

KU LEUVEN

**FACULTEIT SOCIALE WETENSCHAPPEN
MASTER OF SCIENCE IN HET
OVERHEIDSMANAGEMENT EN -BELEID**

TREINEN EN TIJDEN

Een etnografische studie
naar ervaringen van reizigers over de stiptheid van hun trein

Promotor : Prof. Dr. M. BRANS
Verslaggever : Dr. J. CROMPVOETS
Assessor: Nele BOSSENS

MASTERPROEF
aangeboden tot het verkrijgen
van de graad van Master of
Science in het
Overheidsmanagement en
-beleid
door
Niek RITZEN

academiejaar 2013-2014

KU LEUVEN

**FACULTEIT SOCIALE WETENSCHAPPEN
MASTER OF SCIENCE IN HET
OVERHEIDSMANAGEMENT EN -BELEID**

TREINEN EN TIJDEN

Een etnografische studie
naar ervaringen van reizigers over de stiptheid van hun trein

Promotor : Prof. Dr. M. BRANS
Verslaggever : Dr. J. CROMPVOETS
Assessor: Nele BOSSENS

MASTERPROEF
aangeboden tot het verkrijgen
van de graad van Master of
Science in het
Overheidsmanagement en
-beleid
door
Niek RITZEN

academiejaar 2013-2014

SAMENVATTING

14,6 procent van alle treinen in 2013 kwam niet of te laat op het eindstation aan. In deze masterproef werd vanuit de beleidswetenschappelijke literatuur het beleidsprobleem van stiptheid van treinen geconstrueerd. De focus lag daarbij op het perspectief van de reiziger. Aan de hand van het drie stappenplan van Weimer en Vining (2005) zijn de ervaringen, gevolgen, oorzaken en suggesties van de reizigers tot verbetering in kaart gebracht.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Op basis van het stappenplan van De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007) werd een etnografische studie uitgevoerd op het treintraject Leuven-Maastricht. Dit traject is 20 keer afgelegd. Tijdens elke reis zijn observaties uitgevoerd en korte interviews gehouden. De kwalitatieve onderzoeksresultaten zijn gevalideerd in een focusgroep met respondenten die regelmatig de trein nemen en ervaring hebben met stiptheidsproblemen.

Gebaseerd op Anderson's (1975) definitie van een probleem is geconcludeerd dat stiptheid van treinen als een probleem gedefinieerd kan worden. Treinreizigers ervaren stiptheidsproblemen in deze studie manifest en tastbaar. Ze ervaren het probleem niet als een zeer urgent beleidsprobleem. Reizigers ervaren het als storend en wensen van de NMBS een structurele aanpak en oplossing.

Op basis van de typologie van Hoppe en Van der Graaf (1992) is gesteld dat het probleem kenmerken heeft van zowel een getemd als een (on)getemd ethisch probleem. Er is voldoende kennis aanwezig maar er bestaan onenigheid over de maatstaven die kunnen leiden tot de oplossing van het probleem. Hierbij moet het woord ethisch worden genuanceerd, het gaat om een verschil in opvatting maar niet om een conflict over fundamentele waarden.

VOORWOORD

Dit is hem dan. Mijn masterproef voor het behalen van een graad als Master of Science. Het is een sluitstuk van 10 jaar intensief onderwijs na de middelbare school. Het was een lange weg om hier te geraken. Niet enkel de laatste twee jaar in Leuven aan de Katholieke Universiteit maar ook de acht jaren in Nederland op het Regionaal Onderwijs Centrum (ROC) in Almelo en het Hoger Beroeps Onderwijs (HBO) in Enschede.

Mijn dank gaat uit naar Prof. Dr. Marleen Brans en Nele Bossens voor de uitstekende begeleiding. De nodige tips, adviezen, grondige feedback en literatuurvoorstellen hebben mij geholpen om tot dit eindresultaat te komen. Hartelijke dank.

De reis van 10 jaar door het onderwijslandschap was nooit mogelijk geweest zonder de steun van mijn ouders. Opgeven was geen optie; ik werd altijd gestimuleerd om door te gaan. Afmaken waar je aan begonnen bent is het credo geweest. Ook als ik mijn ‘rapport’ het liefst als een achtjarige onder de deurmat wilde stoppen. Dank.

Tot slot gaat mijn dank uit naar mijn geliefde Louise. Door dik en dun steunt zij mij. Ze waarschuwde mij voor de universiteit maar wees mij ook terecht op de mogelijkheden die het ging bieden. Al twee jaar lang is het op vrijdag een warm bad als de trein Utrecht binnenrijdt en wij weer voor even bij elkaar zijn.

Leuven, voorjaar 2014

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	I
Voorwoord.....	II
Inhoudsopgave.....	III
Lijst met tabellen	IV
Lijst met figuren	V

Hoofdstuk 1: Inleiding & onderzoeksvragen 1

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader..... 4

2.1 De definitie van beleid en van beleidsproblemen	4
2.2 Beleid als een cyclus van activiteiten	5
2.3 Het publiek en haar rol in beleid.....	7
2.4 Een probleem, haar omvang en type probleem.....	10
2.5 Probleem definiëren	12
2.5 Besluit	13

Hoofdstuk 3: Methoden 14

3.1 Uitvoering methode	14
3.2 Etnografische studie.....	15
3.2.1 Uitvoering etnografische studie	16
3.2.2 Overzicht treinritten.....	20
3.3 Respondenten.....	21
3.3.1 Interviewrespondenten.....	21
3.3.2 Focusgroeprespondenten	22
3.3.3 Respondenten per type.....	23
3.3.4 Maskering	23
3.4 Besluit	24

Hoofdstuk 4: Onderzoekresultaten 24

4.1 Onderzoeksvraag 1: de ervaringen van reizigers	25
4.1.1 Ervaringen volgens rapporten.....	26
4.1.2 Resultaten geobserveerd en gevalideerd.....	27
4.1.3 Resultaten ervaringen door reizigers	32

4.1.4 Conclusie onderzoeksvraag 1	34
4.2 Onderzoeksvraag 2: de gevolgen voor reizigers	35
4.2.1 Gevolgen volgens rapporten	36
4.2.2 Resultaten	37
4.2.3 De analyse.....	38
4.2.4 Conclusie onderzoeksvraag 2	39
4.3 Onderzoeksvraag 3: de oorzaken volgens reizigers	40
4.3.1 Oorzaken volgens rapporten	41
4.3.2 De resultaten	43
4.3.3 De analyse.....	44
4.3.4 Conclusie onderzoeksvraag 3	46
4.4 Onderzoeksvraag 4: de suggesties volgens reizigers	47
4.4.1 Oplossingen volgens rapporten.....	47
4.4.2 De resultaten	49
4.4.3 De analyse.....	50
4.4.4 Conclusie onderzoeksvraag 4	53
Hoofdstuk 5: Conclusie & aanbevelingen	54
Bibliografie.....	61
Bijlagen:	
Bijlage 1: topiclijst.....	64
Bijlage 2: codering treinreizen	68
Bijlage 3: codering ervaringen	87
Bijlage 4: codering gevolgen	94
Bijlage 5: codering oorzaken	97
Bijlage 6: codering suggesties	102

LIJST MET TABELLEN

Tabel 1:	Streekkwaliteit NMBS service Bron: NMBS (2012)	P. 3
Tabel 2:	Typologie van problemen aan de hand van kennis en maatstaven Bron: Hoppe en Van Der Graaf (1992)	P. 11
Tabel 3:	Percentage stiptheid per treintype Bron: Infrabel (2013)	P. 17
Tabel 4:	Relatie onderzoeksvraag en dataverzamelingsmethode	P. 19
Tabel 5:	Overzicht onderzochte treinritten	P. 20
Tabel 6:	Interviewrespondenten etnografische studie met tape	P. 22
Tabel 7:	Interviewrespondenten etnografische studie zonder tape	P. 22
Tabel 8:	Profiel focusgroeprespondenten	P. 23
Tabel 9:	Interviewrespondenten naar geslacht, type reiziger en leeftijd	P. 23
Tabel 10:	Overzicht observaties over informatievoorziening in de trein	P. 29
Tabel 11:	Overzicht onderdelen voor ervaringen met communicatie	P. 33
Tabel 12:	Overzicht onderdelen voor gevolgen: te laat komen	P. 37

Tabel 13:	Overzicht onderdelen voor gevolgen: persoonlijke gevolgen	P. 37
Tabel 14:	Oorzaken van stiptheidsproblemen volgens Infrabel Bron: Infrabel (2013)	P. 41
Tabel 15:	Overzicht overige genoemde oorzaken door reizigers	P. 43

LIJST MET FIGUREN

Figuur 1:	Voorstelling beleidscyclus op basis van theorie Howlett, Ramesh, & Perl (2009)	P. 6
Figuur 2:	Voorstelling van een probleem op basis van definitie Hoogerwerf en Herweijer (2003)	P. 10
Figuur 3:	Weergave verantwoordelijk voor vertragingen binnen het personenvervoer Bron: Infrabel (2014)	P. 42
Figuur 4:	Communicatieschema binnen NMBS-groep vanuit treinbegeleider Bron: FOD Mobiliteit en Vervoer (2013)	P. 49

1. INLEIDING& ONDERZOEKSVRAGEN

Er zijn van die issues waar de kranten vaak over schrijven, de politiek veel over debatteert en de minister druk mee is. Stiptheid van het openbaar vervoer is zo'n probleem. Dat de NMBS kampt met een stiptheidsprobleem blijkt niet enkel uit de krantenartikelen, maar ook uit het stiptheidsrapport van Infrabel (2014), één van de vennootschappen van de NMBS-groep. 14,6 procent van alle treinen in 2013 kwam niet of te laat op het eindstation aan¹. De afgelopen 13 jaar heeft de NMBS-groep nog nooit zulke slechte stiptheidscijfers gepubliceerd. In het jaar 2012 kwam bijvoorbeeld nog 12,8 procent van de treinen op tijd aan. (Infrabel, 2013)

Maar stiptheidsproblematiek is niet enkel een probleem dat op basis van een databank, of onderzoeksrapporten is te construeren. Het is een probleem waar dagelijks duizenden reizigers tijdens het pendelen van en naar werk of studiedoor worden getroffen. Maar ook studenten die wekelijks van en naar huis reizen of toeristen van en naar een toeristische attractie. Kortom: elke reiziger kan er zo nu en dan hinder van ondervinden.

Om het stiptheidsbeleid goed te evalueren dient het probleem gedefinieerd te worden. Op basis van het drie stappenplan van Weimer en Vining (2005) is het stiptheidsprobleem gedefinieerd. Dit stappenplan bestaat uit het bepalen van de symptomen van het probleem, het structureren van het probleem en het zoeken naar oorzaken van het probleem. De algemene vraagstelling van deze masterproef is: *“Op welke manier ervaren reizigers de stiptheidsproblemen, de oorzaken, gevolgen van stiptheidsproblemen en welke suggesties hebben reizigers voor oplossingen van de stiptheidsproblemen?”* Om deze vraag te beantwoorden is gebruik

¹ Volgens de NMBS-groep is een trein vertraagd als hij met zes of meer minuten vertraging een station binnenrijdt.

gemaakt van concepten uit de beleidsanalytischeliteratuur, zoals het drie stappenplan tot het construeren van een beleidsprobleem van Weimer en Vining (2005) en de rol van burgers in het vormen van beleid van Howlett, Ramesh en Perl (2009)

Concreet is er een antwoord geformuleerd op de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke ervaringen hebben treinreizigers met de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?
2. Welke gevolgen hebben stiptheidsproblemen in het (arbeids)leven van treinreizigers en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?
3. Welke oorzaken liggen er volgens treinreizigers ten grondslag aan de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?
4. Welke suggesties hebben reizigers voor oplossingen van het stiptheidsprobleem en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?

De kwaliteit van het openbaar vervoer onderzoeken vanuit het perspectief van de reizigers is relevant. Reizigers kijken vanuit een ander perspectief naar kwaliteit van het openbaar vervoer ten opzichte van rapporten. Zij hebben dagelijks te maken met kwaliteit van het openbaar vervoer en hebben hierdoor misschien innovatieve ideeën ter verbetering van de kwaliteit. Stiptheid benaderen vanuit een reiziger biedt niet enkel een nieuw perspectief. Het brengt ook in kaart welke behoeften reizigers hebben ten opzichte van de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Reizigers geven de dienstverlening door de NMBS geen hoge score. Uit de kwaliteitsbarometer van de NMBS blijkt dat in 2012 de reizigers de NMBS gemiddeld op een schaal van 1 tot en met 10 het cijfer 6,49 gaven. Het betreft een reizigersoordeel over de kwaliteit van de algehele service van de NMBS (NMBS, 2013). De NMBS heeft zelf als streefcijfer een 7 op 10 gesteld. Op basis van Tabel 1

kunnen we concluderen dat de NMBS dit streefcijfer sinds 2009 nooit heeft behaald!

Tabel 1: Streefkwaliteit NMBS service:

Streefcijfer per jaar

2012	6,49/10
2011	6,28/10
2010	6,41/10
2009	6,92/10

Bron: NMBS (2012)

Uit het rapport van de NMBS blijkt dat voornamelijk frequente reizigers ontevreden zijn (vaak reizigers die een hoog besteedbaar bedrag aan reizen inkopen) (NMBS, 2013). De mate waarop het kwaliteitsoordeel van de reizigers zich ontwikkelt, hangt nauw samen met de tevredenheid over de stiptheid van het treinverkeer. (NMBS, 2013).

Dit onderzoek kent naast een maatschappelijke relevantie ook een wetenschappelijke relevantie. In deze masterproef is het beleidsprobleem en eventuele oplossingen geconstrueerd vanuit het perspectief van de burger/klant, waarbij gebruik is gemaakt van concepten uit de beleidsanalytische literatuur. De definitie van een beleidsprobleem luidt volgens Hoogerwerf en Herweijer (2003, p. 24) als volgt: “Een probleem kan men omschrijven als een discrepantie tussen een maatstaf (beginsel, norm) en een voorstelling van een bestaande of verwachte situatie”. Om de kwaliteitsnorm te halen moet worden nagegaan welke ervaringen en opvattingen reizigers hebben over de stiptheid van de treinen.

2. THEORETISCHE KADER

Het theoretisch kader reikt concepten aan om het beleidsprobleem van treinvertragingen te construeren. Het theoretisch kader is als volgt opgebouwd. Eerst wordt beleid gedefinieerd en vervolgens wordt stilgestaan bij de beleidscyclus. Daarna wordt de rol van het publiek en de publieke opinie binnen de beleidsvoering besproken. Vervolgens wordt vanuit theoretisch perspectief ingegaan op de omvang, gevolgen en oorzaken van een probleem. Tot slot zal er een drie stappenplan worden gegeven voor het definiëren van een probleem.

2.1 De definitie van beleid en van beleidsproblemen

Overheden creëren producten en diensten gericht op dienstverlening aan de burger (Schram, 2013). Hiervoor moet overheidsbeleid ontwikkeld worden. Maar hoe wordt binnen de beleidswetenschap 'beleid' gedefinieerd? De auteurs Hoppe, Jeliaskov, van de Graaf en Grin (1998, p.14) leggen de focus op de politieke doelen die ten grondslag liggen aan de keuze van beleid. Zij definiëren beleid als: "Een politiek bekrachtigd plan voor de aanpak, liefst oplossing, van een maatschappelijk probleem".. Volgens Hoppe en anderen moet het ontwikkelen van beleid oplossingen bieden voor maatschappelijke problemen. Het ontbreekt bij hen aan een definitie wat met een maatschappelijk probleem wordt bedoeld.

Anderson (1975, p. 5) definieert beleid als volgt: "A relatively stable, purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern". Anderson formuleert een brede definitie van beleid. Beleidsactoren zijn de overheid, maar kunnen ook actoren zijn uit de publieke en private sector. Eveneens beschrijft Anderson een verschil tussen problemen en bekommernissen. Problemen zijn manifest, tastbaar, objectief terwijl

een bekommernis een constructie van een probleem is in de geest van bepaalde actoren.

Voor deze masterproef vormen de ervaringen en opvattingen van treinreizigers over het stiptheidsprobleem de basis van de probleemdefiniëring.. Stiptheidsproblemen bij de NMBS worden volgens de definitie van Anderson niet door alle reizigers als een probleem ervaren, het is met andere woorden niet voor alle reizigers een ‘bekommernis’.

Het verloop van beleidsactiviteiten kent daarentegen haar eigen logica hetgeen betekent dat er een volgorde in de activiteiten zit. Dit sluit aan wat er in de volgende paragraaf besproken gaat worden: de beleidscyclus.

2.2 Beleid als een cyclus van activiteiten

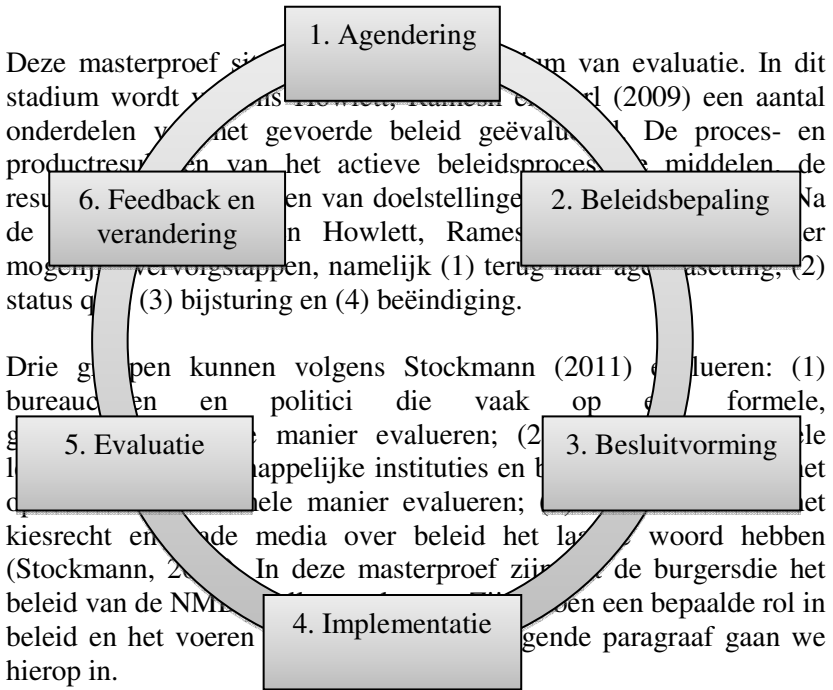
Al enkele decennia wordt het beleidsproces weergegeven als een cyclus. Beleid wordt daarbij gezien als een continu proces zonder een echt gedefinieerd einde. Lasswell ontwierp de eerste beleidscyclus Deze bestond uit zes stappen:

- (1) intelligentie (vergaren van informatie),
- (2) voorschrift (voorschrijven van bepaalde actie),
- (3) invocatie (welke situatie er toe leidt dat het beleid tot stand komt),
- (4) toepassing (uitvoering),
- (5) beëindiging en
- (6) beoordeling.

Om het NMBS tijdsprobleem te situeren wordt in deze masterproefgebruik gemaakt van de beleidscyclus van Howlett, Ramesh en Perl (2009). De beleidscyclus bestaat volgens hen uit zes stadia. (1) agendering, (2) beleidsbepaling, (3) besluitvorming, (4) implementatie, (5) evaluatie en (6) feedback en verandering. Volgens Howlett, Ramesh en Perl (2009) is de zesde fase van groot belang, omdat in alle voorgaande beleidscycli beleid als een continu proces werd voorgesteld. Na evaluatie volgde opnieuw agendering of

beleidsbepaling zonder dat er ruimte was voor een discussie of er verandering nodig is aan het beleid. In Figuur 1 wordt een schematische weergave gegeven van de beleidscyclus.

Figuur 1: Voorstelling beleidscyclus op basis van theorie Howlett, Ramesh en Perl (2009)



Figuur 1 (Eigen vormgeving).

4.3 Het publiek en haar rol in beleid

Stockmann (2011) heeft het over burgers die het beleid evalueren. Schram (2013) heeft het over burgers ten opzichte van het bestuur. In dit onderzoek zijn de burgers of publieksleden de treinreizigers. Deze treinreizigers hebben een dubbele rol. Zo betaalt de reiziger een kaartje om vervoerd te worden en sluit hiermee als klant juridisch een

contract af met de NMBS om vervoerd te worden. Tegelijkertijd betaalt diezelfde reiziger belasting waarvan de NMBS-groep betaald wordt. Maar het blijft niet enkel bij klant en belastingbetaler want diezelfde klant kan een kritische burger zijn die geïnteresseerd is in treinvervoer en participeert in een werkgroep van een belangenorganisatie. Diezelfde reiziger is een partner geworden die de overheid helpt diensten beter uit te voeren. (Schram, 2013)

In deze masterproef staat de rol van reiziger centraal, in zijn rol van kritische burger van de NMBS-groep. De rol van het publiek en publieke opinie wordt bemoeilijkt doordat een beleidsprobleem niet voor iedereen eenduidig is geformuleerd. Wat voor de een probleem is, is voor de ander een bekommernis omdat het probleem faalt zichzelf te manifesteren (Anderson, 1975). De perceptie van het stiptheidsprobleem van treinen zal voor een werknemer die gebruik maakt van de auto voor het woon-werkverkeer anders zijn dan voor een werknemer die van de trein gebruik maakt.

