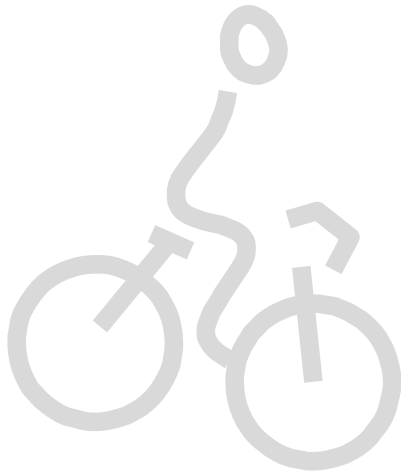


De Fietsersbond komt al sinds 1975 op voor de belangen van alle fietsers. Duizend vrijwilligers, 140 plaatselijke afdelingen en 25 medewerkers van het landelijk bureau zijn dagelijks op pad om het plezier en de veiligheid van 12 miljoen fietsers te laten meetellen in het landelijke en gemeentelijke verkeersbeleid. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website www.fietsersbond.nl.



Onderzoek en verslag
Foto voorpagina
Beeldbewerking
Druk
Oplage

Rianne Becht, Miriam van Bree en Laurent Theunissen
Holland Railconsult
WILDVLEES
Fietsersbond
500 exemplaren

Utrecht, november 2005

Dit is een uitgave van de Fietsersbond. Overname van - delen van - de tekst en afbeeldingen is mogelijk na overleg met de Fietsersbond.

Meer exemplaren zijn te bestellen bij de
Fietsersbond
Postbus 2828
3500 GV Utrecht
tel: 030-2918171
fax: 030-2918188
www.fietsersbond.nl
info@fietsersbond.nl



Samenvatting

Anno 2005 kan op 81 plaatsen in Nederland een OV-fiets gehuurd worden. Deze flexibele vorm van fietsverhuur is enkele jaren geleden gestart door ProRail en heeft zich enorm ontwikkeld. De Fietsersbond stond aan de basis van dit initiatief en wil graag de ervaringen weten van de vaste gebruikers van het OV-fietsstelsel. Met medewerking van ProRail zijn klanten van de OV-fietsorganisatie benaderd in 2003 en opnieuw in 2004. In oktober 2004 hebben 4277 klanten een digitale enquête op de website van OV-fiets ingevuld, waarvan dit rapport verslag doet. De enquête is voornamelijk ingevuld door particuliere klanten (96 %). De conclusies van het onderzoek zijn daarom alleen op deze doelgroep van toepassing.

Gebruk OV-fiets

Het totale aantal klanten is ten tijde van het onderzoek gegroeid tot ongeveer 10.000, het aantal verhuurlocaties tot 63.

De OV-fiets wordt het meest gebruikt voor zakelijke doeleinden. 49 % van de klanten gebruikt de OV-fiets voor zakelijk verkeer en 14 % voor woon-werkverkeer. 60 % van de klanten gebruikt de OV-fiets voor bezoek aan vrienden of familie. Het aandeel klanten dat de fiets gebruikt om naar een recreatieve bestemming te gaan of om een recreatieve fietstocht te maken is 20 %. Veel respondenten huren in Amsterdam Centraal, Den Haag Centraal, Leiden Centraal en Utrecht Centraal. Hilversum heeft de meeste verhuringen ten gevolge van een hoog aantal bedrijfsabonnementen.

Het aandeel frequente gebruikers is iets gedaald ten opzichte van 2003: 11 % gebruikt de OV-fiets 1 of meerdere keren per week.

Tevreden klanten

Gemak, vrijheid en snelheid zijn de meest genoemde redenen om de OV-fiets te gebruiken. De lage kosten zijn echter ook belangrijk. In het algemeen zijn veel klanten tevreden: nieuwe klanten worden goed geïnformeerd, de fietsen zijn voor veel mensen acceptabel, de dienstverlening op de verhuurlocaties gaat op veel punten goed. De tevredenheid over het contact met de OV-fietsorganisatie is 85 %. Dit is een goede score, maar ten opzichte van 2003 is het met 10 % gedaald. Dit is waarschijnlijk vooral een gevolg van het verdwijnen van de telefonische bereikbaarheid. De kwaliteit van de fietsen kan op enkele punten verbeterd: met name bij het zadel en de remmen. Het aandeel klanten waarvoor ooit geen fiets beschikbaar was, bedroeg 16 %. Dit leidt tot onvrede onder de klanten. Met de plannen voor het heffen van abonnementsgelden voor de OV-fiets zal een klein deel van de klanten het lidmaatschap opzeggen. De klanten willen graag nog meer verhuurlocaties, inmiddels (2005) zijn de meest voorkomende wensen wel al tot stand gebracht. De beschikbaarheid in tijd is bij een aantal locaties te beperkt: hier en daar kunnen in het weekeinde geen fietsen worden gehuurd en ook gaan sommige locaties al vroeg dicht.

Effecten op het reisgedrag

Door de OV-fiets is het treingebruik toegenomen: 36 % van de 10.000 klanten beweert vaker met de trein te reizen dankzij de OV-fiets. Het autogebruik is afgenomen: 12,1 % van de klanten heeft de auto soms of regelmatig laten staan ten gunste van de trein. De concurrentiepositie van de trein ten opzichte van de auto is dus versterkt. Volgens berekeningen van de Fietsersbond zorgt de OV-fiets bij 10.000 pashouders voor ruim 16.000 extra treinreizen. Waar de OV-fiets ander natransport heeft vervangen ging dat vooral ten koste van bus, tram of metro (bij 72 % van de respondenten) en het lopen (bij 46 % van de respondenten).

Aanbevelingen

- Verdere uitbreiding van het aantal verhuurlocaties of de uitbreiding van de openingstijden van de verhuurlocaties, bijvoorbeeld door automatische kluisen of de mogelijkheid om een fiets in te

leveren na sluitingstijd van de stalling. Dit vergroot de gebruiksmogelijkheden van het openbaar vervoerssysteem.

- Bij sommige veel gebruikte locaties moet het aantal fietsen worden vergroot. Wellicht kan aan de behoefte van reizigers om een fiets te reserveren worden voldaan.
- Verbetering van de remmen en het zadel van de OV-fiets.
- OV-fiets is bekend via mond-tot-mond reclames. Met een gerichte marketingstrategie om de bekendheid van de OV-fiets te vergroten kan het ledental snel uitgebreid worden.
- Voer de verbeteringen budgetneutraal uit; de meeste klanten willen niet meer gaan betalen voor extra service.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inhoudsopgave	4
1 Inleiding	5
2 Opzet van het onderzoek	6
3 De klanten van de OV-fiets	7
3.1 Persoonskenmerken van de respondenten	7
3.2 Abonnementen	7
3.3 Kennismaking met de OV-fiets	7
3.4 Waarom keuze voor de OV-fiets?	8
4 Dienstverlening	9
4.1 Informatie vooraf	9
4.2 Contact met de stichting OV-fiets	10
4.3 Kwaliteit OV-fiets	11
4.4 De dienstverlening op de verhuurlocaties	13
4.5 Tarieven en facturering	14
4.6 Wensen van de klanten	15
4.6.1 <i>Nieuwe verhuurlocaties en ruimere openingstijden</i>	15
4.6.2 <i>Vernieuwing van de formule</i>	16
5 Huurbedrag	17
5.1 Huurfrequentie	17
5.2 Aantal bezochte huurlocaties	18
5.3 De bezochte locaties	18
5.4 Verplaatsingsmotieven	21
6. Effecten van de OV-fiets op reisgedrag	22
Conclusies en aanbevelingen	24

1 Inleiding

De fiets speelt een belangrijke rol in het verkeer. Op korte afstanden tot 7,5 kilometer is de fiets koploper. Voor de langere afstanden vormt de combinatie fiets-trein-fiets een goed alternatief voor de auto. Maar deze keten is zo sterk als de zwakste schakel: het natransport.

Juist bij dat laatste stukje van het station naar de plek van bestemming valt nog veel te winnen. Ruim 30 % van de treinreizigers pakt de fiets om het station te bereiken. 9 % van de mensen fietst vervolgens van het station naar de plek van bestemming. Dit is veel meer dan alle treintaxi- en taxigebruikers bij elkaar (elk 1 %), maar veel minder dan die 30 % van de mensen die naar de trein fietst. De Fietzersbond verwacht dat er nog veel meer mensen willen fietsen, maar dat er praktische bezwaren zijn.

Een tweede fiets bewaakt stallingen is niet overal mogelijk omdat de stalling vol is. De kans op diefstal of vernieling weerhoudt velen om de fiets onbewaakt te stallingen. In beide gevallen moet de reiziger een extra fiets kopen en onderhouden. Kortom: niet ideaal, zeker als je niet dagelijks gebruik maakt van de fiets. De reiziger die af en toe ergens moet zijn, voor deeltijdwerk, zakenreizen of privé-bezoek, kan een fiets huren. De traditionele vorm van fietsverhuur op stations is echter hoogdrempelig vanwege de prijs (tussen de 6,50 en 8,40 euro per dag), de verplichte legitimatie en borg en de tijdrovende verhuurprocedure.

Met de introductie van de OV-fiets door ProRail in 2001 hebben treinreizigers een laagdrempelig, snel alternatief gekregen. Het uiteindelijke doel is een goedwerkend en uniform fietsverhuursysteem, dat op alle vervoerknooppunten beschikbaar is. In mei 2003 heeft de Fietzersbond de klanten van de OV-fiets gevraagd naar hun mening over de OV-fiets. Zij waren toen zeer positief. Sinds die tijd is de OV-fiets uitgebreid van 21 verhuurpunten naar 60 in oktober 2004 (en 81 in september 2005). Het aantal klanten is in verhouding nog veel harder gegroeid. In augustus 2004 stond de teller op 10.000 klanten. De OV-fiets is inmiddels ondergebracht in een aparte Stichting OV-fiets.

De Fietzersbond wil graag de vinger aan de pols houden bij de OV-fiets en heeft daarom het klantenonderzoek nogmaals verricht in oktober 2004.

2 Opzet van het onderzoek

De Fietsersbond wilde de ervaringen weten van de huidige gebruikers van het OV-fietsstelsel, om die te vergelijken met de ervaringen van gebruikers in 2003. Beleidsmedewerker Miriam van Bree en onderzoeker Rianne Becht van de Fietsersbond pasten hiervoor de enquête uit 2003 aan. Met medewerking van Stichting OV-fiets zijn klanten van de OV-fietsorganisatie benaderd voor het beantwoorden van de enquête. Ronald Haverman, Marc Maartens en Herman Groenewegen van Stichting OV-fiets zijn nauw betrokken geweest bij de totstandkoming en uitvoering van het onderzoek.

