

Reizigersparticipatie OV-knoop Eindhoven



Onderzoek naar de behoeften van reizigers voor een toekomstbestendige OV-knoop in Eindhoven.

Onderzoek uitgevoerd door **Zeewaardig**, ontwerpde aanpakkers voor participatie, beleid en publieke dienstverlening.

Oktober 2024



Inhoudsopgave

- 3 | **Samenvatting**
- 4 | **Achtergrond en aanleiding onderzoek**
- 5 - 7 | **Aanpak**
- 8 - 18 | **De 10 primaire inzichten**
- 19 - 21 | **De 4 secundaire inzichten**
- 22 | **Wat kunnen we morgen al doen?**
- 23 | **Behoeftes buiten deze scope**
- 24 | **Bijlagen**
 - *B1: gebruikte materialen*
 - *B2: Data over de respondenten*
 - *B3: Data uit het themaborden*
 - *B4: Analyse*



Samenvatting

Eindhoven ondergaat grote veranderingen, met plannen voor de herinrichting van het stationsplein en de verdere ontwikkeling van de OV-knoop rondom Eindhoven Centraal. Om ervoor te zorgen dat deze plannen aansluiten op de behoeften van gebruikers, hebben de gemeente Eindhoven en ProRail omwonenden en andere stakeholders actief betrokken. Reizigers bleken echter beperkt aanwezig bij eerdere participatiesessies, waardoor dit ontwerpend onderzoek is uitgevoerd om hun wensen en zorgen te verzamelen.

Uit dit kwalitatief onderzoek komen tien primaire inzichten naar voren. Reizigers hechten veel waarde aan een veilige en prettige stationsomgeving, met zichtbare handhaving, goede verlichting en levendigheid door winkels en horeca. Daarnaast is er behoefte aan een aantrekkelijk en sfeervol station, met meer groen, licht en een schone omgeving. Verder is duidelijke en toegankelijke informatie over dienstregelingen belangrijk, vooral bij het busstation. Reizigers willen overzichtelijke, veilige routes en meer fietsenstallingen met voldoende capaciteit. Ook wordt betere toegankelijkheid voor mindervaliden en kortere overstaptijden gewenst, net als meer zitplekken en een breder winkelaanbod. Ten slotte zien reizigers het station graag als een visitekaartje van Eindhoven, met behoud van historie en een representatieve uitstraling.

Naast de primaire inzichten kwamen ook vier secundaire behoeften naar voren. Deze inzichten zijn minder genoemd door reizigers, maar toch zeer waardevol om mee te nemen in de verdere uitwerking van het project. Reizigers willen betere bereikbaarheid en infrastructuur rondom het station, met een goed bereikbare Kiss&Ride en verbeterde fietstoegankelijkheid. Daarnaast is er vraag naar meer en beter toegankelijke basisvoorzieningen zoals schone toiletten. Ook hechten reizigers waarde aan sociale ontmoetingsplekken, zoals zitplekken en horeca. Tot slot wensen reizigers een station dat meer biedt dan alleen functionaliteit, met elementen als een piano of een bibliotheek om de sfeer te verbeteren.

Deze inzichten dienen als belangrijke input voor de verdere ontwikkeling van de OV-knoop en een stationsomgeving die zowel functioneel als aantrekkelijk is voor gebruikers.



Achtergrond en aanleiding onderzoek

Er komen steeds meer mensen naar Eindhoven, om hier te wonen en te werken. De stad en regio groeien fors, daarom moet er worden nagedacht over waar alle mensen gaan wonen en hoe ze zich verplaatsen.

Deze groei vereist aanpassingen in de fysieke leefomgeving, waaronder aanpassingen aan voorzieningen zoals het openbaar vervoer. De gemeente Eindhoven en ProRail voeren op dit moment een zogeheten 'MIRT-verkenning' uit voor de OV-knoop Eindhoven. Uit deze verkenning moet blijken wat technisch haalbaar is en binnen het budget past.

De gemeente Eindhoven en ProRail streven ernaar om betrokkenen, zoals omwonenden, ondernemers en reizigers, op een zorgvuldige en passende manier te betrekken bij deze ontwikkelingen. Om zo met inbreng van gebruikers de plannen te verrijken. In de verkenning zijn diverse participatiemomenten georganiseerd rondom de OV-knoop Eindhoven. De doelgroep reizigers was hierbij echter beperkt aanwezig. Gemeente Eindhoven en ProRail hebben daarom behoefte om ook de wensen van de reizigers op te halen om deze mee te kunnen wegen in de keuze voor kansrijke oplossingen.

De Gemeente Eindhoven en ProRail hebben Zeewaardig gevraagd om participatiemomenten te ontwikkelen en uit te voeren, waarmee we de – tot nu toe ontbrekende – reizigers actief kunnen betrekken bij de ontwerpkeuzes voor hun toekomstige station.

Werkgroep Participatie en communicatie OV-knoop

Louise Hamilton (APPM)
Stefan Aalbersberg (APPM)
Carolien Mentink (ProRail)
Susanne Sassen (ProRail)
Malu Hanssen (Gemeente Eindhoven)
Ron Nohlmans (Gemeente Eindhoven)

Reizigersparticipatie OV-knoop

Wies van Nifterik (Zeewaardig)
Maarten Somers (Zeewaardig)
Maureen Sanchez Boevé (Zeewaardig)

Over Zeewaardig

Zeewaardig is een Rotterdamse en Eindhovense sociaal ontwerp bureau. Bij Zeewaardig zetten we generatief onderzoek in om beter te begrijpen hoe de wereld in elkaar steekt, de menselijke kant van vraagstukken te kunnen voelen (en begrijpen) en te inspireren om waardevolle (ongebruikelijke) oplossingsrichtingen/verbeteringen te exploreren. Iets wat in onze ogen alleen mogelijk is door mensen (gebruikers, betrokkenen, bewoners, professionals, etc.) een actieve plek te geven in het onderzoeks- en ontwerpproces.



Aanpak (1/3)

Kick-off: Keuzes en kaders voor de aanpak

Tijdens de kick-off met het projectteam is besloten het onderzoek breed op te zetten, met als doel de behoeften en wensen van een diverse groep reizigers in kaart te brengen. Deze inzichten worden vervolgens gebruikt als waardevolle input om verdere beslissingen te nemen en keuzes te maken met betrekking tot de bestaande modellen en ontwerpen. Op deze manier dragen de resultaten bij aan de optimalisatie en verrijking van de huidige modellen vanuit het perspectief van de reizigers.

Doelen van het projectteam uit de kick-off:

- “Inzicht krijgen in wat reizigers (niet) belangrijk vinden voor het nieuwe (bus)station.”
- “De behoeften van een brede groep reizigers ophalen om zo het ontwerp te verrijken en de juiste keuze tussen de modellen te kunnen maken.”
- “Dat we behoeftes en meer inzicht krijgen in wat reizigers belangrijk vinden voor het nieuwe busstation (en spoor en fiets).”
- “De reiziger is nog erg onderbelicht, het doel is om deze input mee te nemen in de verkenning. Dit is een heel grote gebruikersgroep dus dat is erg belangrijk.”

Het bereiken van de doelgroepen

Het onderzoek heeft als doel een brede groep reizigers te spreken. Daarbij houden we rekening met de diversiteit aan hoeveel tijd reizigers hebben om in gesprek te gaan. Daarom hebben we drie onderzoeksvormen ontwikkeld zodat we in kunnen spelen op deze diversiteit. Deze lichten we in de volgende pagina's verder toe.

- 1) Reizigers die kort de tijd hebben (1-2 minuten), bieden we een snelle, beknopte manier van deelname aan.
- 2) Reizigers met meer tijd (2-5 minuten) bevragen we uitgebreider.
- 3) Reizigers die helemaal geen tijd hebben, bieden we een flyer met een link naar een online vragenlijst aan.

Vanuit het projectteam is bepaald de resultaten van de online enquête niet mee te nemen in deze rapportage, maar deze resultaten komen terug in de Notitie Kansrijke Oplossingen.



Aanpak (2/3)

Onderzoeksmethodiek

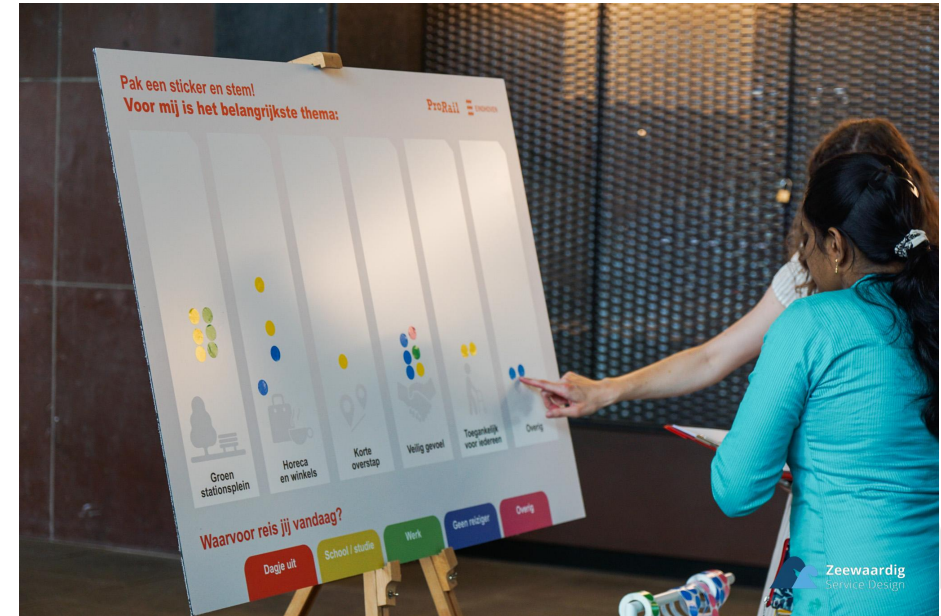
De focus van dit kwalitatieve onderzoek is om **behoeften, zorgen en wensen** van reizigers in kaart te brengen. Om met reizigers in gesprek te gaan, maken we gebruik van twee vormen van gespreksstarters die we op twee locaties op/rond het station neerzetten:

1. *Stemmen op thema's (reizigers met weinig tijd):* Als gespreksstarter brengen reizigers hun stem uit op een van de zes thema's: Groen stationsplein, Horeca en winkels, Veilig gevoel, Toegankelijkheid voor iedereen, Korte overstap of Overig (afbeelding 1). Deze stem fungeert als indicatie en gespreksstarter om in gesprek te gaan over de onderbouwing van hun keuze. Afhankelijk van de beschikbare tijd van de reiziger, kunnen we verder de diepte ingaan met vervolgvragen. Daarbij gebruiken we ook een referentiebord met afbeeldingen van andere (stations)gebieden ter inspiratie. Dit hulpmiddel zorgt ervoor dat reizigers beter uit kunnen leggen wat hun behoeftes en zorgen zijn.

2. *Het verzamelen van ideeën (reizigers met meer tijd):* Aan de hand van de vraag **'Wat zou jij veranderen als je de baas zou zijn van dit station?'** krijgen reizigers de kans om hun ideeën op (A6) kaartjes achter te laten op een groot paneel (zie de Afbeelding 2). Ook op dit paneel staan referenties ter inspiratie. Tijdens het invullen stellen we de volgende verdiepende vragen aan de reiziger:

- Wat moet er veranderen en waarom?
- Wat wordt er in de huidige situatie gemist en waarom?
- Wat moet er in het nieuwe station behouden blijven en waarom?

Zie voor de gebruikte materialen bijlage B1.



Afbeelding 1: Stemmen op het themabord als gespreksstarter.



Afbeelding 2: Het grote paneel waar reizigers hun ideeën konden achterlaten.

Aanpak (3/3)

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd onder leiding van Zeewaardig, in samenwerking met de werkgroep Participatie en Communicatie OV-knoop. Om ervoor te zorgen dat alle gesprekken met reizigers met de juiste intentie werden gevoerd, hebben alle betrokkenen een uitgebreide briefing gekregen waarin o.a. Interviewtechnieken aan bod kwamen. Omdat tijdens het gesprek met de reizigers ook de context van het onderzoek wordt toegelicht hebben we de toelichting ook gezamenlijk besproken tijdens de briefing. Daarnaast ontvingen alle interviewers gestandaardiseerde notitieformulieren voor de gesprekken (zie Bijlage B1.3).