In de huidige samenleving is beleidsontwikkeling en –formulering geen ‘alleenrecht’ van politici of de overheid. Belangengroepen leveren concrete afgewerkte evaluaties af bij ministers, en denktanks evalueren beleid van a tot z. Howlett, Ramesh en Perl (2009) spreken in dit kader over het ‘beleidsuniversum’. Het beleidsuniversum kan gezien worden als een allesomvattende verzameling van alle mogelijke actoren en instituties die direct of indirect bij een beleidsdomein zijn betrokken. Per domein is er vervolgens een beleidssubstelsysteem waar actoren binnen instituties die op een bepaald onderwerp werkzaam zijn o.a. beleidsvoorstellen doen en evaluaties verrichten. Net als binnen denktanks en belangengroepen kan het publiek hierin een rol spelen.

Howlett, Ramesh en Perl (2009) zien het publiek als een kleine speler, die weliswaar een kleine en belangrijke rol in het beleidsproces speelt. Het publiek dwingt politici tot keuzes en tot het ontwikkelen van aantrekkelijk beleid. Indien politici hier geen gehoor aan geven, dan worden beleidskeuzes inzet van de verkiezingen en spreekt de burgers zich alsnog uit over het voorgesteld politieke

beleid. Howlett, Ramesh en Perl (2009) stellen dat (1) politici zodra ze verkozen zijn niet verplicht zijn te luisteren naar de voorkeuren van het volk en (2) de meeste kiezers niet op basis van het verkiezingsprogramma hun keuze maken, maar zich wel laten leiden door ideologische uitgangspunten. Om de kloof tussen burger en bestuur te dichten wordt sinds de jaren '80 verwezen naar beleidsnetwerken die samen rond de tafel zitten en opties overwegen door te luisteren naar verschillende groepen die de inbreng van het publiek vertegenwoordigen. Maar de daadwerkelijke publieke beleidsinbreng is afhankelijk van de wijze waarop de samenleving is gestructureerd.

België kenmerkt zich als neo-corporatistisch samenleving waarin noden en wensen van burgers via belangenroepen over gebracht worden naar het bestuur. Howlett, Ramesh en Perl (2009) beschrijven het neo-corporatisme als aandacht voor die groepen die goed georganiseerd zijn en die van de overheid een geprevaleerde positie krijgen gericht op samenwerking. Een neo-corporatistische samenleving kan worden opgevat als een verbinding tussen de staat en de samenleving waarin de staat geïnstitutionaliseerde verbindingen aangaat met groepen in de samenleving die de mening van het publiek vertegenwoordigen (Howlett, Ramesh en Perl 2009).

Naast de belangengroepen spelen massamedia een rol. Sommige schrijven de massamedia een cruciale rol toe in het beleidsproces (Herman en Chomsky, 1988; Parenti, 1986). Andere schrijven een kleine rol toe in het beleidsproces (Kingdon, 1984). Massamedia vervullen twee opdrachten om de link tussen het publiek, de publieke opinie en de samenleving te vervullen. Ten eerste is massamedia invloedrijk in de agendering, via massamedia worden noden en wensen doorgegeven aan politici. En ten tweede speelt massamedia een rol bij het aanwijzen van beleidsfalen, wat gaat er niet goed in de uitvoering van beleid (Howlett, Ramesh en Perl, 2009).

In deze masterproef worden ervaringen, gevolgen, oorzaken en suggesties besproken van de stiptheidsproblematiek bij de NMBS. Deze paragraaf heeft laten zien dat de mening van het publiek en de

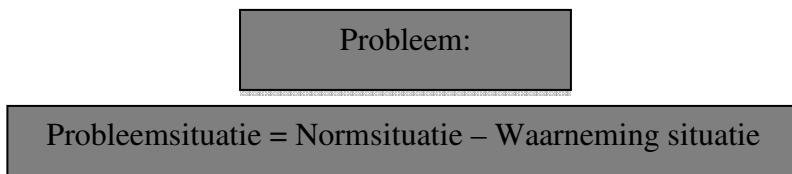
publieke opinie een rol heeft in het beleidsproces. In België heeft het publiek een minder sterke rol, omdat de samenleving als neo-corporatistisch getypeerd kan worden. Massamedia en belangengroepen hebben daarom een belangrijke rol in het beleidsproces juist om de mening van het publiek te verwoorden. Maar dit betekent dat het publiek minder directe invloed heeft binnen het beleid.

Om gevolgen, oorzaken en suggesties vanuit ervaringen van de reiziger op een juiste manier in kaart te brengen zal er in de komende paragrafen gespecificeerd worden wat omvang van een probleem is en wat er bedoeld wordt met verdeling van een probleem.

2.4 Een probleem, haar omvang en type probleem

Anderson (1975) beschreef in zijn definitie van beleid dat er een verschil is tussen een probleem en bekommernis. Een probleem is pas een probleem voor burgers als het subjectief als probleem wordt ervaren. De definitie van Anderson geeft aan dat er een bepaalde omvang aan een probleem kan zitten. Maar waar ligt die scheidingslijn tussen probleem en bekommernis? Hoogewerf en Herweijer (2003) definiëren een probleem als volgt: “Een probleem kan men omschrijven als een discrepantie tussen een maatstaf (beginsel, norm) en een voorstelling van een bestaande of verwachte situatie” (Hoogewerf en Herweijer, 2003, p. 24).

Figuur 2: Voorstelling van een probleem op basis van definitie Hoogewerf en Herweijer (2003)



Figuur 2 (Eigen vormgeving),

Hoogerwerf en Herweijer geven niet aan welke verschillende soorten problemen er zijn. Hoppe en Van de Graaf (1992) hebben verschillende soorten problemen gedefinieerd. De vier verschillende type problemen zijn (1) getemde problemen, (2) (on)getemde ethische problemen, (3) (on)tembare wetenschappelijke problemen en (4) Ongetemde politieke problemen. Aan de hand van een groot of kleine zekerheid van kennis en grote of kleine consensus over maatstaven verschillen deze type van elkaar. Zie Tabel 2 voor de indeling.

Tabel 2: Typologie van problemen aan de hand van kennis en maatstaven

		Zekerheid van kennis	
		<i>Groot</i>	<i>Klein</i>
Consensus over maatstaven	<i>Groot</i>	Getemde problemen	(On)tembare wetenschappelijke problemen
	<i>Klein</i>	(On)tembare ethische problemen	Ongetemde politieke problemen

Bron: Hoppe en Van De Graaf (1992)

Getemde problemen worden zo genoemd, omdat ze volledig en gegarandeerd oplosbaar zijn. Het is bekend wat het probleem is en er is een zekeremate van consensus over het probleem. Over (on)tembare wetenschappelijke problemen is weinig kennis beschikbaar over de oorzaken van het probleem. Er is namelijk een hiaat in de wetenschappelijke kennis over het probleem. Bij (on)tembare ethische problemen is er kennis maar bestaat er onenigheid over de maatstaven die kunnen leiden tot de oplossing van het probleem. Tot slot zijn er de ongetemde politieke problemen. Hoppe en Van de Graaf (1992) laten met deze verschillende type problemen zien dat een probleem verschillende soorten omvang kan hebben.

We menen dat het stiptheidsprobleem binnen de NMBS het best getypeerd kan worden als een getemd probleem. De kennis over het probleem is eerder groot: er is reeds veel over geschreven in de media en gedebatteerd in het federaal parlement. Daarnaast heeft Infrabel, de spoorbeheerder, veel rapporten gepubliceerd over waar de oorzaken van de stiptheidsproblemen liggen. Ook is er consensus over waar de oplossingen van het probleem liggen. Binnen de politiek heerst er grote overeenstemming dat de treinen op tijd moeten rijden. Wel liggen er kleine accent verschillen in het type oplossing.

In deze masterproef zullen ervaringen van reizigers met de stiptheid van de treinen met wetenschappelijke concepten uit de beleidsliteratuur worden gedefinieerd. De vraag die overblijft is: hoe kan een probleem worden gedefinieerd?

2.5 Probleem definiëren

Een probleem definiëren gebeurt alledag en door iedereen. Beleidsproblemen formuleren gebeurt niet door iedereen elke dag. Volgens Weimer en Vining (2005) is de sleutel tot het definiëren van een probleem het verzamelen van goede informatie en het nagaan wie door het beleidsprobleem getroffen wordt. Weimer en Vining hebben een drie stappenplan opgesteld om problemen te identificeren:

(1) Het bepalen van symptomen. In deze stap dienen volgens Weimer en Vining (2005) symptomen getaxeerd te worden. Voor deze symptomen dient een verklaring te worden gevonden. Die taxatie van de symptomen is vooral van belang als achtergrondinformatie voor de probleemanalyse. Hieronder worden onder andere onderzoeksrapporten, rapportages van middenveld organisaties, statistieken uit officiële databanken en interviews met experts verstaan.

(2) Structuren ('framen') van het probleem. In deze stap wordt het probleem volgens Weimer en Vining (2005) in termen van

marktfaling of overheidsfaling gesitueerd. De vraag wordt gesteld: welke faling ligt ten grondslag van het probleem, overheidsfaling of marktfaling? Echter is het voor Weimer en Vining (2005) niet enkel framing uit economische denkkaders maar ook vanuit sociologische, psychologische en antropologische denkkaders. Uiteindelijk is deze stap bepalend voor de oplossingen die gekozen worden.

(3) Denken over de oorzaken van het probleem. In deze stap wordt er gezocht naar de oorzaken van het probleem. Volgens Weimer en Vining (2005) zijn er drie bronnen van oorzaken: (1) Wetenschappelijke theorieën: empirisch, (2) beleidstheorieën: veronderstellingen uit de beleidspraktijk en (3) veldtheorieën: veronderstellingen uit het beleidsveld.

2.6 Besluit

Problemen rondom stiptheid kunnen aan de hand van verschillende concepten uit de beleidswetenschappelijke literatuur geconstrueerd worden. Of het een beleidsprobleem is, kan gedefinieerd worden aan de hand van definities van Anderson (1975) en Hoppe, Jeliaskov, van de Graaf en Grin (1998). Ook de definitie voor een beleidsprobleem van Hoogerwerf en Herweijer (2003) kan inzichten geven in de definiëring van een probleem.

Deze masterproef construeert vanuit de reiziger het beleidsprobleem. Aan de hand van de rolinvulling volgens Howlett, Ramesh en Perl (2009) kan geëvalueerd worden in hoeverre de rol van de reiziger een rol speelt binnen de beleidscyclus. De typologie van Hoppe en Van der Graaf (1992) geeft inzicht in welk type beleidsprobleem stiptheid is.

De sleutel tot het construeren van een goedbeleidsprobleem is volgens Weimer en Vining (2005) het verzamelen van goede informatie en het nagaan wie door het beleidsprobleem getroffen wordt. Zij hebben hiervoor een drie stappenplan van ontwikkeld. Het

bepalen van symptomen, het structureren van het probleem en het denken over de oorzaken van het probleem.

3. METHODEN

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de methode van dataverzameling. Er zal worden beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd, zodat het onderzoek gerepliceerd kan worden en onderzoekers de adequaatheid van de aanpak, validiteit en betrouwbaarheid van de dataverzameling kunnen beoordelen.

3.1 Uitvoering methode

De doelstelling van deze masterproef was om de ervaringen en opvattingen van treinreizigers over de stiptheid van treinen te verzamelen. Uiteindelijk moet dit resulteren in een aantal aanbevelingen. Om tot die set van aanbevelingen te komen zijn er vier concrete subdoelen:

1. Het beschrijven van ervaringen van treinreizigers tijdens problemen met tijden van de treinen.
2. Het inventariseren van ervaringen op het traject Leuven – Maastricht (NL).
3. Het beschrijven van ervaringen en opinies van reizigers over de oorzaken van het probleem met tijden van de trein.
4. Het formuleren van suggesties voor verbeteracties vanuit het reizigersperspectief voor de NMBS.

Om deze doelstellingen te behalen is gekozen voor etnografisch onderzoek. Dit is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij gebruiken, gewoonten en handelingen van de onderzochte groep in haar culturele context worden gedocumenteerd en waarin gebruik wordt gemaakt van observaties en semi-structureerde interviews en validatie van bevindingen door de onderzoekseenheden (Peuter, Smedt en Bouckaert, 2007).

Om de analyse van de etnografische studie te verdiepen is er bij de onderzoeksvragen extra informatie opgezocht. Deze extra informatie is afkomstig uit rapporten, onderzoeken, en beleidsstukken van onder

andere de NMBS-groep en de Federale Overheidsdienst (FOD) Mobiliteit en Vervoer. In hoofdstuk 4 zal bij elke deelparagraaf kort ingegaan worden op de belangrijkste bevindingen uit deze rapporten. Daarbij kijken we steeds in welke mate het beeld dat de NMBS heeft over het stiptheidsprobleem, overeenkomt met het beeld dat de reizigers in ons onderzoek hebben.

3.2 Etnografische studie

Bij een etnografische studie worden de “onderzoekseenheden”, de reizigers, geobserveerd in de “natuurlijke omgeving”. In deze masterproef was dit de trein. Etnografisch onderzoek kan volgens De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007) worden geduid aan de hand van vier belangrijke kenmerken.

Een eerste kenmerk van een etnografische studie is de methode die gebruikt wordt, namelijk participatieve observatie. Participatieve observatie staat voor intensief veldwerk waarbij de onderzoeker deel uitmaakt van het onderzoeksveld. Een groep of samenleving wordt van binnenuit bestudeerd door als onderzoeker zelf deel te nemen aan het “sociale systeem” dat onderzocht wordt. Daarbij neemt de onderzoeker zoveel mogelijk waar, noteert de observaties zonder dat er veel systematiek aan de waarneming ten grondslag ligt, omdat alle observaties relevante informatie kunnen bevatten. In deze masterproef werd het stiptheidsprobleem van de NMBS vanuit het perspectief van de treinreizigers verklaard; zij zijn als publieke actor directe belanghebbenden.

Ten tweede is het een holistische benadering. Dit betekent dat er met verschillende observaties geprobeerd wordt één waarneembare werkelijkheid te construeren. Door middel van 20 treinreizen is gezocht naar verbanden in stiptheidsproblemen en zijn op basis van de percepties van de treinreizigers ervaringen (werkelijkheden) geconstrueerd. De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007) stellen daarbij dat het centrale uitgangspunt van de individuele acties van de treinreizigers enkel begrepen kunnen worden in de context van het

geheel. De scope is ruim, waarbij alle gebeurtenissen worden meegenomen om de onderliggende thema's van de treinreizen te definiëren.

Ten derde is etnografisch onderzoek contextgevoelig. Dit betekent dat rekening moet worden gehouden met specifieke karakteristieken die van invloed zijn of verband houden met bepaalde door de treinreiziger ervaren situaties. Een ervaring van een treinreiziger wordt gekleurd door het karakter van de reiziger. De ene reiziger hecht veel waarde aan punctualiteit en wordt opstandig als de trein vijf of tien minuten is vertraagd, terwijl een andere reiziger zich pas opwindt bij een vertraging boven de 20 minuten. Ten vierde dient er aandacht geschonken te worden aan de beschrijving van de sociaal-culturele context van België, die van onze buurlanden verschilt.

De functie van een etnografische studie is volgens De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007) in hoofdzaak een ex-post evaluatie. Een etnografische studie is vooral aangewezen in situaties waar het verzamelen van detailinformatie in een beperkt aantal situaties noodzakelijk is. Etnografische studie geeft op een aantal thema's gedetailleerde inzichten in de effecten van het beleid van de NMBS om stiptheid aan te pakken. Het is de intentie van deze studie om factoren te identificeren die de basis vormen van het succes of falen van het stiptheidsproblemen op het spoor.

3.2.1 Uitvoering etnografische studie

De etnografische techniek is toegepast volgens de vier stappen van De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007), namelijk: (1) Selectie onderzoeksdoelgroep en locatie, (2) observaties, (3) rangschikken en (4) analysering van onderzoeksresultaten in samenwerking met de doelgroep.

Ten eerste werd er een keuze gemaakt voor de selectie van de onderzoeksdoelgroep en de locatie. Op basis van informatie uit treinvertragingrapporten van de NMBS en Infrabel is gekozen om

een deel van het hoofdrail netwerk² te onderzoeken. Met een overstap en een verschil tussen een intercity en een regionale trein. Een praktische overweging was dat het onderdeel moest uitmaken van de reis vanuit Leuven naar Nederland. Nederland is enkel via Roosendaal en Maastricht te bereiken. Aan de hand van de stiptheidscijfers per treintype is er een keuze gemaakt voor het traject Leuven - Maastricht.

Tabel 4: Percentage stiptheid per treintype

Stiptheid naar treintype:

IC-treinen	82,4%
P-treinen	83,0%
IR-treinen	87,7%
L-treinen	89,8%

Bron: Infrabel (2013)

De kans op vertraging op de lijn Oostende – Eupen, waar Leuven – Luik deel van uitmaakt, is bijna 20% (Infrabel, 2013). L-treinen (regionale treinen) hebben een gemiddelde stiptheidspercentage van 89,8% (Infrabel, 2013). Deze keuze is gemaakt om vaker dan normaal vertraging te hebben. Dit betekent wel dat het traject niet helemaal representatief is voor het hele Belgische net. Wel kent de lijn Leuven-Maastricht pendelaars, toeristen/dagjesreizigers, scholieren en studenten die in totaal het grootste deel van de treinreizigers in België uitmaken. Om praktische overwegingen werd de treinreis tussen Luik en Maastricht niet altijd afgemaakt. In Visé is er dan voor gekozen om direct de trein terug te nemen om een uur tijd te besparen.

Ten tweede zijn er observaties uitgevoerd. Tussen 3 maart 2014 en 1 april 2014 is het traject Leuven – Maastricht of visa versa 20 keer afgelegd. Daarbij is 2 keer in de ochtendspits gereisd, 8 keer in de avondspits, 8 keer in de daluren in de middag en de avond en 2 keer in de studentenspits op zondagavond. Deze verdeling komt, omdat er

²Hoofdrail netwerk is het intercity spoor tussen de kust en Eupen en Essen naar Charleroi.

vaak gereisd is van en naar Nederland (in het weekend) en dat andere activiteiten belemmerde om op andere tijdstippen te reizen. Zie paragraaf 3.2.2 voor een uitgebreid overzicht. De observaties zijn vastgelegd via de klassieke schriftelijke wijze: met hand en papier en na elke reis of retour uitgetypt op de computer. De observaties zijn aangevuld met 11 korte interviews van tussen de 2 en de 5 minuten op het perron en in de trein. Deze 11 interviews zijn opgenomen en woordelijk uitgeschreven. Naast deze interviews werden er 3 gesprekken gevoerd die niet zijn opgenomen maar gedetailleerd zijn opgeschreven tijdens het gesprek. Die zijn niet opgenomen omdat bijvoorbeeld een respondent dit niet wenste of omdat een gesprek spontaan ontstond.

Ten derde zijn de observaties gerangschikt. De gefragmenteerde informatie is thematisch gerangschikt. Alle uitgeschreven verslagen zijn manueel gecodeerd en ondergebracht in een aantal terugkerende thema's om voornamelijk de ervaringen tijdens de treinreizen te structureren. De opgenomen interviews zijn getranscribeerd en eveneens gecodeerd om de ervaringen, oorzaken, gevolgen en suggesties tot verbetering te rangschikken. In bijlage 2 tot met 6 zijn de coderingsschema's toegevoegd.

Ten vierde is er een analyse van onderzoeksresultaten in samenspraak met de stakeholders gemaakt. In de vorm van een focusgroep³ zijn de gerangschikte onderzoeksresultaten aan treinreizigers afkomstig uit heel Vlaanderen voorgelegd. De topiclijst voor dit focusgesprek is te vinden in bijlage 1. Op deze manier zijn de onderzoeksresultaten gevalideerd aan de hand van de reacties van de treinreizigers. De populatie van de focusgroep is verspreid over heel Vlaanderen uitgenodigd. Bij het werven van de deelnemers voor de focusgroep zijn drie kanalen gebruikt. Via de belangenvereniging voor reizigers TramTreinBus, in mijn sociale netwerk en op de trein. Er is voor gekozen om degene die geïnterviewd zijn tijdens de etnografische studie niet te vragen voor de focusgroep om zoveel

³De focusgroep vond plaats op 1 april om 19:00 uur in het Groot Begijnhof te Leuven.

mogelijk reizigers te betrekken in het onderzoek. De respondenten zijn afkomstig uit heel Vlaanderen om zoveel mogelijk perspectieven te hebben. In de volgende paragraaf wordt de onderzoekspopulatie en hun demografische eigenschappen beschreven. Defocusgroep is op tape opgenomen en woordelijk getranscribeerd.

Alle verslagen zijn inductief gecodeerd op basis van de Grounded Theory. Conform het vier analyseplan van King, Keohane en Verba (1996) zijn de verslagen gecodeerd. De eerste stap is het onderscheiden van fragmenten en het schrappen van de niet relevante fragmenten. De tweede stap is het open coderen door losse codes toe te kennen per fragment. De derde stap is het axiaal coderen waarin codes worden samengevoegd. Er wordt verfijnd via sublabels en er worden verbanden gezocht tussen labels en context. De vierde fase is het selectief coderen. Het doel van de vierde fase is een centrale categorie te identificeren op basis van een set van codes. (King, Keohane en Verba, 1996)

Niet alle onderdelen van de etnografische studie geven antwoord op alle onderzoeksvragen. Tabel 4 geeft een overzicht van welke onderdelen van de etnografische studie gebruikt zijn bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

Tabel 4: Relatie onderzoeksvraag en dataverzamelingsmethodiek

Onderzoeksvraag:	Dataverzamelingsmethode:
Welke ervaringen hebben treinreizigers met de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?	- Observaties - Interviews - Focusgroep
Welke gevolgen hebben stiptheidsproblemen in het (arbeids)leven van treinreizigers en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?	- Interviews - Focusgroep
Welke oorzaken liggen er volgens treinreizigers ten grondslag aan de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe	- Interviews - Focusgroep

verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?

