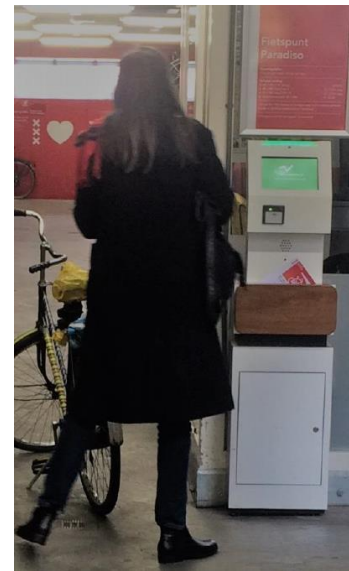


KLANTOORDEEL

Pilot geautomatiseerd toegangssysteem
fietsenstallingen Amsterdam RAI en Paradiso



NS Stations Onderzoek & Portfolio
Augustus 2017

AANLEIDING

Gemeente Amsterdam heeft op verschillende plekken in de stad een opgave om in pandige fietsparkeergarages te realiseren. Bestaande fietsenstallingen in Amsterdam werken met een papieren bonnetjessysteem, de gemeente wil in de nieuwe garages in plaats van het huidige systeem een moderne, klantvriendelijke oplossing gaan gebruiken. Het betreden en verlaten van de stalling moet dan een volledig geautomatiseerd proces worden.

Hiertoe is een nieuw concept voor fietsparkeren ontwikkeld: **Fietsparkeren 2.0**. Van dit nieuwe concept zijn 3 varianten uitgewerkt, welke zijn getest in de locaties Amsterdam RAI en Paradiso. De realisatie van één van de varianten gebeurt in samenwerking met Nederlandse Spoorwegen: er wordt in de pilot ook gekeken naar een nieuw element voor een landelijk systeem voor NS. Daarnaast test ABN Amro in dit concept het in-/uitchecken met bankpas.

De 3 varianten van het concept Fietsparkeren 2.0 zijn:

- Open in- en uitrit met zuilen/paaltjes (stalling Paradiso)
- Bikelane zonder poortjes (stalling station Amsterdam RAI)
- ZSF met poortjes (stalling station Amsterdam RAI)

ONDERZOEK

Naast een uitgebreide technische evaluatie heeft ook marktonderzoek plaats gevonden onder gebruikers van de verschillende nieuwe toegangssystemen. Hierbij zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

1. Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem in het algemeen
2. Oordeel over het gebruik van het nieuwe toegangssysteem
3. Oordeel over de informatieverstrekking
4. Reden van keuze registratiemiddel (Ov-chipkaart / bankpas / fietstag)
5. Effect van het nieuwe toegangssysteem op stallingsgedrag

Om antwoorden te krijgen zijn drie verschillende onderzoeken uitgevoerd, te weten:

- Een kwalitatief onderzoek, bestaande uit observatie en korte gesprekjes, uitgevoerd door onderzoeksbureau Beautiful Lives
- Een kwantitatief onderzoek aan de hand van een gestructureerde vragenlijst, uitgevoerd door onderzoeksbureau Almere Marktonderzoek Advies
- Een online onderzoek onder abonenthouders, uitgevoerd door onderzoeksbureau Direct Research

Dit rapport vat de conclusies uit de drie onderzoeken samen.

SAMENVATTING

De drie onderzoeken hebben geleid tot de volgende inzichten:

Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem

- ✓ Het nieuwe toegangssysteem krijgt een ruime voldoende van de gebruikers, meer dan de helft vindt de nieuwe toegang een verbetering ten opzichte van de oude situatie
- ✓ Het systeem van Paradiso krijgt de hoogste beoordeling (rapportcijfer 8,0), in de stalling van RAI worden de Bikelane en de ZSF (poortjes) gelijk beoordeeld (7,1).
- ✓ Het systeem past in de ontwikkelingen van tegenwoordig, het is snel, gemakkelijk en duidelijk, en er zijn geen bonnetjes meer nodig die je kwijt kan raken
- ✓ Aan de andere kant mist men het contact met de medewerkers, zijn er te vaak storingen en is het soms nogal een gedoe om het pasje te zoeken

Oordeel over het gebruik van het nieuwe toegangssysteem

- ✓ Het oordeel over het nieuwe toegangssysteem is hoog; de stallers van Paradiso zijn significant nog meer tevreden dan de stallers van RAI
- ✓ Binnen RAI wordt de Bikelane (zonder poortjes) als sneller/gemakkelijker ervaren en de ZSF (met poortjes) als veiliger en een betere check op wel of niet te hebben betaald
- ✓ Met name abonneementhouders van Paradiso ervaren het nieuwe systeem als een achteruitgang, ze zijn in hun ogen hun privilege kwijt. Bij RAI speelt dit minder omdat veel abonneementhouders een fietstag hebben en al lopend in- en uitchecken

SAMENVATTING

Oordeel over de informatieverstrekking

- ✓ Degenen die vooraf geïnformeerd waren over het nieuwe systeem zijn hierover tevreden; degenen die niet geïnformeerd waren, hebben het ook niet echt gemist
- ✓ Abonnementhouders zijn tevreden over de communicatie van de gemeente en voelen zich voldoende geïnformeerd

Reden van keuze registratiemiddel

- ✓ De OV-chipkaart wordt vaker gebruikt dan de bankpas, vooral omdat men die toch al bij de hand heeft
- ✓ Redenen om voor de bankpas te kiezen zijn met name 'een grotere spaarpot', 'ik heb geen OV-chipkaart' en 'is gemakkelijker'
- ✓ Redenen om de bankpas niet gebruiken is vooral gemak van de OV-chipkaart, er is wel wat onduidelijkheid over privacy en afschrijvingen

Effect van het nieuwe toegangssysteem op stallingsgedrag

- ✓ De nieuwe toegang is niet een reden om vaker te stallen of het OV te gebruiken

CONCLUSIE

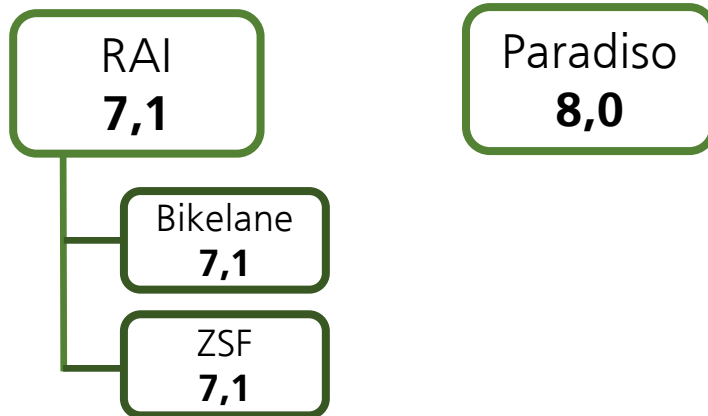
Dit leidt tot de volgende conclusies:

