



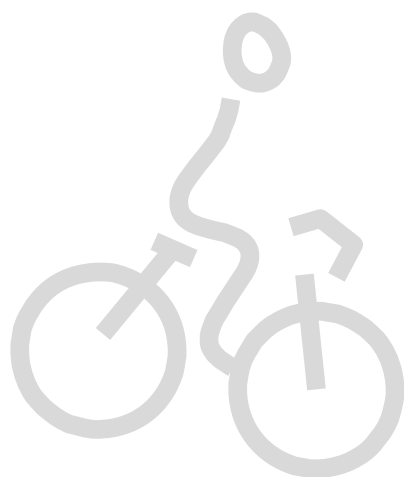
Hoe bevalt de OV-fiets?

Volledig rapport

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 & beleidsbeïnvloeding.

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.

Inhoudsopgave

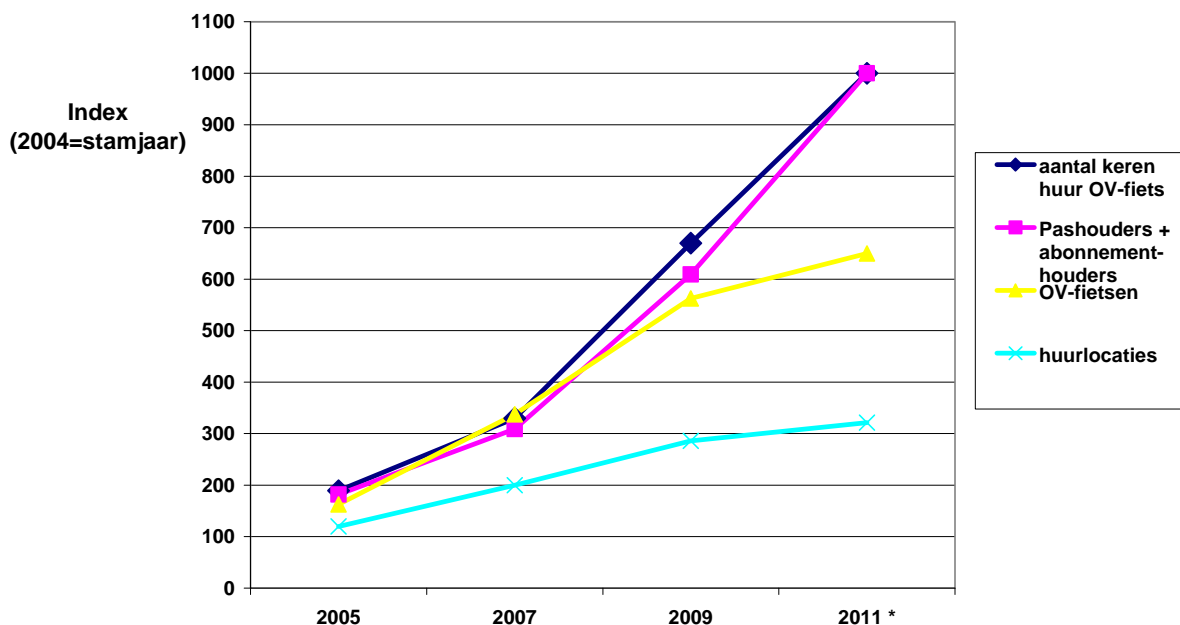
Samenvatting met conclusies en aanbevelingen	3
1 Inleiding	9
2 Opzet van het onderzoek en de rapportage	10
2.1 Alleen particuliere pashouders	10
2.2 De onderzoeksresultaten in deze rapportage	10
3 De respondenten	12
3.1 Hoe lang heeft men een abonnement?	12
3.2 Leeftijd en geslacht.....	13
3.3 Kennismaking met de OV-fiets	13
3.4 Waarom keuze voor de OV-fiets?.....	15
4 Het oordeel van de respondenten over OV-fiets.....	16
4.1 De OV-fiets formule in het kort	16
4.2 OV-fiets rapportcijfer.....	17
4.3 Procedures	17
4.4 Contact met OV-fiets	18
4.5 Kwaliteit van de pasjes	20
4.6 Kwaliteit van de fietsen	21
4.7 Kwaliteit van de <i>elektrische</i> fietsen.....	22
4.8 NS-scooter.....	23
4.9 Dienstverlening op de huurlocaties.....	23
4.10 Automatische huur.....	25
4.11 Tarieven en facturering.....	28
4.12 Wensen van de OV-fiets gebruikers	29
4.12.1 <i>Vernieuwing van de formule</i>	29
4.12.2 <i>Nieuwe huurlocaties</i>	32
5 Huurgedrag	33
5.1 Huurfrequentie.....	33
5.2 Gebruikte locaties.....	33
5.3 Verplaatsingsmotieven	34
6 Effecten op reisgedrag.....	36
Bijlagen	41

1 Inleiding

In 2000 werd de Fietzersbond bij de Tweede Kamer pleitbezorger voor de ontwikkeling van een laagdrempelig en snel fietshuursysteem. Nu, elf jaar later, heeft de OV-fiets een vooralsnog bescheiden maar nog steeds groeiende positie in de Nederlandse mobiliteit. Dat is een goede zaak, niet alleen voor de bereikbaarheid van steden en andere locaties, maar ook voor de mobilisten die een extra en handige mogelijkheid erbij hebben gekregen bij het maken van hun verplaatsingen.

OV-fiets startte in 2003 op kleinschalige wijze met de verhuur op 20 locaties. Sindsdien is er een voortdurende groei van het aantal huurlocaties, van het aantal fietsen, van het aantal pashouders/abbonementhouders en van het aantal keren dat een OV-fiets is gehuurd.

Ontwikkeling OV-fiets



Figuur 1.1 Ontwikkeling OV-fiets (indexcijfers; 2004=stamjaar) * prognose eind 2011

Waren de aantallen huringen en pashouders/abbonementhouders in de jaren 2008 en 2009 al zeer fors toegenomen, de stijging daarna is nog groter geweest waardoor de voor eind dit jaar gestelde ambitie van 1 miljoen OV-fiets ritten waarschijnlijk zal worden gehaald. Dat betekent in twee jaar tijd een stijging van bijna 50%. Uit de figuur valt te destilleren dat het aantal ritten per beschikbare OV-fiets en per huurlocatie veel meer is gestegen dan het aantal OV-fietsen en aantal huurlocaties.

De OV-fiets heeft de grootste betekenis als een vorm van natransport bij het reizen per trein: door de OV-fiets wordt het bereik en de flexibiliteit van de treinreis flink vergroot. De meeste huurlocaties liggen dan ook bij treinstations. Ook zijn er locaties bij metrostations. Daarnaast worden er steeds meer huurlocaties geopend op plekken die niet direct aan OV zijn verbonden: op P&R-terreinen en op andere stedelijke locaties. Daarmee wordt het gebruik van de fiets bij steeds meer ketenverplaatsingen op steeds meer locaties in Nederland versterkt.

Van 2003 tot en met 2004 werd de OV-fiets geëxploiteerd door ProRail. Vervolgens van 2005 tot en met 2007 door de Stichting OV-fiets. Begin 2008 werd de exploitatie overgenomen door NS-Poort, het NS-bedrijf dat de stations en stationsomgevingen ontwikkelt en exploiteert. Zij hebben hiervoor de NS-BV OV-fiets opgericht. De Stichting Bevordering OV-fiets houdt toezicht op de exploitatie door NS. Deze stichting heeft met de NS afgesproken dat er regelmatig gebruikersonderzoeken gehouden worden door de Fietzersbond. De tevredenheidcijfers van het gebruikersonderzoek *onder particuliere pashouders* uit 2009 vormen daarbij de maatstaf.