In 2003 zijn alleen de klanten benaderd die langer dan 3 maanden lid waren. Gezien de snelle groei van OV-fiets zijn in 2004 alle klanten benaderd, ook zij die pas net lid zijn. In 2003 werd alleen gekeken naar betalende, individuele klanten met een particulier abonnement. In 2004 is het onderzoek uitgebreid naar gebruikers die in het bezit zijn van een bedrijfsabonnement. Individuele klanten besluiten per treinreis of ze de OV-fiets nemen, de bus of een ander vervoersmiddel. Zij betalen per rit € 2,75, maandelijks worden de kosten automatisch van hun rekening afgeschreven. Bedrijfsabonnementen verlopen via het bedrijf, de gebruiker ziet de rekening niet. Beide groepen ontvingen een digitaal verzoek om mee te werken aan een enquête die op een aparte pagina onder de website van OV-fiets stond, niet toegankelijk voor derden. Consequentie van deze benadering is dat alleen de mensen, waarvan het emailadres bekend is bij Stichting OV-fiets zijn benaderd. Mensen hebben 3 weken de tijd gekregen om de enquête in te vullen.

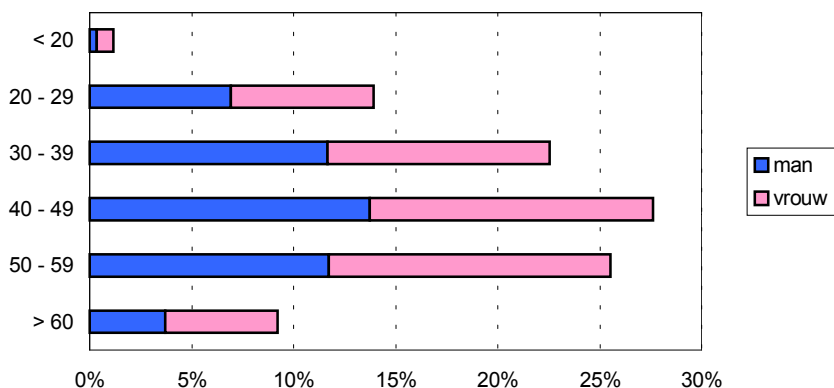
Op het moment dat de enquête gehouden werd (oktober 2004), waren in 60 fietsenstallingen OV-fietsen verkrijgbaar: Almere Buiten, Almere Centrum, Alphen aan de Rijn, Amersfoort, Amsterdam Amstel, Amsterdam Centraal, Amsterdam Muiderpoort, Amsterdam RAI, Amsterdam Sloterdijk, Apeldoorn, Assen, Beverwijk, Breda, Culemborg, Delft (Van Leeuwenhoeksingel 50), Delft NS Rijwielstalling, Den Bosch, Den Haag Centraal, Den Haag Holland Spoor, Den Haag Laan van NOI*, Dordrecht, Driebergen-Zeist, Ede-Wageningen, Eindhoven, Emmen, Enschede, Goes, Gouda, Groningen, Haarlem, Harderwijk, Heemstede-Aerdenhout, Heerhugowaard, Hengelo, Hillegom*, Hilversum, Hoofddorp*, Hoorn, Houten, Kampen, Leeuwarden, Leiden Centraal, Leiden Lammerschans, Lelystad centrum, Maastricht, Meppel, Middelburg, Nijmegen, Roosendaal, Rotterdam Alexander*, Rotterdam Centraal, Tiel, Tilburg, Utrecht Centraal (U-stal), Utrecht Overvecht, Vlissingen, Weesp, Woerden, Zaandam en Zaltbommel. Enkele van deze stallingen waren al lang open, andere waren recent geopend. Op de plaatsen met een * vindt uitgifte plaats via kluizen. Hiervoor is een aparte pincode vereist.

3 De klanten van de OV-fiets

Om meer te weten te komen over de gebruikers van de OV-fiets, is gevraagd naar leeftijd, geslacht, informatie over het abonnement en de motivatie voor het gebruik van de OV-fiets.

3.1 Persoonskenmerken van de respondenten

Grafiek 3.1 Leeftijd en geslacht van respondenten



De grafiek laat zien dat de meeste respondenten tussen de 30 en de 60 jaar oud zijn. In vergelijking met 2003 is de groep 40-49 jarigen gegroeid en zijn meer vrouwen de OV-fiets gaan gebruiken. Een ander opvallend verschijnsel is de groei van de 60-plusgebruikers van 4 naar 9 %.

3.2 Abonnementen

In 2003 zijn alleen mensen benaderd die langer dan 2 maanden in het bezit waren van een pas. Gezien de sterke groei van de OV-fietsgebruikers is er in 2004 voor gekozen om alle pashouders aan te schrijven. Veel respondenten zijn dan ook recent geabonneerd.

Tabel 3.1 Heeft u in 2004 een abonnement genomen op de OV-fiets?

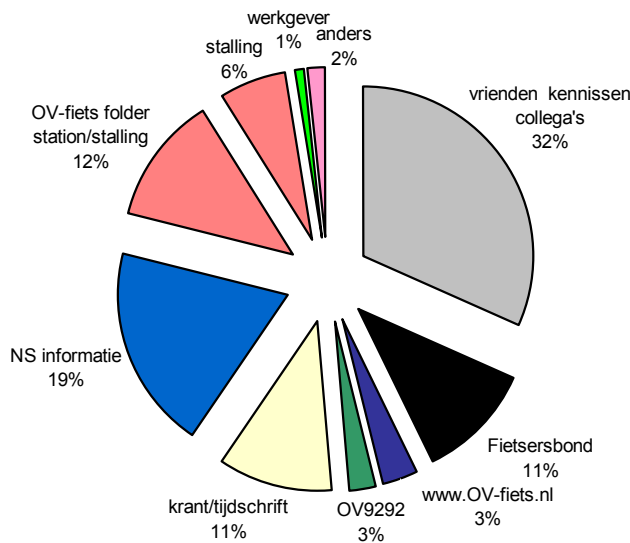
Aangemeld in 2004	
Ja	72 %
Nee	28 %
Ontbreekt	-

De respondenten hebben overwegend een particulier abonnement (96%), het aandeel bedrijfsabonnementen is met 4% in dit onderzoek gering.

3.3 Kennismaking met de OV-fiets

Vanaf de start is de website www.OV-fiets.nl in de lucht, waar alle informatie is samengebracht. Informatie over de OV-fiets is opgenomen in bestaande voorlichtingsmaterialen over het Openbaar Vervoer. Zo is de OV-fiets te vinden op de NS-site en www.9292ov.nl. Speciale OV-fietsfolders liggen in een aantal stallingen liggen OV-fietsfolders en ze worden verspreid via Fietsersbond-contacten. De OV-fiets was in 2004 regelmatig in het nieuws, onder andere in diverse week- en maandbladen. Staatssecretaris Melanie Schultz van Haegen van Verkeer en Waterstaat wijdde in september 587 nieuwe OV-fietsen in, die geschonken zijn door Stichting DOEN. Sinds de start van de OV-fiets is er nooit een grote reclame-actie geweest voor de OV-fiets.

Grafiek 3.2 Hoe heeft u voor het eerst van de OV-fiets gehoord?



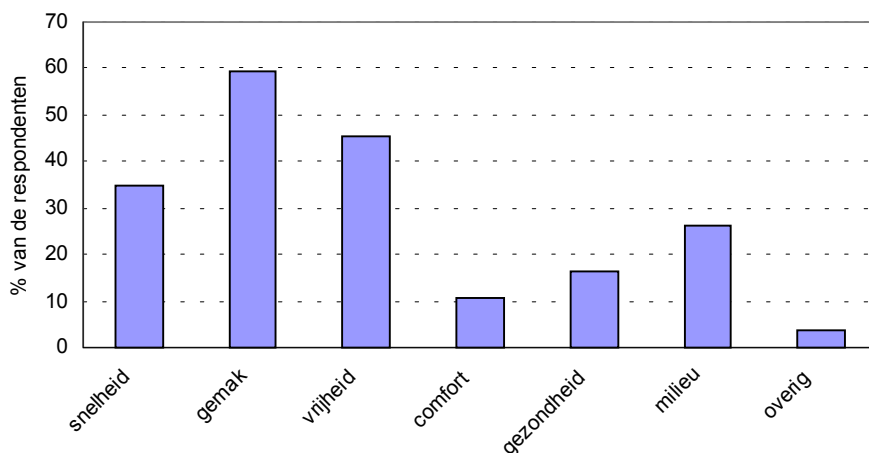
De meeste klanten, bijna een derde deel, kent OV-fiets via vrienden/kennissen/collega's. NS-informatie vormt met 19 % de tweede informatiebron. De Fietsersbond, krant of tijdschrift en de OV-fietsfolders op station of bij de stalling volgen met ieder ruim 10 %. In vergelijking met 2003 is de groep vrienden/kennissen/collega's sterk gegroeid, de groep klanten wordt duidelijk via mond-tot-mondreclame geworven. Opvallende daler is 9292ov: van 11 % in 2003 naar 3 % in 2004. In 2003 stonden er banners op de site van 9292, in 2004 is de OV-fiets regulier onderdeel van de site. De opvallend vormgegeven OV-fietsbanner vormde kennelijk aanleiding om via internet te zoeken naar wat het was.

De bekendheid van de OV-fiets wordt door 73 % van de respondenten te laag gevonden. Dat komt overeen met de wijze waarop mensen in aanraking komen met de OV-fiets: vooral via-via.

3.4 Waarom keuze voor de OV-fiets?

De pashouders konden een of meerdere redenen aankruisen waarom zij de OV-fiets gebruiken.

Tabel 3.2 Waarom gebruikt u de OV-fiets?



Voor de meerderheid van de respondenten is het gemak een reden. Op de tweede en derde plaats komen vrijheid en snelheid. Ruim 200 respondenten hebben de moeite genomen andere dan de zes voorgestelde redenen in te vullen. Ze noemen het vaakst de prijs. Ook worden de slechte kwaliteit van het busvervoer en plezier in het fietsen genoemd.

