



Een fietscoach kan helpen

De fietscoach aan het werk in Leiden. Zodra een foutparkeerder gespot wordt, gaat ze er op af.

Ron Hendriks

De fietscoach is een betrekkelijk nieuw fenomeen. Mannen of vrouwen met een kleurig hesje die vriendelijk vragen of je je fiets ergens anders wilt stallen, bijvoorbeeld in de fietsenstalling. Soms lijkt het dweilen met de kraan open, maar er zijn ook gemeenten die enthousiast zijn.

De twee studenten bij de ingang van de hagelnieuwe fietsenstalling onder V&D in Leiden staan er wat afwachtend bij. Boterham in de ene hand, stapeltje folders in de andere. Mensen met de fiets aan de hand wandelen achteloos voorbij de markt op. Of ze op de foto willen? 'Dat is prima.' Maar dan moet je natuurlijk wel even een fietser aanspreken. Dat blijkt net het zetje dat ze nodig hebben. Binnen een mum van tijd praten ze een tiental fietsers de helling af, de ondergrondse stalling in. Ze krijgen er echt zin in. Het kan dus blijkbaar wel. Frank Wijnen, teamleider van DZB, het bureau dat voor de gemeente Leiden langdurig werkzoekenden helpt, vertelt dat dit voor zijn organisatie een eenmalig klus is. Met tijdelijk ook wat extra ingehuurde studenten. De inzet zal zich beperken

tot een paar drukke dagen direct na de opening van de nieuwe stalling, waarvan de ingang nauwelijks opvalt in het stadsbeeld. 'Eerst liet ik de mensen over de markt lopen,





Met veel overredingskracht weet ze de dame richting fietsenkelder te loodsen.

Ze aarzelt nog wel even als ze de steile helling naar beneden ziet, maar de helpende hand van de fietscoach haalt haar over de streep.

maar dat werkt niet. Toen ik ze direct voor de ingangen van de stalling plaatste, ging het een stuk beter. Probleem is dat mensen aan de buitenkant niet zien hoe mooi de stalling is. En een bord of iets dergelijke neerzetten met een foto van de stalling mogen we helaas niet van de gemeente.'

moeten worden, omdat ze met de fiets komen en niet met de auto.'

Hoewel de meeste fietsers de aanwijzingen zonder morren accepteerden, blijkt de actieradius van de coaches klein. 'Het bereik van een fietscoach is 25 meter', weet Kars. 'Anders gezegd, je heb om de 50 meter een fietscoach nodig. Voor het Beursplein werden drie coaches ingezet. Daar kom je een heel eind mee, maar het is niet genoeg om het plein helemaal schoon te vegen.'

Het verhaal van de bedrijfsleider van de Stichting Werkprojecten strookt met eerdere bevindingen van de gemeente. Een evaluatie in 2012 over het werk van de fietscoaches meldt dat deze op het Leidseplein er in slaagden het gebied goed onder controle te houden. Maar het parkeerprobleem verplaatste zich wel naar andere locaties buiten het zicht van de coaches. 'Het langetermijneffect van de inspanningen lijkt zeer beperkt', aldus de evaluatie. En na afloop van de dienst nam het aantal slordig geplaatste fietsen in het schoon gehouden gebied direct en in rap tempo toe. 'Als ze weg zijn, staan er de volgende dag weer fietsen', beaamt Chris Kars. 'Je moet ze dus alleen inzetten als tijdelijke maatregel, en nogmaals, als er een goed alternatief voorhanden is.'

Frank Wijnen (Leiden): 'Probleem is dat mensen aan de buitenkant niet zien hoe mooi de stalling is.'

Om de 25 meter

Chris Kars van de Stichting Werkprojecten Amsterdam - beheerder van een aantal fietsenstallingen in de hoofdstad - heeft inmiddels al meer ervaring met de inzet van fietscoaches, mensen met 'een afstand tot arbeidsmarkt'. De coaches worden tegen een uurtarief € 16,95 ingehuurd door de gemeente Amsterdam van de Stichting.

Die zette onder andere fietscoaches in op het Leidseplein en het Beursplein. Hun taak was de fietsers te wijzen op de fietsparkeerlocaties en wildparkeren tegen te gaan. 'Je moet alleen fietscoaches inzetten als er een goed alternatief dichtbij voorhanden is', heeft Chris Kars wel geleerd. 'Want het werkt niet als je fietsers vraagt hun fiets 100 meter verderop neer te zetten. Fietsers vinden eigenlijk dat ze beloond

Chris Kars (Amsterdam): 'Het bereik van een fietscoach is 25 meter.'

