

# Veilig stallen belangrijker dan beloning

Otto van Boggelen - CROW-Fietsberaad

**Het programma Fiets-en-Win heeft geleerd dat je selectief moet zijn bij het belonen van fietsers, zo blijkt uit de evaluatie. Veilig stallen vinden fietsers belangrijker dan meedoen aan een loterij.**

Ruim vier jaar geleden startte de gemeente Apeldoorn samen met het Fietsberaad het beloningsprogramma Fiets-en-Win. Fietsers die hun fiets in de stalling zetten, konden gratis meedoen aan een loterij. Zo hoopte de gemeente het fietsgebruik in het algemeen te bevorderen en het gebruik van de gratis bewaakte fietsstallingen in het centrum in het bijzonder. Gaandeweg haakten ook Eindhoven en Helmond aan.

Fiets-en-win ontwikkelde zich al snel tot meer dan een beloningssysteem met een loterij. De aanpak bleek goed te combineren met een toegangscontrolesysteem met barcodes, dat de aloude bonnetjes vervangt.

## Problemen met de prijzenpot

De brandstof van een beloningssysteem is natuurlijk de beloning. Zonder interessante beloningen mag je geen gedragsverandering verwachten. Uit het vooronderzoek wisten we al dat fietsers liever een spaarsysteem hebben dan een loterij met een kans op een prijs. Uit wat berekeningen op een bier-viltje bleek echter dat een spaarsysteem niet haalbaar was. De waarde per spaarpunt zou vrij hoog moeten en daardoor onbetaalbaar. Of de meeste fietsers zouden een half jaar moeten stallen voordat ze kleinigheidje bij elkaar hebben



gespaard. Bovendien profiteert vooral de frequente gebruiker van een spaarsysteem, terwijl we juist willen dat de incidentele gebruiker vaker stalt.

De keuze viel daarom op een loterijstelsel, waarbij de website Fiets-en-Win elk kwartaal een prijzenpot verloot onder de klanten die zijn ingecheckt in de stallingen. We zijn er daarbij van uitgegaan dat de plaatselijke middenstand zorgt voor een constante stroom van leuke en aantrekkelijke prijzen. Ze krijgen er exposure op de website en op beeldschermen in de stallingen voor terug.

In de praktijk bleek de medewerking van de middenstand tegen te vallen, mogelijk veroorzaakt door de gewijzigde economische situatie. Het verzamelen van voldoende prijzen bleek steeds meer een tijdrovende en dus kostbare klus, die vanwege het structurele karakter elke keer weer terugkwam. Het was overigens niet alles kommer en kwel, wat de prijzen betreft. Sparta verdient hier een eervolle vermelding. Verschillende malen stelde deze Apeldoornse fabrikant (elek-



**Gebruikers en niet-gebruikers van de stallingen in Apeldoorn en Helmond**

	Respondenten in de bewaakte stalling	Respondenten op straat..	
		..met sleutelhanger	..zonder sleutelhanger
Is vrouw	70%	75%	56%
Gemiddelde leeftijd	50 jaar	36 jaar	
Aanschafwaarde fiets	870 euro	550 euro	510 euro
Rapportcijfer gratis bewaakte stalling	8,5	8,2	7,9
Kent bijna alle stallingen	55%	37%	19%
<b>Over de loterij</b>			
Kent de loterij	50%	25%	0%
Geregistreerd voor loterij	18%	4%	0%
Rapportcijfer		6,3	
<b>Over het toegangscontrolesysteem</b>			
Kent het toegangscontrolesysteem	100%	97%	28%
Rapportcijfer	9,0	8,4	6,8

trische) fietsen ter beschikking. En de positieve reacties in de stalling van de prijswinnaars (bij het inchecken klonken enkele vrolijke piepjes) waren ook inspirerend. Toch was het moeizame vullen van de prijzenpotten een belangrijke reden voor de deelnemende gemeenten om eind 2013 te stoppen met de loterij. Daarnaast bleek uit een evaluatie die onderzoeksbureau D&B in opdracht van het Fietsberaad heeft gehouden dat de meerwaarde van de loterij beperkt is.