Welke suggesties hebben reizigers voor oplossingen van het stiptheidsprobleem en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?

3.2.2 Overzicht treinritten

Tijdens de 20 treinritten is er geobserveerd in 38 treinen⁴, hiervan zijn er 20 intercity treinen op het traject Leuven - Luik en 18 regionale treinen tussen Luik - Maastricht. Van elke treinrit werd een uitgebreid verslag geschreven en deze verslagen zijn gecodeerd. In de etnografische verslagen zijn eveneens de interviews opgenomen van de respondenten op het perron en in de trein.

Tabel 5: Overzicht onderzochte treinritten.

Treinritten							
	Datum:	Uur⁵:	Naar:	1^e rit:	V⁶:	2^{de} rit	V:
1	03/03/14	11:26	Maastricht	IC509	12	R5362	6
2	03/03/14	13:19	Leuven	R5383	-	IC536	-
3	07/03/14	14:26	Visé	IC512	-	R5365	-
4	07/03/14	15:35	Leuven	R5385	-	IC538	-
5	07/03/14	17:26	Maastricht	IC515	7	R5368	6
6	09/03/14	21:11	Leuven	R5391	-	IC544	-
7	11/03/14	15:26	Visé	IC513	-	L5366	-
8	11/03/14	16:35	Leuven	L5386	-	IC539	-
9	13/03/14	12:26	Maastricht	IC510	7	L5363	-
10	16/03/14	22:11	Leuven	L5392	-	IC545	6
11	18/03/14	16:26	Visé	IC514	7	L5367	-
12	18/03/14	17:35	Leuven	L5387	-	IC540	-

⁴Tijdens treinrit 15 is de observatie in Luik afgebroken, omdat de vertragingen te hoog was opgelopen waardoor de aansluiting is gemist.

⁵Vertrekkur zoals vermeld in het spoorboekje.

⁶Vertraging in minuten.

13	19/03/14	17:26	Visé	IC515	6	L5368	-
14	19/03/14	18:37	Leuven	L5388	-	IC541	-
15	25/03/14	13:26	Visé	IC511	17		-
16	25/03/14	15:00	Leuven		-	IC537	-
17	28/03/14	17:26	Maastricht	IC515	6	R5368	-
18	30/03/14	18:11	Leuven	L5388	-	IC541	-
19	31/03/14	7:26	Visé	IC505	-	L5358	-
20	31/03/14	8:35	Leuven	L5378	-	IC531	-

3.3 Respondenten

Voor de interviews en de focusgroep zijn personen als waarnemingseenheden gebruikt. Over het algemeen kan er worden aangenomen dat er drie groepen zijn die de trein nemen: (1) pendelaars, van en naar het werk, (2) studenten, van en naar een onderwijsinstelling of kot en (3) dagjesmensen/toeristen. Deze categorieën worden in dit deelhoofdstuk gebruikt.

3.3.1 Interviewrespondenten

Er zijn 11 personen geïnterviewd waarvan een geluidsopname is gemaakt en 3 personen zonder geluidsopname. De volgend lijst van respondenten zijn chronologisch gesorteerd op afname. De volgende respondenten hebben meegedaan:

Tabel 6: Interviewrespondenten etnografische studie met tape

Interviewrespondenten			
	Type reiziger:	Geslacht:	Geschatte leeftijd⁷:
1	Student	Man	20 en 25
2	Werkend/pendelaar	Man	26 en 30
3	Werkend/pendelaar	Man	36 en 40
4	Student	Man	20 en 25
5	Werkend/pendelaar	Vrouw	46 en 50

⁷Deze leeftijd is zelf geschat.

6	Student	Man	20 en 25
7	Student	Man	20 en 25
8	Dagjesreiziger	Vrouw	66 en 70
9 ⁸	Student	Vrouw	20 en 25
9	Student	Vrouw	20 en 25
10	Werkend/pendelaar	Man	36 en 45
11	Werkend/pendelaar	Man	51 en 55

Naast de 11 interviews zijn er 3 gesprekken gevoerd die niet opgenomen zijn op tape. Tabel 7 geeft een weergave van deze respondenten:

Tabel 7: Interviewrespondenten etnografische studie zonder tape

Gespreksrespondenten			
	Type reiziger:	Geslacht:	Geschatte leeftijd⁹:
1	Werkend/pendelaar	Man	41 en 45 jaar
2	Werkend/pendelaar	Vrouw	46 en 50 jaar
3	Werkend/pendelaar	Man	56 en 60 jaar

3.3.2 Focusgroeprespondenten

In de focusgroep hebben 7 reizigers geparticipeerd. De personen hebben het volgende profiel, zie Tabel 8.

Tabel 8: Profiel focusgroeprespondenten

Focusgroeprespondenten			
	Type reiziger:	Geslacht:	Exacte leeftijd:
1	Werkend/pendelaar	Man	49 jaar
2	Werkend/pendelaar	Vrouw	34 jaar
3	Dagjesreiziger	Man	46 jaar
4	Student	Man	23 jaar
5	Student	Vrouw	24 jaar
6	Student	Man	24 jaar

⁸Interview 9 is een duo interview.

⁹Deze leeftijd is zelf geschat.

3.3.3 Respondenten per type

In totaal hebben er 22 verschillende reizigers meegewerkt aan deze masterproef. In Tabel 9 worden de respondenten van de focusgroep, interviews en gesprekken samengevoegd en opgesplitst naar geslacht, type reiziger en leeftijd.

Tabel 9: Interviewrespondenten naar geslacht, type reiziger en leeftijd

	Respondenten					
	-30 jaar		30-60 jaar		+60 jaar	
	M	V	M	V	M	V
Werkend/pendelaar	2	-	6	3	1	-
Student	7	3	-	-	-	-
Dagjesreiziger	-	-	-	-	-	1

3.3.4 Maskering

Niet alle respondenten waren volledig op de hoogte van het onderzoek. Tijdens de observaties in de trein waren zo goed als alle treinreizigers niet op de hoogte van de aanwezigheid van een onderzoeker in de trein. Daardoor waren de onderzoekseenheden in de trein niet op de hoogte van de condities, onderzoeksvragen of verwachte uitkomsten. In het geval van de interviews waren de geïnterviewden wel op de hoogte van het doel van het onderzoek maar niet van de specifieke onderzoeksvragen of verwachte uitkomsten. Bij defocusgroep ligt dit genuanceerder. Hier waren de waarnemingseenheden op de hoogte van het onderzoek en zijn ze geïnformeerd over de condities, onderzoeksvragen en verwachte uitkomsten.

3.4 Besluit

Om de data over ervaringen van treinreizigers te verzamelen, werd gekozen voor een etnografische studie. Aan de hand van de methode van De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007) zijn observaties in 20 treinritten uitgevoerd tussen Leuven en Maastricht (NL). Samen met 11 interviews en drie gesprekken is dit de etnografische studie. Om tot geldige conclusies te komen en de effecten van de observator zoveel mogelijk uit te sluiten, zijn de onderzoeksresultaten gevalideerd in een focusgroep.

De dataverzameling voor de oorzaken, gevolgen en suggesties van treinreizigers heeft plaatsgevonden tijdens de interviews en in de focusgroep.

Alle verslagen en transcripties van de interviews en de focusgroep zijn inductief gecodeerd op basis van de Grounded Theory. Conform het vier analyseplan van King, Keohane en Verba (1996) zijn de verslagen gecodeerd.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden per onderzoeksvragen de resultaten weergegeven aan de hand van de data die verzameld zijn tijdens de treinreizen, interviews en de focusgroep. In de bijlagen zijn de coderingsschema's te vinden voor de treinreizen en focusgroep (bijlage 2), de interviews opgedeeld aan de hand van de onderdelen ervaringen (bijlage 3), gevolgen (bijlage 4), oorzaken (bijlage 5) en suggesties (bijlage 6). Bij de beantwoording van de onderzoeksvragen worden de ervaringen van de reizigers ("symptomen van het beleidsprobleem") weergegeven. Dit is de eerste stap in het construeren van een beleidsprobleem volgens het drie stappenplan van Weimer en Vining (2005). Om de weergave van de onderzoeksresultaten duidelijk en leesbaar te houden is ervoor gekozen bij een aantal resultaten tabellen weer te geven.

4.1 Onderzoeksvraag 1: de ervaringen van reizigers

Symptomen zijn volgens Weimer en Vining (2005) de basis voor het construeren van een beleidsprobleem. In dit onderzoek begint bij het peilen naar de ervaringen van treinreizigers. Dit zal gedaan worden aan de hand van de volgende vraag: *“Welke ervaringen hebben treinreizigers met de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”*

In dit deelhoofdstuk zal deze onderzoeksvraag in vier delen worden beantwoord. In 4.1.4 worden de ervaringen volgens rapporten beschreven. In 4.1.2 worden de geobserveerde en gevalideerde resultaten weergegeven. In 4.1.3 worden de ervaringen die reizigers in de interviews en de focusgroep hebben benoemd weergegeven en in 4.1.5 wordt een conclusie gegeven.

4.1.1 Ervaringen volgens rapporten

De NMBS heeft geen rapport openbaar gemaakt waarin de organisatie uiteenzet waar reiziger de knelpunten van het stiptheidsprobleem ervaren. Ongetwijfeld zal de treinorganisatie een idee hebben hoe de reiziger denkt over stiptheidsproblemen. Wel biedt een rapport van de NMBS en de FOD voor Mobiliteit en Vervoer een inkijk. Op 27 juni 2011 was in heel België het treinverkeer ernstig verstoord. Wegens de hoge temperatuur, de naderende schoolvakantie en de grote studententrek naar huis waren er veel reizigers en veroorzaakte het een chaos op het spoor. Vooral rond het station Gent-Sint-Pieters liepen talloze reizigers ernstige vertragingen op tot wel vijf à zes uur. Toenmalige minister van Overheidsbedrijven Vervotte gaf opdracht tot een diepgaande analyse van de gebeurtenissen van de 27^{ste} juni 2011. De NMBS en de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer kregen onder andere de opdracht ervaringen van reizigers te beschrijven met de dienstverlening van de NMBS. (FOD Mobiliteit en Vervoer, 2013)

De belangrijkste conclusie van dit rapport is dat het de individuele reizigers aan de nodige informatie ontbrak. De informatie die reizigers kregen was soms onduidelijk en tegenstrijdig en meestal ook te optimistisch geformuleerd. Toch hadden de meeste reizigers volgens het rapport begrip voor de treinbegeleiding, want die is volgens vele reizigers ook slachtoffer van gebreken in de structuur en de organisatie binnen de NMBS-groep. De reizigers noemden het gebrek aan treinpersoneel op de stations en op het perron. Daarnaast noemen reizigers in dit rapport het noemen van verkeerde informatie en het feit dat treinpersoneel tegenstrijdige informatie geven een pijnpunt.

De vraag blijft waarom er weinig informatie beschikbaar is vanuit de NMBS. Brengen reizigers zelf geen ervaringen aan bij de treinorganisatie? Antwoord op deze vraag kan gevonden worden in de beheerscontracten. De overheid verplicht de NMBS

reizigersparticipatie via een neo-corporatistisch wijze: via het Comité van Gebruikers. (Beheerscontract, 2008)

De NMBS-groep is verplicht conform het beheerscontract (2008) tussen de federale minister en de NMBS het Comité van Gebruikers te faciliteren. Artikel 35 luidt dat de NMBS de adviezen serieus en gemotiveerd moet beantwoorden. De reiziger kan via de vertegenwoordigers pijnpunten aanbrengen. Volgens het jaarverslag 2012 (Comité van gebruikers, 2013) van het Comité van Gebruikers zijn van de 9 adviezen die het Comité heeft verschaft er vier adviezen tijdig beantwoord en wordt nog steeds op twee adviezen gewacht. Vier van de zeven beantwoorde adviezen gaf het Comité geen voldoening. Zonder een diepgaande analyse van de inhoud van de adviezen en de reactie van de NMBS kan er enkel geconcludeerd worden dat als reizigers geïnstitutionaliseerd mogen meedenken in het beleidsproces van de NMBS.

Uit de observaties tijdens de treinreizen blijkt dat er reizigers informatietekorten hebben. Ook tijdens de interviews kwam dit naar voren. Eveneens geldt dit voor de afwezigheid van treinpersoneel op het perron en in het station. Alhoewel de tegenstrijdige informatie van treinpersoneel niet tijdens de interviews en focusgroep is besproken, concludeerde de focusgroep dat het treinpersoneel zeer goed gewaardeerd wordt door de treinreizigers, hetgeen overeenkwam met de conclusies in het rapport over de treinincidenten van 27 juni 2011.

4.1.2 Resultaten geobserveerd en gevalideerd

Allereerst zullen de resultaten en de validering van de observaties op het perron worden besproken. Vervolgens zullen de resultaten en validering van de observaties in de trein besproken worden.

Het perron:

We stelden vast dat de informatievoorziening van de NMBS aan de

reizigers op het perron geautomatiseerd is. Zo werd de trein voor het binnenrijden 11 keer automatisch aangekondigd. De inhoud van de omroepberichten gaat steeds over de aankomst van de trein. Hierbij werd enkel gemeld dat de trein zou binnenrijden, stiptheidsproblemen werden niet gemeld. Het kwam 6 keer voor dat er helemaal niets werd omgeroepen. De respondenten van de focusgroep bevestigen deze observatie door op te merken dat de NMBS in de meeste gevallen niet meedeelt waarom treinen vertragingen hebben opgelopen. Ook viel tijdens de observaties op dat vertragingen in twee gevallen niet werden aangegeven, in twee gevallen vermeldde de borden foutieve informatie, in één geval verscheen geen reisinformatie op de borden en in twee gevallen werd de vertraging erg laat aangegeven.

Bij de analyse van deze uitkomsten in de focusgroep was de conclusie dat de NMBS vergeleken met 20 jaar geleden steeds communiceert maar dat de organisatie vooral exacter moet communiceren met de reiziger. Wat een belangrijk punt in de focusgroep was en eveneens opviel tijdens de observaties is dat vertragingen onder de vijf minuten niet gecommuniceerd worden. Een van de respondenten van de focusgroepbetreunde dit:

„Als je in de kou staat op het perron dan maken die 5 minuten wel veel uit. [...] En als ze het weghalen en er is eigenlijk 6 minuten vertraging allee laat het staan, dan weet je dat.”

(Focusgroep: respondent 6)

De NMBS communiceert geen korte vertragingen met een duur onder de vijf minuten met de reizigers, hetgeen door een meerderheid van de onderzochte reizigers negatief wordt ervaren. Treintijden communiceren is niet de enige informatievoorziening op het perron. Naast de borden en de omroepinstallatie maakt menselijke interactie met personeel van de NMBS ook onderdeel uit van de informatievoorziening, of communicatie. Tijdens vertragingen op het perron is er één keer treinpersoneel gesignaleerd op het perron en vier keer niet.

Tijdens de ene keer dat NMBS-personeel op het perron aanwezig was, hebben reizigers de treinbegeleider niet aangesproken. De respondenten in de focusgroep erkenden deze observatie. De ervaring is dat reizigers het personeel weinig aanspreken. Volgens de respondenten hangt dit samen met het feit dat de reizigers zich niet zichtbaar op het perron bezighouden met stiptheid van de treinen. De meeste reizigers uiten geen stress op het perron (8). Het is maar één keer voorgekomen tijdens de observaties dat een reiziger actief opzoek gaat naar reisinformatie. De respondenten van de focusgroep zien eenzelfde beeld maar voegen hier aan toe dat reizigers wel degelijk een vorm van stress voelen maar dit niet uiten in observeerbaar gedrag. Dat is ook een reden waarom treinpersoneel niet wordt aangesproken op het perron. Eén van de respondenten antwoordde het volgende op de vraag waarom stress op het perron zich onder de reizigers niet manifesteerde:

”Ja maar wij zijn meer een Zuiders volk hé.”

(Focusgroep: respondent 5)

Treinvertragingen worden weliswaar negatief ervaren maar de reiziger uit dit niet op het perron.

In de trein:

Tijdens de observaties in de trein is eenzelfde driedeling van deelthema's te maken: (1) informatievoorziening, (2) gedrag van de conducteur en (3) het reizigersgedrag. De meeste bevindingen hebben betrekking op de informatievoorziening (45). Tabel 10 geeft een overzicht van observaties welke onder informatievoorziening vallen:

Tabel 10: overzicht observaties over informatievoorziening in de trein

Informatievoorziening in de trein (45)

Geen omroepbericht in de trein (7)

Uitgebreide reisinformatie voor stop (5)

Geen informatie na oplopen vertraging (4)

Uitgebreide reisinformatie na instappen (4)

Minimale reisinformatie voor stop (4)

Geen reden voor vertraging (3)

Geen omroepbericht bij stilstand trein (3)

Minimale reisinformatie na instappen (2)

Reden vertraging omgeroepen (1)

Omroepbericht bij vertraging (1)

Excuses voor vertraging (1)

Uit Tabel 10 blijkt dat tijdens de observaties het meest opviel dat er geen omroepberichten in de trein waren, gevolgd door minimale reisinformatie voor een stop en geen reden gegeven voor vertraging (tijdens de observaties was 8 keer vertraging). De respondenten van de focusgroep erkenden deze ervaringen. De respondenten in de focusgroep hebben de ervaring dat de NMBS slecht communiceert over de reden van vertraging. Volgens de respondenten zijn voorbeelden van vertragingen waarbij de NMBS slecht communiceert: eentechnisch probleem, stilstand van de trein op het spoor of de communicatie bij grote incidenten.

Een andere ervaring tijdens de observatie is dat de NMBS slechts één maal een reden voor een vertraging heeft gegeven. De respondenten in de focusgroep erkenden dit beeld. Eén van de respondenten zei hierover het volgende:

“Als ik vertraging heb en ik krijg geen informatie dan ben ik geïrriteerd, als ik die ineens krijg dan gaat die irritatie van mij af. Van kijk kan gebeuren. Komt wel in orde. Dat is wel een groot verschil voor mij.”

(Focusgroep: respondent 4)

De overige respondenten deelde deze ervaring. De tweede categorie van observaties is de aanwezigheid van de conducteur. Tijdens de ritten in de trein was de conducteur 12 keer aanspreekbaar voor de treinreizigers en 9 keer was de conducteur niet aanspreekbaar. Dat wil zeggen dat de conducteur actief door de trein liep, al dan niet voor het controleren van treinreizigers. Uit de observaties bleek dat de conducteur in tijden van vertraging minder aanspreekbaar is dan in

tijden van een normale dienstregeling. Weliswaar is de conducteur op te zoeken en ergens in de trein te vinden, maar hij komt minder vaak langs bij de treinreiziger. Het treinpersoneel is bij vertraging niet aanspreekbaar voor de reizigers en vervult geen rol als informatieverstrekker voor de reizigers. De respondenten zien de conducteur in de trein vooral als controleur en handhaver van de treinregels. Een van de treinreizigers zei het volgende over die controlerende functie:

“We betalen niet om gecontroleerd te worden. Ik heb ook jaren de metro in Brussel gebruikt; ik heb daar misschien op al die jaren 2 of 3 keer controle gehad. Dus ehm, ik heb nog nooit in mijn leven moeten blazen en naar het schijnt ik weet niet hoeveel agenten die alcoholcontroles en dergelijke doen. Als ik ergens in mijn leven gecontroleerd ben dan is het wel op den trein. Dat zal een keer of drie per week zijn. De pakkans is er dan wel. Maar ik vind nou niet dat het bij de dienstverlening hoort.”

(Focusgroep, respondent 5)

Aan het gedrag van de treinreiziger is niet te merken dat de reiziger zich druk maakt om de vertraging in de trein. Enkel twee keer kwam er naar voren tijdens de observaties dat er stress was bij de reiziger en dit was op het moment dat de trein vanwege een mechanisch defect was stilgevallen op het perron. De overige keren (10) maakte reizigers zich niet zichtbaar druk om treinvertragingen. Geen enkele keer toen de conducteur langskwam (9) werden er vragen gesteld aan de conducteur. Reizigers maken zich noch druk in de trein, noch op het perron. Het is wel opmerkelijk dat, als de reizigers zich druk maken, dit gebeurt als de trein stilvalt op het spoor. Eén van de respondenten herkende dit en zei het volgende tijdens het focusgroep:

“Ja je weet niet wat er gebeurt. [...] Of is er echt iets aan de hand of is er iets wat ze gewoon kunnen oplossen? Er is gewoon een hele grote onzekerheid.”

(Focusgroep, respondent 1)

4.1.3 Resultaten ervaringen door reizigers

Naast de observaties in en rond de trein zijn 11 interviews uitgevoerd met 12 respondenten en heeft een focusgroepplaatsgevonden waarin gevraagd is naar de ervaringen van respondenten over de stiptheid van de NMBS-treinen. Gegroepeerd zullen deze resultaten behandeld worden.

