

## **Fietsservicepunt regio Amsterdam**

Anne-Carlijn Kommers – BAM Infra – [annecarlijn.kommers@bam.com](mailto:annecarlijn.kommers@bam.com)

Puck Loendersloot – student - [puckloen@gmail.com](mailto:puckloen@gmail.com)

Sander Buningh – BAM Infra – [sander.buningh@bam.com](mailto:sander.buningh@bam.com)

### **Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 23 en 24 november 2023, Brussel**

#### **Samenvatting**

De vraag naar ruimte voor bijvoorbeeld woningen is gestegen en dit zal de komende jaren doorzetten. Door deze verdichting neemt de mobiliteitsvraag toe waardoor het in toenemende mate een uitdaging wordt om steden leefbaar en bereikbaar te houden. Voor deze groeiende behoefte komt het concept van mobiliteitshubs naar voren als potentiële oplossing. Deze hubs, gelegen op centrale punten, combineren verschillende functies en hebben als doel de overstap en het gebruik van duurzame vervoermiddelen als de fiets te bevorderen. Eén van de verschijningsvormen waar vanuit BAM aan gewerkt wordt is het 'Fietsservicepunt'.

Het Fietsservicepunt is het moderne (tank)station voor de fietser en daarmee een steunpunt onderweg, vooral gericht op de forens. Het Fietsservicepunt is er om de forens te stimuleren dagelijks te fietsen. Daarom wordt er ook samengewerkt met werkgevers en overheid. Het onderzoek is uitgevoerd vanuit BAM Infra in samenwerking met het fietsprogramma Schiphol en de Green Deal Fiets vanuit de Metropoolregio Amsterdam.

Het doel van dit onderzoek is om de juiste voorzieningen en behoeften in kaart te brengen voor de Fietsservicepunten en forenzen te stimuleren de fiets als vervoerswijze te kiezen. Om dit doel te kunnen behalen is de volgende hoofdvraag opgesteld: "Wat is er nodig om een Fietsservicepunt te realiseren?"

Welke functies willen gebruikers terugzien? Hierin kwamen vooral een aantal praktische zaken als reparatieservice, kunnen overstappen, toilet en kleinschalige horeca naar voren. Welke partijen zijn nodig? Meest kansrijk is een publiek-private samenwerking met ruimte voor sociaal maatschappelijke doelen. Wat zijn succesfactoren voor een goede exploitatie? Met name schaalbaarheid en transparantie in kosten en baten. Zowel voor realisatie als exploitatie.

Op basis van dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen gevormd:

1. Bekijk potentiële locaties altijd vanuit de pijlers overstap, service en gemak voor de meeste kans op gebruik en draagvlak onder de doelgroepen;
2. Draag (aantoonbaar) bij aan de mobiliteitstransitie. Het bieden van haalbare alternatieven voor het particuliere autogebruik en bevorderen van modal shift;
3. Zorg voor inclusiviteit, Fietsservicepunten kunnen een bijdrage leveren aan toegankelijke, betaalbare en duurzame (gedeelde) mobiliteitsopties voor doelgroepen die dat nu niet hebben;
4. Verbeter de ruimtelijke kwaliteit (placemaking). Fietsservicepunten kunnen ruimte creëren voor een duurzame, groene en gezonde publieke inrichting;
5. Bevorderen van de energietransitie. Steeds meer micro mobiliteit wordt elektrisch en vraagt om laadinfrastructuur. Fietsservicepunten kunnen bijdragen in het duurzaam en veilig opwekken, opslaan en distribueren van energie.

## 1. Introductie

Wat is jouw excuus om niet naar je werk of studie te fietsen? Naar deze excuses zijn gekeken binnen het Schipholgebied, waar (enkel op mooie dagen) ca 3.000 medewerkers op de fiets naar hun werk komen en gaan, van de ruim 66.000 medewerkers. Het doel van Schiphol is om eind 2024 dagelijks 10.000 medewerkers op de fiets te krijgen.

Het lage aantal fiets-forenzen is een negatieve ontwikkeling ook in vergelijking met de voorspelde groei van de Randstad tot 2040. Ondanks de groei moeten mensen namelijk gemakkelijk en snel naar hun werk of school kunnen komen. De groei van de Randstad neemt een uitdaging met zich mee in velen aspecten met één daarvan de ruimtelijke omgeving. De fiets kan hierin een positieve bijdrage aan leveren. De excuses om niet te gaan fietsen liggen voor een groot deel bij ontbrekende regelingen en voorzieningen, volgens onderzoek van Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2022).

In het onderzoek van Claessens Erdmann & goinGDutch (Claessens Erdmann & goinGDutch, 2022) zijn deze regelingen en voorzieningen onderzocht voor het Schipholgebied, tijdens de interviews kwamen de volgende punten naar voren die de forens graag zou willen:

- Fiets-app, voor kilometers bij te houden, weer check, pechhulp
- Omkleedruimte met kluisjes
- Veilige fietsenstalling met laadmogelijkheden
- Stomerij of afhaalpunt van pakketdienst
- Horeca met gezonde artikelen
- Onderhoud en reparatie

Deze excuses om niet op de fiets te stappen moeten aangepakt worden om de beleidsdoelen te halen (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2018)

Uit onderzoek van Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2022) is gebleken, dat als de juiste regelingen en voorzieningen aanwezig zijn er 25% van de auto-forenzen bereid is te kiezen voor een ander vervoersmiddel. In het meest positieve geval wordt er

dan gekozen voor de fiets, zoals weergegeven in Figuur 1. In de werkelijkheid zal deze 25% opgesplitst worden over de fiets en OV, waarbij het wel de wens is dat het voor- en natransport de fiets wordt gebruikt. Buiten voorzieningen en regelingen is tevens nog een kans, want de helft van de auto ritten is korter dan 7,5 km, wat een goed fietsbare afstand is (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2018).



*Figuur 1: Auto-forenzen zijn met de juiste voorzieningen bereid om de fiets te pakken (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2018).*

Uit recent onderzoek van Van Ommeren (Kees van Ommeren, 2021) is gebleken dat de coronapandemie in het fietsgebruik toch een twist aangegeven heeft. Mensen werken meer thuis en de verwachting is dat dit blijft, dit heeft tot gevolg een reductie van woon-werk en zakelijke kilometers.

