

# Bewaakte Fietsenstalling Regime '1<sup>e</sup> 24 uur gratis'



NS Stations  
Q1 2019

# Inleiding

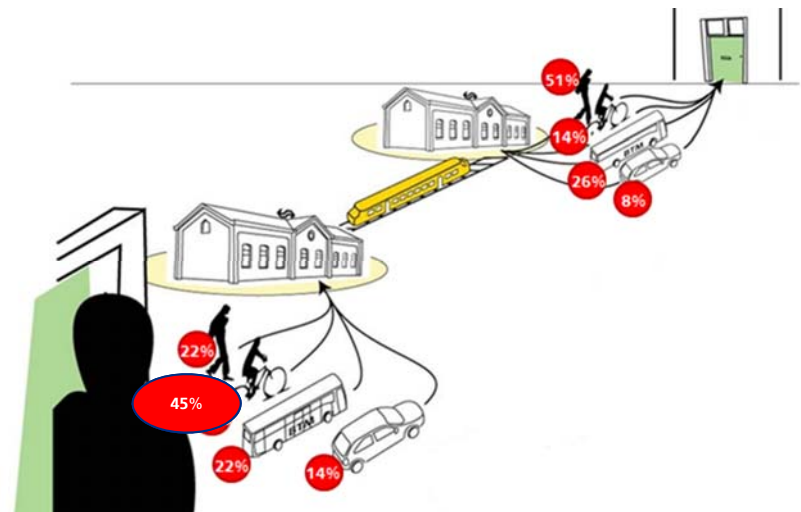
De trein is een populaire manier om te reizen: op een doordeweekse dag worden ca. 1,2 miljoen reizen gemaakt. Reizigers komen via verschillende modaliteiten naar of van het station. Bij treinreizigers in Nederland is de fiets het belangrijkste voortransportmiddel. Ruim 45% van de reizigers komt op de fiets naar het station, en dit aantal groeit op diverse locaties al naar 50% tot 60%.

Het belang van een goede faciliteit om de fiets te stallen is door dit enorme aantal fietsen onmiskenbaar. Enerzijds om de reiziger een veilige plek voor de fiets te bieden, anderzijds om de omgeving van het station overzichtelijk en goed toegankelijk te houden.

Op nagenoeg elk station zijn hiervoor onbewaakte én bewaakte stallingsplaatsen gecreëerd. Realiteit is dat bewaakte stallingen vaak (deels) leegstaan terwijl onbewaakte stallingen overvol zijn.

Sinds 2014 wordt daarom het bewaakte stallingsregime '1<sup>e</sup> 24 uur gratis' aangeboden in de bewaakte stallingen, welke zeer goed wordt ontvangen door zowel de reiziger als overheden en NS. In dit document wordt het regime en de effecten aan de hand van uitgevoerde onderzoeken en analyses naar bestaande cases en een case study (Amersfoort) nader toegelicht.

Onderzoeksvraag: **Wat is het effect van de invoer van 1<sup>e</sup> 24 uur gratis in termen van bezetting, stallingsduur en klanttevredenheid?**



# Regime '1<sup>e</sup> 24 uur gratis'



Inchecken met de OV-chipkaart (of leenpas). Indien stalling met bemensing: beheerder houdt toezicht



Duidelijke verwijzing naar beschikbare plekken



Indien stalling met bemensing: uitchecken bij de beheerder

Stallingstijd



→ Direct doorlopen



→ Pinbetaling (bij beheerder) of stallen op rekening

## Doelen

- Stallingscapaciteit (zo efficiënt mogelijk) benutten
- Tevreden reizigers en fietsers
- Geen fiets chaos
- Tegen zo laag mogelijke gezamenlijke (publieke) kosten



# Effecten regime '1<sup>e</sup> 24 uur gratis'

Het regime '1<sup>e</sup> 24 uur gratis' kent de volgende voordelen ten opzichte van andere stallingsvormen:

## 1. **Betere benutting stalling**

- Betere doorstroming: korte handelingstijd
- Hoge omloopsnelheid: stallers worden aangespoord hun fiets binnen 24 uur op te halen
- Hoge bezettingsgraad: bewaakt stallen laagdrempeliger (gratis)
- Met HBF systeem inzicht in stallingsduur en te ruimen fietsen
- Korte termijn handhaving: beheerder heeft nu meer tijd om beheer van weesfietsen in de stalling van de gemeente over te nemen
- Minder oneigenlijk gebruik van de (stations)stallingen

## 2. **Hogere klanttevredenheid**

- Een hoge tevredenheidsscore van de stallers: met name prijs/kwaliteit verhouding
- Een hoger gevoel van veiligheid
- Minder chaos en verbetering van de openbare ruimte

## 3. **Behoud van deel klant opbrengsten** (circa 20/30% t.o.v. betaald)

- Klant betaalt na eerste 24 uur gratis stallen



# Stallingsduur

**Fietsenstalling met bemensing** – De gemiddelde stallingsduur van stallingen met het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime (bijvoorbeeld Utrecht Jaarbeurs) liggen significant lager dan de stallingsduur van stallingen met betaald of gratis regime.

