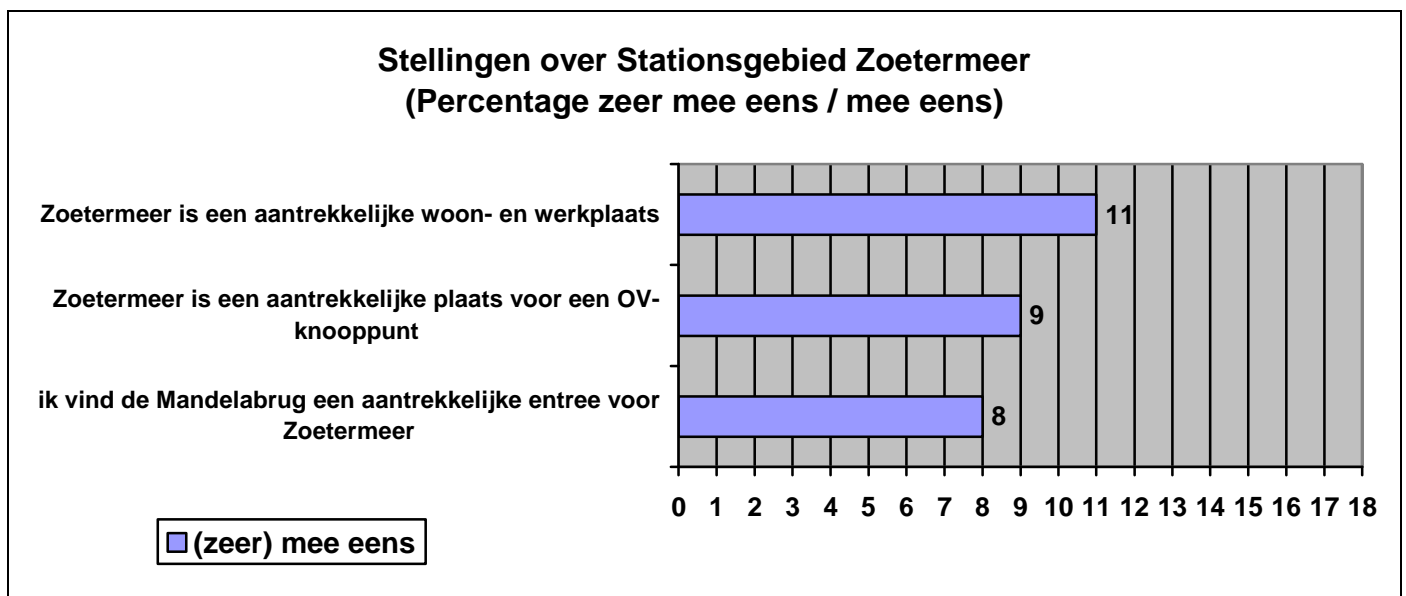
De respondenten is gevraagd welk beeld van Zoetermeer blijft hangen. Dat beeld is over het algemeen niet al te best en slechter dan hoe men Zoetermeer zegt te kennen. Een enkeling noemt Zoetermeer groen vanwege de groene wallen bij de golfbaan, maar de overgrote meerderheid vindt dat Zoetermeer saai, kaal, betonnerig, nieuw, niet uitnodigend en door de Mandelabrug wat armoedig overkomt:

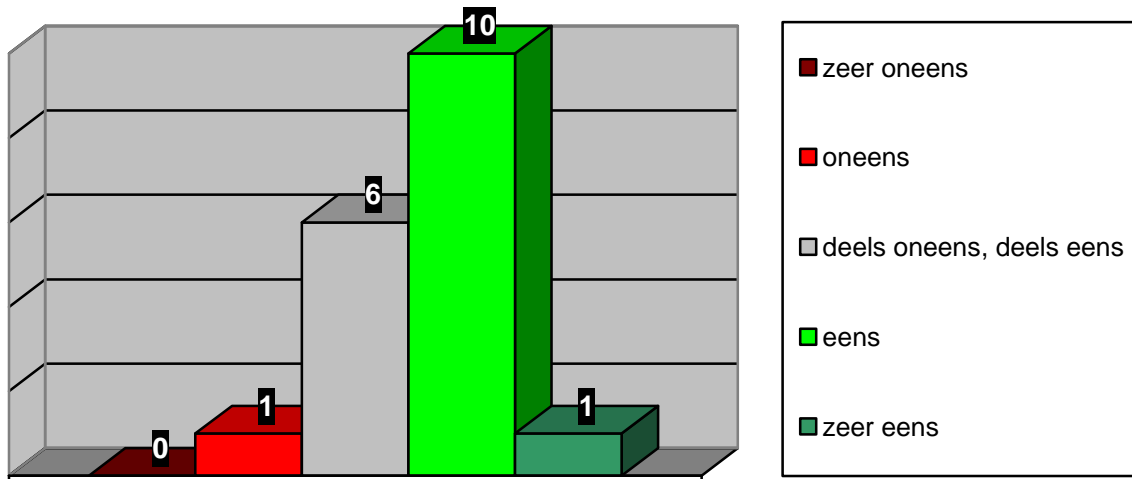
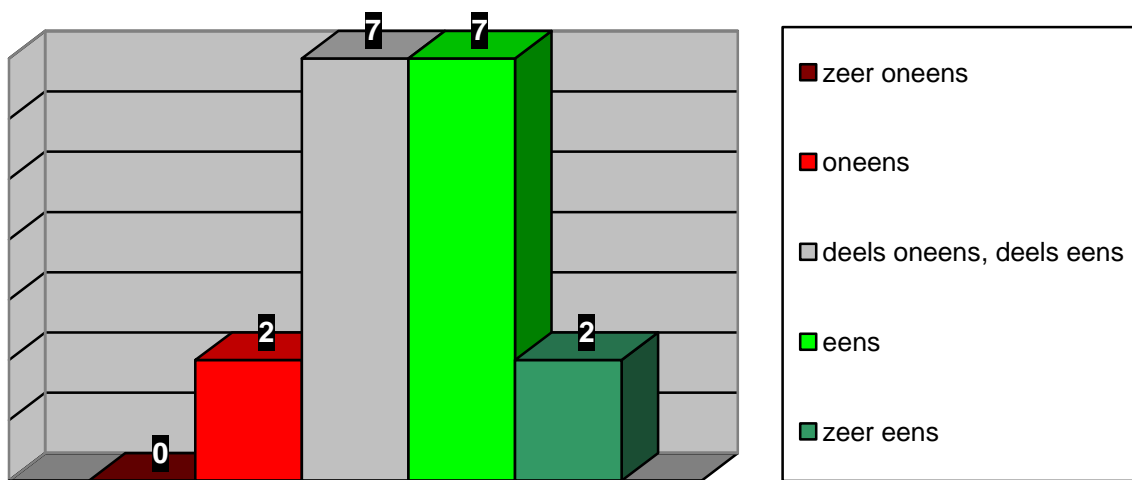
- *“Kaal en nieuw.”*
- *“Te nieuw. Eén en al beton.”*
- *“Niet veel, vrij nieuw allemaal.”*
- *“De armoedige uitstraling van de Mandelabrug blijft hangen.”*
- *“Nieuwe bedrijfsgebouwen.”*
- *“Die brug is een beetje verouderd.”*
- *“Niet zo groen, terwijl het er wel groen is.”*
- *“Dat het geen uitnodigende stad is. In de werkelijkheid is het beter.”*
- *“Idee dat het niet echt gezellig is, dat het geen echte binnenstad heeft. Maar dat valt wel mee.”*
- *“Als je hier bent lijkt het een groene stad, terwijl het dat niet is.”*
- *“Geen beeld, ik ken het alleen van naam.”*
- *“Dat het een saaie plaats is.”*

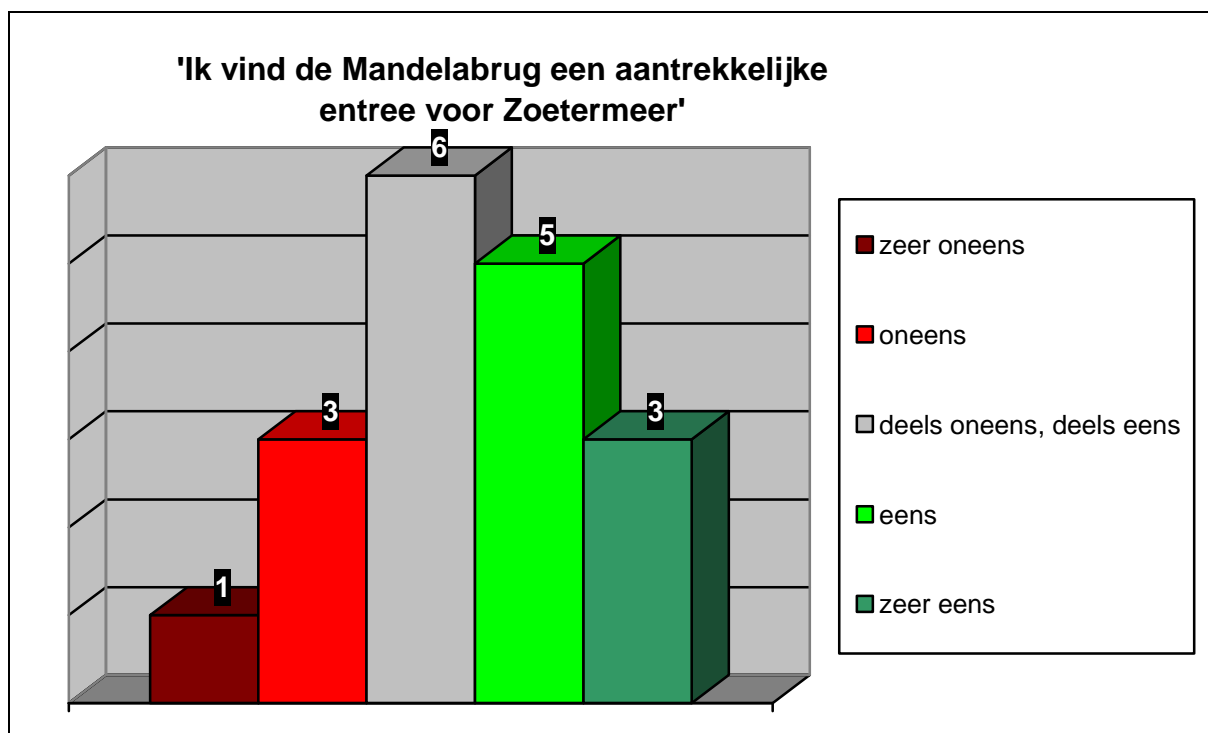
Stellingen over Stationsgebied

De respondenten is een aantal stellingen voorgelegd met de vraag in welke mate men het eens is met deze stelling (zie grafieken).