4 Dienstverlening

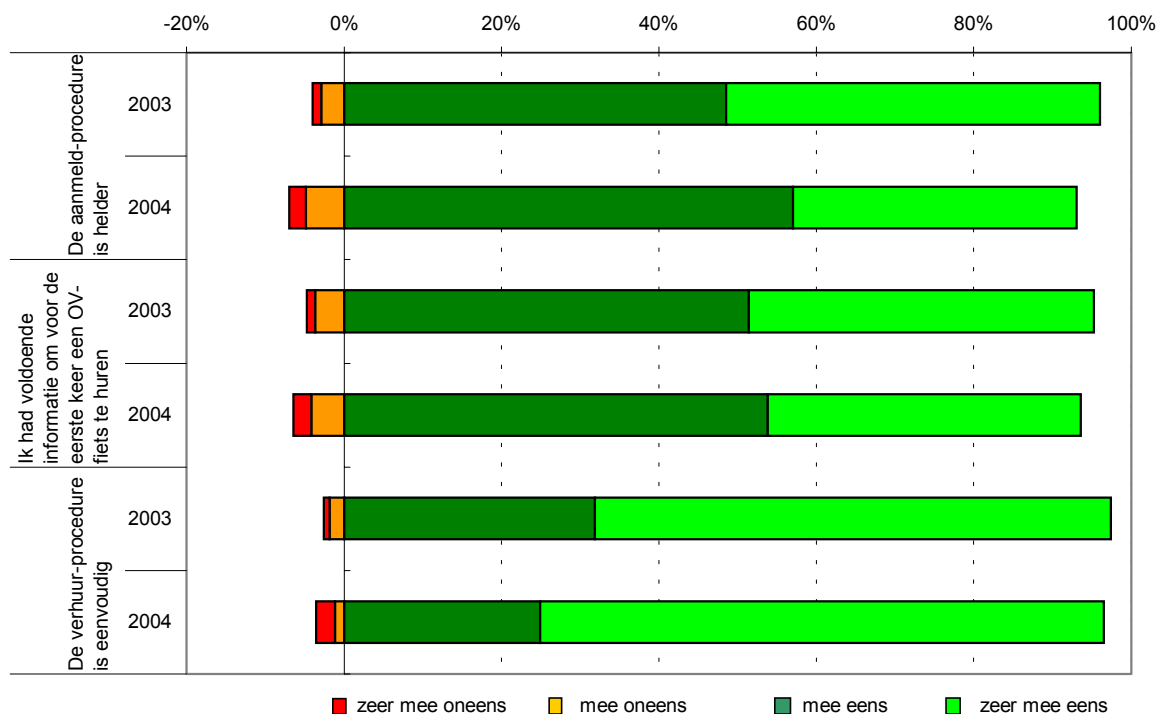
De OV-fietsformule is gebaseerd op een aantal basisprincipes: snel, goedkoop, flexibel, betrouwbaar en eenvoudig. Dit is uitgewerkt in de OV-fietsformule. Mensen melden zich via de website aan als klant van de OV-fietsorganisatie. Vervolgens moet men een kopie van een legitimatiebewijs opsturen, samen met de toestemming voor een machtiging. Iedere klant van OV-fiets heeft een aangemelde NS-kaart of een speciaal OV-fietspasje waarmee bij ieder OV-fietsuitgiftepunt in Nederland een OV-fiets is te huren. Het is slechts een kwestie van het laten scannen van een pasje, er is geen borg of verdere legitimatie nodig. De bedoeling is dat de fietser na het scannen van de pas zelf de fiets kan halen, waardoor de fiets snel beschikbaar is. De fietser kan de OV-fiets ook bij een ander OV-fietsuitgiftepunt inleveren; hiervoor wordt 10 euro extra in rekening gebracht.

In de loop van 2004 is de OV-fietsorganisatie geheel web-based geworden om de personeelskosten zo laag mogelijk te houden. Op de website staat een overzicht met Frequent Asked Questions (FAQ), waar mogelijke vragen beantwoord worden. Klanten kunnen de eigen adresgegevens wijzigen via de website. Er kan alleen via e-mail en per post contact met de organisatie worden gezocht. In 2003 en het eerste deel van 2004 was er nog een telefoonnummer bekend, waarop kon worden ingesproken. Medewerkers van stichting OV-fiets belden dan terug. Die service is in de loop van 2004 geschrapt. Het onderzoek naar de dienstverlening moet duidelijk maken in hoeverre de OV-fiets voldoet aan de basisprincipes snel, goedkoop, flexibel, betrouwbaar en eenvoudig. De Fietsersbond is benieuwd hoe klanten zo'n web-based organisatie ervaren en of klantcontacten naar tevredenheid verlopen. In 2004 is dat aspect dan ook uitgebreider onderzocht.

4.1 Informatie vooraf

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de aanmeldprocedure en de verhuurprocedure van de OV-fiets. Ze konden aangeven of ze het hier zeer mee oneens, mee oneens, mee eens of zeer mee eens waren.

Grafiek 4.1 Meningen over de aanmeldprocedure, de informatievoorziening en de verhuurprocedure van de OV-fiets



Deze resultaten zijn positief. De respondenten zijn het in overgrote meerderheid (zeer) eens met de stellingen over de aanmeldprocedure en de verhuurprocedure. 93 % van de respondenten is het

(zeer) eens met de stelling dat de aanmeldprocedure helder is. Die beoordeling ligt wel iets lager dan in 2003, toen 96 % van de mensen de aanmeldprocedure positief beoordeelde. Toen was er ook een schriftelijke aanmelding mogelijk. Of het verschil hierdoor te verklaren is, is niet bekend. In 2004 had 94% van de respondenten voldoende informatie om voor de eerste keer een OV-fiets te huren en 96 % vond de verhuurprocedure eenvoudig. Beide resultaten zijn met 1 % daling ten opzichte van 2003 toch nog steeds zeer goed.

4.2 Contact met de stichting OV-fiets

Bij onduidelijkheden, klachten of voor opmerkingen moeten potentiële en bestaande klanten contact kunnen leggen met de organisatie van OV-fiets.

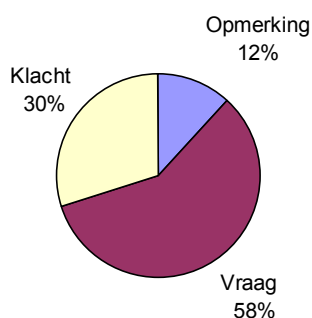
Tabel 4.1 Heeft u ooit contact gezocht met OV-fiets?

	Onderzoek 2004
Nee	59 %
Via e-mail	35 %
Per telefoon	5 %
Via stallinghouder	1 %
anders	-

Hoewel het merendeel van de respondenten geen contact met stichting OV-fiets heeft gezocht, is er een duidelijke behoefte aan contact met de organisatie: maar liefst 40 % van de respondenten heeft ooit contact gezocht. Zij deden dat voornamelijk via de e-mail (35 %). Van de respondenten heeft 5 % contact gezocht via de telefoon en minder dan 1 % via de stallinghouder. Aangezien telefonisch contact niet meer mogelijk is, zullen deze klanten een andere mogelijkheid benutten of ontevreden zijn over de geboden contactmogelijkheden.

Gezien de snelle groei van het aantal klanten, is het belangrijk dat het personeelsbestand meegroeit met het aantal klanten om ze te woord te kunnen staan. Want 40 % van 10.000 klanten is toch 4000 vragen per jaar. Afhankelijk van het type contact zal het meer of minder tijd kosten om een klant te woord te staan. De aanname is dat vragen het minste tijd in beslag nemen, terwijl klachten de meeste tijd vergen. Vandaar een vraag naar de reden waarom contact is gezocht met de organisatie.

Grafiek 4.2 Waarom heeft u contact gezocht met OV-fiets?

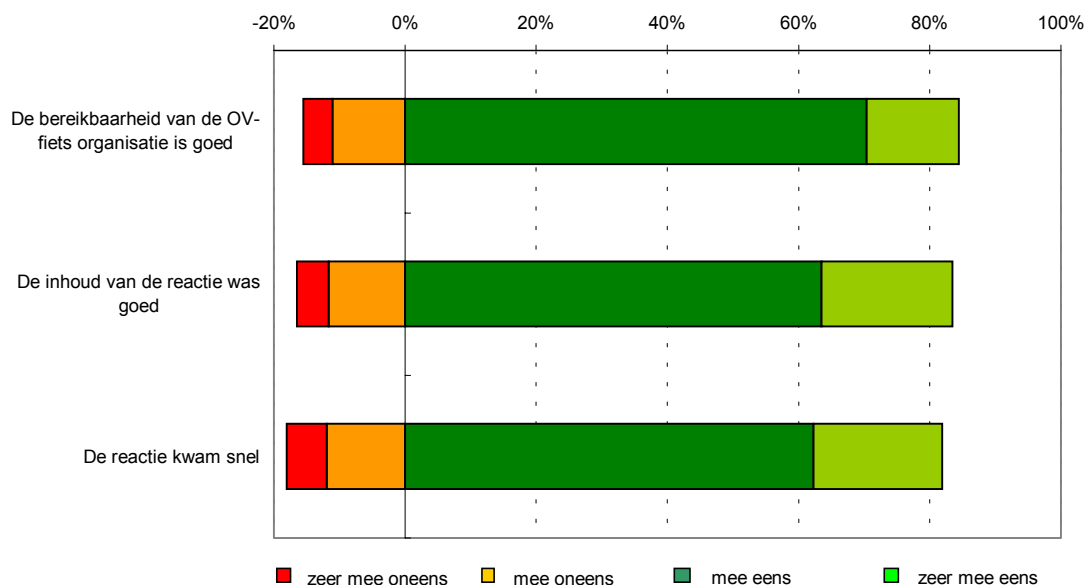


Problemen met de pas zijn de meest genoemde reden om contact te zoeken, met name problemen bij de overstap naar een ander OV-abonnement en bij verlies of diefstal van de pas. Op de tweede plaats wordt contact gezocht vanwege onjuiste of onduidelijke facturen of betalingen. Administratieve beslommeringen, als aanmelden of wijzigen van persoonlijke gegevens, komen op de derde plaats. Klanten benaderen de organisatie ook met vragen of verzoeken over de beschikbare verhuurlocaties en met klachten over stallingen en fietsen.

Voor veel voorkomende vragen is op de website een standaardantwoord geformuleerd.

In 2003 vond 95 % van de respondenten het contact met de OV-fietsorganisatie goed. In 2004 is aan de respondenten die contact zochten met de organisatie drie afzonderlijke stellingen voorgelegd, over de bereikbaarheid van de OV-fietsorganisatie, de inhoud van de reactie en de snelheid van de reactie. Ze konden aangeven of ze het hier zeer mee oneens, mee oneens, mee eens of zeer mee eens waren.

Grafiek 4.3 Stellingen over het contact met de OV-fietsorganisatie

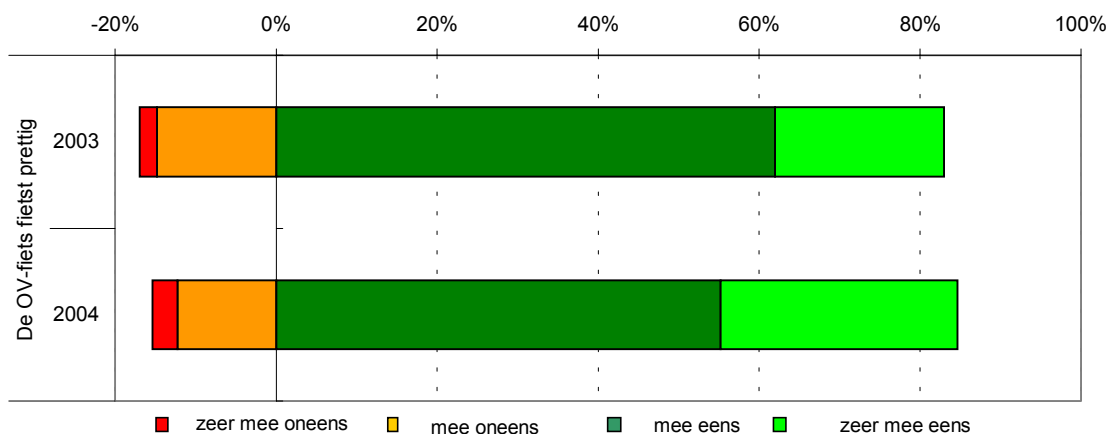


Het verdwijnen van de telefonische bereikbaarheid leidt tot een minder goede beoordeling van het contact met de organisatie. In 2004 vindt 84 % van de respondenten die contact zochten dat de organisatie goed bereikbaar is. Als er contact is, dan is 83 % tevreden met de inhoud van de reactie. En 82 % is (zeer) tevreden over de snelheid van de reactie. Met enkele eenvoudige aanpassingen valt dit percentage nog verder te verbeteren. Duidelijke (automatische) terugmelding dat de e-mail is ontvangen en binnen hoeveel dagen een antwoord te verwachten is, is een belangrijke stap. Klanten weten dan waar zij aan toe zijn.