2 Opzet van het onderzoek en de rapportage

2.1 Alleen particuliere pashouders

Het onderzoek is gericht op de particuliere pashouders. De reden hiervan is dat zij een directe relatie hebben met OV-fiets en eenvoudig via een e-mail kunnen worden benaderd. Bij de groep die via een zakelijk abonnement een OV-fiets huren is dat niet mogelijk omdat alleen het bedrijf is geregistreerd, niet de individuele werknemers van het bedrijf. Ook de houders van een NS-Business Card, de Utrecht Bereikbaar Pas of een Mobility Card kunnen met hun pas² een OV-fiets huren, maar ook zij staan niet apart geregistreerd als abonnee en vallen dus buiten de scope van dit onderzoek. Deze zakelijke abonnees hebben andere reismotieven en een ander huurgedrag dan particuliere abonnees. De resultaten van dit onderzoek gelden dan ook alleen voor particuliere pashouders.

In juli 2011 is onder de particuliere pashouders van de OV-fiets een enquête gehouden om het gebruik en de tevredenheid te meten, alsmede om te peilen welke wensen er onder hen leven. De vragenlijst borduurt voort op de eerdere gebruikersonderzoeken (uit 2003, 2004, 2007 en 2009), waardoor de resultaten over het gebruik en de tevredenheid kunnen worden vergeleken.

Half juli ontvingen de 89.500 particuliere OV-fiets gebruikers een mail met een verzoek om mee te werken aan de enquête. Door middel van een link konden zij navigeren naar de gebruiksvriendelijke digitale vragenlijst op internet. 13.211 OV-fiets gebruikers, bijna 15% van het totaal aantal abonnees, hebben de enquête volledig ingevuld. Deze respons is ten opzichte van 2009 (toen ruim 20 %) lager. Belangrijkste reden hiervan zou kunnen zijn gelegen in het feit dat in tweederde van het land zowel voor het basisonderwijs als het voortgezet onderwijs de schoolvakantie gaande was; in Midden-Nederland vanaf 2 juli en in Zuid-Nederland vanaf 9 juli.

	2007	2009	2011
Abonnementhouders	34050	56000	89.500
Aantal aangekomen enquêtemails	onbekend	52644	onbekend
Aantal volledig ingevulde enquêtes	9680	11546	13211
Respons tov. abonneementhouders	28,4%	20,6% ³	14,7% ⁴

De gegevens zijn door de Fietsersbond verwerkt in het najaar 2011. De cijfers worden vergeleken met de cijfers over 2009 en 2007. De cijfers over 2009 en 2007 zijn op dezelfde manier tot stand gekomen. 2009 vormt de maatstaf voor de beoordeling van het resultaat in 2011.

2.2 De onderzoeksresultaten in deze rapportage

In de hierna volgende hoofdstukken worden de onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen weergegeven

In hoofdstuk 3 zijn de basale gegevens van de respondenten in categorieën weergegeven: over abonnementsduur, leeftijd, geslacht, hoe men van OV-fiets heeft vernomen en waarom men voor een OV-fiets kiest.

Hoofdstuk 4 is een weerslag van de kern van het onderzoek: hoe tevreden is de particuliere OV-fiets gebruiker? Elk hoofdaspect waar in de enquête naar is gevraagd, is in een aparte paragraaf terug te vinden: over de aanmeld- en huurprocedures, het eventuele contact met de OV-fiets organisatie, de kwaliteit van de fietsen, de dienstverlening van de huurlocaties, de tarieven en facturering, en tot slot over de eventuele wensen.

² Deze mobiliteitskaarten geven niet alleen toegang tot de OV-fiets, maar ook tot andere vormen van vervoer

³ Waaronder 3% zakelijke OV-fiets gebruikers (voornamelijk doordat werkgever particulier abonnement vergoedt)

⁴ Waaronder 4% zakelijke OV-fiets gebruikers

In de volgende hoofdstukken zijn licht geel gekleurde kaders terug te vinden (zoals dit kader). Daarin staan de belangrijkste resultaten die direct betrekking hebben op de mening en wensen van de OV-fiets gebruikers en op hun huurbedrag.

In hoofdstuk 5 wordt het huurbedrag van de particuliere OV-fiets gebruiker nader beschouwd: hoe vaak huurt men een OV-fiets, wat zijn de meest gebruikte huurlocaties en wat is het reismotief?

Hoofdstuk 6 gaat in op de effecten van het reisgedrag: reist de particuliere OV-fiets gebruiker nu vaker met de trein en welk vervoermiddel(len) gebruikte men voorheen?

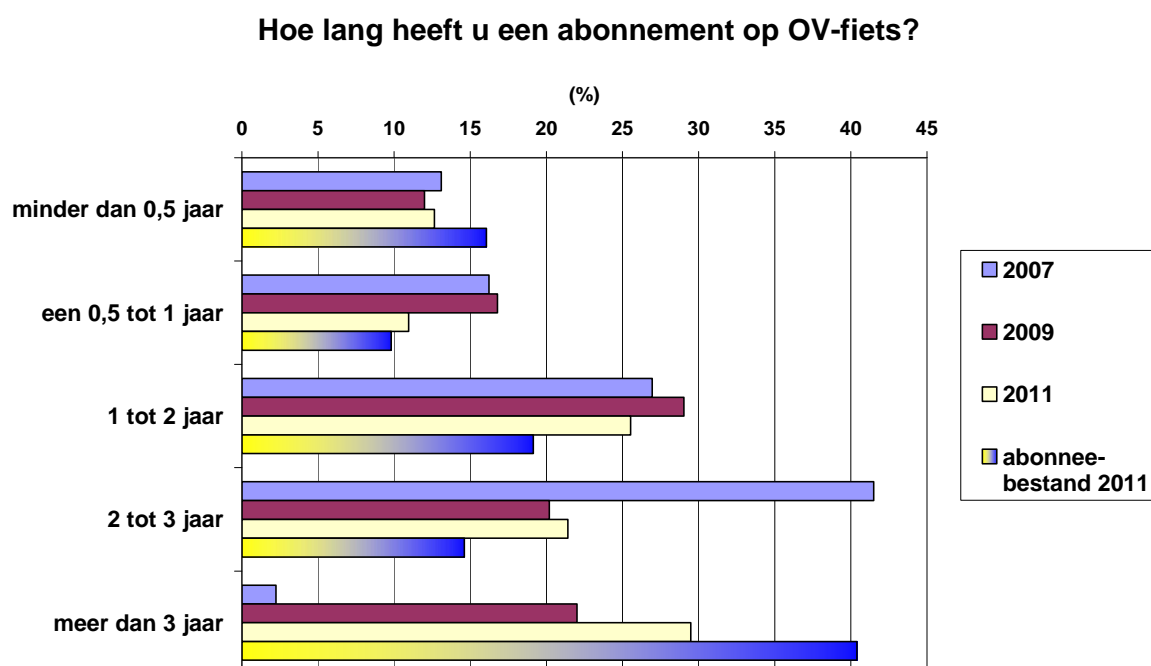
In de samenvatting, vooraan in het rapport, treft u de conclusies en aanbevelingen die op basis van de onderzoeksresultaten zijn te maken, met uiteraard de focus op het zodanig verder verbeteren van de OV-fiets formule dat de tevredenheid van de gebruikers ervan (nog) groter wordt en mede daardoor het gebruik van de OV-fiets blijft groeien.