Ruim de helft van de respondenten vindt dat Zoetermeer wel een aantrekkelijke woon- en werkplaats is. Minder dan de helft vindt de Mandelabrug een aantrekkelijke entree voor Zoetermeer.



'Zoetermeer is een aantrekkelijke woon- en werkplaats'**'Z'meer is een aantrekkelijke plaats voor een OV-knooppunt'**



Reikwijdte van Zoetermeer

De respondenten is gevraagd van waar tot waar de stad Zoetermeer in hun optiek ongeveer loopt. Helemaal helder wordt dat niet, omdat degenen die Zoetermeer weinig passeren er niet echt een beeld bij hebben. Circa een op de drie vindt dat Zoetermeer begint bij de afrit Zoetermeer (Oostweg) en doorloopt tot de witte brug (Balijbrug), circa een derde vindt dat Zoetermeer nog iets verder doorloopt tot de golfbaan/Tankstation, circa een derde vindt juist dat Zoetermeer begint bij de HSL-brug tot aan ongeveer de golfbaan/Tankstation. Een enkeling ziet het (veel) ruimer: *“Bij de kassen begint het zo’n beetje, dus nog meer richting Den Haag, tot aan Waddinxveen zo’n beetje hier.”*

Verbetersuggesties entree(spontaan)

De respondenten is gevraagd of men nog verbetersuggesties heeft voor Zoetermeer aan de snelweg:

- *“Zoetermeer moet de entree moderniseren, een strakke uitstraling krijgen”.*
- *“Stoppen met grote panden bouwen langs de weg en groene geluidschermen plaatsen.”*
- *“Een afslag bij de Mandela brug.”*
- *“Moderner maken”.*
- *“Borden plaatsen met tekst over Zoetermeer. Welke activiteiten er te doen zijn bijvoorbeeld.”*
- *“Groener maken. En de Mandelabrug kleurrijker met frissere, moderne kleuren. En er een bocht in maken ipv zo’n rechte brug, dat is speelser.”*
- *“Groener maken.”*
- *“Die brug opknappen. Het hoeft geen hele nieuwe brug te zijn, dat is onzin. Het is nu rommelig, het oogt niet als een entree van de stad.”*

- *“Borden met ‘Welkom in Zoetermeer’ of zo. Kunst langs de snelweg. Iets door kinderen ontworpen bijvoorbeeld. Iets grappigs.”*
- *“Geef vooral een groen signaal. En het mist een signaal van: ‘Dit is een stad!’ Dat moet je kunnen voelen, het is niet uitgesproken. Kijk naar The Wall bij Utrecht. En als je het signaal wilt geven dat je een groene stad bent, zet dan bij wijze van spreken een aantal bomen bovenop die toren aan het begin van Zoetermeer. Dubbel ruimtegebruik. Dat valt bovendien ook op.”*

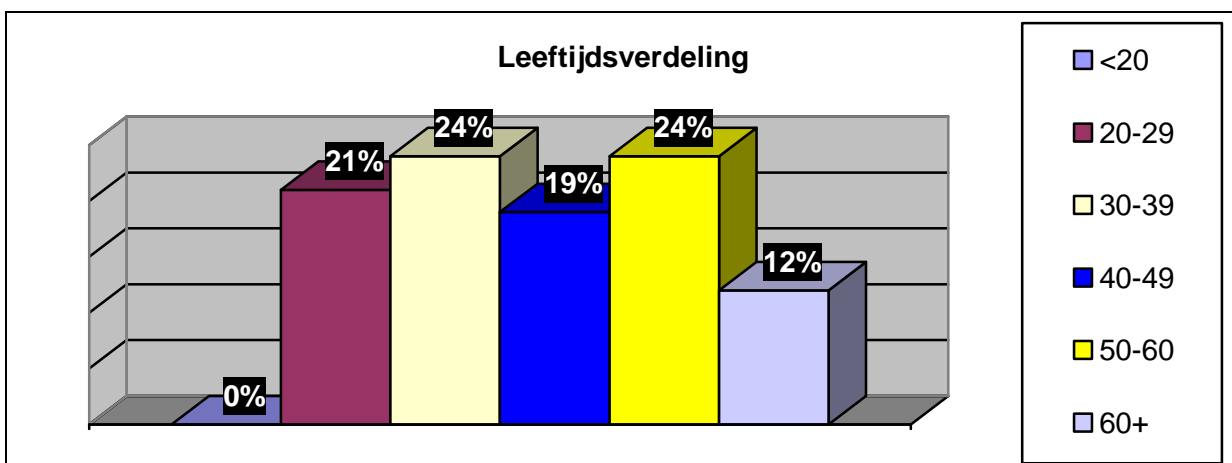
HOOFDSTUK 3: RESULTATEN INTERNETONDERZOEK

3.1. Profiel respondenten



Profiel respondenten

De steekproef bestaat uit 76 respondenten die de vragenlijst geheel hebben ingevuld (nog 20 hebben deze deels ingevuld), 56% mannen en 44% vrouwen. De overgrote meerderheid (86%) van de respondenten woont in Zoetermeer. De leeftijd van de respondenten is redelijk verdeeld vanaf 20 jaar.

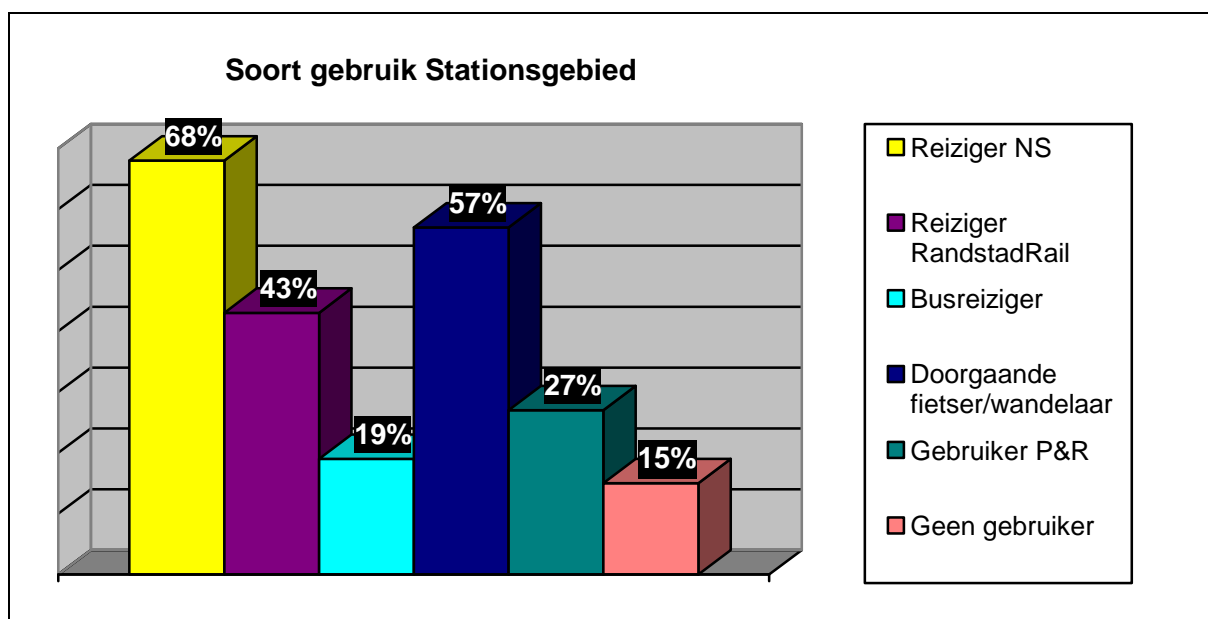


3.2. Gebruik Stationsgebied

Soort gebruik Stationsgebied

De respondenten is gevraagd of men wil aangeven of men zelf in het afgelopen jaar op die manier gebruik heeft gemaakt van het stationsgebied (zie grafiek).

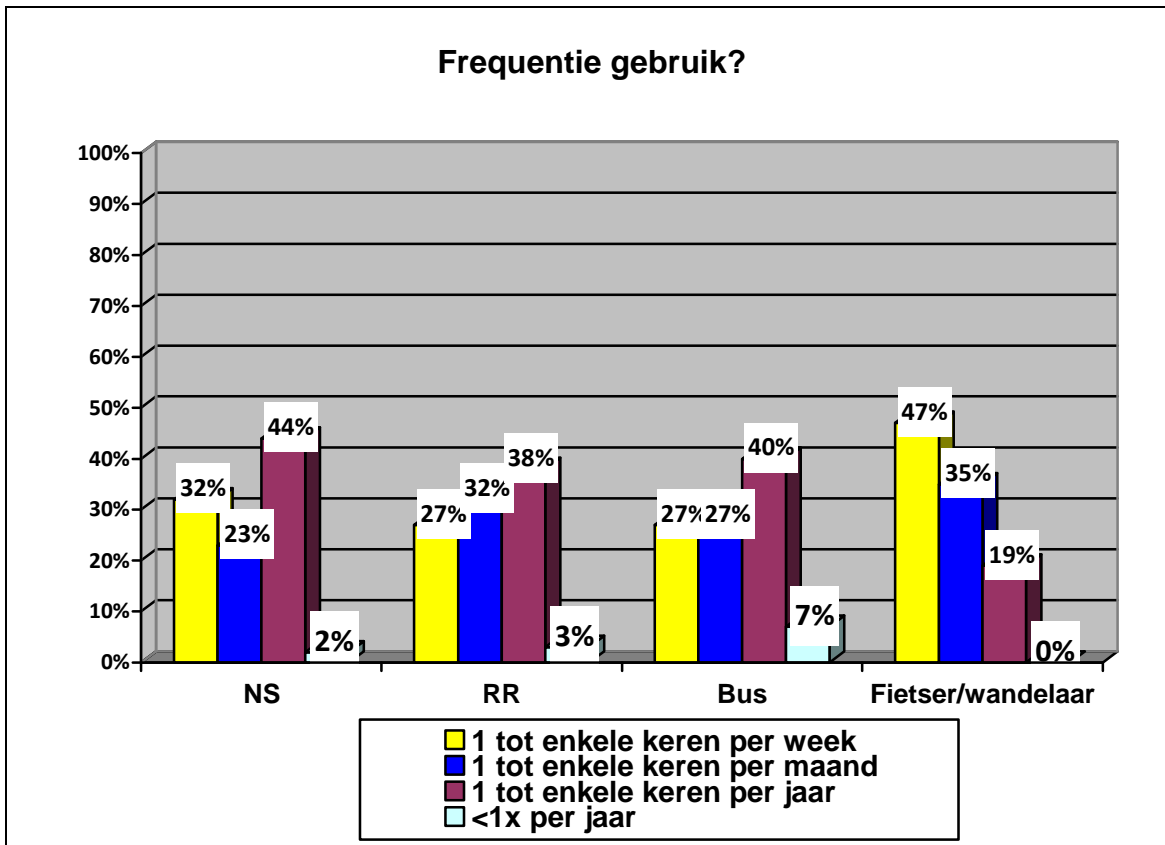
De respondenten zijn vooral NS-reizigers (68%), doorgaande fietsers/wandelaars (57%) en RandstadRail-reizigers (43%), 19% gebruikt de bus.