4.3 Kwaliteit OV-fiets

In eerdere onderzoeken van de Fietsersbond kwamen enkele zwakkere punten van de OV-fiets aan het licht. Naar aanleiding hiervan heeft de stichting OV-fiets veel aandacht besteed aan de fiets en het onderhoud ervan.

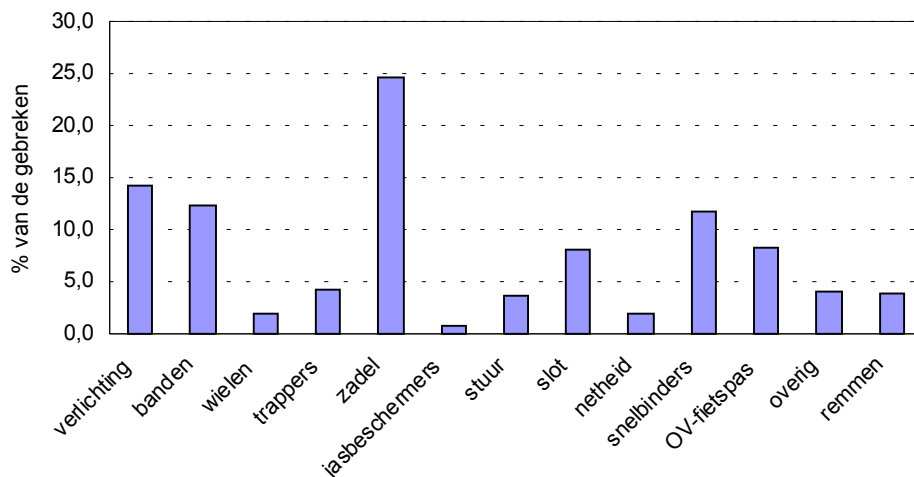
Grafiek 4.4 De OV-fiets fietst prettig



85 % van de respondenten vindt de OV-fiets prettig fietsen. Het aandeel respondenten die wel eens een fiets met een of meerder gebreken hebben gehoord, is gedaald van 47 % in 2003 naar 41 % in 2004. De inspanning om de fiets te verbeteren heeft dus resultaat gehad.

In 2004 heeft de Fietzersbond het type gebrek en de mate waarin het voorkomt weer uitgebreid onderzocht. In totaal betreft het 2944 meldingen.

Grafiek 4.5 Heeft u wel eens een OV-fiets gehoord met gebreken aan?



Problemen met de afstelling van het zadel komen nog steeds het vaakst voor. 728 respondenten hadden een of meerdere keren een probleem met het zadel, dat is een kwart van alle gemelde gebreken. De verlichting en de banden zijn in 2004 duidelijk verbeterd, al hebben zij evenals de snelbinders met ieder ongeveer 12 % toch nog een duidelijke aandeel in de gebreken van de OV-fietsen. Opvallend is ook dat meer dan 100 respondenten melding doen van slechte remmen.

Zadel

Wat het probleem precies is, is onduidelijk. Bij de extra opmerkingen wordt gemeld dat vanwege een zwakke constructie het zadel te los zat, waardoor het zadel kantelt, in een verkeerde positie komt en in een enkel geval zelfs eraf is gevallen. Ook vinden mensen het zadel te hard of te zacht, beide opmerkingen komen voor. Aangezien het hier toch nog steeds om veel meldingen gaat, is nader onderzoek gewenst.

Verlichting en banden

De verlichting blijft kwetsbaar. Bij eerder onderzoek¹ bleek dat vaak de bedrading stuk is. Banden zijn niet hard genoeg. De stallinghouders controleren de fietsen blijkbaar beter dan vorig jaar. Toch kan hier nog verbetering worden bereikt.

Snelbinders

De snelbinders waren nieuw opgenomen als antwoordcategorie, omdat de Fietzersbond hier klachten over binnen kreeg. Ruim 12 % van de mensen heeft ooit een fiets met problemen aan de snelbinder gehad. De snelbinders zijn van zwakke kwaliteit, ze rekken snel uit. Hier is niet het onderhoud, maar de kwaliteit van het product het probleem.

Overige klachten

Bij de overige klachten hebben veel mensen aangegeven dat de OV-fiets slechte remmen heeft. Aangezien dit gevaar oplevert voor de gebruiker, moet dit beslist aangepakt worden. Andere problemen die in mindere mate genoemd werden, zijn loszittende handvaten, problemen met de streepjescodelabel aan de sleutel, die afbreekt of waar mensen met het been tegenaan schuren,

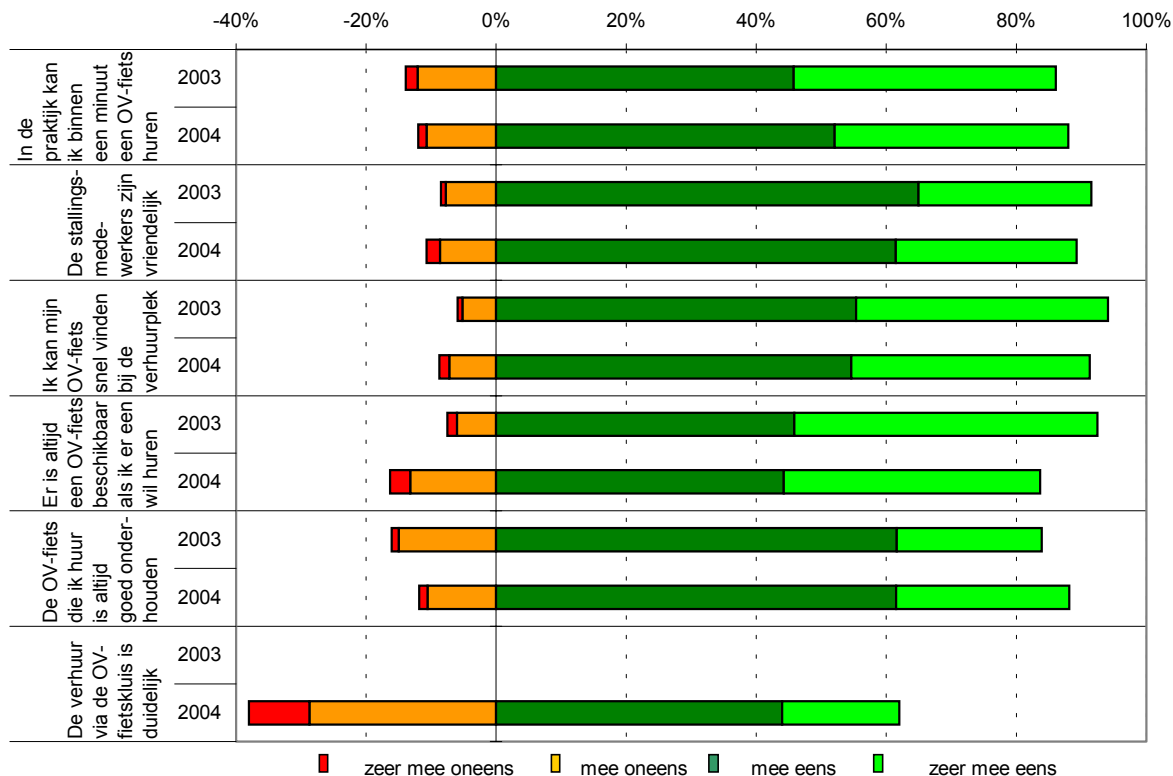
¹ Miriam van Bree, Kees Bakker: testrapport OV-fiets, Fietzersbond februari 2002

problemen met de ketting en het ontbreken van een extra slot. Het niet beschikbaar zijn van de OV-fiets wordt ook hier genoemd als probleem.

4.4 De dienstverlening op de verhuurlocaties

Een aantal vragen moet duidelijkheid geven over de praktijk bij de verhuurlocaties in het land. Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de OV-fietslocatie die ze het meest gebruiken. Ze konden aangeven of ze het hier zeer mee oneens, mee oneens, mee eens of zeer mee eens waren. In onderstaande grafiek worden de uitkomsten 2004 ook vergeleken met de scores van 2003.

Grafiek 4.6 Stellingen over de locatie die het meest wordt gebruikt



Opvallend is vooral dat 16 % het (zeer) oneens is met de stelling dat er altijd een OV-fiets beschikbaar is. In 2004 grijpt een veel groter deel van de klanten mis dan in 2003, toen 7 % van de klanten het met de stelling oneens was. De klanten worden dus in toenemende mate geconfronteerd met een belemmering in hun verplaatsing. Voor de betrouwbaarheid van de OV-fiets is de beschikbaarheid van fietsen een heel belangrijk aandachtspunt.

De overige beoordelingen zijn goed. In het algemeen kunnen respondenten binnen 1 minuut een fiets huren: 88 % van de respondenten is het (zeer) eens met deze stelling. Dat is iets beter dan in 2003 toen het percentage 86 was. Ook vindt men de stallingmedewerkers (zeer) vriendelijk en is de OV-fiets snel te vinden bij de verhuurplek (de OV-fiets hoort vooraan in de stalling te staan). Wel is daarbij het aantal tevreden respondenten enkele %en kleiner dan in 2003. Het onderhoud van de fietsen is beter geworden: 88 % vindt dat de gehuurde fiets altijd goed is onderhouden, dat was 84 % in 2003.

De verhuur via automatische kluisen vond in 2004 slechts op 4 locaties plaats: Den Haag Laan van NOI, Hillegom, Hoofddorp en Rotterdam Alexander. De slechte score van de duidelijkheid van de verhuur via de OV-fietskluis komt doordat een deel van de respondenten de vraag verkeerd heeft geïnterpreteerd: omdat een OV-fietskluis niet bij hun meest gebruikte OV-fietslocatie voorkomt, hadden ze 'niet van toepassing moeten kiezen'. De enige locatie met kluisen waar een aantal fietsers de verhuur via de OV-fietskluis onduidelijk vindt, is Rotterdam Alexander. In 2005 is het aantal verhuurlocaties met kluisen toegenomen tot acht.

Per stalling² zijn natuurlijk verschillen te zien³:

Snelle en langzame stallingen

Amersfoort, Apeldoorn, Heemstede-Aerdenhout, Leeuwarden, Nijmegen, Rotterdam Centraal, Tilburg en Zaandam scoren heel goed bij de respondenten als het gaat om snelheid. Delft (Van Leeuwenhoeksingel), Den Bosch, Den Haag HS, Groningen, Hengelo en Maastricht worden door respondenten als minder snel beoordeeld. Ook de kluizen in Rotterdam Alexander nemen veel tijd.

Vriendelijke bediening?