Daarnaast vindt ook een verschuiving in de modaliteitskeuze van deze kilometers, 5% van de treinreizigers kiest in plaats van de trein in de toekomst voor de fiets (4%) en auto (96%). Deze verschuiving vindt ook plaats bij de bus, tram en metro, alleen is de samenstelling van de mobiliteitskeuze anders verdeelt, namelijk 40% kiest voor de fiets, 50% voor de auto en 10% voor overige vervoerswijze. De afname van woon-werk en zakelijke kilometers levert de maatschappij velen baten op: 200 miljoen euro per jaar aan filekosten en ruim 300 miljoen per jaar aan de reductie van ongevallen.

Een Fietsservicepunt kan ondersteunen bij het stimuleren van het gebruik van de fiets.

We hanteren hierbij als definitie:

*Het Fietsservicepunt is een modulair, innovatief en duurzaam serviceconcept gericht op de fietser, met passende functies en faciliteiten die bijdragen aan een efficiënte en comfortabele woon-werktrip met gebruikmaking van de fiets. Het is een plek waar fietsers na een afgelegde reis terecht kunnen voor meerdere behoeftes, passend bij de locatie. Het is het steunpunt voor de fietser onderweg, zowel voor verwachte al onverwachte zaken. (Het idee voor het eerste Fietsservicepunt op Schiphol Noord wordt een combinatie tussen overstap, reparatie en gemak.)*

In deze paper wordt is een antwoord gezocht naar

“Wat is er nodig om een Fietsservicepunt te realiseren?”.

Hierbij zijn drie onderzoeksvragen opgesteld om deze vraag te beantwoorden.

1. Welke functies en behoeftes willen de stakeholders terugzien in het Fietsservicepunt?
  - Stelling: Wat de stakeholders terug willen zien is een verzorgde locatie waar ze ondersteund kunnen worden met onverwachtse zaken en kunnen recreëren.
2. Welke partijen zijn nodig voor de totstandkoming van een Fietsservicepunt?
  - Stelling: Voor de totstandkoming van een Fietsservicepunt is een publieke en private partij nodig. Beide zorgen op een andere manier voor het benodigde draagvlak.
3. Wat zijn de succesfactoren voor een goede exploitatie?
  - Stelling: De succesfactoren van een goede exploitatie zijn duidelijkheid en transparantie tussen betrokken partijen.

In een eerder onderzoek van Puck Loendersloot is ook naar onder andere deze vraag onderzoek gedaan.

In deze paper wordt een vervolg onderzoek gedaan met dezelfde inhoud van de enquête en dezelfde opbouw van de interviewvragen.

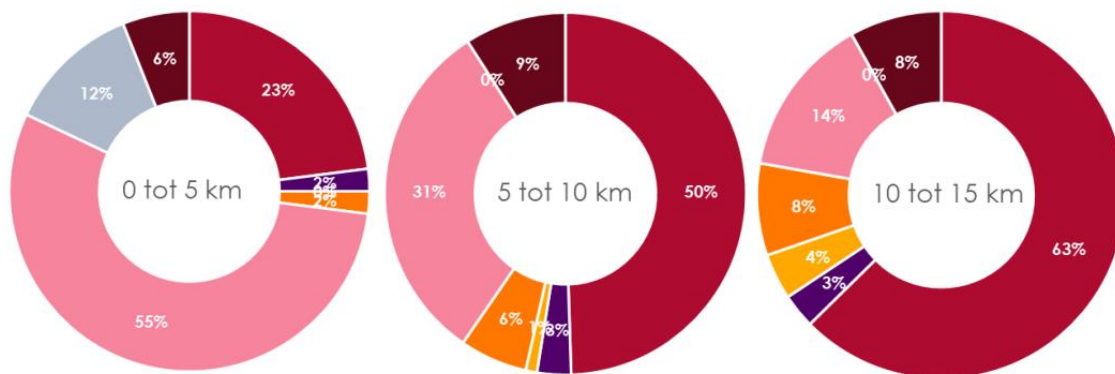
## 2. Literatuur- en dataonderzoek

### 2.1 Fietsgebruik

Minimaal 150 minuten bewegen op een dag is de richtlijn vanuit de Gezondheidsraad. 54% van de Nederlanders voldoet aan deze richtlijn, daarnaast behaalt ca 1/3 dit al met de dagelijks loop en fiets bewegingen. Dit kwam uit de analyse die vanuit het Mobiliteitspanel Nederland is gedaan (M. De Haas, 2019).

Dat er veel mensen fietsen is ook terug te zien in de groei van het aantal fietsers in grote gemeenten. De fiets is zelfs het snelst groeiende vervoermiddel binnen de gemeente Amsterdam. 1992-2017 zijn de fietsverplaatsingen per dag gegroeid van 445.000 naar 665.000. Door de uitbreiding van de gemeente Amsterdam is de prognose dat dit blijft groeien, het wordt nu geschat op 10% (Gemeente Amsterdam & Afdeling Verkeer en Openbare ruimte, 2017). Er is inderdaad een lichte stijging binnen de fiets verplaatsingen te zien binnen onderwijs en woon-werk. Dit mede doordat het merendeel van de werkgevers fietsfaciliteiten beschikbaar stelt voor zijn of haar werknemers. Bijvoorbeeld stalling, omkleedruimtes, douches, een fietspomp en kluisjes. 51% van de werkgevers biedt een vergoeding voor de aanschaf (M. De Haas, 2020).

Kijkende naar de dagelijkse bewegingen. Pakt meer dan de helft (52%) de fiets naar de onderwijsinstelling. Bij de werkende ligt dit percentage lager, 27% pakt de fiets, dit percentage ligt hoger dermate de reisafstand relatief korter wordt. In de ochtendspits is een piek te zien in het fietsgebruik waarvan werk (21% een onderwijs (60%) onderweg is. In tegenstelling met de middag die veel verspreider is. Vrouwen fietsen meer naar hun werk dan mannen (M. De Haas, 2020).



Figuur 2: Verdeling van het aantal woon-werkverplaatsingen naar vervoerwijze, (M. De Haas, 2020)

Het fietsgebruik ligt namelijk niet alleen aan 'harde' factoren, zoals de bebouwde omgeving en schikkende infrastructuur. Zoals al eerder is besproken ligt het ook aan bijvoorbeeld attitudes en verwachtingen van mensen (Heinen, 2011).