Overzicht van de onderzoeksmomenten

Om een diverse doelgroep te bereiken, zijn de onderzoeksmomenten verspreid over de week en op verschillende tijdstippen uitgevoerd. Deze momenten vonden plaats op:

- Maandag 2 september van 15.30 tot 18.30 uur.
- Donderdag 5 september van 8.00 tot 11.00 uur
- Zaterdag 7 september van 11.00 tot 14.00 uur.

Op de onderzoeksmomenten stonden we zowel in de stationshal aan de zuidzijde (centrum) als bij het busstation aan de noordzijde.

Aantal gesproken reizigers

In totaal voerden we **257 gesprekken**. Deze gesprekken vonden zowel met individuele reizigers als in kleine groepjes plaats. Bovendien hebben mensen ook zonder aanwezige interviewer gestemd op de themaborden. Het totale bereik van alle participatiemomenten ligt dus boven de 257 reizigers, maar kunnen we niet exact definiëren.

De kwalitatieve data uit de gesprekken gebruiken we als input voor deze rapportage. De data uit het stemmen op de thema's geeft een indicatief beeld, en gebruiken we niet exact. We kunnen hierover namelijk niet met zekerheid zeggen waarom en hoe mensen op het thema hebben gestemd zonder met ons in gesprek te gaan.

De analyse

De verzamelde data van alle ingevulde notitieformulieren is door Zeewaardig geanalyseerd (bijlage B4.2). Vervolgens hebben we samen met een deel van de werkgroep een verdiepende analyse uitgevoerd, waarna Zeewaardig deze verder heeft uitgewerkt tot 10 primaire en 4 secundaire inzichten. Deze worden in het volgende hoofdstuk gepresenteerd.



De 10 primaire inzichten

In tien primaire inzichten brengen we, aan de hand van genoemde factoren en letterlijke citaten, in kaart hoe reizigers de OV-knoop in Eindhoven ervaren en welke behoeften zij hebben. Deze inzichten worden op de volgende pagina's verder toegelicht.

- 1.** Reizigers hebben behoefte aan een veilige en prettige stationsomgeving. De meningen over de huidige veiligheid variëren.
- 2.** Reizigers hebben behoefte aan een aantrekkelijk en sfeervol station.
- 3.** Reizigers hebben behoefte aan duidelijkere en beter toegankelijke informatie over de dienstregelingen op het (bus)station.
- 4.** Reizigers hebben behoefte aan duidelijke, overzichtelijke en veilige routes op en rond het station.
- 5.** Reizigers hebben behoefte aan meer en beter toegankelijke fietsenstallingen, met voldoende capaciteit.
- 6.** Reizigers hebben behoefte aan verbeterde toegankelijkheid voor mindervaliden.
- 7.** Reizigers hebben behoefte aan een korte en eenvoudige overstap.
- 8.** Reizigers hebben behoefte aan meer zitplekken in en rondom het station.
- 9.** Reizigers hebben uiteenlopende behoeften als het gaat om het winkelaanbod op het station.
- 10.** Reizigers willen dat het station een visitekaartje en de trots van Eindhoven is.

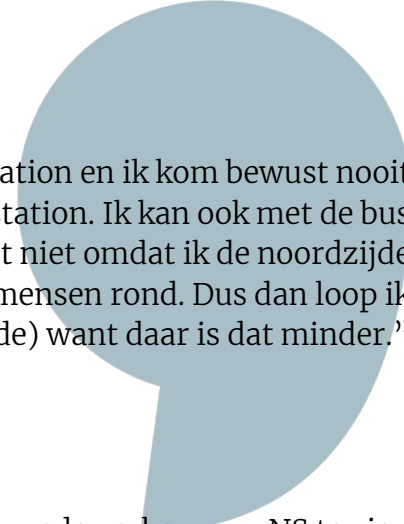


1. Reizigers hebben behoefte aan een **veilige** en **prettige stationsomgeving**. De meningen over de huidige veiligheid variëren.

Het thema 'Veilig gevoel' werd consequent als belangrijkste gekozen door reizigers, zowel reizigers die gesproken zijn aan de noord- als zuidzijde (bijlage: B3). Dit benadrukt de hoge prioriteit die reizigers aan veiligheid hechten. Hoewel het een breder maatschappelijk vraagstuk is, blijft het essentieel om het stationsgebied als een veilige plek te ontwerpen.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Zichtbare handhaving en cameratoezicht zijn gewenst voor een veiliger gevoel.
- Levendigheid en lange openingstijden van horeca en winkels dragen bij aan een veilige sfeer.
- Reizigers willen zich veilig voelen op en rondom het station. Met name 's avonds en tijdens rustige uren, wat nu vaak niet het geval is. Sommigen ervaren het huidige station echter wel als veilig.
- Goede verlichting, zowel natuurlijk als kunstmatig, en open, overzichtelijke zichtlijnen zijn belangrijk.
- Het publiek in en rondom het station beïnvloedt het veiligheidsgevoel, waarbij problemen zoals zwervers, agressie, intimidatie en alcohol- en drugsgebruik momenteel bijdragen aan een onveilig gevoel.



“Ik loop vanuit huis naar het station en ik kom bewust nooit aan de noordzijde van het station. Ik kan ook met de bus komen, maar dat doe ik bewust niet omdat ik de noordzijde onveilig vind. Hier hangen veel mensen rond. Dus dan loop ik liever vanaf de stad (zuidzijde) want daar is dat minder.”

“Je voelt je veilig door medewerkers van NS te zien rondlopen. En een ondergronds busstation zou juist veilig zijn, maar dan wel dat niet iedereen daar zomaar kan komen. Dat je wel eerst door poortjes moet met je OV-kaart.”

“Als het meer levendig/dorpser is zorgt dat voor een veiliger gevoel en denk ik dat die zwervers er minder zijn.”



2. Reizigers hebben behoefte aan een **aantrekkelijk** en **sfeervol** station.

Dit inzicht is niet direct aan één thema te koppelen, maar komt grotendeels terug binnen het thema 'groen stationsplein'. Uit de kwalitatieve data blijkt dat 'aantrekkelijk' en 'sfeervol' in verschillende vormen het vaakst worden genoemd, met de nadruk dat dit momenteel ontbreekt in het huidige station. Reizigers zien meer groen en een schone omgeving als belangrijke elementen voor een aantrekkelijke en sfeervolle sfeer.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Meer groen binnen en rondom het station draagt bij aan een prettiger gevoel, verkoeling, schaduw, en verzacht het zakelijke karakter.
- Een ruimtelijk gevoel en meer licht en lucht zorgen voor een uitnodigende en veilige omgeving.
- Een schoon station, inclusief maatregelen tegen wildplassen, is essentieel voor de beleving.
- Er is vraag naar een dorpsgevoel en een parkachtige omgeving rondom het station.
- Zowel een rookvrij busstation als het behoud van rookplekken worden genoemd als behoeften.

“Qua sfeer meer daglicht en kleur, dat geeft ook een veiligere gevoel.”

“Nu heel grijs en doods. Meer groen geeft sfeer.”

“Belangrijk dat het station schoon is en dat er voldoende daglicht is, of goede verlichting.”



3. Reizigers hebben behoefte aan **duidelijkere** en **beter toegankelijke informatie** over de **dienstregelingen** op het (bus)station.

Dit inzicht heeft het meest betrekking op het busstation. Hier is een groot deel van de reizigers niet tevreden over de informatievoorzieningen over de dienstregeling in het huidige busstation.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Een duidelijk overzicht vanaf welk perron de bussen vertrekken.
- Meer en beter zichtbare informatie over dienstregelingen op het station.
- Informatievoorzieningen die ook toegankelijk zijn voor slechtzienden, slechthorenden en internationale reizigers.

“Overzicht waar de bussen staan is belangrijk, op de borden is nu vaak verkeerde informatie”

“De dienstregeling is onduidelijk en bussen komen elke dag op een ander perron.”

“Informatie over de bus is nu belabberd, je loopt blind langs het bord naar de bussen en bij de bussen staat vaak foutieve informatie. Ook het extra scherm geeft foutieve informatie. Je wilt bij het verlaten van de treinhal weten of je je moet haasten of niet voor de bus.”



4. Reizigers hebben behoefte aan **duidelijke, overzichtelijke** en **veilige routes** op en rond het (bus)station.

Ook dit inzicht richt zich voor een groot deel op het busstation, dat in de huidige situatie als onveilig voor voetgangers en onoverzichtelijk wordt ervaren. Daarnaast hebben reizigers behoefte aan een duidelijk overzicht tussen de verschillende vervoermiddelen.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Overzichtelijkheid.
- Voorzieningen dicht bij elkaar geplaatst.
- Duidelijke bewegwijzering voor bus, trein en fiets.
- Toegankelijkheid en veiligheid voor iedereen, inclusief slechtzienden, slechthorenden en minder validen.
- Veilige oversteekplaatsen bij de bussen.
- Verbetering van gevaarlijk kruisende verkeersstromen bij het huidige station.

“Het dynamische busstation moet een statisch busstation worden, zodat jouw bus altijd van hetzelfde busperron vertrekt en je niet tussen de bussen door gevaarlijk moet oversteken.”

“Betere bewegwijzering! Bijvoorbeeld ook als je met de bus aankomt, waar is dan het centrum?!”

“Ook moet iedereen veilig kunnen in- en uitstappen, dus niet zoals nu.”



5. Reizigers hebben behoefte aan **meer en beter toegankelijke fietsenstallingen**, met voldoende capaciteit.

Dit inzicht omvat zowel aspecten van het gebruik als de uitstraling van een fietsenstalling in het algemeen. In de huidige situatie wordt de fietsenstalling als inefficiënt en rommelig ervaren. Daarbij waren er veel klachten over een tekort aan fietsenstallingen en de vindbaarheid van OV-fietsen.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Duidelijke behoefte aan meer capaciteit voor fietsenstallingen.
- Toegankelijkheid voor diverse soorten fietsen.
- Meer OV-fietsen beschikbaar.
- Betere bewegwijzering naar de OV-fietsen.
- Betere zichtbaarheid van fietsenstallingen aan beide zijden van het station.
- Snelheid van het gebruik van een fietsenstalling is van belang.
- Een ruime, ondergrondse fietsenstalling met snelle toegang tot de perrons.

“Fietsenstallingen moeten onder de perrons komen, zodat je direct naar de trein kunt.”

“Er moeten meer fietsenstallingen komen en deze moeten toegankelijk zijn vanuit beide zijden van het station. Nu is het alleen vanuit de noordzijde, maar dan moet je door het hele station heen.”

“De fietsenstalling moet anders, er zijn heel veel 'bijzondere' fietsen die helemaal niet in de rekken passen. Het is een rommeltje!”

“Ook is de bewegwijzering naar de OV-fietsen heel slecht. Als je niet weet waar het zit, zoek je je een ongeluk.”



6. Reizigers hebben behoefte aan **verbeterde toegankelijkheid** voor mindervaliden.

Hoewel dit ook een thema was als gespreksstarter, werd er relatief weinig op gestemd. Opvallend is dat het in de kwalitatieve data veel vaker terugkomt. Veel reizigers beschouwen het als vanzelfsprekend en stemmen daarom op een ander thema dat voor hen zelf belangrijker is. Terwijl ze dit thema wel belangrijk blijken te vinden (vooral voor anderen). Daarbij wordt door reizigers ook het belang benadrukt van bewustzijn en begrip voor toegankelijkheid in het algemeen.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Meer bredere poortjes voor betere doorgang.
- Zitplekken die geschikt zijn voor mindervaliden, zoals stoelen met rugleuning.
- Vermindering van drempels en hoogteverschillen, zowel binnen het station als bij de overstap tussen vervoermiddelen.
- Mensen met een beperkte mobiliteit actief betrekken in het ontwerpproces.
- Ruimtelijke elementen die toegankelijkheid voor alle reizigers zichtbaar en duidelijk maken en bewustzijn over toegankelijkheid vergroten.
- Voldoende (betrouwbare) liften en roltrappen op het station en deze goed onderhouden.

“Toegankelijkheid moet niet ontworpen worden vanachter een bureau, maar met de mensen met een handicap.”

“Toegankelijk voor iedereen betekent niet alleen toegankelijk voor mensen met een handicap, maar ook voor mij met mijn dochter in de kinderwagen bijvoorbeeld. Dit is niet altijd makkelijk op stations.”