1. Voor de gebruikers is er geen enkel bezwaar, het nieuwe systeem en de verschillende varianten daarbinnen wordt volledig geaccepteerd. Het systeem krijgt een goede beoordeling, alleen abbonementhouders die nu handmatig moeten inchecken ervaren dit feit als een achteruitgang
2. Communicatie over het systeem wordt als goed ervaren, wel is er nog onduidelijkheid over de administratie rondom in- en uitchecken (wordt er wel/niet afgeschreven, privacy). Dit dient uitgebreid/duidelijk aan bod te komen in de communicatie
3. De bankpas lijkt een geschikt middel, mits duidelijk wordt gecommuniceerd dat bij inchecken niet wordt afgeschreven maar alleen geregistreerd
4. De fietstag lijkt voor abbonementhouders het beste registratiemiddel, zij behouden hiermee hun voordeel ten opzichte van dagstallers die een pas moeten gebruiken

1. Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem (1)

Over het algemeen is men tevreden over het nieuwe toegangssysteem. Het algemeen oordeel over het systeem in Paradiso ligt met een 8,0 hoger dan in stalling RAI (7,1). Er is geen verschil in oordeel tussen Bikelane (poortjes open) en ZSF (poortjes dicht).

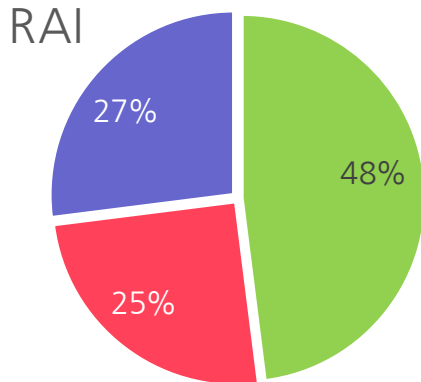
ALGEMEEN OORDEEL alle gebruikers



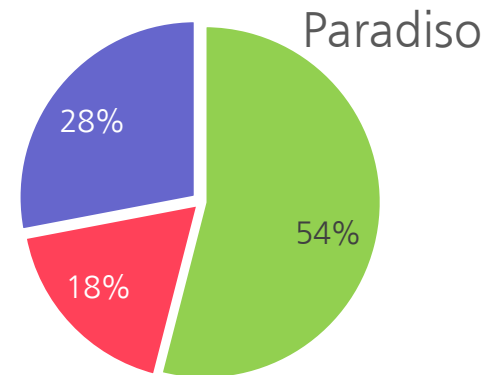
UIT OBSERVATIE:
De gebruikers hebben een neutrale houding ten aanzien van automatisering in het algemeen. Het nieuwe toegangssysteem en dan met name het in- en uitchecken voelt als een logische stap want men is het in andere situaties al gewend, maar het gaat gepaard met weinig emoties. Hierdoor is de irritatiegrens snel bereikt, bijvoorbeeld als het systeem niet werkt of als er oponthoud is.

1. Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem (2)

Aan de gebruikers is gevraagd of de nieuwe situatie een verbetering of verslechtering is ten opzichte van de oude situatie. Velen zien het als een verbetering. Het nieuwe systeem is sneller en gemakkelijker, maar aan de andere kant mist een deel het contact met het personeel.



- verbetering
- verslechtering
- geen verschil



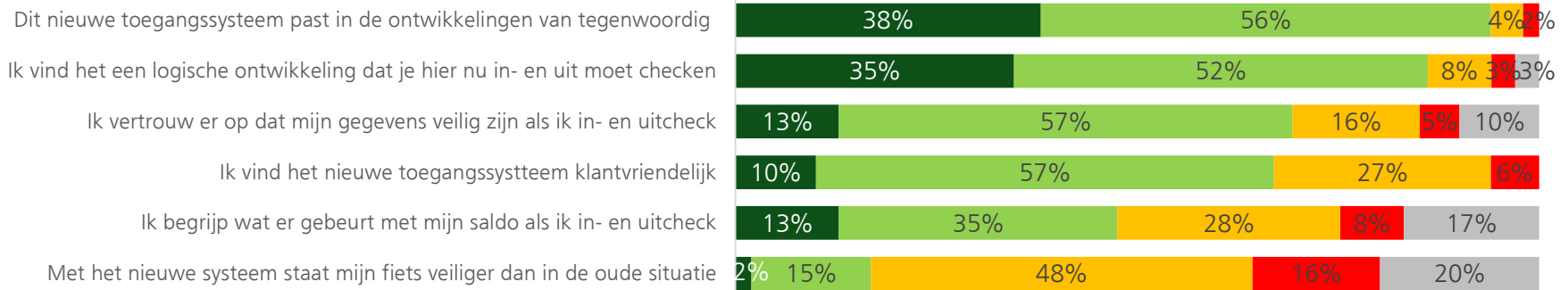
Toelichting RAI	
<u>Verbetering omdat:</u>	
Sneller	18%
Geen bonnetje (niet kwijtraken, milieuvriendelijk)	10%
Past bij deze tijd	5%
Veiliger	4%
Betere controle	3%
Je hoeft niet op personeel te wachten	3%
<u>Verslechtering omdat:</u>	
Geen contact meer met personeel/arbeitsplaatsen weg	11%
Te vaak storingen	7%
Is langzamer	4%
Te smal	3%
Minder toezicht/personeel minder alert	2%

Toelichting Paradiso	
<u>Verbetering omdat:</u>	
Sneller	15%
Gemakkelijker	10%
Geen bonnetje meer, is beter/kan niet kwijt raken	10%
Veiliger	4%
Past bij deze tijd	3%
<u>Verslechtering omdat:</u>	
Ik mis het contact met de beheerders	8%
Duurt langer door zoeken pasje	1%
Schending van privacy	1%
Hoefde eerst als abonneementhouder niet in te checken	1%
Je kunt niet zien hoe lang een fiets er al staat	1%