Frequentie gebruik

De respondenten is gevraagd hoe vaak men zelf in het afgelopen jaar op die manier gebruik heeft gemaakt van het stationsgebied (zie grafiek).

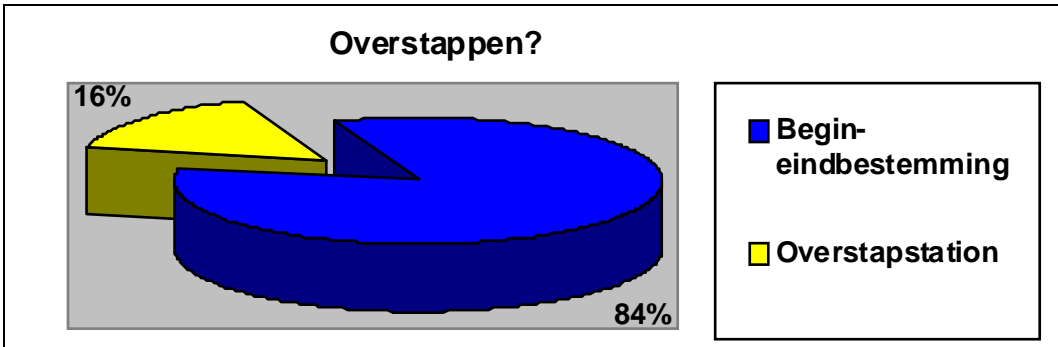
Circa een kwart tot een derde gebruikt het Station meermalen per week. Bijna de helft van de doorgaande fietsers/wandelaars (47%) gebruikt het Station meermalen per week.



Overstappen

De respondenten die reizen per trein, bus of RandstadRail is gevraagd of Zoetermeer meestal hun begin- of eindbestemming of vooral een overstapstation op vervolgvervoer (zie grafiek).

De overgrote meerderheid van de reizigers (84%) heeft Zoetermeer als begin- of eindbestemming.



De (weinige) overstappers stappen vooral over van trein naar RandstadRail, gevolgd door van trein naar trein.

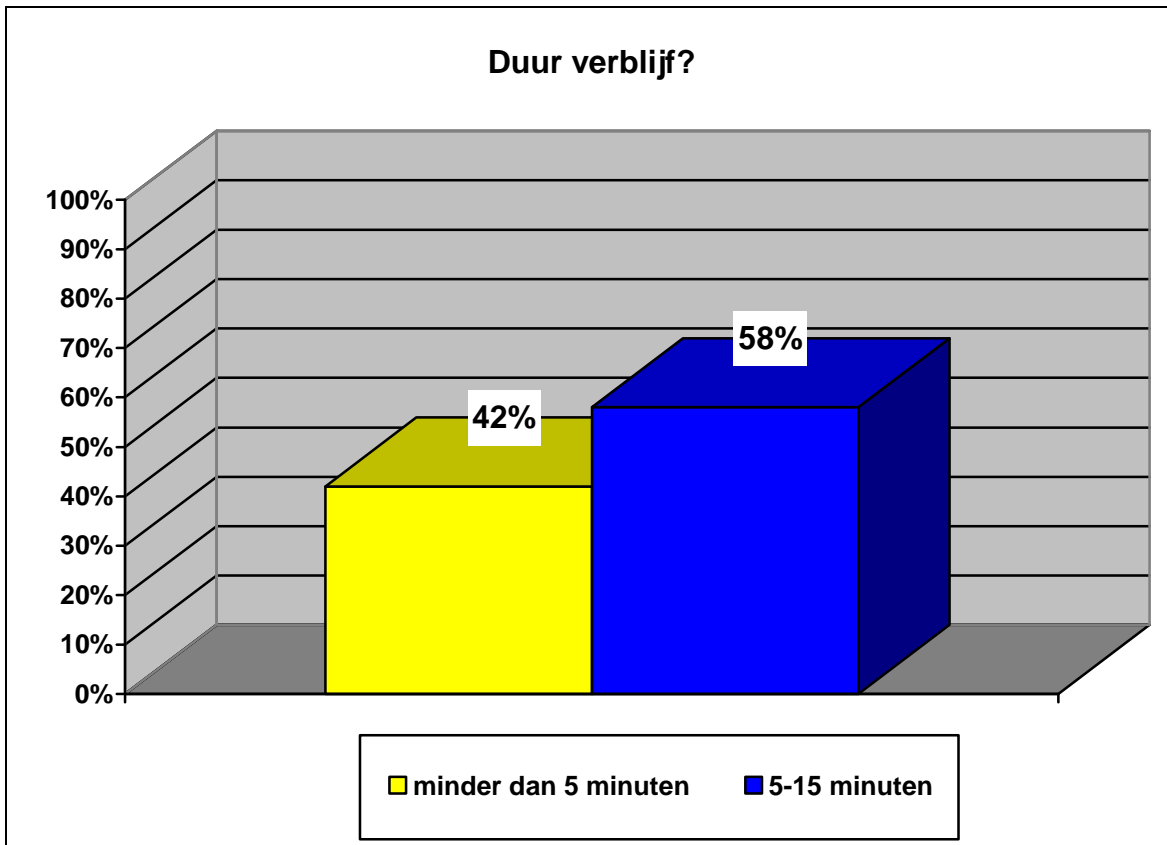
Driekwart van de overstappers vindt de overstap (zeer) gemakkelijk, een kwart niet. Dit betreft vooral de busreizigers, maar ook trein-RandstadRail overstappers.

De afstand tussen waar men uitstapt en waar men weer instapt noemt de helft goed, de helft lang of te lang (met name busreizigers)

Duur verblijf Stationsgebied

De respondenten is gevraagd hoe lang men ongeveer verblijft in het Stationsgebied (zie grafiek).

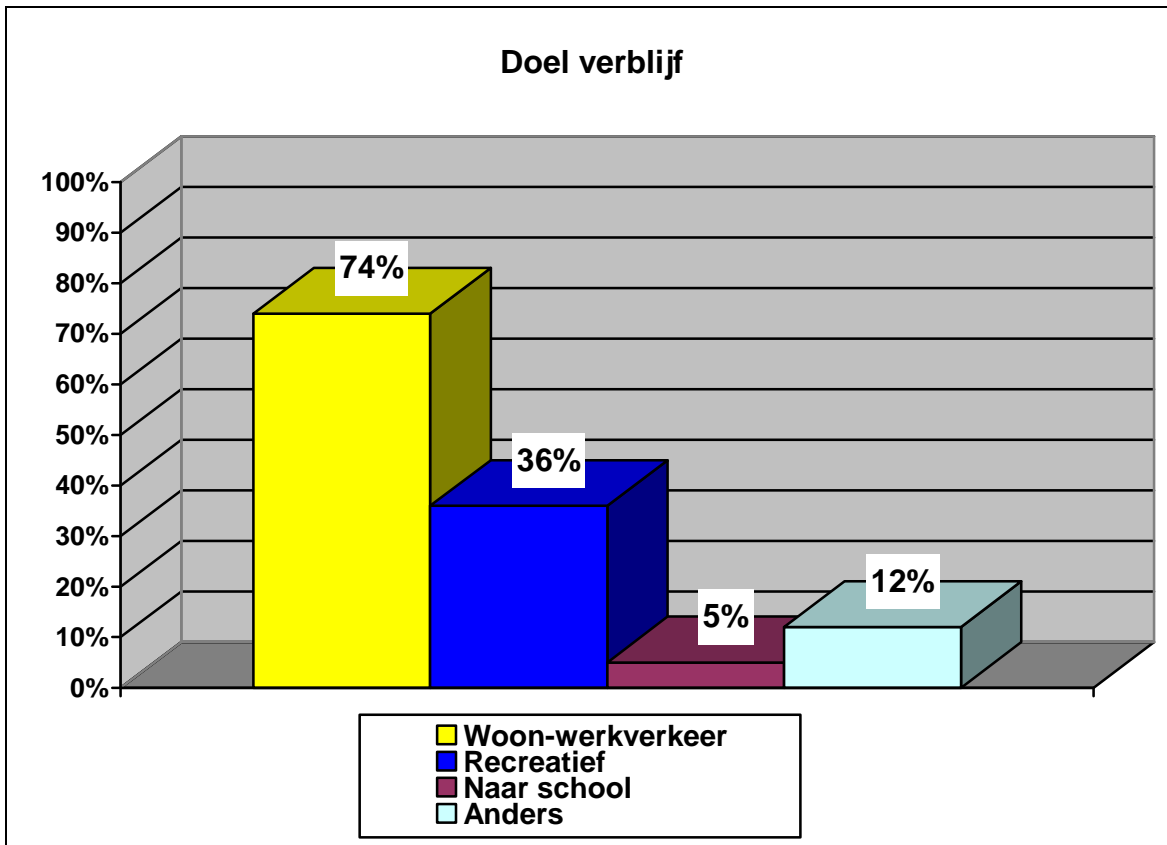
Ruim de helft van de gebruikers (58%) verblijft 5-15 minuten in het Stationsgebied, de rest minder dan 5 minuten.



Doel verblijf Stationsgebied

De respondenten is gevraagd met welk doel men verblijft in het Stationsgebied (zie grafiek).