“Zorg ook voor toegankelijke zitplekken. Nu kan niet iedereen op de krukken zitten, bijvoorbeeld ouderen. Die krukken zijn veel te laag en zonder rugleuning.”



7. Reizigers hebben behoefte aan een **korte en eenvoudige overstap.**

Dit inzicht was ook als thema opgenomen in de gespreksstarter en kreeg een vergelijkbaar aantal stemmen als toegankelijkheid (uit inzicht 6). Opvallend hierbij is dat reizigers snel over de dienstregeling beginnen. Wanneer we verduidelijken dat het gaat om het ruimtelijke aspect van een korte overstap, blijkt dat ze vooral willen dat alles snel en gemakkelijk verloopt.

Interessant hoe een reiziger het beschreef als:

"Je bent gewoon altijd te laat, dat is gewoon zo, dus je wilt gewoon zo snel mogelijk zijn."

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Snelle en efficiënte overstappen, ook voor mensen met bagage of beperkte mobiliteit.
- De overstap moet zonder fysieke belasting verlopen, om het reizen comfortabeler te maken.

"Door gesjouw met grote koffers om naar het vliegveld te gaan, zou ik een goede busverbinding met korte overstap (of liever nog een treinverbinding) willen."

"Met een ondergronds busstation is een aandachtspunt dat je snel van de bus naar de trein kan. Geen gezeik en onhandige trappen naar andere perrons."

"Als er een fietskelder komt, dan moet IK een minuut eerder weg van huis en die kelder gaat dan een miljard kosten, alleen omdat de wethouder een mooi plaatje wil!"



8. Reizigers hebben behoefte aan **meer zitplekken** in en rondom het station.

De behoefte aan meer zitplekken in het huidige station komt regelmatig naar voren, vooral bij de reizigersgroep die voor werk reist.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Zitplekken om te wachten, zowel binnen als buiten de poortjes.
- Zitplekken voor ontmoetingen.
- Werkplekken met oplaadpunten.
- Zitplekken geschikt voor minder validen, zoals lage stoelen met rugleuning.

“Ik wil graag zitplekken op het station zelf en ook buiten de poortjes. Zodat als je iemand komt ophalen en even moet wachten je gewoon kan zitten zonder te moeten inchecken.”

“Ik wil graag comfortabele zitplekken met oplaadpunten voor je telefoon.”

“Beneden moeten meer zitplekken komen en meer gezelligheid, maar wel ergens dat je de dienstregeling-meldingen meekrijgt. Nu zitten veel mensen op de grond.”

“Een goede werkruimte, dat je even ergens kunt werken als je aan het wachten bent.”



9. Reizigers hebben **uiteenlopende behoeften** als het gaat om het **winkelaanbod** op het station.

In dit inzicht valt op dat de behoeften sterk uiteenlopen. Waar sommige reizigers pleiten voor de ontwikkeling van een winkelcentrum, vinden anderen dat er al voldoende aanbod is. Degenen die wél behoefte hebben aan meer winkels en horeca, benadrukken dat deze voorzieningen bijdragen aan zowel de veiligheid (inzicht 1) als de sfeer (inzicht 2). Het gaat dus niet alleen om de winkels zelf, maar ook om de positieve effecten die ze als 'bijvangst' met zich meebrengen.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Er is door een grote groep behoefte aan een breder en gevarieerder aanbod, met betaalbare winkels en supermarkten aan beide kanten van het station.
- Koffie wordt genoemd als een belangrijk onderdeel van het winkelaanbod.
- Niet iedereen voelt de behoefte aan een toename van het aantal winkels, wat wijst op verdeelde meningen onder reizigers.
- Ruimere openingstijden van winkels in het station dragen bij aan de levendigheid van het station.

“Misschien is een pop-up winkel leuk. Dan heb je elke keer als je op het station bent een verrassing wat er nu weer op die plek zal zitten. Er mogen overigens sowieso wel meer winkels komen. In Utrecht heb je meerdere verdiepingen dat is fijn zodat er genoeg keuze is.”

“Er moet meer diversiteit komen in de winkels. Aan de noordzijde zit alleen nog maar een AH en een dönerzaak. Een Hema bijvoorbeeld zou fijn zijn.”

“Omdat de winkels alleen overdag open zijn, is het buiten die uren toch onveiliger door minder toezicht. Dus ze mogen langer open.”

“Er zijn voldoende winkels op het station. Wel is het fijn dat er goedkope alternatieven blijven zodat het betaalbaar blijft om iets te kopen.”



10. Reizigers willen dat het station een **visitekaartje en de trots** van Eindhoven is.

Hoewel dit inzicht relatief minder genoemd is, is het toch opgenomen in de top 10, omdat de reizigers die het aandroegen er bijzonder veel waarde aan hechten. Voor deze groep was dit aspect een essentieel aandachtspunt, wat het belang ervan onderstreept.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Behoud van historie en monumenten, zoals de Philips radio.
- Meer kunst en design in het station.
- Gebruik van biobased materialen voor een milieuvriendelijker station.
- De wens dat het een station is dat Eindhoven representeert.

“Het is nu heel ouderwets en kaal. Het is geen visitekaartje voor de stad nu. Er zou meer groen moeten komen en iets wat past bij Eindhoven, bijvoorbeeld design.”

“Gedichtje op de muur, die was laatst erg leuk maar ineens is die weg. "Lichtstad is licht, niet licht als een veertje,... " Geef het station de trots van Eindhoven, laat dat zien. Het is een lelijke stad, maar heeft ook mooie, industriële en design historie.”

“Elementen van Eindhoven, de historische kenmerken, die mogen verwerkt worden en gemist met nieuw design.”



De 4 secundaire inzichten

Tijdens het onderzoek is een grote hoeveelheid input verzameld, waarbij niet alle punten even vaak naar voren kwamen. In dit hoofdstuk delen we vier secundaire inzichten die, hoewel minder vaak genoemd door reizigers, toch zeer waardevol zijn om mee te nemen in de verdere uitwerking van het project.

A Reizigers hebben behoefte aan goede bereikbaarheid en infrastructuur rondom het station.

•

B. Reizigers hebben behoefte aan meer en betere basisvoorzieningen zoals toiletten.

C. Reizigers hebben behoefte aan sociale ontmoetingen op en rondom het station.

D. Reizigers hebben behoefte aan een station dat meer biedt dan alleen functionaliteit.



A.

Reizigers hebben behoefte aan **goede bereikbaarheid en infrastructuur** rondom het station.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Een goed te bereiken Kiss&Ride die zo dichtbij mogelijk is.
- Makkelijk bij het station kunnen komen.
- De bereikbaarheid met de fiets vergemakkelijken en verbeteren.

“Het verdwijnen van de Kiss&Ride aan de zuidzijde is erg zonde”

"Het toekomstige station moet gemakkelijk bereikbaar zijn voor fietsers. Nu hebben fietsers geen voorrang en moeten ze wachten op auto's. Om fietsen te stimuleren, moet de toegankelijkheid en duurzaamheid rondom het station verbeteren."

“Het is nu niet goed bereikbaar met de auto om mensen op te halen of weg te brengen.”

B.

Reizigers hebben behoefte aan **meer en betere basisvoorzieningen** zoals toiletten.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Gratis toegang of betaalmogelijkheden zoals pin, contant of OV-kaart.
- Toegankelijk voor mindervaliden.
- Toiletten op duidelijk zichtbare locaties aan beide kanten van het station.
- Toegang tot basisvoorzieningen zonder in te hoeven checken met ov-kaart.
- Schone toiletten.
- Ruimere openingstijden van toiletten.

“Ook werknemers van station moeten gebruik maken van het betaalde toilet. Bovendien gaat Sanifair vroeg dicht (21:00), waardoor werknemers én reizigers na die tijd nergens meer terecht kunnen”

“Het station zou een publieke openbare ruimte moeten zijn. Iedereen zou toegang moeten kunnen krijgen zonder pasje.”



C.

Reizigers hebben behoefte aan **sociale ontmoetingen** op en rondom het station.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Faciliteiten die sociaal contact stimuleren, zoals zitplekken en horeca.
- Ruimtes die ontmoeting bevorderen.
- Er is behoefte aan elkaar ontmoeten op het station en daar verblijven.

“Enerzijds is het belangrijkste om van A naar B te kunnen komen, maar daarom is het station dus ook een belangrijk kruispunt, in algemene zin, en daarmee een ontmoetingsplaats.”

“Coffeelab (dat boven het station zat) is failliet. Ik kwam hier vaak en sprak hier ook vaak met mensen af. Ik zou dus graag meer plekken op het station willen zien waar je kan zitten. Dus meer ruimte om te ontmoeten.”

“Het station moet dus vooral een plek blijven om te ontmoeten. Het toevoegen van meer zitplekken is dus een must.”

D.

Reizigers hebben behoefte aan een station dat **meer** biedt **dan alleen functionaliteit**.

Hierbij spelen de volgende factoren een rol:

- Het behoud van de piano in de stationshal, die wordt veel als sfeerbevoorrend genoemd.
- Een bibliotheekfunctie wordt genoemd op het station.
- Zachte, ontspannende muziek.
- Een station dat minder functioneel en meer uitnodigend oogt.
- Een station met een maatschappelijke waarde.

“De piano is leuk, leuk dat er gewoon wat meer is!”

“Misschien de bibliotheek naar het station halen. Het mag iets gezelliger.”

“Ik vind dat er meer gebruik gemaakt moet worden van kunst die mensen verbind. Die laat zien dat we het leven niet te serieus moeten nemen en er wat leuks van moeten maken.”



Wat kunnen we morgen al doen?

De opgehaalde behoeften zijn waardevol voor het nieuwe ontwerp van de OV-knoop. Echter, nog voordat dit nieuwe ontwerp gerealiseerd is, bieden deze inzichten al mogelijkheden om direct in te spelen op de huidige behoeften. De realisatie van het nieuwe ontwerp zal namelijk nog even op zich laten wachten.

Hieronder benoemen we de inzichten die eenvoudig morgen al kunnen worden toegepast om het huidige station nu al tot een prettigere plek te maken.

- Meer zitplekken realiseren (wachten, werken, ontmoeten).
- Toiletten schoner en beter toegankelijk maken voor iedereen.
- Het station schoner en veiliger maken door betere verlichting en handhaving.
- Langere openingstijden van loketten en winkels.
- Duidelijke, toegankelijke informatievoorziening verbeteren, zowel fysiek als digitaal.
- Meer groen realiseren, bijvoorbeeld met bloembakken (aan lantaarnpalen).



Behoeftes buiten deze scope

De gesprekken met reizigers brachten ook waardevolle inzichten naar voren over onderwerpen buiten de oorspronkelijke projectscope, maar die wel duidelijk de zorgen en behoeften van reizigers weerspiegelen. Hieronder volgt een overzicht van deze punten. Het is daarbij belangrijk om te overwegen wie deze aandachtspunten kan oppakken en waar dit dus een plek moet krijgen.

Wachttijd en aansluitingen:

- Minder wachttijd tussen aansluitingen.
- In de huidige situatie komt de bus soms niet of is al vol, waardoor reizigers moeten wachten op de volgende.
- Behoeftes aan kortere overstaptijden in de dienstregeling, maar met aandacht voor minder validen, aangezien overstappen voor hen meer tijd kost.

OV-fietsen:

- Waarom zijn er geen OV-fietsen bij WoensXL? Dit zou goed aansluiten bij de HOV-lijn die ernaartoe rijdt.
- OV-fietsen hebben alleen terugtrapremmen, wat als gevaarlijk wordt ervaren, vooral door ouderen. Dit maakt ze minder toegankelijk.

Toegankelijkheid en inclusiviteit:

- Het station moet toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor daklozen. Onder de juiste toezicht zouden zij kunnen verblijven en overnachten, in plaats van als overlast gezien te worden.
- Het verwijderen van armsteunen op bankjes om daklozen te weren wordt als ontoegankelijk en niet humaan ervaren.

Bereikbaarheid voor fietsers:

- Om fietsen te stimuleren, moet de toegankelijkheid voor fietsers verbeterd worden en moet er meer aandacht zijn voor duurzaamheid.



Bijlagen



B1: Gebruikte materialen (1/3)

Themapaneel (als gespreksstarter) waar reizigers met stickers kunnen stemmen op een thema:

Pak een sticker en stem!
Voor mij is het belangrijkste thema:

ProRail EINDHOVEN

Groen stationsplein
Horeca en winkels
Korte overstap
Veilig gevoel
Toegankelijk voor iedereen
Overig

Waarvoor reis jij vandaag?