Er zijn verschillende factoren waarom de forens eerder zou kiezen voor de fiets als vervoersmiddel tussen woon-werk. Ten eerste neemt een werknemer sneller de fiets als zij/hij positief tegen de fiets aankijken. Maar ook de omgeving neemt hier een belangrijke rol in. Wanneer de verwachting er is om de auto te pakken naar het werk, zullen werknemers vaker de keuze maken de fiets te laten staan.

Daarom zouden werkgevers actiever hun werknemers moeten aanmoedigen om de fiets te kiezen voor vervoerswijzen (Heinen, 2011). Ten tweede helpen voorzieningen ook mee in het stimuleren van het fietsgebruik, zoals een overdekte fietsenstalling, omkleedruimtes en ook een ov-halte in een straal van 500m. Maar ook een regeling, zoals fietskilometervergoeding is een stimulerende factor (Heinen, 2011).

Uit onderzoek (Blauw Research bv, 2016) is gebleken dat 19% van de recreatieve fietser een rust plek mist, en 50% mist dit regelmatig. Ook ontbreekt horeca aanbod op velen fietsverbindingen namelijk 27% en 58% mist dit zo nu en dan.

Vanuit een onderzoek van goinGDutch is gekeken naar de fietsprofielen in combinatie met het aantal kilometers die afgelegd wordt. Onderstaand figuur geeft daarvan een weergave. De eigenschappen van de verschillende groepen zijn in een ander onderzoek verder uitgewerkt welke terug is te vinden in figuur 4.



Figuur 3: Afstanden en fietsprofielen (goinGDutch, 2021)

De forens is in vijf verschillende types ingedeeld. Deze vijf type fietsers zijn geïnspireerd om de interviews die Marcel van Beek destijds heeft gevoerd met medewerkers van Schiphol (goinGDutch, 2021). Deze interviews zijn gehouden voor de studie naar het concept waar de wensen van de toekomstige gebruiker te zien zijn. Dus hierin 5 verschillende type gebruikers met allemaal andere wensen aangaande over het Fietsservicepunt.

	1	2	3	4	5
	Retro fietser	Lifestyle fietser	Sportieve fietser	Eco fietser	Speed fietser
Afstand	1-7 km	5-15 km	10-30 km	5-25 km	10-30 km
Frequentie	2x per week vooral in de zomer	2x per week vooral in de lente en zomer	2-4x per week	3-4x per week	2-4x per week
Afkomstig	Uit een stedelijke omgeving	Uit een stedelijke omgeving en daar buiten	Uit een stedelijke omgeving en daar buiten	Uit een stedelijke omgeving en daar buiten	Uit een stedelijke omgeving en daar buiten
Type fiets	Stadsfiets (met versnellingen)	Lifestyle fiets	Sportfiets (9-12 versnellingen)	E-bike	Speedpedelec
Type kleding	Gewone kleding	Trendy overkleding	Sportieve fietskleding	Gewone kleding eventueel regenpak	Sportieve fietskleding
Eventuele afweging	Kosten en vrijheid (onafhankelijkheid tijd)	De 'look' fietsen als onderdeel van de identiteit	Gezondheid, sport als plezier, hoge kwaliteit, flexibiliteit	Kosten, milieu en duurzaamheid, het goede voorbeeld geven	Gezondheid, sport als plezier, hoge kwaliteit, flexibiliteit

Figuur 4: Vijf type fietsers (goiGDutch, 2021)

## 2.2 Fietsservicepunt

Een Fietsservicepunt is een vorm van een 'hub'. Hierdoor is onderzoek gedaan naar de visie van Amsterdam (Gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte, 2021). In dat document zijn verschillende types beschreven. Waaronder de buurthub en de wijkhub. De buurthub dit is een vrij kleinschalige hub waar de faciliteiten zijn voor een beperkte omgeving. Het doel is vooral om het autobezit te verminderen en de leefomgeving te verbeteren.

Functies die hier kunnen plaatsvinden zijn het opladen van voertuigen, deelmobiliteiten en een ov-verbinding naar een wijkhub. Een wijkhub is wat groter en faciliteert hiermee een groter gebied. Het grootste doel van deze hub is om zo min mogelijk auto bewegingen te hebben binnen de wijk. Functies die hier kunnen zijn pakket hub, overslag, deelmobiliteit, opladen voertuig, parkeren bewoners, parkeren bedrijven, parkeren bezoekers, parkeren forenzen en horeca.

Uit een gesprek met verschillende partijen die betrokken (Schiphol, LoMinck, Mijksenaar, NexTechnician, Green Business Club Zaanstad, BAM, NS en Breikers) zijn bij het Fietsservicepunt komt naar voren dat er een aantal primaire en secundaire functies bij een Fietsservicepunt aanwezig moeten zijn.

