

# > Fietsambitie genoeg bij NS



Directeur NS Fiets Herman Gelissen (l.) en OV-fiets directeur Kaj Mook (r.) willen de nieuwe intenties van NS ten aanzien van de fiets zien waar te maken.

Ron Hendriks

**Enthousiasme kan de nieuwe NS fietstop in ieder geval niet worden ontzegd. Zowel Herman Gelissen, de kersverse directeur van NS Fiets, als Kaj Mook, de onlangs benoemde directeur van OV-fiets, gaan zich de komende tijd inspannen om de keten fiets-trein te versterken. Ondanks wat erfenissen zijn beide directeuren voortvarend van start gegaan.**



Vooral OV-fiets heeft een turbulente tijd achter de rug. Nog niet zolang geleden stond het huurfietsconcept op wankelen toen de toenmalige Stichting OV-fiets, Prorail en NS over straat rolden in een machtsstrijd rond het OV-fiets concept. NS trok uiteindelijk aan het langste eind en men mag de komende drie jaar bewijzen dat het bedrijf niet zo log en bureaucratisch is als de Stichting OV-fiets beweerde. Daartoe is een aparte NS BV opgericht, met aan het roer directeur Kaj Mook, een 30-jarige planoloog met een NS én een OV-fiets verleden. Mook: 'Ik heb de afgelopen jaren binnen NS in de stationsontwikkeling gewerkt. In die tijd ben ik gevraagd voor het bestuur van de Stichting OV-fiets. Net toen ik er zat, begonnen de moeilijkheden. Ik heb nog een half jaar geprobeerd de partijen bij elkaar te brengen, maar dat lukte niet

echt. Daarop ben ik uit het bestuur gestapt om belangenverstremgeling te voorkomen.'

Toen het stof optrok, werd Mook gevraagd als directeur van de nieuwe OV-fiets BV. Wat hij aantrof viel hem niet mee. Kaj Mook: 'Het is duidelijk dat er door die anderhalf jaar strijd over OV-fiets het nodige is blijven liggen. Er is achterstallig onderhoud, maar er is ook te weinig aandacht geweest voor de klant. Dat merkte je aan afvlakking van de groeicijfers. Aan de andere kant heeft het conflict ook positieve punten opgeleverd. Er liggen nu prestatieafspraken die een mooie opstap zijn naar nieuw succes. Maar naar mijn gevoel heeft het conflict node-loos tijd gekost.'

## **Break-even**

De BV kreeg de OV-fietsen samen met 40.000 klanten en 140 huurlocaties. In 2010 rekt Mook op 100.000 klanten op zeker

*'Door die anderhalf jaar strijd over OV-fiets is het nodige blijven liggen. Er is achterstallig onderhoud, maar er is ook te weinig aandacht geweest voor de klant.'*



*Mook: 'Voor 25.000 euro krijg je vier fietsenkluisen en fietsen en OV-fiets zorgt dan voor exploitatie.'*



*Gelissen: 'Als een gemeente bijvoorbeeld de bezettingsgraad van de stallingen wil hebben of telcijfers, dan kunnen ze die krijgen.'*

200 locaties, goed voor één miljoen ritten. Maar voor het zover is moet er nog wel het nodige gebeuren. 'Dit jaar besteden we veel aandacht aan het op orde krijgen van de systemen, zoals de organisatie, de financiële administratie en de ICT. NS investeert de komende drie jaar zo'n zeven miljoen euro in OV-fiets. Tegen 2010 moeten we dan break-even kunnen draaien.'

Break-even draaien is ook een taak die Herman Gelissen heeft meegekregen van zijn NS-bazen. De voormalige regiodirecteur van NS, die sinds een maand of vijf bij NS Fiets BV de scepter zwaait, moet het daarbij echter niet hebben van de 86 fietsenstallingen die hij exploiteert. 'De stallingen kennen een exploitatietekort van negen ton per jaar. Maar de totale BV is wel kostendekkend doordat de bagagekluisen ongeveer zo'n zelfde

zien. Om het gebruik van de bewaakte stallingen op te voeren zoeken we samen met gemeenten naar creatieve oplossingsrichtingen, zoals het tarief verlagen, maar dan stellen we voor dat de gemeente ons risico afdekt.'

#### **Automatische stallingen**

Om de beschikbare stallingcapaciteit optimaal te benutten adviseert het Fietsberaad een integrale aanpak van de bewaakte en onbewaakte stallingen. De gemeente zou daarin de regie moeten voeren. Ook Gelissen bepleit een integrale aanpak, maar met de regierol voor gemeenten is hij het niet eens. 'Ik geloof nadrukkelijk in het overlegmodel. NS, ProRail en de lokale gemeente zijn samen verantwoordelijk voor de stallingen rond stations. Ik probeer daarom beheerconvenanten met gemeenten af te sluiten. Soms is het voorplein erg rommelig. De ketenmanager van de NS praat daar dan met de gemeente over en neemt de fietsenstallingen daarin mee. En in goed overleg komen we er dan meestal wel uit.'

Die benadering strookt volgens Gelissen ook met de nieuwe missie van NS Fiets: het faciliteren en stimuleren van fietsgebruik rond het ov. 'Dat is anders dan een aantal jaren geleden. Toen ging het nog alleen om het rendabel maken van betaalde fietsstallingen.'