### Sleutelhangers gewild

D&B heeft op een aantal zaterdagen en koopavonden een korte enquête gehouden onder fietsers in de bewaakte stalling en op straat. De resultaten geven dus vooral een beeld van het winkelend publiek en niet zozeer van het (jongere) uitgaanspubliek, dat in de weekendnachten ook intensief gebruik maakt van een aantal stallingen. De enquêtes zijn in het voorjaar van 2013 gehouden in Helmond en Apeldoorn.

De verschillen tussen beide steden zijn klein.

Opvallend is dat tweederde van de fietsers die op straat bevestigd zijn, in bezit is van een Fiets-en-Winsleutelhanger. Zij hebben de voorgaande jaren dus minimaal één keer gebruik gemaakt van de bewaakte stallingen. Ook uit andere gegevens blijkt dat een hele grote groep fietsers af en toe in de stallingen komt. Zo zit op ongeveer de helft van de geparkeerde fietsen op straat een barcodesticker uit de stalling. En uit de incheckgegevens blijkt dat elke maand ongeveer twintigduizend verschillende fietsers minimaal één keer gebruik maken van één van de bewaakte stallingen van Apeldoorn. Veel mensen weten de weg naar de stallingen te vinden. Voor de evaluatie van de loterij is in de enquête gevraagd naar de bekendheid met, de deelname aan, en de waardering voor de loterij. Zoals te verwachten is de bekendheid het grootst bij de respondenten die in de stalling zijn onderzocht. De trouwe, frequente stallingbezoekers zijn in deze groep oververtegenwoordigd. De helft kent de loterij, maar de andere helft dus niet. Terwijl er heel wat registers zijn opengetrokken om de loterij onder de aandacht te brengen: beeldschermen in de stallingen, flyers, promotieteam, enzovoort. Hieruit blijkt weer hoe moeilijk het is bekendheid te geven aan een actie als het geen directe invloed heeft op het handelen van mensen. De bekendheid met het toegangscontrolesysteem met barcodes is veel groter. En van de fietsers zonder sleutelhanger is niemand bekend met de loterij. Terwijl je die laatste groep juist in de stalling wilt hebben.

### Registratie is een drempel

Hetzelfde patroon is te zien bij de registratie voor de loterij.

# fiets en win

18 procent van de ondervraagden in de stalling heeft een account op de website aangemaakt om mee te kunnen doen aan de loterij. Op straat is dat weer veel minder. Met de loterij worden dus vooral vaste klanten van de stalling bereikt. Dat hoeft op zichzelf geen probleem te zijn, als je een loterij wilt inzetten om bestaande klanten aan de stalling te binden. Volgens D&B heeft dat veel potentie. De noodzaak om een account aan te maken, was overigens wel een belemmering om mee te doen.

Hoewel het percentage geregistreerde fietsers relatief laag is, gaat het in absolute aantallen toch om behoorlijke aantallen. Enkele duizenden deelnemers per gemeente hebben zich geabonneerd op de nieuwsbrief en daarmee heeft de gemeente de mogelijkheid om rechtstreeks te communiceren met een belangrijke groep vaste klanten van de stalling. Tot slot de waardering voor de loterij. Deze is met een gemiddeld rapportcijfer 6,3 over de hele linie matig. Zowel bij de fietsers op straat als in de stalling. Of men nou meedoet aan de loterij of niet. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de onderzoekers in de analyse van de incheckdata niet hebben kunnen vaststellen dat het beloningssysteem heeft bijgedragen aan een hoger gebruik van de stalling.

## Technisch geslaagd

Achteraf gezien is veel techniek uit de kast gehaald om de loterij te organiseren. Dat kan veel simpeler, bijvoorbeeld door elke duizendste deelnemer te belonen met een leuke prijs. Tegelijkertijd hebben we juist het meeste geleerd van die techniek rond de registratie van fietsers, dat aanvankelijk een bijproduct was van de loterij.