Dagje uit
School / studie
Werk
Geen reiziger
Overig

Referentiepaneel, ter inspiratie voor tijdens het gesprek met reizigers:

Voorbeelden van stationsgebieden binnen en buiten Nederland

ProRail EINDHOVEN

Utrecht, busstation onder stationshal
Bratislava, ondergrondse busstation
Tilburg, Busstation
Tilburg, Busstation
San Francisco, Transit Center
Utrecht, grootste fietsenstalling ter wereld bij station
Stuttgart, daglicht in treinstation
San Francisco, Transit Center
Eindhoven, personeelanden
Rotterdam, ondergrondse fietsenstalling op station
Tilburg, fietsenstalling Station Tilburg
Bratislava, Slowakije
DLR, Technische Universiteit Bibliothek

B1: Gebruikte materialen (2/3)

Het grote paneel waar reizigers ideeën konden achterlaten. Met daarbij op het paneel inspiratie van referentiebeelden weergegeven:

OV-KNOOP EINDHOVEN
Public Transport Hub Eindhoven

Wat zie jij op het station van de toekomst?
What do you see when you look at the station area of the future?

Wat zou jij veranderen als je de baas zou zijn van dit station?
What would you change if you were in charge of this station area?
Share your ideas on this notice board!

EINDHOVEN ProRail

OV-knoop Eindhoven Meer weten? Kijk op:
Public Transport Hub Eindhoven Want to know more? Visit:
www.ovknoopeindhoven.nl

De A6-invulkaartjes voor op het paneel:

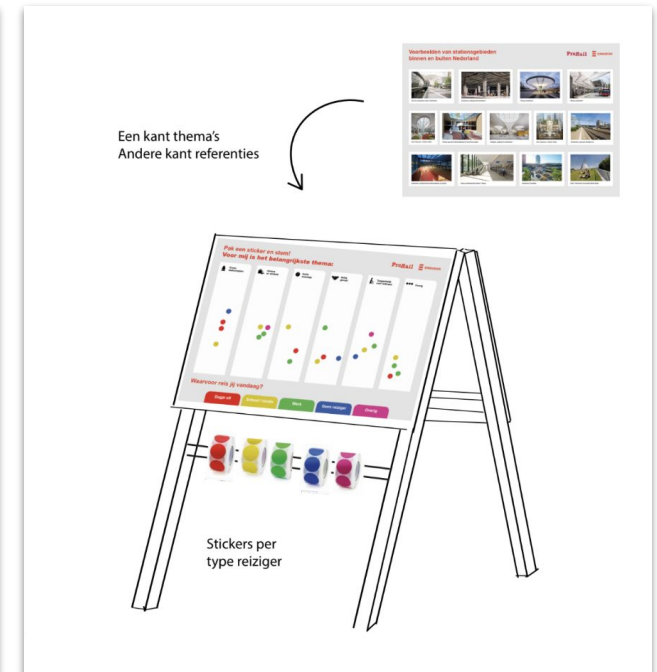
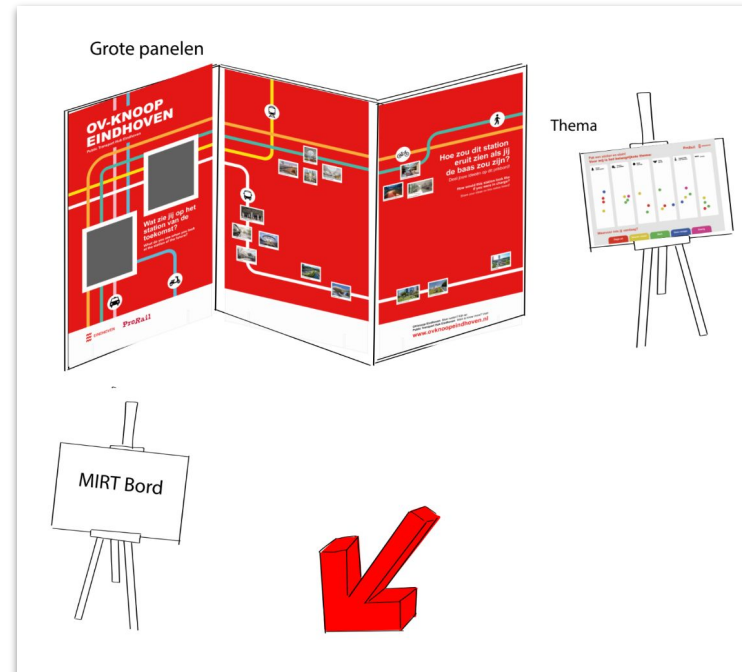
Wat zou jij veranderen als je de baas zou zijn van dit station?

EINDHOVEN ProRail

Naam: <small>Met voorkeuze</small>		<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> X
Postcode/woonplaats:		Hoe reis je van en naar station Eindhoven? <small>(meerdere antwoorden mogelijk)</small>
Leeftijd: <input type="checkbox"/> 0-17 <input type="checkbox"/> 18-29 <input type="checkbox"/> 30-44 <input type="checkbox"/> 45-59 <input type="checkbox"/> 60-74 <input type="checkbox"/> 75+	Waarvoor reis je vandaag? <small>(1 antwoord)</small> <input type="checkbox"/> Dagje uit <input type="checkbox"/> School of studie <input type="checkbox"/> Werk <input type="checkbox"/> Geen reiziger <input type="checkbox"/> Overig:	
Hoe vaak maak je gemiddeld gebruik van het station Eindhoven Centraal? <small>(1 antwoord)</small> <input type="checkbox"/> Dagelijks <input type="checkbox"/> Meerdere dagen per week <input type="checkbox"/> 1 dag per week		<input type="checkbox"/> 1 tot 3 keer per maand <input type="checkbox"/> Paar keer per jaar <input type="checkbox"/> Nooit
		<input type="checkbox"/> Trein <input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Lopend <input type="checkbox"/> Fiets <input type="checkbox"/> Deefiets <input type="checkbox"/> Scooter <input type="checkbox"/> Deelscooter <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Overig:

B1: Gebruikte materialen (2/3)

Een krijtbord in de stationshal als 'lokkertje' voor het wegwijzen van reizigers.



De opstelling om het projectteam vooraf mee te nemen in de inzet van alle materialen.

B1: Gebruikte materialen (3/3)

Notitie formulieren voor de interviewees:

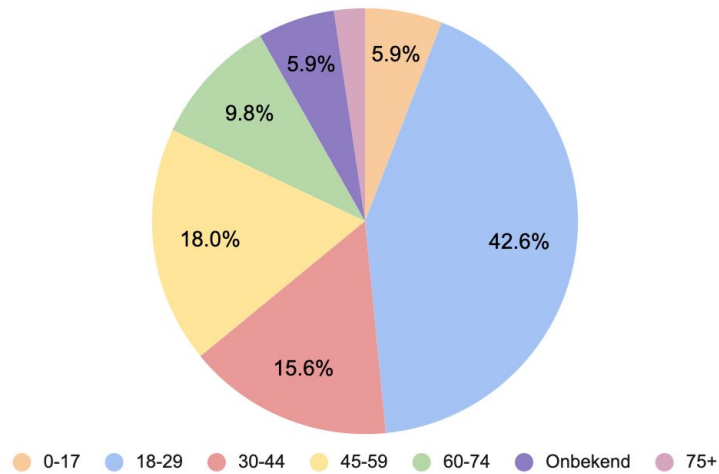
Thema's	
Naam (niet verplicht): <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> X	
Leeftijd: <input type="checkbox"/> 0-17 <input type="checkbox"/> 18-29 <input type="checkbox"/> 30-44 <input type="checkbox"/> 45-59 <input type="checkbox"/> 60-74 <input type="checkbox"/> 75+ Postcode/woonplaats:	
Waarvoor reis je vandaag? <input type="checkbox"/> Dagje uit <input type="checkbox"/> School/studie <input type="checkbox"/> Werk <input type="checkbox"/> Geen reiziger <input type="checkbox"/> Overig:	
Hoe reis je van en naar station Eindhoven Centraal? (Meerdere antwoorden mogelijk)	Hoe vaak maak je gemiddeld gebruik van het station Eindhoven Centraal? (1 antwoord)
<input type="checkbox"/> Trein <input type="checkbox"/> Deelfiets <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Scooter <input type="checkbox"/> Overig:	<input type="checkbox"/> Dagelijks <input type="checkbox"/> 1 tot 3 keer per maand <input type="checkbox"/> Lopend <input type="checkbox"/> Deelscooter <input type="checkbox"/> Meerdere dagen per week <input type="checkbox"/> Paar keer per jaar <input type="checkbox"/> Fiets <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> 1 dag per week <input type="checkbox"/> Nooit
Groen stationsplein: Waarom is dat belangrijk? Welke functie moet groen hebben? Welke soort groen? Hoe ziet dat er uit?	Horeca en winkels: Waarom? Wat voor horeca en winkels? Wat mis je nu?
Veilig gevoel: Wat betekent een veilig gevoel voor jou? Hoe ziet dat er nu uit? Wat wil je dan graag veranderen? Stel het busstation en fietsenstalling komen onder de grond, wat is daarbij dan belangrijk?	Toegankelijk voor iedereen: Wat betekent toegankelijkheid voor jou? Hoe ziet dat er nu uit? Welke plekken zijn nu wel of niet toegankelijk?
Korte overstap: Welke overstap tussen vervoersmiddelen is voor jou het belangrijkste? Wat is een korte overstap voor jou?	Overig: Waarom?
Overige notities	

Toekomst station	
Naam (niet verplicht): <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> X	
Leeftijd: <input type="checkbox"/> 0-17 <input type="checkbox"/> 18-29 <input type="checkbox"/> 30-44 <input type="checkbox"/> 45-59 <input type="checkbox"/> 60-74 <input type="checkbox"/> 75+ Postcode/woonplaats:	
Waarvoor reis je vandaag? <input type="checkbox"/> Dagje uit <input type="checkbox"/> School/studie <input type="checkbox"/> Werk <input type="checkbox"/> Geen reiziger <input type="checkbox"/> Overig:	
Hoe reis je van en naar station Eindhoven Centraal? (Meerdere antwoorden mogelijk)	Hoe vaak maak je gemiddeld gebruik van het station Eindhoven Centraal? (1 antwoord)
<input type="checkbox"/> Trein <input type="checkbox"/> Deelfiets <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Scooter <input type="checkbox"/> Overig:	<input type="checkbox"/> Dagelijks <input type="checkbox"/> 1 tot 3 keer per maand <input type="checkbox"/> Lopend <input type="checkbox"/> Deelscooter <input type="checkbox"/> Meerdere dagen per week <input type="checkbox"/> Paar keer per jaar <input type="checkbox"/> Fiets <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> 1 dag per week <input type="checkbox"/> Nooit
Wat moet er veranderen? Waarom?	
Wat mis je nu op het station? Waarom is dat belangrijk?	
Wat moet er vooral zo blijven? Waarom is dat belangrijk?	
Overige notities	

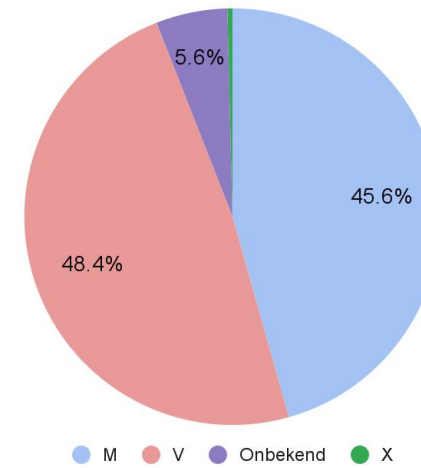
B2: Data over de respondenten

In totaal zijn er 257 reizigers geïnterviewd. De diagrammen hieronder geven de data weer over deze 257 reizigers.