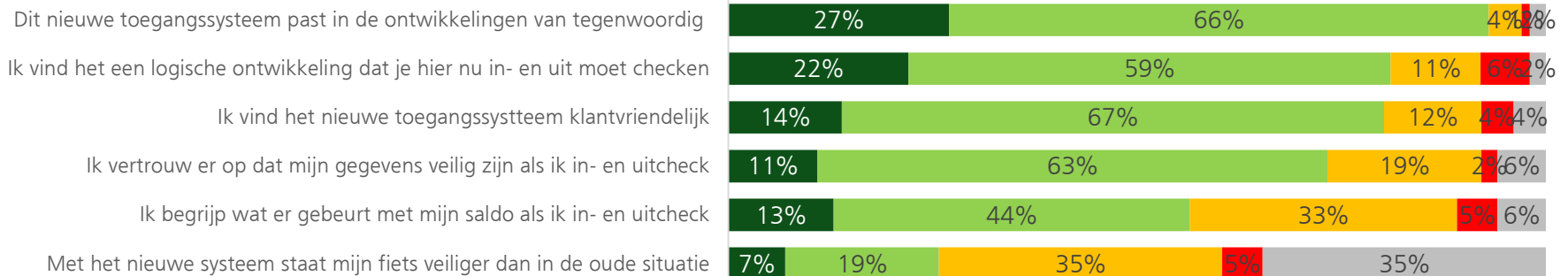
1. Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem (3)

Het nieuwe systeem past in de huidige ontwikkelingen en is klantvriendelijk. Veiligheid is echter nog een issue, zowel wat betreft de fiets als de gegevens bij het in- en uitchecken.

RAI totaal



Paradiso

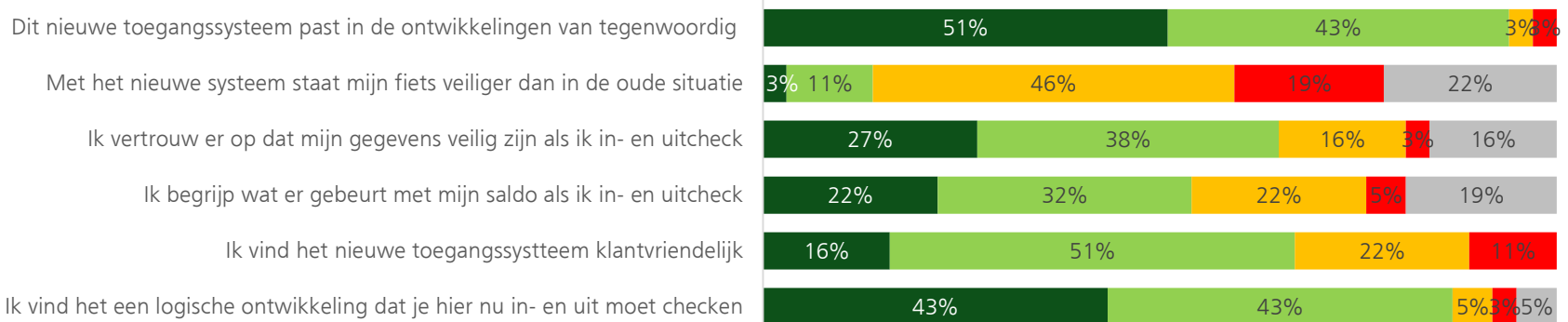


■ helemaal eens ■ eens ■ oneens ■ helemaal oneens ■ geen mening

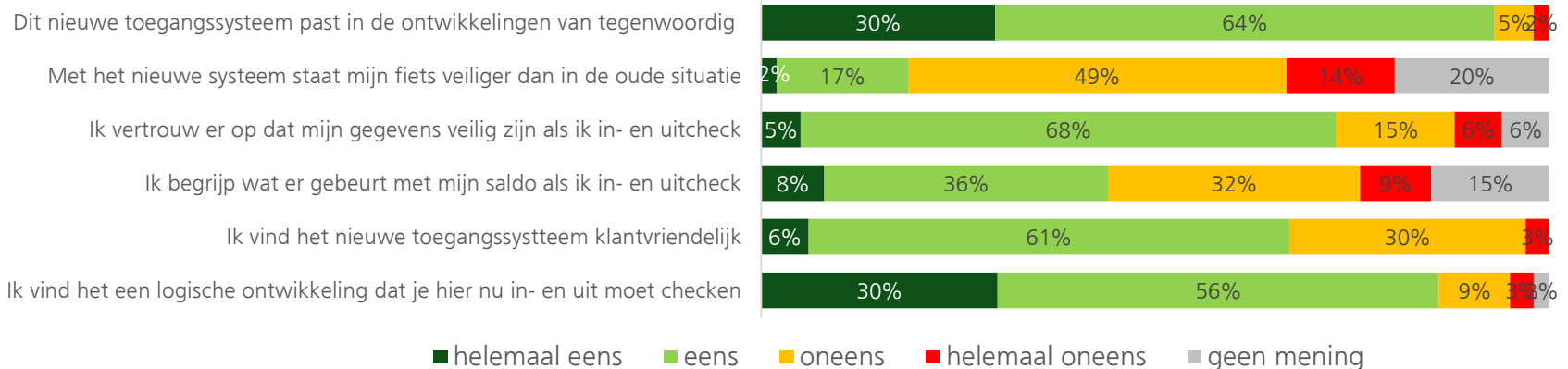
1. Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem (4)

Bikelane gebruikers oordelen iets positiever/geruster dan ZSF gebruikers maar de verschillen zijn niet groot. Let op: vanwege lage steekproef zijn de percentages indicatief.