	<b>Utrecht Jaarbeurs</b> 1 <sup>e</sup> 24u gratis	<b>Beverwijk</b> 1e 10 dagen gratis	<b>Zutphen</b> 1e 10 dagen gratis	<b>Delft</b> 1e 14 dagen gratis	<b>Nijmegen</b> Betaald	<b>Rotterdam</b> Betaald
Gem. stallingsduur week 23	<b>1047 min</b>	2397 min	2640 min	3865 min	2831 min	3712 min
Gem. stallingsduur week 24	<b>1912 min</b>	2554 min	2781 min	3988 min	3026 min	3604 min
Gem. stallingsduur week 25	<b>1593 min</b>	2520 min	2729 min	3955 min	3424 min	3692 min
Gem. stallingsduur week 26	<b>1479 min</b>	2253 min	2462 min	3777 min	2973 min	3440 min
Gem. stallingsduur week 45	<b>1748 min</b>	2460 min	2000 min	4233 min	3794 min	3208 min
Gem. stallingsduur week 46	<b>1934 min</b>	2694 min	2427 min	3927 min	4160 min	3125 min
Gem. stallingsduur week 47	<b>1892 min</b>	2704 min	2244 min	3940 min	3877 min	2540 min
Gem. stallingsduur week 48	<b>1970 min</b>	2708 min	2418 min	3775 min	3722 min	3672 min



# Stallingsduur en Bezetting

**Fietsenstalling met bemensing** – Stallingen met het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime (bijvoorbeeld Utrecht Jaarbeurs) scoren beter op benutting (kortere stallingsduur en betere bezettingsgraad) dan stallingen met een gratis regime (bijvoorbeeld Delft) of een betaald regime (bijvoorbeeld Amersfoort).

	Utrecht Jaarbeurs 1 <sup>e</sup> 24 uur gratis	Delft 14 dagen gratis	Amersfoort Betaald
<u>Stallingsduur</u>			
Week	15,6 uur	21,6 uur	NB
Weekend	28,3 uur	65,5 uur	NB
<u>Bezettingsgraad</u>	<b>90%</b>	103%	41%



# Klanttevredenheid en Bezetting

**Fietsenstalling met bemensing** – De klanttevredenheid en bezetting van fietsenstallingen (bewaakt en onbewaakt) op stations stijgen significant na invoering van het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime in de bewaakte fietsenstalling. De betere benutting van de bewaakte stalling zorgt voor meer vrije rekken buiten (maaiveld), en dat wordt gewaardeerd.

	Amsterdam Amstel Voor invoering 1e 24u gratis	Amsterdam Amstel Na invoering 1e 24u gratis
<u>Klanttevredenheid</u>		
• Algemeen oordeel bewaakte stalling	57%	<b>74%</b>
• Algemeen oordeel maaiveld	28%	<b>38%</b>
<u>Bezetting</u>		
• Bewaakte stalling	35%	<b>48-95%</b>
• Maaiveld	130%	<b>96%</b>



# Klanttevredenheid

**Fietsenstalling met bemensing** – Stallingen met het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime (bijvoorbeeld Utrecht Jaarbeurs) scoren significant beter op klanttevredenheid dan stallingen met een gratis regime (bijvoorbeeld Delft) of een betaald regime (bijvoorbeeld Hilversum).

	<b>Utrecht Jaarbeurs</b> 1 <sup>e</sup> 24 uur gratis	<b>Delft</b> 14 dagen gratis	<b>Hilversum</b> Betaald
Algemeen oordeel stalling	<b>91,7%</b>	81,7%	88,5%
Oordeel Toegankelijkheid	74,1%	65,6%	77,4%
Oordeel Product	<b>74,6%</b>	48,7%	74,1%
Oordeel Prijs	<b>80,1%</b>	77,9%	63,6%
Oordeel Services	79,1%	76,4%	88,8%
Oordeel Beleving	<b>85,2%</b>	83,4%	84,4%





# Klanttevredenheid en Bezetting

**Zelfservice stalling** - De ZSF stalling met het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime scoort significant beter op klanttevredenheid dan de betaalde ATCS stalling. Met name de toegankelijkheid, prijs en beleving/uitstraling wordt (significant beter) beoordeeld.

Ook scoort de ZSF stalling met het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime beter op bezetting (hogere bezettingsgraad en absoluut meer fietsen) dan de betaalde ATCS stalling.\*

Zowel het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime als de ombouw van de toegang (van ATCS naar ZSF) dragen hier aan bij.