Van de in totaal 86 stallingen van NS Fiets zijn er 43 geautomatiseerd. Dat worden er uiteindelijk zo'n 56. Automatiseren helpt zeker ook wel om de zaak kostendekkend te maken? 'Dat is absoluut niet de reden dat we automatiseren', aldus een stellige Gelissen. 'In 2010 moeten de stallingen open zijn van een kwartier voor tot een kwartier na laatste trein. Als je niet automatiseert zou je extra mensen moeten inhuren en daar zou je

*'Om het gebruik van de bewaakte stallingen op te voeren zoeken we samen met gemeenten naar creatieve oplossingsrichtingen, zoals het tarief verlagen.'*

bedrag opleveren.'

Uit een recent onderzoek van het Fietsberaad in Haarlem, Leiden, Eindhoven en Nijmegen blijkt dat de NS-stallingen nogal wat lege plaatsen laten zien. Bovendien zetten steeds meer gemeenten in op gratis bewaakte stallingen. De betaalde stallingen van Gelissen krijgen het er dus niet makkelijker op. Gelissen: 'Gemiddeld staat 25 procent van de NS-stallingen leeg. Dat komt ook doordat we op veel plaatsen oude rekken hebben waarvan de bovenste plaatsen niet gewild zijn. Maar de gratis stallingen spelen inderdaad ook een rol. In Groningen zie je bijvoorbeeld dat de nieuwe gratis stalling het Stadsbalkon ertoe leidt dat de NS-stalling veel lege plekken laat



op leeglopen. Ik weet dat mensen niet altijd blij zijn met automatische stallingen. Maar je moet wat. En als mensen eraan gewend zijn, vinden ze het wel plezierig, zo blijkt uit onderzoek. Alleen de beleving is niet positief genoeg, blijkt ook. En dat gaan we verbeteren. Daarbij kun je denken aan betere verlichting, extra tourniquets en dergelijke.'

#### **Vélib**

Belangrijkste vaste klant van de NS-stallingen is trouwens OV-fiets. Mede omdat de voormalige Stichting OV-fiets er geen brood in zag de formule bij NS Fiets onder te brengen, werd de aparte OV-fiets BV opgericht. Hoewel de organisaties formeel en bestuurlijk zijn gescheiden, delen ze gebroederlijk dezelfde verdieping in een kantoorpand boven Utrecht CS. Mook: 'En dat is soms erg handig. Want meestal praten we met dezelfde beheerders van de stallingen en dat gaat dan in één moeite door.'

Voor fietsverhuur op andere locaties dan stations kan OV-fiets niet meeliften met NS Fiets. Volgens Kaj Mook leveren die locaties vooralsnog ook maar een beperkte bijdrage aan de beoogde groei naar jaarlijks één miljoen OV-fietsritten. 'Een grote stationsstalling levert maandelijks zo'n 3000 ritten op. Bij een bushalte kom je hooguit op enkele tientallen per maand. Qua rittengroei ligt daar dus niet onze prioriteit. Deze locaties zijn echter wel heel belangrijk om onze pay off 'OV-fiets: overal

*'Ook wij zijn gaan kijken in Berlijn en Parijs, naar Vélib. Mooie systemen, maar het gaat daar toch om een andere markt.'*

een fiets' verder invulling te geven. Ik geloof in dat kader ook erg in binnenstedelijke locaties, zoals in Amsterdam in combinatie met de Lockerstallingen of met Lock-and-go in Eindhoven. Ook wij zijn gaan kijken in Berlijn en Parijs, naar Vélib.

Mooie systemen, maar het gaat daar toch om een andere markt. In Parijs wil men mensen op de fiets krijgen. OV-fiets richt zich op het natransport van het ov, dat is iets anders.' Voor lokale en regionale overheden zijn er tegenwoordig trouwens minder juridische hindernissen te nemen om de OV-fiets binnen te halen, weet Mook. 'Het probleem was eerst dat lokale overheden OV-fiets subsidieerden. Dat gaf moeilijkheden omdat dit Europees gezien als staatsteun werd aangemerkt. Nu koopt men complete locaties - voor 25.000 euro krijg je vier fietsenkluisen en fietsen - en OV-fiets zorgt dan voor exploitatie. Dan heb je met Europese beperkingen niets meer te maken.'

#### **Marketingkracht**

Mook en Gelissen zijn het er over eens dat hun BV's wel profiteren van de grote NS-broer. Mook: 'Sterk punt is de marketingkracht van NS. Zo ging de directie bij de presentatie van het jaarverslag met de OV-fiets. En een advertentie in SPOOR leverde al binnen een week dozenvol aanmeldingen op. Ook de elektroscoter die op proef draait in Den Haag - powered bij OV-fiets - levert veel publiciteit op. Daar kom binnenkort misschien wel de Segway bij. Ik moet soms de marketingjongens afremmen omdat ze zoveel met OV-fiets willen. Dat is het beste bewijs van de intenties die NS heeft met OV-fiets.' Die goede intenties gelden ook voor NS Fiets, onder meer als het om de contacten met gemeenten gaat. Die kunnen van Gelissen bijvoorbeeld alle informatie krijgen die ze nodig hebben. 'Vroeger zaten zowel wij als Prorail boven op de gegevens. Dat ligt nu duidelijk anders. We willen graag samenwerken en daarbij open kaart spelen. Op die basis kunnen we dan gezamenlijk tot een plan komen. En als een gemeente bijvoorbeeld de bezettingsgraad van de stallingen wil hebben of telcijfers, dan kunnen ze die krijgen. Laat ze me maar bellen.'