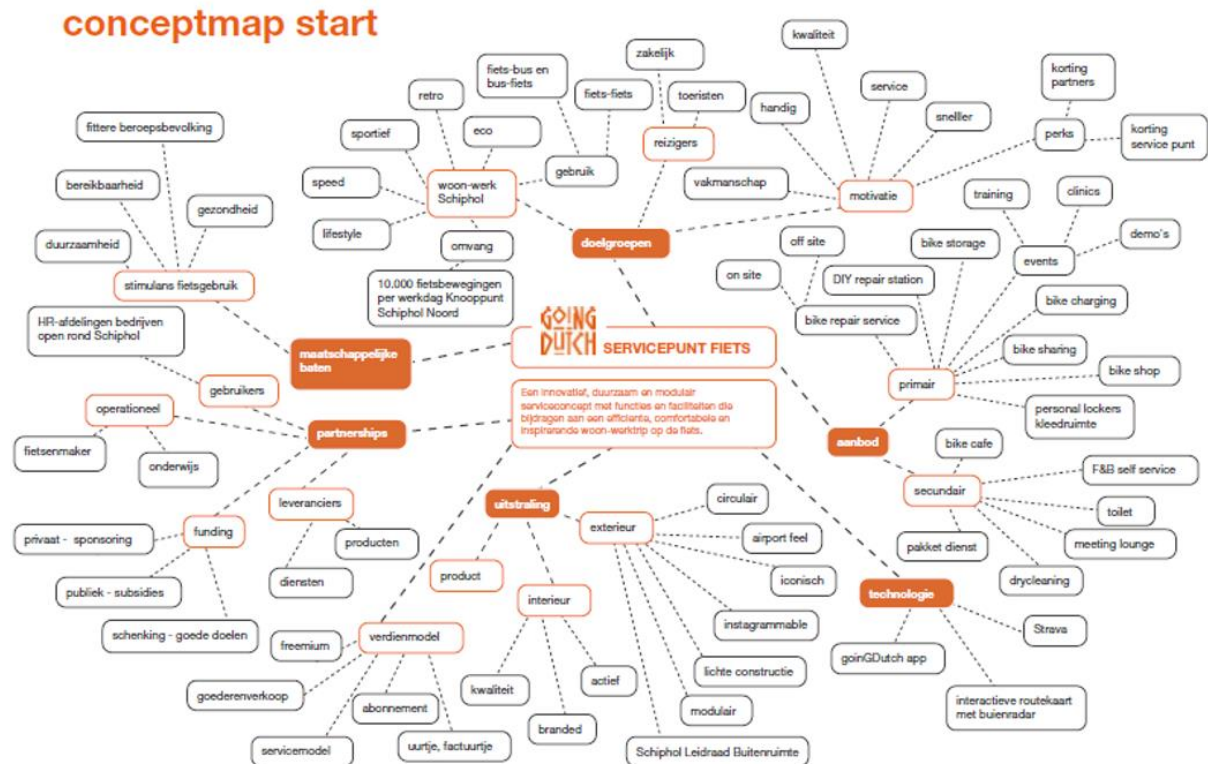
In het volgende figuur wordt daar een uitwerking van laten zien.

Primaire functies	Secundaire functies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fietsenmaker;</li> <li>• Doe het zelf reparatie punt;</li> <li>• Fietsenstalling;</li> <li>• Deelfietsen;</li> <li>• Oplaadpunt voor de E-bike;</li> <li>• Fietsenwinkel;</li> <li>• Omkleedruimte/persoonlijke kluisjes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horeca;</li> <li>• Selfservice voor drinks &amp; food;</li> <li>• Toilet;</li> <li>• Ruimte voor evenementen of vergaderingen;</li> <li>• Stomerij;</li> <li>• Pakketdienst (bijv. een PostNL-punt);</li> <li>• Boodschappen ophaalpunt;</li> <li>• Maatschappelijke ruimte</li> <li>• Proefrit mogelijkheden met nieuwe duurzame modaliteiten;</li> <li>• Kunst (galerij).</li> </ul>

Figuur 5: Functies mogelijkheden Fietsservicepunt

### 3. Methode

In het volgende deel worden de onderzoek aanpak, het ontwerp, de verzameling van gegevens en de analysemethode toegelicht om inzicht te verschaffen over de manier waarop onderzoek naar 'Fietservicepunt' tot nu toe is uitgevoerd.



Figuur 6: Mindmap Fietservicepunt (goinGDutch, 2021)

De basis ligt in een opmerking van toenmalig staatssecretaris Stientje van Veldhoven op bezoek bij Fietsambassadeur Schiphol. "Als ik op de fiets naar Schiphol zou gaan zou ik het fijn vinden om een steunpunt onderweg te hebben, waarom bestaat dat niet voor de fiets?".

Om dit te onderzoeken is vanuit het fietsprogramma goinGDutch achtereenvolgens:

Behoeftte in kaart gebracht verschillende typen (Schiphol) fietsers;

1. Op basis van interviews stakeholders een mindmap gemaakt van functie van een Fietservicepunt.
2. Een conceptueel ontwerp gemaakt van hoe dat eruit kan zien.
3. In samenwerking met HvA een afstudeerscriptie<sup>1</sup> (Loendersloot, 2022) begeleid. Onderdelen binnen deze afstudeerscriptie waren; enquêtes, netwerk aan Fietservicepunten in de MRA en verschijningsvormen onderzocht. De enquête en interviews zijn na de scriptie met een kleine vervolgstudie aangevuld.
4. Aangepast conceptueel model.
5. In samenwerking met Erasmusuniversiteit afstudeerscriptie<sup>2</sup> (Potijk, 2023) begeleid. Onderdelen binnen deze afstudeerscriptie waren; functies en prioriteringsmethode en bijbehorende business case
6. Een Voorlopig Ontwerp opgesteld ter voorbereiding op realisatie.

<sup>1</sup> In de afstudeerscriptie is ook de methodologie beschreven.

<sup>2</sup> In de afstudeerscriptie is ook de methodologie beschreven.

Het kwantitatieve deel verzamelt data over huidig gebruik en enquêtes (stated preference omdat 'het' Fietsservicepunt nog niet bestaat. Het kwalitatieve deel richt zich op interviews met experts als gegevensverzameling. Daarnaast heeft het onderzoek een sterk ontwerpend karakter (Monster, 2023). Via artist impressions en visualisatie in 3D modellen zijn de mogelijke verschijningsvormen uitgewerkt om de beeldvorming te bevorderen. Het doel van realisatie van het eerste Fietsservicepunt is tevens het creëren van een 'leer- en experimenteer' omgeving. Het vervolgonderzoek is integraal onderdeel van de realisatie en gebruik.

Na realisatie zal de nadruk liggen op het kwantitatieve onderzoek. Hoeveel gebruikers? Welke verandering en motivatie? Waardering functionaliteiten. Tot nu toe heeft de nadruk gelegen op het kwalitatief deel van het onderzoek dat ook verkennend van aard was (Williams & et.al, 2007) met een overwegend beschrijvend karakter om te kunnen verklaren en interpreteren (Eriksson & Kovalainen, 2015). Het doel was om verbanden te leggen en trends te ontdekken tussen de inzichten van verschillende experts en hun vakgebied. En die te vertalen naar het conceptueel ontwerp.