Bikelane

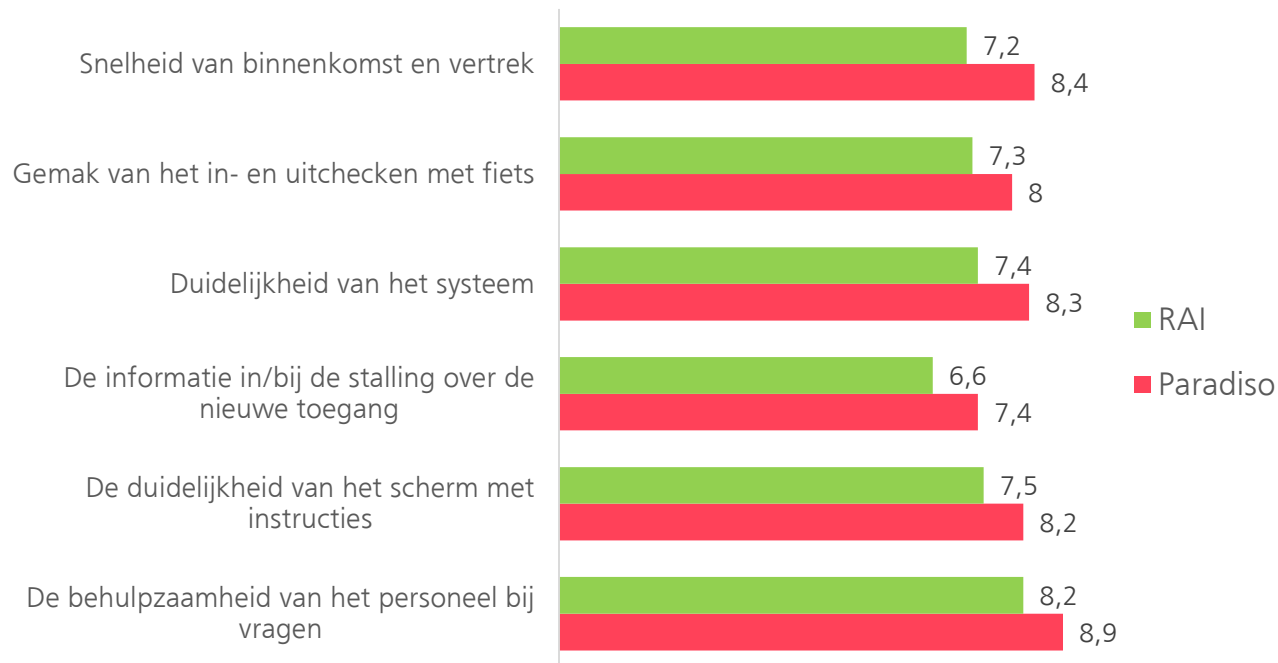


ZSF



2. Oordeel over het gebruik van het toegangssysteem (1)

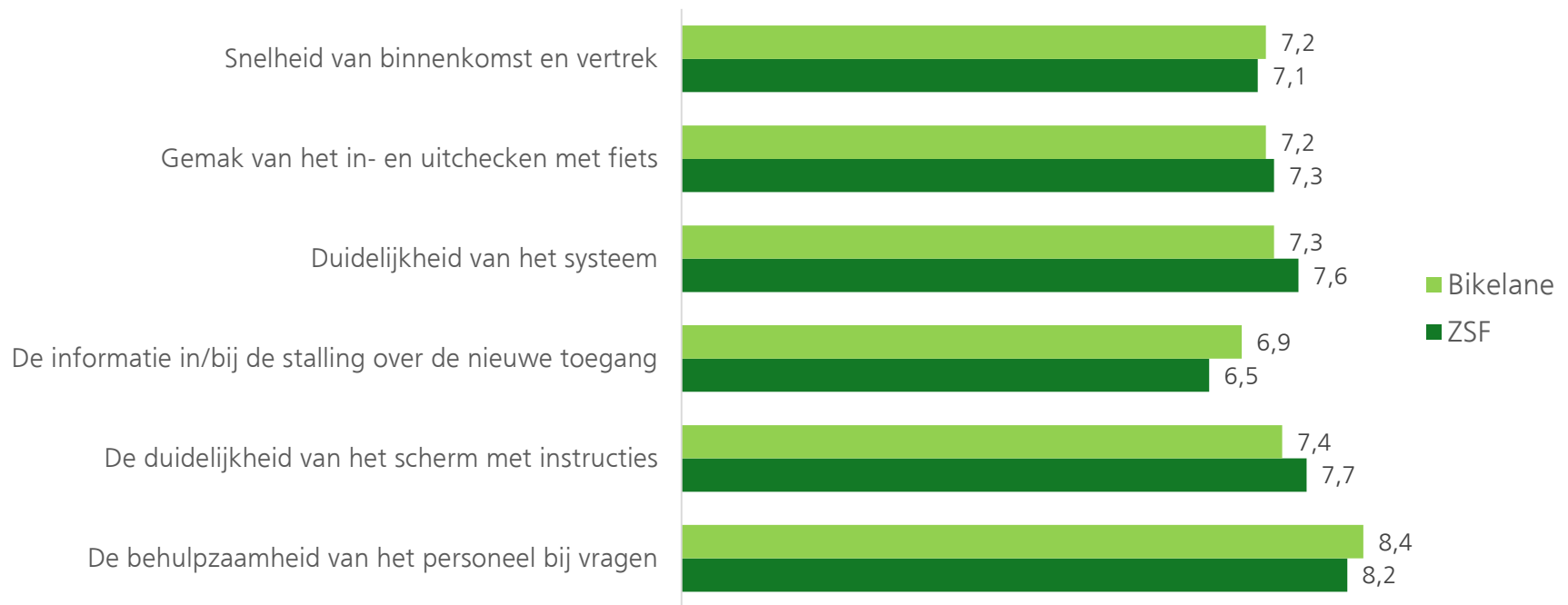
Het oordeel over het nieuwe toegangssysteem is hoog; de stallers van Paradiso zijn significant nog meer tevreden dan de stallers van RAI.



UIT OBSERVATIE:
De systemen zijn logisch, helder en gemakkelijk te hanteren. De nieuwe systemen vragen wel om meer handelingen die in combinatie met een fiets niet altijd even handig zijn. Daarnaast geven storingen verwarring: (Kan ik er nog wel uit? Moet ik nu betalen?) In- en uitchecken voelt met name voor abonneenthouders als een extra handeling, men is zijn privilege kwijt. De tag biedt hierin uitkomst.

2. Oordeel over het gebruik van het toegangssysteem (2)

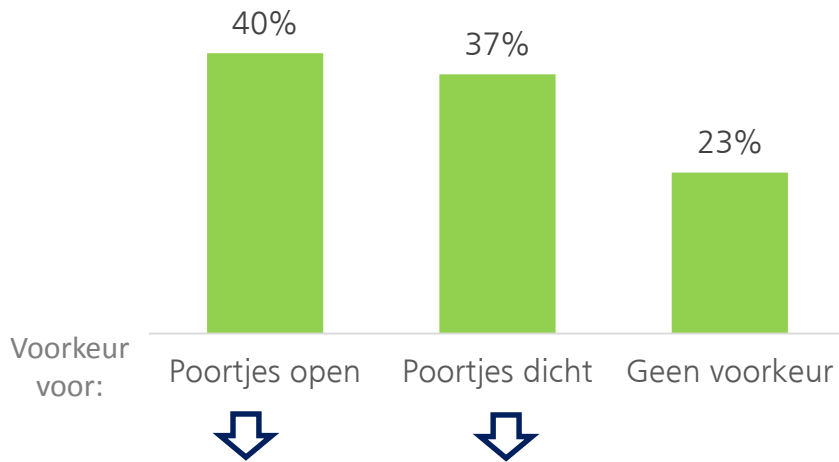
Er zijn geen significante verschillen in oordeel tussen Bikelane en ZSF.