De meeste opmerkingen gingen over de frequentie van treinvertragingen (18). Zeven reizigers hebben veel vertraging en zes reizigers weinig tot geen vertraging. Daarnaast hebben reizigers weinig lange vertragingen (3) en, wat weliswaar niet hetzelfde is maar wel hierop aansluit, is dat korte vertragingen door twee respondenten werd genoemd. In de focusgroep is gevraagd hoe deze tweespalt in ervaringen van treinreizigers geïnterpreteerd moet worden. De deelnemers van het focusgroep geven als verklaring dat vertragingen vooral voorkomen op een aantal trajecten terwijl op andere trajecten veel minder vertraging is. Vertraging is volgens reizigers trajectafhankelijk.

Deze trajectafhankelijkheid van stiptheid van treinen is ook tijdens de etnografische studie opgevallen. Het traject Leuven – Maastricht is in twee delen op te delen. In het eerste gedeelte, Leuven – Luik, vonden alle opgelopen vertragingen plaats, terwijl in het tweede gedeelte, Luik-Maastricht, geen enkele keer vertraging is geconstateerd. Er is enkel vertraging in het tweede traject opgelopen doordat deze regionale trein de overstap in Luik garandeerde van het eerste traject. Reizigers ervaren de frequentie van treinvertragingen als afhankelijke van het traject waarop reizigers reizen.

12 opmerkingen bij het vragen naar ervaringen aan respondenten gaan over de communicatie op het perron en in de trein. Van de 12 opmerkingen is er één dubbel: spoorpersoneel is slecht op de hoogte. De andere worden weergegeven in Tabel 11:

Tabel 11: overzicht onderdelen voor ervaringen met communicatie

**Communicatie op het perron en in de trein
(12)**

Spoorpersoneel is slecht op de hoogte (2)

Slechte communicatie

Railtime is niet accuraat

Railtime is accuraat

Er wordt een reden gegeven voor vertraging

Communicatie is verbeterd

Communicatie op het perron is slecht

Internationale afstemming is slecht

Laat melden van vertraging

Er wordt geen reden voor vertraging gegeven

De opmerkingen zijn in een aantal gevallen tegenstrijdig maar de lijn die eruit te halen is dat de communicatie van de NMBS de nodige aandacht behoeft en vaak onvoldoende accuraat wordt gecommuniceerd met de treinreiziger. Zoals in interview 7 door de respondent wordt vermeld:

“De mensen waarderen dat men een aansluiting garandeert.”

(Interview, respondent 7)

De derde belangrijke groep ervaringen zijn samen te vatten in de perceptie van reizigers. Net als bij de communicatie zijn reizigers in hun geobserveerde gedrag niet eensgezind. Enkel dat er op de trein moeilijk op te rekenen is, is twee keer genoemd. De overige ervaringen zijn: onverwachte vertragingen, het is verbeterd, nooit op tijd, trajectafhankelijk, aan lot overgelaten, anticipeer op treinvertragingen, auto is onbetrouwbaar en trein is accurater dan auto. Het geeft een beeld van ervaringen van reizigers. Ze zijn divers waaruit de lijn te halen dat de perceptie van reizigers negatief is ten opzichte van treinvertragingen.

Tenslotte werden de aansluitingen genoemd. Drie keer hebben de respondenten meegedeeld dat de aansluitingen bijna altijd worden gehaald. Een gegeven dat ook opviel tijdens de observaties. Van de

zeven keer dat de trein vertraging heeft gehad tussen Leuven en Maastricht is de aansluiting in Luik richting Maastricht, maar één keer gemist. Dit was de grootst opgelopen vertraging van alle observaties.

Tijdens de focusgroep kwam de betrouwbaarheid van de NMBS ten opzichte van andere vervoersmiddelen ter sprake. De respondenten waren het erover eens dat de NMBS betrouwbaar is. Het railvervoer heeft volgens de respondenten minder vertraging(en) dan het wegverkeer. Enkel één respondent vond de NMBS onbetrouwbaar geworden:

<p><i>"Daarom is de NMBS ook ongelooflijk onbetrouwbaar als transportmiddel." (Focusgroep, respondent 7)</i></p>

4.1.4 Conclusie onderzoeksvraag 1

Onderzoeksvraag 1 luid: *“Welke ervaringen hebben treinreizigers met de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”*

Uit de onderzoeksresultaten kunnen we concluderen dat treinreizigers stiptheidsproblemen ervaren als een beleidsprobleem.

De informatievoorziening en de communicatie over de treinvertragingaan de treinreizigers wordt door deze reizigers als negatief ervaren, ondanks het feit dat de respondenten de laatste 20 jaar een verbetering constateren. Bedoeld wordt volgens de respondenten dat de NMBS duidelijker en exacter moet communiceren met reizigers, bijvoorbeeld als een trein stil staat, te laat is, bij een personeelsproblemen/of technisch probleem, of wanneer er grote incidenten zouden plaatsvinden.

Uit de observaties en interviews blijkt ook dat reizigers vertragingen die onder de vijf minuten niet op het bord verschijnen negatief ervaren. Ook het niet melden van alle vertragingen wordt door de

reizigers negatief ervaren. Korte vertragingen bijvoorbeeld die wel boven de 6 minuten grens zitten worden niet altijd weergegeven. Reizigers betreuren het dat er niet altijd een reden wordt gegeven voor de vertraging. De frequentie van vertragingen wordt volgens reizigers bepaald door het treintraject. Sommige trajecten hebben volgens de treinreizigers bijna nooit een vertraging en op andere trajecten worden veelvuldige vertragingen geconstateerd.

Niet alles wordt negatief ervaren aan stiptheidsproblemen. Zo ervaren reizigers het zeer positief dat aansluitingen worden gegarandeerd tot een aantal minuten, welke per lijn verschilt. Daarnaast ervaren de reizigers de NMBS niet als onbetrouwbaar; reizigers in de focusgroep vinden de trein nog steeds betrouwbaarder dan de auto. Tot slot vinden de treinreizigers dat de NMBS steeds meer vriendelijk en goed opgeleid treinpersoneel in dienst heeft dat steeds vaker de klant centraal stelt en meer ruimte biedt voor verbeteringen aan het treinverkeer.

Uit de onderzoeksrapporten blijkt dat er weinig onderzoek gedaan wordt naar hoe reizigers stiptheidsproblemen ervaren. Wel is er naar aanleiding van een grote storing in het netwerk op 27 juni 2011 een onderzoeksrapport opgesteld. Uit dit rapport blijkt dat er zowel op personele als op het materieel problemen zijn die reizigers ervaren als storend.

4.2 Onderzoeksvraag 2: de gevolgen voor reizigers

Treinvertragingen hebben bepaalde gevolgen in het (arbeids)leven van reizigers. Onderzoeksvraag 2 onderzocht de gevolgen. De vraag luidde: *“Welke gevolgen hebben stiptheidsproblemen in het (arbeids)leven van treinreizigers en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”* In bijlage 4 zijn de coderingsschema's van de onderzoeksresultaten te vinden.

4.2.1 Gevolgen volgens rapporten

De NMBS heeft geen rapporten openbaar gemaakt waarin de organisatie uitlegt welke gevolgen reizigers ervaren van de stiptheidsproblemen. In Zweden heeft Bergström (2013) onderzocht welke gevolgen treinvertragingen hebben. Hij heeft dit gedaan op zowel het individuele als het maatschappelijke niveau. Bergström komt tot vijf groepen van vertragingen binnen Zweden. (1) maatschappelijke kosten van vertragingen, (2) onbetrouwbaarheid en kwetsbaarheid netwerk, (3) zwakke plekken in de dienstregeling, (4) endogene en exogene gevolgen en (5) voorspelbare en onvoorspelbare vertragingen.

Bergström (2013) noemt een onbetrouwbaar en kwetsbaar netwerk een heel groot probleem. Want reistijd is volgens Bergström een van de grootste kosten door het vervoer. Het verminderen van de reistijd is zeer belangrijk en daarom rechtvaardigt het de verbetering van de verkeersinfrastructuur. Stiptheid van de treinen is een belangrijk onderdeel van het netwerk van vervoer waar een reiziger gebruik van maakt. Het Nederlandse ministerie van Infrastructuur en Milieu noemt in de beleidsvisie MobiliteitsAanpak (2008) een snelle verbinding bij belangrijke netwerken een Hoogwaardige Openbaar Vervoersnetwerk (HOV). In een HOV kan de reiziger gemakkelijk en snel overstappen om van punt a naar b te geraken. Hier speelt stiptheid een spilfunctie om een hoogwaardige kwalitatieve reis te garanderen waarbij eventueel bij een stiptheidsprobleem het vervolgvervoer, afhankelijk van de frequentie zich aanpast op het voorgaande vervoer.

4.2.2 Resultaten

De grootste gevolgen liggen volgens reizigers dat ze te laat komen op hun bestemming (8). Dit is gespecificeerd in Tabel 12.

Tabel 12: overzicht onderdelen voor gevolgen: te laat komen

Te laat op bestemming (8)

Te laat (6)

Te laat op het werk (1)

Werkgever belasten door te laat komen (1)

Ook ervaren respondenten persoonlijke gevolgen (6) door het te laat aankomen van de treinen. Dit is gespecificeerd in Tabel 13.

Tabel 13: overzicht onderdelen voor gevolgen: persoonlijke gevolgen

Persoonlijke gevolgen (6)

Stress (2)

Geen compensatie in de avond (1)

De weg kwijt zijn (1)

Regelen met de oppas (1)

Regelen met de oppas (1)

Over de stress zei één respondent het volgende:

“Je zit wel eens gestrest in de trein op het moment als je niet helemaal zeker weet of je het wel gaat halen. Dan zit je een beetje in stress.”

(Interview 4, respondent 4)

Andere gevolgen zijn problemen met vervolg vervoer (4) waaronder aansluiting missen (2), bus missen (1) en ouders staan langer te wachten (1).

Sommige respondenten wezen op het algemene feit dat er tijdsverlies (3) is bij vertragingen. Maar er waren ook twee respondenten die weinig gevolgen ervoeren van treinvertragingen. Eén respondent gaf aan dat het gevolg van de treinvertragingen is dat de NMBS een onbetrouwbare organisatie wordt.

4.2.3 De analyse

Een aantal van de gevolgen die Bergström (2013) heeft genoemd hebben de respondenten ook genoemd.

Te laat komen is het belangrijkste gevolg welke treinreizigers noemen. Te laat komen heeft niet enkel individuele gevolg voor enkel de reiziger zelf. Dit benoemen treinreizigers ook. Bijvoorbeeld de reiziger die aangaf dat het ook nadelige consequenties heeft voor de werkgever. Maar ook een andere respondent die aangaf dat de werkgever er economische schade van heeft.

“Op het werk houden we daar rekening mee. Als s’ morgens de trein te laat is komt dat op rekening van het werk. Als s’ avonds de trein te laat is komt dat op mijn rekening. Dat is zo geven en nemen op het werk. Dat is een heel goede regeling op het werk.”

(Interview 10, respondent 11)

Ook al staat te laat komen centraal in de meest genoemde gevolgen volgens de respondenten. Te laat komen is niet altijd een logisch vervolg van een vertraagde trein. Tijdens de observaties van het traject Leuven – Maastricht en Maastricht Leuven is alle vertraging opgelopen op het traject Leuven – Maastricht. Er is zeven keer een vertraging opgetreden. Echter doordat de aansluiting gegarandeerd werd in Luik was er maar 3 keer vertraging aan het einde van de rit.

De persoonlijke gevolgen zijn een tweede belangrijke gevolg van treinvertragingen. Dit is ook iets wat Bergström (2013) aanhaalt met endogene en exogene gevolgen. De gevolgen kunnen bij iemand zelf liggen, bijvoorbeeld stress ervaren maar het kan ook indirecte gevolgen hebben, bijvoorbeeld als de oppas van de vertraagde treinreiziger extra overuren moet werken, omdat de reiziger als ouder van de kinderen te laat thuis is. Dit laatste exogene gevolg heeft buiten de reiziger om een indirect effect op zijn persoonlijk leven.

Volgens de analyse van Bergström (2013) leveren stiptheidsproblemen een kwetsbaar netwerk op. De respondenten in het onderzoek geven eenzelfde beeld. Een aantal respondenten noemen problemen met vervolg vervoer doorvertragingen. Bijvoorbeeld als de bus niet gehaald kan worden. Respondent 3 geeft dit aan in interview 3:

“De trein is niet afgestemd op de bus. Dan haal ik die bus niet meer.”
(Interview 3, respondent 3)

Bergström (2013) gaat verder dan enkel een kwetsbaar netwerk, het netwerk wordt ook een onbetrouwbaar netwerk genoemd. Dit is ook wat één respondent noemt. Het gevolg van stiptheidsproblemen is dat de NMBS onbetrouwbaar wordt. De respondent die het noemde werd in de focusgroep tegengesproken maar het is een gevolg dat tijdens de observaties ook naar voren kwam. Kan erop vertrouwd worden dat de aansluiting gehaald wordt of niet? Die vraag werd weliswaar maar één keer negatief beantwoord. Het citaat uit de focusgroep:

“Daarom is de NMBS ook ongelofelijk onbetrouwbaar als transportmiddel. Ik kwam gewoon niet meer op tijd op mijn bestemming ik wist gewoon dat die vertraging had en allee das onbetrouwbaar. Zet dan gewoon dat uur anders zodat er geen vertraging meer is.”

(Focusgroep, respondent 7)

Bij persoonlijke gevolgen hebben er ook respondenten aangehaald dat ze stress ervaren of de aansluiting gehaald wordt of niet. Reizigers zullen geen stress ondervinden als de NMBS voor honderd procent stipt rijdt en daardoor zeer betrouwbaar zou worden ervaren.

4.2.4 Conclusie onderzoeksvraag 2

De onderzoeksvraag luidde: *“Welke gevolgen hebben stiptheidsproblemen in het (arbeids)leven van treinreizigers en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”*

De grootste gevolgen liggen voor reizigers bij te laat komen. Te laat op het werk heeft gevolgen voor het arbeidsleven, te laat op school heeft gevolgen voor de schoolactiviteiten omdat de reiziger te laat thuis komt na werk of school. Daarnaast ervaren reizigers persoonlijke gevolgen. Bijvoorbeeld met het regelen van de oppas.

Maar ook het ervaren van stress bij de treinreis. Andere gevolgen zijn problemen met vervolg vervoer en het hebben van tijdsverlies op de reizen.

Geconcludeerd kan worden dat deze ervaringen gevolgen hebben op het openbaarvervoersnetwerk in België. Niet alleen de NMBS heeft hierdoor ontevreden reizigers maar ook DeLijn, de MIVB en TEC hebben gevolgen van de stiptheidsproblemen van de NMBS. Uiteindelijk heeft dit gevolgen voor de totale economie welke Bergström (2013) beschreef.

4.3 Onderzoeksvraag 3: de oorzaken volgens reizigers

Weimer en Vining (2005) geven aan dat na stap één het benoemen van de symptomen de tweede stap is het framen van het probleem. Met de ervaringen en de gevolgen zijn de symptomen benoemd. Om het probleem te framen is het noodzakelijk te achterhalen welke oorzaken ten grondslag liggen van het probleem. Weimer en Vining (2005) noemen dit een cruciale stap voor het kiezen van de oplossingen. In dit deelhoofdstuk beschrijven we hoe treinreizigers het probleem framen. De bijbehorende onderzoeksvraag, de derde onderzoeksvraag, peilt naar de ideeën van reizigers waar de oorzaken van treinvertragingen liggen. De onderzoeksvraag luidt: *“Welke oorzaken liggen er volgens treinreizigers ten grondslag aan de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”*

4.3.1 Oorzaken volgens rapporten

Het percentage treinen dat te laat komt, wordt veroorzaakt door verschillende factoren. Infrabel noemt in het stiptheidsrapport over het jaar 2013 de belangrijkste oorzaken:

1. Materiaal van de NMBS.
2. Storingen aan de infrastructuur.

3. Vertragingen vanuit buitenlandse netten.
4. Weersomstandigheden.
5. Aanrijdingen van een persoon.
6. Personen langs de sporen.

Infrabel geeft hierbij geen cijfers. Eerder gaf Infrabel (2013) wel cijfers over de drie belangrijkste oorzaken van vertraagde treinen. Deze zijn weergegeven in Tabel 14:

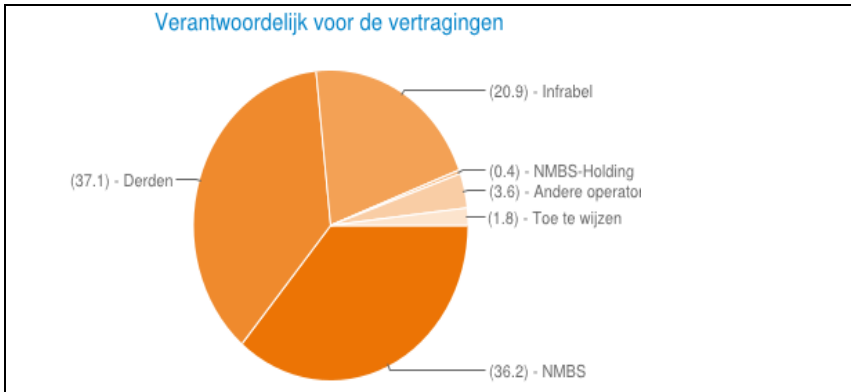
Tabel 14: Oorzaken van stiptheidsproblemen volgens Infrabel

Oorzaken stiptheidsproblemen	
Vertraging door defecten rollend materieel NMBS	31,4%
Incidenten op buitenlandse netwerken te wijten aan derden	16,4%
Ongunstige weersomstandigheden	11,1%

Bron: Infrabel (2013)

Infrabel (2014) laat ook weten welke partijen verantwoordelijk zijn voor het huidige stiptheidsprobleem van treinen. Het grootste deel van de stiptheidsproblemen zijn te wijten aan gedrag van derden. Bijvoorbeeld het oplopen van vertraging door het stilleggen van het treinverkeer op last van hulpdiensten. Of het stilleggen van het treinverkeer wegens ongevallen met personen langs het spoor. De tweede verantwoordelijke voor de vertragingen is de NMBS met 36,2%. De derde verantwoordelijke is Infrabel met 20,9% van alle stiptheidsproblemen. De overige 5,8% is te wijten aan de NMBS-Holding (0,4%), andere operator bijvoorbeeld Thalys of Eurostar (3,6%) en nog toe te wijzen (1,8%).

Figuur 3: Weergave verantwoordelijk voor vertragingen binnen het personenvervoer



Bron: Infrabel (2014)

De NMBS ziet de oplossingen voor de stipheidsproblemen op 6 verschillende domeinen. In haar actieplan met 100 concrete maatregelen vormen deze 6 domeinen de basis. Deze zes domeinen zijn: (volledig overgenomen uit NMBS, 2012, p11)

1. Defecten rollend materieel (29% van de vertragingen): lagere betrouwbaarheid treinen vanwege hoge gemiddelde leeftijd, intensiever gebruik door toename aantal reizigers, interventietijd bij pannes, weinig reservematerieel.
2. Planning treindienst: hoge bezettingsgraad bepaalde lijnen tijdens piekuren, hoeveelheid piekurtreinen, conflicten infrastructuur/treindienst.
3. Operationele processen: gebrek aan standaardisering, niet-aangepaste of niet-optimale procedures.
4. Discipline en waakzaamheid personeel: in sommige gevallen gebrek aan proactief beheer, kennis procedures en strikte opvolging.
5. Incidenten en configuratie infrastructuur (17% van de vertragingen): wisselproblemen, seinstoringen, bovenleidingsbreuken.
6. Real time beheer treinverkeer: gebrek aan informatie en aan coördinatie, toename potentiële conflictsituaties.

4.3.2 De resultaten

De belangrijkste oorzaak die respondenten (13) noemen is de drukte op het spoor. Voornamelijk de Noord-Zuid verbinding tussen het station Brussel-Noord en Brussel-Zuid wordt gezien als een ‘kwelgeest’ voor vertragingen van de NMBS. Een respondent van de focusgroep zei er het volgende over:

“Door Brussel komen te veel treinen als er ene mis gaat dan draait het helemaal in de soep.”

(Focusgroep, respondent 2)

Naast de Noord-Zuid verbinding in Brussel werd verder druk treinverkeer (3), drukke overstappen (2), gehaaste reizigers (1), te volle treinen (1) en andere treinen die voorrang krijgen (1) genoemd.

Naast de drukte op het spoor werden de volgende onderdelen genoemd, zie Tabel 15.

Tabel 15: overzicht overige genoemde oorzaken door reizigers

Code:	Genoemd:
Incidenten (5)	Bommelding
	Kinderen op het spoor
	Mensen op het spoor
	Dieren op het spoor
	Tussenkost hulpdiensten
Defecten (5)	Defecte bovenleiding (2)
	Defect spoor
	Trein defect
	Deuren defect
Geen idee (4)	Geen idee (4)
NMBS (4)	Ligt aan inzet NMBS (2)
	Te weinig nagedacht
	Structurele fout
Storingen (3)	Wisselstoring

	Overwegstoring
	Treinstoring
Technische problemen (2)	Technische problemen (2)
Communicatie (2)	Slechte communicatie (2)
Oud materiaal (2)	Oud materiaal (2)
Onderhoud (2)	Achterstallig onderhoud Werken
Aansluiting garanderen (1)	Aansluiting garanderen

Uit Tabel 15 blijkt dat voornamelijk incidenten en defecten een grote oorzaak blijken volgens de respondenten. Incidenten gaan in op incidentele gebeurtenissen zoals een bommelding of mensen op het spoor. Defecten zijn zaken die kapot zijn aan de infrastructuur en de treinen. Voorbeelden hiervan zijn defecte bovenleiding en deuren die defect zijn en daardoor niet meer open gaan.