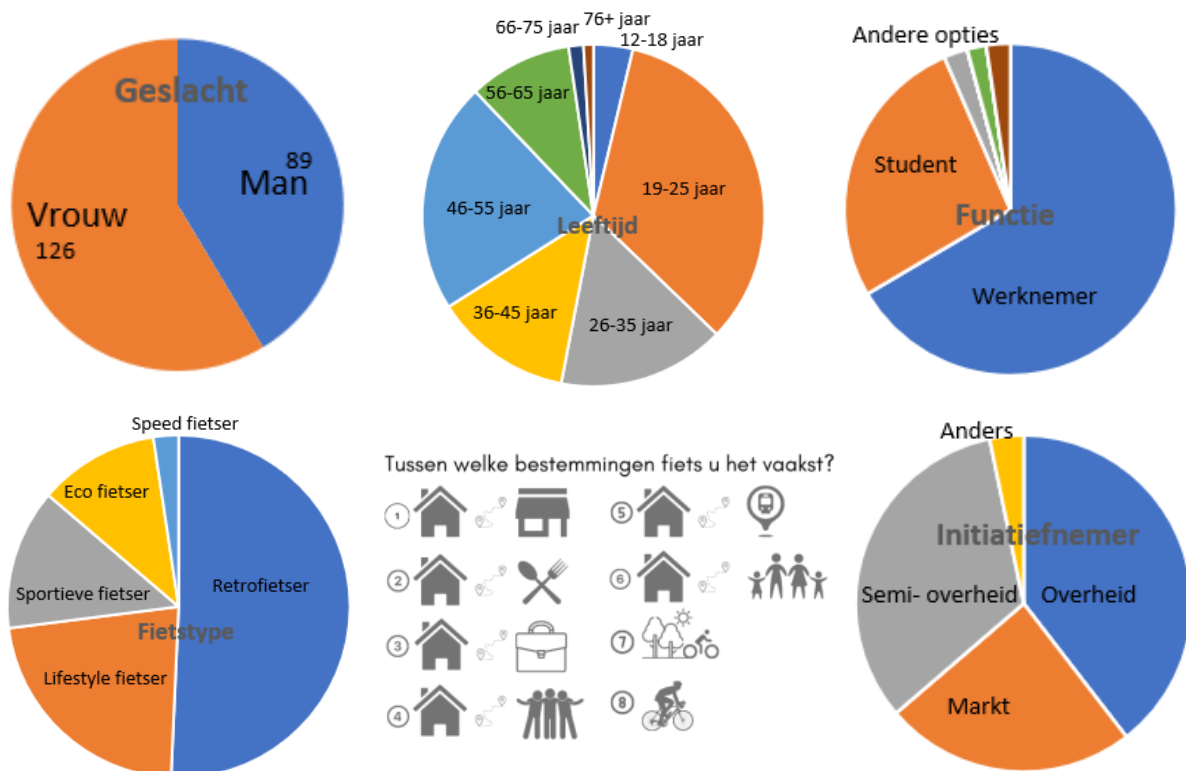
## 4. Analyse en Inzichten resultaten

### 4.1 Functies en behoeftes van stakeholder voor een Fietsservicepunt

De resultaten van de enquête zijn verwerkt in een figuren. Deze figuren is op de volgende pagina weergegeven. Hieronder wordt een toelichting gegeven op deze figuren. In totaal zijn er 215 respondenten die de enquête hebben ingevuld. Waarvan 60% vrouw en 40% man, waarvan het grootste deel tussen de 19-25 jaar is, daaropvolgend 46-55 jaar. De meeste respondenten zijn afgestudeerd van een MBO, HBO- of WO-studie. De respondenten fietsen het meest tussen de woning en winkels, zie ter informatie de betekenis van de pictogrammen: 67% is werkend en 27% studierend. 51% ziet zichzelf als 'Retro fietser', zij zien het liefst een fietsenmaker, fietsenstalling, deelfietsen, toilet, horeca en pakketdienst terug op het Fietsservicepunt.

Verder is duidelijk te zien dat respondenten (79%) het Fietsservicepunt graag naast een OV-lijn zien liggen, dat er een mogelijkheid is op overstap. Het maakt weer minder uit voor de toekomstige gebruiker of het Fietsservicepunt geplaatst wordt halverwege de route of dicht bij de bestemming, 61% geeft dit aan. Als opdrachtgever zien de meeste respondenten de overheid de grootste rol spelen.

Verder is het interessant om te zien dat het niet uitmaakt wat voor type fietser er langs een Fietsservicepunt komt, de behoefte naar het type functie zijn gemiddeld hetzelfde. Zo wil elke fietser een fietsenmaker, toilet en horeca terugzien op het Fietsservicepunt. Wel is het te zien dat Retro, Lifestyle en Sportieve fietsers ook een stalling willen zien. Zij zien het Fietsservicepunt, dus meer als een verblijfsplek of een plek voor overstap. Vanuit de enquête kwam er niet een duidelijke uitkomst welke partij de potentiële opdrachtgever moet zijn. De toekomstige gebruiker is vrij verspreid in de antwoorden of zij/hij zouden stoppen bij het Fietsservicepunt. Voor een koffietje of even te kunnen flexwerken lijkt voor velen een goede optie of voor onverwachte reparties en een verstop op OV. Maar ook velen vinden het zonde van de tijd of niet een aanvulling op hun dagelijkse woon-werk trip.



Figuur 7: Figuren van de enquêtevragen

Vanuit de analyse komt naar voren dat er drie pijlers zijn waarmee rekening gehouden moet worden om aan de behoeften van de stakeholders te voldoen; gemak, overstap en reparatie.

Reparatie: richt zich op alle soorten fietsen inclusief advies en accessoires.

