

Reactie op de ontwerpspecificatie geautomatiseerde stalling

AAN
Brian de Waal (Purple Orange), Folkert Piersma (ProRail), Kees Miedema (NS)
KOPIE
Wim Bot (Fietsersbond)
VAN
Otto van Boggelen en Linda Heilmann (CROW-Fietsberaad)
DATUM
04-02-2015
NUMMER
1

1 INLEIDING

NS en ProRail bereiden een pilot voor met een nieuw toegangssysteem voor geautomatiseerde fietsenstallingen op een drietal locaties. Het doel hierbij is tot een systeem te komen dat ten opzichte van de huidige ATCS aanzienlijk klantvriendelijker is, lagere investeringskosten kent en lagere beheerkosten heeft. Waar mogelijk worden hierbij direct innovaties meegenomen die passen binnen de nieuwe visie op fietsenstallingen, waaronder het gebruik van de OV-chipkaart voor registratie en betalingen. De plannen zijn aan de orde gekomen in de informatiegroep van 4 november 2014. Wim Bot van de Fietsersbond en ongetekende hebben toen aangegeven graag mee te denken over de ontwerpspecificatie.

CROW-Fietsberaad vindt het om verschillende redenen belangrijk om hier bij betrokken te zijn. Geautomatiseerde toegangssystemen vergen aanzienlijke overheidsuitgaven voor investeringen en exploitatie, die in de toekomst waarschijnlijk ook deels ten laste komen van decentrale overheden. De recente ervaringen met het ATCS leren dat er een groot afbreukrisico is, waarbij het (maatschappelijk) rendement bijna nihil is.

Vanwege het beroep op publieke middelen vinden we het belangrijk dat het een universeel systeem wordt met een open architectuur. Gemeenten en provincies moeten het ook op andere locaties kunnen toepassen; het systeem moet decentrale overheden in staat stellen hun regiefunctie waar te maken; en het systeem moet marktpartijen (zowel leverancier van apparatuur als vervoerders) uitdagen om in concurrentie de beste producten en diensten te bieden. Daarnaast moet het systeem kunnen bijdragen aan de reductie van de exploitatiekosten van zoveel mogelijk typen stallingen, dus ook bemenste stallingen.

Tegen deze achtergrond hebben we gekeken naar de 'Vraagspecificatie geautomatiseerde stalling, versie 0.5, 12-12-2014'. In de eerste plaats vanuit de functionele eisen van de gebruiker, daarna vanuit de functionele eisen voor de exploitatie. We komen tot vrij fundamentele kritiekpunten, maar het kan zijn dat we het één en ander niet goed begrepen hebben. We zijn daarom graag bereid om verder van gedachten te wisselen.

2 FUNCTIONALE EISEN GEBRUIKER

- **Veiligheid voor fiets**

De belangrijkste reden voor fietsers om gebruik te maken van een bewaakte stalling is bescherming tegen diefstal en vandalisme (zie evaluatie Fiets&Win). Het gebruik van een bewaakte stalling vergt vrijwel altijd wat extra tijd of handelingen ten opzichte van het stallen in de openbare ruimte. Daar moet extra veiligheid tegenover staan, zowel gevoelsmatige

veiligheid als een feitelijk lagere kans op diefstal en vandalisme. Voor zover wij kunnen overzien, biedt het voorgestelde systeem geen echte bescherming tegen diefstal of vernieling. In principe kan iedereen met een (anonieme) OV-chipkaart in de stalling komen en een fiets naar keuze stelen. Er zijn volgens ons verschillende mogelijkheden om de anonimiteit te verkleinen en de fiets extra te beveiligen, bijvoorbeeld met een chip.

- **Veiligheid van de fietser**

De stalling moet de fietser een veilig gevoel geven. Ten opzichte van de huidige ATCS heeft de ontwerpspecificatie een veel vriendelijker, transparantere uitstraling. Het gevoel van veiligheid is echter van veel meer factoren afhankelijk dan de uitstraling van de toegangspartij, zoals de uitstraling van de rest van het gebouw en de omgeving waarin het gebouw staat. We moeten daarom niet al te hoge verwachtingen hebben van het effect van een transparante uitstraling van de toegang. Ook de aanwezigheid van een camerasysteem en de manier waarop dit gecommuniceerd wordt aan de gebruiker is van belang. Dit ontbreekt in de ontwerpspecificatie. Daarnaast draagt het feit dat iemand anoniem toegang heeft tot de stalling (zie vorige punt) niet bij aan het gevoel van veiligheid.