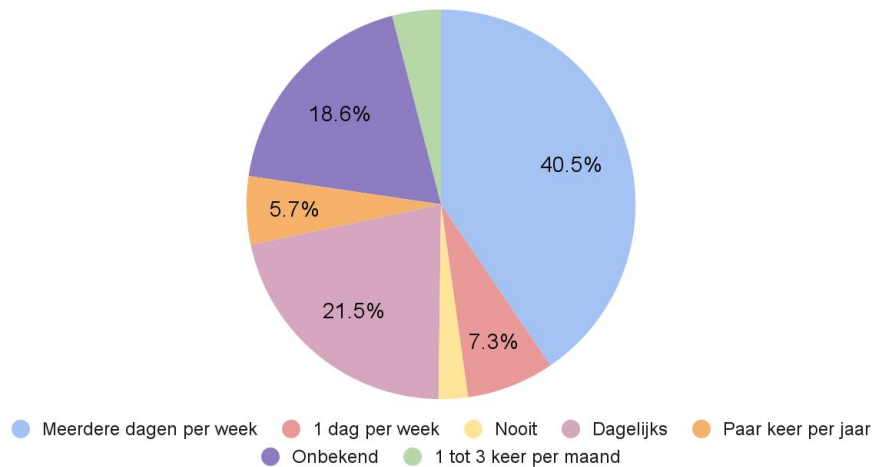
Leeftijd



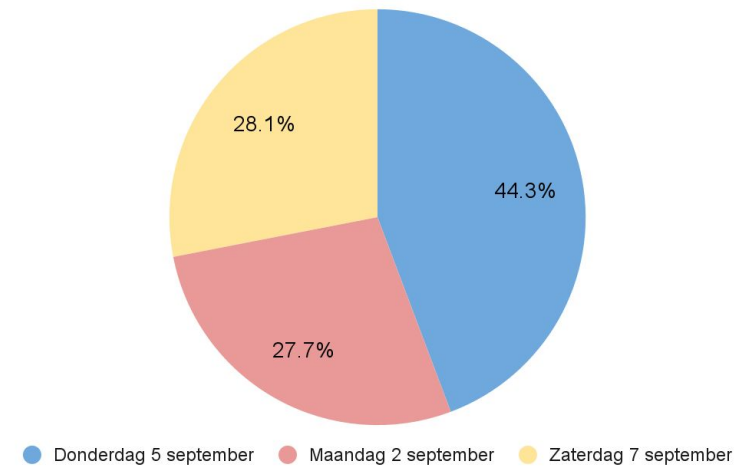
Geslacht



Gemiddeld gebruik van het station(sgebied)



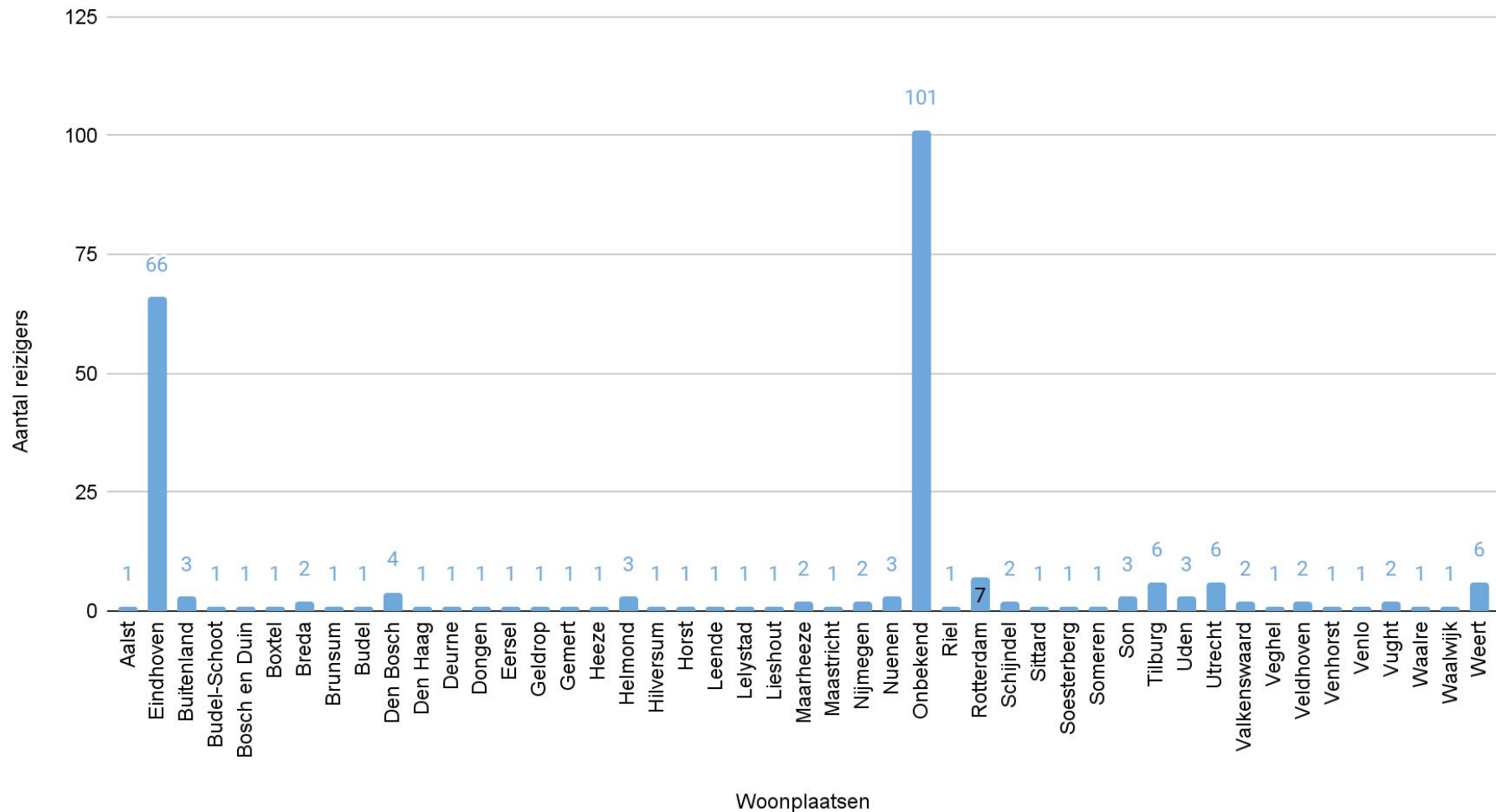
Aantal reizigers per dag gesproken



B2: Data over de respondenten

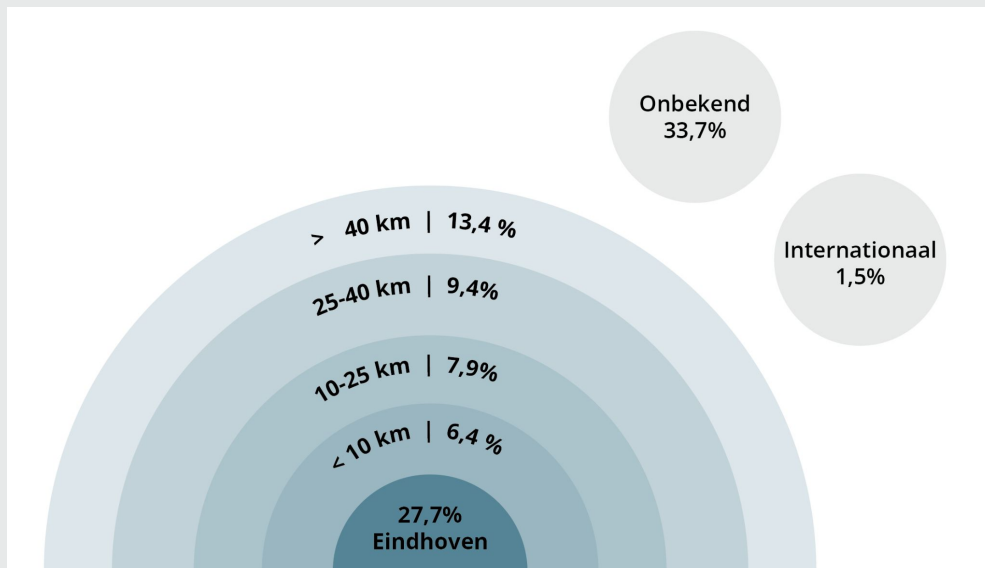
In totaal zijn er 257 reizigers geïnterviewd.

Woonplaats van de gesproken 257 reizigers

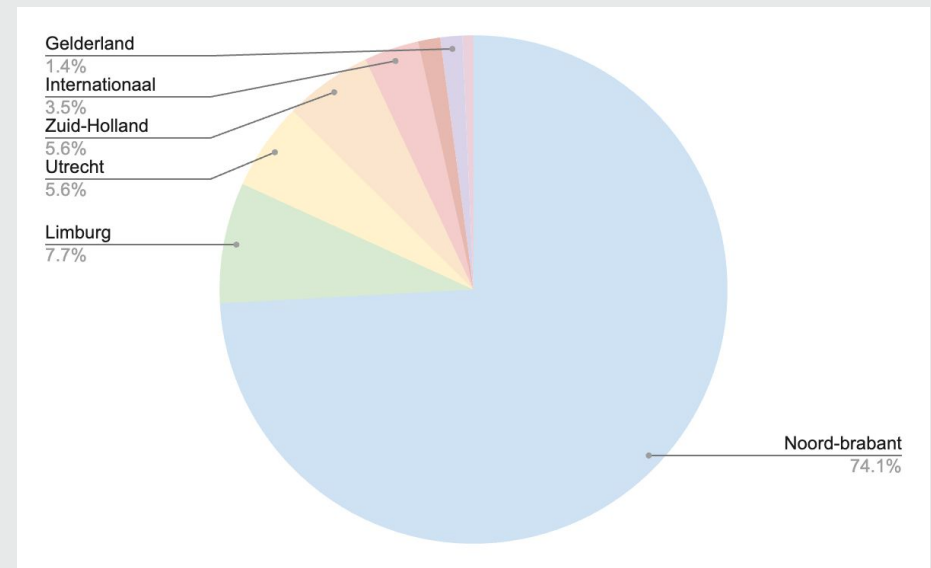


B2: Data over de respondenten

In totaal zijn er 257 reizigers geïnterviewd.



Gesproken reizigers in een straal tot Gemeente Eindhoven.

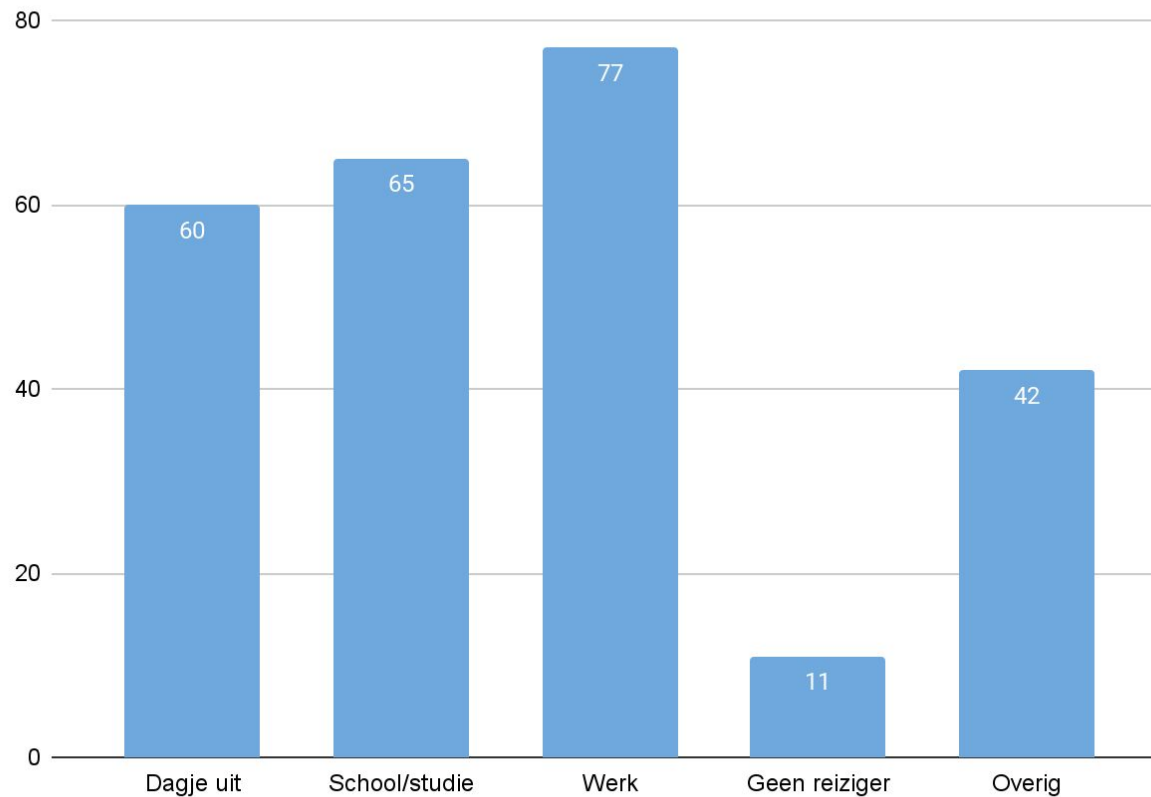


Gesproken reizigers waarvan woonplaats bekend is, per provincie.