	Landelijk ATCS Betaald	Landelijk ZSF 1e 24 uur gratis
<u>Klanttevredenheid</u>		
Algemeen oordeel stalling	82,3%	<b>88,5%</b>
Oordeel toegankelijkheid	75,4%	<b>80,2%</b>
Oordeel product	80,0%	78,6%
Oordeel prijs	78,9%	<b>83,0%</b>
Oordeel beleving/uitstraling	75,9%	<b>78,2%</b>
<u>Bezetting</u>		
Bezettingspercentage	26%	<b>33%</b>
Gebruik absoluut aantal fietsen	6.238	<b>8.090 (+30%)</b>

Bron:

- Klanttevredenheid: KBM 2017 (ATCS met betaald regime) en KBM 2018 (ZSF met 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime)
- Bezetting: Actieplan Fietsparkeren, ProRail (telling najaar 2015 en 2018)

\* Door uiteenlopende redenen en aanwijsbare redenen lopen de resultaten van gebruik en benutting nog uiteen. Hier wordt aan gewerkt.

Voor meer detail informatie aangaande overgang van ATCS met betaald regime naar ZSF met 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime zie de Concept evaluatie ZSF.



# Case Study te Amersfoort

Per vrijdag 25 januari 2019 is de bemenste fietsenstalling te station Amersfoort van betaald regime overgegaan naar het 1e 24 uur gratis regime. Op korte termijn wordt de stalling (fysiek) geoptimaliseerd, verbouwd en uitgebreid. Uit eerdere lessen (bijvoorbeeld Utrecht Jaarbeursplein) blijkt dat er vanuit de reizigers eerst gewenning ten aanzien van het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime moet plaats vinden

**Bezetting** - Na implementatie van het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime is de benutting (bezettingsgraad van de stalling) verhoogd, en op het moment vindt er nog zichtbaar groei plaats in de benutting.

	Voor invoering 1e 24 uur gratis	Na invoering 1e 24 uur gratis
<u>HBF gegevens</u>		
Maandag	41%	<b>43%</b>
Dinsdag	38%	<b>45%</b>
Woensdag	38%	<b>40%</b>
Donderdag	40%	<b>43%</b>
Vrijdag	34%	<b>36%</b>
Zaterdag	28%	<b>29%</b>
Zondag	29%	28%
<u>Tellingen</u>		
# fietsen	680	<b>903</b>

Let op! 0 en 1 meting (gemeten t/m 1 maand na invoering) liggen erg dicht op elkaar. Op langere termijn is de verwachting, o.a. gebaseerd op eerdere ervaring, dat er een nog hogere bezetting wordt behaald.

Bron:

- HBF gegevens
  - Voor invoering: 1 - 24 januari 2019 16.00 uur
  - Na invoering: 25 januari - 28 februari 2019 16.00 uur
- Tellingen
  - Voor invoering: Actieplan Fietsparkeren, ProRail (telling najaar 2018)
  - Na invoering: NS 19 maart 2019 12.00 uur



# Case Study te Amersfoort

**Klanttevredenheid** – De implementatie van het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime heeft vooral een positief effect op de klanttevredenheid van stallers die voorheen onbewaakt stalden. Het oordeel van stallers die al gebruik maakten van de fietsenstalling is gelijk gebleven. Ze zijn positiever over de kosten, maar vinden minder gemakkelijk een plek vanwege de hogere bezetting.

	Voor invoering 1e 24u gratis	Na invoering 1e 24u gratis
• Ik vind deze fietsenstalling goed toegankelijk	88,0%	89,4%
• Ik vind de toegang duidelijk	89,3%	90,7%
• Ik vind de toegang met de OV-chipkaart handig		88,3%
• Ik kan gemakkelijk een plek vinden om mijn fiets te stallen	69,8%	<b>56,3%</b>
• Ik ervaar een goede prijs kwaliteit verhouding in deze fietsenstalling	86,7%	88,6%
• Ik vind het stallen van mijn fiets in deze fietsenstalling goedkoop	63,1%	<b>78,7%</b>
• Ik vind de uitstraling van deze fietsenstalling aantrekkelijk	75,0%	77,9%
• Ik vind dat het plein rondom deze fietsenstalling er verzorgd uitziet	32,2%	33,6%
• Ik vind het plein rondom deze fietsenstalling aantrekkelijk	22,3%	28,9%

Let op! 0 en 1 meting (3 weken na invoering) lagen erg dicht op elkaar. Op langere termijn is de verwachting, o.a. gebaseerd op eerdere ervaring, dat er een nog hogere klanttevredenheid wordt behaald.