Het personeel is heel vriendelijk in Alphen aan de Rijn, Amsterdam Sloterdijk, Apeldoorn, Delft (van Leeuwenhoeksingel en rijwielshop), Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Lelystad Centrum, Maastricht, Tilburg, Vlissingen en Zaandam. En als minder vriendelijk worden beoordeeld Amersfoort, Amsterdam RAI, Den Haag HS, Ede-Wageningen, Enschede, Rotterdam Centraal en Woerden.

Soms lang zoeken

Opvallend gemakkelijk zijn de OV-fietsen te vinden in Amersfoort, Amsterdam Sloterdijk, Apeldoorn, Driebergen-Zeist, Enschede, Heemstede-Aerdenhout, Nijmegen en Woerden. Maar in Delft (Van Leeuwenhoeksingel), Maastricht en Utrecht Centraal juist niet. De stelling 'ik kan mijn OV-fiets snel vinden bij de verhuurplek' kan hier verschillend zijn geïnterpreteerd: het kan zijn dat de stalling zelf moeilijk vindbaar is, of de plaats in de stalling waar de fietsen staan of de juiste fiets. In Maastricht is de stalling tijdelijk verplaatst naar een veraf gelegen locatie, bij Utrecht Centraal wordt bij de losse opmerkingen vermeld dat de juiste stalling moeilijk te vinden is.

Geen fiets

Respondenten lopen in 2004 bovenal een OV-fiets mis in Den Haag Centraal en Leiden Centraal, maar ook in Amsterdam Sloterdijk, Apeldoorn en Driebergen-Zeist is er meer dan gemiddeld geen fiets beschikbaar. Ook bij de kluizen pakken de mensen relatief vaak mis. Naar aanleiding van deze meldingen zijn in Den Haag Centraal veel extra fietsen bijgeplaatst, zodat mensen daar niet meer mis grijpen.

Onderhoud

De best onderhouden OV-fietsen zijn te vinden in Alkmaar, Apeldoorn, Assen, Dordrecht, Driebergen-Zeist, Heemstede-Aerdenhout, Maastricht, Nijmegen en Rotterdam Alexander. Daar kunnen de stallinghouders van Amersfoort, Delft (Van Leeuwenhoeksingel), Den Haag Centraal, Hengelo, Leeuwarden, Leiden Centraal en Vlissingen wat van leren.

4.5 Tarieven en facturering

In 2004 werd de huur verhoogd van 2,50 euro naar 2,75. Per 1/1/2005 heeft stichting OV-fiets opnieuw een aantal wijzigingen in de tarieven doorgevoerd. Aangezien de tarieven voor 2006 reeds bekend zijn, zijn deze ook opgenomen.

² Voor een lijst van alle verhuurlocaties in 2004 zie paragraaf 5.2.

³ Er worden alleen stallingen genoemd waarover minimaal 15 mensen geantwoord hebben en die meer dan 5 %punten afwijken ten opzichte van het gemiddelde.

Tarieven (in euro's inclusief BTW)	2004	2005	2006
<i>huur OV-fiets per 20 uur</i>	2,75	2,75	2,75
<i>maximaal te betalen ritten per maand per pas*</i>	10 ritten: 27,50	12 ritten: 33,00	vervalt
<i>inschrijfkosten (eenmalig)</i>	5,00	0,00	0,00
<i>abonnementsgeld (per jaar)</i>	0,00	7,50	9,50
<i>speciale OV-fietspas in plaats van geschikt gemaakte NS-kaart</i>	10,00	7,50	7,50
<i>rekeningen per post in plaats van via e-mail (per jaar)</i>	10,00	10,00	10,00
<i>toeslag huur OV-fiets langer dan 60 uur (per 20 uur)</i>	5,00	5,00	5,00
<i>inleveren OV-fiets op andere dan oorspronkelijke huurlocatie</i>	10,00	10,00	10,00
<i>administratiekosten na betalingsherinnering</i>	15,00	15,00	15,00
<i>verlies of diefstal OV-fiets sleutel</i>	7,50	7,50	7,50
<i>diefstal OV-fiets 6.00 - 20.00 uur (proces-verbaal + sleuteltje)</i>	0,00	25,00	45,00
<i>diefstal OV-fiets 20.00 - 6.00 uur (proces-verbaal + sleuteltje)</i>	25,00	25,00	45,00
<i>diefstal OV-fiets (geen proces-verbaal of sleuteltje)</i>	250,00	250,00	250,00
<i>schade OV-fiets (als gevolg van onzorgvuldig gebruik)</i>	herstelkosten	herstelkosten	herstelkosten

* alleen de eerste 20 uur én alleen de eerste fiets (bij twee fietsen op één pas) tellen mee

In plaats van de eenmalige inschrijfkosten is een jaarlijks abonnementsgeld ingevoerd. Aangezien 60% van de respondenten aangeeft niet te willen betalen voor extra service (zie paragraaf 4.6), valt te verwachten dat sommige klanten daarom hun lidmaatschap opzeggen. Enige tientallen klanten kondigen dat met opmerkingen in de enquête inderdaad aan. Jaarlijkse abonnementskosten tellen vooral door bij klanten die weinig ritjes per jaar maken. Die ritjes worden dan in verhouding extra duur. De kans bestaat dat vooral die klanten het lidmaatschap opzeggen. Het aantal ritten zal dan niet noemenswaardig teruglopen.

Van de klanten vindt 88 % dat de OV-fiets niet duur is. Ondanks de stijging van de huurprijs, van 2,50 in 2003 naar 2,75 in 2004, is dit percentage gelijk gebleven. De rekening wordt door vrijwel alle klanten als (zeer) duidelijk ervaren. Slechts 3 % van de respondenten heeft behoefte aan meer informatie op de factuur.

4.6 Wensen van de klanten

4.6.1 Nieuwe verhuurlocaties en ruimere openingstijden

Ten tijde van het onderzoek in 2004 zijn er 63 verhuurlocaties (zie paragraaf 5.3). Om een idee te krijgen van de behoefte aan andere locaties voor de OV-fiets werd daarover een open vraag gesteld. De respondenten geven heel veel suggesties. Naast 'alle stations', 'geen idee', 'geen wensen' en 'niet van toepassing' worden veel genoemd (meer dan 20 keer): Amsterdam Centraal, Amsterdam WTC, Arnhem, Bilthoven, Boxtel, Castricum, Den Helder, Deventer, Naarden-Bussum, Roermond, Venlo, Zutphen en Zwolle. Inmiddels is het aantal verhuurlocaties gegroeid tot 81 en zijn de meest genoemde wensen vervuld. Uitzonderingen daarop zijn Boxtel en Den Helder.

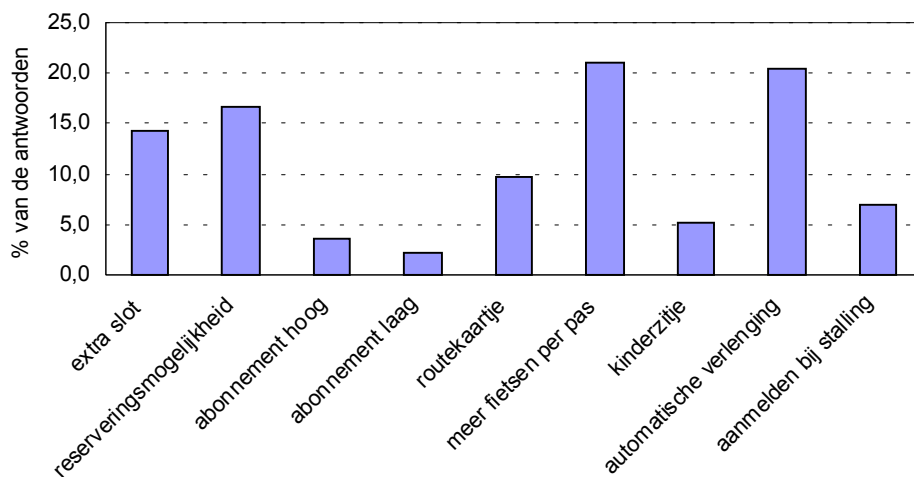
Originele antwoorden zijn onder meer natuurgebieden (strand, Veluwe), bedrijventerreinen (waaronder Schiphol), parkeergarages, transferia, busstations, metrostations, kleine stations met slecht aansluitend OV, universiteiten, gebieden met slecht OV (noordoostelijke provincies) en aanlegplaatsen voor veerboten.

Een aantal klanten gebruikt deze vraag om te pleiten voor langere openingstijden en/of openstelling tijdens het weekeinde. Concreet worden genoemd Harderwijk en Heerhugowaard (alleen open op werkdagen), Driebergen-Zeist (slechts open tot 20 uur, in het weekend tot 17 uur) en Amsterdam Sloterdijk en Kampen (de hele zondag gesloten).

4.6.2 Vernieuwing van de formule

Veel mensen geven aan dat ze graag een OV-fiets met een extra slot, versnellingen, een groter frame, een kinderzitje of fietstassen willen huren. In 2004 is gevraagd naar de behoefte van de klanten aan negen concrete vernieuwingen van de formule en de bereidheid om voor deze extra service te betalen.

Grafiek 4.7 Als er extra mogelijkheden komen voor de OV-fiets, wat zou u dan willen?



Door 61 % van de respondenten wordt één of meerdere opties voor nieuwe mogelijkheden gekozen. Zij hebben vooral behoefte aan meer fietsen per pas en een automatische verlenging van het OV-abonnement bij het verlengen van het NS-abonnement. De invoering van de mogelijkheid om 2 fietsen op 1 pas te huren, per 1/10/2004, voorziet dus in een behoefte. Onduidelijkheid over het vervallen van de pas leidt soms tot onprettige verrassingen en correspondentie met de organisatie (zie paragraaf 4.2). Automatische verlenging kan daarvoor een oplossing zijn. Dit zou ook veel vragen wegnemen, die nu aan de stichting gesteld worden.

Opvallend is ook de wens om fietsen te kunnen reserveren. Gezien het aantal respondenten waarvoor ooit geen OV-fiets beschikbaar was, is de wens tot reservering goed voor te stellen.

Het extra slot wordt vooral gewenst in de grotere steden, waar het risico op diefstal groter is. De Fietsersbond adviseerde in 2003 om het extra slot te introduceren. In de loop van 2003 en 2004 werd een beperkt aantal fietsen van een ringslot met een extra kabel voorzien. De kabel biedt de mogelijkheid om de fiets aan de vaste wereld te bevestigen.

De behoefte aan routekaartjes laat duidelijk zien dat mensen de OV-fiets ook op onbekende locaties gebruiken.