2. Oordeel over het gebruik van het toegangssysteem (3)

Desgevraagd blijkt er geen duidelijke voorkeur voor Bikelane of ZSF te zijn. Bikelane zorgt voor betere doorstroming, ZSF voelt veiliger door betere controle of zekerheid van uitchecken.

Vandaag staan de poortjes open. Indien u ook al heeft meegemaakt dat de poortjes dicht waren, wat heeft dan uw voorkeur?



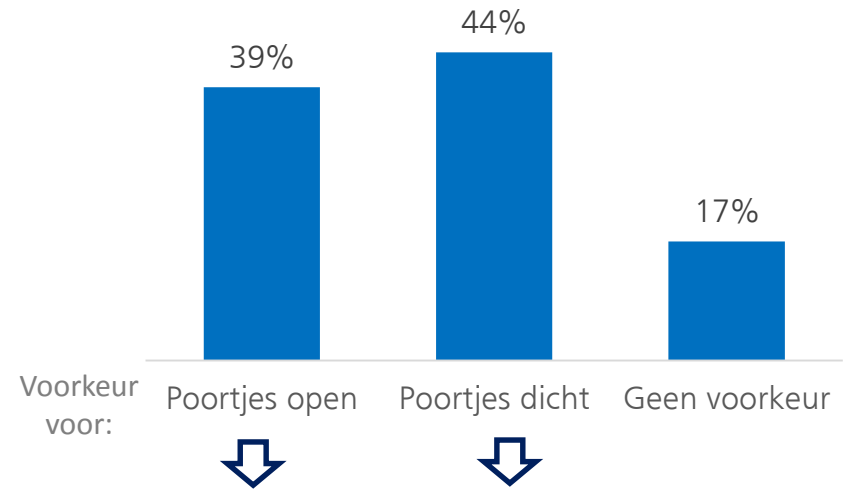
Liever OPEN, want:

- Als het niet werkt kun je doorlopen
- Is sneller
- Ik heb klem gezeten tussen de poortjes
- Handiger
- Staat vriendelijker

Liever DICHT, want:

- Betere controle met in-/uitchecken
- Dan weet ik zeker dat ik ben uitgecheckt
- Is veiliger

Vandaag staan de poortjes dicht. Indien u ook al heeft meegemaakt dat de poortjes open waren, wat heeft dan uw voorkeur?



Liever OPEN, want:

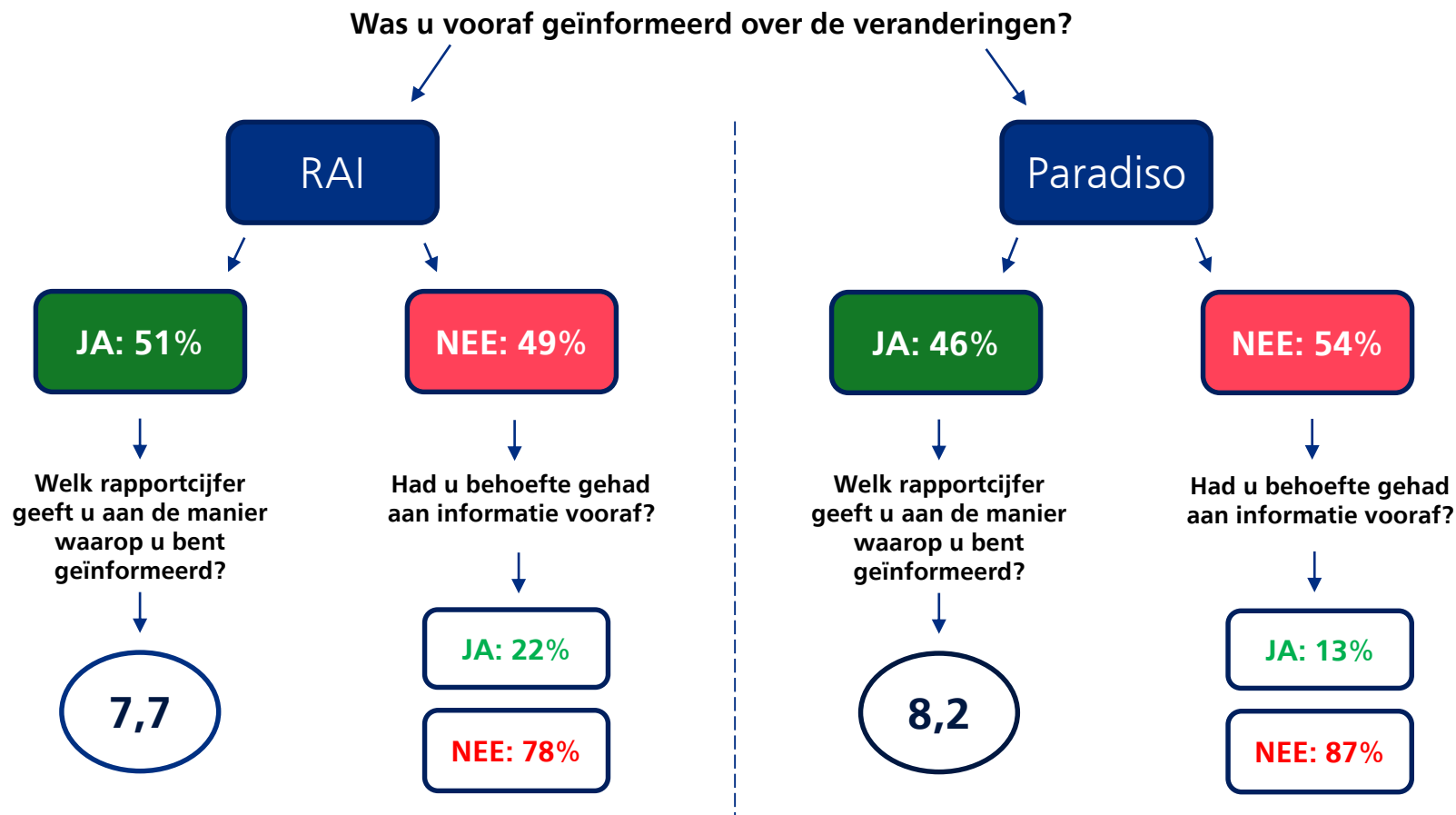
- Betere doorstroming
- Is gemakkelijker
- Fiets past beter
- Heb een keer vastgezeten
- Sneller in spits
- Er was een storing
- Moet wiel helemaal tussen poortjes doen

Liever DICHT, want:

- Voelt veiliger, fiets niet mee te nemen
- Zekerheid van uitchecken
- Als ze open zijn is het defect

3. Oordeel over informatieverstrekking

Circa de helft van alle gebruikers was vooraf geïnformeerd over de veranderingen, over de manier waarop men is geïnformeerd is men tevreden. Het merendeel van degenen die geen informatie ontvingen had hier ook geen behoefte aan.