3 De respondenten

Om meer te weten te komen over de particuliere gebruikers van de OV-fiets, is gevraagd naar de abonnementsstermijn, geboortjaar, geslacht en de motivatie voor het gebruik van de OV-fiets.

3.1 Hoe lang heeft men een abonnement?

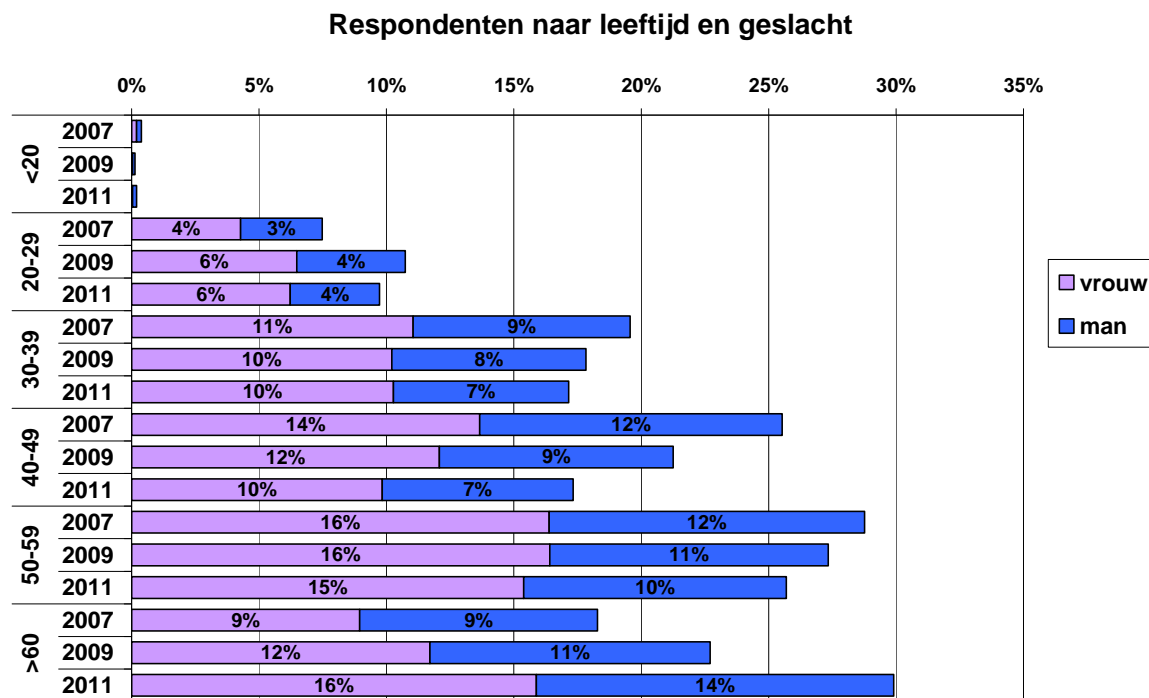
De volgende figuur maakt duidelijk hoe onder de respondenten zowel de nieuwe als de oudere OV-fiets abonneementhouders zijn vertegenwoordigd. Ter vergelijking zijn in de geel-blauwe staven de percentages weergegeven uit het abonneebestand.



Figuur 3.2 Hoe lang heeft u een abonnement op OV-fiets?

Een groeiend deel van de respondenten heeft meer dan 3 jaar een abonnement, van 22% in 2009 naar 29% in 2011. Omdat mag worden aangenomen dat deze groep steeds groter wordt **is het advies bij de enquête in 2013 deze groep in tweeën te splitsen (3-5 jaar en >5 jaar)**. Niettemin zijn de OV-fiets gebruikers die meer dan 3 jaar een abonnement hebben sterk ondervertegenwoordigd onder de respondenten. In het abonneementenbestand van OV-fiets heeft namelijk 40% meer dan 3 jaar een abonnement. OV-fiets gebruikers die 1 tot 3 jaar een abonnement hebben, zijn met 47% onder de respondenten juist sterk oververtegenwoordigd. In het abonneementenbestand heeft deze groep een aandeel van 34%.

3.2 Leeftijd en geslacht



Figuur 3.1 Leeftijd en geslacht van respondenten in 2007, 2009 en 2011

De leeftijdsgroep 60-plussers is in 2011 onder de respondenten het grootst geworden door een stijging met maar liefst 7% t.o.v. 2009 (van 23% naar 30%). Verwonderlijk is dat niet omdat 60-plussers de grootste groep vormen die langer dan 2 jaar een abonnement hebben. Het aandeel van elke andere groep is gedaald, die van de groep 40-49 met 4% het meest. De in 2009 geconstateerde groei van de groep 20-29 heeft zich dus niet doorgezet.

Een groeiende meerderheid van de respondenten is vrouw: van 55% in 2007, via 57% in 2009 naar 58% in 2011. Dit groeiende aandeel vrouwen is terug te vinden in de groepen 20-29 (van 57% in 2007 naar 64% in 2011), 30-39 (van 56% naar 60%) en 60-plussers (van 49% naar 53%). In de groepen 40-49 en 50-59 is het aandeel vrouwen gelijk gebleven (resp. 57% en 60%).

3.3 Kennismaking met de OV-fiets

De informatievoorziening is al sinds de start een belangrijk element van het systeem. Alle informatie is meteen samengebracht op de website www.ov-fiets.nl. Ook is informatie over de OV-fiets opgenomen in bestaande voorlichtingsmaterialen over het openbaar vervoer, zoals de NS-website, www.9292ov.nl en de NS-folder Fiets en trein. Via stallingen worden speciale OV-fietsfolders verspreid.

De huurlocaties zelf zijn ook in meer of mindere mate herkenbaar en wervend. Medio 2011 zijn er ruim 220 huurlocaties 20 meer dan in 2009, en dat aantal groeit met gemiddeld één per maand. Dat komt vooral door nieuwe huurlocaties in stadscentra, op bedrijventerreinen, bij metrostations en op P&R-terreinen.

De wervende kracht van de zichtbaarheid zit 'm vooral in de aanwezigheid van de opvallend gekleurde fietsen in het straatbeeld. De OV-fiets gebruikers die de fietsen berijden, stallen en parkeren en hun sociale contacten blijken vanaf het begin de belangrijkste promotors. Via de bestaande gebruikers wordt de bekendheid van OV-fiets op spontane wijze vergroot. Doordat met

één pasje twee fietsen kunnen worden gehuurd, is het voor een kennis van een abonneerhouder zelfs mogelijk om het systeem te leren kennen alvorens een abonnement te nemen.