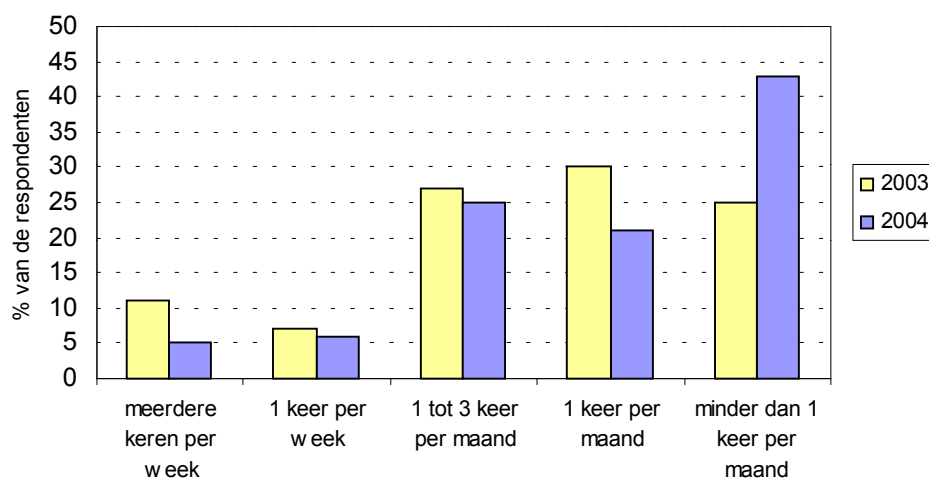
Er is geen grote bereidheid om te betalen voor extra service: 20 % van de respondenten is bereid om een hogere huurprijs te betalen voor meer service en nog eens 20 % zou er abonnementsgeld voor over hebben. De meerderheid (60 %) van de respondenten is niet bereid om meer te betalen voor extra service. Een aantal benadrukt dat met opmerkingen: zoals "houd de kosten laag".

5 Huurgedrag

5.1 Huurfrequentie

Bij de OV-fiets wordt gemikt op regelmatig gebruik. De verwachting was dat met de groei van het aantal stations waar een OV-fiets verkrijgbaar is, ook het gebruik toeneemt. Uit de volgende grafiek blijkt dat de huurfrequentie van de pashouders in 2004 is veranderd. Dit kan ook samenhangen met de doelgroep van de enquête. In 2003 zijn alleen de klanten benaderd die langer dan 3 maanden lid waren. Gezien de snelle groei van OV-fiets zijn in 2004 alle klanten benaderd, ook zij die pas net lid zijn. De kans bestaat dat zij nog geen frequente gebruiker zijn. Klanten hebben vaak even tijd nodig om hun reisgedrag aan te passen aan de mogelijkheden van OV-fiets.

Grafiek 5.1 Gebruik van OV-fiets in 2003 en 2004



In 2004 is het aantal locaties en het aantal pashouders sterk gegroeid, maar het aandeel frequente gebruikers is juist gedaald: 11 % van de gebruikers huurt één of meerdere keren per week. Het aandeel klanten dat de fiets 1 tot 3 per maand gebruikt, is ongeveer even groot gebleven (nu 25 %). Het aandeel gebruikers dat de OV-fiets minder dan één keer per maand gebruikt, is daarentegen gestegen van 25 naar 43 %. Dit is nu de grootste groep klanten bij de particuliere abonnementen. Toename van het aandeel incidentele gebruikers maakt het moeilijker om het gebruik te voorspellen. Grote fluctuaties in de vraag maken het lastiger en duurder om de beschikbaarheid van fietsen op peil te houden. Het invoeren van abonnementsgeld heeft waarschijnlijk de meeste impact op deze grote groep klein-gebruikers.

Uit de volgende tabel blijkt dat veel nieuwe klanten de OV-fiets nog nooit hebben gebruikt.

Tabel 5.1 Heeft u wel eens een OV-fiets gehuurd?

	2003	2004
Ja	96 %	71 %
Nee	3 %	29 %
Ontbreekt	1 %	-

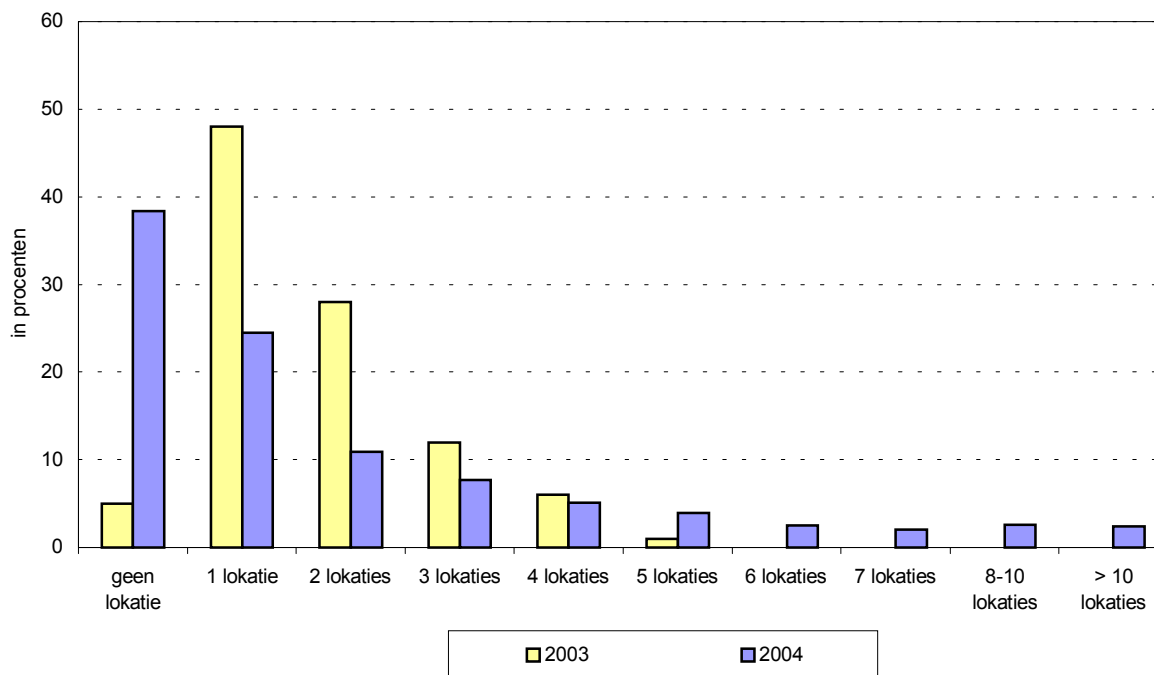
Het overgrote deel van de mensen die nog nooit een OV-fiets heeft gehuurd, geeft aan dat zij pas kort een abonnement hebben of de fiets nog niet nodig hadden. De enquête kwam voor hen te vroeg, zij hadden nog geen ervaring met het huren van een fiets. Sommige mensen hebben alvast een lidmaatschap genomen, uitgaande van de groei van OV-fiets. Zij geven aan dat op het station van bestemming (nog) geen OV-fiets beschikbaar is. En enkele mensen is het niet gelukt een OV-fiets te

huren omdat de pas niet in orde bleek of de fietsen uitverhuurd waren. De toename van sociale en recreatieve motieven kan ook gevolg hebben voor de huurfrequentie (zie paragraaf 5.4).

5.2 Aantal bezochte huurlocaties

Het speciale van de OV-fiets is de mogelijkheid om eenvoudig op diverse plekken een fiets te huren, en zelfs om hem eventueel weer elders in te leveren. Daarom is ook gevraagd naar het gebruik van meerdere verhuurpunten.

Grafiek 5.2 Aantal locaties waar OV-fiets gehuurd wordt per respondent in 2003 en 2004