4. Reden van keuze registratiemiddel (1)

Voor de diverse groepen stallers zijn verschillende mogelijkheden om in- en uit te checken:

	RAI	Paradiso
Dagstallers	OV-chipkaart of bankpas	OV-chipkaart of bankpas
Abonnementhouders	Tag of OV-chipkaart	OV-chipkaart

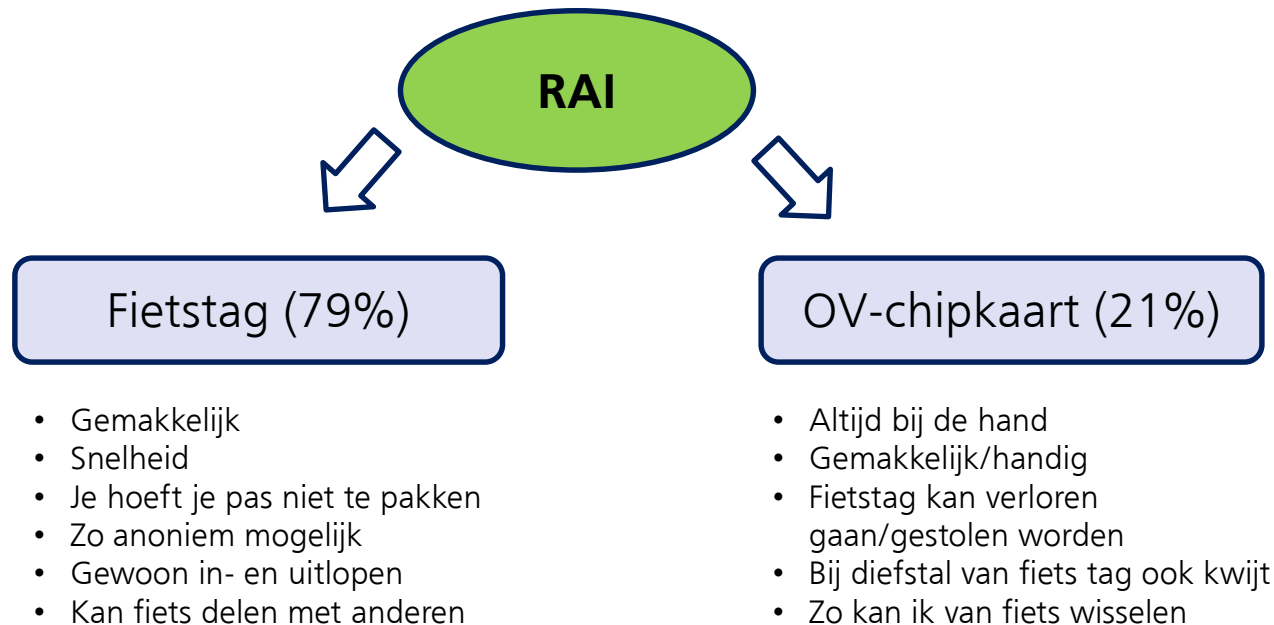
Het merendeel van de dagstallers heeft voor de OV-chipkaart gekozen (70% in Paradiso en 90% in RAI). Bij de abonnementhouders van RAI koos 79% voor de fietstag.

Reden om voor de OV-chipkaart te kiezen is vooral gemak (heb ik altijd bij me), reden om voor de bankpas te kiezen is ook gemak of geen OV-cipkaart. Redenen om niet voor de bankpas te kiezen zijn met name praktisch van aard, redenen vanuit privacy en/of veiligheid worden relatief weinig genoemd.

drivers	Wel keuze OV-chipkaart (n=158): Heb ik altijd bij me (41x) Dacht dat dat de enige manier was (21x) Is gemakkelijker (17x) Is mij verteld die te gebruiken (11x) OV-chipkaart van mijn werk (7x)	Wel keuze Bankpas (n=18): Dichtst bij de hand/vooraan in vakje (6x) Heb geen OV-chipkaart/niet bij me (5x) Geen idee (4x) Deed staller voor me ook (1x) Bankpas is grotere spaarpot (1x)
	barriers	Niet keuze OV-chipkaart (n=18): Bankpas zat vooraan (7x) Heb ik niet bij me (5x) Wil daar geen geld af laten schrijven (2x) Gebruik ik af en toe ook (2x) Kon hem niet zo snel vinden (2x)

4. Reden van keuze registratiemiddel (2)

De abonneementhouders van RAI hadden de keuze uit een fietstag (aan de spaken te bevestigen) waarmee men door kan lopen zonder verdere handeling, of de OV-chipkaart. Uit de CICO data blijkt dat 79% voor de fietstag heeft gekozen. Onderstaand worden de redenen getoond waarom men voor een specifieke middel koos.



5. Effect nieuw toegangssysteem op stallingsgedrag RAI

Het nieuwe systeem zorgt nauwelijks voor meer stallers of meer OV-gebruik

Zorgt het nieuwe toegangssysteem dat u hier vaker uw fiets gaat stallen?

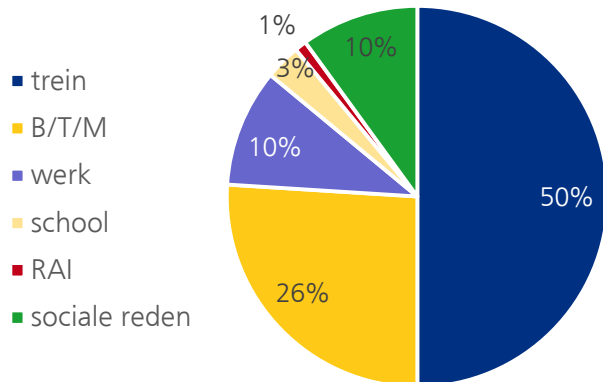


Zorgt het nieuwe toegangssysteem dat u vaker het OV gaat nemen?

