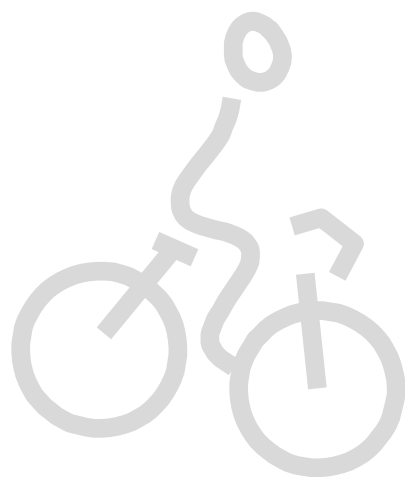


De Fietsersbond behartigt de belangen van alle fietsers in Nederland en zet zich in voor meer en betere mogelijkheden om te fietsen. De Fietsersbond is in 1975 opgericht en heeft 33.000 leden, 150 lokale afdelingen en 1500 actieve vrijwilligers die zorgen dat de belangen van fietsers overal in Nederland meetellen. Op het landelijk bureau in Utrecht werken 40 professionals aan onderzoek, lobby, publiciteit en consumentenvoorlichting. De Fietsersbond zet zich in voor alle zaken die het fietsen veiliger en plezieriger maken: veilige fietsroutes en kruisingen, goed onderhoud van fietspaden, goede stallingmogelijkheden, goede producten, aanpak fietsdiefstal, dode hoekspiegels op vrachtwagens, digitale fietsrouteplanners, fietslessen, enzovoort.



Onderzoek en verslag
Foto voorpagina
Beeldbewerking

Miriam van Bree, Jaap Kamminga en Laurent Theunissen
Holland Railconsult
WILDVLEES

Utrecht, april 2010

Dit is een uitgave van de Fietsersbond. Overname van - delen van - de tekst en afbeeldingen is mogelijk na overleg met de Fietsersbond. Meer exemplaren zijn te bestellen bij de Fietsersbond.

Postbus 2828

3500 GV Utrecht

tel: 030-2918171

fax: 030-2918188

www.fietsersbond.nl

info@fietsersbond.nl



Samenvatting

Het OV-fietsstelsel en het gebruik ervan blijven doorgroeien. De Fietsersbond was in 2000 betrokken bij de eerste aanzet tot deze flexibele vorm van fietsverhuur voor natransport. De eerste OV-fietsen werden in 2003 verhuurd en sindsdien heeft de OV-fiets zich verspreid over het land en groeit het aantal klanten. Door regelmatige klantenonderzoeken blijft de Fietsersbond bij de OV-fiets betrokken. In 2009 heeft de Fietsersbond voor de vierde keer de ervaringen van de gebruikers van de OV-fiets onderzocht. Met medewerking van de exploitant (NS) zijn de particuliere klanten per e-mail benaderd. Eind 2009 hebben 11.546 klanten een digitale enquête ingevuld, waarvan dit rapport verslag doet. De enquête is als gevolg van de wijze van aanschrijven voornamelijk ingevuld door particuliere klanten (97%). De conclusies van het onderzoek zijn daarom alleen op deze gebruikersgroep van toepassing.

Gebruik OV-fiets in twee jaar tijd verdubbeld

In 2009 zijn 670.000 ritten afgelegd en heeft OV-fiets 67.000 klanten met een particulier of zakelijk abonnement. De snelle groei die de OV-fiets al vanaf het begin kenmerkt, heeft ook in 2008 en 2009 doorgezet met een verdubbeling van het aantal ritten en het aantal klanten in twee jaar tijd. Eind 2009 heeft OV-fiets 200 verhuurlocaties en ongeveer 4500 fietsen. Ook de aantallen verhuurlocaties en fietsen zijn de afgelopen twee jaar toegenomen, maar de groei daarvan is minder groot dan de groei van het gebruik.

Van alle redenen om de OV-fiets te gebruiken komt onder de particuliere klanten het bezoeken van vrienden of familie het meest voor (bij 61%). Het bezoeken van een recreatieve bestemming is ook voor veel klanten een gebruiksreden (bij 45%). Gebruik voor zakelijk verkeer komt onder de particuliere klanten op de derde plaats, dit gebruik vindt gemiddeld wel vaker plaats. Na 2007 is het gebruik van de OV-fiets voor zakelijk verkeer in de groep particuliere klanten minder snel toegenomen dan voor andere motieven. Gebruik voor woonwerk-verkeer is in die periode juist relatief sterk toegenomen.

Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal zijn onder de respondenten de meest gebruikte locaties. Den Haag Centraal en Leiden Centraal volgen op enige afstand. Deze stations vormen al sinds 2004 de top 4. Dit betekent niet perse dat op deze locaties ook de meeste verhuringen plaatsvinden.

Het aandeel frequente gebruikers (die de OV-fiets 1 keer per week of vaker gebruiken) lijkt sinds 2007 ongeveer gestabiliseerd. Dat betekent dat het absolute aantal frequente gebruikers sinds 2007 ongeveer is verdubbeld. Het dubbele aantal klanten leidde inderdaad tot het dubbele aantal ritten.

Klanttevredenheid nog steeds hoog, enkele punten verdienen extra aandacht

Gemak, vrijheid, snelheid, lage kosten en het milieu zijn (in afnemende volgorde) nog steeds de vijf meest genoemde redenen om de OV-fiets te gebruiken. Gezondheid wordt iets vaker dan in 2007 als reden genoemd.

Het klantenonderzoek concludeert dat de klanten overwegend tevreden zijn. De klanten vinden de aanmeld- en verhuurprocedures eenvoudig, de kosten laag en de facturen duidelijk. De dienstverlening op de huurlocaties, de rijeigenschappen van de fietsen en de onderhoudstoestand daarvan krijgen ook overwegend positieve beoordelingen.

Echter op een aantal punten is de tevredenheid afgenomen:

Ten eerste nam het aantal klachten toe (het aantal respondenten met klachten is klein maar ten opzichte van 2007 wel de helft groter) en nam de tevredenheid over de communicatie met de organisatie af. Tweederde van de klanten die contact zochten met de organisatie is tevreden over de inhoud van de reactie.

Ten tweede is het aandeel klanten dat aangeeft dat er niet altijd een OV-fiets beschikbaar is twee keer zo groot dan in 2007. Bijna een kwart van de respondenten is daarmee geconfronteerd. Een verklaring daarvoor is dat het aantal particuliere pashouders en het aantal ritten sneller is toegenomen dan het aantal fietsen. Hiernaast speelt ook mee dat het op een aantal locaties voor OV-fiets lastig is om extra fietsen te plaatsen door het ruimtegebrek.

Ten derde is het aandeel klanten dat wel eens een fiets met gebreken huurde toegenomen (van 54% tot maar liefst 64%). Ook komen de verschillende mankementen in 2009 globaal genomen ongeveer twee keer zo vaak voor als in 2007. In 2009 zijn nieuwe fietsen ingestroomd. De eerste lading had volgens OV-fiets nog kinderziektes, die bij de tweede lading eruit gehaald zijn.

In 2008-2009 is het aantal huurlocaties met automaten sterk toegenomen. Het aantal bedraagt eind 2009 ongeveer 75 locaties. Automatische verhuur maakt uitbreiding van het aantal verhuurlocaties en soms ruimere openingstijden mogelijk. Bijna een kwart van de particuliere klanten maakt er gebruik van, vooral van kluizen. De tevredenheid van deze klanten over de automatische verhuur is echter duidelijk lager dan bij andere locaties. Slechts 62% van de gebruikers vindt ze gebruiksvriendelijk. Ook zijn er vaker dan elders onvoldoende fietsen beschikbaar.

De meest voorkomende aanvullende wensen van de klanten zijn goedkoper inleveren van de OV-fiets op een andere locatie, de OV-fiets na sluitingstijd terug kunnen brengen, een fiets met versnellingen en handremmen huren en het nieuwe kaartnummer niet meer door hoeven geven. De belangstelling om op andere locaties dan stations OV-fietsen te huren lijkt onder de klanten toe te nemen. Vooral andere OV-locaties worden genoemd.

Betere concurrentiepositie van trein-fiets combinatie blijft effectvol

Door de OV-fiets is het treingebruik toegenomen: 52% van de 67.000 klanten beweert vaker met de trein te reizen dankzij de OV-fiets. Het autogebruik is afgenomen: 8% van de klanten heeft de auto bij de meest gebruikte locatie laten staan ten gunste van de trein en 3% laat zich daar niet meer (zo vaak) met een auto ophalen. De concurrentiepositie van de trein ten opzichte van de auto is dus versterkt.

Aanbevelingen

- Breidt het aantal fietsen uit.
- Zet de puntjes op de i bij onderhoud van de fietsen.
- Monitor de automatische locaties intensiever.
- Verbeter de klachtenafhandeling.
- Ga door met de marketing en focus op jongeren en automobilisten.
- Streef naar integratie van passen.
- Speel in op de markt voor additioneel aanbod.
- Koester de bemande stallingen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inhoudsopgave	4
1 Inleiding	2
2 Opzet van het onderzoek	3
3 De klanten.....	4
3.1 Leeftijd en geslacht	4
3.2 Abonnementen	4
3.3 Kennismaking met de OV-fiets.....	5
3.4 Waarom keuze voor de OV-fiets?	8
4 Dienstverlening	9
4.1 Procedures	10
4.2 Contact met OV-fiets	10
4.3 Kwaliteit van de fietsen.....	12
4.4 Dienstverlening op de verhuurlocaties	15
4.5 Automatische verhuur	16
4.6 Tarieven en facturering	18
4.7 Wensen van de klanten.....	19
4.7.1 Vernieuwing van de formule	19
4.7.2 Nieuwe verhuurlocaties.....	21
5 Huurgedrag.....	23
5.1 Huurfrequentie.....	23
5.2 Gebruikte locaties.....	23
5.3 Verplaatsingsmotieven	25
6 Effecten op reisgedrag	27
7 Conclusies en aanbevelingen	30

1 Inleiding

In 2000 werd de Fietzersbond bij de Tweede Kamer pleitbezorger voor de ontwikkeling van een laagdrempelig en snel fietsverhuursysteem. Nu, tien jaar later, heeft de OV-fiets een duidelijke positie in de Nederlandse mobiliteit. Dat is een goede zaak voor de bereikbaarheid van steden en andere locaties, voor het milieu en voor de gezondheid van de inwoners.

OV-fiets startte in 2003 op kleinschalige wijze met de verhuur op 20 locaties. Sindsdien is er een voortdurende groei van het aantal huurlocaties, van het aantal fietsen, van het aantal pashouders/abbonementhouders en van het aantal gemaakte ritten:

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
OV-fietsritten	100.000	189.000	250.000	330.000	480.000	670.000
Pashouders/ abbonement houders	11.000	20.000	30.000	34.000	51.000	67.000
OV-fietsen	800	1.300	2.500			±4500
huurlocaties	70	84	101	140	182	200

Figuur 1.1 Ontwikkeling OV-fiets¹

¹ De cijfers uit kolom 2 t/m 4 zijn gebaseerd op jaarverslagen van de Stichting OV-fiets. De cijfers van kolom 5, 6 en 7 zijn afkomstig van NS. In dit persbericht staan over 2007 andere cijfers dan in het jaarverslag van de Stichting OV-fiets. Wat de ritten betreft is dat een kwestie van afronden. Wat het aantal pashouders betreft is dat een gevolg van het meetellen van overige mobiliteitspassen door de Stichting OV-fiets. De NS beschouwt deze pashouders als een aparte categorie omdat ze niet actief een abonnementrelatie met OV-fiets aangaan, maar het product krijgen 'meegeleverd'.

Uit deze tabel blijkt dat het aantal ritten en het aantal pashouders/abbonementhouders in de jaren 2008 en 2009 zeer fors zijn toegenomen: beide zijn in omvang bijna verdubbeld. Het aantal ritten steeg in 2008 met 45% en in 2009 met 40%. De exploitant (NS) heeft een forse ambitie om in 2011 1 miljoen ritten per jaar te realiseren. Als de ontwikkeling van 2008 en 2009 zou worden voortgezet met 35% toename in 2010 en met 30% toename in 2011 dan wordt dat doel ruimschoots gehaald. Het aantal abbonementhouders steeg in 2008 met 50% en in 2009 met 31%. Het aantal huurlocaties is met name in 2008 fors uitgebreid. In 2009 nam het aantal nog verder toe, maar de groei van het aantal locaties is relatief minder groot dan voorheen en minder groot dan de groei van het aantal pashouders of het aantal verhuringen.

De OV-fiets heeft de grootste betekenis als een vorm van natransport bij het reizen per trein: door de OV-fiets wordt het bereik en de flexibiliteit van de treinreis flink vergroot. De meeste verhuurlocaties liggen dan ook bij treinstations. Ook zijn er locaties bij metrostations. Daarnaast worden er echter steeds meer verhuurlocaties geopend op plekken die niet direct aan OV zijn verbonden: op P&R-terreinen en op andere stedelijke locaties. Daarmee wordt het gebruik van de fiets bij steeds meer ketenverplaatsingen op steeds meer locaties in Nederland versterkt.

Van 2003 tot en met 2004 werd de OV-fiets geëxploiteerd door ProRail. Vervolgens van 2005 tot en met 2007 door de Stichting OV-fiets. Begin 2008 werd de exploitatie overgenomen door NS-Poort, de tak van NS die de stations en stationsomgevingen ontwikkelt en exploiteert. Zij hebben hiervoor de NS-BV OV-fiets opgericht. De Stichting Bevordering OV-fiets houdt toezicht op de exploitatie door NS. Deze stichting heeft met de NS afgesproken dat er regelmatig klantenonderzoeken gehouden worden door de Fietzersbond. De klanttevredenheidscijfers van het klantenonderzoek 2007 vormen daarbij de maatstaf.

2 Opzet van het onderzoek

In 2009 is onder de gebruikers van de OV-fiets opnieuw een enquête gehouden om het gebruik en de tevredenheid te meten, alsmede om te peilen welke wensen er onder hen leven. De vragenlijst borduurt voort op de eerdere klantenonderzoeken (uit 2003, 2004 en 2007), waardoor de resultaten over het gebruik en de tevredenheid kunnen worden vergeleken.

In het najaar van 2009 ontvingen de 56.174 particuliere klanten van OV-fiets een mail met een verzoek om mee te werken aan een enquête. Door middel van een link konden de klanten navigeren naar de gebruiksvriendelijke digitale vragenlijst op internet. 11.546 klanten, ongeveer 22% van het totaal op dat moment, hebben de enquête volledig ingevuld.

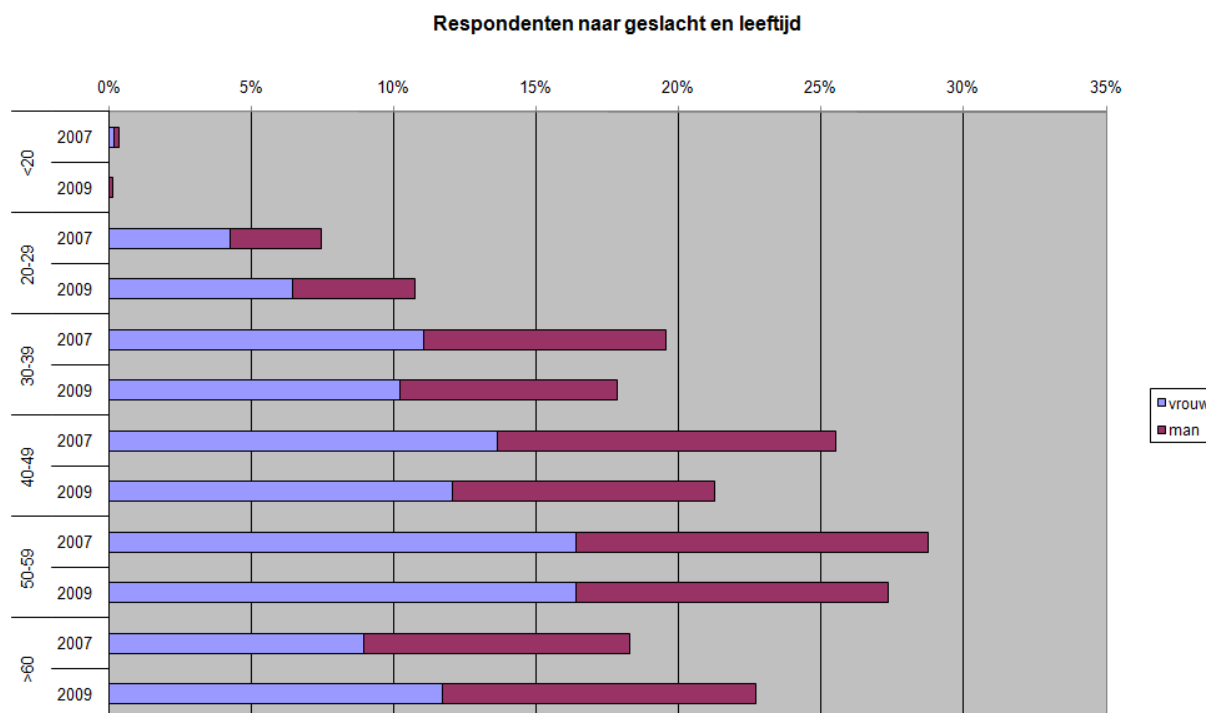
De gegevens zijn door de Fietzersbond verwerkt in 2009 en 2010. De cijfers worden vergeleken met de cijfers over 2007. De cijfers over 2007 zijn op dezelfde manier tot stand gekomen en vormen de maatstaf voor de beoordeling van het resultaat in 2009 voor wat betreft de tevredenheid van de klanten van OV-fiets.