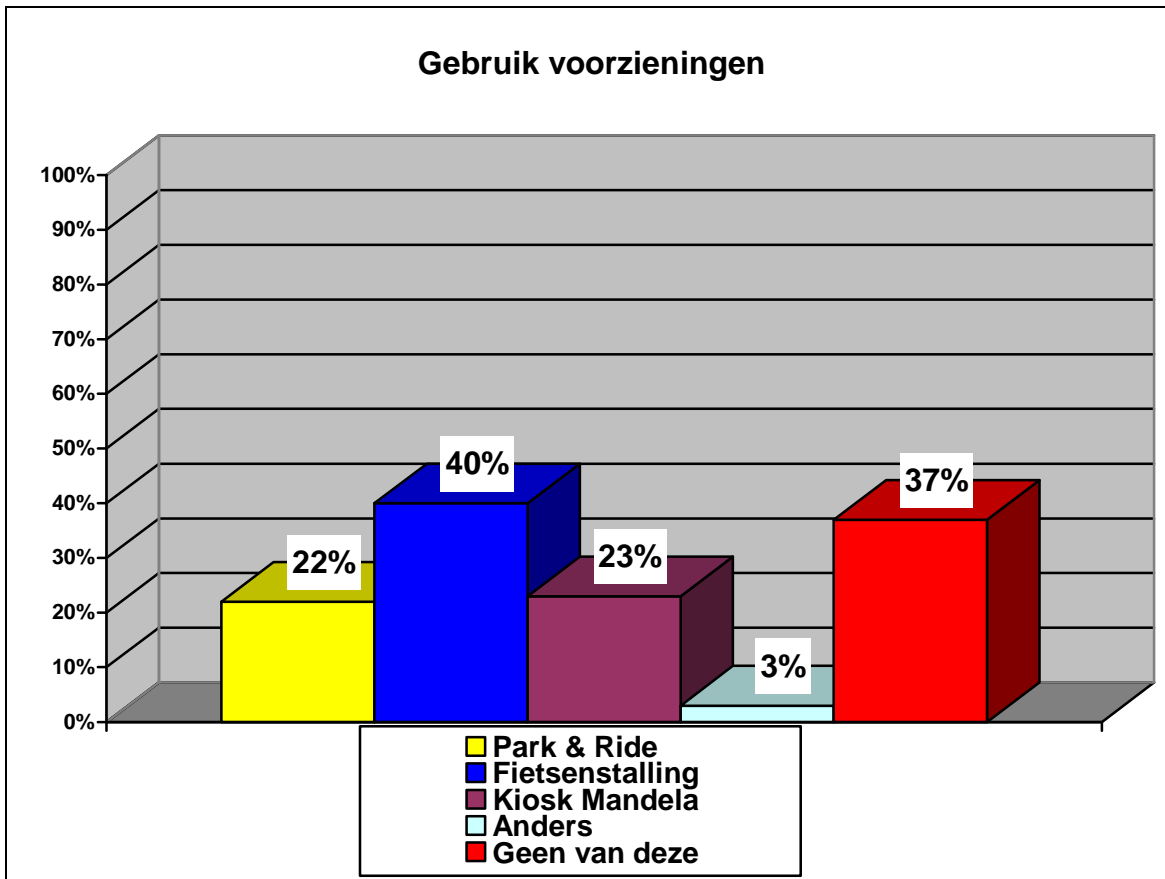
Het belangrijkste doel is werk (74%), ruim een derde heeft een recreatief doel. Een kleine groep (5%) gebruikt het station voor reizen naar school of stageplek. De categorie 'anders' blijkt grotendeels werkgerelateerd of recreatief gebruik.



Gebruik voorzieningen

De respondenten is gevraagd welke voorzieningen in het Stationsgebied men gebruikt (zie grafiek).

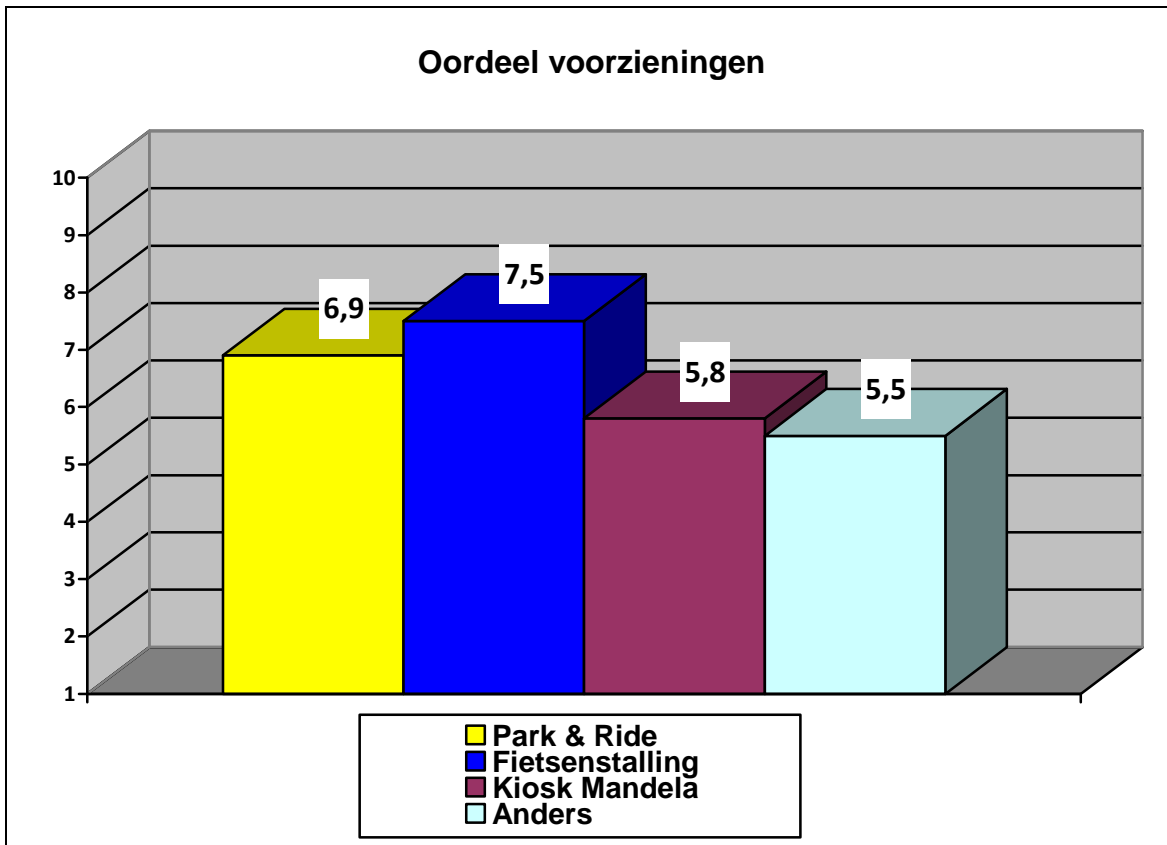
Circa een kwart (22%) maakt wel eens gebruik van de P&R, 40% van de fietsenstalling en circa een kwart (23%) van Kiosk Mandela. Ruim een derde (37%) gebruikt deze faciliteiten nooit.



Rapportcijfer oordeel voorzieningen

De respondenten is gevraagd een rapportcijfer tussen 1 en 10 te geven voor hun oordeel over de voorzieningen in het Stationsgebied die men gebruikt (zie grafiek).

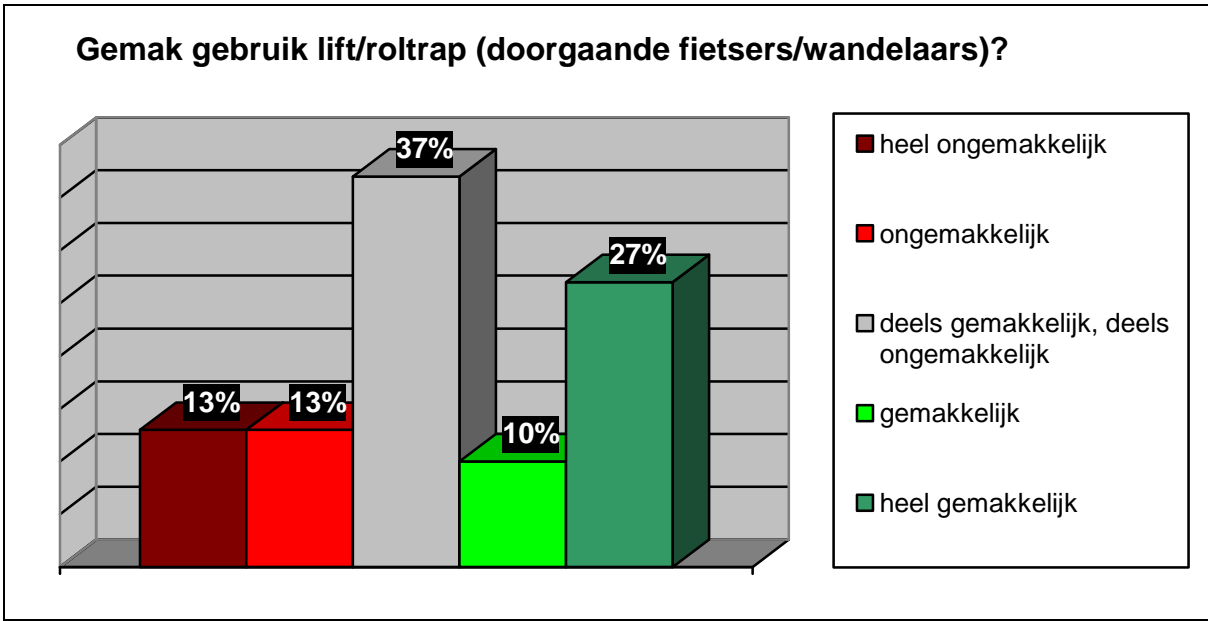
De **Fietsenstalling** scoort met een 7,5 het hoogst, gevolgd door de **P&R** met een 6,9. **Kiosk Mandela** krijgt een 5,8, de categorie '**Anders**' een 5,5 (met name de lift).



Gebruik roltrap voor doorgaande fietsers/wandelaars

Doorgaande fietsers/wandelaars is gevraagd hoe gemakkelijk men het gebruik van de lift/roltrap ervaart (zie grafiek).

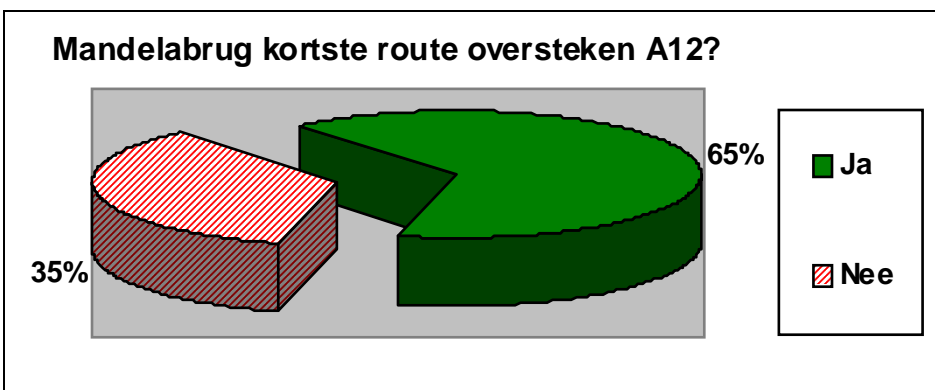
Ruim een kwart ervaart dit als (heel) ongemakkelijk, ruim een derde als (heel) gemakkelijk en ruim een derde deels gemakkelijk, deels ongemakkelijk.