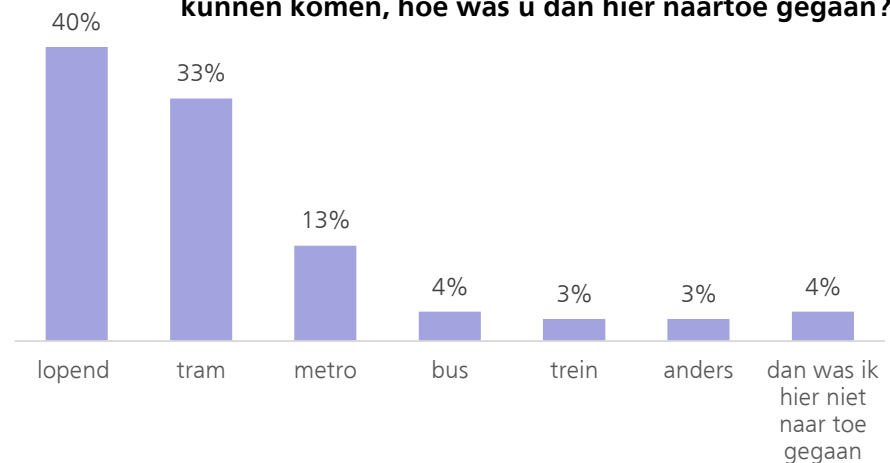


■ zeker wel ■ waarschijnlijk wel ■ waarschijnlijk niet ■ zeker niet

Waar gaat u naar toe/waar komt u vandaan?



Als u niet met de fiets naar Amsterdam RAI had kunnen komen, hoe was u dan hier naartoe gegaan?



ONDERZOEK ONDER ABONNEMENTHOUDERS

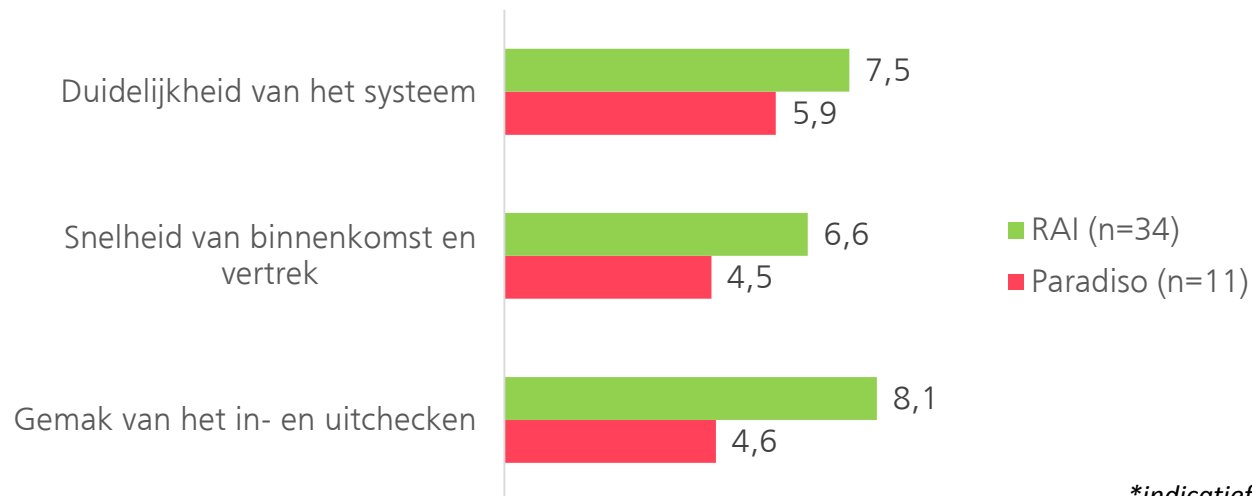
1. Houding ten aanzien van het nieuwe toegangssysteem

Abonnementhouders in Paradiso zijn weinig enthousiast, voor hen voelt het nieuwe systeem als een achteruitgang omdat men nu moet inchecken. Bij RAI heeft een groot deel (79%) de fietstag dus hier is het probleem minder groot. Let op: cijfers zijn zeer indicatief vanwege een lage respons in dit onderzoek.