In het verslag zijn de resultaten die direct betrekking hebben op de klanttevredenheid geel gemarkeerd.

3 De klanten

Om meer te weten te komen over de gebruikers van de OV-fiets, is gevraagd naar geboortjaar, geslacht, informatie over het abonnement en de motivatie voor het gebruik van de OV-fiets.

3.1 Leeftijd en geslacht



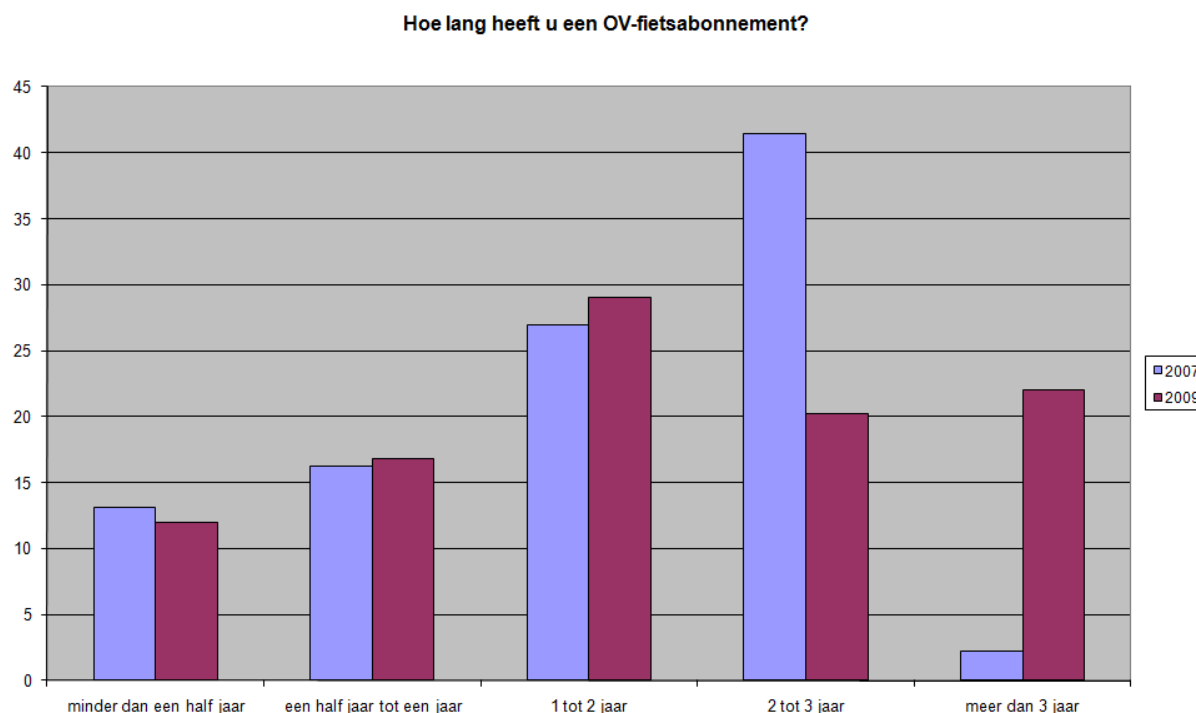
Figuur 3.1 Leeftijd en geslacht van respondenten in 2007 en 2009

De piek van de leeftijdsverdeling van de respondenten ligt bij de 50 tot 60 jarigen. Het aandeel jongeren (onder de 30) is nog steeds relatief klein. Daarbij moet echter worden aangetekend dat het aandeel jongeren onder de klanten wel hoger is dan deze grafiek suggereert. Want een deel van het lage aandeel kan worden verklaard uit lagere respons van mannen van 20 tot 40 jaar: het aandeel respondenten van deze leeftijdscategorie is 12% maar het aandeel in het klantenbestand is 21%. Ten opzichte van 2007 is het aandeel twintigers en 60-plussers dat de enquête heeft ingevuld wel duidelijk toegenomen. Dat kan erop wijzen dat in de afgelopen twee jaar ook de leeftijdsverdeling van de klanten is veranderd. Toenemend gebruik door jongeren is een positieve ontwikkeling gelet op de toekomst. Onder de respondenten is de meerderheid van de vrouwen nog enigszins groter dan in 2007: 55% in 2007 tegen 57% in 2009.

3.2 Abonnementen

Het onderzoek is verricht onder de particuliere pashouders. Zij hebben een directe relatie met OV-fiets. De resultaten van dit onderzoek gelden dan ook alleen voor particuliere pashouders. In het klantenbestand van OV-fiets vormen de zakelijke abonnees de meerderheid, er zijn veel meer zakelijke abonnees dan particuliere abonnees. De gebruikers daarvan zijn echter niet bij OV-fiets geregistreerd. Het bedrijf is geregistreerd als lid, niet de individuele werknemers van het bedrijf. Daarnaast kunnen houders van een NS-Business Card, de Utrecht Bereikbaar Pas of een Mobility Card ook een OV-fiets huren met hun pas. Ook zij staan niet apart geregistreerd. Zakelijke abonnees hebben echter andere motieven en een ander huurgedrag dan particuliere abonnees. De zakelijke abonnementen geven niet alleen toegang tot de OV-fiets, maar ook tot andere vormen van vervoer. Bovendien kiezen zakelijke pashouders niet perse voor de OV-fiets.

De volgende figuur maakt duidelijk dat onder de respondenten zowel de nieuwe als de oudere klanten goed zijn vertegenwoordigd.



Figuur 3.2 Hoe lang heeft u een abonnement op de OV-fiets?

Onder de respondenten zijn de klanten die meer dan 3 jaar een abonnement hebben (22%) ondervertegenwoordigd. In het klantenbestand van OV-fiets heeft namelijk 34% meer dan 3 jaar een abonnement. Klanten die 1 tot 2 jaar een abonnement hebben zijn met 29% onder de respondenten juist oververtegenwoordigd. In het klantenbestand heeft 22% 1 tot 2 jaar een abonnement. Een verklaring kan zijn dat de klanten die de enquête al eens hebben ingevuld niet zo geneigd zijn om dat nog een keer te doen.

Dat de piek in 2007 het hoogst was bij klanten die 2 tot 3 jaar lid waren komt door de onstuimige groei die in de jaren daarvoor plaatsvond. Als de klanten tevreden blijven zal het aantal klanten dat meer dan 3 jaar een abonnement heeft dominant worden.

3.3 Kennismaking met de OV-fiets

De informatievoorziening is al sinds de start een belangrijk element van het systeem. Alle informatie is meteen samengebracht op de website www.ov-fiets.nl. Ook is informatie over de OV-fiets opgenomen in bestaande voorlichtingsmaterialen over het openbaar vervoer, zoals de NS-website, www.9292ov.nl en de NS-folder Fiets en trein. Via stallingen worden speciale OV-fietsfolders verspreid.

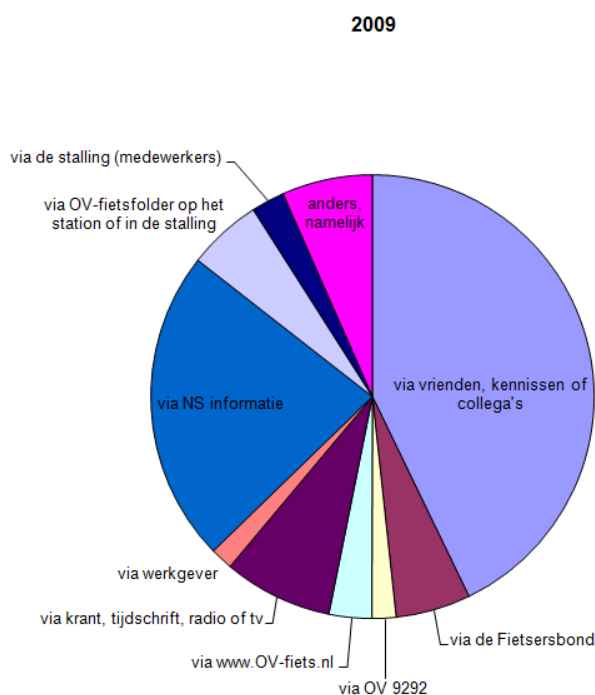
De verhuurlocaties zelf zijn ook in meer of mindere mate herkenbaar en wervend. In 2008 en 2009 vergroten de ongeveer 50 nieuwe verhuurlocaties de zichtbaarheid van de OV-fiets. De nieuwe huurlocaties van 2008 liggen ook opvallend vaak (15 maal) buiten stations, namelijk in stadscentra (Amsterdam, Ede), op bedrijventerreinen, bij metrostations en op P&R-terreinen.

De wervende kracht van de zichtbaarheid geldt ook voor de aanwezigheid van de fietsen in het straatbeeld. De klanten die de fietsen berijden, stallen en parkeren en hun sociale contacten blijken vanaf het begin de belangrijkste promotors. Via de bestaande klanten wordt de bekendheid van OV-fiets op spontane wijze vergroot. Doordat met één pasje twee fietsen kunnen worden gehuurd, is het voor relaties zelfs mogelijk om het systeem te leren kennen alvorens een abonnement te nemen.

Er zijn ook klanten die met OV-fiets kennismaken doordat het OV-fietsabonnement automatisch inbegrepen is in hun NS-Business Card of Mobility Card. Ook de Utrecht Bereikbaar Pas is voorzien van OV-fiets. Sinds 2008 wordt een proef gehouden met de SchouwenDuivelandPas: die had een optie voor een gratis OV-fiets proefabonnement. Ook biedt OV-fiets een cadeaubon, goed voor een jaarabonnement en een aantal ritten.

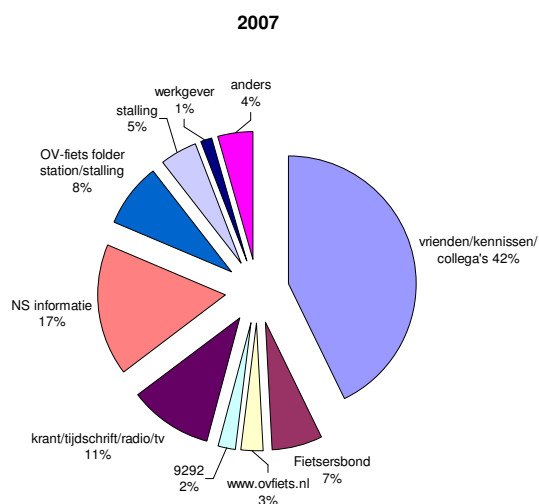
In 2008 was de OV-fiets onder meer in het nieuws vanwege een proef met verhuur van elektrische scooters in Den Haag en vanwege het experiment "Met de OV-fiets naar huis" in Amsterdam. In augustus 2009 werd de verhuur van elektrische scooters uitgebreid naar 6 (middel)grote steden. Ook in het nieuws was de presentatie van de nieuwe fiets en de proef met Stallen-Op-Pas die op 1 oktober 2009 van start ging bij 5 stallingen. Daar kunnen de klanten van OV-fiets hun abonnement gebruiken om de stalling van hun eigen fiets te betalen. In 2009 geeft OV-fiets ook bekendheid aan het product door sponsoring en promotie van evenementen waarbij de OV-fiets een rol kan spelen: er was een televisie-uitzending met bekende Nederlanders op de OV-fiets, de acties Fietsen tegen kanker tijdens de Alpe d'HuZes en de Tour d'IJsselmeer werd gesponsord, bezoekers van een operavoorstelling op locatie konden gratis op de fiets, er werden vervoermiddelen beschikbaar gesteld voor de Schoner Vervoer Toer in Amsterdam, bij de Dutch Design Week in Eindhoven kon de Batavus BUB worden gehuurd en de scooter werd gepromoot bij de klimaattop in Kopenhagen en bij de actie Serious Request.

Om inzicht te krijgen in de werving van nieuwe klanten is gevraagd hoe de klant voor het eerst van de OV-fiets heeft gehoord.



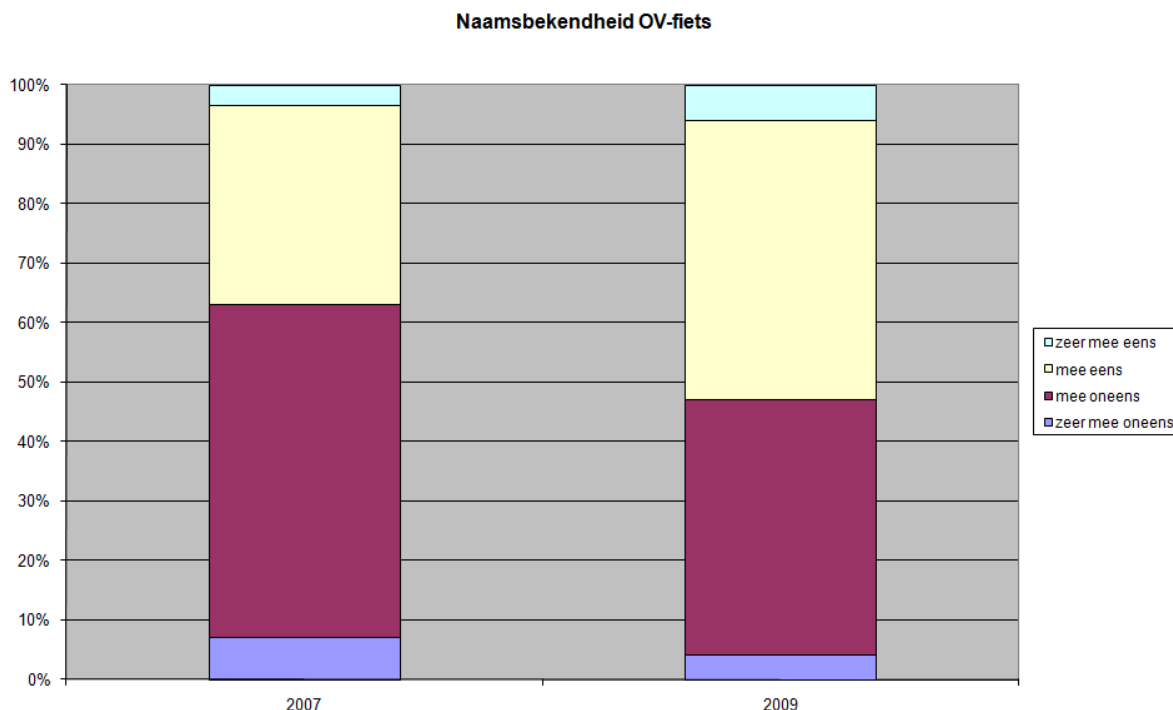
Figuur 3.3 Hoe heeft u voor het eerst van de OV-fiets gehoord? Antwoorden in 2009.

De meeste klanten (43%) maken via vrienden/kennissen/collega's kennis met de OV-fiets. Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan de bevindingen van 2007. NS-informatie komt met 23% op de tweede plaats. Dit aandeel is duidelijk gegroeid, want in 2007 was het 17%. Het aandeel respondenten dat via de medewerkers van of folder in de stationsstalling klant van OV-fiets werd, daalde van 13% naar 7%.



Figuur 3.4 Hoe heeft u voor het eerst van de OV-fiets gehoord? Antwoorden in 2007.

Om de ontwikkeling van de naamsbekendheid te peilen, werd de klanten de stelling voorgelegd dat de OV-fiets voldoende bekendheid heeft. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee (on)eens waren.