B2: Data over de respondenten

In totaal zijn er 257 reizigers geïnterviewd.

Redenen van de 257 reizigers voor het bezoeken van het station



Onder **dagje uit** vallen bijvoorbeeld bezoek aan vrienden, vakantiegangers, doorreis naar het vliegveld of het oppassen.

Onder **school/studie** vallen bijvoorbeeld alle studenten die voor hun studie onderweg zijn en scholieren die naar de middelbare school gaan.

Onder **werk** valt woon-werkverkeer, mensen die werken op het station of eigenaar zijn van een winkel op het station.

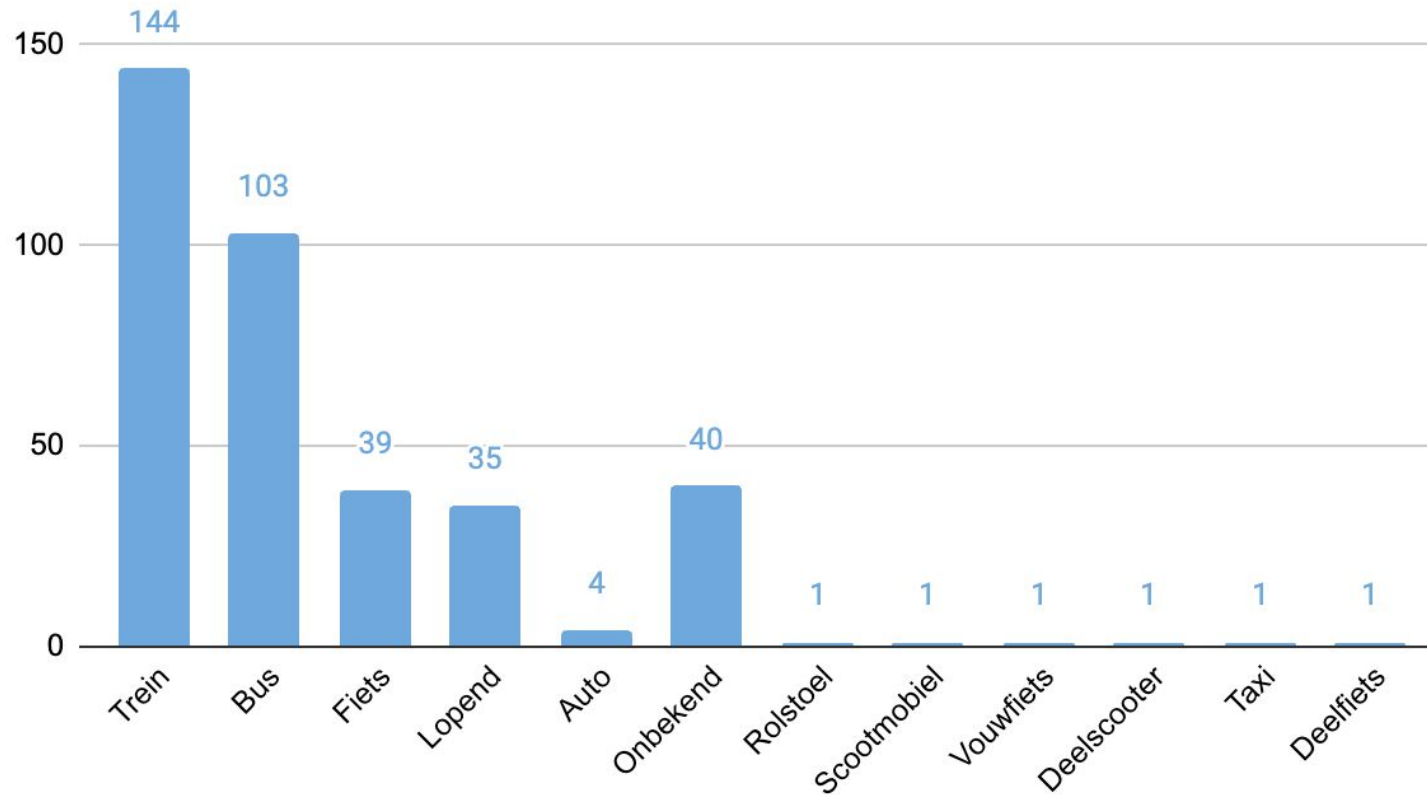
Onder **geen reizigers** vallen mensen die gericht voor de piano komen, passant zijn van noord naar zuid of andersom en mensen die gebruik maken van de voorzieningen zonder te reizen.

Onder **overige** valt al het andere, zoals mantelzorgers, mensen die onderweg zijn naar hun rijles of tandartsbezoek.

B2: Data over de respondenten

In totaal zijn er 257 reizigers geïnterviewd.

Gebruik van mobiliteit van en naar station Eindhoven

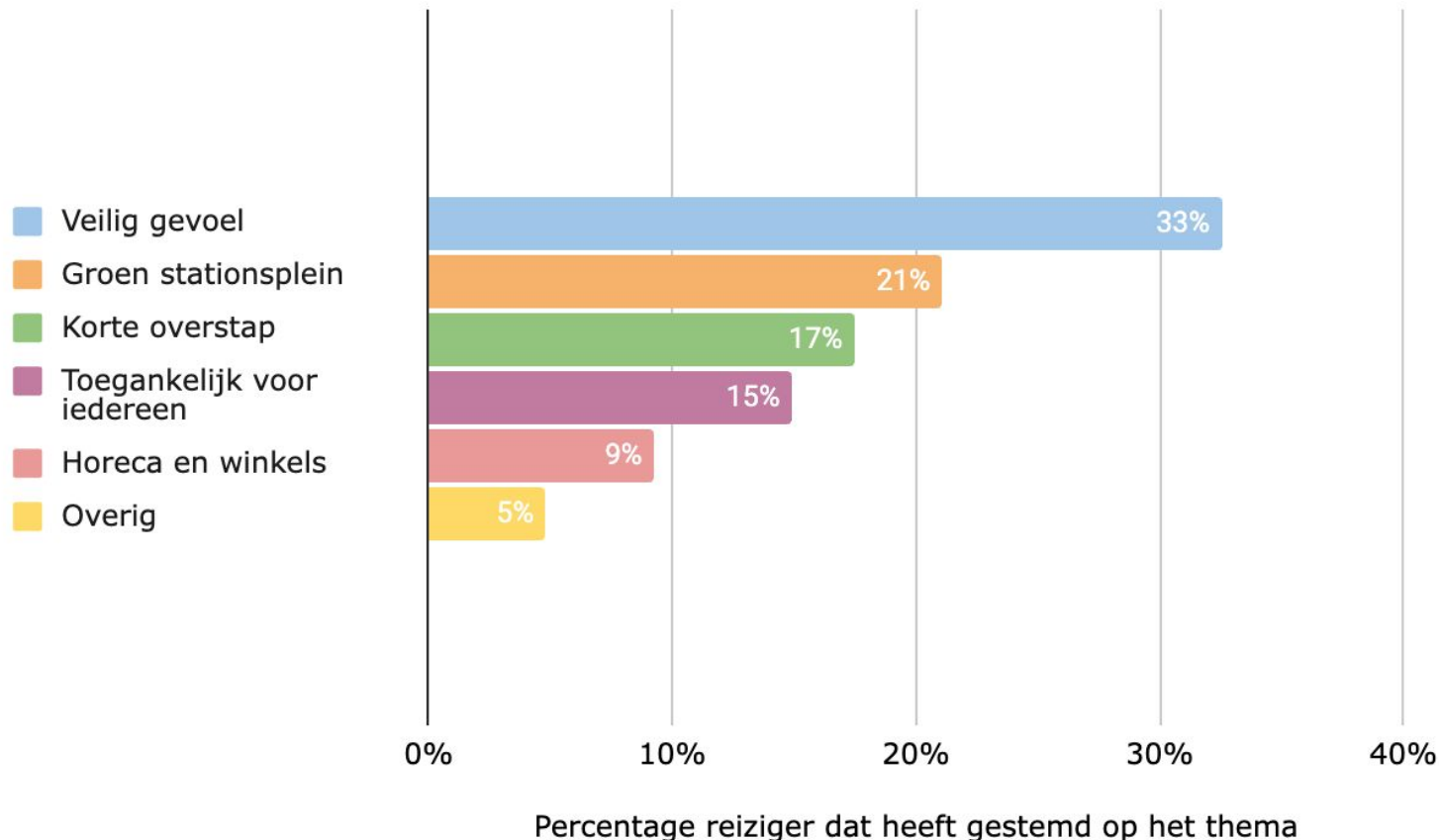


Aantal reizigers per vervoersmiddel die ze gebruiken. Veelgenoemde combinaties zijn:

- Trein en bus (58)
- Trein en fiets (17)
- Trein en lopend (9)

B3: Data uit het themabord (1/2)

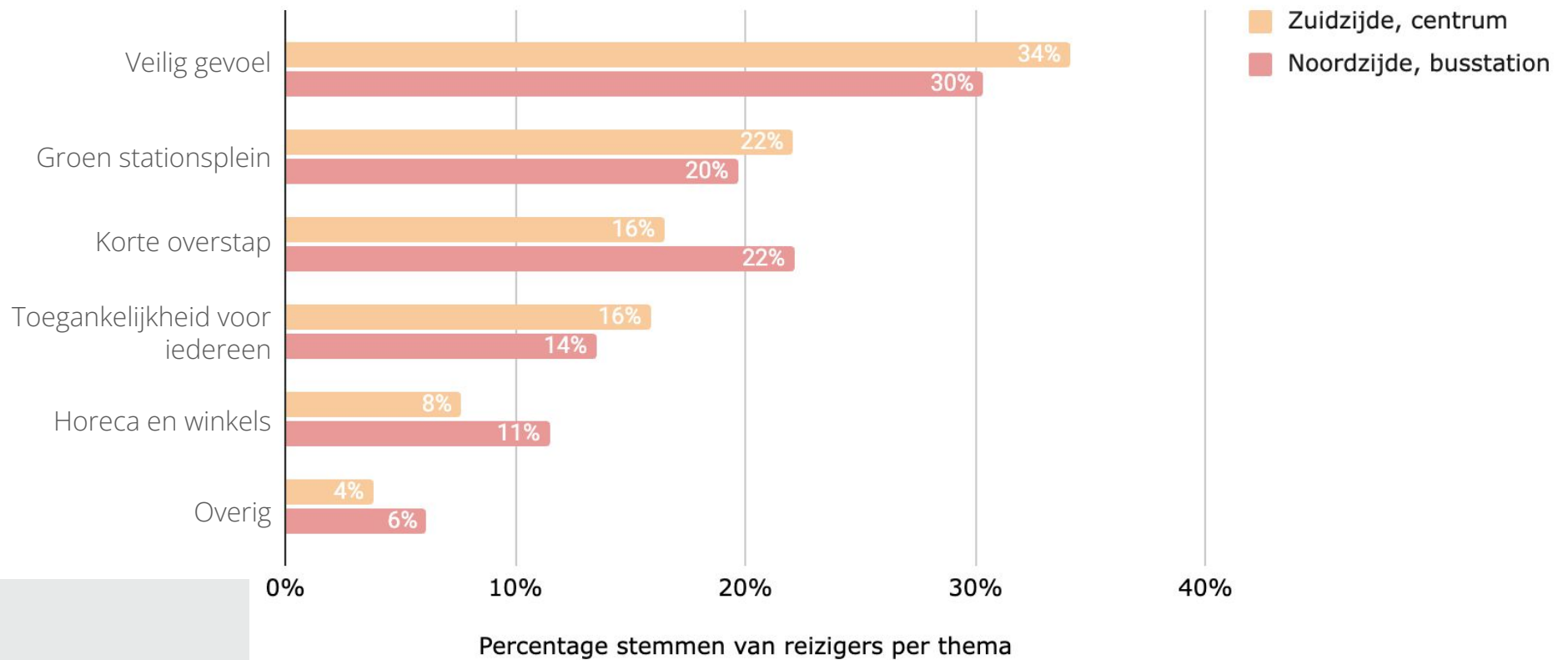
De door reizigers uitgebrachte stemmen op de verschillende thema's zijn geteld en geanalyseerd. We beschouwen deze data als een indicatie, aangezien de toelichting achter de stemmen belangrijker is en we niet weten of reizigers zelfstandig hebben gestemd, wat hun motivatie was, of dat zij meerdere keren hebben gestemd. In **totaal zijn er 584 stickers** op de drie themaborden geplakt. De optelsom van deze aantallen geeft de onderstaande resultaten.



