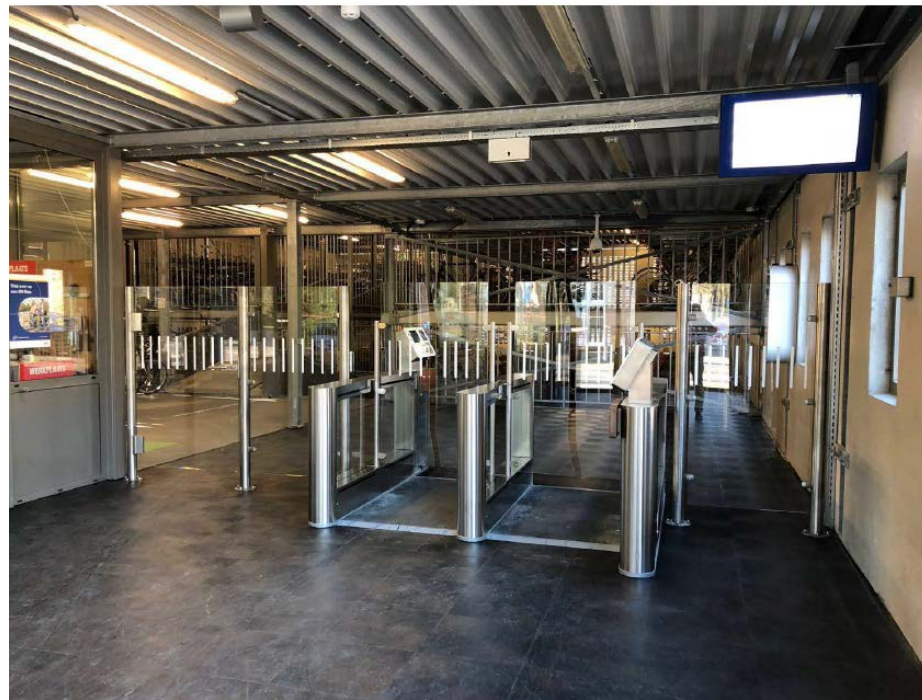


Zelf Service Fietsenstallingen



16 mei 2018



Aanleiding en ontwikkelingen

Initiatiefnemers

NS en ProRail passen in de huidige onbemenste, bewaakte fietsenstallingen het Automatische Toegangscontrole en Camerabewaking systeem van Siemens (ATCS) toe. Deze ATCS is op 47 stationslocaties geïnstalleerd, is gedateerd en wordt niet door de klant als prettig ervaren.

Zelf Service Fietsenstalling (ZSF)

Met de ZSF wordt beoogd een (gebruikers)vriendelijk, veilig en (kosten)efficiënt systeem voor de reiziger te ontwerpen. Belangrijke aspecten om dit te bereiken zijn de fysieke verschijningsvorm en de interactie tussen de reiziger en de ZSF.

Bestuursakkoord

De innovatie is één van de in het getekende bestuursakkoord Fietsparkeren aangekondigde innovaties om het stallen van de fiets bij stations aantrekkelijker, veiliger en voor de investerende en beherende partijen goedkoper / minder verlieslatend te laten zijn.

Oorspronkelijk concept ATCS

(geAutomatiseerd Toegangscontrole- en CamerabewakingsSysteem)



- Laag gebruik (tussen 10-40% gemiddeld per stalling).
- Relatief lage klantwaardering, vooral onder niet-gebruikers: 'Duurt lang, ingewikkeld in gebruik, duur, niet aantrekkelijk, oogt niet veilig door tralies en afgesloten tourniquet, kille uitstraling, angst voor opgesloten raken'.
 - Beheer & Onderhoud erg kostbaar.
- Verschillende initiatieven, gedurende jaren, om ATCS aantrekkelijker en klantvriendelijker te maken.

Nieuw concept: Zelf Service Fietsenstalling (ZSF)

Een (gebruikers)vriendelijk, veilig en (kosten)efficiënt concept voor geautomatiseerd stallen

Ontwerppuntpunten:

- Uitnodigende uitstraling: doorzicht en overzicht van het entreegebied door transparante materialen.
- Logisch en klantvriendelijk stallings- en betalingsproces
- Gebruik van OV-chipkaart voor identificatie
- Zelf Service proces met Service op afstand door Servicecentrale (intercom en camera's)
- Sociale veiligheid door voldoende verlichtingsniveau en camera-toezicht



Relevante componenten ZSF

- Automatische transparante schuifdeuren naar entreerimte
- Fietsdetectie in/op de vloer
- Transparante scheidingselementen naast de poortjes
- Klantterminal met kleurendisplay, kaartlezers, betaalautomaat (dip&go en tap&go) en intercom
- Personen in- uitgang voor rechtstreekse verbinding naar stationshal of perrons (optioneel)
- Cameratoezicht (live) met beeldregistratie in entreerimte en in de stalling
- Intercom voor hulpoproep als onderdeel van de klantterminal
- Poortbediening op afstand
- Noodknop nabij de poortjes voor ontvluchting door geopende poortjes bij incidenten/calamiteiten



Klantresultaten pilots ZSF positief

- Het klantoordeel is positief: 77% van de gebruikers geeft een 8 of hoger ten opzichte van 46% bij ATCS.
- Bezetting in Bilthoven en Heerenveen zijn gestegen. In Bilthoven met 39% en Heerenveen met 46%.