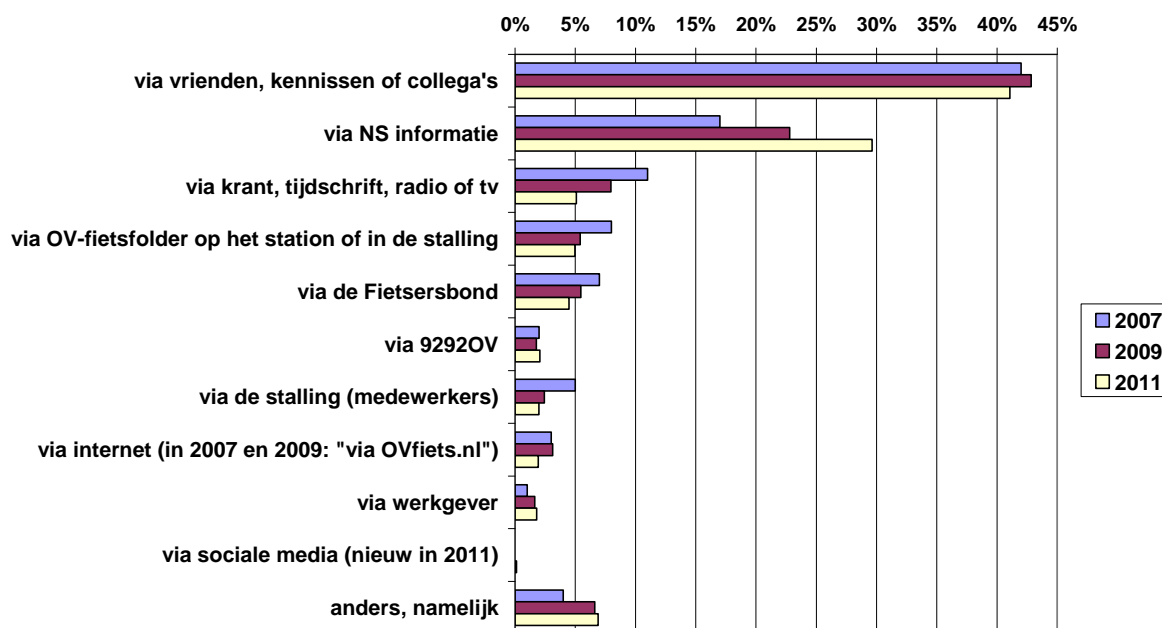
Er zijn ook mobilisten die met OV-fiets kennismaken doordat het OV-fietsabonnement automatisch inbegrepen is in hun NS-Business Card of Mobility Card. Ook de Utrecht Bereikbaar Pas is voorzien van OV-fiets. Daarnaast zijn er nog twee andere manieren om kennis te maken. Allereerst de OV-fiets cadeaubon, goed voor een jaarabonnement en een aantal ritten, en de "Fiets voor Niets"-actie, goed voor een gratis 'proefrit' die is gegeven door een bestaande abonneerhouder.

Medio 2011 is "Met de OV-fiets naar huis" (oftewel OV-fiets@home) mogelijk in Den Haag Centraal en Utrecht Centraal West, "Stallen-Op-Pas" (bewaakt stallen van de eigen fiets en automatisch afrekenen) in 36 bewaakte fietsenstallingen en de huur van een elektrische OV-fiets bij 10 stations.

Ook in de periode 2009-2011 heeft de OV-fiets BV bekendheid gegeven aan het product door sponsoring en promotie van evenementen waarbij de OV-fiets een rol kan spelen. Voorbeelden zijn de Olympische Spelen in Vancouver, het International Filmfestival Rotterdam en Oerol op Terschelling.

Om inzicht te krijgen in de werving van nieuwe OV-fiets gebruikers is gevraagd hoe de respondent voor het eerst van OV-fiets heeft gehoord.

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



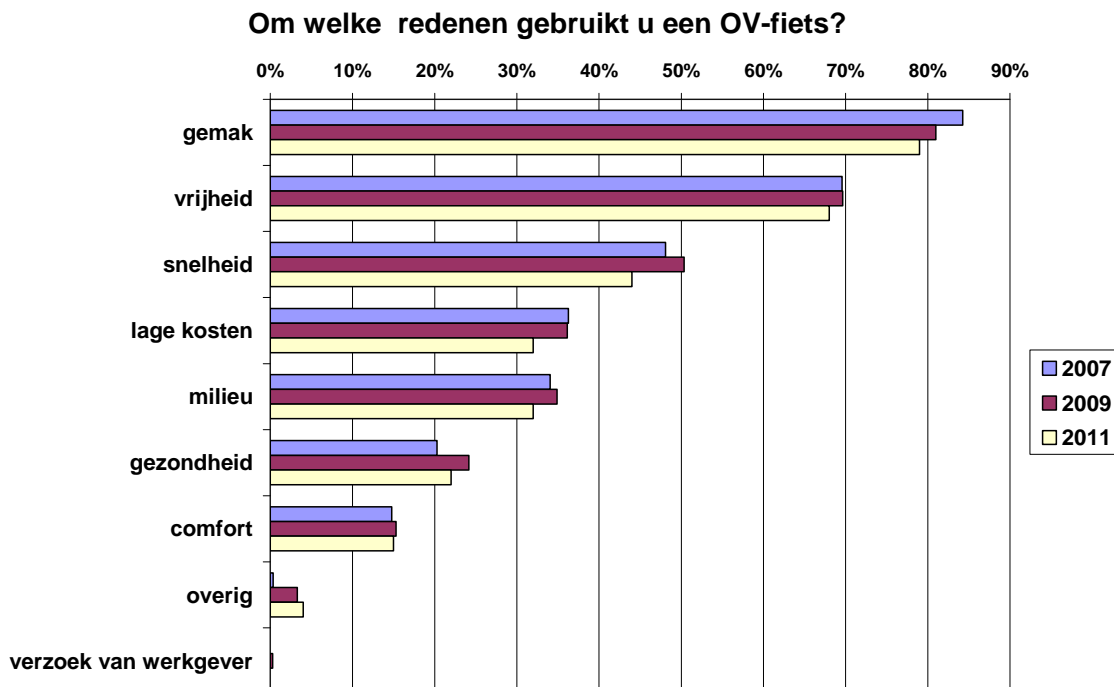
Figuur 3.3 Hoe heeft u voor het eerst van OV-fiets gehoord?

Nog steeds maken de meeste respondenten (41%) via vrienden, kennissen of collega's kennis met OV-fiets. Een groeiend deel doet dat via NS-informatie: van 17% in 2007 en 23% in 2009 naar 29% in 2011.

Bijna alle andere kennismakingsbronnen nemen in aandeel af. Opvallend is dat nog bijna niemand via sociale media van OV-fiets heeft vernomen.

3.4 Waarom keuze voor de OV-fiets?

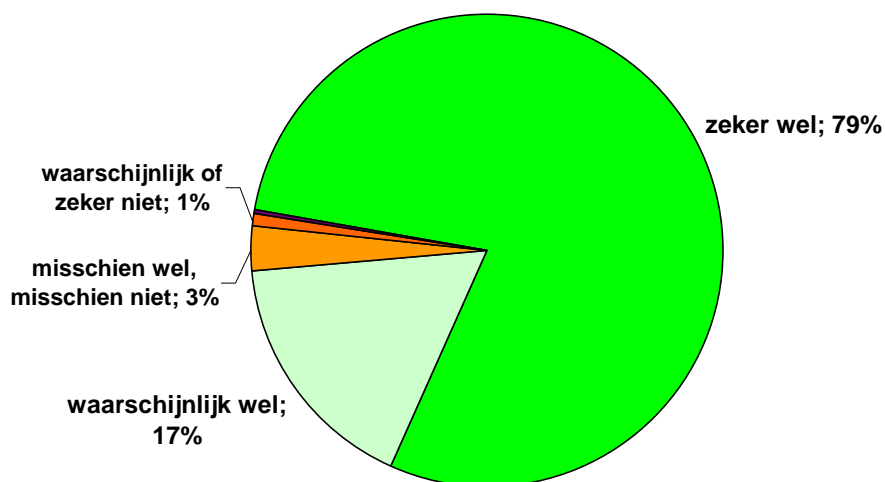
De particuliere OV-fiets gebruikers is gevraagd naar de hoofdredenen om de OV-fiets te gebruiken. Zij konden meerdere redenen aankruisen.