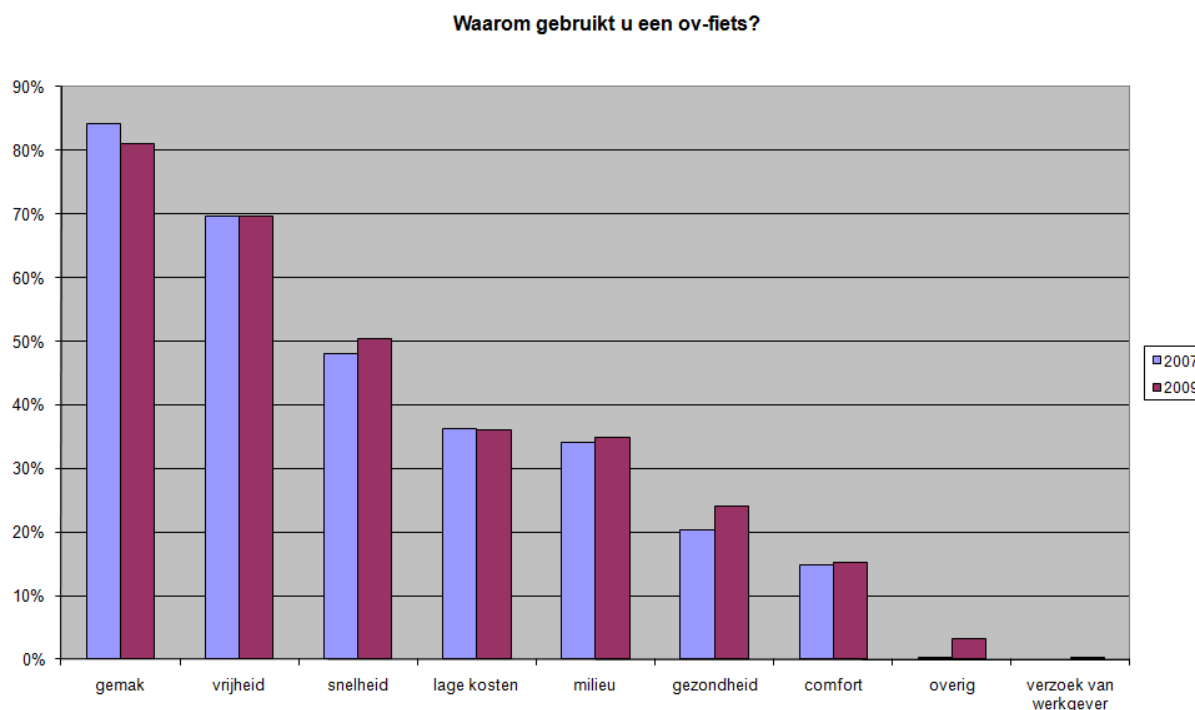


Figuur 3.5 De OV-fiets heeft voldoende bekendheid.

Afgaande op de mening van de respondenten vertoont de bekendheid van de OV-fiets een duidelijke positieve ontwikkeling: In 2004 was de OV-fiets nog een vrij nieuw en daardoor onbekend verschijnsel. In 2007 hadden meer klanten het gevoel dat OV-fiets voldoende bekend was. In 2009 constateren we voor de eerste keer dat een (krappe) meerderheid van mening is dat de OV-fiets voldoende bekend is. De marketing- en communicatie-inspanningen van NS werpen dus hun vruchten af.

3.4 Waarom keuze voor de OV-fiets?

Het is belangrijk om te weten wat voor de klanten de hoofdredenen zijn om de OV-fiets te gebruiken. Zij konden een of meerdere redenen aankruisen.



Figuur 3.6 *Waarom gebruikt u een OV-fiets?*

Het gemak, de vrijheid en de snelheid zijn alle voor meer dan de helft van de klanten belangrijke redenen om een OV-fiets te gebruiken. Veel gebruikers zien ook nog andere voordelen in de OV-fiets.

De scores van 2009 wijken opvallend weinig af van die uit 2007. Dat wat meer mensen gezondheid hebben aangeklikt kan een gevolg zijn van recente publicaties en campagnes over de betekenis van bewegen voor de gezondheid.

4 Dienstverlening

De OV-fietsformule is gebaseerd op een aantal basisprincipes: snel, goedkoop, flexibel, betrouwbaar en eenvoudig. Wie zich in 2009 aanmeldde moest per post een kopie van zijn of haar legitimatiebewijs, een machtiging en een akkoordverklaring met de algemene voorwaarden opsturen. Een abonnement kan worden gekoppeld aan een NS-abonnement dat de klant al heeft. De klant kan ook een speciaal OV-fietspasje aanvragen, wat iets duurder is.

(N.B. Ten tijde van het verschijnen van dit rapport is deze aanmeldprocedure gewijzigd. De nieuwe formule werkt als volgt: Nieuwe klanten kunnen zich melden via internet of een formulier aanvragen via het postbusnummer van OV-fiets. Verschillende sites verwijzen naar Mijn NS (www.klanten.ns.nl) waar nieuwe klanten een NS-account dienen te openen. Vervolgens kunnen zij in het geopende account een formulier invullen om een OV-fietsabonnement aan te vragen. Dit abonnement kan worden gekoppeld aan een NS-abonnement dat de klant al heeft. In dat geval kan de klant al de dag erna OV-fietsen huren).

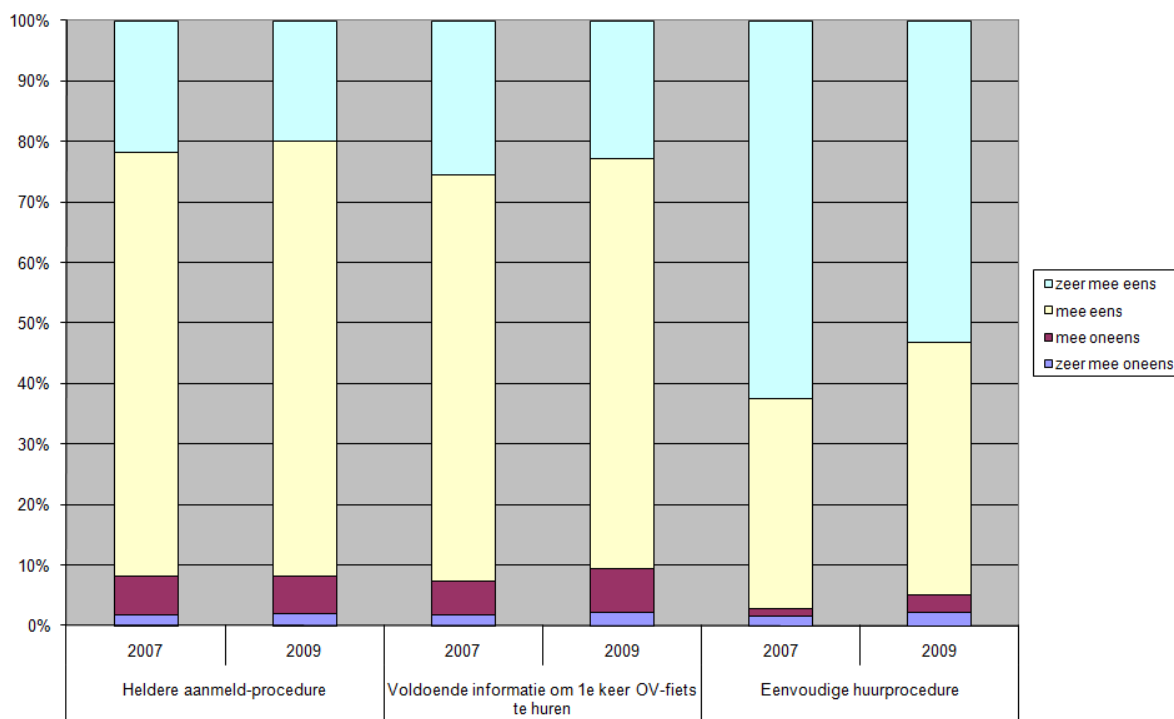
De klant moet na het ontvangen van een nieuwe NS-pas zelf eerst het nieuwe pasnummer aan OV-fiets doorgeven. Met de OV-fietspas of de NS-pas kan bij de OV-fietsuitgiftepunten een OV-fiets worden gehuurd zonder borg of verdere legitimatie. De uitgave van de OV-fietsen verloopt in elke stalling in een andere volgorde. De ene stalling geeft de fietssleutel van een OV-fiets mee, bij andere stallingen moet je eerst zelf de fiets ophalen en wordt pas daarna gescand. De volgende onderdelen worden doorlopen: OV-fietspas scannen, fietssleutel scannen, fiets ophalen/terugzetten. Het gebruik van geautomatiseerde stallingen is iets complexer. Die kunnen alleen worden gebruikt met een speciale pincode, die bij de pas geleverd wordt. Met de pincode kan de deur van de kluis of box en eventueel de sleutelautomaat worden geopend. Met een pasje kunnen maximaal twee fietsen worden gehuurd. De fietser kan de OV-fiets ook bij een ander bemand OV-fietsuitgiftepunt inleveren; hiervoor wordt 10 euro extra in rekening gebracht. Betaling van de huur gaat via automatische incasso achteraf. Abonnementen hebben een looptijd van een jaar en worden automatisch verlengd tenzij de klant uiterlijk twee weken van tevoren heeft opgezegd.

Internet is het belangrijkste communicatiemiddel. Op www.OV-fiets.nl staat de informatie die de klanten doorgaans nodig hebben, waaronder standaardantwoorden voor veel voorkomende vragen. Mailingen naar de klanten gaan alleen per e-mail. Op het onderdeel Mijn OV-fiets kunnen klanten zelf adresgegevens wijzigen, een (vergeten) pincode aanvragen voor automatische stallingen, aanmelden voor de nieuwsbrief en de pas blokkeren in geval van verlies. Klanten kunnen alleen via e-mail en per postbus contact met de organisatie leggen. Deze adressen staan op de website. Om de kosten zo laag mogelijk te houden is OV-fiets al sinds 2004 voor klanten niet meer telefonisch bereikbaar, behalve via de voice response voor het opvragen van een pincode.

Het onderzoek naar de dienstverlening moet duidelijk maken of de OV-fiets blijft voldoen aan de basisprincipes snel, goedkoop, flexibel, betrouwbaar en eenvoudig. De Fietzersbond wil ook graag weten of de klantcontacten naar tevredenheid verlopen.

4.1 Procedures

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de aanmeldprocedure en de verhuurprocedure van de OV-fiets. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee (on)eens waren.



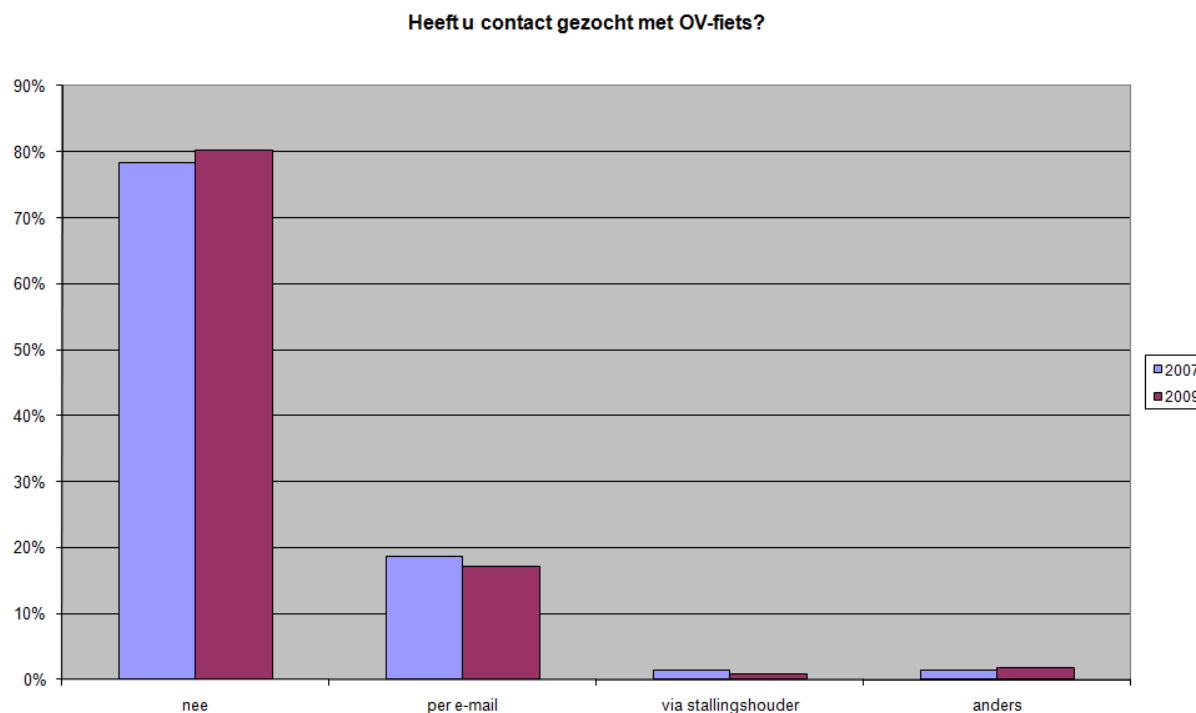
Figuur 4.1 Meningen over de aanmeldprocedure, de informatievoorziening en de verhuurprocedure van de OV-fiets

De resultaten blijven positief. In 2009 vindt 92% van de respondenten de aanmeldprocedure helder, 91% vindt de informatie voldoende om voor de eerste keer een OV-fiets te huren en 95% vindt de verhuurprocedure eenvoudig. Vooral het huren levert zeer weinig klanten moeilijkheden op.

Het aandeel klanten dat een negatief antwoord geeft neemt wel iets toe en het aandeel klanten dat zeer positief is neemt iets af. In 2007 waren zulke trends ook al geconstateerd. Geautomatiseerde verhuur kan een verklaring zijn, want dat is ingewikkelder voor de klant: er moet een pincode worden aangevraagd en op locatie moet zelfstandig een aantal extra handelingen worden verricht.

4.2 Contact met OV-fiets

Opnieuw is gepeild hoe groot de behoefte aan contact van de klanten is, los van de standaardinformatie die zij kunnen krijgen. In de voorgaande klantenonderzoeken werd gevraagd: "Heeft u ooit contact opgenomen met de OV-fietsorganisatie?" Omdat steeds meer klanten langdurig klant zijn, is de vraag in 2009 gewijzigd in "Heeft u de afgelopen 6 maanden contact opgenomen met de OV-fietsorganisatie?".



Figuur 4.2 Heeft u ooit / de afgelopen 6 maanden contact gezocht met de OV-fietsorganisatie?

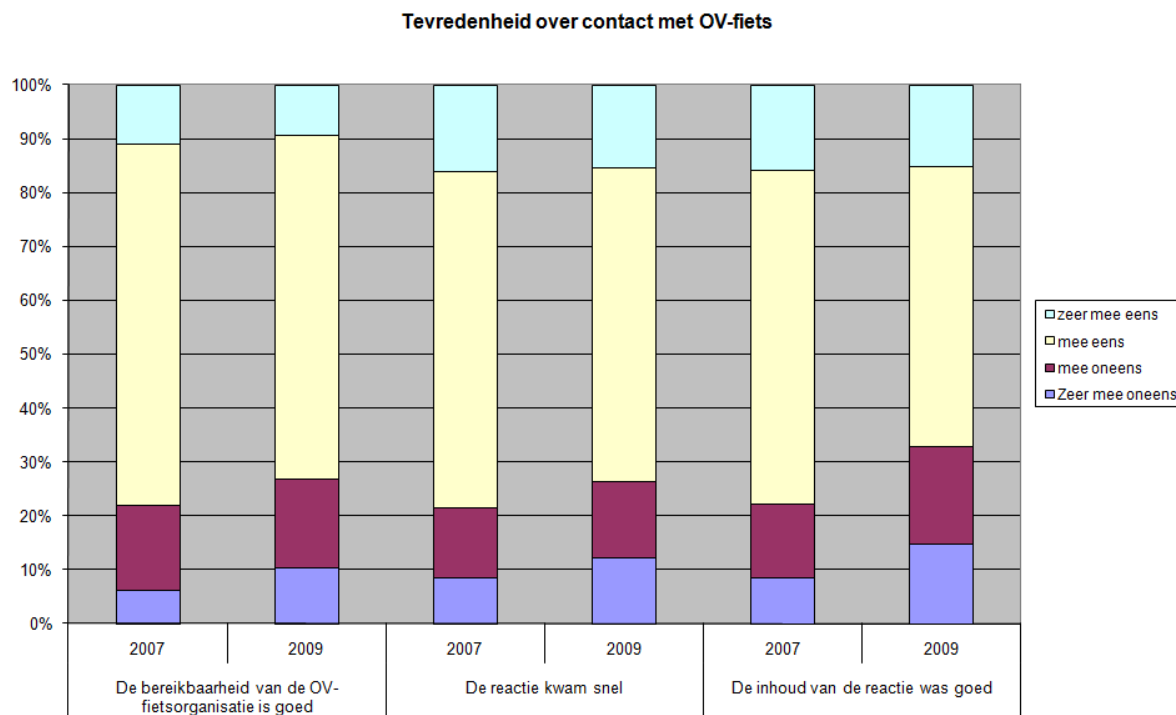
Het merendeel van de respondenten heeft geen contact met OV-fiets gezocht. Toch heeft 20% van de respondenten wel contact met de organisatie opgenomen. Bij een klantenbestand van 67.000 (eind 2009) betekent dat voor de organisatie een grote hoeveelheid communicatieactiviteiten (e-mails).

