



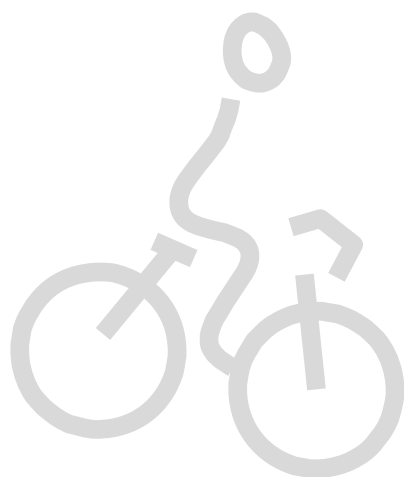
Hoe bevalt de OV-fiets?

Samenvatting

Onderzoek onder particuliere pashouders
2011



De Fietsersbond behartigt de belangen van alle fietsers in Nederland en zet zich in voor meer en betere mogelijkheden om te fietsen. De Fietsersbond is in 1975 opgericht en heeft 35.000 leden, 150 lokale afdelingen en 1500 actieve vrijwilligers die zorgen dat de belangen van fietsers overal in Nederland meetellen. Op het landelijk bureau in Utrecht werken 40 professionals aan onderzoek, lobby, digitale fietsrouteplanners, fietslessen, gedrag- en stimuleringscampagnes, publiciteit, consumentenvoorlichting,. De Fietsersbond zet zich in voor alle zaken die het fietsen veiliger en plezieriger maken: veilige fietsroutes en kruisingen, gedegen onderhoud van fietspaden, goede stallingmogelijkheden, goede producten, aanpak fietsdiefstal, dode hoekspiegels op vrachtwagens, buitenairbags op auto's, enzovoort.



Onderzoek en verslag

Piet van der Linden, Jaap Kamminga

Foto's voorkant:

(cc) [Marc Samsom](#), FaceMePls (1,2) en [Matt Thorpe](#)

Utrecht, 15 december 2011

Dit is een uitgave van de Fietsersbond, team onderzoek & beleidbeïnvloeding.

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 – 2918 171

fax: 030 – 2918 188

www.fietsersbond.nl

info@fietsersbond.nl

Samenvatting met conclusies en aanbevelingen

Het OV-fiets systeem en het gebruik blijven onverminderd groeien. Dat geldt zowel voor het aantal huurlocaties, het aantal OV-fietsen, het aantal abonnees als het aantal ritten. Voor 2011 zijn twee mijlpalen vermeldenswaardig. In november is de 100.000^e abonnee verwelkomd en eind dit jaar zal de grens worden gepasseerd van 1.000.000^e keer in één jaar dat een OV-fiets is gehuurd. Dat betekent een groei van 50% ten opzichte van 2009, ook bij abonnees.

De Fietsersbond was in 2000 betrokken bij de eerste aanzet tot deze flexibele vorm van fietsverhuur voor natransport. De eerste OV-fietsen werden in 2003 verhuurd en sindsdien heeft de OV-fiets zich verspreid over het land en groeit het aantal gebruikers. Door regelmatige klantenonderzoeken blijft de Fietsersbond bij de OV-fiets betrokken. In 2011 heeft de Fietsersbond voor de vijfde keer de ervaringen van de gebruikers van de OV-fiets onderzocht. Met medewerking van de exploitant (NS) zijn in juli alle bijna 90.000 abonneehouders per e-mail benaderd. 13.211 OV-fiets gebruikers hebben een digitale enquête ingevuld, waarvan dit rapport verslag doet. Omdat de abonneehouders hoofdzakelijk particulieren zijn, is 96% van de respondenten particulier en hebben de conclusies van het onderzoek dus betrekking op alleen deze gebruikersgroep.

Globaal oordeel over 'de OV-fiets'

Net als in de vorige onderzoeken vinden vrijwel alle respondenten dat de OV-fiets een goede toevoeging is aan het openbaar vervoer. Daarom geeft nog steeds ruim de helft aan vaker met de trein te reizen. Gemak en vrijheid zijn veruit de belangrijkste redenen om de OV-fiets te gebruiken, maar ook snelheid, lage kosten en milieu worden vaak genoemd. Maar liefst 96% zal waarschijnlijk of zeker OV-fiets willen aanbevelen bij vrienden, familie of kennissen. Gemiddeld geeft men 'OV-fiets' het rapportcijfer **7,8**.