De overige onderdelen die genoemd worden zijn storingen, technische problemen, communicatie, oud materiaal, onderhoud en aansluiting garanderen.

Toch is het niet voor iedereen duidelijk waar de oorzaken van treinvertragingen liggen. Zo gaven vier respondenten aan dat ze geen idee hebben waar de oorzaken van treinvertragingen liggen.

4.3.3 De analyse

Als de gedachten van reizigers over de oorzaken vergeleken worden met de cijfers van Infrabel dan blijkt dat er een groot verschil in gevonden kan worden. Waar Infrabel de belangrijkste oorzaken defecten van rollend materieel NMBS noemt, is dat bij de reizigers de drukte op het spoor. Ook incidenten op buitenlandse netwerken te wijten aan derden wordt niet genoemd door reizigers.

Eenzelfde analyse kan gemaakt worden als de zes oorzaakdomeinen van de NMBS vergeleken wordt met de gedachten van de reizigers. Weliswaar komt bij de NMBS de drukte op het spoor op plaats nummer twee de overige oorzaakdomeinen komen in mindere mate overeen.

Reizigers zien de oorzaken van stiptheidsproblemen veel meer in de Noord-Zuid verbinding in Brussel. Dit lijkt een specifiek probleem voor de verbinding Leuven - Maastricht, omdat de trein door Brussel komt maar respondenten gaven aan dat het een probleem is dat vertragingen veroorzaakt in heel België. Een fragment uit de focusgroep:

“Een van de problemen over het hele netwerk is dat er te veel treinen door Brussel moeten.”

(Focusgroep, respondent 3)

Daarnaast lijkt het alsof reizigers de grote netdichtheid zien als een oorzaak voor treinvertragingen. De drukte op het spoor, of het nu van reizigers, treinen of overstappen komt, is een veel genoemd item. Reizigers maken zich daar blijkbaar zorgen om. Maar grote netdichtheid van het spoor wordt ook genoemd als een groot pluspunt van het Belgische netwerk, met de trein kom je overal. Een respondent zei over deze netdichtheid het volgende:

“Er is nu ook geen enkel land in de wereld waar je zo veel plaatsen kunt geraken met de trein als in België.”

(Focusgroep, respondent 2)

Als derde noemen reizigers het materiaal dat zowel door de NMBS (treinen) als Infrabel (sporen) beheerd wordt als oorzaak van treinvertragingen. Het gaat dan om defecten, storingen, maar ook om oud en versleten materieel. Hier komt het perceptieverschil van de reiziger tegen de werkelijke oorzaken opgegeven door Infrabel tot haar recht. De belangrijkste oorzaak van stiptheidsproblemen zijn de defecten door rollen materieel van de NMBS met 31,4 procent (Infrabel, 2013).

Als laatste is het opmerkelijk dat een aantal respondenten geen idee heeft welke oorzaken ten grondslag liggen aan treinvertragingen. Van de 19 respondenten die input hebben gegeven voor deze onderzoeksvraag zijn er 4 respondenten die stelden dat ze geen idee hebben. Ter illustratie het antwoord van de respondent uit interview 4 op het perron in Leuven:

"Geen idee. Ik kan me ook niet voorstellen waarom de trein elke keer weer vertraagd is."

(Interview 4, respondent 4)

4.3.4 Conclusie onderzoeksvraag 3

Onderzoeksvraag 3 luidde: *“Welke oorzaken liggen er volgens treinreizigers ten grondslag aan de stiptheidsproblemen van de NMBS en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”*

Volgens reizigers is de belangrijkste oorzaak de Noord-Zuid trechter door Brussel. De hoeveelheid treinen die daar vertraging oplopen is voor reizigers een belangrijke oorzaak voor veel vertraging in België. De tweede belangrijke oorzaak is de netdichtheid gepaard met de hoeveelheid drukte op het spoor van zowel treinen en reizigers. De oorzaken die ten grondslag liggen aan de netdichtheid hebben de respondenten genoemd. Tot slot zien reizigers het materieel in breedste zin van het woord als oorzaak van de treinvertragingen. Niet enkel het storingen op het spoor, ook defecten aan treinen of het spoor is hier een belangrijke oorzaak van.

Er is een verschil tussen de ideeën van reizigers over de oorzaken van treinvertragingen en de opgegeven redenen van Infrabel. De respondenten gaven een ander beeld dan in het onderzoeksrapport van Infrabel over vertragingen van het jaar 2013. De belangrijkste oorzaken die Infrabel opnoemt, materieel van de NMBS en storingen aan de infrastructuur, worden genoemd door reizigers maar daar ligt

voor reizigers niet het accent. In de ogen van de reizigers is juist de Noord-Zuid trechter en de grote netdichtheid een groot probleem.

4.4 Onderzoeksvraag 4: de suggesties volgens reizigers

Beleidsproblemen vragen om oplossingen. In dit deelhoofdstuk zullen suggesties vanuit reizigers worden opgesomd. De volgende vraag wordt beantwoord: *“Welke suggesties hebben reizigers voor oplossingen van het stiptheidsprobleem en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”* In bijlage 6 zijn de coderingsschema's van de onderzoeksresultaten te vinden.

4.4.1 Oplossingen volgens rapporten

De NMBS heeft korte- en lange termijn doelstellingen gesteld met oplossingen voor het stiptheidsprobleem. Op de lange termijn zal instroom van nieuwe treinen en het vernieuwen van sporen volgens de NMBS een gunstig invloed hebben op de stiptheidsproblemen. De invoering hiervan loopt over meerdere jaren. Onderhoud van sporen wordt door de organisatie gezien als een oplossing op korte termijn. Naast onderhoud en vernieuwing ziet de NMBS veel in het afgelopen december ingevoerde vervoersplan. Echter concrete resultaten zijn pas op lange termijn te meten. Daarnaast ziet de NMBS stiptheid toenemen door opleiding en sensibilisatie van zijn personeel, vlottere samenwerking en communicatie tussen belangrijke actoren en technische ingrepen gelinkt aan het beheer van treinverkeer. Het doel wat de NMBS zichzelf stelt is dat in 2016, 90% van de treinen stipt moet rijden. (NMBS, 2012)

Communicatie wordt ook als belangrijke factor genoemd in het eerder aangehaalde rapport van het FOD Mobiliteit over de incidenten op 27 juni 2011. Eén van de belangrijkste conclusies van dat rapport is dat de communicatie heden ten dagen via te veel actoren loopt. Terwijl er vroeger veel kortere lijnen waren tussen

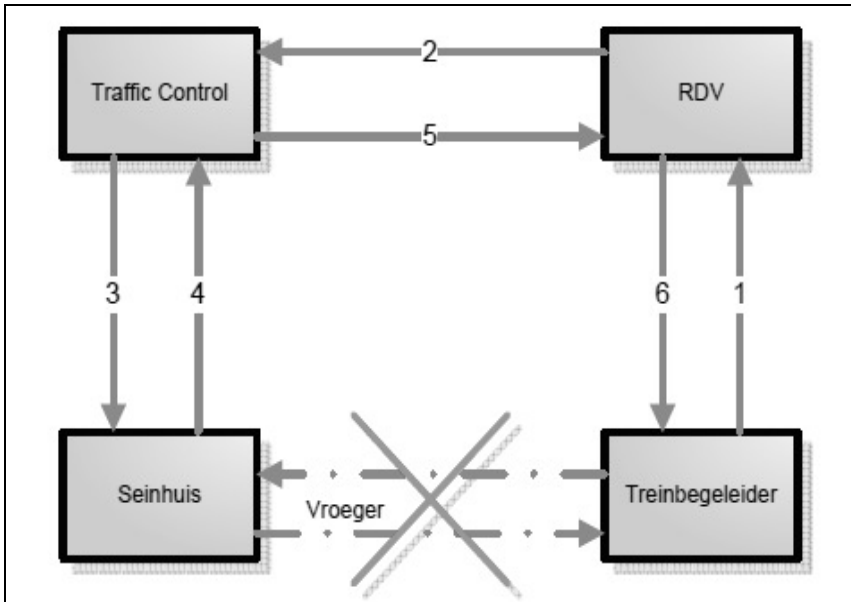
spoorregelaars in seinhuizen en het treinpersoneel op rijdende treinen. Niet alleen wordt deze verstoorde communicatielijnen als probleem gezien voor communicatie tussen de verschillende vennootschappen onder de NMBS-groep (Infrabel, NMBS en NMBS-holding), ook informatie richting reizigers wordt hierdoor onvolledig of te laat doorgegeven.

Het rapport geeft de volgende casus als beschrijving bij het schema als een treinreiziger informatie opvraagt bij een treinbegeleider:

“Stel dat de treinbegeleider inlichtingen wil betreffende gegarandeerde aansluitingen. De treinbegeleider belt met zijn GSM naar RDV. Vervolgens neemt RDV contact op met Traffic Control. Traffic Control neemt contact op met het seinhuis en dan opnieuw met RDV. Indien RDV akkoord gaat met het voorstel dan neemt RDV opnieuw contact op met de treinbegeleider, zodat deze de nodige informatie aan de reizigers kan bezorgen. Ondertussen zijn de verhoopte aansluitingen misschien al verloren of is de trein al het station binnengereden. Vóór de herstructurering van de NMBS-groep gebeurde de communicatie volgens de pijlen "Vroeger" in het schema.” (FOD Mobiliteit en Vervoer, 2011, p. 18)

Bij dit citaat hoort Figuur 4.

Figuur 4: Communicatieschema binnen NMBS-groep vanuit treinbegeleider



Bron: FOD Mobiliteit en Vervoer (2011)

4.4.2 De resultaten

De oplossingen liggen volgens reizigers voornamelijk bij beter communiceren (9). Meer info in de trein, bijvoorbeeld displays in de trein (3), eerder communiceren, informatie geven over lengte trein, communiceer met ons, communicatie tussen treinen verbeteren, internationaal communiceren en beter informeren. Voornamelijk een betere communicatie.

Respondenten zeggen dat de oplossing van treinvertragingen bij de NMBS kan liggen. De organisatie kan volgens reizigers mensen tellen, de klant centraal stellen, opzoek gaan naar de oorzaken, waarheid vertellen en alle NMBS'ers inzetten om treinvertragingen te beperken.

De treinritten langer maken is weven keer genoemd. Zo noemen drie reizigers de mogelijkheid tot het inbouwen van een buffer, langere schema's maken (3) en vertraagde treinen voorrang verlenen (1).

Ook bij suggesties komt het materiaal (4) terug net als de ritten (4). Bij materiaal moet het materiaal vaker gecheckt worden (2) en nieuw materiaal aangeschaft worden (2). Bij ritten gaat het om op tijd rijden (2), sneller rijden (1) en treinritten minder afhankelijk van elkaar maken (1).

Net als bij de oorzaken weet hier een gedeelte (3) van de respondenten niet welke maatregelen er genomen kunnen worden om treinvertragingen tegen te gaan. Eén respondent heeft de hoop op verbetering opgegeven. Er valt volgens deze respondent niet veel meer aan te doen.

"Ik denk dat je er niet veel aan kunt doen."

(Interview 3, respondent 3)

4.4.3 De analyse

Reizigers zien vooral suggesties tot het verbeteren van stiptheidsproblemen bij communicatie liggen. Reizigers laten merken dat suggesties tot het oplossen van stiptheidsproblemen niet enkel een direct verband hebben met de oorzaken van treinvertragingen. Want dan had een oplossing rondom Brussel in het middelpunt moeten staan. Communicatie moet in de breedste zin van het woord gezien worden. Dit is niet enkel de communicatie tussen de NMBS/Infrabel en de reiziger maar ook tussen reizigers zelf, wat bijvoorbeeld Respondent 6 heeft gezegd:

"Ja zeker communicatie tussen treinen beter maken."

(Interview 6, respondent 6)

Dat reizigers de communicatie benoemen als een belangrijke factor van treinvertragingen is niet uit het niets gegrepen. Figuur 4, eerder in dit hoofdstuk, laat zien waar het knelpunt van communicatie ligt.

Het doel van de NMBS om goed te communiceren is om reizigers op de hoogte te brengen van gebeurtenissen voor, tijdens of na een bepaalde treinrit. De NMBS is in dit geval de zender die een boodschap met een bepaalde bedoeling wil overbrengen naar de ontvanger in dit geval de treinreiziger. Deze bedoeling is vaak het informeren van reizigers over bepaalde gebeurtenissen, bijvoorbeeld stiptheidsproblemen. Vanuit de waarden, normen en achtergrondinformatie zet de NMBS de informatie om. De boodschap wordt verkondigd door middel van tekens en signalen via een bepaald kanaal. Vaak is dit kanaal een omroepinstallatie. Om vervolgens gedecodeerd te worden door de ontvangers, de reiziger. Die decodering is het ontvangen van een boodschap vanuit een eigen normen, waarden en informatie die een reiziger bezit. De reiziger interpreteert de boodschap van de NMBS vanuit zijn eigen referentiekader. Bij goede communicatie zou er de mogelijkheid zijn voor de reiziger om feedback terug te sturen richting de zender. In dat geval heeft de zender ook de mogelijkheid om een terugkoppeling te doen naar de ontvanger. Waarin de zender de boodschap eventueel verduidelijkt of door middel van andere tekens en middelen opnieuw communiceert. In het gehele proces van communiceren zijn er allerhande factoren waardoor de boodschap niet goed begrepen had kunnen worden. Dit heet ruis. Deze ruis kan bijvoorbeeld op het perron zijn een doorrijdende trein of in de trein een huilend kind wat het omroepbericht onverstaaanbaar maakt.

De essentie van goed communiceren en met een juiste reden wordt door Respondent 1 tijdens de focusgroep weergegeven:

“Qua communicatie wordt het wel eens iets te serieus genomen. Want ik zat toch eens op een trein toen werd er gecommuniceerd dat de trein bestuur loos was, want de treinbestuurder was niet komen opdagen. Die had een wissel met een andere collega. En toen dacht ik, moet ik dat weten als reiziger, wat voor beeld geeft dat als

reiziger van de NMBS? Een machinist die zich verslapen had en wij zitten hier op Brussel Luchthaven. Ik wil graag in Leuven geraken; niet hier vast blijven zitten. Ik snapte het niet. Ik dacht nu wordt er eens gecommuniceerd en dan wordt er iets te veel gezegd.”

(Focusgroep, respondent 1)

Weliswaar is een dwaze reden soms beter dan een goede reden zoals Respondent 5 aangeeft:

“Maar in communicatie leert men dat men eerder een dwaze reden kan geven.”

(Focusgroep, respondent 5)

Maar op lange termijn neemt de kracht van communicatie met dwaze redenen af en komt de geloofwaardigheid van de NMBS in het geding.

Reizigers ervaren het als storend dat er juist tijdens stiptheidsproblemen niet met hen wordt gecommuniceerd. Juist dan zou de NMBS er zijn voor de reiziger. Maar zo, beschrijft Respondent 4, dan trekt de conducteur zich terug in de eerste klasse:

“Bij vertragingen trekt de conducteur zich terug in de eerste klasse. Dat zie je in Nederland en dat zie je in België.”

(Focusgroep, respondent 4)

Als de conducteur niet aanspreekbaar is dan kan er geen feedback plaatsvinden en terugkoppeling vanuit de zender naar de ontvanger.

Niet enkel de communicatie is een probleem dat verbeterd kan worden. Ook binnen de NMBS kunnen er oplossingen gevonden worden. De oplossingen zijn divers, zoals het afschaffen van het omdraaien van de sleutel voor vertrek of meer onderzoek doen naar reizigersaantallen op bepaalde. Al deze suggesties geven een urgentie aan dat de reiziger niet voelt bij de NMBS. Zoals Respondent 8 in interview 8 zegt:

"Iedereen bij de NMBS moet het besef krijgen dat de oplossing bij iedereen ligt en niet bij enkel het management."

(Interview 8, respondent 8)

Een maatregel die de NMBS noemt is de treinen langer te laten stoppen op stations. Dit is een suggestie die treinreizigers zelf ook doen. De reizigers zijn het eveneens over eens dat er nieuw materiaal moet komen.

4.4.4 Conclusie onderzoeksvraag 4

Onderzoeksvraag 4 luid: *“Welke suggesties hebben reizigers voor oplossingen van het stiptheidsprobleem en hoe verschilt dit van de analyse die de NMBS zelf gemaakt heeft?”*

De suggesties die reizigers hebben voor het oplossen van het stiptheidsprobleem ligt volgens de reizigers het meest bij de communicatie. Niet enkel bij de communicatie met de reiziger maar ook binnen de NMBS. Daarnaast doen reizigers suggesties om iedereen binnen de NMBS in te zetten in het oplossen van de stiptheidsproblemen. Ook stellen reizigers enkele concrete maatregelen voor zoals het stoppen van het omdraaien van de sleutel voor vertrek en meer onderzoek doen naar reizigersaantallen om drukte op het spoor te vermijden.

Andere suggesties die gedaan worden door reizigers is meer ruimte in de treinschema's te bouwen, materieel te vernieuwen en ritten minder afhankelijk te maken van elkaar.

Infrabel en de NMBS leggen de oplossingen grotendeels bij investeringen in het spoor. Onderhoud en vernieuwing zijn de belangrijkste oplossingen voor het stiptheidsprobleem.

5. CONCLUSIE& AANBEVELINGEN

Anderson (1975) beschreef in zijn definitie van beleid dat er een verschil is tussen een probleem en een bekommernis. Een probleem wordt manifest, tastbaar en objectief ervaren, terwijl een bekommernis een constructie van een probleem is in geest van bepaalde actoren. Uit het onderzoek concluderen we dat stiptheid een probleem is. Stiptheidsproblemen zijn manifest aanwezig, reizigers ervaren stiptheid als tastbaar en de treinreizigers zijn in grote mate eensgezind over wat stiptheidsproblemen van de NMBS zijn. Ook volgens de definitie van Hoogerwerf en Herweijer (2003) is het stiptheidsprobleem een probleem. In deze studie wordt geconcludeerd dat treinreizigers een discrepantie ervaren tussen wat ze verwachten (hun maatstaf, beginsel en norm) en hetgeen zij ervaren tijdens hun treinreis (de bestaande situatie), met een nuancering dat een minderheid van de treinreizigers de stiptheid van de NMBS niet als negatief ervaren.

Reizigers ervaren de stiptheidsproblemen niet als een zeer urgent beleidsprobleem, maar het wordt wel storend ervaren en treinreizigers wensen hiervoor structurele oplossingen. Ook binnen de focusgroep wordt deze conclusie gedeeld; volgens de leden van de focusgroep worden structurele fouten binnen de NMBS erkend en moet de NMBS een plan uitwerken met als doel om binnen een aantal jaar de stiptheid van de treinen te verbeteren. Ook Bergström (2013) wijst, in Zweeds onderzoek, op de urgentie van het probleem. Treinen die te laat rijden hebben onder andere macro-economische gevolgen voor de gehele samenleving (macroniveau). Minder economische activiteiten doordat reizigers minder werken en een onbetrouwbaar en kwetsbaar netwerk versterken op hun beurt de treinvertragingen. Twee onderwerpen waaraan ook reizigers refereren.

Het probleemtype

In het theoretische kader is ingegaan op verschillende types van problemen. Hoppe en Van der Graaf (1992) hebben verschillende types van problemen gedefinieerd (zie Tabel 2). In hoofdstuk twee is de veronderstelling geformuleerd dat het probleem nu gedefinieerd kan worden als een getemd probleem.

Na het voeren van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat het op het eerste zicht lijkt dat stiptheidsproblemen getemde problemen zijn. Echter, het is de vraag of er consensus over de maatstaven is voor de oplossing. Reizigers hebben verschillende opvattingen over de oplossingen. Er bestaat weliswaar een voorkeur op basis van de optelling van meningen, maar de aangedragen suggesties voor het oplossen van het beleidsprobleem blijven divers. Er is dus weinig consensus over de maatstaven voor de oplossingen. Maar dit betekent niet dat stiptheidsproblemen als ethische problemen gedefinieerd kunnen worden. Het stiptheidsprobleem bevindt zich op een continuüm tussen een getemd probleem en een (on)tembare ethische probleem. Er is voldoende kennis aanwezig maar er bestaat onenigheid over de maatstaven die kunnen leiden tot de oplossing van het probleem.

Het beleidsprobleem gedefinieerd

Het beleidsprobleem kan opgedeeld worden in vier onderdelen (1) ervaringen, (2) gevolgen, (3) oorzaken en (4) suggesties tot oplossing van het stiptheidsprobleem.

(1) De ervaringen. Treinreizigers ervaren informatievoorziening en communicatie vanuit de NMBS in en op de trein als problematisch. Hoewel de laatste 20 jaar de communicatie van de NMBS verbeterd is, vinden reizigers de communicatie over het algemeen niet duidelijk en niet exact genoeg. Bijvoorbeeld als een trein stil staat op het spoor, communiceert de conducteur sporadisch tot nooit. Ook het niet communiceren van Infrabel over vertragingen onder de vijf minuten en het regelmatig niet vermelden van vertragingen wordt als zeer negatief ervaren.