Beleving in de stalling	Bilthoven (ZSF)	Heerenveen (ZSF)
Ik voel me veilig in deze fietsenstalling	100%	96%
Ik voel me prettig in deze fietsenstalling	97%	88%

Klanten ervaren een hoge mate van Veiligheid in de stalling. Daarnaast vinden zij het Prettig om in de stalling aanwezig te zijn.

Relevante elementen in de specificaties



- **Aandacht voor klantervaring bij ontwerp klanterterminal, d.w.z.**
 - Gedetailleerde uitwerking usecases en schermlay-outs voor duidelijke en snel leesbare communicatie
 - Slijtvaste materialen voor contactoppervlakken, eenvoudig te reinigen
 - Signing kaartlezers vervangbaar i.v.m. toekomstige ontwikkelingen (bijv. vervanging OV-chipkaart)
- **Snelheid poortjes:**
 - Tijd voor lezen en autoriseren: afhankelijk van responsetijd transactieplatform
 - Tijd voor openen poortjes na autorisatie maximaal 1 seconde

Relevante elementen in de specificaties

- **Poortdeurtjes en afscheiding uitvoeren in gelaagde beglazing**
 - krasvastheid
 - uitstraling gedurende gehele gebruiksperiode.
- **Servicedeur (glas) met sleutel naast de poortjes ten behoeve van:**
 - Toegang tijdens onderhoudswerkzaamheden en storingen
 - Toegang voor medewerkers zonder toegangspas (monteurs, reiniging, enz.) via sleutelkluisje in entreeruimte.
- **Poortjes gebruikt als nooduitgang:**
 - Uitvoeren in ruststroomprincipe: poortjes open bij stroom uitval
 - Noodknop voor ontvluchting zichzelf resettend met anti misbruikvoorziening, doormelding naar Servicecentrale



Relevante elementen in de specificaties

- **Nauwgezette afstemming met Servicecentrale**
 - Benodigde functionaliteiten op werkplekken op basis van uitwerking usecases
 - Interfacespecificaties uitwerken t.b.v. de IT-ondersteuning
 - Couance beleid m.b.t. verlaten van de stalling
 - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
 - Uitkijken beelden sec voor veiligheid
 - Beheer en toegankelijkheid beeldopslag
- **Advies: Integraal contracteren met inbegrip van connectiviteit (verbindingen)**
 - IT-security geborgd binnen totale IT-architectuur door opdrachtnemer
 - Integrale verantwoordelijkheid voor planning en voortgang

Relevante elementen in beheerafspraken

- Langdurige contractperiode van 8 jaar met vaste bedragen voor totaal onderhoud (Preventief, correctief/adaptief, vervanging)
- Optionele verlenging, vervangingskosten op basis van Meerjaren Onderhouds Planning ingeschat, bij verlenging concretiseren
- Kosten als gevolg van vandalisme: eerste € 10.000 rekening opdrachtnemer
- Hoge eisen aan beschikbaarheid en oplostijden
- Monitoring juiste werking systeem door leverancier
- Fall-back via servicedeur bij storingen: binnen 1 uur iemand ter plaatse

	Beschikbaarheid			Prioriteit storingen		Fall back bij storingen	Responsetijd fall-back	Responsetijd bij Storingen	MTTR (Meantime to Repair)	
Zelf Service Fietsenstallingen	6:00	-	6:00	99,3%	geen in-/uitcheck mogelijk	prio 1.	servicedeur met visuele controle	< 1 uur ter plekke aanwezig	< 4 uur	< 8 uur
					nog wel in-/uitcheck mogelijk	prio 2.	n.v.t.	n.v.t.	< 8 uur	< 24 uur

Uitrol

- **Inrichting projectorganisatie**
 - Nevenaanneming voor bouwkundige en elektrotechnische aanpassingen (installatieverantwoordelijkheid)
 - Databekabeling door opdrachtnemer
- **Inzet promomedewerkers**
 - Informeren reizigers tijdens uitvoering en visuele controle
 - instructies na ingebruikname 1-2 dagen

Vragen...



In ontwikkeling: de Bikelane

Gebruiker met fiets zonder tag

Gebruiker zonder fiets

Gebruiker met fiets voorzien van tag