Gebruik Mandelabrug voor fietsers

De respondenten is gevraagd of men wel eens per fiets de A12 wil oversteken, waarbij de route via de Mandelabrug de kortste route vormt (zie grafiek).

Ruim tweederde van de respondenten (65%) geeft aan dat dit het geval is.

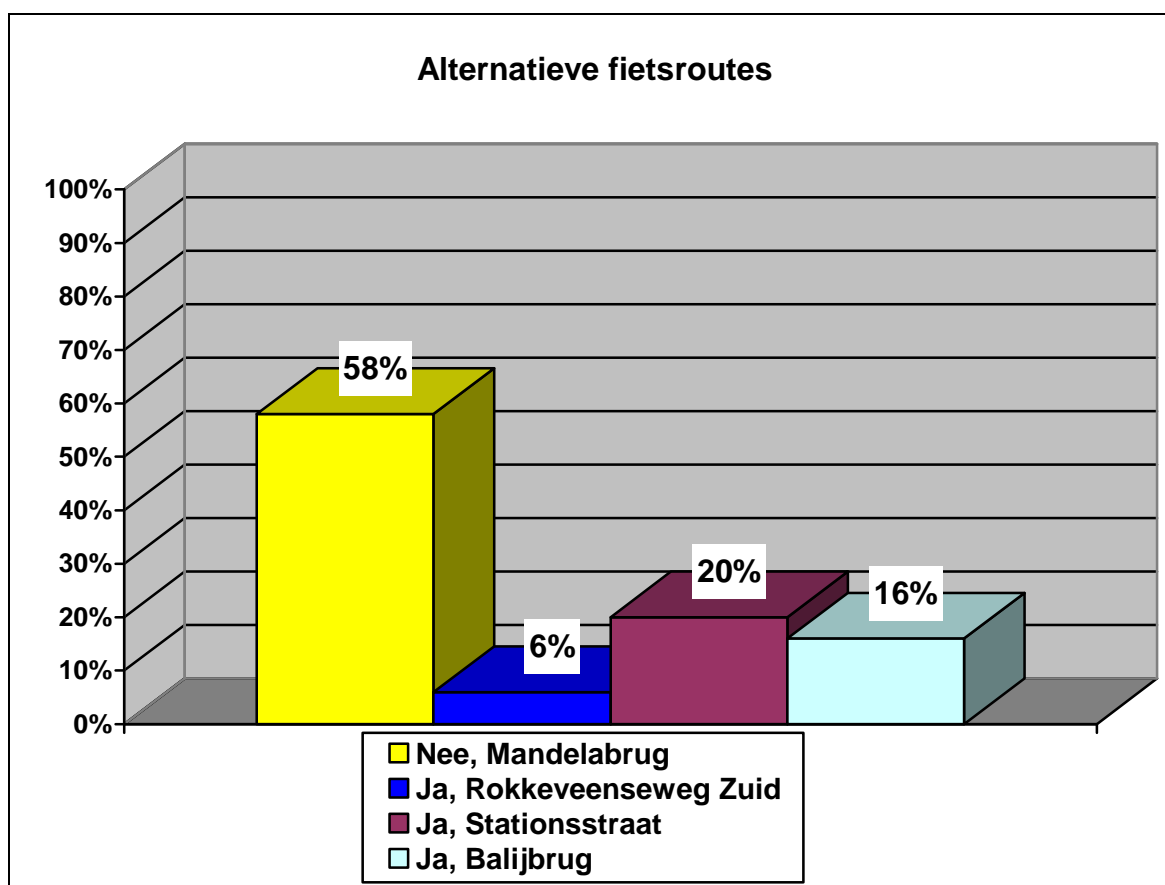


Mijden Mandelabrug

De respondenten voor wie de Mandelabrug de kortste route vormt om de A12 per fiets over te steken (65% van het totaal aan invullers), is gevraagd of men de Mandelabrug bij voorkeur probeert te vermijden en dan bijvoorbeeld de route neemt via de Rokkeveensweg Zuid of de Stationsstraat (zie grafiek).

Ruim de helft van deze groep respondenten (58%, d.w.z. 38% van alle invullers) geeft aan dat men de Mandelabrug gebruikt, bijna de helft (42%, d.w.z. 27% van alle invullers) gebruikt liever een alternatief.

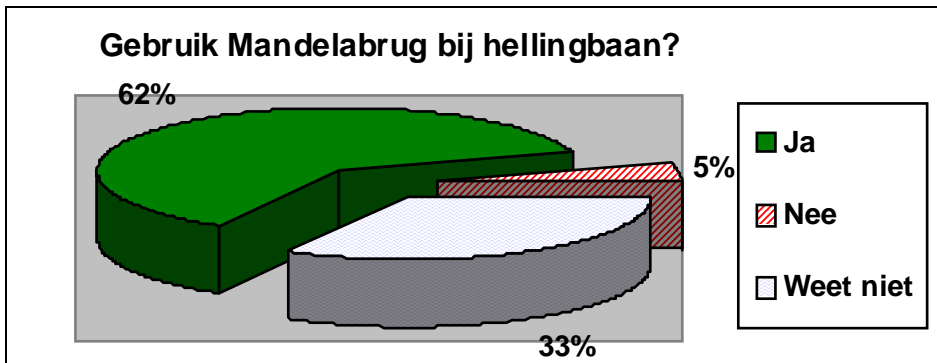
Bijna driekwart van degenen die liever een alternatief gebruiken (71%), geeft aan dit te doen omdat men het gebruik van de roltrap/lift bij het station onhandig vindt, 5% vindt het geen prettige plek. Een kwart heeft een andere reden, soms omdat men beide vindt. Meermalen genoemd is verder dat het ook erg onhandig is voor scooters/brommers.



Gebruik Mandelabrug bij hellingbaan i.p.v. lift/roltrap

Fietsers die nu de Mandelabrug mijden is gevraagd of men de Mandelabrug wél zou gebruiken als er een hellingbaan zou komen i.p.v. de huidige roltrap/lift (zie grafiek).

Bijna tweederde (62%) zegt de brug dan wél te gebruiken, een derde weet het niet.

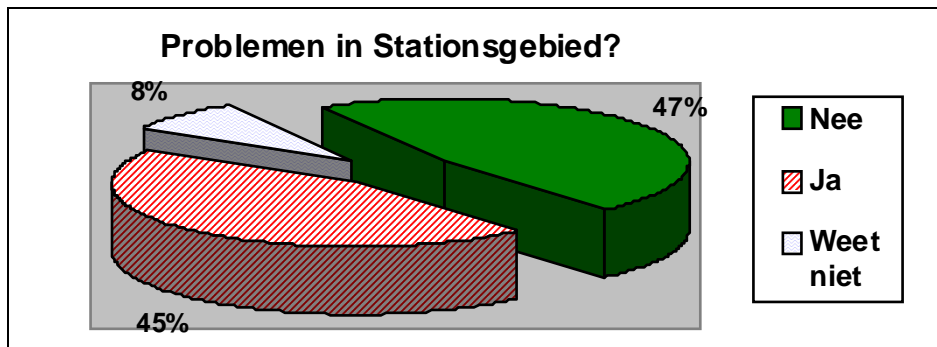


3.3. Ervaren problemen

Ervaren problemen in Stationsgebied

De respondenten is gevraagd of men problemen in het Stationsgebied ervaart (zie grafiek).

Bijna de helft (45%) zegt problemen te ervaren.



Soort problemen

De respondenten die problemen ervaren, is gevraagd welke problemen dat zijn (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

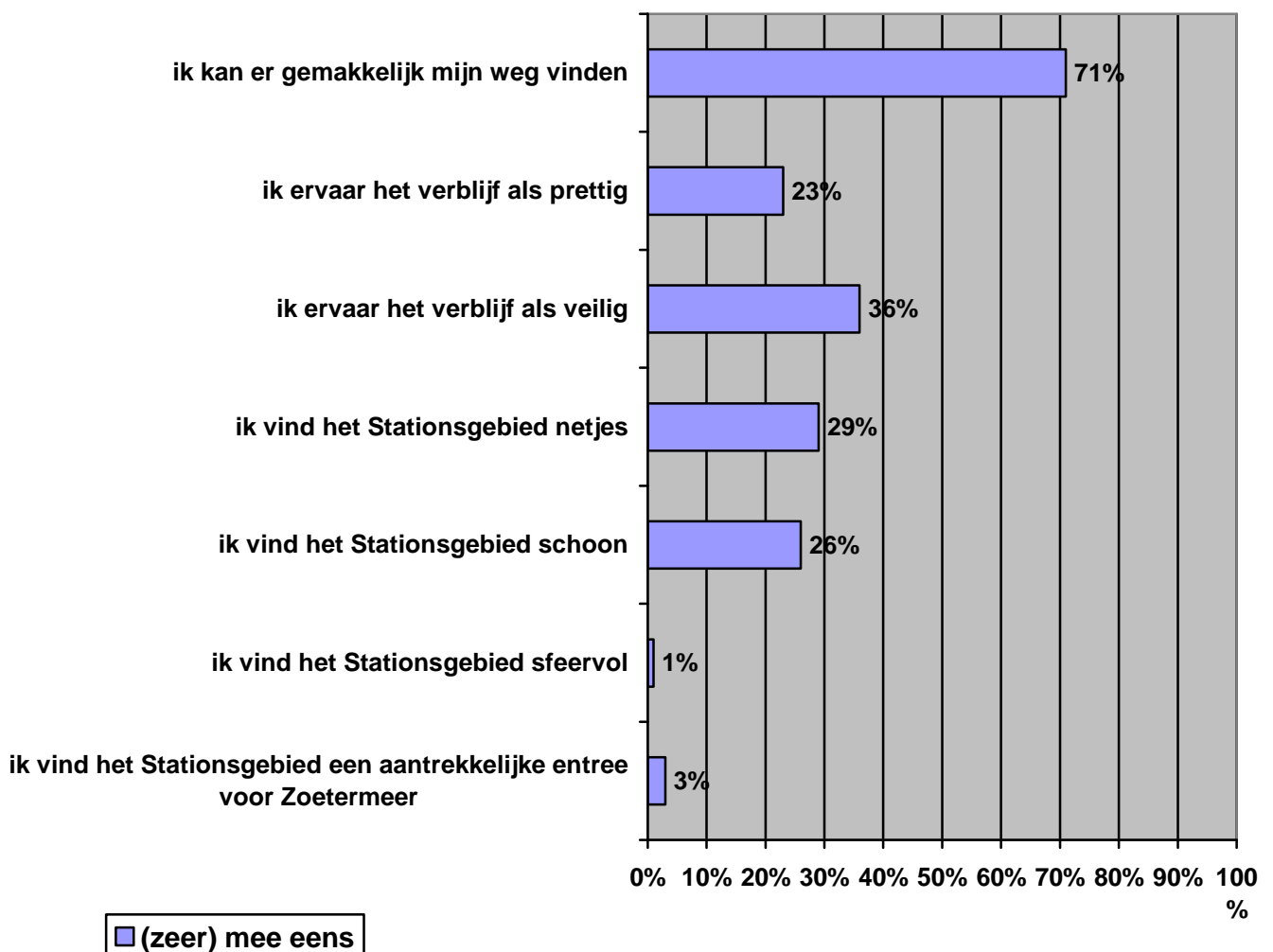
Soort problemen in Stationsgebied (spontaan)	
1. Onveilig gevoel (vooral 's avonds)	13x
2. Stankoverlast in lift en trappenhuis	10x
3. Liften werken vaak niet	9x
4. Roltrappen werken vaak niet	9x
5. Overlast door wind en tocht op brug en perrons	8x
6. Informatievoorziening slecht, met name voor bussen	8x
7. Hangjongeren veroorzaken overlast	6x
8. Omgeving Station onduidelijk, troosteloos, kaal, saai	5x
9. Roltrap gevaarlijk met fiets/brommer	4x
10. Brug lelijk en in slechte staat	4x
11. Wachten op station onprettig	4x
12. Overlast door brommers op brug	3x
13. Goede verbinding met Stadshart ontbreekt	3x
14. Kiosk: uitstraling en beperkt assortiment	3x
15. Fietsenstalling krap	3x
16. Overlast door bedelen	2x
17. Kaartautomaat slecht vindbaar	2x
18. Te weinig kaartautomaten	2x
19. Aansluiting trein-RandstadRail slecht	2x
20. Ver lopen naar treinen	2x