Let op: Deze data is indicatief en niet exact, omdat we niet met zekerheid kunnen bepalen waarom en hoe mensen hebben gestemd. De andere data, afkomstig uit de gesprekken, geeft echter wel exacte inzichten en resultaten, aangezien het een kwalitatief onderzoek betreft.

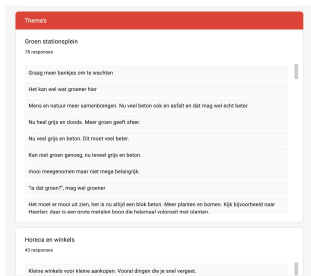
B3: Data uit het themabord (1/2)

Voor zowel de verschillende dagen, als de verschillende zijdes van het station, krijgt het thema 'veilig gevoel' overduidelijk de meeste stemmen.



B4.1: Analyseproces

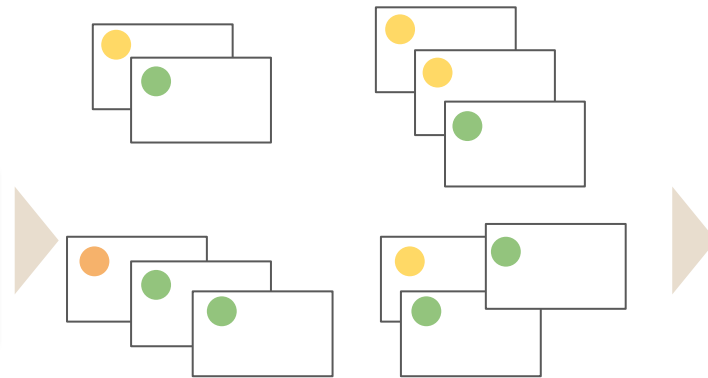
Hieronder is globaal weergegeven welke stappen er in de analyse zijn gemaakt. Op de volgende pagina's zijn de uitwerkingen van de interpretaties weergegeven.



Ruwe data
Ingevulde formats.



Interpretaties
Het selecteren, structureren en interpreteren van ruwe data uit de notitieformulieren door Zeewaardig.



Clusteren tot inzichten
De interpretaties zijn door het projectteam tijdens een analyse sessie gezamenlijk geclusterd tot een overzicht van inzichten, waarbij wordt aangegeven hoe vaak elk inzicht naar voren komt en welk gewicht het daarmee krijgt

Een lijst van inzichten met behoeftes.

Concreet maken en prioriteren welke inzichten over de behoeftes vanuit de reizigers opgehaald zijn en dit uitwerken tot een rapportage.

B4.2: Eerste analyse ronde op de data

Thema | **Veilig gevoel** (102 reacties)

Onveiligheid in de avond:

- 's Avonds voelt het station vaak onveilig, met zwervers, dronken mensen, en een gebrek aan toezicht (11).
- Slechte verlichting in bepaalde delen van het station, vooral bij het busstation en zijpassages, versterkt het onveilige gevoel (5).

Zwervers en ongewenste personen:

- Veel zwervers rondom het station zorgen voor een onveilig gevoel, vooral 's avonds (8).
- Er zijn regelmatig "rare mensen" en junkies, die reizigers een onveilig gevoel geven (7).

Verlichting en overzichtelijkheid:

- Betere verlichting en overzichtelijkheid zijn nodig om een veiliger gevoel te creëren, vooral in donkere en afgelegen gebieden (6).
- Het station moet open en overzichtelijk blijven zodat reizigers zich veiliger voelen (5)

Verkeer en infrastructuur:

- Onveilige verkeerssituaties, zoals de oversteek naar bussen en smalle perrons, dragen bij aan het gevoel van onveiligheid (2).

Beveiliging en toezicht:

- Meer zichtbare beveiliging en handhaving worden als noodzakelijk gezien, vooral 's avonds (8).
- Zichtbaarheid van NS-medewerkers, beveiligers en camera's helpt om reizigers zich veiliger te laten voelen (7).

Sociale veiligheid:

- Een levendig stationsgebied met voldoende andere reizigers verhoogt het gevoel van sociale veiligheid (5).
- Voldoende mensen op het station en levendige plekken zoals winkels en horeca dragen bij aan het gevoel van veiligheid (4).

Agressie en incidenten:

- Er wordt regelmatig melding gemaakt van agressie, vooral richting NS-personeel en reizigers (4).
- Problemen met alcoholgebruik en mensen die overlast veroorzaken maken het station onveilig (3).

Waarom werd dit thema gekozen door de respondenten?

- Een veilig gevoel geeft reizigers **gemoedsrust en comfort** tijdens hun verblijf op het station.
- Het **voorkomt** dat reizigers **onveilige situaties** ervaren en alternatieven zoals de auto kiezen.
- Goede verlichting en toezicht geven reizigers **vertrouwen** dat hulp beschikbaar is wanneer nodig.
- Een levendig stationsgebied met voldoende mensen zorgt voor **sociale veiligheid**.
- Zichtbare beveiliging en NS-personeel **beschermen** reizigers tegen agressie en overlast.

Thema | Groen stationsplein (78 reacties)

Meer groen in het station (algemeen)

- Het kan wel wat groener hier (1)
- Mens en natuur meer samenbrengen, nu veel beton en asfalt, dat mag beter (1)
- Nu grijs en doods, meer groen geeft sfeer (1)
- Groen draagt bij aan een prettig gevoel (2)
- Groen zorgt voor een beter gevoel bij het wachten, ook binnen in het gebouw (2)
- Groen belangrijk voor schaduw en tegen hitte (4)
- Groen maakt het wachten fijner en aangenamer (2)
- Vergroening zou het hele stationsgebied aangenamer maken (7)
- Groen is belangrijk, maar hoeft niet overheersend te zijn (1)

Vergroening van specifieke plekken:

- Het stationsplein moet groener worden (3)
- Meer bomen en planten rond het busstation (4)
- Een groen stationsplein zou verkoelend zijn (2)
- Groen moet ook binnen in het gebouw komen (4)
- In Weert zijn ze parkeerplaatsen aan het omtoveren naar groen, dat kunnen wij ook doen (1)
- Er zou een mooi parkachtig gevoel moeten komen rondom het station (3)
- Groene elementen in het ontwerp zoals in Heerlen met planten op een boog (1)

Kritiek op het huidige grijze en betonnen uiterlijk:

- Het station is nu veel te grijs en kil (12)
- Er is te veel steen en beton in en rondom het station (8)
- Het stationsplein is nu te functioneel en weinig uitnodigend (2)

Groen en esthetiek:

- Meer groen maakt het station aantrekkelijker en geeft een vrolijker gevoel (4)
- Groen helpt om de zakelijke uitstraling van het station te verzachten (1)
- Meer groen helpt om de omgeving esthetischer en levendiger te maken (6)

Extra opmerkingen:

- Groen is belangrijk voor biodiversiteit en bloemen (1)
- Groen in combinatie met meer bankjes zou fijn zijn (2)
- Het aanbrengen van groene elementen moet samengaan met goede onderhoudsmaatregelen (1)
- Groen in de stad heeft een positief effect op de leefbaarheid (1)
- Groene zones dragen bij aan een dorpsgevoel, wat mensen samenbrengt (1)
- Mensen kunnen zich in een groenere omgeving veiliger en rustiger voelen (1)
- Opvallend is dat veel mensen het huidige betonnen en grijze karakter van het station afwijzen en juist een grote behoefte zien aan vergroening, zowel binnen als buiten het gebouw.

Waarom werd dit thema gekozen door de respondenten?

- Groen maakt het stationsgebied **aantrekkelijker** en **sfeervoller**. (12)
- Het biedt **verkoeling** en **schaduw**, vooral op warme dagen. (4)
- Een groene omgeving zorgt voor **rust en welzijn** bij reizigers. (6)
- Het geeft een **positieve eerste indruk** van de stad, het is het visite kaartje van de stad. (7)
- Groene ruimtes nodigen uit tot **sociale interactie en ontmoeting**. (3)
- Vergroening verbetert de **leefbaarheid** en draagt bij aan **biodiversiteit**. (1)

Thema | Horeca en winkels (43 reacties)

Diversiteit en aanbod van Winkels:

- Meer diversiteit in winkels, niet alleen een AH en een donerzaak (2)
- Kleine winkels voor kleine aankopen, vooral voor vergeten dingen (1)
- Er is behoefte aan winkels zoals Hema, bloemenzaak, of meer variatie (3)
- Meer winkels zouden welkom zijn, maar sommigen vinden dat het centrum dichtbij genoeg is (4)
- Een pop-up winkel zou leuk zijn voor variatie (1)
- Er is nu een goed aanbod van winkels, maar ze moeten betaalbaar blijven (2)
- Een Jumbo wordt gemist, vooral voor snacks en drankjes voor onderweg (3)
- Veel respondenten missen een supermarkt zoals Jumbo of een goed alternatief voor de AH to go (4)

Horeca en zitplekken:

- Meer zitplekken bij de horeca, zoals in Amsterdam, zouden fijn zijn (2)
- Een plek om koffie te drinken en gezond eten te kopen, vooral in combinatie met een groen plein (1)
- Betaalbare horeca is belangrijk (2)
- Koffie is essentieel, meerdere respondenten gaven aan dat koffie tijdens overstappen belangrijk is (5)
- Er zijn op dit moment te weinig eetgelegenheden en plekken om even te werken (2)
- Er is behoefte aan betaalbare eet- en drinkmogelijkheden (2)
- Een extra eetgelegenheid zou welkom zijn, zoals in Rotterdam (2)
- Sommige vinden dat er nu voldoende horeca is (3)

Supermarkten

- De Jumbo wordt erg gemist door reizigers, vooral vanwege het gemak en de betaalbaarheid (4)
- De AH to go is te druk en wordt als duur ervaren (2)
- Er is behoefte aan een supermarkt op het station voor snelle aankopen (1)

Algemene behoeften en sfeer

- Horeca en winkels zorgen voor levendigheid en sfeer op het station (3)
- Het aanbod van winkels en horeca is in verhouding tot het aantal reizigers nu wel goed, maar er is ruimte voor verbetering (2)
- Sommige mensen vinden dat er al voldoende voorzieningen zijn, zoals bij Julia's of Etos (2)
- Winkels moeten zowel voeding als verzorging aanbieden, met een voorkeur voor gezonde opties (2)

Waarom werd dit thema gekozen door de respondenten?

- Horeca en winkels bieden reizigers **gemak** voor snelle aankopen.
- Ze zorgen voor aangename **tijdsbesteding** tijdens het wachten.
- Een gevarieerd aanbod creëert **levendigheid en sfeer** in het station.
- Betaalbare en toegankelijke opties maken het station **gebruiksvriendelijker**.
- Meer zit- en werkplekken voor meer **comfort** voor reizigers.
- Variatie in winkels en horeca biedt reizigers **meer keuzemogelijkheden**.

Thema | **Toegankelijkheid voor iedereen** (50 reacties)

Toegankelijkheid voor mensen met beperkingen in mobiliteit:

- Liften en roltrappen moeten altijd goed werken, omdat ze cruciaal zijn voor mensen met mobiliteitsbeperkingen (10).
- Liften en roltrappen zijn vaak kapot, wat een groot probleem vormt voor mensen die hierop afhankelijk zijn (7).
- Reparaties aan liften en roltrappen moeten prioriteit krijgen (3).
- Drempels en hoogteverschillen maken het moeilijk voor rolstoelgebruikers om bij de trein of bus te komen (5).
- Er moeten bredere poortjes komen voor rolstoelgebruikers of mensen met kinderwagens (2).
- Er zijn te weinig zitplekken die toegankelijk zijn voor ouderen en mensen met beperkingen (2).
- De toegang tot bussen en treinen moet verbeterd worden voor mensen met rollators of andere mobiliteitshulpmiddelen (3).