Figuur 3.6 Om welke redenen gebruikt u een OV-fiets?

Gemak (79%) en vrijheid (68%) zijn voor het merendeel van de respondenten de belangrijkste redenen om een OV-fiets te gebruiken. Hierna volgt snelheid (44%). Een derde van de respondenten noemt lage kosten en een derde milieu, een vijfde gezondheid en een zevende comfort.

In hoeverre zou u OV-fiets aanbevelen bij vrienden, familie of kennissen?



Figuur 3.7

Beantwoording van de (nieuwe) vraag of de respondent OV-fiets zou aanbevelen bij vrienden, familie of kennissen geeft een klinkend resultaat: maar 79% zal dat zeker doen, 17% waarschijnlijk wel en slechts 1% zal dat waarschijnlijk of zeker niet doen.

4 Het oordeel van de respondenten over OV-fiets

4.1 De OV-fiets formule in het kort

De focus van OV-fiets ligt op de drie begrippen gemak, vrijheid en snelheid. Deze zijn gestoeld op de vijf basisprincipes die in de OV-fiets formule zijn verankerd: flexibel, goedkoop, snel, betrouwbaar en eenvoudig.

Wie anno 2011 abonnee wil worden, meldt zich aan via www.ov-fiets.nl. Daar worden nieuwe OV-fiets gebruikers doorverwezen naar de webshop van www.ns.nl waar ook het OV-fiets abonnement te koop is. Dit abonnement kan worden gekoppeld aan elke persoonlijke OV-chipkaart. Wanneer het OV-fiets abonnement wordt gekoppeld met een persoonlijke OV-chipkaart kan al de dag erna een OV-fiets worden gehuurd. Als een nieuwe OV-fiets gebruiker niet beschikt over een persoonlijke OV-chipkaart kan deze ook een speciale OV-fietspas met OV-fiets abonnement aanvragen. De kosten voor de OV-fietspas zijn 11 euro. Bij vervanging van de persoonlijke OV-chipkaart moet de abonnementshouder zelf het nieuwe OV-chipkaartnummer aan OV-fiets doorgeven.

Met de OV-fietspas of de persoonlijke OV-chipkaart kan bij de OV-fiets uitgiftepunten een OV-fiets worden gehuurd zonder borg of verdere legitimatie. De uitgave van de OV-fietsen verloopt in elke stalling in een andere volgorde. De ene stalling geeft de gescande fietssleutel van een OV-fiets mee waarmee deze in de stalling kan worden opgehaald, bij andere stallingen haal je eerst zelf de fiets op en wordt de fietssleutel daarna pas gescand.

Bij het huren uit een OV-fietskluis, OV-fietscarroussel en Bikedispenser wordt de OV-chipkaart of OV-fietspas voor de lezer gehouden en deur wordt geopend waaruit de fiets kan worden gehaald. Bij het huren uit een zelfservice stalling of OV-fietsbox zijn er meer handelingen nodig omdat niet alleen toegang moet worden verschaft tot de ruimte met daarin de OV-fietsen maar ook de fietssleutel beschikbaar moet worden gesteld. Dat betekent dat bij twee verschillende lezers er moet worden gescand. Bij alle systemen is het zo dat de abonnees die nog niet via de chip op de chipkaart werken en de oude streepjescode gebruiken, de streepjescode en pincode moeten invoeren. Het percentage gebruikers die nog huren d.m.v. de streepjescode is nu nog 22% maar wordt snel kleiner.

Met een pasje kunnen maximaal twee fietsen worden gehuurd. De gebruiker kan de OV-fiets ook bij een ander bemenst OV-fiets uitgiftepunt inleveren; hiervoor wordt 10 euro extra in rekening gebracht. Betaling van de huur gaat via automatische incasso achteraf. Abonnementen hebben een looptijd van een jaar en worden automatisch verlengd tenzij de abonnementshouder uiterlijk twee weken van tevoren heeft opgezegd.

Internet is het belangrijkste communicatiemiddel. Op www.ov-fiets.nl staat de informatie die de OV-fiets gebruikers doorgaans nodig hebben, waaronder standaardantwoorden voor veel voorkomende vragen. Berichten naar de abonnementshouders gaan alleen per e-mail. Op de webpagina 'Mijn OV-fiets' kunnen abonnementshouders zelf adresgegevens wijzigen, een (vergeten) pincode aanvragen voor automatische stallingen, aanmelden voor de nieuwsbrief en de pas blokkeren in geval van verlies. Abonnementhouders kunnen via e-mail en via een telefonische voice-response lijn contact leggen met de organisatie.

4.2 OV-fiets rapportcijfer

Dit jaar is voor het eerst de respondenten gevraagd aan OV-fiets een rapportcijfer te geven.

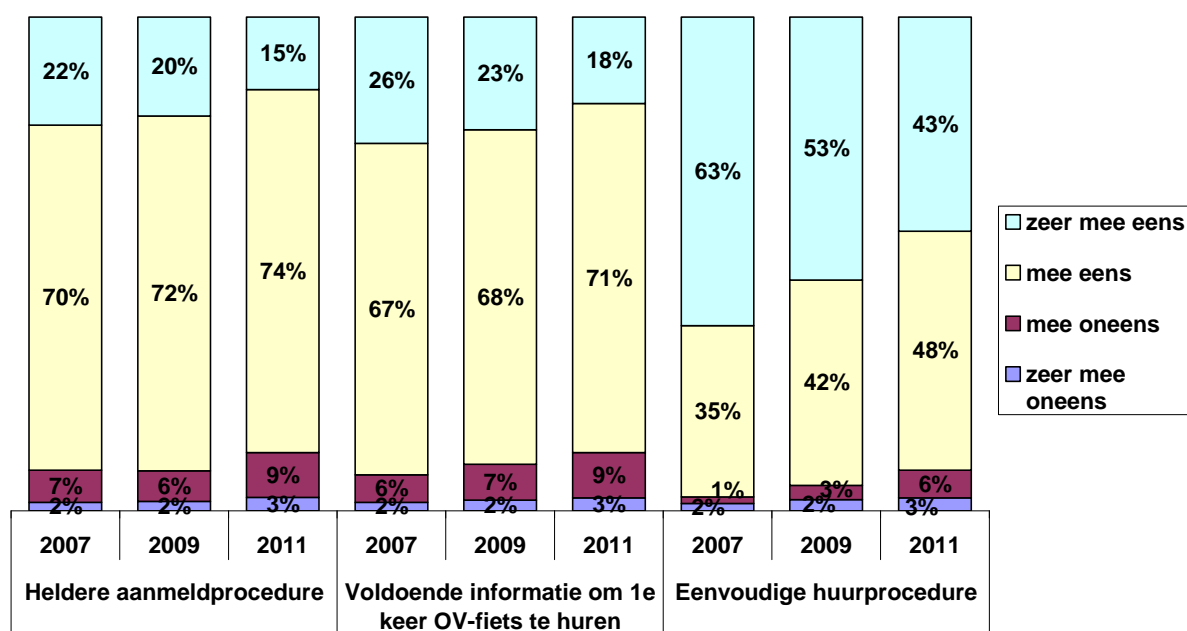
Gemiddeld geeft men OV-fiets het rapportcijfer **7,8**. Van de respondenten geeft 93% een 7 of hoger.