Stellingen over Stationsgebied

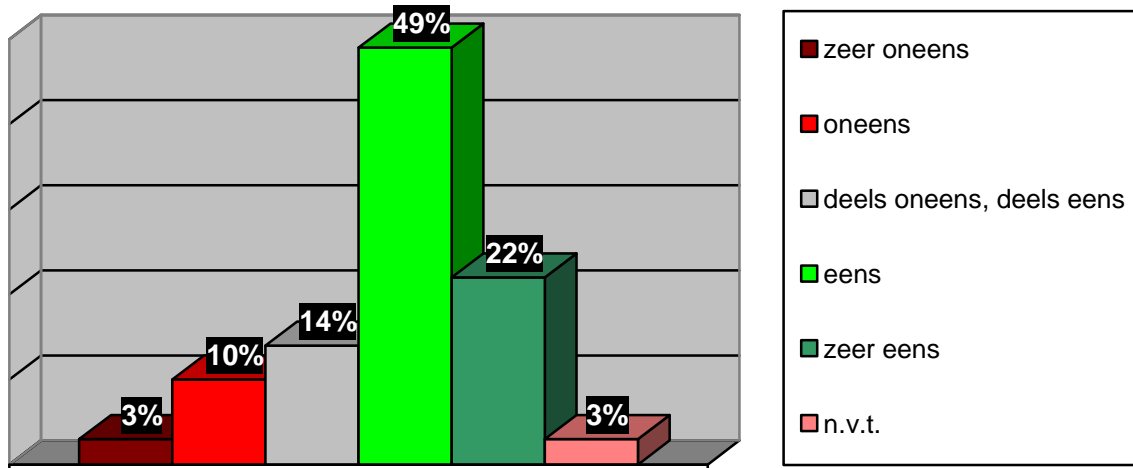
De respondenten is een aantal stellingen voorgelegd met de vraag in welke mate men het eens is met deze stelling (zie grafieken).

De respondenten zijn uiterst kritisch en vinden in meerderheid eigenlijk alleen dat je gemakkelijk je weg kunt vinden in het Stationsgebied, hoewel nog steeds 27% het daar niet (helemaal) mee eens is.

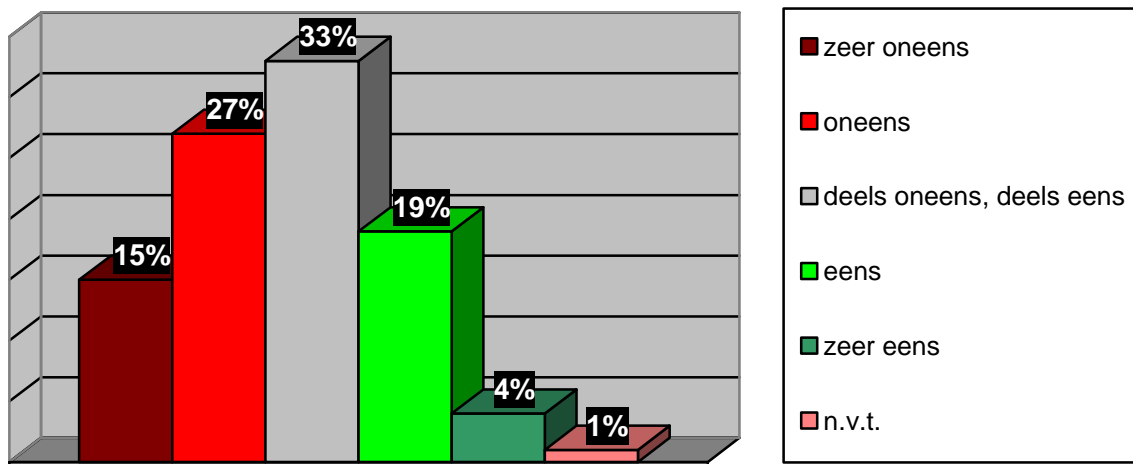
Stellingen over Stationsgebied Zoetermeer (Percentage zeer mee eens / mee eens)



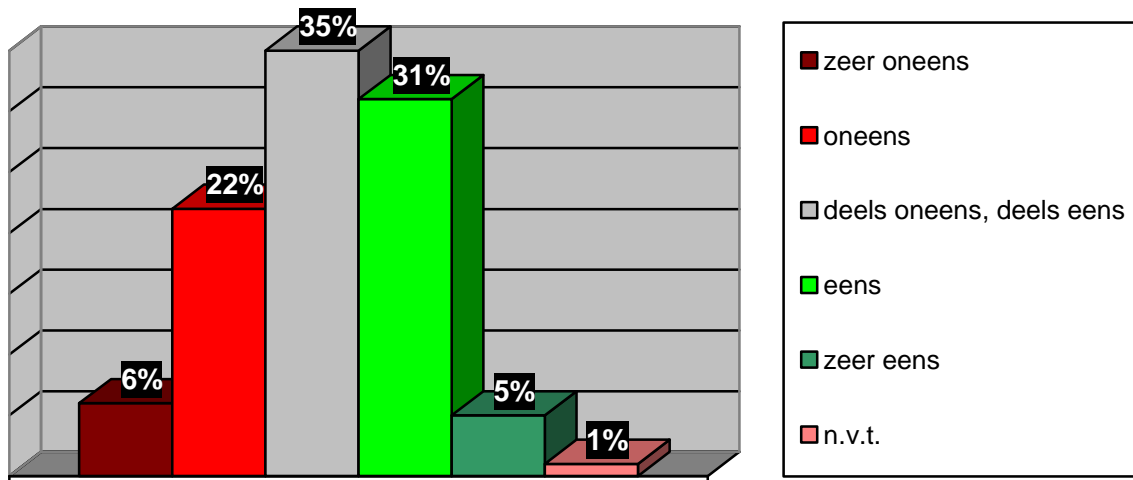
'Ik kan gemakkelijk mijn weg vinden in het Stationsgebied'



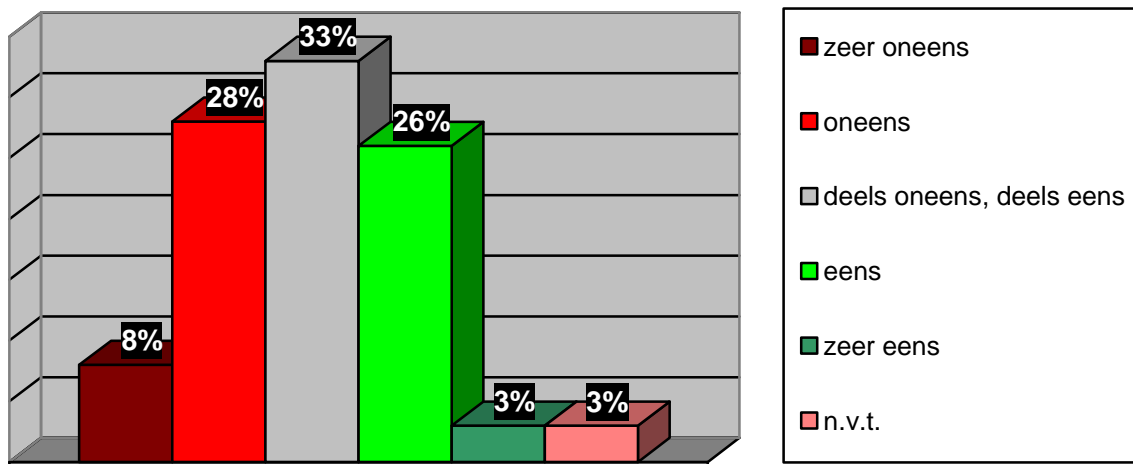
'Ik ervaar het verblijf in het Stationsgebied als prettig'



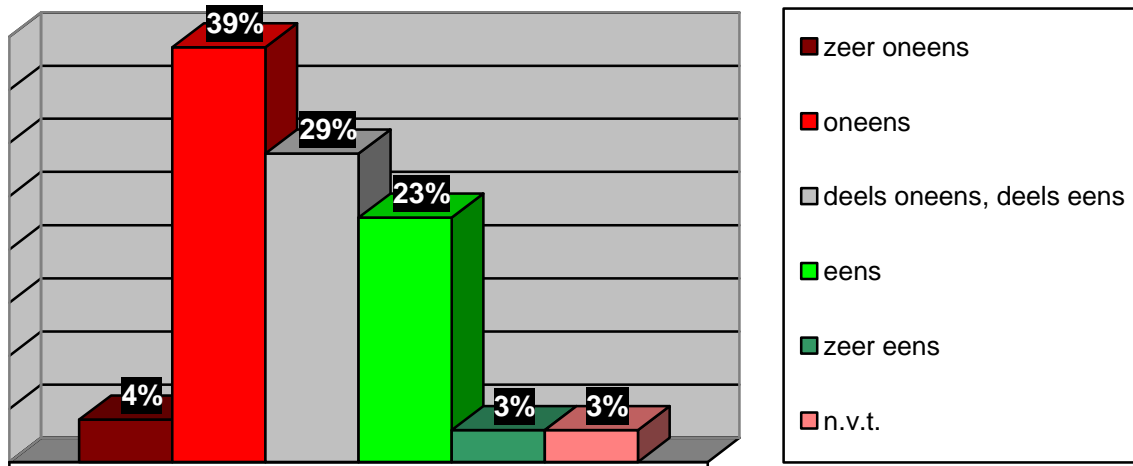
'Ik ervaar het verblijf in het Stationsgebied als veilig'



