

Bij ov-onderzoek gaat de aandacht sterk uit naar reistijden en reiskosten. Comfort speelt daarin een ondergeschikte rol. Ten onrechte, vinden Eric Kroes en Carl Koopmans. Zij stellen voor om de baten van comfort te kwantificeren.



Comfort ondergewaardeerd

GASTAUTEURS ERIC KROES EN CARL KOOPMANS FOTO CHRIS PENNARTS

Bij keuzes voor investeringen in beter ov is de maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) een belangrijke bron van informatie. Projecten als de Zuiderzeelijn en de IJmeerlijn zijn niet gerealiseerd omdat de kosten veel groter waren dan de baten. De Hanzelijn is er wel gekomen, mede omdat de baten opwogen tegen de kosten.

De baten van ov-projecten bestaan grotendeels uit tijdvoordelen. De Hanzelijn maakt niet alleen snelle ov-reizen van Lelystad naar Zwolle mogelijk, we kunnen nu ook sneller van Amsterdam naar Groningen. In MKBA's wordt de value-of-time (VOT) gebruikt. Zo is de waarde van een uur reistijdwinst voor een gemiddelde treinreiziger 9,25 euro. Voor bus/tram/metro is dat 6,75 euro. Deze cijfers zijn ontleend aan enquêtes.

Een belangrijke comfortfactor is betrouwbaarheid van reistijden (punctueel rijden). Mensen ervaren een reis als prettiger als ze weten dat ze op tijd zijn voor hun afspraak of dat ze de volgende aansluiting halen. Betrouwbaarheid van reistijden wordt in de meeste MKBA's van grote ov-projecten echter niet in geld uitgedrukt. Deze MKBA's beperken zich tot een kwalitatieve beschrijving of tot de term 'PM'. Dat betekent Pro Memorie: om te onthouden. Maar het wordt dus eigenlijk vergeten.

Sommige MKBA's houden tegenwoordig rekening met de drukte in het voertuig. De baten worden berekend door hogere reiskosten (hogere VOT) te veronderstellen als het voertuig vol is. Dat gebeurt met een multiplier. Als het voertuig overvol is, zijn de kosten per uur 74 procent hoger dan in een vrijwel leeg voertuig. Andere comfortaspecten, zoals tafeltjes, beenruimte, breedte van stoelen, wifi, stopcontacten, stilte, airco et cetera, komen in MKBA's niet voor. Het reiscomfort wordt echter niet alleen

bepaald door de tijd in het voertuig. Uit onderzoek blijkt dat reizigers overstappen, lopen en wachten als oncomfortabel beschouwen. De meeste MKBA's nemen dit mee door de verschillende delen van de reistijd anders te waarderen. Ook dit gebeurt met multipliers. Deze worden echter niet in de reiskosten (VOT) maar in de reistijd verwerkt. Tien minuten wachten wordt dan bijvoorbeeld geteld als twintig minuten reistijd in het voertuig. Comfort wordt dus 'verstopt' in de reistijd, waardoor de baten van comfort niet afzonderlijk zichtbaar worden.

Rekenen met comfort

In de praktijk is het best mogelijk om comfort beter mee te nemen in projectevaluaties. In Engeland en Frankrijk gebeurt dit al. In Parijs werden bijvoorbeeld de baten berekend van een project gericht op het verbeteren van de punctualiteit op de forensentrein RER lijn B. De waarde van de reistijdwinsten werd geschat op 31 miljoen euro per jaar. De verbetering van de punctualiteit werd gewaardeerd op 9,9 miljoen euro per jaar. Ofwel een toename van de baten met 32 procent.

Om comfort op een zinvolle manier in de besluitvorming mee te nemen moeten we het volgende weten:

Welke comfortaspecten zijn belangrijk voor de reizigers?

Naast rijsnelheid zijn bereikbaarheid, rijcomfort, betrouwbaarheid van de dienstuitvoering, gemak, hoffelijkheid en voorzieningen voor de reizigers belangrijk.

Hoe meten we deze comfortaspecten?

Daarvoor moeten we kunnen aangeven hoe goed of slecht een specifiek ov-systeem op het aspect scoort. Voor tijdcomponenten kun je minuten gebruiken, maar voor bijvoorbeeld rijcomfort, gemak, hoffelijkheid en voorzieningen is dit veel lastiger.

Hoe waarderen de reizigers deze comfortaspecten?

In de praktijk wordt alles vaak in minuten reistijd uitgedrukt. In plaats daarvan moeten de comfortbaten apart zichtbaar worden gemaakt.

Hoe goed of slecht scoort het voorgestelde ov-project op de comfortaspecten?

Voor elk project moeten alle comfortaspecten worden gekwantificeerd.

Als we dit allemaal weten kunnen we de comfortaspecten, of in ieder geval de belangrijkste daarvan, meenemen in de evaluatie. Het Kennisinstituut voor Mobiliteit (KiM) is al bezig om alle bestaande kennis op dit gebied in binnen- en buitenland bij elkaar te zoeken, en waar nodig aanvullend onderzoek te doen. Zo heeft het KiM in 2014 een rapport gepubliceerd over reistijdwaardering en punctualiteitswaardering in Nederland voor het ov. En later dit jaar zal een rapport uitkomen over *convenience* in het ov.

Leidraad

De volgende stap zou moeten zijn om een leidraad op te stellen over hoe bij ov-projectevaluaties meer comfortaspecten worden meegenomen. Dan kunnen de uitvoerders van de MKBA de berekeningen uitvoeren en de belangrijkste comfortaspecten tot uitdrukking laten komen in de eindscores van de evaluatie. Pas dan krijgt comfort de aandacht die het verdient.



Eric Kroes is directeur bij Significance en associate professor bij de Vrije Universiteit



Carl Koopmans is onderzoeksdirecteur bij SEO Economisch Onderzoek en hoogleraar beleidsevaluatie bij de Vrije Universiteit