In 2004 had nog ruim 40% van de klanten ooit contact opgenomen. In de periode tot 2007 werd dat aandeel ongeveer de helft kleiner. Opvallend is dat het aandeel klachten binnen deze reacties in de afgelopen twee jaar duidelijk is toegenomen, namelijk van 25% in 2007 naar 45% in 2009. Het aandeel vragen is ongeveer evenveel kleiner geworden.

Het aandeel respondenten dat een klacht heeft ingediend steeg van 5,4% in 2007 naar 8,7% in 2009.

Net als in 2007 wordt vaak contact gezocht vanwege de facturen. Vaak is volgens de klant teveel geld afgeschreven, omdat de fiets te laat of niet is uitgescand. Opvallend is dat vaak erbij wordt vermeld dat dit door de organisatie goed en snel is opgelost. Ook zijn veel klachten een gevolg van het feit dat een klant plotseling geen fiets bleek te kunnen huren terwijl er op was gerekend. Een niet werkende pas kwam regelmatig voor. In andere gevallen waren alle fietsen verhuurd of in onderhoud. En ook de automatische stallingen leiden tot zulke problemen: er zijn nogal wat klachten over technische storingen of andere problemen met de kluizen en de bikedispensers. Ook beperkte openingstijden leiden tot verrassingen of onbegrip: klanten staan voor een gesloten deur omdat ze niet hadden verwacht dat (sommige) huurlocaties in het weekeinde of 's avonds dicht zijn, of omdat de huurlocatie opgeheven blijkt te zijn. Enkele klanten spugen hun gram over het ontbreken van personeel of over onbeschoft gedrag door personeel. Daaruit kan de conclusie worden getrokken dat een onvriendelijke omgang wel voorkomt, maar gelukkig uitzonderlijk is. Administratieve beslommingen, zoals aanmelden, aanvragen van een pincode of wijzigen van persoonlijke gegevens, zijn ook nog redenen om contact op te nemen, maar komen minder voor dan bovengenoemde klachten. Bijzondere redenen om contact te zoeken zijn onder meer diefstal van fiets of pas en fietsen die door schade niet kunnen worden teruggereden.

In de klantenonderzoeken zijn aan de respondenten die contact zochten met de organisatie drie afzonderlijke stellingen voorgelegd over de bereikbaarheid van de OV-fietsorganisatie, de inhoud van de reactie en de snelheid van de reactie. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee (on)jeens waren.



Figuur 4.3 Stellingen over het contact met de OV-fietsorganisatie

De overgrote meerderheid van de respondenten die contact zochten is daarover tevreden. De tevredenheid is echter niet bijster groot, met name niet wat betreft de inhoud van de reactie waarover slechts twee derde (67%) van de respondenten tevreden is. Ten opzichte van 2007 is de tevredenheid duidelijk afgenomen, vooral wat betreft de inhoud van de reactie.

Het valt op dat de tevredenheid over het contact bij de opeenvolgende klantenonderzoeken steeds iets lager werd. In 2003 was maar liefst 95% van de klanten tevreden over het contact met de organisatie. In 2004, na het opheffen van de telefonische bereikbaarheid, daalde de tevredenheid naar ongeveer 82-84%. De daling zette vervolgens door tot 78-79% in 2007 en 67-74% in 2009.

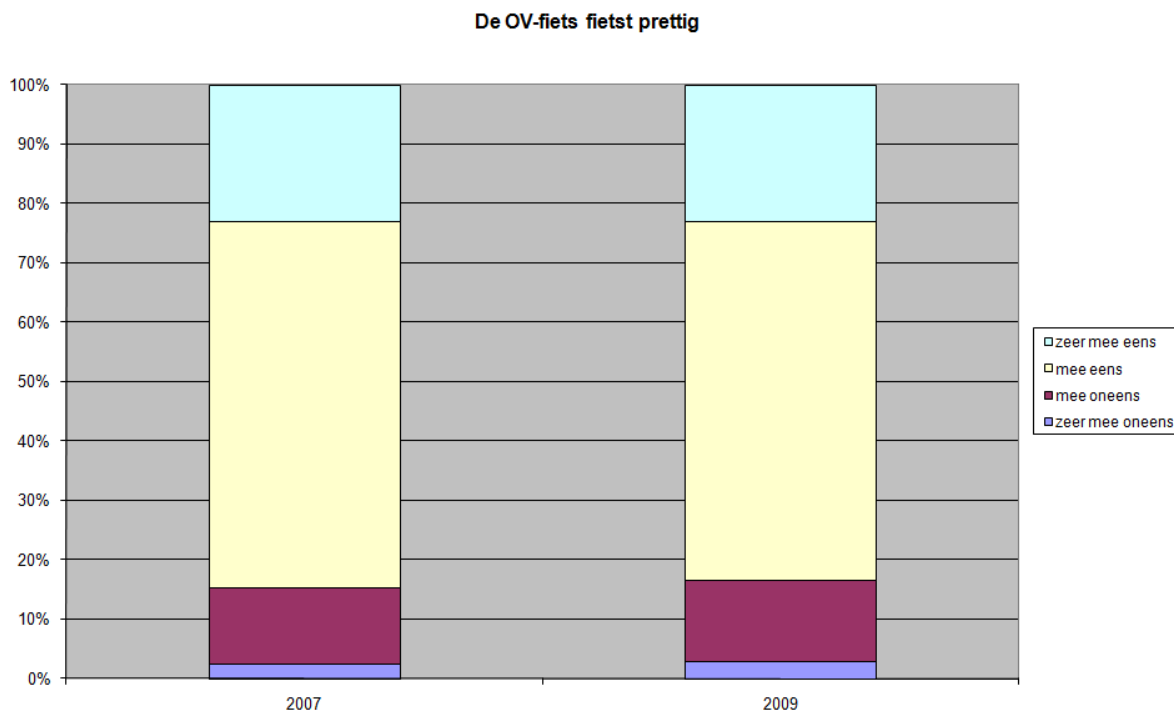
4.3 Kwaliteit van de fietsen

De OV-fiets is een eenvoudige maar complete en degelijke fiets zonder versnellingen, zonder onderscheid tussen dames en herenmodel en met terugtraprem en naafdynamo, herkenbaar door de kleurstelling en het logo. Begin 2009 is een nieuwe model ingevoerd van het merk Bikes2Go en onder meer herkenbaar aan de geel-blauwe kleur. De oudere blauwe modellen, die vanwege de onderhoudskosten geleidelijk afgeschreven worden, krijgen een tweede leven in Zuid-Afrika.



Figuur 4.4 Het nieuwe model OV-fiets

Volgens de OV-fietsorganisatie zijn naast de frisse kleurstelling de meest opvallende eigenschappen van de nieuwe OV-fiets de brede banden, een robuust frame met lage instap, stevige jasbeschermers en een praktische bagagedrager. De fiets is voorzien van een onbreekbare sleutelhanger met chip. De sleutellabel was een kwetsbaar onderdeel van de blauwe OV-fiets. Bij de nieuwe OV-fiets scant de stallinghouder een chip in plaats van een streepjescode. In 2009 zijn ook op de oude fietsen de streepjescodes vervangen door stevige sleutelhangers met een chip.

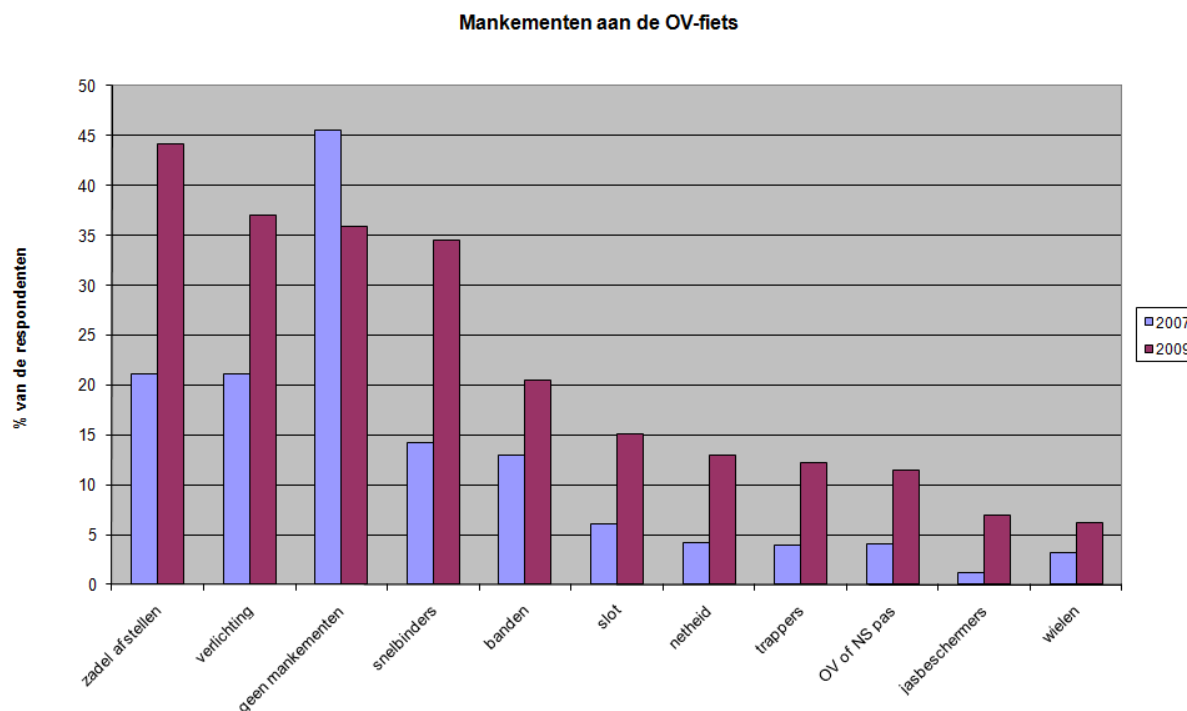


Figuur 4.5 De OV-fiets fietst prettig

In 2009 vindt 84% van de respondenten dat de OV-fiets prettig fietst.

In 2007 en 2004 was dat 85%. Het aandeel gebruikers dat tevreden is over de rijeigenschappen van de fiets is dus opvallend constant. Maar het aandeel respondenten dat wel eens een fiets met een of meerdere gebreken heeft gehoord, blijft stijgen: van 40% in 2004 naar 54% in 2007 en naar 64% in 2009. Merkwaardig is wel dat het aandeel respondenten dat aangeeft dat de OV-fiets op hun meest gebruikte locatie niet altijd goed is onderhouden slechts licht is gestegen (zie paragraaf 4.4).

De klanten is de vraag voorgelegd of zij de afgelopen 6 maanden wel eens een OV-fiets hebben gehoord met mankementen, en zo ja welke en aan welk type fiets - de oude of de nieuwe? Beide modellen fiets werden met een foto'tje getoond.



Figuur 4.6 Heeft u de afgelopen 6 maanden wel eens een OV-fiets gehuurd met mankementen?

Het aandeel respondenten dat wel eens een fiets met gebreken heeft gehuurd is toegenomen tot 64%.

Er is een opvallende ontwikkeling: van alle mankementen waar specifiek naar is gevraagd is het aandeel meldingen substantieel hoger dan in 2007 (vaak meer dan verdubbeld). Problemen met de afstelling van het zadel worden het vaakst gerapporteerd, op de voet gevolgd door de verlichting en de snelbinders.

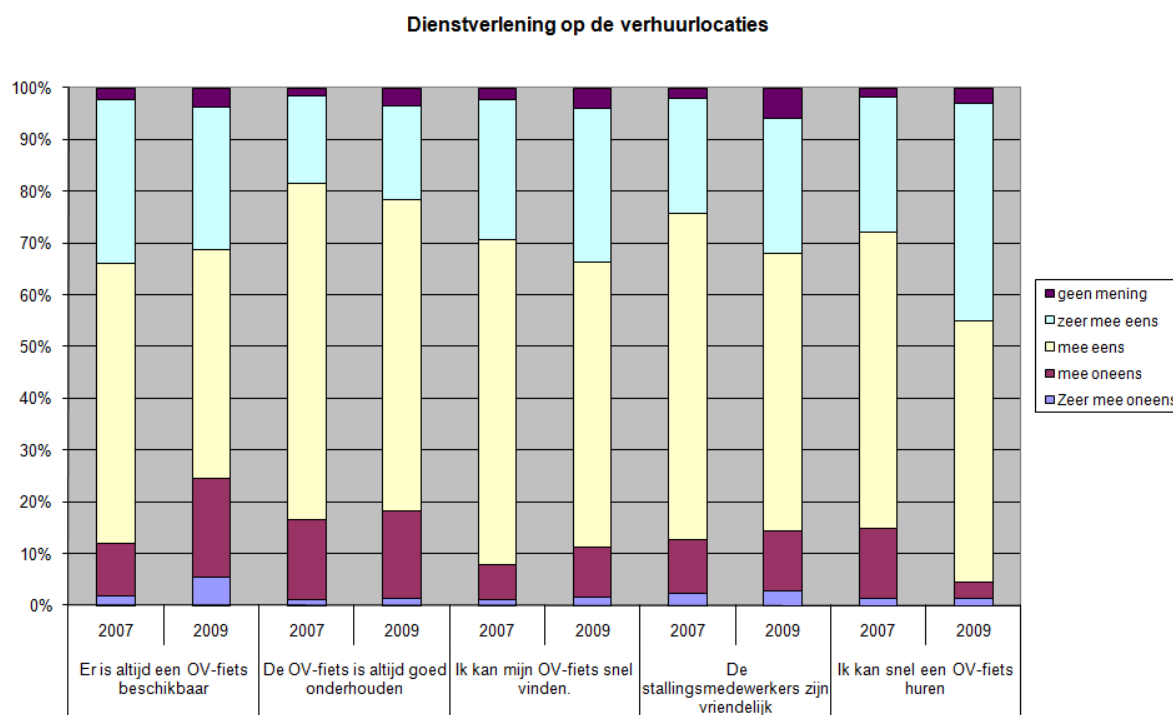
Dat de zadelpen soms niet kan worden vastgezet wordt vooral gemeld bij de oude modellen fietsen, maar komt bij de nieuwe modellen ook voor. Van de nieuwe modellen fietsen wordt gemeld dat ze zwaar (log) fietsen.

Onder de mankementen die de respondenten zelf konden invullen komen vaker voor: zachte banden, losse handvatten, gebarsten zadels en losgeraakte onderdelen (spatborden, kettingkast). Ook ernstige gebreken als losse sturen, kapotte frames, slecht werkende remmen en kapotte trapassen komen voor. Grote fietsers klagen over de maat van de fietsen en/of de beperkte afstelbaarheid.

Betreffende de oude modellen worden ongeveer 3 à 4 keer zo veel mankementen gemeld dan betreffende de nieuwe modellen. Er worden echter ook meer oude dan nieuwe modellen verhuurd. Wel kan worden geconstateerd dat bij nieuwe fietsen relatief weinig problemen met verlichting worden gemeld.

4.4 Dienstverlening op de verhuurlocaties

Een aantal vragen moet duidelijkheid geven over de praktijk bij de verhuurlocaties in het land. Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de OV-fietslocatie die ze het meest gebruiken. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee (on)eens waren. In onderstaande figuur worden de uitkomsten van 2009 ook vergeleken met de scores van 2007.



Figuur 4.7 Stellingen over de locatie die het meest wordt gebruikt

Over het algemeen genomen zijn veel klanten positief over de dienstverlening op de verhuurlocaties. De ervaringen van de klanten tonen in 2009 wel duidelijk kwaliteitsverschillen aan tussen de verschillende aspecten van de dienstverlening op de huurlocaties. De snelheid van de huurprocedure scoort het best: daarover is 96% van de respondenten met een mening tevreden. De beschikbaarheid van een OV-fiets scoort het laagst; daarover is 75% van de respondenten met een mening tevreden. Het aandeel respondenten waarvoor een of meerdere malen geen OV-fiets beschikbaar was, is substantieel toegenomen. En het aandeel respondenten dat een niet goed onderhouden fiets aantroef is met 19% aan de hoge kant.

In 2007 was voor 12% van de klanten op de meest gebruikte verhuurlocatie ooit of meerdere malen geen OV-fiets beschikbaar. In 2009 is het aandeel klanten waarbij dat het geval was dus iets meer dan verdubbeld. De locaties waar de beschikbaarheid het vaakst negatief wordt beoordeeld worden hieronder opgesomd.

Het aandeel respondenten dat het zeer eens is met de stelling dat het huren snel kan, is fors groter dan in 2007. Dat kan echter een gevolg zijn van ruimere formulering van de stelling. De stelling die in 2007 werd voorgelegd luidde heel strikt: "Ik kan binnen een minuut een OV-fiets huren". Het is dus onzeker of de tevredenheid van de klanten over de snelheid van de procedure is toegenomen.