Het is de ervaring van reizigers dat op sommige trajecten bijna geen vertraging is en op sommige trajecten bijna altijd. In het testtraject was het zo dat er bijna altijd vertraging was in de trein van Leuven naar Luik en bijna nooit in de trein tussen Leuven en Luik op het aansluitende traject tussen Luik en Maastricht. De omvang van het beleidsprobleem is hiermee voor reizigers verschillend. De ene reiziger kan het beleidsprobleem als zeer omvangrijk ervaren en de andere reiziger als afwezig. Niet alles wordt negatief ervaren aan stiptheidsproblemen. Zo zijn reizigers tevreden dat veel aansluitingen worden gegarandeerd. Ook wordt het treinpersoneel als vriendelijk en goed opgeleid ervaren. Het personeel weet steeds vaker de klant centraal te stellen, maar er blijft ruimte tot verbetering, vinden reizigers.

(2) De gevolgen voor reizigers liggen bij te laat komen op hun bestemming. Te laat op het werk, te laat op school en te laat thuis na de school of het werk. Ook heeft te laat komen persoonlijke gevolgen. Bijvoorbeeld het ervaren van stress tijdens de treinreis. Andere gevolgen die stiptheidsproblemen met zich mee brengen zijn het niet halen van vervolg vervoer. Het gehele openbaar vervoersnetwerk wordt hiermee onbetrouwbaar en dit heeft gevolgen voor de totale economie van België.

(3) De oorzaken liggen volgens treinreizigers bij de drukte op het spoor. De Noord-Zuid trechter door Brussel is hiervan het belangrijkste voorbeeld. Reizigers denken dat veel treinen die daar vertraging oplopen een 'domino-effect' teweegbrengen over het gehele netwerk. Naast de Noord-Zuid trechter wordt ook de netdichtheid gepaard met de hoeveelheid treinen en reizigers aangehaald als oorzaak van stiptheidsproblemen. Materieel in de breedste zin van het woord, storingen en defecten zijn andere oorzaken die reizigers zien.

Er is een duidelijke discrepantie te vinden tussen de meningen van reizigers over de oorzaken van treinvertragingen en de werkelijke opgegeven oorzaken genoemd in het onderzoeksrapport van Infrabel over vertragingen over het jaar 2013. Weliswaar worden de

belangrijkste oorzaken door reizigers genoemd (materiaal van de NMBS & storingen aan de infrastructuur). De oorzaken in de ogen van reizigers komen niet voor in de officiële cijfers van Infrabel.

(4) De suggesties die reizigers hebben voor het oplossen van het stiptheidsprobleem hebben vooral te maken met de communicatie. Het gaat reizigers bij communicatie voornamelijk om de onderlinge communicatie binnen de NMBS-groep. Ook de berichtgeving richting de reiziger is hierdoor verstoord. Zodra een conducteur geen informatie kan opvragen bij diegene die de informatie bezit, kan de conducteur de reizigers niet informeren. Reizigers benoemen communicatie ook als oplossing voor het ‘verwerken’ van de ergernis van de negatieve ervaring. Duidelijke en exact informatie bij vertraging is daarom gewenst.

Naast communicatie doen reizigers suggesties om iedereen binnen de NMBS in te zetten bij het oplossen van de stiptheidsproblemen. Voor reizigers is het stiptheidsprobleem niet enkel een zaak voor het management en topmanagement maar voor elke individuele werknemer. De reiziger ervaart te weinig urgentie bij de NMBS. Andere suggesties die gedaan worden door reizigers, zijn meer ruimte in de treinschema's te bouwen, materieel vernieuwen en ritten minder afhankelijk maken van elkaar.

Evaluatie van de gebruikte methode

Etnografische studies worden voornamelijk binnen de psychologie en de antropologie gebruikt. Binnen de bestuurswetenschappen is het een redelijk nieuw fenomeen, zoals ook De Peuter, Smedt en Bouckaert (2007) concluderen. Toch biedt een etnografische studie voordelen in de definiëring van een beleidsprobleem. Op de eerste plaats leidt deze methode tot een beter begrip van het probleem, omdat aangesloten wordt bij de concrete ervaringen van de reizigers. Deze ervaringen van treinreizigers dichten de kloof tussen abstracte beleidsdefinities en de ervaren stiptheidsproblemen van de reizigers zelf. Ten slotte hebben de systematisch uitgevoerde observaties

bijgedragen tot het objectiveren van het stiptheidsprobleem binnen de sociaal-culturele achtergrond van de respondenten.

Een valkuil van etnografische studie is dat de onderzoeker subjectief waarneemt. In mijn onderzoeksmethode is er op een strikte wijze aan de slag gegaan. Na elke observatie heb ik mijn bevindingen opgeschreven en inductief gecodeerd. In deze rapportage staan enkel en alleen conclusies die gevalideerd zijn in de focusgroep. Op die manier wil ik mijn subjectieve waarnemingen objectiveren hetgeen de validiteit van deze etnografische studie bevordert.

Het gebruik van de focusgroep voor de validering van de onderzoeksresultaten wordt door de respondenten als positief ervaren. Door de interactie tussen de reizigers over bepaalde uitkomsten zijn de onderzoeksresultaten diepgaander geëvalueerd. Wel blijft het de vraag of observaties en validering zich niet hadden moeten afwisselen in plaats van eerst observeren en dan valideren.

Beperkingen en verdere pistes voor onderzoek

Het construeren van een beleidsprobleem kan niet los gezien worden van de tijd en ruimte waarin het beleidsprobleem tot stand is gekomen. Voor de etnografische studie is ervoor gekozen om een enkel traject te nemen (Leuven – Maastricht). Dit heeft het voordeel dat op een grondige wijze het beleid van de NMBS geëvalueerd kon worden op dat traject. Maar het heeft ook zijn beperkingen. Zo blijft het de vraag of in alle treinen van de NMBS de reizigers met dezelfde problemen worden geconfronteerd. Daarnaast is enkel in de maand maart 2014 onderzoek gevoerd. Daardoor zijn de observaties niet representatief voor het gehele jaar. Het stiptheidsprobleem kan bijvoorbeeld in juli of december (met andere weersomstandigheden) heel anders worden ervaren. Een ander beperking van dit onderzoek is dat de NMBS in heel België actief is terwijl de respondenten enkel uit Vlaanderen afkomstig zijn.

In deze meesterproef kwam meermaals naar voren dat het niet duidelijk is of de NMBS onderzoek doet naar ervaringen van

reizigers. Het bevalt de NMBS aan te raden grondiger onderzoek te doen naar de ervaringen van reizigers en hierop het beleid op aan te sluiten. Het blijft natuurlijk een raar gegeven dat reizigers communicatievoorziening naar hun toe als onderdeel zien van de oplossing van het stiptheidsprobleem. Meer onderzoek is dus zeker gewenst.

Op theoretisch vlak is er geconstateerd dat de zekerheid over de kennis groot is maar dat er discussie is over de consensus over de maatstaven. Op basis van de beleidstypologie van Hoppe en Van de Graaf (1992) is dit een (on)tembare ethische probleem, met de nuance dat het geen ethisch dilemma is maar een verschil van opinie over de oplossingen. Specifiek onderzoek is gewenst om dit hiaat te dichten om duidelijker en uitgebreider in kaart te brengen waar het verschil ligt.

Gedurende het onderzoek kwam nadrukkelijk naar voren dat reizigers zich niet gehoord voelen bij de NMBS. Ook uit de analyse in hoeverre noden en wensen van individuele reizigers doordringen binnen de beleidscyclus van de organisatie is beperkt. Nader onderzoek is gewenst in hoeverre reizigers maar ook het middenveld inspraak heeft binnen de beleidscyclus van de NMBS.

Aanbevelingen:

Op basis van bovenstaand onderzoek kunnen we de volgende vijf aanbevelingen formuleren voor de NMBS-groep:

- Communiceer bij vertragingen exacter en duidelijker richting de reiziger. Voorbeeld: communiceer waarom de trein stilstaat op het spoor als dit onverhoopt voorkomt. Dit geeft duidelijkheid aan de reiziger.
- Vereenvoudig de communicatielijnen binnen de NMBS-groep. De aanbeveling is om de conducteur centraal te stellen in het communicatieprotocol. Geef hem of haar de vrijheid te communiceren met verschillende diensten zodat cruciale reizigersinformatie op tijd bij de reiziger is.

- Reizigers ervaren het NMBS-personeel als vriendelijk en goed opgeleid. Het personeel stelt de klant steeds meer centraal. De aanbeveling is om het NMBS-personeel een grotere functie te geven in het oplossen van stiptheidsproblemen. Op die manier zal de waardering vanuit de reiziger voor de NMBS omhoog gaan.
- Eens er voldoende inzicht is in de ervaringen van treinreizigers is de aanbeveling om deze ervaringen te betrekken bij het formuleren van het beleidsprobleem.
- In deze meesterproef is ondervonden dat de conducteur niet aanspreekbaar is. De ervaring is dat hij of zij zich terugtrekt in de eerste klasse tijdens stiptheidsproblemen. Het treinpersoneel dient zich meer aanspreekbaarder te maken tijdens stiptheidsproblemen op het perron en in de trein.

BIBLIOGRAFIE

- Anderson, J. (1975). *Public policymaking: An introduction*. Boston: Houghton.
- Bergström, A. & Krüger, N. (2013). *Modeling Passenger Train Delay Distributions - Evidence and Implications*. Karlstad: Karlstad University.
- Comité van gebruikers (2013). *Jaarverslag 2013 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep*. Brussel: FOD Mobiliteit en Vervoer.
- Dahl, R. (1961). *Who Governs? Democracy and Power in an American City*. New Haven: Yale University Press.
- FOD Mobiliteit en Vervoer (2008). *Beheerscontract Infrabel 2008-2012*. Brussel: FOD Mobiliteit en Vervoer.
- FOD Mobiliteit en Vervoer (2008). *Beheerscontract NMBS 2008-2012*. Brussel: FOD Mobiliteit en Vervoer.
- FOD Mobiliteit en Vervoer (2008). *Beheerscontract NMBS Holding 2008-2012*. Brussel: FOD Mobiliteit en Vervoer.
- FOD Mobiliteit en Vervoer (2011). *Onderzoek spoorproblemen 21 juni 2011, rapport*. Brussel: FOD Mobiliteit en Vervoer.
- Herman E. & Chomsky N. (1988). *Manufacturing Consent: The Political Economy of the Mass Media*. New York: Pantheon Books.
- Hoogerwerf, A. & Herweijer M. (1978). *Overheidsbeleid, een inleiding in de beleidswetenschap*. Alpen aan den Rijn: Kluwer.

- Hoppe R., Jeliakov M., Graaf, H. van de & Grin, J. (1998). *Beleidsnota's die (door)werken, handleiding voor geslaagde beleidsvoorbereiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Howlett, M., Ramesh, M. & Perl A. (2009). *Studying Public Policy: Policy Cycles & Policy Subsystems*. Oxford: Oxford University Press.
- Infrabel. Globale stiptheid van het reizigersverkeer. Stiptheidsrapport: september 2013 Geraadpleegd op 10 december 2013, via: <http://www.infrabel.be/nl/over-infrabel/stiptheid/rapporten/2013/9>
- Infrabel. Globale stiptheid van het reizigersverkeer. Stiptheidsrapport: oktober 2013. Geraadpleegd op 10 december 2013, via: <http://www.infrabel.be/nl/over-infrabel/stiptheid/rapporten/2013/10>
- Infrabel: Globale stiptheid van het reizigersverkeer over 2013. Geraadpleegd op 5 april 2014, via: <http://www.infrabel.be/nl/over-infrabel/stiptheid/rapporten/2013/1-1>
- Jones, C. (1984). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Belmont: Wadsworth.
- King, G., Keohane, R. & Verba S. (1996). *Designing Social Inquiry: Scientific inference in qualitative research*. Princeton: Princeton University Press.
- Kingdon, J. (1984). *Agendas, Alternatives and Public Policies*. Boston: Little Brown.
- Lasswell, H. (1956). *The Decision Process: Seven Categories of Functional Analysis*. Maryland: University of Maryland Press

- Lasswell, H. (1971). *A Pre-View of Policy Sciences*. New York: American Elsevier.
- Ministerie van Infrastructuur & Milieu (2008). *MobiliteitsAanpak, Vlot en veilig van deur tot deur*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur & Milieu.
- NMBS (2012). Kwaliteit: meten is weten. *Time to b, nr 13 september 2012, p. 20-23*. Brussel: NMBS.
- Parenti, M. (1986). *Inventing Reality: The Politics of the Mass Media*. New York: St. Martin's Press.
- De Peuter, B., De Smedt, J. & Bouckaert, G. (2007). *Handleiding beleidsevaluatie. Deel 3: Evaluatietechnieken*. Leuven: Steunpunt Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen.
- Schram, F. (2013). *Burger en Bestuur. Een introductie tot een complexe verhouding*. Brussel: Politeia.
- Stockmann, R. (2011). *A Practitioner Handbook on Evaluation*. Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Thomas, H. (2001). *Towards a New Higher Education Law in Lithuania: Reflections on the Process of Policy Formulation*. In: Higher Education Policy 14, 3: 213-31.
- Van de Graaf, H. & Hoppe, R. (1992). *Beleid en Politiek*. Bussum: Coutinho.
- Weimer, D. & Vining, R. (2005). *Policy Analysis: Concepts and Practice*. New Jersey: Prentice Hall.

Bijlage 1: Topiclijst

TOPICLIJST - FOCUSGROEP 1 APRIL 2014 19:00 UUR – GROOT BEGIJNHOF 22A, 3000 LEUVEN

‘Reizigers over stiptheidsproblemen van de NMBS’

Instructies vooraf:

- Kijk na of er een lege/nieuwe band in bandrecorder zit
- Zet bandrecorder aan

Begin interview: u

Einde interview: u

INLEIDING

Mijn onderzoek wil nagaan wat de ervaringen van reizigers zijn met de stiptheidsproblemen van de NMBS. Het onderzoek is in het kader van mijn masterproef dat ingaat op de perceptie van reizigers. Concreet gaat het om de ervaringen, oorzaken, gevolgen en suggesties ter verbetering van de stiptheidsproblemen. In deze focusgroep wil ik graag onderzoeksresultaten voorleggen van de observaties die ik heb gemaakt op de treinverbinding Leuven – Maastricht.

ERVARING DEELNEMERS

Wat zijn uw ervaringen met betrekking tot de stiptheidsproblemen van de NMBS?

VERKENNING TREINVERTRAGINGEN

Nu we de ervaringen van elkaar weten zou ik graag dieper ingaan op die persoonlijke situatie omtrent treinvertragingen. Ik zou graag dieper ingaan over waar jullie vinden waar de gevolgen, oorzaken en suggesties tot oplossen van treinvertragingen liggen.

Waar liggen volgens jullie de oorzaken van de treinvertragingen?

Wat zijn voor u de gevolgen van treinvertragingen?

Welke suggesties hebben jullie om de treinvertragingen op te lossen?

DE UITKOMSTEN VAN DE TREINRITTEN

In maart 2014 heb ik 20 keer de trein genomen tussen Leuven en Maastricht. Op verschillende tijdstippen heb ik reizigers, treinpersoneel en de protocollen van de NMBS vanuit het perspectief van de reiziger geobserveerd. De volgende zaken zijn hierbij opgevallen.

Allereerst de informatievoorziening op het perron:

- De tijden op de borden zijn niet correct.
- Het treinpersoneel is niet aanwezig op het perron.
- Een vertraagde trein die door de omroeper wordt aangekondigd, mist een toelichting over de redenen van de vertraging.
 - o In het algemeen: er wordt bijna nooit een reden voor vertraging gegeven.
- Een trein die minder dan 6 minuten te laat is, wordt niet aangekondigd als vertraagd en de reizigers op het perron ervaren de onwetendheid over de vertraging als storend.
- Als een vertraagde trein in een station binnenrijdt worden de aansluitingen door de stationspeaker omgeroepen.

Informatievoorziening in de trein:

- Tijdens de treinreis wordt incidenteel informatie gegeven over treinvertragingen.
- Bij vertragingen komt de conducteur minder vaak langs dan bij geen vertragingen.
- Als de trein stilstaat op het spoor worden reizigers niet geïnformeerd.
- In de aansluitende trein wordt vaker de reden van vertraging gegeven dan in de vertraagde trein zelf.
- Incidenteel worden aansluitende treinen omgeroepen in de trein.
- De conducteur is vaak niet aanspreekbaar voor treininformatie dan wenselijk.

Gedrag van reizigers:

- Reizigers hebben zich bij vertraagde treinen neergelegd. Reizigers ergeren zich aan de treinvertragingen maar gaan niet actief opzoek naar informatie.
- Reizigers maken zich druk als een trein stilstaat.
- In een trein die stipt rijdt maken reizigers niet druk om eventuele vertragingen.

Aansluitingen:

- Enkel aansluitingen binnen de vijf minuten van de vertrektijd worden gegarandeerd.
 - o Niet altijd is dit het geval
- Reizigers zijn blij als ze een aansluiting kunnen halen en het is een effectief middel tegen treinvertragingen.

Betrouwbaarheid NMBS:

- Vertragingen maken onbetrouwbare aansluitingen.
- Sommige trajecten zijn betrouwbaar en andere onbetrouwbaar.

GEGEVENS VAN DE DEELNEMERS

Voor mijn rapportage is het goed om te kunnen overleggen welke kenmerken de deelnemers van dit Focusgroep hebben.

Ik reis:

- Meer dan 4 keer per week met de trein

- Tussen de 2 en de 4 keer per week met de trein
- Twee keer per week met de trein
- Eens per week met de trein
- Minder dan eens per week met de trein
- Minder dan eens per maand met de trein

Ik ben geërgerd van de treinvertragingen

- zeer
- redelijk
- matig
- niet

In mijn dagelijks leven

- Werk ik
- Studeer ik
- Ben ik werkloos/gepensioneerd
- Anders.....

Ik ben een

- man
- vrouw

Het traject waarop ik het vaakst reis is:

.....

Naam:

Bijlage 2: codering treinreizen

De treinreizen hebben twee coderingsschema's opgeleverd ten eerste op het perron en ten tweede in de trein. Eerst een schema zonder citaten en vervolgens met citaten.