Bijna alle fietsers vinden het inchecken met een barcodesleutelhanger een duidelijke verbetering ten opzichte van het bonnetjessysteem. Daarbij geldt: hoe trouwer de klant, des te positiever. Geen bonnetjes meer die kwijtraken en een betere controle bij de uitgang die een veilig gevoel geeft.

Ook voor de beheerder zijn er voordelen. Dankzij de barcodesticker op de fietsen kan deze bijvoorbeeld eenvoudig controleren hoe lang een fiets in de stalling staat. Maar ook heel praktisch: geen bonnetjes meer in de mond. En voor de gemeentelijke beleidsmedewerker resulteert de registratie in veel meer inzicht in het gebruik van de stallingen en de gebruikers. Deze ervaringen zijn voor Apeldoorn en Helmond redenen om wel door te gaan met het registratiesysteem.



## Gemak versus veiligheid

Hoewel de meeste fietsers positief zijn over het modernere toegangscontrolesysteem, mag niet verwacht worden dat het doorslaggevend is om de gratis bewaakte stallingen te gebruiken. Het is hoogstens een klein zetje in de goede richting. De evaluatie geeft een beeld welke factoren van belang zijn.

Het imago van de stallingen in Helmond en Apeldoorn is in ieder geval geen belemmering. Fietsers geven de gratis bewaakte stallingen een hoog rapportcijfer. Frequente gebruikers zijn het positiefst, maar zelfs fietsers die bijna nooit in de gratis bewaakte stallingen komen, geven gemiddeld bijna een 8. Wellicht is dat te danken aan het feit dat de stallingen gratis zijn.

Ook de bekendheid van fietsers met de bewaakte stallingen is redelijk, maar hier is nog wel iets te winnen. Met name bij de fietsers die niet zo vaak in de stallingen komen. Ongeveer een kwart van de fietsers die op straat ondervraagd zijn, kende (bijna) alle bewaakte stallingen. Een randvoorwaarde om überhaupt gebruik te kunnen maken van de stallingen.

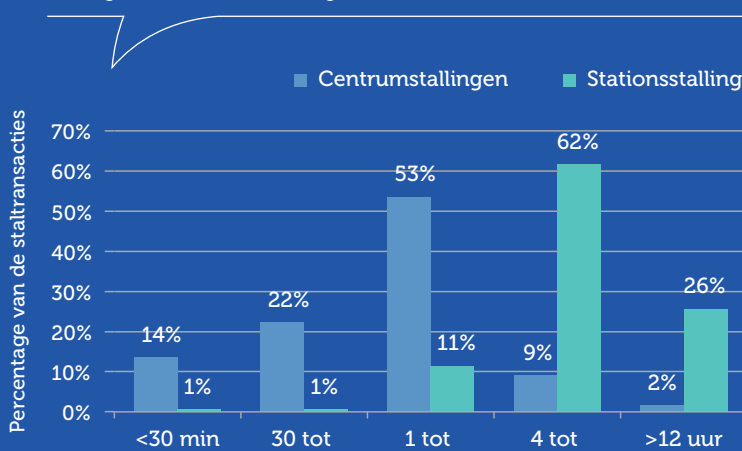
## Voorbeeld Helmond: de nieuwe stationsstalling

Alle stallingen in Helmond zijn aan de website VeiligStallen.nl gekoppeld. Dat geldt ook voor de nieuwe chipstalling bij het station, die op 9 februari 2014 werd geopend. Hierdoor hebben we een aardig beeld van de gebruikers van deze nieuwe stationsstalling. In de eerste drie maanden maakten 5.500 verschillende fietsers gebruik van de nieuwe stationsstalling. Bijna de helft van de stationsstallers heeft eerder gebruik gemaakt van één van de bewaakte stallingen in het centrum van Helmond. Dit zijn dus de bekende klanten. Zij kunnen er profijt van hebben als het toegangscontrolesysteem van de stationsstalling en de centrumstallingen vergelijkbaar is.