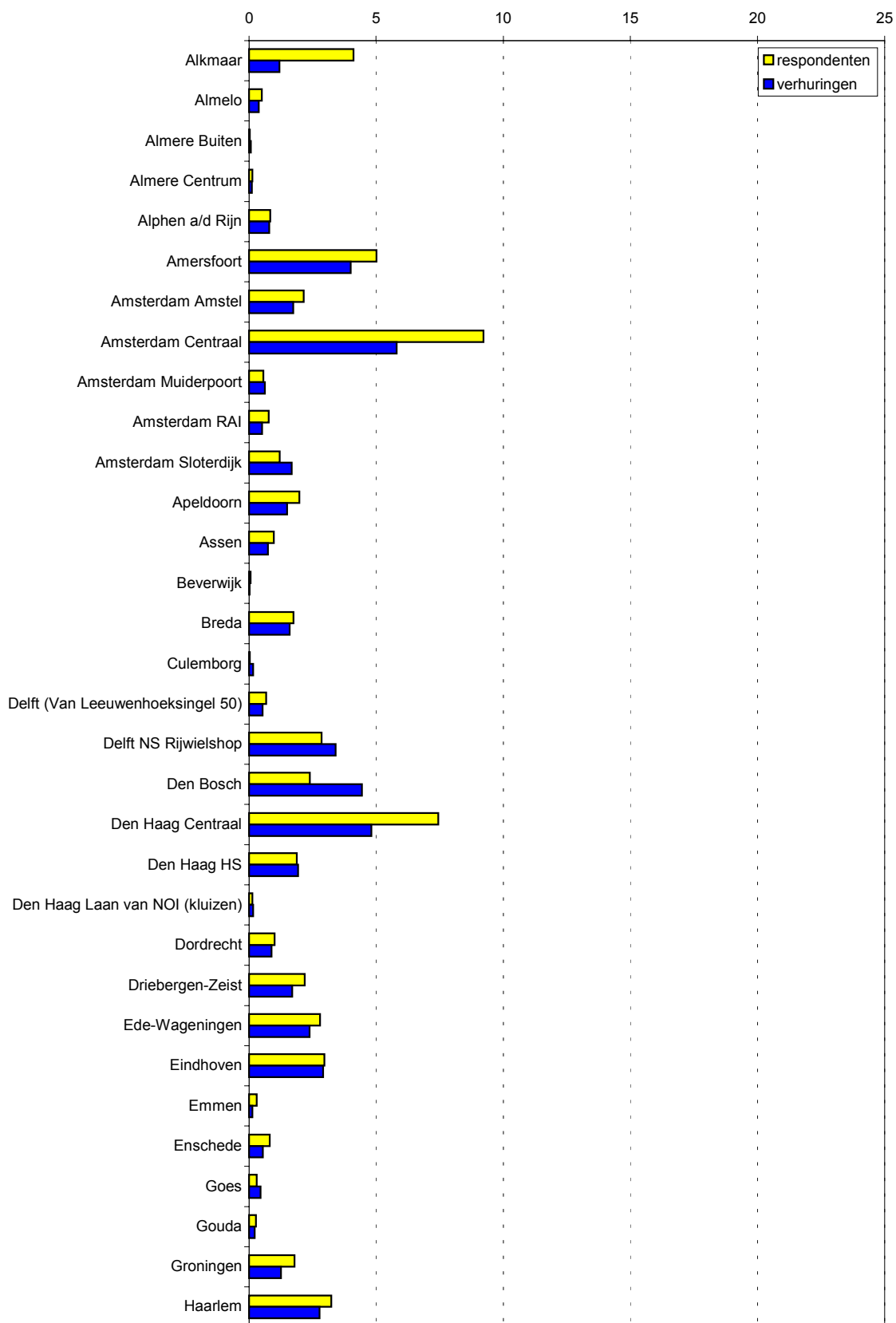


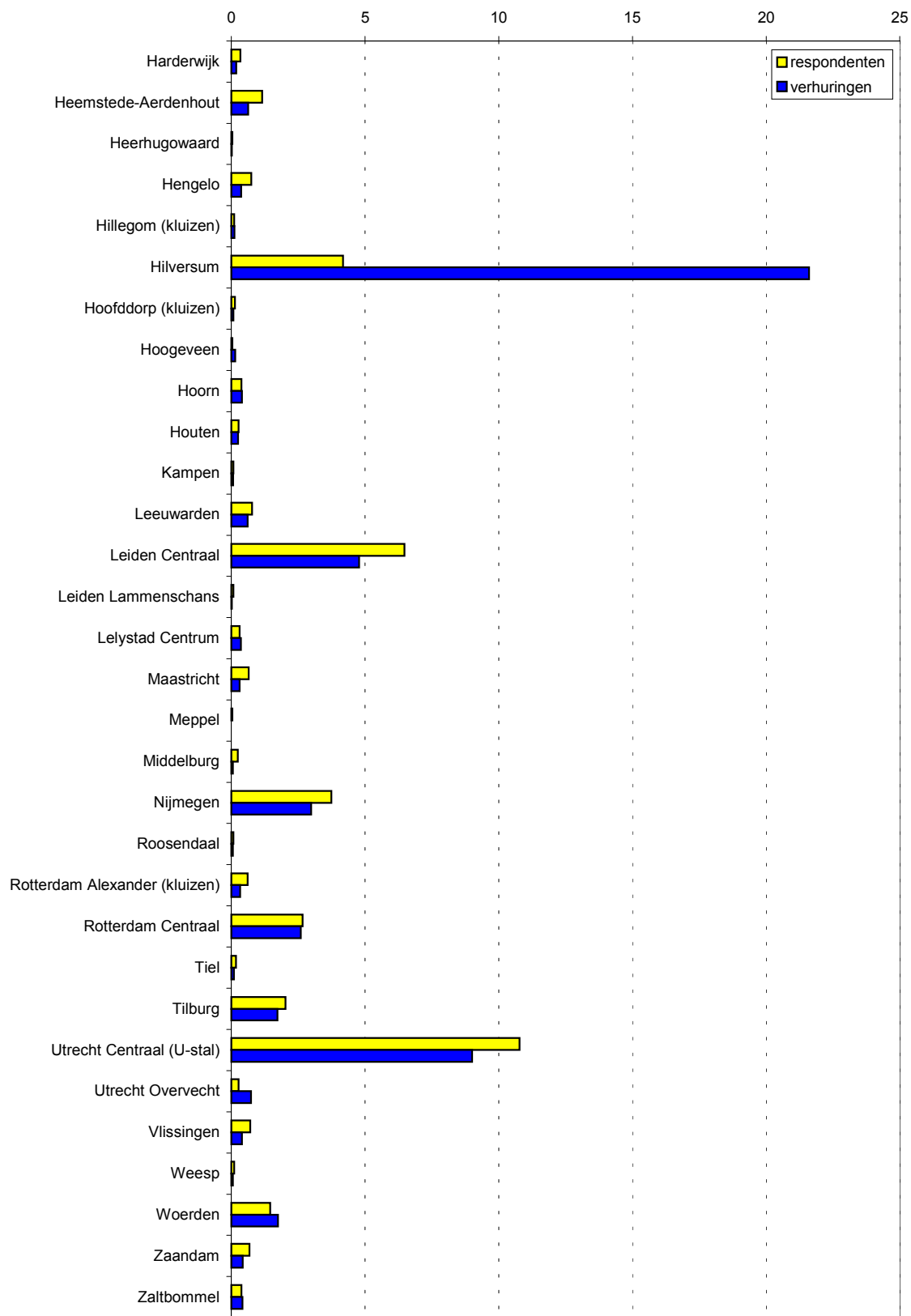
Uit deze tabel blijkt dat het aandeel pashouders dat op meerdere locaties huurt duidelijk is toegenomen. Er is zelfs een duidelijk aantal dat op zeer veel locaties huurt. De netwerkgedachte van OV-fiets (op elk OV-knooppunt een OV-fiets) spreekt dus klanten aan.

5.3 De bezochte locaties

De grafiek op de volgende bladzijde geeft van alle OV-fietslocaties weer welk percentage van de respondenten er een fiets hebben gehuurd. Ook is per OV-fietslocatie aangegeven welk percentage van de verhuringen in 2004 op die locatie plaatsvond. Hiertussen zitten grote verschillen.

De OV-fietslocaties in de grote steden worden door de respondenten het meest genoemd. De top-4 wordt gevormd door Utrecht, Amsterdam Centraal, Den Haag Centraal en Leiden Centraal. De top-4 van verhuringen is Hilversum, Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal en Den Haag Centraal. Hilversum steekt met kop en schouders boven alle andere plaatsen uit. Veel van de verhuringen in Hilversum vinden echter plaats via bedrijfsabbonementen, deze groep vormt slechts een klein deel van de respondenten (4 %).

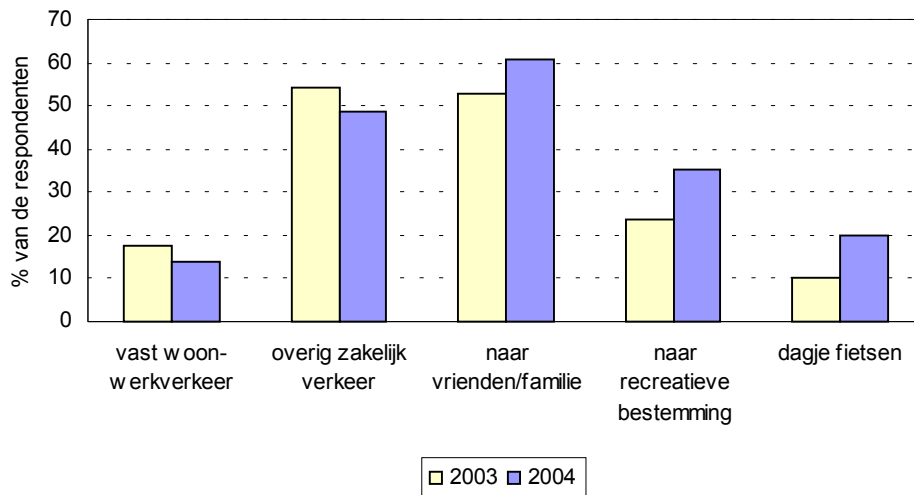




5.4 Verplaatsingsmotieven

Aan de respondenten is ook gevraagd voor welk soort verplaatsingen zij de OV-fiets gebruiken. Op deze vraag konden zij meerdere antwoorden geven.

Grafiek 5.4 Waarvoor gebruikt u de OV-fiets?



De meeste klanten gebruiken de OV-fiets voor zakelijk verkeer (woon-werk verkeer 14% en zakelijk verkeer 49 %). Bij het relatief lage percentage gebruikers voor woon-werkverkeer moet worden aangetekend dat juist deze groep regelmatig en vaak huurt. Bovendien wordt deze score misschien vertekend door de bedrijfslidmaatschappen, waarbij juist veel woon-werkverkeer kan worden verwacht. Bezoek aan vrienden/familie (60 %) staat op de tweede plaats.

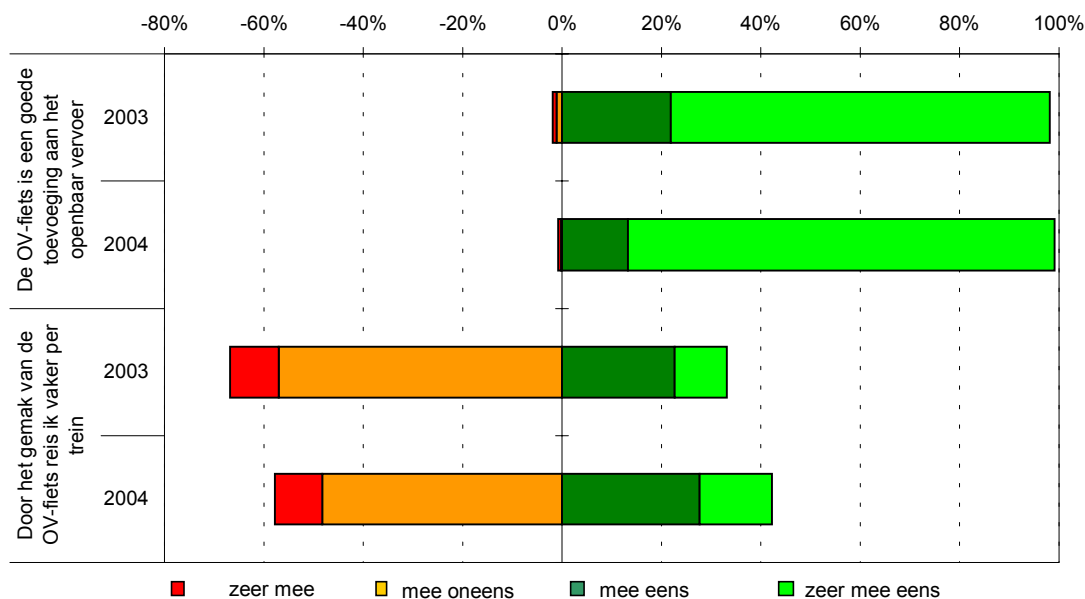
Ten opzichte van 2003 is een duidelijke verandering waarneembaar. De OV-fiets heeft relatief meer klanten gekregen die de fiets gebruiken voor sociale en recreatieve verplaatsingen.

Per locatie is een duidelijk verschil in de verplaatsingsmotieven van de mensen die er vaak een OV-fiets huren. In Amersfoort, Amsterdam Muiderpoort en Sloterdijk, Assen, Delft NS rijwielshop, Driebergen-Zeist en Zaandam worden in verhouding tot andere locaties veel OV-fietsen gebruikt voor het vaste woon-werkverkeer. Ook de OV-fietsen in de kluizen worden hiervoor benut. Vanuit Amsterdam RAI wordt veel zakelijk gefietst, net als vanuit Delft NS Rijwielshop, Den Bosch, Den Haag Centraal, Driebergen-Zeist, Ede-Wageningen, Hengelo, Lelystad Centrum, Rotterdam Centraal en Utrecht Centraal. Op bezoek gaan bij vrienden en familie met de OV-fiets komt relatief veel voor in Alphen a/d Rijn, Eindhoven, Enschede, Heemstede-Aerdenhout, Hilversum, Leeuwarden, Leiden Centraal, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam Alexander (kluizen) en Tilburg. In Amsterdam worden vooral Centraal en Amstelstation relatief veel gebruikt om naar een recreatieve bestemming te gaan. Ook vanuit Alkmaar, Apeldoorn, Delft (Van Leeuwenhoeksingel), Haarlem en Vlissingen worden veel recreatieve bestemmingen bezocht. Vanuit Alkmaar wordt de OV-fiets ook relatief veel gebruikt voor een dagje fietsen.

6. Effecten van de OV-fiets op reisgedrag

Bij verplaatsingen waarbij de trein het hoofdvervoermiddel is, vormt het natransport de zwakste schakel. De verwachting is dat door de OV-fiets met de keten fiets-trein-fiets een beter alternatief voor de auto is ontstaan. Om dit aan te tonen zijn de respondenten stellingen voorgelegd over het effect van het bestaan van de OV-fiets op het eigen reisgedrag. Ze konden aangeven in welke mate ze hier mee (on)eens waren.