Code:	Sub-code:	Bron:
Informatievoorziening op het perron (26)	Trein aangekondigd (11)	TR3 – TR5 – TR7 – TR9 – TR11 – TR17 – TR6 – TR2 – TR4 – TR8 – TR5
	Geen omroepbericht op perron over vertraging (6)	TR1 - TR5 - TR7 - TR15 - TR17 - TR3
	Vertraging erg laat aangegeven (2)	TR11 – TR13
	Vertraging niet aangegeven (2)	TR7 – TR9
	Foutieve informatie op borden (2)	TR15 – TR17
	Geen reden van vertraging (1)	TR17
	Geen reisinformatie op borden (1)	TR5
	Reden voor vertraging gegeven (1)	TR1
Reizigersgedrag (9)	Geen stress bij reizigers (8)	TR1 – TR5 – TR11 – TR15 – TR17 – TR19 – TR5 – TR10
	Reizigers zoeken info (1)	TR1
Treinpersoneel op perron (5)	Geen treinpersoneel op perron (4)	TR1 – TR15 – TR17 – TR5

	Treinpersoneel op het perron (1)	TR11
--	----------------------------------	------

Code:	Sub-code:	Transcript:	Bron:
Informatie voorzien in op het perron (26)	Vertraging erg laat aangegeven	"Om 16:22, 1 minuut voordat de trein aan zou komen, (de trein komt normaal volgens het spoorboekje om 16:23 aan en vertrekt om 16:26) verschijnt er +5 minuten op het bord. Er komt geen omroepbericht."	TR11
	Vertraging erg laat aangegeven	"Op het tijdstip dat de trein eigenlijk zou aankomen, 17:23, komt er +6 minuten op de trein staan."	TR13
	Vertraging niet aangegeven	"Dat is een vertraging van +5 minuten waarvan geen melding wordt gemaakt. De reizigers worden niet geïnformeerd over de vertraging."	TR7
	Vertraging niet aangegeven	"Om 12:30 rijden we dan weg. 4 minuten later dan verwacht. Geen omroepbericht en geen signaal op de borden."	TR9
	Foutieve informatie op borden	"De trein wordt om 13:38 aangekondigd terwijl in de komende minuten de trein alleen maar meer vertraging krijgt. Niet geheel accuraat."	TR15
	Foutieve informatie op	"en de vertraging op het bord klopte niet"	TR17

	borden		
	Trein aangekondigd	"Om 14:23 wordt de trein aangekondigd."	TR3
	Trein aangekondigd	"17:26 de trein wordt omgeroepen en de vertraging gaat terug naar +6 minuten. 17:30 de trein rijdt binnen en wordt wederom aangekondigd."	TR5
	Trein aangekondigd	"Om 14:28 wordt de trein aangekondigd die een minuut later binnenrijdt."	TR7
	Trein aangekondigd	"Om 12:24 klinkt de inmiddels vertrouwde omroep dat de trein binnen enkele ogenblikken binnen komt rijden"	TR9
	Trein aangekondigd	"Om 16:29 wordt de trein aangekondigd."	TR11
	Trein aangekondigd	"Een minuut later wordt de trein aangekondigd die twee minuten later binnenrijdt. De trein is overvol en om 17:33 vertrekken we."	TR17
	Trein aangekondigd	"De trein wordt aangekondigd door de omroepster."	TR6
	Trein aangekondigd	"Om 15:08 uur wordt de trein aangekondigd."	TR7
	Trein aangekondigd	"Om 15:31 wordt de trein aangekondigd die vervolgens om 15:34 binnen komt rijden."	TR4

Trein aangekondigd	"De trein wordt aangekondigd op het station Visé, rijdt binnen en vertrekt richting Luik."	TR8
Geen omroepbericht op perron over vertraging	"Inmiddels is het 11:26, de originele vertrektijd, en er heeft geen omroepbericht gemeld dat de trein vertraagd is."	TR1
Geen omroepbericht op perron over vertraging	"Er is dan nog steeds niets omgeroepen."	TR5
Geen omroepbericht op perron over vertraging	"Het is 14:26 de trein zou er moeten zijn maar er is geen trein, er is ook geen omroepbericht geweest van vertraging, een aankondiging van de trein of een bericht op de borden."	TR7
Geen omroepbericht op perron over vertraging	"Om 13:34 is de vertraging weer opgelopen naar +17 minuten. Er is geen omroepbericht meer geweest erover."	TR15
Geen omroepbericht op perron over vertraging	"Tot 17:23 uur is er geen omroepbericht en de vertraging schommelt tussen de +6 minuten en +7 minuten."	TR17
Geen omroepbericht op perron over vertraging	"Op het perron is er geen extra informatie gegeven buiten de borden."	TR3

	Omroepbericht over trein op het perron	"Buiten wordt de deze trein nog een aantal keren omgeroepen."	TR5
	Geen reden van vertraging	"Niemand heeft ons verteld waarom de vertraging er was"	TR17
	Geen reisinformatie op borden	"Wat mij opvalt is dat op het bord geen reisinformatie staat. En hoewel ik vroeg ben is het wel de eerst volgende trein die gaat rijden vanaf perron 3."	TR5
	Reden voor vertraging gegeven	"Op 11:27 komt het eerste omroepbericht binnen. De reden voor vertraging die gegeven wordt is: "problemen tijdens de vorige rit van de trein". "	TR1
Reizigers gedrag (9)	Geen stress bij reizigers	Ik merk aan de medetreinreizigers dat ze het gelaten over zich heen laten komen. Het lijkt normaal te zijn.	TR1
	Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet echt het idee dat reizigers zich druk om kunnen maken."	TR5
	Geen stress bij reizigers	"Reizigers blijken zich niet druk te maken om de vertragingen."	TR11
	Geen stress bij reizigers	"Niemand lijkt zich druk te maken hierom."	TR10
	Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet echt het idee dat reizigers zich druk maken op het perron."	TR15

	Geen stress bij reizigers	"Het perron is afgeladen vol en men staat gelaten te wachten op de trein. Ik heb niet door dat mensen zich druk maken om de vertraging."	TR17
	Geen stress bij reizigers	"ik heb niet het idee dat mensen zich druk maken of de trein vertraging heeft of niet."	TR19
	Geen stress bij reizigers	"Ook hier valt het mij op dat reizigers rustig blijven en rustig naar een andere perron gaan."	TR5
	Reizigers zoeken info	"Het valt mij op dat de medetreinreizigers op het perron naar het bord aan het staren zijn voor meer informatie."	TR1
Treinpersoneel op perron (5)	Geen treinpersoneel op perron	"Eveneens is er geen treinpersoneel op het perron gesignaleerd die eventuele vragen kan beantwoorden."	TR1
	Geen treinpersoneel op perron	"Er is nergens treinpersoneel te bekennen."	TR15
	Geen treinpersoneel op perron	"er was geen conducteur op het perron"	TR17
	Treinpersoneel op het perron	"De conducteur die verschenen is op het perron krijgt geen vraag."	TR11
	Geen treinpersoneel op perron	"Er is geen conducteur te zien op het perron."	TR5

Het tweede schema gaat over de reizen in de trein, wederom eerst een schema zonder citaten en vervolgens met citaten.

Code:	Sub-code:	Bron:
Informatie-voorziening in de trein (45)	Geen omroepbericht in de trein (7)	TR1 – TR5 – TR6 – TR7 – TR19 – TR2 – TR2
	Uitgebreide reisinformatie voor stop (5)	TR4 – TR5 – TR18 – TR20 – TR18
	Geen informatie na oplopen vertraging (4)	TR9 – TR10 – TR10 – TR11
	Uitgebreide reisinformatie na instappen (4)	TR4 – TR12 – TR16 – TR5
	Minimale reisinformatie voor stop (4)	TR8 – TR13 – TR20 – TR20
	Geen reden voor vertraging (3)	TR5 – TR13 – TR7
	Geen omroepbericht bij stilstand trein (3)	TR9 – TR9 – TR14
	Minimale reisinformatie na instappen (2)	TR5 – TR13
	Reden vertraging omgeroepen (1)	TR1
	Omroepbericht bij vertraging (1)	TR15
	Excuses voor vertraging (1)	TR15
Conducteur gedrag (21)	Conducteur aanspreekbaar (12)	TR5 – TR8 – TR9 – TR15 – TR17 – TR20 – TR1 – TR3 – TR4 – TR6 – TR7 – TR17

	Conducteur niet aanspreekbaar (9)	TR1 – TR3 – TR6 – TR7 – TR10 – TR11 – TR19 – TR5 – TR18
Reizigers gedrag (21)	Geen stress bij reizigers (10)	TR1 – TR5 – TR6 – TR7 – TR18 – TR19 – TR1 – TR2 – TR6 – TR5
	Geen vragen voor conducteur (9)	TR9 – TR1 – TR2 – TR3 – TR4 – TR6 – TR8 – TR17 – TR15
	Stress bij treinreizigers (2)	TR9 – TR14
Treinen (3)	Bomvolle trein (1)	TR5
	Aansluiting gegarandeerd (1)	TR1
	Reizigers missen aansluiting (1)	TR11

Code:	Sub-code:	Transcript:	Bron:
Informatie voorziening (45)	Excuses voor vertraging	"Als we bijna binnen komen in Luik om 14:15 wordt dat omgeroepen en krijgen we excuses van de NMBS voor de vertraging."	TR15
	Geen informatie na oplopen vertraging	"Uiteindelijk komen we met 7 minuten vertraging binnen in Luik. Ik haal de overstap maar geen informatie gegeven waarom het nu fout is gegaan."	TR9

Geen informatie na oplopen vertraging	"In Tienen valt het mij op dat we inmiddels vier minuten vertraging hebben opgelopen. Maar dat valt nog binnen de vijf minuten marge die de NMBS zichzelf heeft opgelegd. Er wordt niets omgeroepen en niets gezegd."	TR10
Geen informatie na oplopen vertraging	"Dat is 6 minuten te laat maar er is geen omroepbericht van de conducteur en het staat niet op de borden."	TR10
Geen informatie na oplopen vertraging	"Geen melding van vertraging"	TR11
Geen omroepbericht bij stilstand trein	"Inmiddels is het 12:53 en we staan stil. Niet net maar toch al een minuut of 2. Geen omroepbericht, geen informatie."	TR9
Geen omroepbericht bij stilstand trein	"Vlak daarna rijden we weer maar om 13:00 uur is het weer raak. We staan weer stil"	TR9
Geen omroepbericht bij stilstand trein	"Om 19:26 uur gaat het toch mis. We staan stil voor Leuven. Er komt geen omroepbericht waarom het zo is en hoe lang het gaat duren."	TR14
Geen omroepbericht in de trein	"Tot nu toe geen omroepbericht"	TR1

Geen omroepbericht in de trein	"Het is inmiddels 18:00 uur geworden en de trein zou nu het station van Luik moeten binnenrollen maar dat is hij nog niet. Er is niets omgeroepen."	TR5
Geen omroepbericht in de trein	"er wordt niet omgeroepen."	TR6
Geen omroepbericht in de trein	"Er wordt niets omgeroepen"	TR7
Geen omroepbericht in de trein	"Voor Luik wordt er niet omgeroepen"	TR19
Geen omroepbericht in de trein	"Niet welkom geheten, geen halte plaatsen aangegeven en ook is de conducteur niet zichtbaar aanwezig."	TR2
Geen omroepbericht in de trein	"Bij vertrek, precies op tijd, wordt er geen reisinformatie verschaft."	TR2
Geen reden voor vertraging	"Er wordt geen reden gegeven voor de vertraging."	TR5
Geen reden voor vertraging	"Er wordt geen verklaring gegeven of hoe lang het nog duurt."	TR13
Geen reden voor vertraging	"Het is +3 minuten, maar er wordt geen verklaring gegeven."	TR7

Geen reisinformatie na instappen	"Om 17:34 rijden we weg, geen omroepbericht geen verklaring en geen uitleg of en hoe we het gaan inlopen."	TR13
Geen stress bij reizigers	"Als observant heb ik niet echt het idee dat men zich druk maakt over de vertragingen."	TR1
Geen stress bij reizigers	"reizigers maken geen gehaaste indruk in de trein."	TR5
Geen stress bij reizigers	"In deze trein heb ik niet het idee dat reizigers bezig zijn met of de trein op tijd op de bestemming zal zijn of niet."	TR6
Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet het idee dat reizigers zich er druk om maken."	TR7
Geen stress bij reizigers	"De reizigers zijn in een van de eerste mooie weekenden gelaten onder de reis en lijken zich niet druk te maken of de trein te laat gaat rijden of niet."	TR18
Geen stress bij reizigers	"In de coupe heb ik het idee dat treinreizigers niet echt druk maken of de trein op tijd rijdt of niet."	TR19
Geen stress bij reizigers	"In de coupe schijnt niemand zich druk te maken om de vertraging."	TR1

Geen stress bij reizigers	"Reizigers zijn niet bezig met of de trein wel of niet op tijd zal zijn."	TR2
Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet echt het idee dat reizigers zich druk maken om de vertraging."	TR5
Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet het idee dat reizigers zich druk maken over stiptheidsproblemen."	TR6
Geen vragen voor conducteur	"Niemand heeft een vraag aan de conducteur."	TR9
Geen vragen voor conducteur	"niemand heeft om informatie gevraagd."	TR1
Geen vragen voor conducteur	"De conducteur is geweest en in mijn coupe zijn er geen vragen voor hem."	TR2
Geen vragen voor conducteur	"Er zijn geen vragen."	TR3
Geen vragen voor conducteur	"Er zijn geen vragen in mijn coupe aan de conducteur gesteld om reisinformatie op te vragen."	TR4
Geen vragen voor conducteur	"er zijn geen vragen voor hem over de reis."	TR6
Geen vragen voor conducteur	"Nergens in de coupe zijn er treinreizigers die vragen hebben over de treinreis."	TR8
Geen vragen voor conducteur	"er zijn geen vragen."	TR17

	Minimale reisinformatie na instappen	"Als we wegrijden wordt opgeroepen dat de volgende bestemming Luik is en dat er in de 1e zes rijtuigen nog volop zitplaatsen zijn."	TR5
	Minimale reisinformatie voor stop	"om 16:28 uur roept dezelfde conducteur om dat we in Leuven aankomen."	TR8
	Minimale reisinformatie voor stop	"Om 18:01 wordt er omgeroepen dat we over enkele ogenblikken aankomen in Luik."	TR13
	Minimale reisinformatie voor stop	"Wel worden er reisinformatie gegeven."	TR13
	Minimale reisinformatie voor stop	"De conducteur roept elke keer het station af"	TR20
	Minimale reisinformatie voor stop	"en kondigt Leuven netjes aan."	TR20
	Omroepbericht bij vertraging	"In de trein wordt omgeroepen dat we vertraging hebben met het exact aantal minuten: 13 minuten."	TR15
	Reden vertraging omgeroepen	"12:20 conducteur roept om en geeft reden van vertraging dat de trein uit Brussel vertraagd was."	TR1

	Uitgebreide reisinformatie na instappen	"Net als we wegrijden uit de stad Luik worden we om 16:02 welkom geheten door de conducteur. Naast de verwelkoming worden ook alle stopplaatsen van de trein opgenoemd."	TR4
	Uitgebreide reisinformatie na instappen	"We worden in het begin van de reis welkom geheten en ons verteld waar we stoppen."	TR12
	Uitgebreide reisinformatie na instappen	"Vlak nadat we wegrijden uit Luik roept de conducteur om waar we gaan stoppen en hoe lang de rit duurt tot aan Leuven."	TR16
	Uitgebreide reisinformatie na instappen	"Om 18:17 roept de conducteur om waar we gaan stoppen."	TR5
	Uitgebreide reisinformatie voor stop	"Vlak voordat we Leuven binnen rijden roept de conducteur alle mogelijke overstappen in Leuven om."	TR4
	Uitgebreide reisinformatie voor stop	"Om 18:02 wordt er zelfs 3 keer omgeroepen welke overstap mogelijkheden er in Luik zijn."	TR5
	Uitgebreide reisinformatie voor stop	"Vlak daarvoor heeft de conducteur alle aansluitingen aangegeven en gezegd dat we aankomen in Leuven."	TR18

	Uitgebreide reisinformatie voor stop	"Vlak voor Leuven wordt omgeroepen welke overstappen er zijn en waar de trein nog meer zal stoppen."	TR20
	Uitgebreide reisinformatie voor stop	"Vlak voordat we het station binnenrijden worden we door de conducteur op de hoogte gebracht van de aansluitingen."	TR18
Reizigers gedrag (21)	Stress bij treinreizigers	"Iets verder op vraagt men zich af of de aansluiting naar Maastricht nog wel gehaald wordt."	TR9
	Stress bij treinreizigers	"Ik merkte in de trein dat reizigers ongeduldig werden."	TR14
	Geen stress bij reizigers	"Als observant heb ik niet echt het idee dat men zich druk maakt over de vertragingen."	TR1
	Geen stress bij reizigers	"reizigers maken geen gehaaste indruk in de trein."	TR5
	Geen stress bij reizigers	"In deze trein heb ik niet het idee dat reizigers bezig zijn met of de trein op tijd op de bestemming zal zijn of niet."	TR6
	Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet het idee dat reizigers zich er druk om maken."	TR7

Geen stress bij reizigers	"De reizigers zijn in een van de eerste mooie weekenden gelaten onder de reis en lijken zich niet druk te maken of de trein te laat gaat rijden of niet."	TR18
Geen stress bij reizigers	"In de coupe heb ik het idee dat treinreizigers niet echt druk maken of de trein op tijd rijdt of niet."	TR19
Geen stress bij reizigers	"In de coupe schijnt niemand zich druk te maken om de vertraging."	TR1
Geen stress bij reizigers	"Reizigers zijn niet bezig met of de trein wel of niet op tijd zal zijn."	TR2
Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet echt het idee dat reizigers zich druk maken om de vertraging."	TR5
Geen stress bij reizigers	"Ik heb niet het idee dat reizigers zich druk maken over stiptheidsproblemen."	TR6
Geen vragen voor conducteur	"Niemand heeft een vraag aan de conducteur."	TR9
Geen vragen voor conducteur	"niemand heeft om informatie gevraagd."	TR1
Geen vragen voor conducteur	"De conducteur is geweest en in mijn coupe zijn er geen vragen voor hem."	TR2
Geen vragen voor conducteur	"Er zijn geen vragen."	TR3

	Geen vragen voor conducteur	"Er zijn geen vragen in mijn coupe aan de conducteur gesteld om reisinformatie op te vragen."	TR4
	Geen vragen voor conducteur	"er zijn geen vragen voor hem over de reis."	TR6
	Geen vragen voor conducteur	"Nergens in de coupe zijn er treinreizigers die vragen hebben over de treinreis."	TR8
	Geen vragen voor conducteur	"er zijn geen vragen."	TR17
	Vragen voor conducteur bij ronde	"In de coupe hebben enkele reizigers vragen of ze aansluitingen gaan halen. Om 14:14 is er geen verandering."	TR15
Conducteur gedrag (21)	Conducteur aanspreekbaar	"Op 17:39 uur komt de conducteur langs, niet aanspreekbaar."	TR5
	Conducteur aanspreekbaar	"Om 16:12 uur komt de conducteur langs"	TR8
	Conducteur aanspreekbaar	"Om 12:44 de trein zit voor ¼ vol en de conducteur komt langs."	TR9
	Conducteur aanspreekbaar	"De conducteur komt om 13:59 uur langs om de kaartjes te knippen."	TR15
	Conducteur aanspreekbaar	"Om 15:17 uur komt de conducteur langs in mijn coupe."	TR17

Conducteur aanspreekbaar	"De conducteur komt langs vlak na vertrek uit Luik en controleert de kaartjes."	TR20
Conducteur aanspreekbaar	"Om 12:28 heeft de conducteur onze coupe gecontroleerd"	TR1
Conducteur aanspreekbaar	"De conducteur komt rond 15:20 langs om de kaartjes te knippen."	TR3
Conducteur aanspreekbaar	"De conducteur betreedt om 15:43 onze coupe en knipt de kaartjes."	TR4
Conducteur aanspreekbaar	"Om 21:18 uur komt de conducteur de kaartjes knippen en	TR6
Conducteur aanspreekbaar	"Om 15:20 komt de conducteur langs."	TR7
Conducteur aanspreekbaar	"de conducteur komt langs tijdens deze rit"	TR17
Conducteur niet aanspreekbaar	"ook is er geen conducteur langs geweest."	TR1
Conducteur niet aanspreekbaar	"Er is ook nog steeds geen conducteur gezien."	TR3
Conducteur niet aanspreekbaar	"De conducteur is nergens te bekennen"	TR6
Conducteur niet aanspreekbaar	"de conducteur is niet aanspreekbaar."	TR7

	Conducteur niet aanspreekbaar	"Er komt geen conducteur langs"	TR10
	Conducteur niet aanspreekbaar	"de conducteur is niet langs gekomen."	TR11
	Conducteur niet aanspreekbaar	"de conducteur is niet te zien."	TR19
	Conducteur niet aanspreekbaar	"Geen controle in de trein meer"	TR5
	Conducteur niet aanspreekbaar	"De conducteur is niet langs geweest voor een controle dus er was ook geen mogelijkheid tot het stellen van vragen."	TR18
Treinen (3)	Bomvolle trein	"Om 17:33 vertrekt de trein richting Luik. De trein zit bomvol."	TR5
	Aansluiting gegarandeerd	"De trein naar Maastricht heeft de aansluiting gegarandeerd."	TR1
	Reizigers missen aansluiting	"Als we wegrijden zie ik dit keer wel dat reizigers de trein niet hebben gehaald."	TR11

Bijlage 3: codering ervaringen

Tijdens de interviews en in de focusgroep zijn er vragen gesteld die peilden naar de ervaringen van reizigers. Eerst een schema zonder citaten en vervolgens met citaten.