Bij de vier aspecten waarbij de tevredenheid is afgenomen, is vooral het aandeel respondenten dat het met de stelling eens is afgenomen. De aandelen van respondenten die het met de stellingen zeer eens of juist (zeer) oneens zijn nemen toe. Met andere woorden de verschillen in de oordelen nemen toe. Omdat het de meest gebruikte locatie van de respondenten betreft zou dat kunnen wijzen op grotere verschillen in het niveau van de dienstverlening tussen de verschillende huurlocaties.

Per stalling zijn er inderdaad soms grote verschillen te zien. Het volgende overzicht benoemt per aspect steeds de beste en slechtste verhuurlocatie op basis van de oordelen uit 2009. Die indeling is gebaseerd op basis van de oordelen van de gebruikers voor wie die locatie de meest gebruikte is. Alleen locaties waarover tenminste 50 huurders een oordeel hebben gegeven zijn meegenomen in deze vergelijking.

Fiets beschikbaar: Hierop scoren Zutphen, Dordrecht, Alphen aan den Rijn, Amersfoort en Apeldoorn het best. Locaties waarover minder dan 75% van de respondenten van mening is dat er altijd een OV-fiets beschikbaar is, zijn Amsterdam Amstel, Amsterdam Centraal, Amsterdam Muiderpoort, Amsterdam Zuid, Castricum, Den Haag HS, Driebergen-Zeist, Eindhoven, Leiden Centraal (2 deellooties), Maastricht en Utrecht Centraal (4 deellooties). Het vertrouwen in de beschikbaarheid van een OV-fiets was het laagst in Castricum en Amsterdam Zuid.

Goed onderhouden: Gebruikers van de verhuurlocaties in Apeldoorn, Dordrecht en Delft zijn opvallend vaak tevreden over het onderhoud. Delft scoort voor de tweede achtereenvolgende keer hoog (in 2007 ook). Over de OV-fietsen in Zwolle, Castricum en Amsterdam Sloterdijk is men juist het vaakst ontevreden.

Snel te vinden: Dat is volgens veel gebruikers het geval voor de OV-fiets in Hilversum, Deventer en Delft. De OV-fiets is in Utrecht Centraal Sijpesteijnkade, Den Bosch en Utrecht Centraal Jaarbeursplein kennelijk het moeilijkst te vinden.

Vriendelijke stallingmedewerkers: Hierop scoren Dordrecht, Tilburg en Delft het hoogst. Tilburg scoorde in 2007 ook al hoog. Daarentegen hebben Amsterdam Sloterdijk en Castricum relatief veel gebruikers die negatief oordelen over de vriendelijkheid. Castricum scoorde in 2007 ook al laag. Amsterdam Amstel heeft ten opzichte van 2007 een grote verbetering gerealiseerd.

Snel huren: Hierop scoren heel veel stallingen heel goed, maar Dordrecht en Zutphen spannen de kroon omdat alle huurders vinden dat het er snel gaat. Amsterdam Sloterdijk is de uitzondering die de regel bevestigt. Castricum doet het kennelijk ook duidelijk minder goed dan gemiddeld. In Utrecht Centraal, Amersfoort, Haarlem is wat de snelheid van de huurprocedure betreft in de afgelopen twee jaren een verbetering gerealiseerd.

4.5 Automatische verhuur

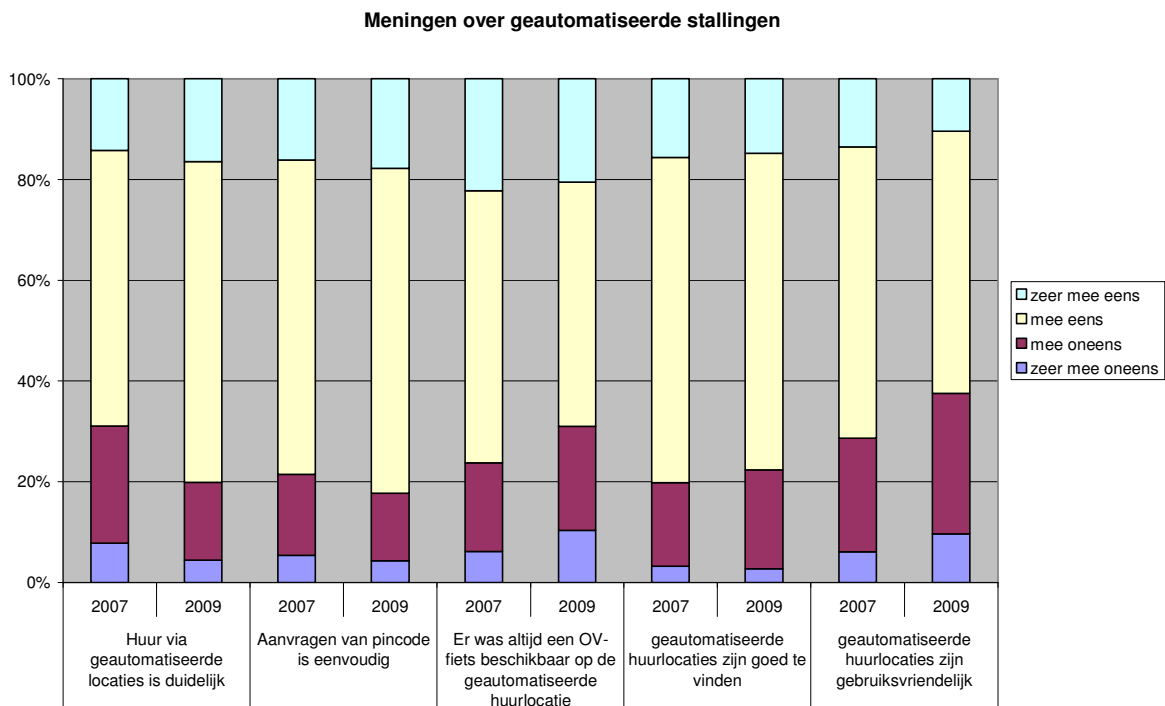
Naast verhuur via bemande stallingen (op bijna 110 locaties) kent de OV-fiets ook vier automatische verhuurvormen:

- De OV-fietskluis: een speciale fietskluis met een beeldscherm.
- Selfservice stationsfietsenstallingen: bewaakte fietsenstallingen met automatische toegang.
- De OV-fietsbox: een glazen gebouwtje waarin verschillende OV-fietsen staan.
- De Bikedispenser: een machine waarin meerdere fietsen volautomatisch worden opgeborgen. In deze dispenser passen alleen OV-fietsen met een afwijkend model.

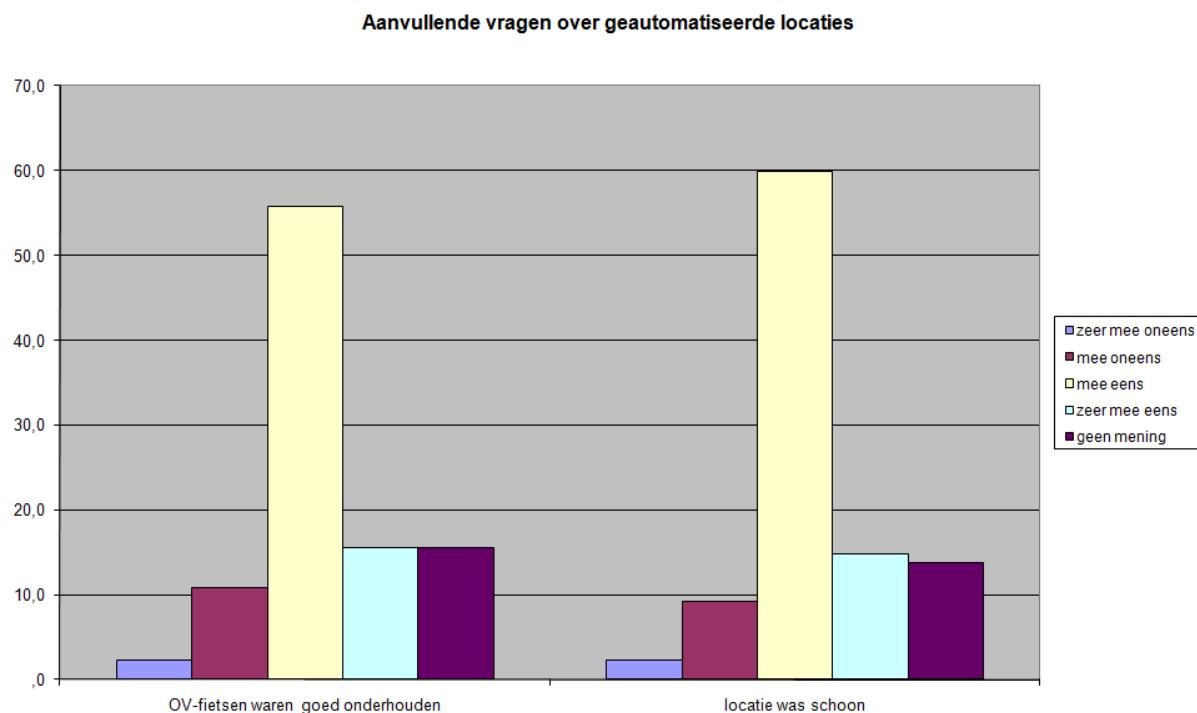
Al deze voorzieningen moet de klant openen met de pas en een speciale pincode die via de website of telefonisch met voice response kan worden opgevraagd.

In 2004 waren Den Haag Laan van NOI, Hillegom, Hoofddorp en Rotterdam Alexander de enige 4 locaties met automatische verhuur (via kluisen). Sindsdien is de automatische verhuur sterk uitgebreid tot ongeveer 75 locaties. Gevolg daarvan is dat in 2009 bijna een kwart van de respondenten bij het huren van een OV-fiets wel eens of regelmatig gebruik maakt van automatische verhuur. Daarbij gaat het overwegend om incidentele gebruikers (21% van de respondenten). De helft van de respondenten die OV-fietsen op geautomatiseerde locaties huurt, maakt daarbij gebruik van kluisen.

Vanwege het ontbreken of beperkte aanwezigheid van personeel en de toename van het gebruik zijn er onder de klanten die van automatische verhuur gebruik maakten specifieke stellingen voorgelegd met betrekking tot de klantvriendelijkheid daarvan. In 2007 hadden deze vragen alleen betrekking op fietskluisen. In 2009 zijn twee vragen toegevoegd, namelijk of de OV-fietsen goed waren onderhouden en of de locatie schoon was.



Figuur 4.8 Stellingen rond de automatische huurlocaties



Figuur 4.9 In 2009 toegevoegde stellingen over de fietsen en de locatie

Over de automatische huurlocaties zijn de respondenten overwegend positief. Het aandeel tevreden respondenten ligt op de verschillende aspecten tussen 62% (gebruiksvriendelijk) en 86% (schone locatie). Maar over de automatische verhuur is duidelijk minder tevredenheid dan over de dienstverlening op de locaties in het algemeen, waarbij de gebruiksvriendelijkheid en de beschikbaarheid van fietsen (69% tevreden) de zwakste punten lijken te zijn. Over het onderhoud van de fietsen zijn de gebruikers over automatische stallingen juist vaker tevreden dan over de locaties in het algemeen (84% tevreden bij de automaten tegen 81% in het algemeen).

Ten opzichte van 2007 valt op dat de huurprocedure en het aanvragen van de pincode vaker positief worden beoordeeld, mogelijk omdat men geleerd heeft daarmee om te gaan. Hiernaast is ook de informatie over de procedures hieromtrent zowel op locaties als op de website verbeterd. Tot slot is het voice-respons systeem voor de aanvraag van een pincode verbeterd. De beschikbaarheid van de fiets wordt bij automatische verhuurlocaties net als in zijn algemeenheid (zie paragraaf 4.4) in 2009 minder goed beoordeeld dan in 2007. Een aantal locaties zitten aan de grenzen van hun capaciteit. De gebruiksvriendelijkheid wordt ook duidelijk minder goed beoordeeld dan in 2007.

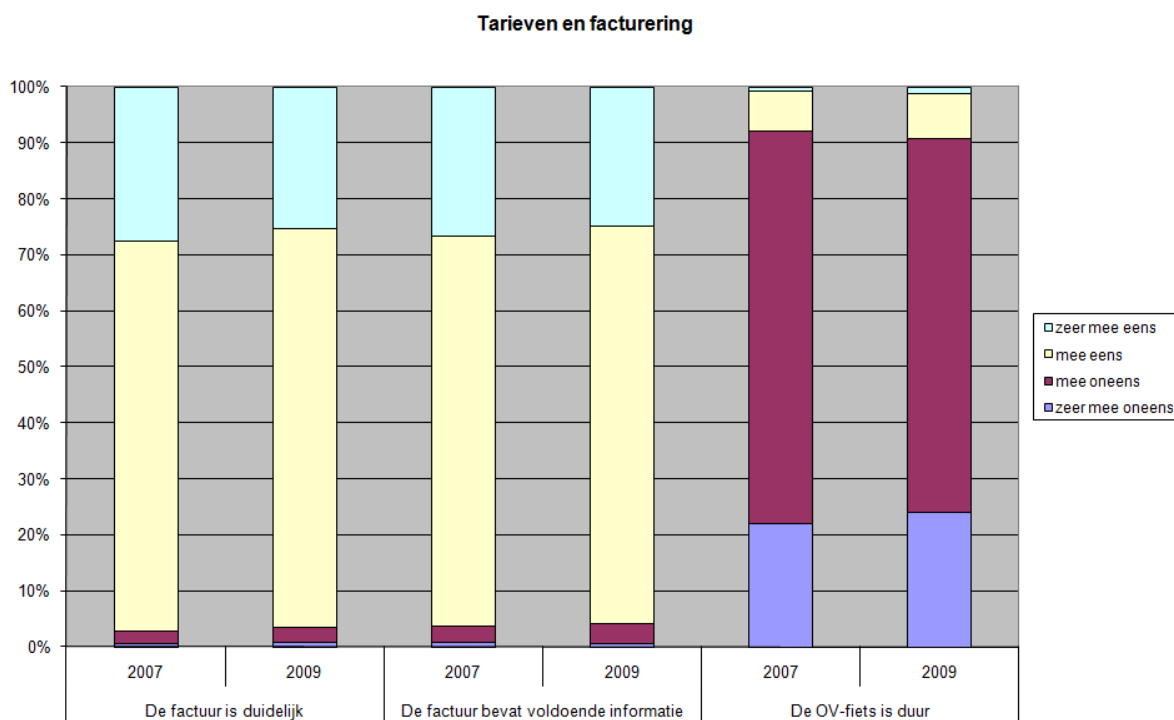
4.6 Tarieven en facturering

De lage tarieven zijn na 2005 nauwelijks veranderd. Na 2007 werd alleen het tarief voor een specifieke OV-fietspas verhoogd.

Tarieven (in euro's inclusief BTW)	2007	2009
huur OV-fiets per 20 uur	2,85	2,85
abonnementsgeld (per jaar)	9,50	9,50
speciale OV-fietspas (eenmalig, in plaats van geschikt gemaakte NS-kaart)	7,50	11,00
rekeningen per post in plaats van via e-mail (per jaar)	25,00	25,00
toeslag huur OV-fiets langer dan 60 uur (per 20 uur)	5,00	5,00
inleveren OV-fiets op andere dan oorspronkelijke huurlocatie	10,00	10,00
administratiekosten bij betalingsherinnering	15,00	15,00
verlies of diefstal OV-fiets sleutel	7,50	7,50
diefstal OV-fiets (proces-verbaal + sleuteltje)	45,00	45,00
diefstal OV-fiets (geen proces-verbaal of sleuteltje)	250,00	250,00
schade OV-fiets (als gevolg van onzorgvuldig gebruik)	herstelkosten	herstelkosten

Voor houders van een Mobility Card of NS-Business Card wordt (de werkgever) een huurtarief van € 3,35 in rekening gebracht.

Aan de respondenten zijn drie stellingen voorgelegd over de kosten en facturering van de OV-fiets. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee (on)eens waren.



Figuur 4.10 Stellingen over de facturen en de kosten

Van de klanten vindt 91% dat de OV-fiets niet duur is. De rekening wordt door vrijwel alle klanten als (zeer) duidelijk ervaren. Slechts 4% van de respondenten heeft behoefte aan meer informatie op de factuur.

Deze positieve opvattingen van de klanten zijn nauwelijks anders dan in 2007.