- **Snelheid**

Zeker voor de dagelijkse gebruiker is snelheid van groot belang. We denken dat het voorgestelde ontwerp de mogelijkheid biedt om redelijk snel de stalling te betreden en te verlaten. Zeker op rustige uren. We hebben echter enige twijfels over de spitsuren. Als een volle trein gearriveerd is, willen veel mensen in korte tijd de stalling verlaten en we verwachten enige rijvorming. Is dit doorgerekend? Daarnaast weten we uit marketingliteratuur dat elke seconde extra tijdswinst positief beoordeeld wordt door de consument. We denken dat erop verschillende manieren nog tijdswinst behaald kan worden:

- op drukke momenten kunnen overschakelen op bemenste in- en uitgangscntrole;
- geen betaalhandelingen bij de uitgangspoort;
- voor incidentele stallers in- en uitchecken met een bankpas, zodat men bij de uitgang niet hoeft te wisselen tussen OV-pas en bankpas;
- een chip in de fiets waardoor de poortjes automatisch openen (als aan een aantal voorwaarden is voldaan). Dit is vooral voor vaste klanten interessant, het grootste deel van de huidige gebruikers.

- **Betrouwbaarheid**

De fietser moet zeker weten dat hij toegang heeft tot de stalling en vooral dat hij de fiets weer mee kan nemen als hij naar huis wil. Wat dit betreft hebben we grote vraagtekens bij de fietsdetectiemat. Hoe werkt deze? En werkt deze ook bij aluminium- en carbonfietsen? Wat zijn de consequenties als de fiets niet gedetecteerd wordt?

- **Gemak**

Deze eis heeft veel overeenkomsten met snelheid. Extra gemak wordt ook altijd gewaardeerd door de klant. De mogelijkheid voor NS-klanten om op rekening te kunnen stallen, draagt zeker bij aan het gemak. Een deel van de fietsers is echter geen klant bij de NS, maar bijvoorbeeld bij

Arriva. Of wil zijn stallingskosten verrekenen via een deelauto-abonnement. Uitbreiding van deze mogelijkheden is wenselijk.

3 FUNCTIONELE EISEN EXPLOITATIE

- **Open architectuur**

Een open architectuur daagt marktpartijen uit de beste producten en diensten te leveren. En bovendien biedt het nieuwe marktpartijen de mogelijkheid aan te haken. Wij denken dat er op dit punt nog veel winst te behalen valt. Zowel het betalings-, abonnementen- en fietsverhuursysteem zijn geheel toegesneden op de dienstverlening van één marktpartij (de NS). Ook de ontwerpspecificaties zijn zo gedetailleerd dat ze marktpartijen nauwelijks uitdagen om op een kosteneffectieve manier tegemoet te komen aan bovengenoemde wensen en eisen van de klant.

- **Flexibel**

Het gespecificeerde systeem is, voor zover wij kunnen overzien, slechts toepasbaar op één type stalling, namelijk een stalling waarvan alle toegangen altijd geautomatiseerd zijn. Wij vinden het belangrijk dat het systeem in de basis te combineren is met bemenste toegangscontrole. Bijvoorbeeld in de spits of bij een grote bemenste stalling, waarbij een achteringang geautomatiseerd wordt.

De gespecificeerde ontvangstruimte vergt relatief veel ruimte. Ook hierdoor is dit ontwerp soms moeilijk toepasbaar in bestaande stallingen. En ruimte is ook geld. Een toegangscontrole systeem dat ook gekoppeld kan worden aan de schuifdeuren, zou niet alleen ruimte maar ook investeringen in extra poorten besparen.

- **Personeel**

De aanwezigheid van personeel wordt over het algemeen door stallingsklanten als zeer positief ervaren. We beseffen dat menselijk toezicht tijdens alle openingsuren financieel niet haalbaar is. Maar in de uren dat er (eventueel) wel personeel aanwezig is, moet het systeem dit optimaal benutten voor contact met de klant, snelheid, gemak en veiligheid. Dat geeft het personeel ook het gevoel een nuttige bijdrage te leveren. Dit punt werd door Peter van der Veer aangekaart in het laatste overleg van de informatiegroep. We zien graag een toelichting hoe de ontwerpspecificatie tegemoet komt aan dit punt.

- **Weesfietsen**

Het is ons niet duidelijk hoe in de stalling gecontroleerd kan worden op stallingsduur.

- **Regie door gemeente**

Het systeem moet de regiefunctie van gemeenten kunnen ondersteunen. Dit heeft onder andere te maken met de bovengenoemde open architectuur. Bij voorkeur geeft het systeem de gemeente monitoringsinformatie over het gebruik, de bezettingsgraad, de stallingsduur, de inkomsten en de effectiviteit van het personeel. Daarnaast kan de gemeente haar regierol nog beter waarmaken als het systeem ook de mogelijkheid biedt om te sturen op stallingstarieven en klanten dynamisch geïnformeerd kunnen worden.