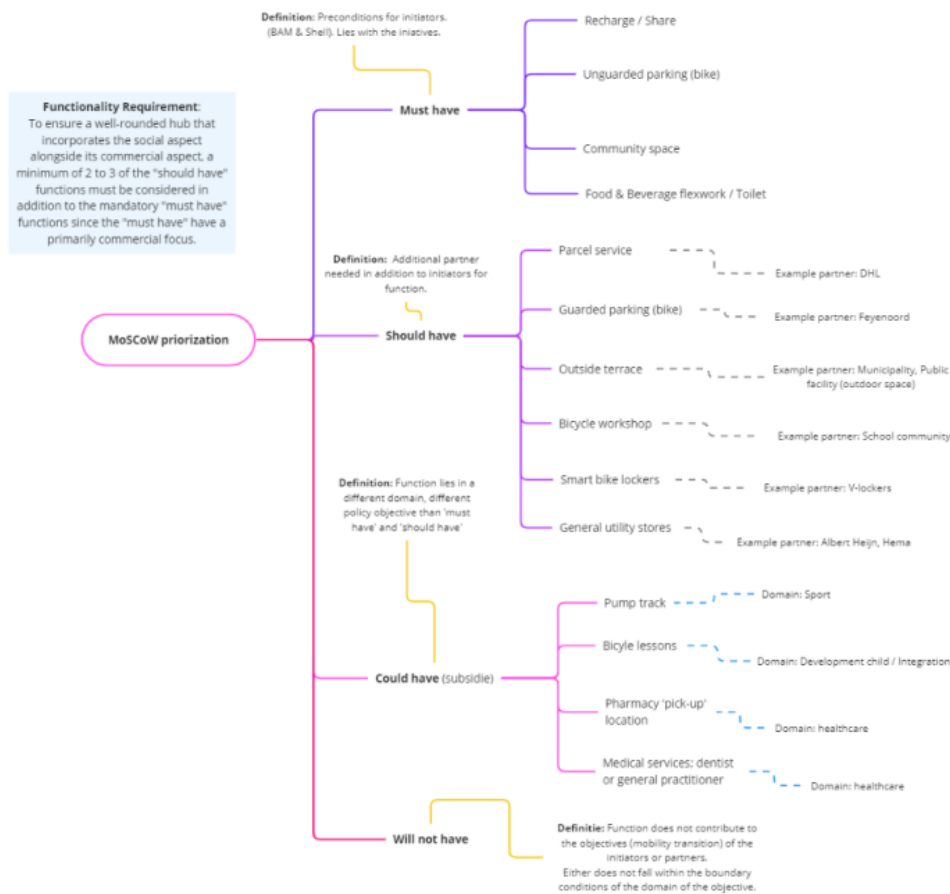
**Fietsreparatie**

Gemak: Het stukje gemak is een samenwerking is tussen dienstverleners en exploitanten. Het gemak richt zich op diverse diensten en services op locatie. Een reparatie terwijl je wacht of na een stuk te hebben gefietst even bij komen met een heerlijk bakje koffie.

**Fietswinkel Horeca Toilet Stomerij**

Overstap: compromis tussen wegbeheerder en concessiehouder. De overstap richt zich op de modaliteit keten fiets-OV of OV-fiets. Daarom bijvoorbeeld de plaatsing van deelfietsen, oplaadpunten en stallingen.

**Fietsenstalling Deelfietsen Oplaadpunt e-bike Kluisje/kleedruimte**



Figuur 8: Afweging functies Fietsservicepunt (Potijk, 2023)

4.2 Interviews

Puck Loendersloot heeft in haar onderzoek interviews gehouden over de invulling van een Fietsservicepunt. Samenvattend is hiervan een SWOT-analyse gemaakt. De gesprekken zijn gevoerd met Stichting Fietsersbond, Tour de Force, Metropool regio Amsterdam, Luchtvaart Community Schiphol, HMS Host, Fietsvoordeelshop.nl, Erasmus universiteit Rotterdam, OrangeNXT, goinGDutch en Streetstuff.

<p><b>Bedreigingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanlooptijd, door onbekendheid, daarom is communicatie een key factor</li> <li>• Het weer</li> <li>• Verkeersveiligheid fietsgedrag moet meer worden gehandhaafd en gemeten worden</li> <li>• Businessmodel is onzeker</li> <li>• Het openbaar vervoer en de auto</li> </ul>	<p><b>Zwaktes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onduidelijkheid wat de behoefte is van de fietser</li> <li>• Seizoen afhankelijk</li> <li>• Te weinig technisch geschoolde werknemers</li> </ul>
<p><b>Kansen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermindering van de auto in de steden door beleid, in tegen stelling tot de fiets waar de deur wel te bereiken is</li> <li>• Snelle service-samenwerking</li> <li>• Bij kleine stations Fietservicepunten plaatsen en vervolgens de dagelijkse operatie neerleggen bij bewoners, het businessmodel zit hem in de marketing</li> <li>• Plaats voor innovatie, bijvoorbeeld voor fiets leveranciers of universiteiten</li> <li>• Aanvulling op de infrastructuur, de fiets wordt op deze manier een volwaardige vervoerswijze</li> <li>• Banen voor mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt</li> <li>• Kilometervergoeding werkgever</li> </ul>	<p><b>Sterktes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheid en sociale veiligheid, door mensen die er werken en aanwezigheid van AED</li> <li>• Fietstechnieker in de etalage zetten</li> <li>• Combinatie van verschillende functies en services, dit levert reiszekerheid op</li> <li>• Stimuleren van het fietsgebruik</li> <li>• Verenigingsgevoel met velen collega's die ook fietsen</li> <li>• Positieve gevolgen voor gezondheid van de mens en dier/milieu</li> <li>• Groei van het fietsverkeer, dus doelgroep wordt automatisch groter</li> </ul>

*Figuur 9: Samenvatting interviews experts (Puck Loendersloot)*

Vanuit de markt werd erg aangeraden om klein te beginnen en pas uit te breiden als de vraag ook stijgt. Verder is het voor de overheid en maatschappelijke partijen vooral een eis dat er mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wat het businessmodel ook aantrekkelijk maakt door subsidies. Alle bedrijven staan er wel voor open om te investeren, maar de opdrachtgever blijft de overheid en voor de dagelijkse operatie de markt. De onderbouwing om te investeren is voor het imago van het bedrijf en het stimuleren van fietsen naar hun werknemers. Qua lokalisering is voor elke experts genoeg intensiteit van fietser het belangrijkste criterium en elk criterium die dit bevordert. In de ogen van de experts stoppen forenzen bij het Fietservicepunt als ze daar toevallig al stoppen, dus bij een overstap of als zij het als steunpunt zien om hun fietsrit even te pauzeren en daar bijvoorbeeld alvast even te gaan werken.