Hoe de respondenten tot dat rapportcijfer zijn gekomen is in de volgende paragrafen te lezen. Deze gaan over de aanmeld- en huurprocedures, van het contact met de OV-fiets organisatie, van de kwaliteit van de pas en de fietsen, van de dienstverlening bij de huurlocatie en van de tarieven en facturering. Maar ook: welke verbeteringen wenst men. Beantwoording van de vragen naar al deze dienstverleningaspecten moet duidelijk maken of de OV-fiets blijft voldoen aan de basisprincipes flexibel, goedkoop, snel, betrouwbaar en eenvoudig. Mede hierdoor kan worden vastgesteld of de focus van OV-fiets nog steeds de juiste is.

4.3 Procedures

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd over de aanmeldprocedure, over de informatie bij de 1^e keer een OV-fiets huren en de huurprocedure van de OV-fiets. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee eens of oneens waren.

Stellingen over de aanmeldprocedure



Figuur 4.1 Meningen over de aanmeldprocedure, de informatievoorziening en de huurprocedure van de OV-fiets

De overgrote meerderheid van de respondenten is positief over de aanmeld- en huurprocedures en over de informatievoorziening. Niettemin daalt deze meerderheid licht ten opzichte van 2009.

Het aandeel respondenten dat zeer positief is neemt af en het aandeel dat een negatief antwoord geeft neemt iets toe. In 2009 (en 2007) was deze trend ook al geconstateerd bij de informatievoorziening en huurprocedure.

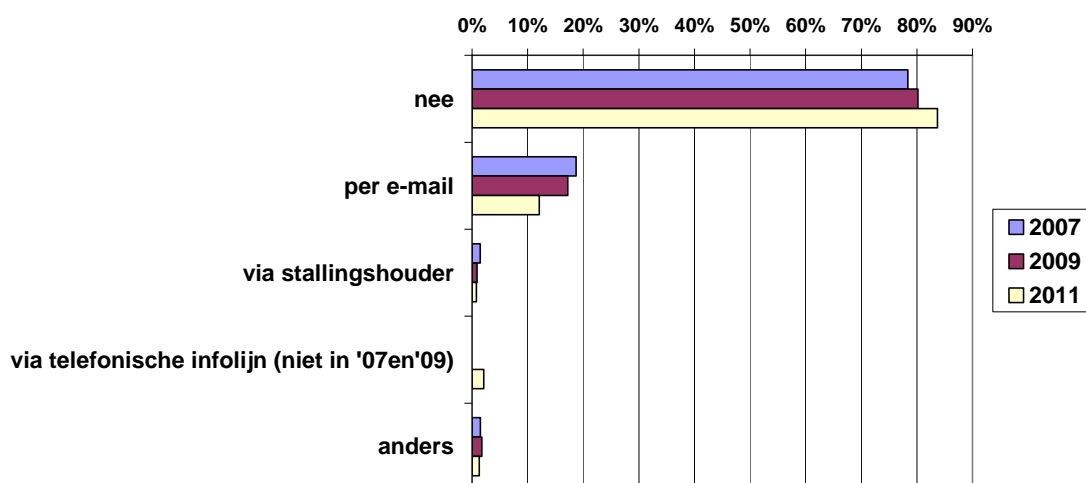
De toename van het aantal ontevredenen over de huurprocedure lijkt te worden veroorzaakt door de toename van het aantal geautomatiseerde fietsenstallingen. Omdat het 'zeer mee eens' oordeel over de huurprocedure in vier jaar tijd aanzienlijk is gedaald (van 62% in 2007, via 52% in 2009, naar 42%

in 2009) is gekeken of er een relatie bestaat tussen de ontevredenheid over de huurprocedure en het gebruik van een geautomatiseerde fietsenstalling. Het percentage respondenten dat de huurprocedure niet eenvoudig vindt en 1 keer of vaker een OV-fiets in een geautomatiseerde fietsenstalling heeft gehuurd is twee keer zo groot als het percentage respondenten dat nog nooit een fiets in zo'n stalling heeft gehuurd (resp. 13% en 6,5%); het percentage respondenten dat de huurprocedure niet eenvoudig vindt en 1 keer of vaker *per maand* in een geautomatiseerde fietsenstalling een OV-fiets heeft gehuurd is zelfs drie zo groot (21%). Dit zal zonder twijfel te maken hebben met de extra handelingen die men in een geautomatiseerde stalling moet verrichten, gecombineerd met het incidentele gebruik ervan (45% van alle respondenten gebruikt 1 keer of vaker een OV-fiets en van de respondenten die ontevreden zijn over de huurprocedure gebruikt slechts 20% 1 keer of vaker zo'n stalling).

4.4 Contact met OV-fiets

Opnieuw is gepeild hoe groot de behoefte aan contact van de OV-fiets gebruikers is, los van de standaardinformatie die zij kunnen krijgen. In de voorgaande onderzoeken werd gevraagd: "Heeft u ooit contact opgenomen met de OV-fietsorganisatie?" Omdat steeds meer OV-fiets gebruikers langdurig abonneementhouder zijn, is de vraag vanaf 2009 gewijzigd in "Heeft u de afgelopen 6 maanden contact opgenomen met de OV-fietsorganisatie?".

Heeft u contact gezocht met OV-fiets?



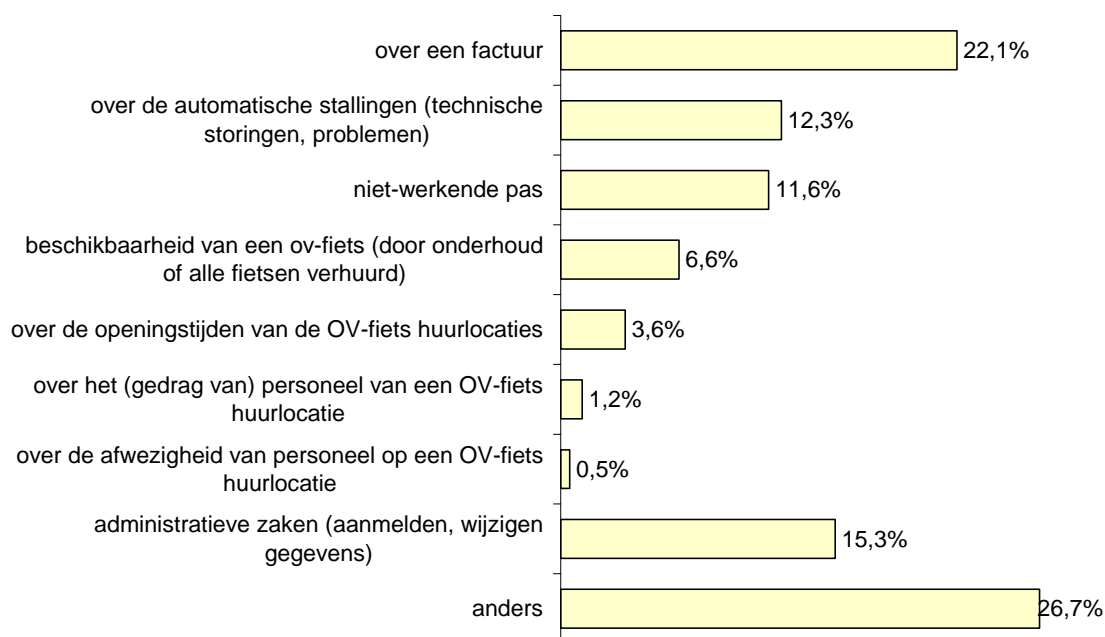
Figuur 4.2 Heeft u ooit (2007) / de afgelopen 6 maanden (2009 en 2011) contact gezocht met de OV-fietsorganisatie?