4.7 Wensen van de klanten

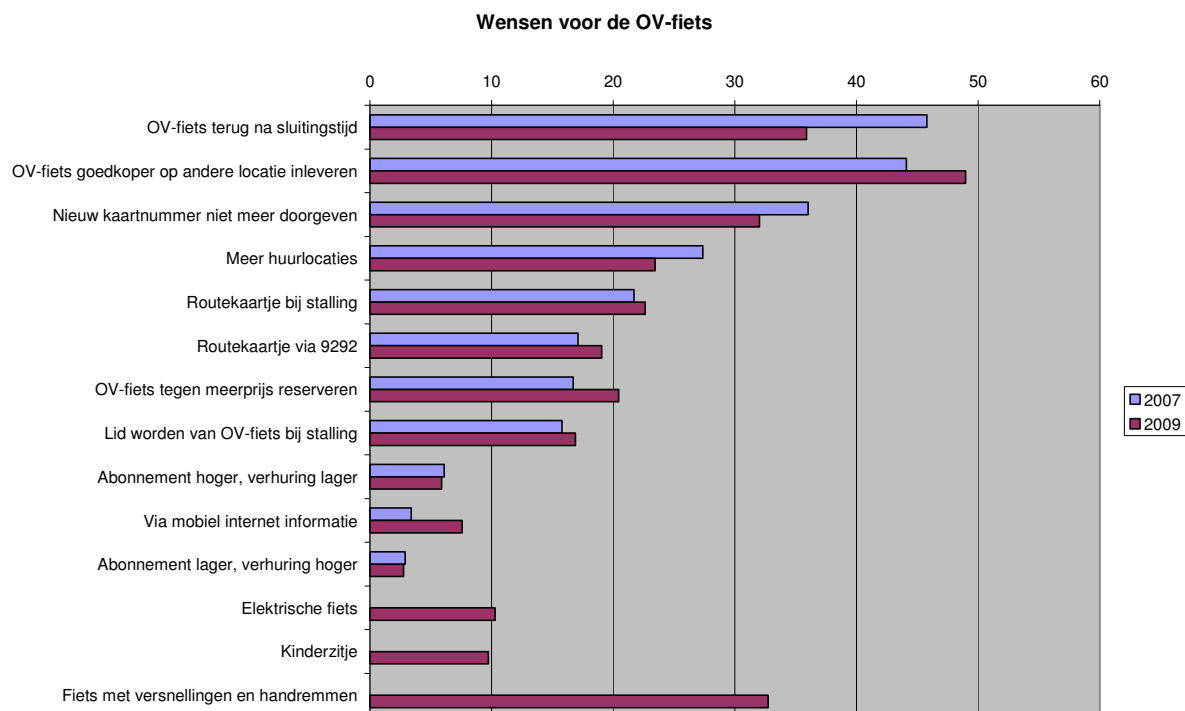
4.7.1 Vernieuwing van de formule

Na 2007 zijn de volgende vernieuwingen doorgevoerd:

- Na een proef in Den Haag in 2008/2009 worden sinds augustus 2009 elektrische scooters verhuurd vanaf 10 locaties in de vier grote steden, Groningen, Den Bosch, Leiden en in Ede-Wageningen. Hierbij gelden aanvullende voorwaarden, waaronder het bezit van een rijbewijs of brommcertificaat en hogere tarieven. De maximaal af te leggen afstand is 50 kilometer. De OV-fietsorganisatie hoopt hiermee een nieuwe doelgroep aan te boren.
- In oktober 2009 startte een proef met Stallen-Op-Pas in 5 stationsstallingen, dat is dagstallen met automatische betaling via het OV-fietsabonnement. Dat maakt de stallingskosten beter declarabel.
- Cadeaubonnen zijn online te koop en bestaan uit een abonnement en 2 of 6 ritten, een abonnement met NS-scooterrit en een losse scooterrit.
- Een sterk toenemend aantal selfservice fietsenstallingen. Dit zijn geautomatiseerde fietsenstallingen die toegankelijk zijn van de eerste tot en met de laatste trein, maar waarbij niet altijd personeel aanwezig is. Bij al deze selfservice fietsenstallingen wordt OV-fiets ingevoerd.

Het tevredenheidsonderzoek geeft een kans om de behoefte van de bestaande klanten naar vernieuwingen van het aanbod te peilen. Daarom is ook in 2009 gevraagd naar de behoefte van de klanten aan 16 concrete vernieuwingen van de formule. De meeste keuzeopties waren hetzelfde als in de enquête van 2007. Nieuw in 2009 waren vragen naar de wens om een elektrische OV-fiets, een kinderzitje of een fiets met handremmen en versnellingen te kunnen huren. Ook konden de klanten

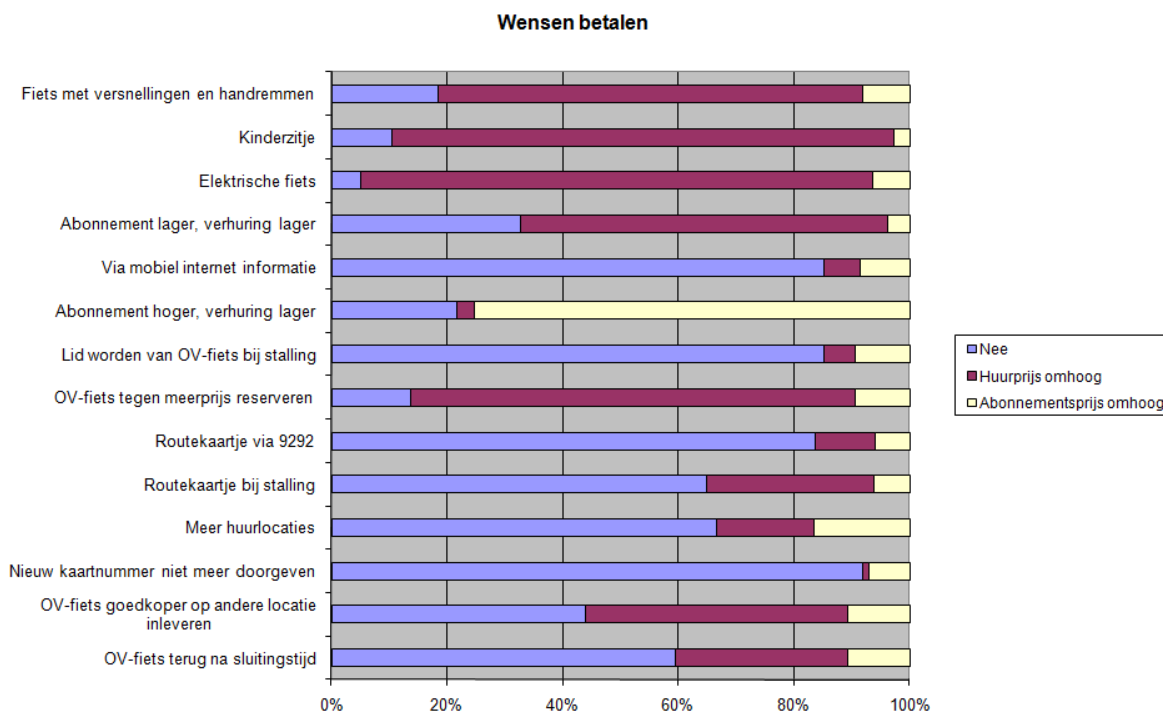
zelf een wens formuleren. Zij konden maximaal 3 antwoorden geven. Vervolgens is gevraagd naar de betalingsbereidheid voor deze extra services.



Figuur 4.11 Welke extra mogelijkheden voor de OV-fiets zou u willen?

Opvallend is dat bijna de helft van de respondenten de optie heeft gekozen OV-fiets goedkoper te kunnen inleveren op een andere locatie. De wens om de OV-fiets na sluitingstijd terug te brengen, een fiets met versnellingen en handremmen te huren of het nieuwe kaartnummer niet meer door te hoeven geven komen ook veel voor: deze opties worden door ongeveer 1 op de 3 respondenten gekozen.

De betalingsbereidheid voor extra service werd in 2007 gepeild met een algemene vraag. De meerderheid (58%) van de respondenten was niet bereid om meer te betalen voor extra service. In 2009 is de vraag naar de betalingsbereidheid gekoppeld aan de wensen die de klant heeft voor extra service.



Figuur 4.12 Wilt u voor deze extra service betalen?

Uit deze grafiek blijkt dat de klanten die een OV-fiets willen reserveren of een fiets met versnellingen, met kinderzitje of elektrische trapondersteuning willen huren, in de meeste gevallen bereid zijn om daarvoor meer huur te betalen. Er is weinig draagvlak voor een hogere abonnementsprijs.

Er moet worden opgemerkt dat volgens de folder Fiets en trein 2009 op ongeveer 100 stations de mogelijkheid bestaat om reguliere NS-fietsen, al dan niet met versnellingen, te huren of te reserveren.

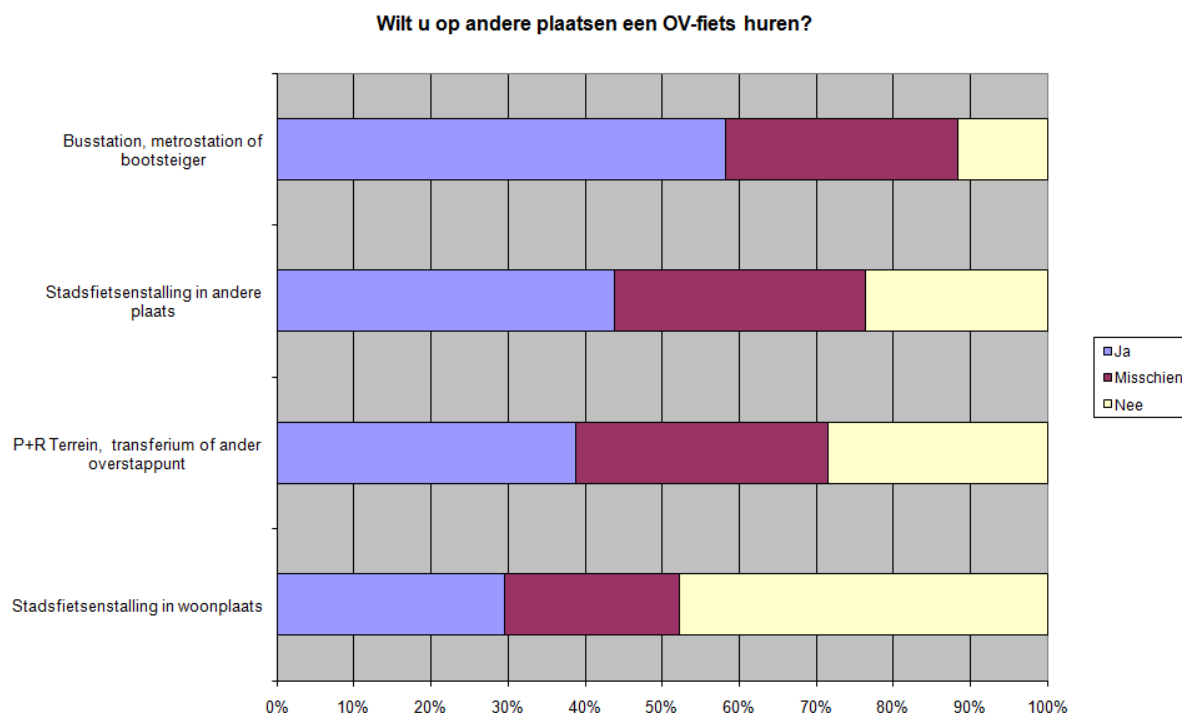
Vaker genoemde andere suggesties van de klanten voor de formule zijn verhuur van fietstassen en kinderfietsen en ruimere openingstijden. Een opmerkelijk verzoek is om het bij onbemenste locaties telefonisch mogelijk te maken om telefonisch vragen te stellen. Er kan nu alleen met een voice responsesysteem contact worden gelegd. Daarmee worden niet alle acute problemen van de klanten opgelost.

4.7.2 Nieuwe verhuurlocaties

De OV-fiets is inmiddels op zeer veel verhuurlocaties, met name bij stations, beschikbaar. Dit verbetert de bereikbaarheid van Nederland en maakt de samenleving minder afhankelijk van de auto. Na een periode van onstuimige groei is de toename van het aantal nieuwe locaties in 2009 minder spectaculair. Toch komen er nog steeds verhuurlocaties bij. In 2008 zijn onder meer twee opvallende nieuwe locaties toegevoegd op het Mediapark in Hilversum. In 2009 zijn geopend P&R Leiden Haagweg, Texel Den Hoorn, West-Terschelling en de stations Beverwijk, Rotterdam Lombardijen, Vlaardingen West, Zandvoort, Harderwijk, Nijkerk, Barneveld Centrum en Noord, Raalte en Dalfsen. Op Utrecht Centraal is een vijfde verhuurlocatie in gebruik genomen als toevoeging aan het al bestaande aanbod bij de drie NS-stallingen en U-stal. In Amersfoort en Zwolle is nu aan beide kanten van het station OV-fiets beschikbaar, door realisatie van een self service huurlocatie in de geautomatiseerde stationsfietsenstallingen. In Amsterdam Sloterdijk en Baarn is eind 2009 een andere exploitatie gerealiseerd. Er zijn ook wel locaties waar de OV-fiets verdwijnt, zoals Delft Snackbar en Rotterdam Zuidplein in 2009. Dit altijd door externe oorzaken, zoals sluiting van een stalling.

Omdat beleidsmakers steeds meer belangstelling hebben voor de ontwikkeling van fietsverhuur bij transferia en/of voor de verbetering van de stedelijke mobiliteit is in 2007 voor het eerst gevraagd of

de klanten van OV-fiets ook zouden willen huren bij andere vervoersknooppunten dan treinstations. Die vraag is in 2009 herhaald.



Figuur 4.13 Naast treinstations komt OV-fiets steeds vaker op andere huurlocaties. Wilt u ook daar een OV-fiets kunnen huren?

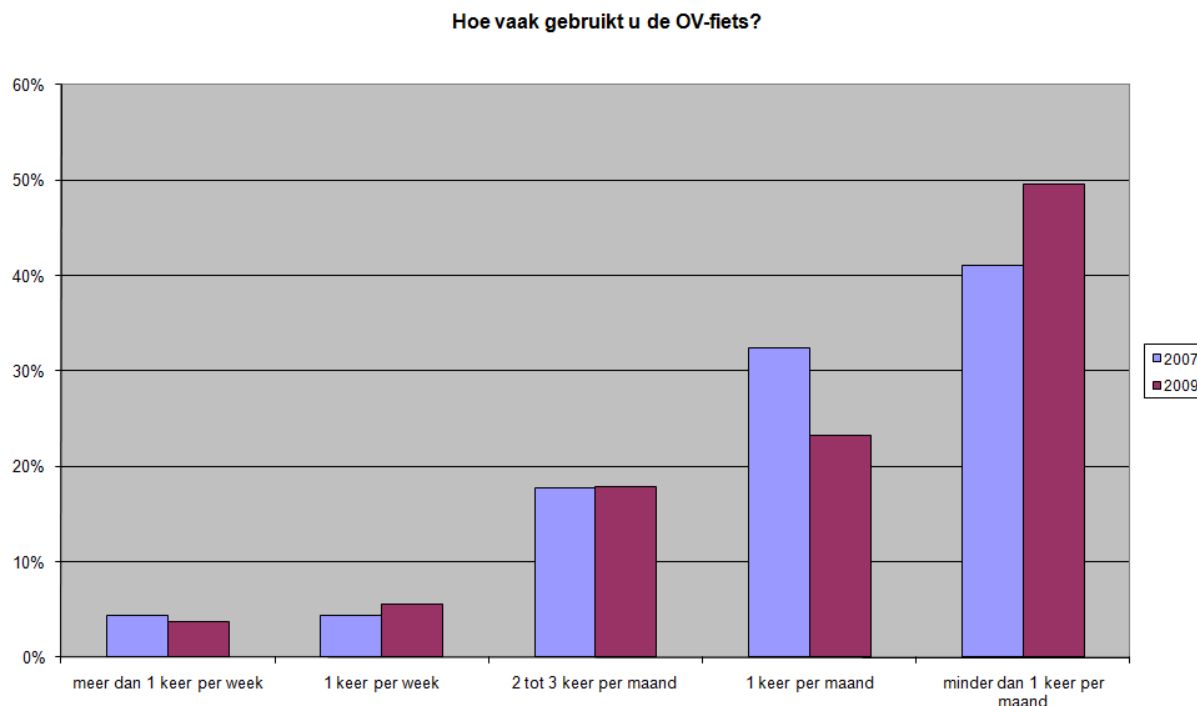
Hierbij tonen de huidige klanten van OV-fiets de meeste belangstelling voor huur van OV-fietsen bij andere OV-knooppunten dan treinstations: busstations, metrostations of aanlegplaatsen van boten. De volgorde van de vier categorieën naar rato van de belangstelling is dezelfde als in 2007, maar voor alle categorieën is de belangstelling onder de respondenten groter dan tijdens dat vorige klantenonderzoek.