#### *4.3 Benodigde partijen voor realisatie Fietservicepunt*

Op basis van de inzichten uit het literatuuronderzoek en de interviews ontstaat het beeld dat vooral een publiek-private samenwerking die rekening houdt met sociaal maatschappelijke doelstellingen de meeste kans biedt op een succesvolle operatie van een Fietservicepunt.

Ten aanzien van de publieke kant geldt voor overheden en wegbeheerders:

- Breng duidelijke beleidskaders tot stand voor de planning, ontwikkeling en werking van mobiliteitsknooppunten waaronder ook Fietsservicepunten;
- Bepaal de langetermijnvisie en de richtlijnen of condities voor de hubs;
- Creëer ondersteunend beleid en regelgeving die implementatie en participatie aanmoedigt;
- Zorg voor financiële prikkels om particuliere investeringen aan te trekken die de initiële en bij opstart ook operationele kosten gedeeltelijk dekken;
- Bevorder samenwerking en partnerschappen
- Voer haalbaarheidsstudies uit en identificeer op basis daarvan geschikte locaties

Voor de private sector of marktpartijen geldt:

- Investeer in de (kennis)ontwikkeling en exploitatie van hubs. Neem het voortouw bij de ontwikkeling
- proposities en concepten.
- Werk samen met overheidsinstanties en andere belanghebbenden om doelstellingen op één lijn te brengen en risico's delen.
- Bied innovatieve mobiliteitsdiensten aan en voer behoefte- en haalbaarheidsstudies uit onder doelgroepen;
- Verbind (interoperabiliteit) diensten waardoor 'naadloze' multimodale transportopties voor gebruikers mogelijk worden.

#### 4.4 *Succesfactoren voor een goede exploitatie van een Fietsservicepunt*

Hubs en in het geval van deze bijdrage de 'Fietsservicepunten' dienen als locaties waar verschillende vormen van vervoer samen komen. Vaak nog zien we verschil tussen (theoretische) potentie en (praktische) implementatie, wat de vraag belangrijker maakt, wat zijn nu precies de succesfactoren voor Fietsservicepunten. Op basis van het onderzoek dragen de volgende factoren bij:

1. Locatie en bereikbaarheid. Fietsservicepunten gelegen op strategische punten in het netwerk van wonen, werken en overige functies hebben grotere kans gebruikers aan te trekken en vraag te genereren voor verschillende functionaliteiten;
2. Schaalbaarheid. De flexibiliteit en schaalbaarheid van Fietsservicepunten wordt gezien als essentieel bij het anticiperen op onzekerheden toekomstige behoeften en het ondersteunen van flexibiliteit in het ontwerp en gebruik.
3. Infrastructuur en betrouwbaarheid ontwikkelingen. Het aanbieden van goede infrastructuur in de omgeving en betrouwbaarheid over de toekomstige ontwikkelingen betekent dat investeerders beter weten waar ze aan toe zijn.
4. Opdracht en aansturing. Cruciaal is de 'governance', duidelijkheid over de manier waarop een Fietsservicepunt en bijbehorende samenwerking tot stand kan komen. Belanghebbenden zullen een duidelijk beeld krijgen van de kaders om hun acties, investeringen en beslissingen te sturen.
5. Businesscase. Elke investering dient commercieel dan wel maatschappelijk 'terugverdiend' te kunnen worden. Een eerste stap hierin is inzicht in elkaars belangen.

Door deze factoren te bespreken en gedurende het traject van ontwerp, besluitvorming, realisatie en exploitatie te blijven evalueren kunnen betrokken partijen de kans op succesvolle Fietsservicepunten vergroten.

## **5. Discussie, vervolgonderzoek, aanbevelingen en conclusie**

### *5.1 Discussie*

De stellingen in de introductie en de resultaten vanuit het onderzoek komen overeen.

Welke functies en behoeftes willen de stakeholders terugzien in het Fietsservicepunt?

De stelling was toekomstige gebruikers en stakeholders willen een verzorgde locatie terug zien waar ze ondersteund kunnen worden met onverwachtse zaken en kunnen recreëren. Dit komt overeen en in aanvulling zijn nog een hoop andere koppelkansen geïdentificeerd op gebied van horeca, pakketdienst. Een plek (placemaking) waar gebruikers en marktpartijen samen willen komen.

Welke partijen zijn nodig voor de totstandkoming van een Fietsservicepunt?

De stelling was dat voor de totstandkoming van een Fietsservicepunt een publieke en private samenwerking nodig. Onderzoek bevestigt deze richting met als toevoeging dat 'sociaal maatschappelijke' bijdragen essentieel zijn omdat enkel op aanbieden van diensten de (commerciële) business case nog dun is. Met andere woorden, het stapelen van diverse functies lijkt het meest succesvol.

Wat zijn de succesfactoren voor een goede exploitatie?

Vooraf was ingeschat dat voor een goede exploitatie er duidelijkheid en transparantie moet zijn tussen betrokken partijen. Daar zijn diverse factoren aan toegevoegd als locatie, governance, monitoring en onderzoek (voor, tijdens en na realisatie).

### *5.2 Vervolgonderzoek*

Naast verbreding en verdieping van de dataset aan enquêteresultaten vormt 'interventie onderzoek' een belangrijke vervolgstap. Als beter in beeld is hoe gebruikers van een Fietsservicepunt ervaren, is dat aanleiding om dezelfde of juist andere interventies of maatregelen te nemen. Hierdoor zou duidelijk kunnen worden welke faciliteiten op dat moment gemist worden of niet worden gebruikt.

Om hier verdere onderbouwde uitspraken over te doen over de impact van een Fietsservicepunt zou voor-, tijdens en nametingen noodzakelijk rond diverse interventies. Dit kan plaatsvinden bij het eerste Fietsservicepunt die op Schiphol Noord gerealiseerd gaat worden. Wanneer er meerdere Fietsservicepunten zijn gerealiseerd zouden deze ook met elkaar vergeleken kunnen worden en een optimalisatie ontwikkelt kunnen worden.