Een groeiend deel van de respondenten heeft geen contact gezocht. Toch heeft 16% van de respondenten wel contact met de organisatie opgenomen. Bij een groeiend abonneementen-bestand (van 67.000 naar 110.000) betekent dat voor de OV-fiets organisatie dus een groeiende hoeveelheid communicatiewerkzaamheden met de gebruikers.

Binnen deze contactmomenten (16% van de respondenten) is het aandeel klachten in de afgelopen twee jaar iets afgenomen, van 45% in 2009 naar 41% in 2011. Was het percentage respondenten met een klacht in 2007 5,4% en steeg dat in 2009 naar 8,7%, in 2011 gaat het om 6,5%.

Aan de respondenten is gevraagd waarover contact met OV-fiets is opgenomen, waarbij in 2011 men kon kiezen uit een aantal antwoorden (*in de vorige onderzoeken was het een open vraag*).

Waarover nam u contact op met OV-fiets?

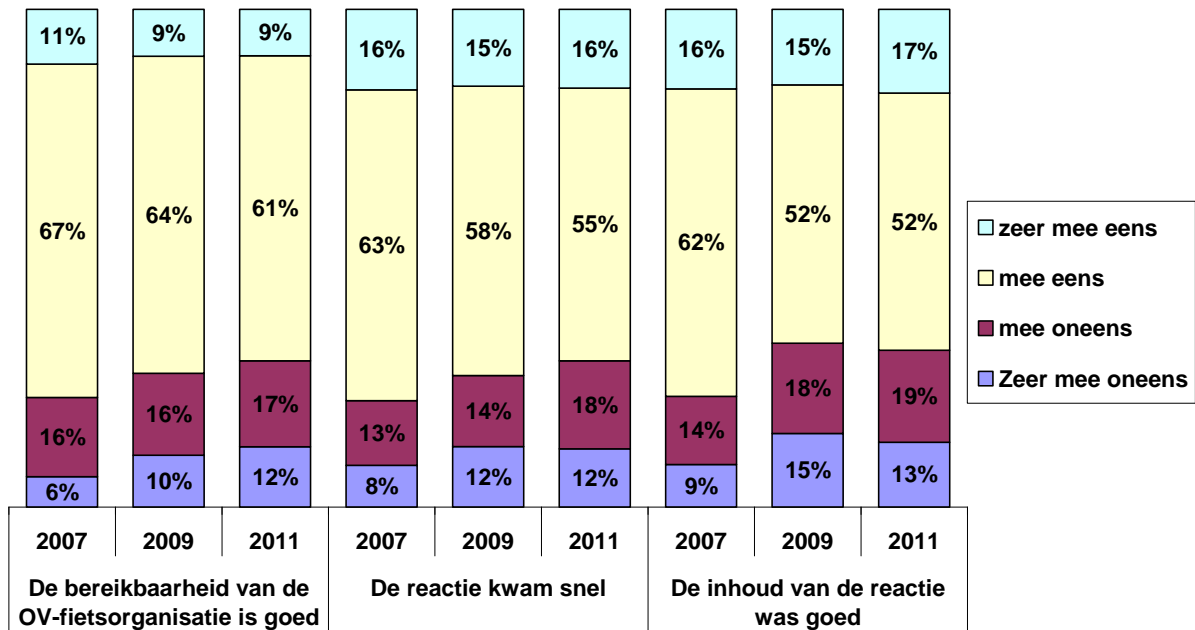


Figuur 4.3 Kunt u aangeven waarover contact is opgenomen met de OV-fiets?

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 (zie hiervoor de bijlage met de bloemlezing van open antwoorden). Het lijkt er op dat een deel van de respondenten een gemeld probleem, bijvoorbeeld een te hoge factuur, niet als een klacht zien. Het genoemde percentage klachten van 6,5% moet dan ook worden gezien als een ondergrens.

In de gebruikersonderzoeken zijn 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 in welke mate ze het hiermee (on)eens waren.

Stellingen over contact met OV-fietsorganisatie



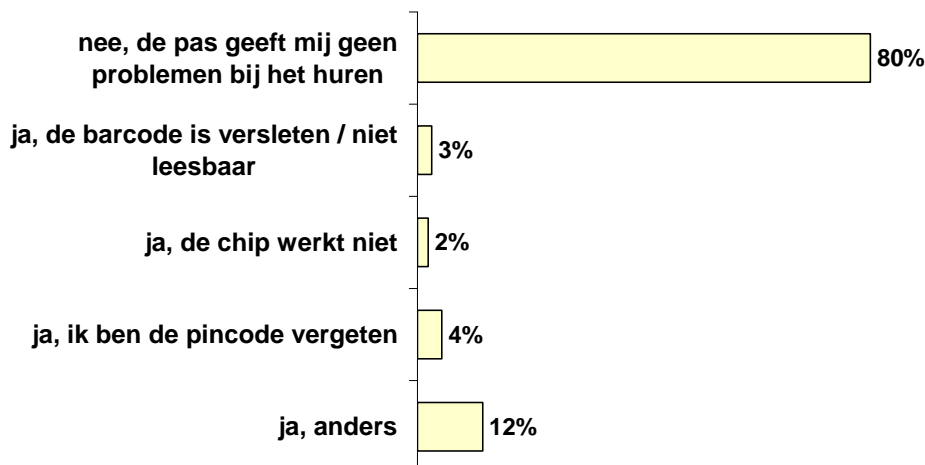
Figuur 4.4 Stellingen over het contact met de OV-fietsorganisatie

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 respectievelijk 29% en 30%.

4.5 Kwaliteit van de pasjes

De respondenten is de vraag voorgelegd of zij bij het huren van een OV-fiets wel eens problemen met de pas ondervinden. Deze vraag is dit jaar voor het eerst voorgelegd.

Ondervindt u wel eens problemen met uw pas bij het huren van een OV-fiets?



Figuur 4.5 Ondervindt u wel eens problemen met uw pas bij het huren van een OV-fiets?

80% van de respondenten heeft bij het huren van een OV-fiets met de pas geen problemen. Van de 20% die wel problemen ondervindt is 4% de pincode vergeten, is bij 3% de barcode versleten / niet

leesbaar en werkt bij 2% de chip niet. De resterende 12% heeft een ander probleem gemeld (zie hiervoor de bijlage met de bloemlezing van open antwoorden). **Het advies is om in 2013 zo nodig een aantal van deze problemen in de enquête apart als antwoordkeuze op te nemen.**