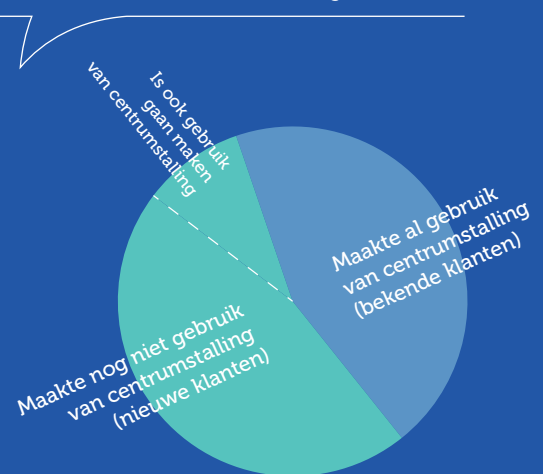
### Gebruikers nieuwe stationsstalling Helmond

Ruim de helft van de gebruikers van de nieuwe stationsstalling is nog niet eerder in een bewaakte stalling in het centrum van Helmond geweest. Dit zijn 3.000 nieuwe klanten, die ook een barcode-sleutelhanger krijgen voor de centrumstallingen. Ongeveer een zesde van deze nieuwe stationsklanten heeft in de periode februari-april ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van minimaal één bewaakte stalling in het centrum van Helmond. De koppeling tussen de stationsstalling en de centrumstallingen levert in de eerste drie maanden dus 500 nieuwe klanten voor de centrumstallingen op.

Stallingsduur bewaakte stallingen Helmond



Gebruikers van de nieuwe stationsstalling Helmond



De fietsers op straat is gevraagd waarom ze deze keer op straat stallen en niet in de bewaakte stalling. Uit de antwoorden blijkt dat het vaak een afweging is tussen 'gemak en snelheid' aan de ene kant en behoefte aan een veilige plek voor de fiets aan de andere kant.

Heel belangrijk daarbij is de stallingsduur. Veel mensen kiezen voor het parkeren van de fiets op straat, omdat het sneller is, gemakkelijker en dichter bij de bestemming. Dat is vooral van belang als men maar kort in de stad hoeft te zijn. De meeste straatstallers maakten af en toe ook gebruik van de gratis bewaakte stallingen, met name als ze langer in het centrum zijn om te winkelen of om uit te gaan. Bescherming van de fiets tegen diefstal en vandalisme weegt dan (soms) iets zwaarder dan gemak en snelheid.

Ook de fietsers die in de bewaakte stallingen zijn ondervraagd geven veiligheid als belangrijkste reden om bewaakt te stallen. Voor een enkeling aangevuld met comfortaspecten, zoals 'er hangt daar een spiegel'. De afweging tussen 'gemak en snelheid' enerzijds en 'veiligheid' anderzijds zal niet alleen

verschillen per bezoek, maar ook per individu. De frequente gebruiker van de bewaakte stallingen is gemiddeld wat ouder, vaker een vrouw en heeft een duurdere fiets.

### VeiligStallen.nl

Conclusies: om het gebruik van de bewaakte stallingen te stimuleren, kan het beste ingespeeld worden op de behoefte aan veiligheid bij fietsers die hun fiets minimaal een uur willen parkeren. Dat zijn mensen die uitgebreid gaan shoppen, uitgaanspubliek, werknemers en ook centrumbewoners. Het belang van veiligheid is ook de reden dat we Fiets-en-Win.nl hebben omgedoopt in VeiligStallen.nl. Bekendheid met de stallingen is een randvoorwaarde en de website VeiligStallen.nl kan daaraan bijdragen (zie ook het artikel: Fietsen in de cloud). Speciale acties, zoals een loterij, kunnen ingezet worden als een kortdurende prikkel om de aandacht voor de stalling te vergroten. Zorg dan wel voor echt spraakmakende prijzen en uitgebreide communicatie bij de potentiële doelgroep. De drempel voor deelname moet zo laag mogelijk zijn. Bij voorkeur moet de doelgroep automatisch deelnemen.