Grafiek 6.1 Stellingen over de relatie met het openbaar vervoer

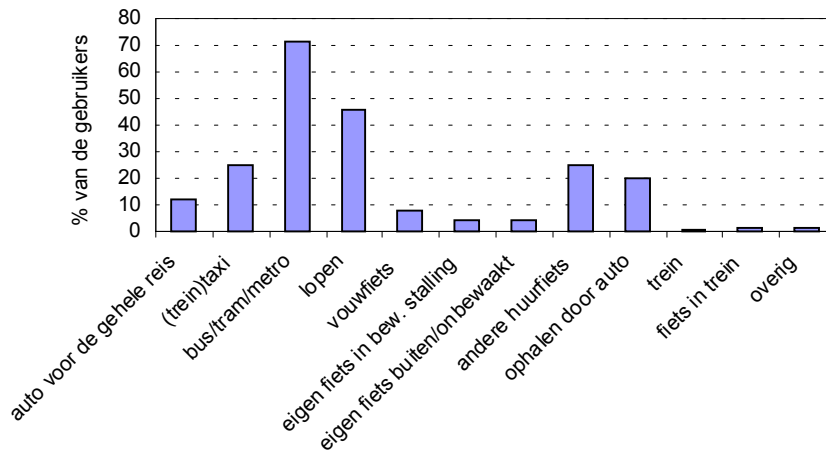


Bijna alle respondenten (98 %) vinden de OV-fiets een goede toevoeging voor het openbaar vervoer. Veel respondenten (36 %) zeggen dat ze door de OV-fiets vaker met de trein reizen. Voor 49 % betekent de OV-fiets niet dat ze vaker met de trein reizen, voor 15 % is de vraag niet van toepassing⁴. Het aandeel respondenten dat zegt vaker met de trein te reizen door de OV-fiets is ten opzichte van 2003 toegenomen.

Aan de respondenten is ook gevraagd welk vervoermiddelen zij gebruikten voor het laatste gedeelte van hun reis voordat zij gebruik maakten van de OV-fiets. Op deze vraag konden de respondenten ook weer meerdere antwoorden geven.

⁴ De percentages in het staafdiagram zijn anders, want daarbij ontbreekt de categorie 'niet van toepassing'.

Grafiek 6.2 Vervoermiddelkeuze vóór gebruik OV-fiets



De respondenten gebruikten voor de OV-fiets vooral de bus/tram/metro (ruim 70 %) of liepen het laatste stuk naar de bestemming (bijna 50 %). De OV-fiets concurreert in lichte mate met taxi's en met andere vormen van fietsgebruik. De OV-fiets gebruikers zijn voor de fietsverhuurders vooral nieuwe klanten. Ruim 10 % van de respondenten die nu een OV-fiets huurt voor sommige verplaatsingen, heeft in het verleden ook wel de hele reis per auto afgelegd. Het natransport met de OV-fiets is voor deze mensen de prikkel om over te stappen op de trein.

Waarheen worden de extra treinritten gereden en waar concurreert de OV-fiets met het OV? Vooral bij bestemmingen in Assen, Driebergen-Zeist en Heemstede-Aerdenhout is de OV-fiets de aanleiding om de auto te laten staan en in plaats daarvan de trein te kiezen. In Amsterdam Amstel, - Centraal en - RAI, Delft (Van Leeuwenhoeksingel), Den Haag Centraal en HS, Rotterdam, Utrecht en Zaandam, steden met veel openbaar vervoer, zijn opvallend veel mensen overgestapt van het natransport per bus, tram of metro op de OV-fiets.

Het aantal plaatsen met een treintaxi neemt af (in september 2005 nog op 49 stations) en daar kan de OV-fiets door de grotere dekking (81 locaties in september 2005) compensatie bieden, bijvoorbeeld in Ede-Wageningen en Maastricht. In Amsterdam Sloterdijk, Assen, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Leiden Centraal, Maastricht, Vlissingen en Woerden versnellen veel reizigers hun verplaatsing door te fietsen in plaats van te lopen. In Alkmaar, Ede-Wageningen en Tilburg zijn opvallend veel mensen van de gewone huurfiets op de OV-fiets overgestapt

Door de OV-fiets is het treingebruik toegenomen: 36 % van de 10.000 klanten beweert immers vaker met de trein te reizen dankzij de OV-fiets. Het autogebruik is afgenomen: 12,1 % van de klanten heeft de auto soms of regelmatig laten staan ten gunste van de trein. De concurrentiepositie van de trein ten opzichte van de auto is dus inderdaad versterkt.

OV-fiets stimuleert treinreizen

Op basis van de frequentie waarmee een OV-fiets gehuurd wordt, de vervoermiddelkeuze voor gebruik van de OV-fiets en het antwoord op de stelling over de verandering in het gebruik van de OV-fiets kan aangenomen worden dat de introductie van de OV-fiets extra treinreizen genereert, met name buiten de spits. Op basis van een extrapolatie van de gegevens mag er aangenomen worden dat met 10.000 klanten (stand najaar 2004) er per jaar ruim 16.000 reizen extra gemaakt worden.

Conclusies en aanbevelingen

Het positieve resultaat van het klantenonderzoek uit 2003 herhaalt zich in 2004. Het aantal klanten dat snel, goedkoop en simpel een fiets huurt, is flink toegenomen. Verbeteringen zijn onder meer de grote toename van het aantal verhuurlocaties, betere verlichting van de fietsen en de mogelijkheid om twee fietsen op een pas te huren. Daar staat tegenover dat er abonnementsgeld is ingevoerd, de huurprijs met 0,25 euro is gestegen en de telefonische bereikbaarheid is verdwenen. De klanten zijn over het algemeen tevreden. Er zijn echter nog aspecten die verder uitgewerkt of verbeterd kunnen worden.

Algemene bekendheid van het systeem: De OV-fiets is ten tijde van het onderzoek (september 2004) nog steeds vooral bekend via mond-tot-mond reclame. Een brede reclamecampagne, aangevuld met gerichte marketing per station, bij bedrijven of recreatieve bestemmingen in de omgeving van dat station zal de bekendheid én het gebruik van de OV-fiets sterk doen toenemen. Invoering van de mogelijkheid om op locatie aan te melden werkt wellicht drempelverlagend.

Betrouwbaarheid van het systeem: Op een beperkt aantal huurlocaties komt het voor dat er geen OV-fiets meer beschikbaar is, terwijl er wel klanten zijn. Dat leidt tot verminderde betrouwbaarheid van het systeem. Op die locaties moeten snel OV-fietsen bijgeplaatst worden. Reserveren van de OV-fiets is (nog) niet mogelijk. Een reserveringssysteem biedt klanten de mogelijkheid om helemaal zekerheid te hebben over een goed verloop van het natransport.

Communicatie: Binnen de huidige mogelijkheden kan de communicatie op een aantal punten beter. Een website van een webbased organisatie moet altijd up-to-date zijn. Hierop moet nauwlettend toegezien worden. De stichting OV-fiets kan problemen met de verlenging van het abonnement vóór zijn door klanten actief te informeren over het verlopen van het abonnement en wat ze moeten doen om een werkend pasje te houden. Het personeel van de stallingen is niet in alle gevallen goed geïnformeerd over de voorwaarden van OV-fiets. Dit is deels op te vangen door goede informatie op de verhuurlocaties via infopanelen en flyers e.d. en een training voor stallingpersoneel.

Doorlopend abonnement op de OV-fiets. Als een NS-abonnement afloopt wordt een daaraan gekoppelde pas ongeldig zonder dat klanten dat merken. Er worden dan ook regelmatig klanten in de stalling geconfronteerd met het feit dat zij geen geldige pas meer hebben. Daarom geven veel klanten aan dat zij graag een doorlopend abonnement willen op de OV-fiets. De stichting OV-fiets heeft al aangegeven dit te willen realiseren met de komst van de OV-chipkaart.

Meer uitgiftepunten: De OV-fiets wordt interessanter voor klanten en bedrijven naarmate er meer uitgiftepunten zijn. Uiteindelijk ziet de Fietzersbond graag een OV-fietsnetwerk met uitgiftepunten op elk treinstation, de grotere busstations en eventueel bij transferia (park and bike). Met name bij busstations en transferia kan aan automatische uitgiftestations worden gedacht. Met de OV-fiets kun je sneller op je bestemming komen, waardoor het gebruik van de vervoerssystemen waar het deel van uitmaakt aantrekkelijker wordt. Het aantal treinstations groeit hard. En steeds meer regio's willen graag OV-fietsverhuur op andere dan NS-locaties. Zo komen grotere busstations en andere locaties binnen handbereik.

Openingstijden van de uitgiftepunten: De meeste OV-fietsen worden op dit moment verhuurd vanuit de bewaakte fietsstalling bij het station. Helaas betekent dit soms dat de fietsen niet van de eerste tot en met de laatste trein beschikbaar zijn. Sommige stallingen zijn zondags zelfs de gehele dag gesloten. Bij sommige stations mag een ruimere openstelling worden verwacht. Daarnaast is een oplossing gewenst voor het inleveren van de fiets na sluitingstijd, bijvoorbeeld in de vorm van een kluisje waar je de fietssleutel ingooit. In andere gevallen kan via automatische kluizen een beschikbaarheid van 7 dagen per week en 24 uur per dag worden bereikt. De automatiseringsplannen voor de fietsstallingen van NS vormen een bedreiging voor de OV-fiets. NS en stichting OV-fiets moeten er samen voor zorgen dat het OV-fietspasje geschikt is voor de geautomatiseerde stallingen van NS en dat er vanuit die geautomatiseerde stalling OV-fietsverhuur mogelijk is.

Extra faciliteiten voor de fiets: Hierbij geven de klanten aan dat ze graag een OV-fiets met extra slot willen huren. De Fietzersbond adviseert fietsen altijd met minimaal twee sloten te beveiligen. Zeker in grotere steden is het nodig om naast het ringslot nog een ander slot beschikbaar te stellen. De Fietzersbond adviseert voorlopig geen andere voorzieningen als versnellingen, kinderzitjes of fietstassen toe te voegen. Dit past namelijk niet bij het uitgangspunt: uniform, simpel en goedkoop. Hoe meer extra faciliteiten, hoe duurder de fiets en hoe meer organisatie erbij komt kijken. De meerderheid van de huidige klanten is niet bereid om meer te betalen.

Verbeteringen aan de fiets: Het probleem van de slecht werkende remmen is het meest urgent en vraagt om een adequate oplossing. De bevestiging en kwaliteit van het zadel is de meest genoemde klacht over de fiets, een handige oplossing daarvoor is gewenst, temeer omdat het voor verschillende typen gebruikers (groot en klein, licht en zwaar) geschikt moet zijn.

Beter onderhoud aan de fiets: OV-fietsgebruikers willen een goed onderhouden fiets. Stallinghouders spelen hierbij een belangrijke rol, zij moeten de OV-fietsen regelmatig controleren en de opmerkingen van klanten serieus nemen. De werking van de verlichting en de bandenspanning moeten vanwege hun gevoeligheid in een hoogfrequente controleroutine zijn opgenomen, zodat de resultaten op die punten goed blijven. De snelbinders moeten bij tijd en wijle ook op hun spanning worden gecontroleerd.