Kennismaking met OV-fiets

Nog steeds maken vier van de tien respondenten via vrienden, kennissen of collega's kennis met OV-fiets. Een groeiend deel, nu drie van de tien, doet dat via NS-informatie. De overgrote meerderheid van de respondenten is positief over de aanmeld- en huurprocedures en over de informatievoorziening. Niettemin is deze tevredenheid licht gedaald ten opzichte van 2009.

Huurgedrag en de effecten ervan

Een groeiend deel van de OV-fiets gebruikers (55%) maakt minder dan één keer per maand gebruik van de OV-fiets. Bezoek aan vrienden of familie (60%) en naar recreatieve bestemming (65%) blijven de veel vaker genoemde motieven dan naar de werk- of zakelijke bestemming (50%). De meesten gebruikten voorheen meestal bus/tram/metro of liepen het laatste stuk naar de bestemming. Nog steeds geldt voor 8% van de respondenten bij hun meest gebruikte OV-fiets locaties, dat zij de auto hebben ingeruild voor de trein. Dit betekent dat bij deze reizen ten opzichte van 2009 50% vaker de trein is gebruikt.

Kwaliteit OV-fiets.

In 2011 vinden nog steeds ruim vier op de vijf respondenten dat de OV-fiets prettig fietst. De nieuwe fiets heeft echter niet tot grotere tevredenheid geleid. Gemiddeld geeft men de fiets het rapportcijfer **7,2**. 65% heeft tenminste één keer een mankement gehad en dat is hetzelfde als in 2009. Wel is het zo dat per respondent er minder mankementen zijn genoemd. Van alle respondenten noemt een kwart een mankement met de zadelfstelling, een vijfde met de verlichting, een vijfde met de snelbinders, een tiende met de banden. Ten opzichte van 2009 is deze top vier dezelfde gebleven. Daarnaast noemt 7% problemen met de trappers, 6% met het slot, 5% met de netheid van de fiets, 3% met de jasbeschermers en 2% met de wielen.

De 3% respondenten die een elektrische OV-fiets hebben gehuurd geven deze het rapportcijfer **7,8**. 62% van de respondenten heeft geen mankement genoemd. Van de gemelde mankementen zijn er drie gerelateerd aan dit fietstype: accu (7%), trapondersteuning (5%) en versnelling (3%).

Bij de elektrische fiets geven het afstellen van het zadel en de verlichting veel minder vaak problemen dan bij de gewone OV-fiets. Een snelspanner om het zadel af te stellen, de verlichting zonder schakelaars en met sensoren én de voorlamp goed beschermd onder de voorbagagedrager zullen daaraan debet zijn.

Dienstverlening op de huurlocaties

Over het algemeen genomen is een grote meerderheid van de respondenten positief over de dienstverlening op hun meest gebruikte huurlocatie. Hun ervaringen tonen ook in 2011 kwaliteitsverschillen aan tussen de verschillende aspecten van de dienstverlening op de huurlocaties. De snelheid van de huurprocedure scoort nog steeds het best: daarover is 94% van de respondenten (zeer) tevreden. De beschikbaarheid van een OV-fiets scoort nog steeds het laagst: 78% is daarover (zeer) tevreden; 22% is daar dus nog ontevreden over (in 2009 was dat nog 25%). Het substantiële aandeel van 20% van de respondenten dat niet altijd een goed onderhouden fiets aantreft, is onveranderd gebleven.

In 2011 huurt één op de vijf respondenten wel eens een OV-fiets uit een geautomatiseerde fietsenstalling, ook één op de vijf een OV-fietskluis, één op de acht wel eens uit een OV-fietsbox en één op de twintig maakt wel eens gebruik van een Bikedispenser. Hoewel net als in 2009 een meerderheid van de respondenten positief is over de automatische huurlocaties, is een groeiend deel niet tevreden. Maar liefst 45% vindt deze niet gebruiksvriendelijk (38% in 2009, 29% in 2007), vooral de geautomatiseerde fietsenstalling. Dat lijkt te maken te hebben met de toegenomen ontevredenheid over de huurprocedure (32% nu en 19% in 2009). Daarnaast geeft nog steeds 3 van de 10 respondenten aan dat er niet altijd een OV-fiets beschikbaar is. Het meest tevreden is men over het onderhoud aan de OV-fietsen (85%) en de netheid van de automatische huurlocatie (90%).

Facturering en tarieven

Nog steeds vindt meer dan 95% de factuur duidelijk en voldoende informatie bevatten. Ook vinden nog steeds 9 van de 10 gebruikers dat OV-fiets niet duur is. Wel vinden meer dan 4 van de 10 gebruikers dat de fiets op een andere locatie inleveren te duur is.