Code:	Sub-code:	Bron:
Frequentie (18)	Veel vertraging (7)	I4 – I6 – I7 – FR7 – G2 – I5 – I3
	Weinig vertraging (6)	G1 – I1 – I8 – I11 – I2 – I9
	Weinig lange vertraging (3)	FR3 – FR1 – I9
	Korte vertragingen (2)	FR1 – I9
Communicatie (12)	Spoorpersoneel slecht op de hoogte (2)	FR3 – FR2
	Reden geven helpt	FR5
	Slechte communicatie	F
	Railtime is niet accuraat	FR1
	Railtime is accuraat	I1
	Wel reden	FR5
	Communicatie is verbeterd	FR5
	Communicatie op perron slecht	FR1
	Internationale afstemming	I2
	Laat melden vertraging	I5
Geen reden	I4	
Overige ervaringen (13)	Aansluiting bijna altijd gehaald (3)	I4 – I6 – I2
	Moeilijk op rekenen (2)	FR6 – I3
	Onverwachte vertragingen	I11
	Verbeterd	I1
	Nooit op tijd	I3

	Traject afhankelijk	FR1
	Aan lot overgelaten	FR1
	Anticipeer op treinvertraging	FR5
	Auto is onbetrouwbaarder	FR5
	Trein is accurater dan auto	FR2

Code:	Sub-code:	Transcript:	Bron:
Frequentie (18)	Veel vertraging	"Maar er zit sowieso altijd elke keer een vertraging in de trein van Luik naar Leuven."	I4
	Veel vertraging	"Nou als ik in Leuven op de trein stap naar Luik dan is die bijna altijd te laat."	I6
	Veel vertraging	"Dat is meestal als ik in Leuven op de trein stap eigenlijk wel zeker van zijn dat de trein 10 minuten vertraging heeft dat is meestal in de spits zo."	I7
	Weinig lange vertraging	"ik heb regelmatig vijf tot tien minuten vertraging maar nooit, maar heel weinig 15 tot 20."	FR3
	Weinig vertraging	"Hij geeft aan dat de lijn Luik-Visé vrij stabiel is en dat hij er niet veel last van heeft."	G1
	Weinig vertraging	"Awel, bij valt dat eigenlijk dan nog mee"	I1
	Weinig vertraging	"Misschien twee keer per maand."	I8
	Weinig vertraging	"Vaak valt het nogal mee maar zo nu en dan lijkt er	I11

		niets aan de hand te zijn en dan hebben we toch weer vertraging."	
	Weinig vertraging	"over het algemeen vind ik het toch goed."	I2
	Weinig vertraging	"Ik heb daar niet echt last van echt."	I9
	Veel vertraging	"Ik ben twee jaar geleden heel veel naar Brussel geweest en die trein had altijd elke ochtend 25 minuten vertraging."	FR7
	Veel vertraging	"Ze geeft aan dat deze trein heel vaak vertraging heeft "	G2
	Veel vertraging	"Dat is dikwijls heel veel."	I10
	Veel vertraging	"de lijn Luik-Guillemins - Leuven bijna elke dag."	I5
	Weinig lange vertraging	"ik heb ook 5 tot 10 minuten vertraging op het traject van Brussel tot Antwerpen."	FR1
	Weinig lange vertraging	"Soms ook 4 of 5 minuten te laat maar echt niet vaak."	I9
	Veel vertraging	"Ja toch wel meermaals per week."	I3
	Weinig vertraging	"Ik woon in Oostende en ik heb er niet zo heel veel problemen mee."	I8
Communicatie (12)	Railtime is niet accuraat	"railtime in de gaten houden. Dat doe ik ook altijd, maar die hebben het ook niet altijd juist."	FR1
	Reden geven helpt	"Alleen al het feit dat men zich verontschuldigd dat er een reden wordt gegeven ik ga daar eigenlijk redelijk soepel mee om."	FR5

	Slechte communicatie	"Communicatie is slecht: Er klinkt instemmende ja geluiden."	F
	Spoorpersoneel slecht op de hoogte	"En ehm, ze konden mijn niet vertellen welke trein er in praktijk als eerste zou komen."	FR3
	Spoorpersoneel slecht op de hoogte	"ik vind vooral heel vervelend als je spoorwissels krijgt en die worden dan twee minuten van te voren dan zie je ineens iedereen naar beneden stormen dan weet je eigenlijk niet meer waar je naar toe moet. Het is vooral dat er heel veel verwarring heerst."	FR2
	Railtime is accuraat	"Je hebt nu dat railtime. Dat werkt wel redelijk. Daar staat ook op als er werken zijn aangekondigd."	I1
	Wel reden	"er wel altijd een reden gegeven en ik vind dat persoonlijk ehm er wordt wel altijd ehh ja dat helpt mij eigenlijk om daar mee om te gaan."	FR5
	Communicatie is verbeterd	"ik ben al meer als 20 jaar reiziger ik vind de communicatie wel enorm verbeterd."	FR5

	Communicatie op perron slecht	"Maar het is de communicatie vooral. Ik irriteer me meer dat als er vertraging is dan zit iedereen elkaar aan te kijken en dan wordt er niet omgeroepen en er is dan ondertussen al een andere trein die later vertrekt dan mijn trein oorspronkelijk en dat er dan iemand is die denkt moet ik hier nou instappen, klopt dat bord wel?"	FR1
	Internationale afstemming	"Alleen de communicatie tussen de NS en de NMBS was toen niet ideaal."	I2
	Laat melden vertraging	"En het rare is dat ze soms de vertragingen melden op het moment dat de trein bijna zou moeten aankomen."	I5
	Geen reden	"een conducteur of dergelijk een oorzaak verteld of aangegeven waarom die een paar minuten te laat is."	I4
Perceptie (10)	Aan lot overgelaten	"Je wordt eigenlijk aan je lot overgelaten op het moment dat er een vertraging is er zitten dan heel veel personen op het perron en of je niet de zekerheid hebt of je op de trein geraakt dan kun je nog een half uur of een uur later thuis zijn of op je bestemming."	FR1
	Onverwachte vertragingen	"Ehm, vooral op onverwachte vertragingen."	I11

	Verbeterd	"is nu wel verbeterd dat er wat minder"vertragingen zijn	I1
	Nooit op tijd	"Die rijdt nooit op tijd."	I3
	Traject afhankelijk	"Dus het ligt eraan welk traject afhankelijk."	FR1
	Moeilijk op rekenen	"er is wel een zekere mate van afgestomptheid."	FR6
	Moeilijk op rekenen	"Je kunt er moeilijk op rekenen"	I3
	Anticipeer op treinvertraging	"ik anticipeer ook altijd een beetje op mogelijke vertragingen dat ik denk van ehh, ik ga niet de laatste trein nemen die aansluiting geeft op de trein die ik moet nemen in Leuven om over te stappen maar ik hou er rekening mee dat de vorige trein vertragingen heeft dus ik ga dan iets eerder dan voorziene trein die de laatst mogelijk aansluiting en meestal stap ik op een trein die vertraging heeft en kan ik toch nog mijn aansluiting halen, je leert daar wat strategisch mee om te gaan."	FR5
	Auto is onbetrouwbaarder	"Ik heb zelden mensen die te laat komen omdat ze met de trein gekomen zijn. Maar met de wagen is het altijd koekenbak."	FR5

	Trein is accurater dan auto	"met de trein heb je een veel grotere zekerheid hebt om op tijd te komen. De kans dat je een vertraging hebt die is reëel maar als je hoogstwaarschijnlijk ik weet niet wat de gemiddelde vertraging is. Rond de 5 a 10 minuten misschien zoiets met de auto eens als je vast staat sta je ook vast en dat zal veel hoger oplopen."	FR2
Aansluitingen (3)	Aansluiting bijna altijd gehaald	"En geluk halen we dan wel altijd de aansluiting van Luik naar Maastricht."	I4
	Aansluiting bijna altijd gehaald	"Ik ben dan altijd nog op tijd voor de volgende trein."	I6
	Aansluiting bijna altijd gehaald	"In Luik wacht ook heel vaak deze trein naar Leuven."	I2

Bijlage 4: codering gevolgen

Tijdens de interviews en in de focusgroep zijn er vragen gesteld die peilden naar de gevolgen van treinvertragingen voor reizigers. Eerst een schema zonder citaten en vervolgens met citaten.

Code:	Deel code	Bron:
Te laat (8)	Te laat (6)	I1 – I2 – I3 – I4 – I7 – FR1
	Te laat op werk	I11
	Werkgever belast door te laat	I10
Persoonlijke gevolgen (6)	Stress (2)	I6 – I4
	Geen compensatie in avond	FR1
	De weg kwijt	I8
	Regelen met oppas	I5
	Kinderen niet zien	FR1
Vervolg vervoer missen (4)	Aansluiting missen (2)	I7 – I4
	Bus missen	I3
	Ouders moeten wachten	I9
Tijdsverlies (3)	Tijdsverlies (3)	I3 – I5 – I6
Weinig gevolgen (2)	Weinig gevolgen (2)	G1 – G3
Onbetrouwbaar (1)	NMBS onbetrouwbaar	FR7

Code:	Deel code	Transcript:	Bron:
Te laat (8)	Te laat	"Je komt makkelijker te laat enzo."	I1
	Te laat	"Dan kom ik te laat he."	I2
	Te laat	"Dat je altijd een half uur later thuis bent"	I3

	Te laat	"Dan ben je automatisch heel vaak een uur of zo later thuis."	I4
	Te laat	"Vaker dat ik een uur later op de bestemming ben"	I7
	Te laat	"Dan kom je gewoon te laat in de ochtend op je werk."	FR1
	Te laat op werk	"Voornamelijk dat je erop instelt dat je niet kan rekenen om op tijd te komen dat je bij je werkgever kan komen."	I11
	Werkgever belast door te laat	"Alhoewel een stuk dat ik mijn werkgever ermee belast."	I10
Persoonlijke gevolgen (6)	Kinderen niet zien	"Ik heb ook een kleine en ik wil dat half uurtje of een uurtje na mijn werk nog even met hem spelen of als ik een half uur vertraging heb maakt dat voor mij nogal verschil."	FR1
	Geen compensatie in avond	"Maar als je in de avond vertraging hebt dan zit daar geen compensatie tegenover."	FR1
	Geen idee waar ik soms ben	"Wat ik wel vervelend vind is dat als ik ergens dan ben waar ik niet bekend ben dat ik dan geen idee heb wat ik dan moet doen."	I8
	Regelen met oppas	"Je moet gaan regelen met de oppas."	I5
	Stress	"En ik vind het wel vervelend dat je 8 minuten moet wachten in Leuven en dan in de onzekerheid moet zitten of je de aansluiting wel of niet gaat halen."	I6

	Gestrest in de trein	"Ehm, je zit wel eens gestrest in de trein op het moment als je niet helemaal zeker weet of je het wel gaat halen."	I4
Vervolg vervoer missen (4)	Aansluiting missen	"En ehm ja soms mis ik mijn aansluiting dan ben ik een uur later."	I7
	Bus missen	"De trein is niet afgestemd op de bus. Dan haal ik die bus niet meer."	I3
	Internationale aansluiting missen	"Dan moet ik een half uur op station Maastricht wachten."	I4
	Ouders halen mij op	"Normaal dat is dan vervelend voor mijn ouders want die moeten mij dan zo ophalen. "	I9
Tijdsverlies (3)	Tijdsverlies	"Meermaals een half uur niets te doen."	I3
	Tijdsverlies	"Ja ehm, ehm het kost veel tijd."	I5
	Tijdsverlies	"Ja, wachten op het station."	I6
Weinig gevolgen (2)	Weinig gevolgen	"Gevolgen heeft het niet echt voor hem."	G1
	Weinig gevolgen	"De reiziger geeft verder aan dat haar niet zoveel problemen heeft met de gevolgen van te laat komen."	G3
Onbetrouwbaar (1)	NMBS onbetrouwbaar	"Daarom is de NMBS ook ongelofelijk onbetrouwbaar als transportmiddel."	FR7

Bijlage 5: codering oorzaken

Tijdens de interviews en in de focusgroep zijn er vragen gesteld die peilden naar waar reizigers denken dat de oorzaken liggen van de treinvertragingen. Eerst een schema zonder citaten en vervolgens met citaten.

Code:	Deel code:	Bron:
Drukte op het spoor (13)	Noord-Zuid in Brussel (5)	I2 – I4 – FR2 – F – FR3
	Druk treinverkeer (3)	I11 – I10 – FR3
	Drukke overstappen (2)	I4 – I10
	Gehaaste reizigers	FR1
	Te volle treinen	I1
	Treinen krijgen voorrang	I9
Incidenten (5)	Bommelding	FR4
	Kinderen op het spoor	FR3
	Mensen op het spoor	I10
	Dieren op het spoor	FR1
	Tussenkost hulpdiensten	FR1
Defecten (5)	Defecte bovenleiding (2)	I8 – FR2
	Defect spoor	I8
	Trein defect	FR3
	Deuren defect	FR3
Geen idee (4)	Geen idee (4)	I4 – I9 – I10 – G1
NMBS (4)	Ligt aan inzet NMBS (2)	I10 – FR3
	Te weinig nagedacht	I10
	Structurele fout	I6
Storingen (3)	Wisselstoring	FR3
	Overwegstoring	FR3
	Treinstoring	FR3

Technische problemen (2)	Technische problemen (2)	I3 – I11
Communicatie (2)	Slechte communicatie (2)	G3 – I3
Oud materiaal (2)	Oud materiaal (2)	I7 – G2
Onderhoud (2)	Achterstallig onderhoud	I7
	Werken	I1
Aansluiting garanderen (1)	Aansluiting garanderen	I2

Code:	Deel code:	Transcript:	Bron:
Drukke op het spoor (8)	Druk treinverkeer	"druk treinverkeer"	I11
	Drukke overstappen	"Het zal wel met drukke overstappen te maken hebben, denk ik."	I4
	Gehaaste reizigers	"Mensen die op het laatst moment. Ik denk dat er ook. Reizigers van de NMBS."	FR1
	Te volle treinen	"Veel te veel volk in de trein."	I1
	Netdichtheid	"netdichtheid is erg hoog"	FR3
	Voorrang krijgen	"Als treinen voorrang krijgen dan komt daardoor de vertraging."	I9
	Druk treinverkeer	"druk treinverkeer"	I11
	Drukke overstappen	"Het zal wel met drukke overstappen te maken hebben, denk ik."	I4
Incidenten	Bommelding	"een bommelding"	FR4

(5)	Kinderen op het spoor	"Kinderen op het spoor"	FR3
	Mensen op het spoor	"Als mensen over het spoor loopt enzovoort."	I10
	Dieren op het spoor	"Dieren op het spoor"	FR1
	Tussenkost hulpdiensten	"iemand die geen kaartje wilt betalen, de politie moet daaraan te pas komen daar heb je ook."	FR1
Noord-Zuid in Brussel (5)	Brussel	"Maar dat zal wel zijn omdat hij door Brussel moet."	I2
	Brussel	"Net zoals in Brussel, volgens mij stopt hij daar ook."	I4
	Brussel	"Maar in Brussel zelf daar zit het redelijk vast heb ik den indruk."	FR2
	Brussel	Focusgroep: Brussel is het probleem. "Er klinkt instemmend geluiden vanuit de focusgroep."	F
	Brussel	"de Noord-Zuid trechter van Brussel"	FR3
Defecten (5)	Defect spoor en materiaal	"Defect aan de trein en aan het spoor."	I8
	Defecte bovenleiding	"Maar met die bovenleidingen zijn gewoon mensen die dan ik weet niet hoe lang moeten wachten."	I8
	Koperdiefstal	"Koperdiefstal"	FR2
	Trein defect	"trein wil niet starten"	FR3
	Deuren defect	"deuren gaan niet open"	FR3

Geen idee (4)	Geen idee	"Geen idee. Ik kan me ook niet voorstellen waarom de trein elke keer weer vertraagd is."	I4
	Geen idee	"Nee, dat heb ik mij altijd wel afgevraagd."	I9
	Geen idee	"Geen enkele."	I10
	Geen idee	"Hij weet niet goed waar de oorzaken liggen van treinvertragingen."	G1
NMBS (4)	Machinist niet aanwezig	"machinist verslapen"	FR3
	Ligt aan inzet NMBS	"Ik denk eerder dat het ligt aan de inzet van de NMBS."	I10
	Te weinig nagedacht	"Ik denk dat er te weinig echt nagedacht wordt hoe kunnen we dat organiseren."	I10
	Structurele fout	"Denk dat het ergens iets structureel fout zit in de NMBS."	I6
Storingen (3)	Wissel-storing	"Wisselstoring"	FR3
	Overwegstoring	"overwegstoring"	FR3
	Treinstoring	"treinstoring"	FR3
Technische problemen (2)	Technische problemen	"Technisch probleem zeker."	I3
	Technische problemen	"technisch mankement"	I11
Communicatie (2)	Slechte communicatie NMBS Infrabel	"Deze reiziger geeft aan dat het probleem zit tussen de communicatie Infrabel en NMBS."	G3

	Slechte communicatie	"Ik denk dat het probleem is dat mensen van de spoorwegen moeilijk aan het doen zijn over de communicatie."	I3
Oud materiaal (2)	Oud materiaal	"oud materiaal."	I7
	Oud materiaal	"Er rijdt veel oud materiaal op het spoor en die zijn gewoon op."	G2
Onderhoud (2)	Achterstallig onderhoud	"Maar ik denk dat het ligt aan achterstallig onderhoud"	I7
	Werken	"Goh, ja, werken."	I1
Aansluiting garanderen (1)	Aansluiting garanderen	"Maar verder, ja zoals ik als zei, deze trein wacht dan al vaak, om die reden heeft deze trein dan wel weer vertraging."	I2

Bijlage 6: codering suggesties

Tijdens de interviews en in de focusgroep zijn er vragen gesteld die peilden naar waar reizigers denken watoplossingen zijn voor treinvertragingen. Eerst een schema zonder citaten en vervolgens met citaten.

Code:	Sub-code:	Bron:
Beter communiceren (9)	Meer info in treinen (displays) (3)	G2 – I5 – I5
	Eerder communiceren	I5
	Informatie geven over lengte trein	FR3
	Communiqueer met ons	G1
	Communicatie tussen treinen verbeteren	I6
	Internationaal communiceren	I2
	Beter informeren	I7
NMBS (7)	Mensen tellen	FR1
	Klant centraal	G1
	Ga opzoek naar oorzaken	FR3 - FR1
	Omdraaien sleutel	G3
	Waarheid vertellen	I10
	Iedereen beseffen	G3
Treintijden langer maken (7)	Buffer inbouwen (3)	I5 – FR2 – I11
	Langer schema (2)	I5 – I4
	Treinschema's oprekken	I11
	Voorrang verlenen	I1
Materiaal (4)	Nieuw materieel (2)	G3 – G2
	Materiaal checken (2)	I8 – FR3
Ritten (4)	Op tijd rijden (2)	I1 – I4

	Sneller rijden	I3
	Treinritten minder afhankelijk van elkaar	G3
Geen idee (3)	Geen idee (3)	I4 – I9 – I11
Niet veel (1)	Niet veel	I3

Code:	Sub-code:	Transcript:	Bron:
Beter communiceren (9)	International communiceren	"communicatie tussen de NMBS en de NS"	I2
	Veel eerder communiceren	"We zouden eigenlijk veel eerder moeten weten, of door moeten krijgen wanneer we vertraging hebben."	I5
	Informatie geven over lengte trein	"nu is het wel zo dat de NMBS eh, eh, een vertraging kan beperken door informatie te geven hoe lang de trein is."	FR3
	Communiqueer met ons	"communiqueer met ons als treinreiziger."	G1
	Displays in de trein	"In de Nederlandse trein hielden ze het netjes bij en lieten ook aangepaste schema's zien van aankomsttijden."	I5
	Communicatie tussen treinen verbeteren	"Ja zeker communicatie tussen treinen beter maken."	I6
	In de trein beter communiceren	"In de trein: betere communicatie."	I5

	Meer info in treinen	"Daarnaast geeft ze aan dat de NMBS meer informatie moet voorzien in de treinen."	G2
	Beter informeren	"Ik denk dat ze vaker beter de passagiers beter kunnen informeren wat er precies aan de hand is."	I7
NMBS (7)	Mensen tellen	"misschien kunnen ze ook meer onderzoek doen naar ehh. Ik weet niet of dat gebeurd bij de NMBS maar ik weet bij de Lijn zijn er heel veel, soms dat ik mensen zie zitten om de mensen te tellen om effectief te tellen hoeveel mensen er op die metro stappen of die tram."	FR1
	Klant centraal	"moeten ze meer de klant centraal zetten zoals wij dat ook doen in de zaak waar ik werk."	G1
	Ga opzoek naar oorzaken	"of ga serieus opzoek naar de oorzaken van de vertragingen."	FR3
	Actief klachten opvolgen	"Als de NMBS er wat actiever in is en als ze het hierdoor voorkomen."	FR3
	Omdraaien sleutel afschaffen	"we moeten af van het omdraaien van de sleutel."	G3
	Waarheid vertellen	"Niet zeveren."	I10
	Iedereen beseffen	"Iedereen bij de NMBS moet het besef krijgen dat de oplossing bij iedereen ligt en niet bij enkel het management."	I8

Treintijden langer maken (7)	Langer schema	"Op die verbinding heb je bijvoorbeeld rond Aarschot daar moet de trein normaal gezien vijf minuten blijven stil staan en als er ergens een vertraging is dan kunnen ze daar inhalen."	I5
	Langer schema	"Waarom passen ze het schema niet aan of rijden ze niet gewoon op tijd?"	I4
	Treinschema's oprekken	"Wat wel aan de orde is gekomen is dat reisschema's van de treinen worden opgerekt en verder worden gebracht. Op zich vind ik dat wel goed hoor."	I11
	Overstaptijd vergroten	"Op veel stations was er gewoon te weinig tijd voor alle reizigers op en af te stappen."	I11
	Buffer inbouwen	"Meer bijvoorbeeld meer buffer invoeren ergens op het midden van de lijn."	I5
	Buffer inbouwen	"ik denk ook wel nuttig kan zijn als je naar een tijdschema gaat kijken. En als je weet dat je in een aantal stations zoals Brussel-Noord hier gaat heel veel volk opstappen om daar een minuut of twee minuten extra buffer te nemen."	FR2
	Voorrang verlenen	"Om de treinen tussen de grote steden meer voorrang te geven."	I1
Materiaal (4)	Nieuw materieel	"Voor haar ligt de oplossing bij nieuw materieel"	G3

	Materiaal checken	"Beter controleren of het materiaal nog wel goed is."	I8
	Investeren in nieuw materiaal	"Ze geeft aan dat de NMBS moet investeren in nieuw materieel."	G2
	Materiaal problemen	"ik denk 1 heel veel materieel. Het onderhoud van materieel. 1 van de grootste problemen van treinvertragingen zijn de materieel problemen."	FR3
Treinen (4)	Op tijd rijden	"De treinen gewoon op tijd laten rijden."	I1
	Op tijd rijden	"Maar ja, inderdaad op de juiste tijden rijden."	I4
	Sneller rijden	"als ze iets achter lopen sneller gaan rijden."	I3
	Treinritten minder afhankelijk van elkaar	"Ook moeten treinritten minder afhankelijk gemaakt worden van treinritten daarvoor. Zowel personele als materiele."	G3
Geen idee (3)	Geen idee	"Ik heb hier helemaal geen verstand van hoe zo'n heel schema in elkaar zit."	I4
	Geen idee	"Ik denk dat omdat ik niet weet waar het aan ligt dat het dan ook moeilijk is om oplossingen te vinden."	I9
	Geen idee	"Dat weet ik niet eigenlijk."	I11
Niet veel (1)	Niet veel	"Verder denk ik dat je er niet veel aan kunt doen."	I3