### *5.3 Aanbevelingen*

Per situatie zal door betrokken stakeholders een afweging gemaakt moeten worden in hoeverre de (hoofd) doelstellingen op de betreffende plaats en voor de beoogde doelgroepen van toepassing zijn:

1. Het willen faciliteren van de mobiliteitstransitie. Het bieden van haalbare alternatieven voor het particuliere autogebruik en het bevorderen van een modal shift;
2. Het willen aanpakken van mobiliteitsarmoede. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheden. Fietsservicepunten kunnen een bijdrage leveren aan

- toegankelijke, betaalbare en duurzame (gedeelde) mobiliteitsopties voor doelgroepen die dat nu niet hebben;
3. Het willen verbeteren van de ruimtelijke kwaliteit. Fietsservicepunten kunnen openbare ruimte creëren voor een duurzame, groene en gezonde publieke inrichting;
  4. Het willen bevorderen van de energietransitie. Steeds meer micro mobiliteit wordt elektrisch en vraagt om laadinfrastructuur. Fietsservicepunten kunnen bijdragen in het duurzaam en veilig opwekken, opslaan en distribueren van energie.

#### 5.4 Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar antwoorden op de vragen:

“Wat is er nodig om een Fietsservicepunt te realiseren?”.

Voor het realiseren van een Fietsservicepunt is het van belang dat gekeken wordt naar de reparatie, gemak en de overstap mogelijkheden.

1. Welke functies en behoeftes willen de stakeholders terugzien in het Fietsservicepunt?
  - De stakeholder waren nog onbekend met het concept. De drie belangrijkste primaire voorzieningen die door stakeholders bij een Fietsservicepunt aanwezig moeten komen zijn, een fietsenmaker, toilet en horeca. Daarnaast is het belangrijk dat het Fietsservicepunt bij een drukke fietsverbinding met mogelijkheid tot overstap op openbaar vervoer.
2. Welke partijen zijn nodig voor de totstandkoming van een Fietsservicepunt?
  - Een gezamenlijke, publiek private voorbereiding en het hanteren van een schaalbaar concept dragen bij aan het uiteindelijke succes van Fietsservicepunten.
3. Wat zijn de succesfactoren voor een goede exploitatie?
  - Implementatie van dit nieuwe concept Fietsservicepunt geeft zowel kansen als uitdagingen. Kansen liggen op het gebied van bijdragen aan de mobiliteits- (en energie) transitie, het stimuleren van fietsgebruik onder verschillende doelgroepen en ruimte geven aan sociaal/maatschappelijke doelstellingen. Uitdagingen vooral op het gebied van aansturing, samenwerking en het positief krijgen van de businesscase.

## 6. Bibliografie

Beek, M. v., 2020. *Interview Fietsservicepunt Schiphol Noord door Puck Loendersloot* [Interview] (14 februari 2020).

Blauw Research bv, 2016. *Recreatief fietsen in Nederland. ANWB..* [Online]

Available at:

[https://www.anwb.nl/binaries/content/assets/anwb/pdf/belangenbehartiging/vrije-tijd/fan-van-fietsen/enquete-resultaten/anwb\\_recreatief\\_fietsen\\_enquete\\_nederland.pdf](https://www.anwb.nl/binaries/content/assets/anwb/pdf/belangenbehartiging/vrije-tijd/fan-van-fietsen/enquete-resultaten/anwb_recreatief_fietsen_enquete_nederland.pdf)  
[Geopend 2022].

Claessens Erdmann & goinGDutch, 2022. *Claessens Erdmann & goinGDutch.* sl:sn

Eriksson, P. & Kovalainen, A., 2015. *Qualitative methods in business research: A practical guide to social research..* sl:sn

Gemeente Amsterdam & Afdeling Verkeer en Openbare ruimte, 2017. *Voor fietsers en een gezonde en bereikbare stad, MEERJARENPLAN FIETS 2017 – 2022..* [Online]

Available at: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/verkeer-vervoer/fiets/>

[Geopend april 2021].

Gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte, 2021. *Hubsvisie Amsterdam, Aan de slag met een lerende organisatie*. Gemeente Amsterdam. [Online] Available at: <https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/hubs/> [Geopend 2022].

goinGDutch, 2021. *Fietsprofielen*. [Online] Available at: <https://goingdutch.bike/fietsprofielen/> [Geopend 20 juni 2023].

goinGDutch, 2021. *ServicePuntFiets Schiphol*. sl:sn

Heinen, E., 2011. *Bicycle commuting*. Delft University Press.. [Online] Available at: <https://books.bk.tudelft.nl/press/catalog/download/isbn.9781607507710/112/392-1?inline=1> [Geopend 2022].

Kees van Ommeren, M. L. L. T. M. R., 2021. *open.overheid.nl*. [Online] Available at: <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-394eff8d-8e91-4ed9-a078-b96bb652416b/pdf> [Geopend 6 juni 2022].

Loendersloot, P., 2022. *Fietsservicepunten Metropoolregio Amsterdam*, sl: Hogeschool van Amsterdam.

M. De Haas, M. H. K., 2020. *kimnet.nl*. [Online] Available at: <https://www.kimnet.nl/publicaties/brochures/2020/10/12/fietsfeiten-> [Geopend september 2021].

M. De Haas, M. V. d. B., 2019. *kimnet.nl*. [Online] Available at: <https://www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2019/9/24/de-relatie-tussen-gezondheid-en-het-gebruik-van-actieve-vervoerwijken> [Geopend 12 september 2021].

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2018. *rijksoverheid.nl*. [Online] Available at: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2018/06/12/staatssecretaris-van-veldhoven-200.000-mensen-uit-de-file-op-de-fiets> [Geopend 23 maart 2022].

Misterie van Infrastructuur en Waterstaat, 2022. *Redenen om de fiets te kiezen..* [Online] Available at: <https://www.kiesdefiets.nl/waarom-op-de-fiets> [Geopend 6 mei 2022].

Monster, J., 2023. *Ontwerpend onderzoek als succesvolle oplossingsrichting in gebiedsontwikkeling*. [Online] Available at: <https://www.gebiedsontwikkeling.nu/artikelen/ontwerpend-onderzoek-als-succesvolle-oplossingsrichting-in-gebiedsontwikkeling/> [Geopend 9 januari 2023].

Potijk, E., 2023. *Business Case of Mobility Hubs, An Explorative Study on how the Business Case of Mobility Hubs can be estimated*, sl: Erasmus universiteit Rotterdam.

Williams, C. & et.al, 2007. Research methods. In: sl:Journal of Business & Economics Research.