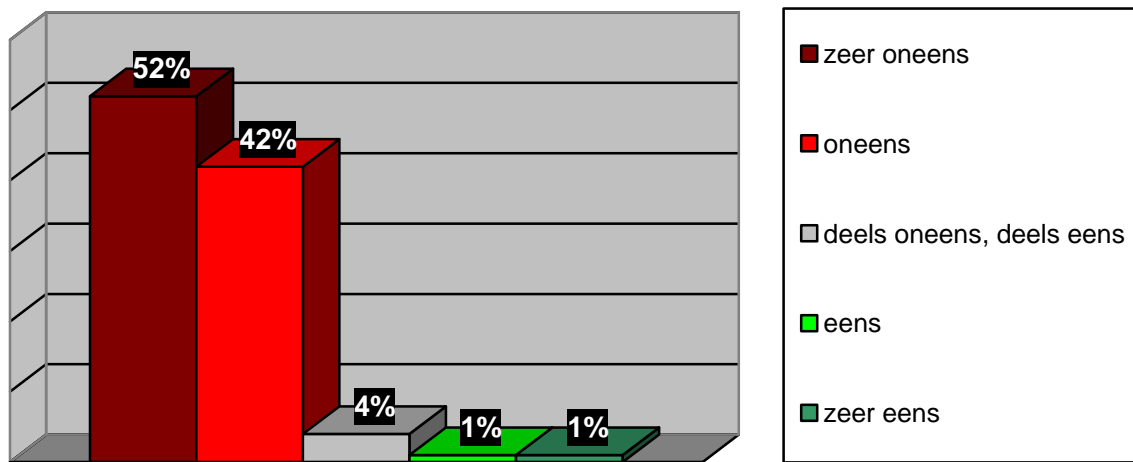
'Ik vind het Stationsgebied netjes'

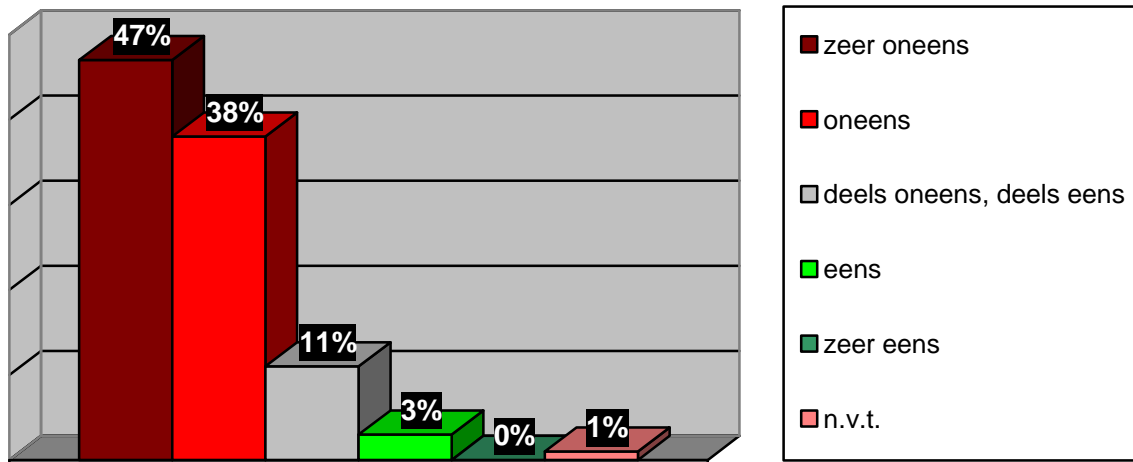


'Ik vind het Stationsgebied schoon'



'Ik vind het Stationsgebied sfeervol'



'Ik vind het Stationsgebied een aantrekkelijke entree

3.4. Ontbrekende faciliteiten

Ontbrekende faciliteiten (spontaan)

De respondenten die het Stationsgebied gebruiken is gevraagd of men iets mist in het Stationsgebied, bijvoorbeeld bepaalde faciliteiten.

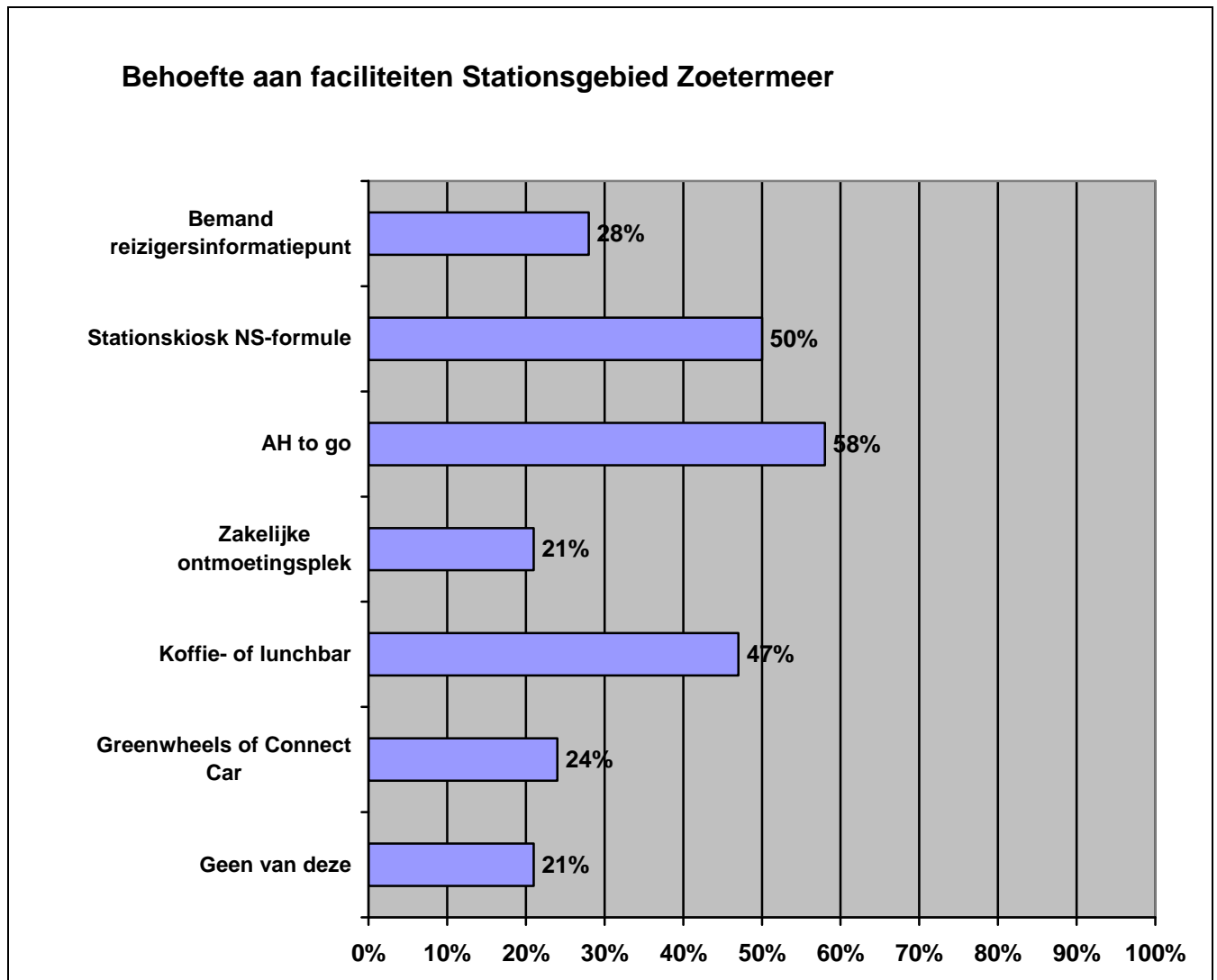
Bijna tweederde van de respondenten (62%) geeft aan iets te missen. De respondenten die iets missen, is gevraagd wat men mist (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

Soort ontbrekende faciliteiten in Stationsgebied (spontaan)	
1. winkels (bloemenwinkel, AH to go, Wizzl etc.)	18x
2. Koffie- of lunchbar	11x
3. Goed toegankelijk, gescheiden toilet	8x
4. Goede, actuele reizigersinformatie	5x
5. Goede verbinding Stadshart, bijv. herkenbare looproute	4x
6. Hellingbaan	4x
7. Mooie, levendige omgeving (bijv. school, woningen)	4x
8. Voldoende kaartautomaten	4x
9. Kiosk met ruimere keuze	3x
10. NS-infopunt	3x
11. Eén gecombineerd busstation	2x
12. Betere liften	2x
13. Beschutte wachtruimte	2x

Gewenste faciliteiten (geholpen)