ALGEMEEN OORDEEL door abonnementhouders

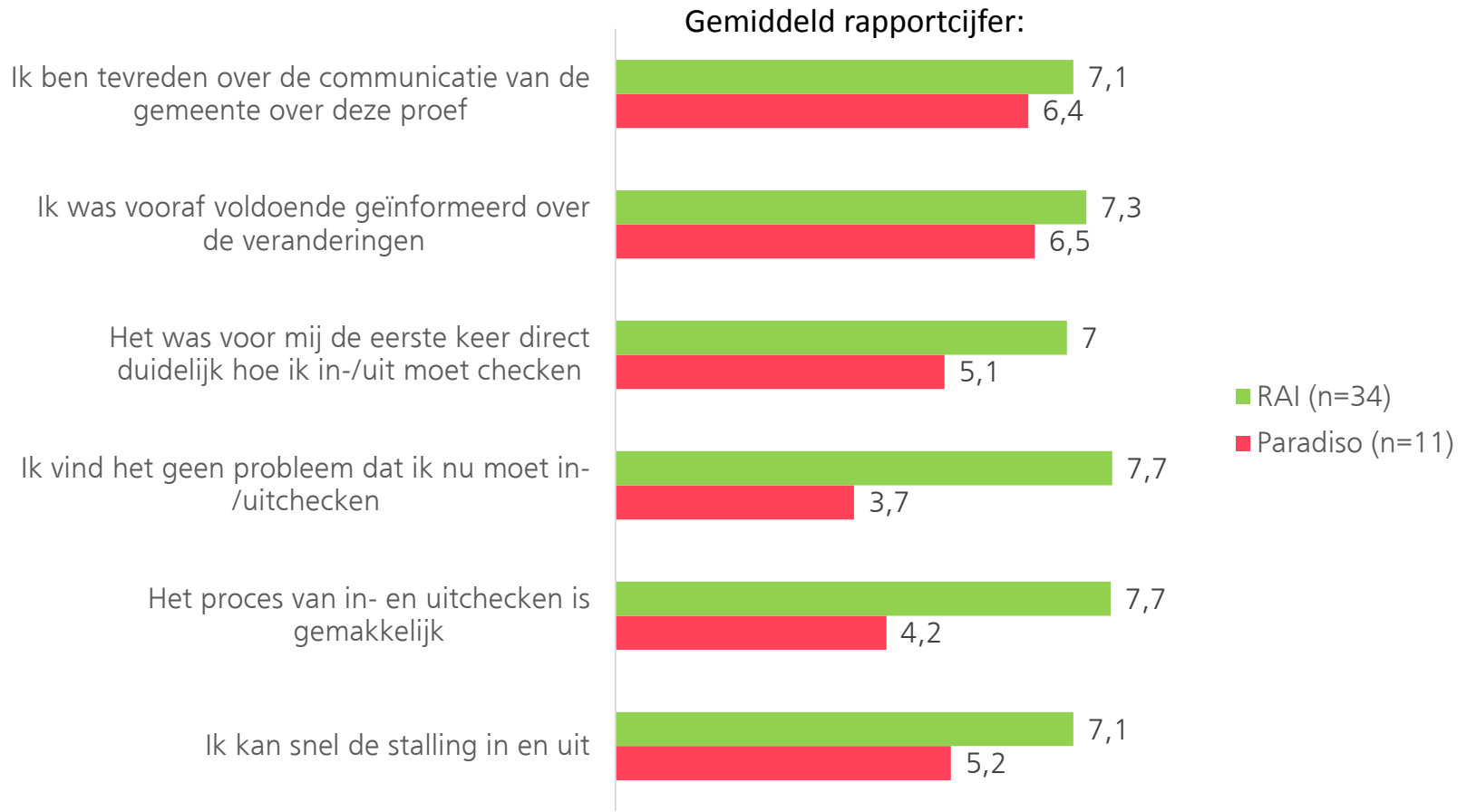
RAI
7,2*

Paradiso
4,1*



2. Oordeel over het gebruik van het toegangssysteem

Uit het specifieke onderzoek onder abonenthouders blijkt nogmaals dat deze stallers van Paradiso veel minder positief zijn dan die van RAI. Let op: zeer indicatief door lage respons.



BIJLAGEN

Open antwoorden: wat wil men nog kwijt over de stalling?

Stalling RAI

Als er een storing is weet ik niet of ik moet betalen als ik door loop, dit is onduidelijk
Als het werkt is het best een leuk systeem. Maar de ingang tot de ruimte die nodig is is slecht.
Angst dat iedereen met een pas naar binnen kan en met mijn fiets weer naar buiten kan
Bij Zuid staan meer palen en gaat het sneller dan hier
De doorstroom in de spitsen is niet snel genoeg op deze manier
De in- en uitgang voor voetgangers is niet logisch.
De toegangsdeur is te smal voor de poortjes. Je moet met een bocht naar binnen of naar buiten
Die van Adam Zuid werkt beter en sneller. De toegang van poortjes en deur is verschrikkelijk
Dit systeem hoeft voor mij sowieso niet. Door dit soort systemen verliezen we het menselijke contact langzaam
Een beetje langzaam systeem
Goed initiatief
Iemand kan gewoon een andere fiets pakken en meenemen
Ik ben benieuwd wat er gebeurt als er een kind zijn fiets wil stallen maar geen ov- of bankpas heeft
Ik mis de menselijke controle waardoor het volgens mij in de toekomst minder veilig wordt
Ik vraag me af hoe gecontroleerd wordt dat ik met de goede fiets naar buiten loop
In de spits misschien beide poortjes gebruiken om naar binnen of naar buiten te gaan en de medewerker bij de enkeling die de andere kant op moet laten helpen om die voorrang te verlenen
Invoerproces goed gemonitord, hopelijk minder storingen in de toekomst.
Is een beetje te groot voor de ruimte waarin deze staat een beetje onlogisch voor de mensen
Liever fiets scannen of fotograferen dat hij je fiets herkent
Mag wat sneller maar wel heel vernieuwend
Mag/moet sneller
Minder toegankelijk. Vroeger kon iedereen makkelijk je fiets stallen voor een keertje maar nu moet je een pasje bij je hebben
Mogelijkheid om om de poortjes heen te lopen weghalen
Nu kan je beter controleren of de fiets van jou is
Station Zuid vindt ik een mooier systeem
Systeem zit te dicht op de schuifdeuren.
Te vaak in storing
Veel problemen maar hoor nooit iets over oplossingen
Vervelend als mensen hun kaart nog zoeken terwijl ze al in poortje staan
Voorheen stond er nooit een rij en tegenwoordig vaak wel in de ochtend

Stalling Paradiso

Het was ons volkomen onduidelijk dat we moesten inchecken met een pas. Het staat ook niet echt duidelijk aangegeven in mijn ogen.
Ik heb het gevoel tegenwoordig dat je een oude fiets kunt stallen en een duurdere mee naar buiten kunt nemen
Je hebt nu een paal voor in en een paal voor uit ik zou opteren voor beide systemen in en uit. Verder is de mogelijkheid om je fiets vast te zetten aan het rek minimaal
Meer duidelijkheid over mijn privacy inzake in en uitchecken
Nee. Gaat tegenwoordig een stuk beter
Niet handig voor linkshandigen. De zuilen naast de railing plaatsen. Als het vast blijft hangen kan het personeel niet resetten. Onpersoonlijk als er geen personeel meer zou zijn.
Nu de kans dat er iemand met een oude fiets incheckt en uitcheckt met een nieuwe (gestolen) fiets.
Ook contact met beheerder hierdoor minder.
Oplaadpunt voor elektrische fiets.
Snap niet dat er geen uitleg is in het Engels
Voorheen durfde meneer niet zijn elektrische fiets mee te nemen.

Onderzoekverantwoording

De rapportages die aan dit rapport ten grondslag liggen zijn:

- Rapport kwalitatieve evaluatie RAI-Paradiso – uitgevoerd door Beautiful Lives (geen harde steekproef, korte gesprekjes met meerdere personen per stalling)
- Rapport kwantitatieve evaluatie RAI-Paradiso – uitgevoerd door AMA (n=91 voor Paradiso en n=105 voor RAI)
- Rapport online evaluatie abonnementhouders RAI-Paradiso – uitgevoerd door Direct Research (n=12 voor Paradiso en n=34 voor RAI)

De drie onderzoeken zijn uitgevoerd in de periode april-juli 2017, voor verdere verdieping zijn de afzonderlijke rapporten afzonderlijk op te vragen.

Projectleiding van de drie onderzoeken was in handen van NS Stations, afdeling Onderzoek&Portfolio.