Contact met OV-fiets

Een afnemend deel van de respondenten (16%) heeft contact met OV-fiets gezocht. Ruim tweederde van de respondenten die contact met de OV-fietsorganisatie zochten is daarover tevreden. De ontevredenheid over de reactie-inhoud, die in 2009 flink was toegenomen, is iets gedaald. De ontevredenheid over de bereikbaarheid en reactiesnelheid is weer verder toegenomen tot resp. 29% en 30%. Over de factuur is het vaakst contact opgenomen (22%), over administratieve zaken in 15% van de gevallen, over problemen met automatische stallingen 12%, over een niet-werkende pas 12%, over het niet beschikbaar zijn van een fiets in bijna 7% van de gevallen, over de openingstijden van de locaties bijna 4%, en klachten over gedrag of afwezigheid van personeel een kleine 2%. Bijna 27% heeft een andere reden omschreven.

Wat betreft de pasjes: 20% van de respondenten geeft aan bij het huren van een OV-fiets met de pas wel eens een probleem te hebben.

Gebruikerswensen

'De OV-fiets goedkoper op een andere locatie goedkoper kunnen inleveren' blijft met 40% de vaakst aangekruiste wens van de respondenten, met 34% is 'Fiets met versnellingen en handremmen' een goede tweede, gevolgd door 'nieuw NS-kaartnummer niet meer hoeven doorgeven' (29%). Grootste dalers zijn 'De OV-fiets op nog meer locaties na sluitingstijd kunnen inleveren' (van 36% naar 22%), 'Meer huurlocaties en niet alleen bij stations' (van 23% naar 15%) én 'Een elektrische fiets kunnen huren' (van 10% naar 6%). De logische en enige stijger (van 8% naar 14%) is 'via mobiel internet informatie over huurlocaties, openingstijden, beschikbaarheid en voorraad OV-fietsen'. Daarnaast wil ruim 6% 'Een mandje kunnen huren'.

Nog steeds gaat er veel belangstelling uit naar het huren van de OV-fiets bij andere locaties, het meest 'bij andere OV-knooppunten' (88%), gevolgd door 'bij een stadsfietsenstalling in een andere plaats' (75%) en daarna 'bij een P+R terrein, transferium of ander overstappunt' (70%). De minste belangstelling, maar toch nog 51%, is er voor OV-fietsuur 'bij een stadsfietsenstalling in de eigen woonplaats'.

Conclusies

Ondanks de enorme groei van OV-fiets is de tevredenheid onder de gebruikers min of meer op het hoge niveau gebleven. Dat mag gerust een prestatie van formaat worden genoemd. De ijzersterke natransportformule kan niettemin op een aantal punten worden verbeterd. Worden deze doorgevoerd dan zal OV-fiets met de zelfde rapportcijfers door kunnen groeien. Want in dit land met het hoogste fietsgebruik van Europa hoeft het einde van de groei nog lang niet in zicht te zijn.

Kijken we naar basisprincipes van de OV-fiets formule – snel, flexibel, eenvoudig, betrouwbaar en goedkoop – dan hebben de gewenste verbeteringen vooral te maken met betrouwbaar (beschikbaarheid en kwaliteit van de fiets), flexibel (op andere locatie afgeven) en eenvoudig (geautomatiseerde fietsenstalling). Op basis van de onderzoeksresultaten geeft de Fietsersbond een aantal aanbevelingen waarvan een aantal ook in het vorige rapport zijn terug te vinden.

Aanbevelingen

Omdat een substantieel deel van de OV-fiets gebruikers onverminderd problemen heeft met de zadelfstelling, verlichting, snelbinders en banden, en alle vier niet alleen relevant zijn op het gebied van comfort maar zeker ook op het gebied van veiligheid, volgen hierover de volgende specifieke aanbevelingen, in volgorde van prioriteit vanuit veiligheidsoogpunt:

- Breng op alle fietsuitvoeringen een robuustere voorlamp aan.
- Pas de zadelfstelling zodanig aan, dat deze veel minder kracht kost. Bijvoorbeeld door de zelfde snelspanner aan te brengen als op de elektrische fiets is gemonteerd.
- Vervang de huidige snelbinders door de oerdegelijke Hollandse snelbinders.
- Zorg er voor dat de OV-fiets gebruikers in de stalling een te zachte band niet meer zelf moeten oppompen.
- Zorg voor (een hogere frequentie van) routinecontroles van de fietsen op de vier genoemde punten.
- Zorg er voor dat op nieuwe fietsen een langer kettingslot is aangebracht. Voor een aantal veel voorkomende FietsParKeur-rekken¹ is de huidige te kort.
- Introduceer een grotere framemaat speciaal voor lange mensen. Daardoor zullen zij aanzienlijk comfortabeler fietsen. Een andere optie is de vakwereld tot een innovatieve oplossing te stimuleren waarmee eenvoudig en veilig de stuurstang op de gewenste hoogte is te verstellen.
- Introduceer op locaties in gemeenten met heuvels de OV-fiets met versnelling en handremmen.
- Start op een aantal locaties een proef met de introductie van kinderzitje en fietsmand. Het draagvlak is groot om voor deze accessoires, net zoals voor een fiets met versnelling en handremmen, een extra toeslag te betalen.
- Stel bij de elektrische fiets de snelheidsgrens van de ondersteuning af op 24 km/u.

Op nogal wat stations is de beschikbaarheid van de OV-fiets een aandachtspunt. Voor de reizigers is niets vervelender dan verstoken te zijn van het geplande natransport.

- Voorzie de betreffende stations van voldoende OV-fietsen. Zorg zo nodig voor een slimmer gebruik van de beschikbare stallingruimte, bijvoorbeeld door de fietsen aan te bieden zoals in de Utrechtse stalling van Sijpesteijnkade en een aantal andere gebeurt. Breid het aantal stations met 'OV-fiets@home' uit, ook dat vermindert het ruimtebeslag van OV-fietsen in de stalling.
- Leen tegen hetzelfde tarief een fiets van de stallinghouder uit, als er geen OV-fiets meer voorhanden is.
- Maak het mogelijk een OV-fiets te reserveren, tegen een meerprijs. Beperk daarbij de voorwaarden, bijvoorbeeld dat de fiets gereserveerd blijft tot uiterlijk een half uur na de opgegeven aankomsttijd.

¹ Keurmerk voor fietsparkeerrekken met o.a. verplichting van een aanbindmogelijkheid; zie www.fietsparkeur.nl

Tegenwoordig is voor de treinreizigers onderweg de smartphone dé bron van actuele informatie.

- Ontwikkel daarom een App met informatie over huurlocaties, openingstijden, actuele beschikbaarheid, met gebruiksaanwijzingen voor de automatische huursystemen en met de mogelijkheid tot reservering van een OV-fiets.

Verder.

- Maak het goedkoper de OV-fiets op een andere locatie in te leveren. Differentieer zo nodig de tarieven; bijvoorbeeld een andere locatie in dezelfde woonplaats of binnen een bepaalde afstand goedkoper dan daarbuiten.
- Het vervangen van alle oude passen door nieuwe passen zal de relatief matige ontevredenheid over de huurprocedure bij de geautomatiseerde fietsenstalling doen afnemen maar zeker niet doen verdwijnen. Verbeter daarom verder de informatie over de huurprocedure en zorg voor 100% directe telefonische bereikbaarheid als een gebruiker er een probleem ondervindt.
- Verbeter de bereikbaarheid van 'OV-fiets', verkort de reactiesnelheid én ga door met de verbetering van de inhoudelijke klachtenafhandeling.
- Blijf via NS-kanalen de reizigers informeren over de mogelijkheden van de OV-fiets.
- Breng via de stallinghouders de 'Stallen-Op-Pas' mogelijkheid onder de aandacht van de incidentele stallinggebruiker in de eigen woonplaats.
- Elke respondent heeft een oordeel kunnen geven over een vijftal dienstverlenende aspecten van de meest gebruikte huurlocatie. Gebruik deze informatie als waardevol onderdeel van een benchmark waarmee OV-fiets met de diverse stallinghouders verbeterpunten kan bespreken.
- Koester de bemenste NS-stallingen. Draag uit dat juist in de stille uren menselijke aanwezigheid in de stations en directe omgeving wordt gewaardeerd en de stallinghouder daarin een niet te onderschatten rol vervult.
- Laat ook onder zakelijke OV-fiets gebruikers een tevredenheidonderzoek doen.
- Verbeter vooral bij een aantal grotere stations de vindbaarheid van de huurlocatie(s).
- Span u in voor het realiseren van betere route-informatie vanaf de huurlocatie (bewegwijzering, stadsplattegrond, flyers e.d.).
- En tot slot, om de tevredenheid van de OV-fiets gebruikers beter langs de meetlat te leggen is het verstandig kwantitatieve doelstellingen vast te stellen voor de tevredenheid over de belangrijkste aspecten van de OV-fiets formule.