Bron: Onderzoeksrapport 'Eerste 24 uur gratis stallen' – Amersfoort  
Zie bijlage 2 voor enkele opmerkende zaken tussen subgroepen

- Voor invoering: 8, 11 en 14 januari 2019
- Na invoering: 18 en 20 februari 2019

# Conclusie

## Onderzoeksvraag:

Wat is het effect van de invoer van 1<sup>e</sup> 24 uur gratis in termen van bezetting, stallingsduur en klanttevredenheid?

### 1. **Betere benutting stalling**

- Betere doorstroming: korte handelingstijd
- Hoge omloopsnelheid: stallers worden aangespoord hun fiets binnen 24 uur op te halen
- Hoge bezettingsgraad: bewaakt stallen laagdrempeliger (gratis)
- Met HBF systeem inzicht in stallingsduur en te ruimen fietsen
- Korte termijn handhaving: beheerder heeft nu meer tijd om beheer van weesfietsen in de stalling van de gemeente over te nemen
- Minder oneigenlijk gebruik van de (stations)stallingen

### 2. **Hogere klanttevredenheid**

- Een hoge tevredenheidsscore van de stallers: met name prijs/kwaliteit verhouding
- Een hoger gevoel van veiligheid
- Minder chaos en verbetering van de openbare ruimte

### 3. **Behoud van deel klant opbrengsten** (circa 20/30% t.o.v. betaald)

- Klant betaalt na eerste 24 uur gratis stallen

## Vervolg:

Verdere uitrol, in samenwerking met Gemeentes, van 1<sup>e</sup> 24 uur gratis stallingen.



# Bijlage 1: Detail Klanttevredenheid per locatie

**Fietsenstalling met bemensing** – Stallingen met het 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime scoren over het algemeen beter op het oordeel Prijs (prijs kwaliteit verhouding) binnen klanttevredenheid dan stallingen met een betaald regime. Succes van 1<sup>e</sup> 24 uur gratis regime wordt ook mede bepaald door lokale omstandigheden zoals het wel/niet plaats vinden van handhaving, adequate ligging, bewegwijzering etc.

1 <sup>e</sup> 24 uur gratis	Oordeel Prijs
Amsterdam Amstel	79,6%
Amsterdam Zuid Mahlerplein	87,9%
Amsterdam Zuid Strawinsky	88,7%
Amsterdam Zuid Zuidplein	83,2%
Apeldoorn	84,3%
Arnhem Centrum	80,8%
Arnhem Sonsbeekzijde	88,6%
Assen	81,8%
Breda Centrum	89,7%
Breda Belcrum	90,7%
Harderwijk	91,6%
Leeuwarden	83,3%
Maastricht	82,6%
Utrecht Centraal Jaarbeursplein	80,1%
Utrecht Centraal Knoop	86,3%
Utrecht Centraal Sijpesteijn	89,3%
Utrecht Centraal Stationsplein	78,8%
Utrecht Vaartsche Rijn	91,0%

Betaald	Oordeel Prijs
Alkmaar	66,9%
Alphen a/d Rijn	65,7%
Amersfoort	76,4%
Amsterdam Muiderpoort	74,1%
Amsterdam Centraal Oost	81,9%
Amsterdam Centraal West	72,8%
Amsterdam Centraal IJ-zijde	76,5%
Den Haag Centraal	70,4%
Den Haag Holland Spoor	69,3%
Dordrecht	71,6%
Eindhoven Noordzijde	69,7%
Eindhoven Zuidzijde	67,0%
Gouda Centrumzijde	88,8%
Hilversum	63,6%
Hoorn	84,5%
Nijmegen	64,1%
Roermond	80,3%
Rotterdam Centraal	65,8%
Tilburg	80,2%
Venlo	75,7%
Vlissingen	66,2%
Weesp	81,3%
Zwolle	70,5%

Bron: KBM 2018



# Bijlage 1: Detail Klant onderzoek Amersfoort

## **Tussen subgroepen zijn een aantal zaken op te merken:**

- Respondenten die eerder niet in de bewaakte stalling stalden, geven een hoger oordeel aan het vinden van een plek dan de andere respondenten. Tevens vindt deze groep vaker dat het stationsplein er verzorgd uitziet.
- Respondenten die eerder wel in de stalling stalden, geven in de nieuwe situatie minder vaak een 7 of hoger voor het vinden van een plek.
- Respondenten die geen abonnement hebben, geven vaker aan dat ze het stallen goedkoop vinden dan respondenten die wel een abonnement hebben; respondenten die langer dan 24 uur stalden op het moment van enquête geven vaker aan het stallen niet goedkoop te vinden en zijn minder positief over de prijs kwaliteit verhouding
- Mannen vinden de toegang duidelijker dan vrouwen
- Jongeren zijn positiever over het stationsplein
- Uit de toelichting op het algemeen oordeel blijkt dat men, naast de drukte, ook negatief is over het verder naar achteren moeten doorlopen om te stallen. Vooral abonnementhouders voelen zich benadeeld