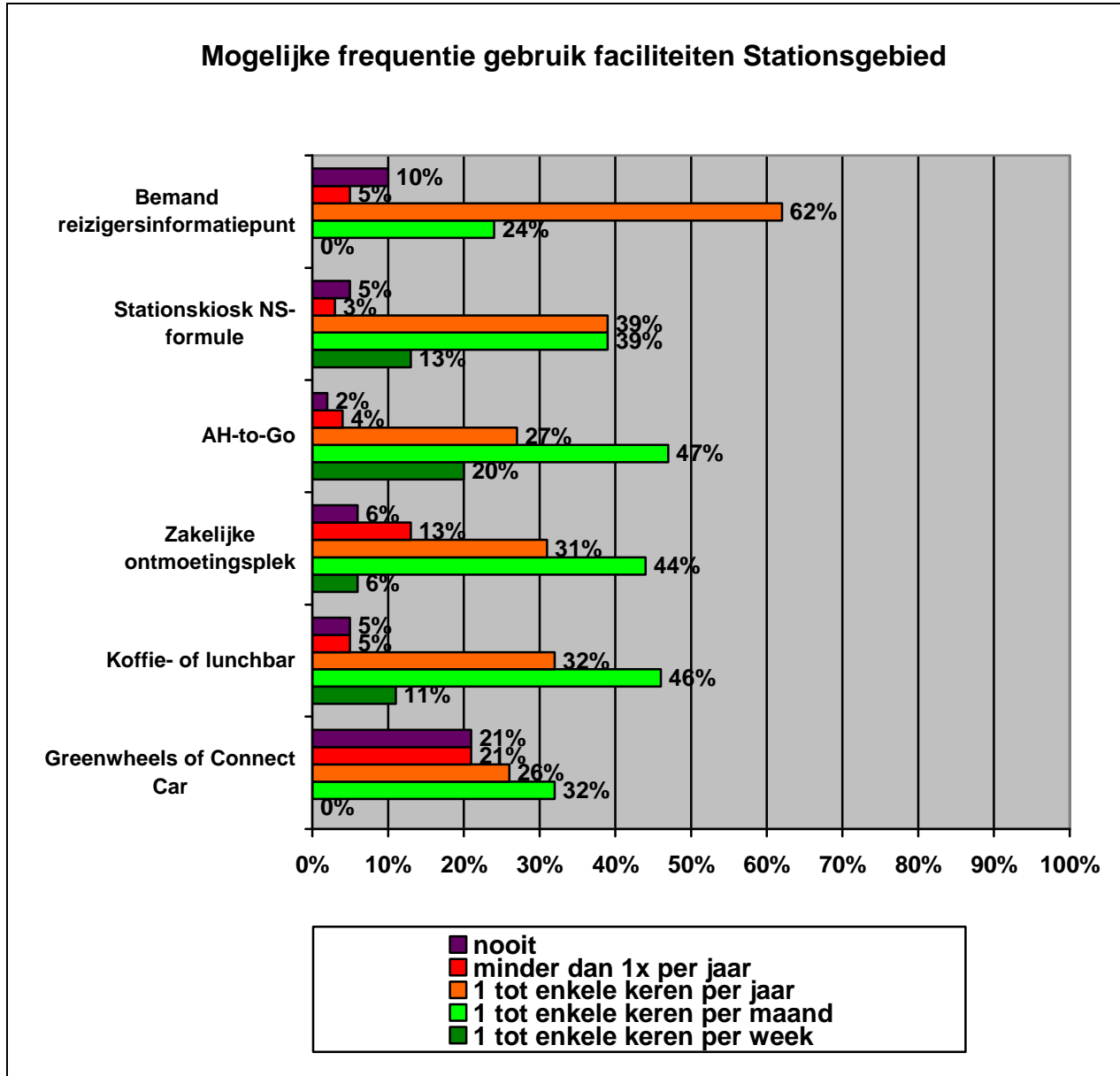
De respondenten is een aantal mogelijke faciliteiten voorgelegd met de vraag of men deze graag in het stationsgebied zou zien (zie grafiek).

Er is bij circa 50% van de respondenten behoefte aan een winkel en aan horeca. Rond een kwart van de respondenten heeft behoefte aan goede reizigersinformatie (28%), een autodeel-mogelijkheid (24%) en een zakelijke ontmoetingsplek (21%).



De respondenten die aangeven een bepaalde faciliteit denken te gaan gebruiken, is vervolgens gevraagd hoe vaak men die faciliteit denkt te gaan gebruiken (zie grafiek).

Een AH to go, kiosk en koffie- of lunchbar zouden duidelijk in een regelmatige behoefte voorzien.



3.5. Verbetersuggesties

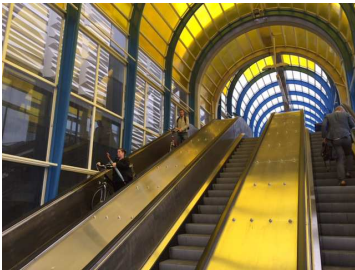
Verbetersuggesties Stationsgebied (spontaan)

De respondenten is gevraagd of men suggesties heeft het gebied te verbeteren.

Ruim driekwart (76%) heeft suggesties. Hieronder staan de meest genoemde suggesties (zie tabel met meermalen genoemde zaken).

De belangrijkste suggesties hebben te maken met het moderner, sfeervoller, schoner en veiliger maken van de brug, mede door faciliteiten als winkels en kleinschalige horeca. Daarnaast worden diverse suggesties gedaan die betrekking hebben op het gebied rond het Station, zoals bereikbaarheid, groener en levendiger maken omgeving, betere verbindingen met centrum en P&R, informatievoorziening Zoetermeer en haar activiteiten etc.

Verbetersuggesties Stationsgebied (spontaan)	
1. Moderner, sfeervol station (groen, sfeerverlichting, kleuren, muziek, warmte, activiteiten, kunst)	25x
2. Duidelijke looproutes naar Centrum en P&R	7x
3. Vaker schoonmaken (hoekjes tunnel, ramen, P&R)	6x
4. Hellingbaan voor fietsers	6x
5. Meer beschutting tegen wind in tunnel en op perrons	5x
6. (avond)winkels als AH to go	5x
7. Publieksfuncties in omgeving / leegstand aanpakken	5x
8. Horeca: koffi corner/kiosk	4x
9. Plattegrond/informatie over Zoetermeer, o.a. activiteiten	4x
10. Actuele reisinformatie (bemand en/of schermen)	4x
11. Veiligheid vergroten, ook op P&R (surveillance, licht)	3x
12. Hangjongeren weg	3x
13. Meer kaartjesautomaten	2x
14. Aankondigingen op brug moderniseren (scherm)	2x
15. Station beter bereikbaar maken met auto	2x
16. Meer liften	2x
17. Professionele (ondergrondse) fietsenstalling	2x

EINDCONCLUSIES GEBRUIKERSONDERZOEK**Gebruik Stationsgebied**

Een ruime meerderheid van de 139 respondenten van de straatinterviews (77%) is positief dat het College van B&W van Zoetermeer het Stationsgebied wil gaan aanpakken.

De meeste gebruikers van het Stationsgebied blijken treinreizigers en RandstadRail-reizigers, op afstand gevolgd door Busreizigers. Veel reizigers gebruiken meerdere vervoersvormen. Andere belangrijke gebruikers zijn doorgaande wandelaars en fietsers, die vaak in de buurt wonen en de Mandelabrug gebruiken als oversteek over de A12. De gebruikers van P&R blijken vooral pure parkeerders die werken bij één van de werkgevers in de buurt van het Station. De meerderheid van de gebruikers van het Stationsgebied gebruikt dit meermalen per week. Het doel van het verblijf is hoofdzakelijk werkgerelateerd, op afstand gevolgd door recreatief gebruik.

De overgrote meerderheid van de gebruikers heeft Zoetermeer als begin- of eindbestemming. Vooral incidentele reizigers en busreizigers ervaren een overstap als niet gemakkelijk, o.a. omdat onduidelijk is waar men heen moet, de afstanden (te) lang en de route naar de bushaltes niet overdekt. Andere overstappers ervaren dit o.h.a. wel als gemakkelijk.

De gebruikers maken in vergelijkbare mate gebruik van de fietsenstalling die goed scoort, de P&R die redelijk scoort en Kiosk Mandela die maar een magere voldoende krijgt.

Van de groep OV-reizigers verblijft het merendeel zo'n 5-15 minuten in het gebied. Om het wachten te veraangename wenst men vooral een prettiger, comfortabeler station waar je beschut kunt zitten en geen overlast ervaart van vooral wind, maar ook regen en (tabaks)rook.

Wandelaars, maar vooral doorgaande fietsers (waaronder scooters, brommers, gebruikers elektrische fietsen), hebben nogal wat klachten over de roltrap en de lift. De roltrap vindt men gevaarlijk in gebruik, zeker met volle boodschappentassen, een boodschappenwagentje of een kind achterop. De roltrap is ook vaak buiten gebruik. Bij problemen met de roltrap ontstaat er een file voor de lift. Deze noemt men te klein en men vindt het gebruik onprettig vanwege rondhangende jongeren. Daarnaast ruiken ze nogal eens naar urine of hasj.

Een meerderheid van de doorgaande fietsers zegt de Mandelabrug vaker te gaan gebruiken als er een niet te steile hellingbaan zou komen.

Ruim de helft van de fietsende respondenten waarvoor de Mandelabrug de kortste route vormt om de A12 over te steken, zegt dat men deze bewust mijdt en een alternatieve route neemt. Belangrijkste reden is de onhandige roltrap/lift.



Ervaren problemen Stationsgebied

Veel gebruikers ervaren problemen met veiligheid en overlast door rondhangjongeren. Ook de gebrekkige reizigersinformatievoorziening wordt als probleem gezien. Uit een aantal voorgelegde stellingen blijkt dat men Zoetermeer als een aantrekkelijk OV-knooppunt ziet, zeker als het ook een Intercityhalte zou worden. Groot probleem is echter dat men het Station absoluut niet sfeervol vindt en geen aantrekkelijke entree voor Zoetermeer. Daarnaast wordt het niet (voldoende) veilig, schoon, prettig en netjes gevonden. Met name incidentele reizigers (waaronder nogal wat buitenlanders) en busreizigers kunnen hun weg er niet gemakkelijk vinden.

Ontbrekende faciliteiten

Reizigers hebben de grootste behoefte aan faciliteiten, vooral aan actuele OV-reizigersinformatie. Ook mist men o.a. winkels en horecafaciliteiten, een makkelijk toegankelijk toilet, voldoende OV-automaten en beschutte zitplekken. Er is desgevraagd duidelijk behoefte aan een Stationskiosk, een AH to go en/of een koffie- of lunchbar. Ook een bemand reizigersinformatiepunt zou in een behoefte voorzien. Ook lijkt er in mindere mate interesse voor een zakelijke ontmoetingsplek en een mogelijkheid voor autodelen op - of nabij het Station.

Langsrijders A12

Omdat men maar weinig kan zien van Zoetermeer, hebben langsrijdende automobilisten geen echt beeld van de stad. Het beeld dat blijft hangen is niet al te best en negatiever dan men Zoetermeer zegt te kennen. De overgrote meerderheid vindt Zoetermeer aan de snelweg saai, nieuw, betonnerig, niet uitnodigend en een tikje armoedig overkomen. Minder dan de helft vindt de Mandelabrug in de huidige staat een aantrekkelijke entree voor Zoetermeer.

Verbetersuggesties

De belangrijkste suggesties zijn om het station moderner, sfeervoller, groener en veiliger te maken en te voorzien in winkels en kleinschalige horecavoorzieningen. Ook actuele reisinformatie is een belangrijke wens. Ook wordt de suggestie gedaan voor een duidelijke (loop)route naar het centrum en P&R-terrein en een publieksvriendelijke omgeving met levendigheid, ook ná kantoortijd.

De resultaten uit het straatonderzoek en het internetonderzoek komen op hoofdlijnen goed overeen qua gebruik en wensen. Wel blijken de internetinvullers duidelijk negatiever te zijn over het huidige Stationsgebied.

Dick Speelpenning,
Sr. onderzoeker QUO-communications

Utrecht, 30-06-2015