Cialdini

Friso Metz, deskundige op het gebied van gedragsbeïnvloeding bij CROW-KpVV, heeft wel een verklaring voor het feit dat bijvoorbeeld de 'butlerbehandeling', zoals in Denemarken werd toegepast, werkt. 'Het op een positieve manier aanspreken van mensen wordt gewaardeerd. Daardoor leren mensen vanuit een positieve motivatie dat het om diverse redenen belangrijk is om je fiets op de juiste plek te zetten. Wanneer je zo vriendelijk bent aangesproken, zal dat de bereidheid om gehoor te geven aan de oproep vergroten. Bovendien moet je wel vrij brutaal zijn

om dit duidelijke signaal te negeren. Dit sluit aan bij één van de principes van Cialdini. Robert Cialdini is een toonaangevende psycholoog op het gebied van beïnvloeding. Volgens hem is er een aantal basisprincipes dat sterk bepaalt hoe wij als mensen reageren. Door hier op in te spelen, kun je gedrag beïnvloeden. Veel marketingtechnieken zijn op deze principes gebaseerd. Eén zo'n principe is wederkerigheid. Als iemand iets voor jou doet (fiets goed behandelen) dan ben je geneigd iets terug te doen (de fiets voortaan in het rek plaatsen).

Je moet trouwens wel de juiste mensen kiezen voor zo'n klus. Kars: 'We zetten altijd onze beste mensen in omdat je over bepaalde sociale eigenschappen moeten beschikken. In een stalling hoef je alleen maar te reageren als mensen hun fiets aanbieden, op straat moet je zelf mensen durven aanspreken. En je moet dingen naast je neer kunnen leggen. Want als je vraagt of iemand zijn fiets ergens anders wil zetten, en hij zet 'm vervolgens twintig meter verder, moet je je beheersen. Vroeger ging er dan nog wel eens iemand over de rooie, maar dat gebeurt nu niet meer.'

Blauwe zone

Tegenover gemengde ervaringen in Amsterdam staan meer positieve ervaringen in Zaandam. In ieder geval in de beleving van Sebastiaan Westenberg, beleidsmedewerker handhaving bij de gemeente. 'Het project fietscoaches werd in Zaandam gestart door de afdeling Werk en inkomen van de gemeente met mensen die langdurig in de uitkering zitten.

Het project is vooral bedoeld om mensen werkervaring te laten opdoen. Ze worden van de afdeling Werk en inkomen gedetacheerd bij een uitzendbureau en die detacheeert ze weer bij de gemeente. 'Dit alles gebeurt met gesloten beurzen, de afdeling verkeer of handhaving hoeft de eigen begroting niet aan te spreken.

De fietscoaches worden in Zaandam breder ingezet dan elders. Sebastiaan Westenberg: 'Als we een nieuw gebied onder handen nemen, gaan we eerst waarschuwen door middel van labels, zadelhoesjes, enzovoort. En de coaches verwijzen fietsers ook door naar de toegestane locaties. Als die periode is afgelopen, gaan we handhaven en fietsen weghalen. Maar de belangrijkste taak en tijdsbesteding van een fietscoach is toch het waarschuwen.'

De fietscoaches worden onder meer ingezet rond de blauwe vakken bij het station, waar fietsers hun fiets voor maximaal vier uur mogen neerzetten. De tijdslimiet werd ingesteld om te voorkomen dat forenzen hun fiets er de hele dag lieten staan, waardoor het winkelend publiek geen plaats meer kon vinden. Fietscoaches informeerden tijdens de ochtendspits forenzen over de maatregel en verwezen hen naar de andere stallingen. Westenberg is redelijk positief over het resultaat. 'Het begint schoner te worden op het plein voor wat betreft foutparkeerde fietsen. Maar ik vind het eigenlijk net zo belangrijk dat de mensen die het traject doorlopen vaker weer gewoon werk vinden.'

Sebastiaan Westenberg (Zaandam): 'Het begint schoner te worden op het plein.'