Toegankelijke openbare voorzieningen

- Publieke voorzieningen, zoals toiletten, moeten gratis en toegankelijk zijn voor iedereen, inclusief mensen met een beperking (4).
- Het station moet een openbare ruimte zijn waar iedereen zonder obstakels toegang toe heeft, ook zonder OV-kaart (3).

Bewustzijn en gelijkheid:

- Er moet meer bewustzijn zijn over de toegankelijkheid van het station voor mensen met beperkingen, en iedereen moet gelijk behandeld worden (3).
- Toegankelijkheid betekent ook dat mensen zonder beperking meer begrip moeten hebben voor de uitdagingen die minder validen ervaren (2).

Waarom werd dit thema gekozen door de respondenten?

- Toegankelijkheid zorgt voor **gelijke toegang voor alle reizigers**, inclusief mensen met beperkingen.
- Het station moet veilig en **bereikbaar zijn voor minder validen en ouderen**.
- **Betrouwbare infrastructuur:** bijv liften en roltrappen zijn essentieel voor de mobiliteit van reizigers met hulpmiddelen.
- **Openbare voorzieningen** moeten zonder drempels toegankelijk zijn voor iedereen.
- Toegankelijkheid bevordert een **inclusieve omgeving** waarin iedereen gelijkwaardig behandeld wordt.

Thema | **Korte overstap** (51 reacties)

Duidelijke informatie en bewegwijzering:

- Duidelijke aanwijzingen nodig voor waar bussen staan en hoe je daar komt (5).
- Informatie op borden over bussen is vaak verkeerd of onduidelijk (3).

Korte loopafstand:

- Reizigers willen korte afstanden tussen trein, bus, en fietsenstalling om overstappen sneller en gemakkelijker te maken (9).
- Korte overstaptijden zijn belangrijk om snel te kunnen reizen zonder lange wachttijden (8).
- Een ondergronds busstation zou helpen om de overstap korter en sneller te maken (3).

Betere fietsenstalling

- Fietsenstallingen moeten dichtbij perrons zijn, zodat overstappen naar de trein snel kan gebeuren (5).
- Ondergrondse fietsenstallingen worden als minder prettig ervaren als ze meer tijd kosten (4).

Overzicht:

- Het overzicht van bussen en hun vertrekplekken moet behouden blijven zodat reizigers snel de juiste bus kunnen vinden (3).
- Reizigers willen snel en efficiënt overstappen, zonder lange wachttijden of verwarring over vertrekplaatsen (5).

Nadeel voor mindervaliden:

- Voor mindervaliden kan een korte overstap juist een nadeel zijn, omdat ze meer tijd nodig hebben om tussen modaliteiten te bewegen (2).

Waarom werd dit thema gekozen door de respondenten?

- Een korte overstap zorgt voor een **snellere en efficiëntere totale reistijd**.
- Het maakt overstappen **gemakkelijker en comfortabeler**, vooral voor mensen met bagage of beperkte mobiliteit.
- In een korte overstap is het belangrijk dat reizigers **snel en soepel hun weg vinden** met duidelijke bewegwijzering en reisinformatie.
- Minder wachttijd tussen aansluitingen zorgt voor een **aangenamere reiservaring**.

Wat moet er veranderen (96 reacties)

Meer groen en meer sfeer:

- Meer groen, planten, en een parkachtige omgeving om de sfeer te verbeteren (8).
- Beter verlichting en daglicht voor een veiliger en prettiger gevoel (3).
- Kunst en sfeerverbetering zoals een Italiaans piazza, dynamische omgeving, en architectuur (5).

Betere bewegwijzering en toegankelijkheid:

- Duidelijkere bewegwijzering, vooral voor bussen en fietsstallingen (6).
- Vrije doorloop van noord naar zuid zonder poortjes (5).
- Beter toegankelijkheid voor mindervaliden en ouderen (5).
- Fietsstallingen toegankelijk maken vanaf beide zijden van het station en beter zichtbaar maken (6).

Veiligheid en comfort:

- Verbeterde veiligheid door meer toezicht, minder zwervers, en duidelijke scheiding van hangplekken en reizigersgebieden (6).
- Beter verlichte en veiliger busoversteken (4).
- Schoner station, vooral in tunnels, en betere hygiëne bij fietsstallingen (5).

Betere OV-informatie:

- Verbeterde reizigersinformatie, met name bij het busstation en voor internationale verbindingen (5).

Betere aansluitingen:

- Beter aansluiting tussen treinen en bussen en meer bussen, met vaste perrons en kortere wachttijden (7).

Fietsstallingen en OV-fietsen:

- Meer en grotere fietsstallingen, bij voorkeur ondergronds, met betere toegang (7).
- Grotere beschikbaarheid van OV-fietsen en betere bewegwijzering naar OV-fietspunten (4).

Faciliteiten en voorzieningen:

- Meer en langer geopende toiletten, ook aan de centrumzijde, en voorzieningen zoals stopcontacten en pinautomaten (6).
- Meer winkels, eetgelegenheden en voorzieningen zoals koffie- en theeplekken, satébars, en zitplekken (4).

Ruimtelijke indeling:

- Verzoek om een ondergronds busstation om meer ruimte te creëren voor groen en een rustigere omgeving (5).
- Beter ruimtelijke indeling van het busstation, met veiligere oversteken en een heldere looproute (4).

Wat moet er blijven (56 reacties)

De piano

- De piano zorgt voor sfeer en wordt gewaardeerd door veel reizigers (6).
- De akoestiek en sfeer rond de piano moeten behouden blijven (3).

Winkels en horeca:

- Praktische winkels en horecagelegenheden, zoals de Etos en koffietentjes, bieden gemak en worden gewaardeerd (7).
- Het aanbod van winkels en horeca is voldoende en praktisch, vooral voor reizigers die iets snel willen halen (6).

Overzichtelijkheid:

- Het station is overzichtelijk, compact en heeft een goede oriëntatie, waardoor reizigers snel hun weg kunnen vinden (7).
- Het feit dat alles dicht bij elkaar ligt, zoals de korte afstand tussen perrons en bussen, wordt gewaardeerd (6).

Functionaliteit:

- Het station is functioneel, met goede verbindingen tussen bus, trein en fiets, en dit moet behouden blijven (7).
- De goede aansluiting van het busstation op het treinstation en het fietsvriendelijke ontwerp wordt als positief ervaren (5).

Ruimtelijkheid

- De ruime opzet en het lichtinval maken het station prettig en overzichtelijk (5).
- Het gevoel van rust zonder veel visuele en auditieve prikkels wordt als een sterk punt gezien (2).

Historische karakter en architectuur:

- Het behoud van historische kenmerken, zoals de Philips-radio en glas-in-lood, in combinatie met moderne elementen wordt gewaardeerd (4).

Veiligheid:

- Het station wordt als veilig ervaren en dit gevoel moet behouden blijven (5).
- De mogelijkheid om elkaar te ontmoeten en de sociale functie van het station wordt gewaardeerd (3).

Faciliteiten:

- De huidige fietsenstalling wordt als praktisch gezien en moet behouden blijven (3).
- De rookplekken aan de noordzijde moeten blijven, anders is er geen plek meer voor rokers rond het station (2).

OV:

- De hoge frequentie van bussen en de goede aansluiting tussen bus en trein zijn positieve aspecten die behouden moeten blijven (4).
- Het treingedeelte van de OV-knoop werkt goed en biedt voldoende veiligheid en voorzieningen (3).

Wat wordt er gemist (50 reacties)

Meer horeca en winkels

- Meer verschillende winkels, eetplekken, en mogelijkheden voor ontmoeting en gezelligheid (6).
- Een fatsoenlijke OV-winkel voor informatie en kaartverkoop (2).

Fietsenstallingen en OV-fietsen

- Voldoende fietsparkeerplekken, betere toegankelijkheid, en betere zichtbaarheid van OV-fietsen (7).
- Fietsenstalling moet centraal, beter georganiseerd, en geschikt voor bijzondere fietsen (4).

Zitplekken

- Meer zitplekken, zowel binnen als buiten, en comfortabele werkruimtes met oplaadpunten (6).
- Zitplekken bij de wachtruimte voor de bus en op ontmoetingsplekken (3).

Ontmoetingsplekken

- Een ontmoetingsplein met zichtlijnen en voldoende plekken om te verblijven (3).
- Bibliotheek of kletsplekken toevoegen om het station gezelliger te maken (2).

Bewegwijzering en Overzicht:

- Duidelijkere bewegwijzering voor bussen en perrons, inclusief visuele verbeteringen voor mensen met een beperking (5).
- Signage voor bussen bij de transfer vanaf de trein (2).

Toiletten:

- Meer toiletvoorzieningen, vooral aan de zuidzijde, en betere toegankelijkheid (3).
- Toegang tot wc's met de OV-kaart (1).

Sfeer en groen:

- Meer groen, planten, kleur en sfeer, zoals daglicht, om het station aangenamer te maken (6).
- Zachte muziek en meer gezelligheid in het station (2).

Veiligheid:

- Ondergronds busstation en veiliger oversteekplaatsen voor bussen (3).
- Politie-dependance voor meer veiligheid (1).

Frequentie dienstregeling:

- Hogere frequentie van sprinters en betere verbindingen naar Breda en andere plaatsen (3).

Overige notities (39+32+29=100 reacties)

- Toiletten zijn vaak vies, sluiten te vroeg, en er is behoefte aan meer en beter toegankelijke toiletten, vooral voor gehandicapten (8).
- Beter bewegwijzering en informatievoorziening is nodig voor bussen, treinen, en voorzieningen zoals fietsstallingen (8).
- Meer zitplekken, zowel buiten de poortjes als binnen, zijn gewenst, evenals meer comfortabele wachtruimtes (5).
- Loketten moeten langer openblijven en er moeten meer mogelijkheden zijn voor contante betaling, evenals ticketverkoop voor toeristen (4).
- Er is vraag naar een rookvrij bus- en treinstation en duidelijkere aanduidingen over rookzones (4).
- Bij een ondergronds busstation moet ventilatie goed geregeld zijn en moet de veiligheid gewaarborgd blijven (4).
- Meer treinen en bussen zijn gewenst, evenals betere aansluiting en duidelijkere informatie over busroutes en vertrektijden (7).
- Er is behoefte aan meer en beter toegankelijke fietsstallingen, inclusief ondergrondse opties en beter georganiseerde OV-fietsvoorzieningen (9).
- Meer kunst en design om de sfeer in het station te verhogen, zoals bewegende kunstinstallaties en meer levendigheid in de omgeving (5).
- Beter bereikbaarheid van het station, bijvoorbeeld voor Kiss & Ride, en verbeterde infrastructuur voor bus- en treinverbindingen (4).
- De nadruk ligt op duurzaamheid, met het gebruik van bio-based materialen en milieuvriendelijke oplossingen (4).
- Er moet een betere oplossing komen voor zwervers op het station om overlast te verminderen en tegelijkertijd te zorgen voor hulp aan kwetsbare groepen (3).
- De Kiss & Ride zones moeten beter bereikbaar en duidelijker ingedeeld worden (2).
- De prijzen voor koffie en andere voorzieningen zijn te hoog, en er is behoefte aan meer duidelijkheid over kortingen en betaalopties (2).
- Er zijn zowel voor- als tegenstanders van ondergrondse busstations, waarbij de nadruk ligt op veiligheid, licht, en luchtkwaliteit (7).
- Er is vraag naar kortere overstaptijden tussen bussen en treinen, en betere aansluiting tussen verschillende vervoersmiddelen. (4).
- Het station moet beter worden onderhouden, met schone wachtruimtes en regelmatig geleegde vuilnisbakken (3).
- Stapelen van OV-functies (bussen, treinen, fietsstallingen) wordt gezien als een mogelijke oplossing voor ruimtegebrek (2).
- Er is behoefte aan meer maatschappelijke functies zoals culturele elementen en kunst, die de trots van Eindhoven weerspiegelen (4).
- Er zijn zorgen over het behouden van daglicht en ruimte, met de wens om het station licht, open en overzichtelijk te houden (5).