Om een idee te krijgen van de concrete locaties waar de respondenten aan denken, werd gevraagd op welke bus-/metro-/treinstations of andere locaties waar nog geen OV-fiets beschikbaar is men OV-fietsen zou willen huren. Er worden zeer veel suggesties gedaan. Middelgrote plaatsen, vaak zonder station, worden door relatief veel respondenten genoemd: bijvoorbeeld Amstelveen, Bergen op Zoom, Den Helder, Doetinchem en andere plaatsen in de Achterhoek. Van de grotere steden valt Hengelo op. Ook worden allerlei recreatiebestemmingen genoemd. Begin 2010 zijn onder andere Bergen op Zoom, Den Helder en Winterswijk als nieuwe huurlocaties geopend, waarmee aan deze klantwensen tegemoet gekomen wordt.

5 Huurgedrag

5.1 Huurfrequentie

Het OV-fietsstelsel is gericht op regelmatig gebruik. Toch maken veel (particuliere) pashouders slechts incidenteel gebruik van een OV-fiets. De OV-fiets is al bij 3 keer huren per jaar goedkoper dan een gewone huurfiets (die kost minimaal € 6,50 per keer).



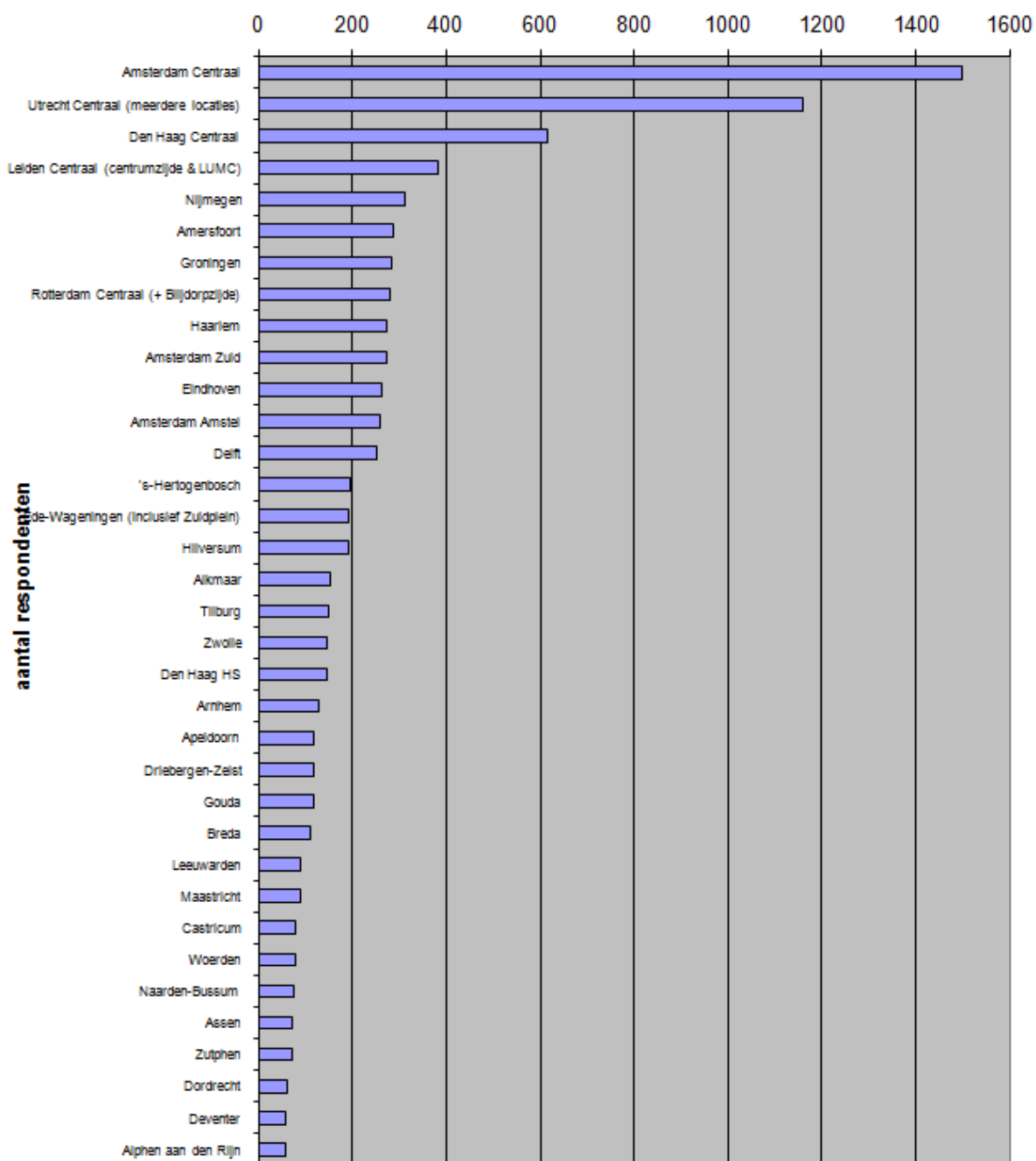
Figuur 5.1 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van een OV-fiets?

De helft van de klanten maakt minder dan een keer per maand gebruik van de OV-fiets. Het aandeel respondenten dat vaak een OV-fiets huurt, is min of meer gestabiliseerd.

5.2 Gebruikte locaties

In de enquête is gevraagd welke huurlocatie men het meest gebruikt. In 2009 moesten de respondenten de locatie zelf invullen. De figuur op de volgende bladzijde geeft een overzicht van de locaties die daarbij het vaakst werden ingevuld. De cijfers komen overigens niet overeen met de aantallen verhuringen per locatie. Dit ligt mede aan het feit dat de bedrijfsabonnementen in dit onderzoek nauwelijks zijn meegenomen.

Meest gebruikte huurlocaties van de respondenten

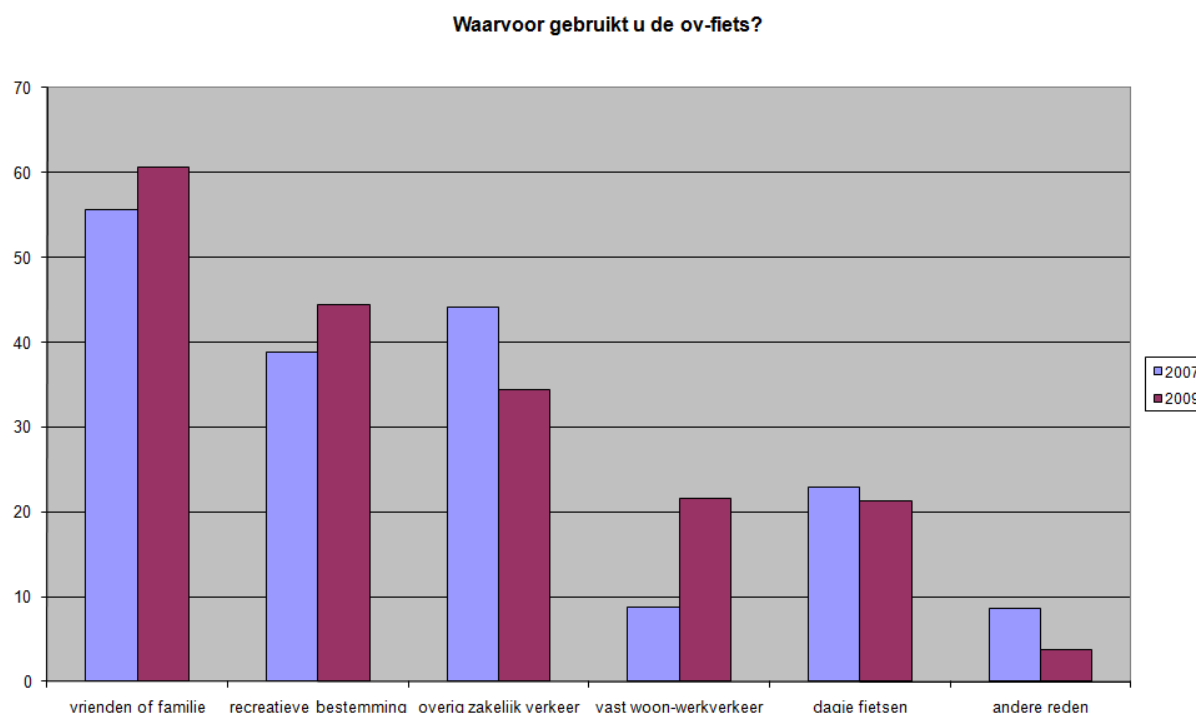


Figuur 5.2 Welke huurlocatie van OV-fiets gebruikt u het meest? (1 antwoord mogelijk)

Van de huurlocaties worden die van Amsterdam, Utrecht en Den Haag (met name Centraal) opvallend vaak ingevuld. Dat was ook in 2007 het geval. Het aantal respondenten dat het vaakst in Amsterdam en Utrecht huurt is sindsdien nog opvallend toegenomen. Daarbij moet worden opgemerkt dat deze steden behalve bij het Centraal Station ook nog andere OV-fietsverhuurlocaties hebben. Rotterdam ligt in 2009 nog steeds ver achter bij de andere grote steden in de Randstad.

5.3 Verplaatsingsmotieven

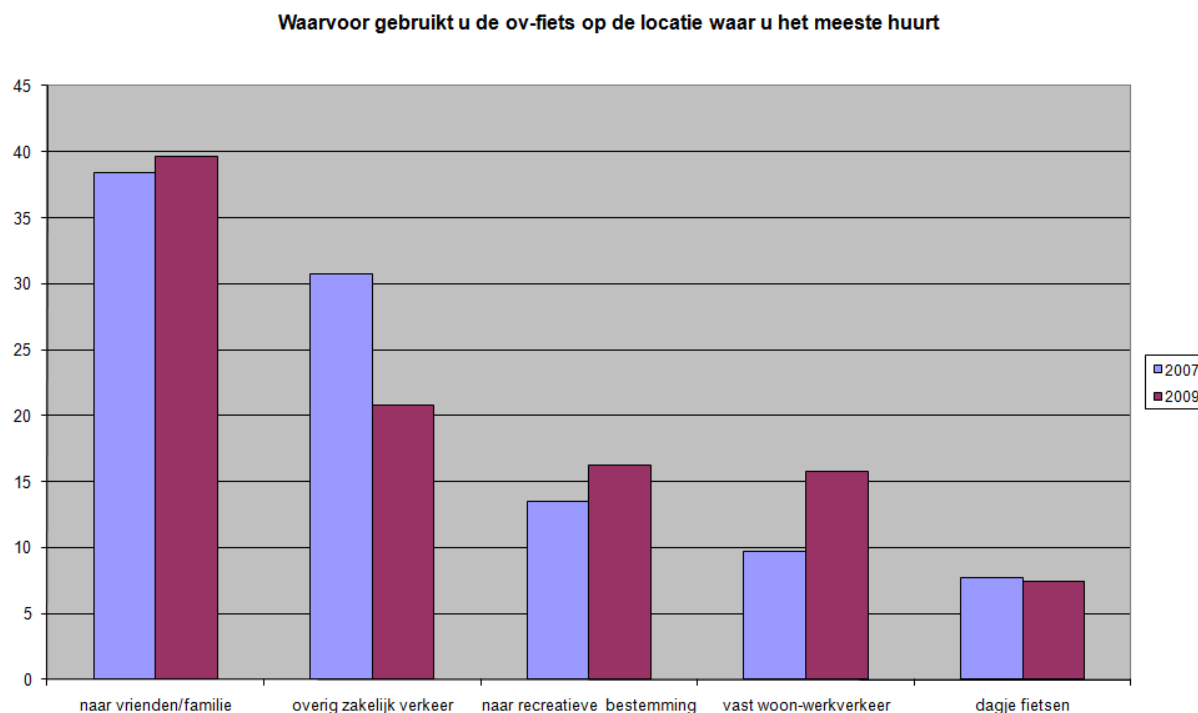
Aan de respondenten is twee keer gevraagd voor welk soort verplaatsingen zij de OV-fiets gebruiken. Met betrekking tot het gebruik in het algemeen, dus op alle huurlocaties en met specifiek betrekking op de meest gebruikte locatie.



Figuur 5.3 Waarvoor gebruikt u de OV-fiets? (m.b.t. alle huurlocaties, meerdere antwoorden mogelijk)

Bezoek aan vrienden of familie is het motief dat onder de respondenten het meest voorkomt (bij 61%). Bezoek aan recreatieve bestemmingen komt op de tweede plaats (45%) en overig zakelijk verkeer (zakelijk verkeer dat geen woon-werkverkeer is) op de derde (35%).

Ten opzichte van 2007 valt op in de eerste plaats op dat het aantal respondenten dat de OV-fiets voor woon-werk verplaatsingen gebruikt duidelijk is toegenomen. Ook het aantal respondenten dat de OV-fiets gebruikt voor het bezoeken van recreatieve bestemmingen is (opnieuw) toegenomen. Het aandeel respondenten dat de OV-fiets voor overig zakelijk verkeer gebruikt nam relatief af.



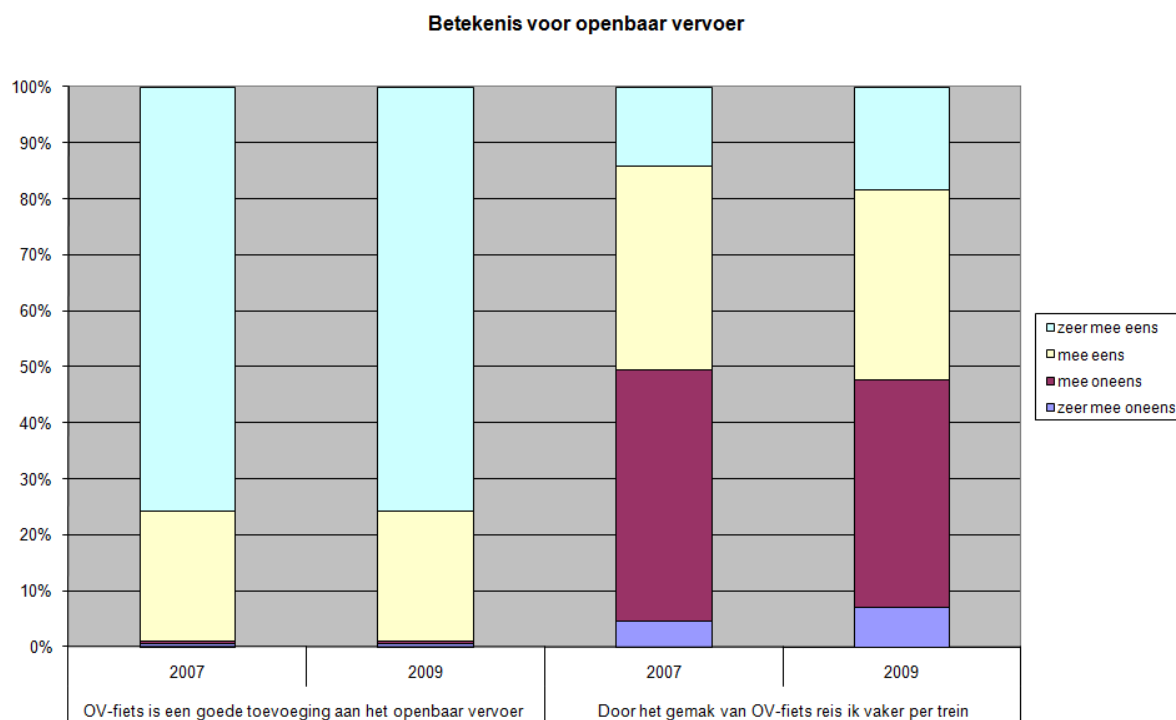
Figuur 5.4 Waar gebruikt u de OV-fiets van de locatie waar u het vaakst huurt met name voor? (een antwoord mogelijk)

Voorals sociale bezoeken leiden tot het vaker gebruiken van een bepaalde locatie. Ten opzichte van 2007 valt op dat in 2009 relatief minder respondenten aangeven dat zij om zakelijke redenen vaak van een bepaalde locatie gebruik maken. Ook is te zien dat in 2009 meer respondenten aangeven dat zij de OV-fiets bij de meest gebruikte locatie voor woon-werkverplaatsingen gebruiken.

6 Effecten op reisgedrag

Bij verplaatsingen waarbij de trein het hoofdvervoermiddel is, vormt het natransport de zwakste schakel. De verwachting is dat door de OV-fiets met de keten fiets-trein-fiets een beter alternatief voor de auto is ontstaan. Want de OV-fiets is ten opzichte van bus, tram en metro flexibeler in tijd en plaats, goedkoper en binnen steden sneller. Ten opzichte van het lopen is de fiets sneller en kunnen grotere afstanden worden afgelegd. Ook is het mogelijk dat men zich op de fiets sociaal veiliger voelt dan als voetganger. En aan de andere vormen van natransport kleven ook allerlei nadelen en beperkingen.