Ronduit enthousiast is hij over de resultaten rond station Wormerveer. Daar stonden minstens 300 fietsen buiten de vakken. 'Na een paar weken met fietscoaches daalde het foutparkeeren gigantisch. Het staat ook niet meteen weer vol als ze hun hielen gelicht hebben. Na een eerste intensieve





In Denemarken kent men de fietscoach al langer. Fietsbutler noemt men hem daar, en hij geeft zelfs je fietsketting een druppeltje olie.

maand met inzet van alle vijf fietscoaches, gaan we nu nog één of twee keer per week langs om labels te hangen. Daar moet je geen drie maanden mee wachten, want dan kun je wel overnieuw beginnen.'

Preventief

Ronduit enthousiast is men in Eindhoven over de inzet van fietscoaches. 'De inzet van fietscoaches is een groot succes en vraagt om uitrol over het gehele binnenstadgebied', meldt een evaluatie van Ergon, de organisatie die in opdracht van de gemeente drie dagen per week in een pilot twee coaches inzette. Doel was het voorkomen van fietsdiefstal en het voorkomen van hinderlijk wildparkeren voor etalageruiten en dergelijke.

Samen spraken de coaches gemiddeld zo'n 55 fietsers per uur aan op hun gedrag. Het merendeel bedankte voor de info en gaf aan in het vervolg de stallingmogelijkheden te gebruiken. Ergon schat dat het gebruik van de openbare stallingen, tijdens de inzet van de fietscoaches, met minimaal 100 rijwielen per dag is toegenomen.

In Eindhoven constateerde men eveneens dat het wildparkeren weer snel toenam zodra de fietscoaches verdwenen. Maar ook dat er na verloop van tijd een preventieve werking uitging van de aanwezigheid van fietscoaches. Personen die de intentie hadden hun fiets wild te parkeren, kwamen met de fietscoach in zicht snel op andere gedachten.

Al met al voor Eindhoven voldoende reden om na de pilot door te gaan met de inzet fietscoaches, waarvoor zo'n € 25.000 per jaar wordt uitgetrokken.

Fietsbutlers

Overigens is de fietscoach niet een typisch Nederlandse uitvinding. In Denemarken was men er in 2010 al mee aan de slag. En, omdat Denen vaak net wat slimmer zijn in de communicatie, noemden ze het daar fietsbutlers. Ze werden vooral ingezet rond de metrostations in Kopenhagen, waar

fietsenrekken ongebruikt bleven en ieder ander vast object niet. Twee keer per dag pikten de butlers fout geparkeerde fietsen op en gaven ze een mini-servicebeurt. Beetje olie op de ketting, banden oppompen. Een briefje aan de fiets vroeg de gebruiker vervolgens of hij zo vriendelijk zou willen zijn de fiets de volgende keer zelf in het rek te zetten. En volgens berichten in de Deense media met succes. Toen het project startte, werden dagelijks 150 fietsen verplaatst naar de rekken, uiteindelijk liep dat aantal terug naar 30 tot 50 per dag. En, niemand werd kwaad als z'n fiets ineens ergens anders stond. Volgens de laatste berichten wordt het project uitgebreid.

Resumerend zijn er wel enkele lessen te trekken uit de ervaringen van de gemeenten die fietscoaches hebben ingezet. Fietscoaches kunnen (kosten)effectief zijn in situaties waar de fietsers een echt alternatief wordt geboden. Dat geldt temeer als het gaat om een nieuwe, nog onbekende, voorzieningen. De reikwijdte van een fietscoach is beperkt. Het is lastig om een fietser een stalling in de praten als die niet binnen zichtafstand is.

Het blijvend effect van een fietscoach die voor een korte periode wordt ingezet is gering, hoewel dit wellicht anders ligt bij de introductie van een nieuwe stalling. Wel kan men de fietscoach inzetten als voorloper van een handhavingstraject, dat het gedrag moet bestendigen. En de handhavers hoeven zich dan alleen nog maar te richten op een kleiner aantal hardnekkige foutparkeerders.

Je kunt een fietscoach natuurlijk een meer permanente rol geven in de organisatie door hem om op gezette tijden in te plannen om de fietsers weer even te herinneren aan de stallingmogelijkheden. Het herhalings-effect levert wellicht ook een bestendiger resultaat op.

Ten slotte nog een tip uit Eindhoven: begin 's ochtend op tijd, anders staan bij aanvang van de dienst al veel fietsen foutief geparkeerd en moet er een inhaalslag gemaakt worden.