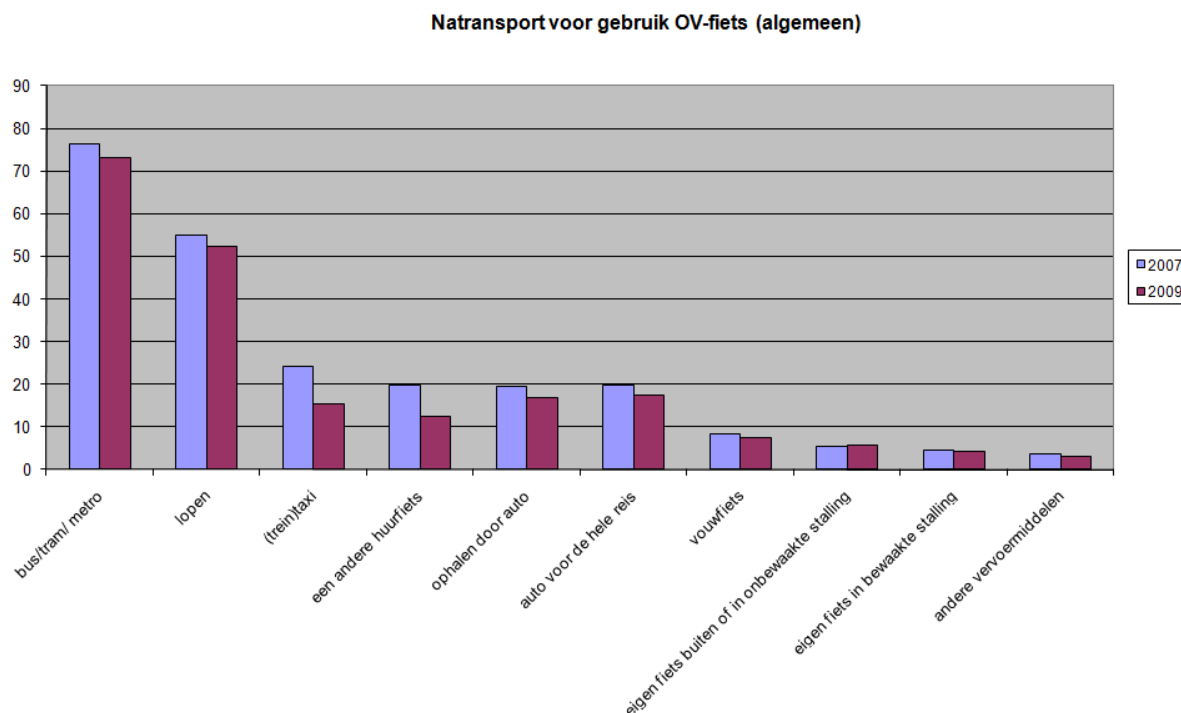
Om de betekenis voor het openbaar vervoer te peilen zijn de respondenten stellingen voorgelegd over het principe van de OV-fiets en over het effect ervan op het eigen treingebruik. Ze konden aangeven in welke mate ze hier mee (on)eens waren.



Figuur 6.1 Stellingen over de relatie met het openbaar vervoer

Net als in de voorafgaande klantenonderzoeken vinden vrijwel alle respondenten dat de OV-fiets een goede toevoeging is aan het openbaar vervoer. Ruim de helft van de respondenten beweert door de OV-fiets vaker met de trein te reizen. Afgaande op deze beweringen is het treingebruik door OV-fietsklanten sinds 2007 verder toegenomen, doordat het aantal OV-fietsklanten in die periode opnieuw flink is gestegen. In 2009 is de OV-fiets voor 48% van de klanten alleen ander natransport, zij reizen volgens eigen zeggen daardoor niet vaker per trein.

Ook is gepeild wat de gevolgen zijn van de OV-fiets voor het autogebruik en gebruik van natransportmiddelen. De respondenten is gevraagd welke vervoermiddelen zij gebruikten voordat zij de OV-fiets gebruikten. Op deze vraag konden de respondenten ook weer meerdere antwoorden geven.

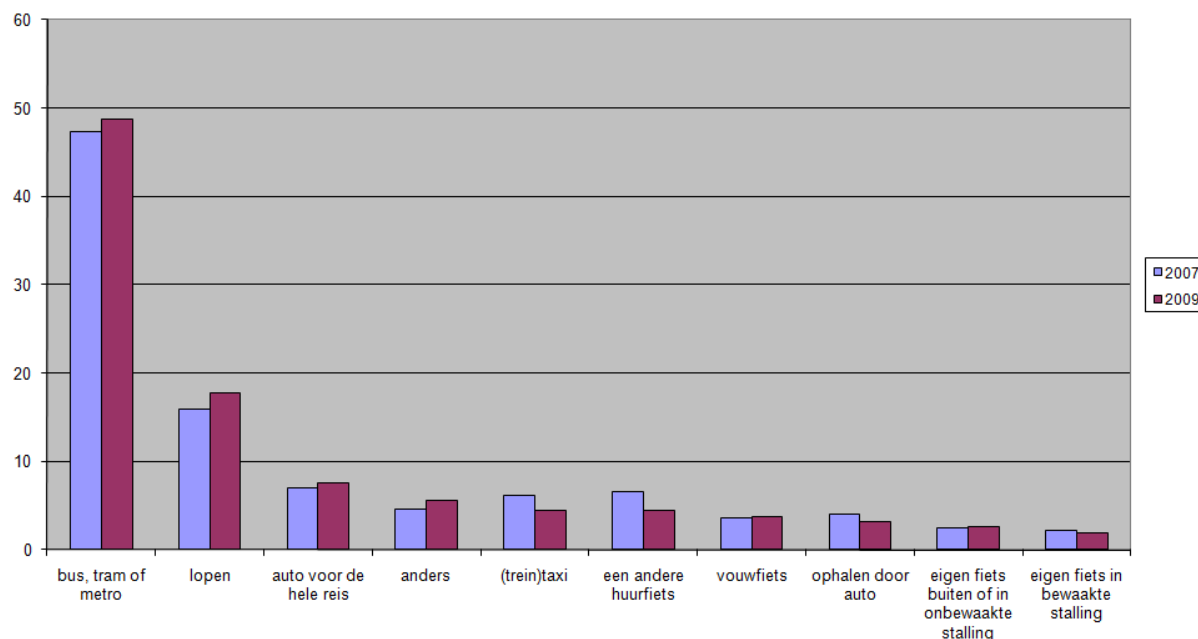


Figuur 6.2 Welk vervoermiddel gebruikte u zoal voordat u de OV-fiets gebruikte voor het laatste stukje van de reis? (alle locaties, meerdere antwoorden mogelijk)

Veel respondenten gebruikten voorheen bus/tram/metro of liepen het laatste stuk naar de bestemming. De overstap van andere vormen van natransport komt duidelijk bij minder respondenten voor. Dat was bij de eerdere klantenonderzoeken ook het geval. De afname van het aantal respondenten dat van de treintaxi op de OV-fiets is overgestapt, hangt mogelijk samen met de halvering van het aantal treintaxistations rond 2005. Daardoor werd er in de jaren voorafgaand aan het vorige klantenonderzoek meer van treintaxi's gebruik gemaakt dan erna. De afname van het aantal respondenten dat van een andere huurfiets op de OV-fiets overstapt, kan mogelijk worden verklaard door een toename van aantal OV-fietsverhuurlocaties, waar eerder alleen gewone huurfietsen verkrijgbaar waren. Behalve mensen die hun vervoermiddelgebruik hebben gewijzigd zijn er ook OV-fietsgebruikers die de verplaatsing voorheen niet maakten: zij zijn nieuwe reizigers.

Dezelfde vraag is ook gesteld voor de meest gebruikte OV-fietslocatie. In dit geval kon slechts één antwoord worden aangekruist.

Welk vervoersmiddel gebruikte u voor de OV-fiets (meest gebruikte locatie)



Figuur 6.3 Welk vervoermiddel gebruikte u voordat u de OV-fiets gebruikte voor dit gedeelte van de reis? (meest gebruikte locatie, een antwoord mogelijk)

Net als in 2007 vervangt de OV-fiets op de meest gebruikte locatie vooral bus, tram of metro. Het autogebruik is licht afgenomen: bij de meest gebruikte locatie heeft bijna 8% van de respondenten in plaats van de auto de trein-OV-fietscombinatie gebruikt en 3% van de respondenten wordt niet meer met de auto opgehaald.

7 Conclusies en aanbevelingen

Het gebruik van de OV-fiets is in 2008 en 2009 zeer fors blijven groeien. Het gemak, de bewegingsvrijheid en de snelle manier van verplaatsen blijven voor de bestaande klanten de drie belangrijkste redenen om de OV-fiets te gebruiken. Het concept slaat dermate aan dat het aantal particuliere pashouders en het aantal verhuringen in die twee jaar weer bijna is verdubbeld. Het aantal verhuurlocaties heeft de 200 bereikt, maar het groeitempo daarvan was in 2009 wel duidelijk minder groot; een groot aantal huurlocaties zal echter op korte termijn geopend worden. De klanttevredenheid is onveranderd hoog, al zijn er zeker enkele aandachtspunten.

Particulieren worden nog steeds vaak klant na kennismaking met de OV-fiets via vrienden, kennissen of collega's. Daarnaast heeft ook een heel groot aantal houders van een zakelijke pas toegang tot de OV-fiets gekregen. In 2009 is OV-fiets opvallend actief bij acties en evenementen, wat mogelijk heeft geleid tot een toegenomen aandeel jongeren onder de klanten. In 2009 constateren we voor de eerste keer dat een (krappe) meerderheid van de particuliere pashouders van mening is dat de OV-fiets voldoende bekend is. Toch wijst niets erop dat de grens van de groei nabij is. Het aantal pashouders is immers nog maar een fractie van de Nederlandse bevolking, het dagelijkse aantal treinreizigers is vele malen groter dan het aantal OV-fietsgebruikers, er kunnen nog huurlocaties bij en de bestaande pashouders zouden nog meer gebruik van de mogelijkheden kunnen maken. Maatschappelijk gezien is het om een aantal redenen vooral wenselijk dat nog meer automobilisten de overstap naar trein en fiets maken.

De OV-fiets leidt tot meer verplaatsingsmogelijkheden voor treinreizigers en tot toename van het aantal treinreizen: volgens de helft van de klanten gebruiken zij door de OV-fiets vaker de trein. Het treingebruik groeit doordat het aantal klanten van OV-fiets flink toeneemt. Ook wordt een aantal autoreizen van particuliere pashouders door de trein vervangen. Dit geldt voor 8% van de respondenten op hun meest gebruikte locatie, wat voor een beleidsmaatregel een goede score is.

NS heeft als doel meer mensen in de trein te krijgen (zowel het binnenhalen van nieuwe klanten als bestaande klanten vaker te laten reizen). Ook het rijk stimuleert het gebruik van de trein. Het valt te verwachten dat ook vanuit lokale en regionale overheden en bedrijven de wens zal blijven bestaan naar het faciliteren van de overstap van de auto op de trein-fietscombinatie of de auto-fietscombinatie.

De overstap van verplaatsen per auto naar verplaatsen per trein en fiets is een overstap van het ene complexe systeem naar het andere. Deze overstap zal voor veel mensen lastig zijn omdat ze het ene systeem kennen en het alternatief niet of veel minder goed. Daardoor hebben zij de neiging hun gewoonten in stand te houden. Maximale eenvoud voor de gebruiker, toegankelijke informatie, educatie, inspelen op keuzemomenten in de levensloop, spontane werving via bestaande klanten en het tevreden houden van bestaande gebruikers zijn manieren om klanten te behouden en te werven.

Eind 2009 is onder de klanten nog steeds veel tevredenheid over de eenvoud van de aanmeld- en verhuurprocedures. Het aantal klachten neemt echter toe (ten opzichte van 2007 heeft de helft meer respondenten een klacht ingediend). Er is ook wat minder tevredenheid over de communicatie met de organisatie, met name over de inhoud van de reactie van de organisatie op klachten, vragen of opmerkingen. Over het laatste is slechts tweederde van de klanten die contact zochten tevreden, er zal gestreefd moeten worden naar de verbetering hiervan.

Over de dienstverlening op de verhuurlocaties is de tevredenheid eind 2009 ongeveer even hoog als in 2007, behalve over de beschikbaarheid van fietsen. In 2009 is het aandeel klanten dat aangeeft dat er niet altijd een OV-fiets beschikbaar is twee keer zo groot als in 2007: bijna een kwart van de respondenten is daarover ontevreden. Een verklaring ligt voor de hand: in die twee jaar is het aantal particuliere pashouders en het aantal ritten bijna verdubbeld, het aantal OV-fietsen nam beduidend minder snel toe. Op een aantal locaties is uitbreiding van het aantal beschikbare fietsen goed mogelijk. Daar waar dit niet meer mogelijk is zal gezocht moeten worden naar andere manieren om mensen een grotere zekerheid te geven dat er een OV-fiets beschikbaar is. De locaties waar de grootste behoefte lijkt te zijn aan uitbreiding van het aanbod zijn: Amsterdam Amstel, Amsterdam

Centraal, Amsterdam Muiderpoort, Amsterdam Zuid, Castricum, Den Haag HS, Driebergen-Zeist, Eindhoven, Leiden Centraal (2 deellocaties), Maastricht en Utrecht Centraal (5 deellocaties).

Over het enorm toegenomen aantal huurlocaties met automaten zijn de klanten minder tevreden dan over de huurlocaties in het algemeen. Slechts 62% van de gebruikers vindt automatische huurlocaties gebruiksvriendelijk. Ook is er vaker dan gemiddeld geen fiets beschikbaar. Wel zijn de fietsen er in betere staat. Ook is het positief dat automatisering op sommige locaties tot ruimere openingstijden leidt en huurmogelijkheden schept daar waar bemande verhuur niet exploitabel of aanwezig is.

Over zowel de rij-eigenschappen als de onderhoudstoestand van de fietsen uiten de klanten zich onverminderd overwegend positief. Toch verdient het onderhoud meer aandacht, want het aandeel klanten dat wel eens een fiets met gebreken huurde is flink toegenomen tot maar liefst 64%. Ook lijken de verschillende mankementen in 2009 globaal genomen ongeveer twee keer zo vaak voor te komen dan in 2007.

Veel voorkomende aanvullende wensen van klanten zijn goedkoper inleveren van een OV-fiets op een andere locatie, de OV-fiets na sluitingstijd terugbrengen, een fiets met versnellingen en handremmen huren en het nieuwe kaartnummer niet meer door hoeven geven. Voor een fiets met versnellingen zijn veel klanten bereid meer huur te betalen. Er is weinig draagvlak voor het verhogen van de abonnementsprijs ter vergroting van het aanbod of de service.

Concrete aanbevelingen op basis van het onderzoek:

Breid het aantal fietsen uit om tegemoet te komen aan de stijging van het aantal ritten.

Zet de puntjes op de i bij **onderhoud van de fietsen**. De tevredenheid houdt niet over.

Monitor de automatische locaties intensiever. Aandacht behoeven in ieder geval de functionaliteit en ergonomie van de installaties en de beschikbaarheid van fietsen.

Verbeter de **klachtenafhandeling**, vooral op inhoud.

Ga door met de marketing. De focus op jongeren verdient voortzetting. Probeer kansen voor meer substitutie van autogebruik door de OV-fiets, al dan niet in combinatie met de trein, te benutten.

Streef naar integratie van passen. Met één pas de mobiliteit kunnen betalen werkt immers drempelverlagend.

Onderken een markt voor additioneel aanbod. Er is zeker enige behoefte aan huur van luxere fietsen, vooral in toeristische en heuvelachtige gebieden, en enige behoefte aan accessoires als kinderzitjes. Houd hierbij echter goed in het oog dat de mensen de OV-fiets vooral waarderen om de prijs, de snelheid en het gemak. Deze zouden hierbij in de knel kunnen komen.

Koester de bemande stallingen. Menselijke aanwezigheid wordt gewaardeerd door de klanten en biedt meer kansen voor additionele diensten.

Verder adviseert de Fietsersbond om **een onderzoek te starten** naar redenen voor het opzeggen van lidmaatschappen. Op deze manier kan bekeken worden tot in hoeverre de verminderde beschikbaarheid van de OV-fiets en het toenemend aantal fietsen met gebreken hier debet aan zijn.

Omdat de gebruikers met een **zakelijk abonnement** in het onderzoek zijn ondervertegenwoordigd, dient specifiek onderzoek naar deze groep plaats te vinden.

Informatie en voorzieningen. OV-fietsverhuurlocaties zijn schakelpunten in een vervoerssysteem waarbij de gebruikers behoefte kunnen hebben aan informatie en allerlei aanvullende voorzieningen. Daarbij kan het ook gaan om informatie over de omgeving, bijvoorbeeld in de vorm van wegwijzers, stadsplattegronden of flyers. OV-fiets zou een inventarisatieronde kunnen uitvoeren en bij de verantwoordelijke instanties (NS-stations, gemeenten, VVV's) op maatregelen kunnen aandringen.