4.6 Kwaliteit van de fietsen

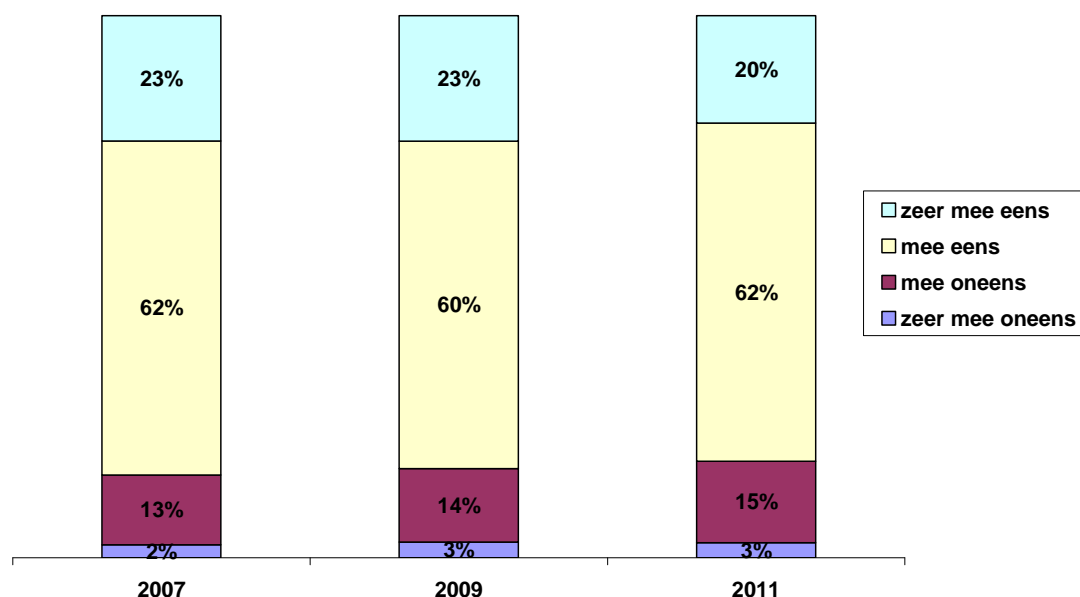
De OV-fiets is een eenvoudige maar complete en degelijke fiets zonder versnellingen, zonder onderscheid tussen dames- en herenmodel, met terugtraprem en naafdynamo, herkenbaar door de kleurstelling en door het logo. Begin 2009 is een nieuwe model ingevoerd van het merk Bikes2Go en onder meer herkenbaar aan de geelblauwe kleur. De afgeschreven oude blauwe modellen zijn, op een enkele na, in de jaren 2009 en 2010 vervangen en hebben in Zuid-Afrika een tweede leven gekregen.



Volgens de OV-fietsorganisatie zijn naast de frisse kleurstelling de meest opvallende eigenschappen van de nieuwe OV-fiets de brede banden, een robuust frame met lage instap, stevige jasbeschermers en een praktische bagagedrager met snelbinders. De fiets is voorzien van een onbreekbare sleutelhanger met chip. De sleutellabel was een kwetsbaar onderdeel van de blauwe OV-fiets. Bij de nieuwe OV-fiets scant de stallinghouder een chip in plaats van een streepjescode.

De respondenten is als stelling 'De OV-fiets fietst prettig' voorgelegd.

De OV-fiets fietst prettig

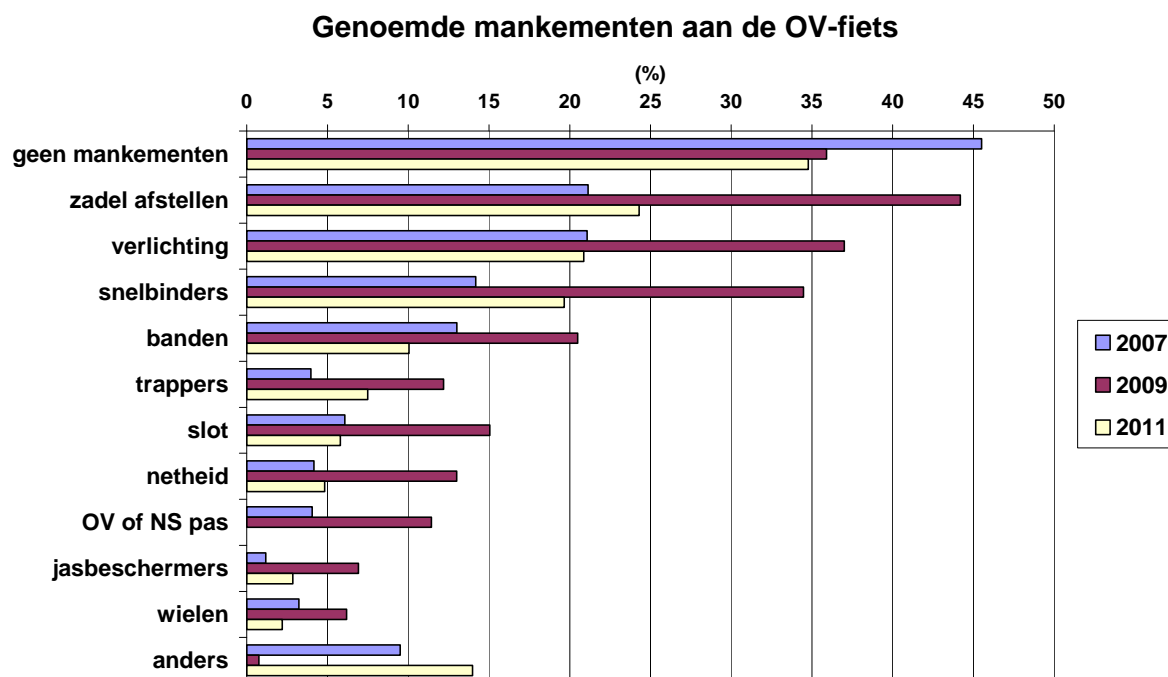


Figuur 4.6 De OV-fiets fietst prettig

In 2011 vinden nog steeds ruim 4 op de 5 respondenten dat de OV-fiets prettig fietst. De nieuwe fiets heeft echter niet tot grotere tevredenheid geleid. Gemiddeld geeft men de OV-fiets het rapportcijfer 7,2.

In 2011 vond 82% dat de OV-fiets prettig fietst, in 2009 was dat 84% en in 2007 85%. Het aandeel gebruikers dat tevreden is over de rijeigenschappen van de fiets is dus heel licht afgenomen. Gemiddeld geeft men de OV-fiets het rapportcijfer 7,2 (is in 2011 voor de eerste maal naar gevraagd).

De respondenten is gevraagd of de fiets ook mankementen had, waardoor dit rapportcijfer is gegeven. De 35% van de respondenten die geen mankementen hebben aangekruist geeft gemiddeld het rapportcijfer 7,4. De 65% die dat wel hebben gedaan geeft gemiddeld het rapportcijfer 7,0.



Figuur 4.7 Had u mankementen aan de OV-fiets waardoor u dit rapportcijfer geeft?

65% Van de respondenten heeft dus *tenminste één* keer een fiets met een of meer mankementen gehuurd. Dat ligt op het zelfde niveau als in 2009 (64%). Wel is in de figuur goed te zien dat er in 2011 ten opzichte van 2009 veel minder mankementen zijn gemeld.

Van alle respondenten noemt 24% een mankement met de zadelaafstelling, 20% met de verlichting, 19% met de snelbinders, 10% met de banden, 7% met de trappers, 5,5% met het slot, 5% met de netheid van de fiets, 3% met de jasbeschermers en 2% met de wielen.

14% heeft ook nog andere mankementen genoemd. Daarbij gaat het om mankementen aan zadel, remmen, stuur, ketting, standaard en 'aanlopen'. Daarnaast klagen mensen over zwaar (log) fietsen, geen versnelling, (kleine) maat van de fietsen en geen handremmen. Zie hiervoor verder de bijlage met de bloemlezing van open antwoorden.

De top vier - zadel afstellen, verlichting, snelbinders en banden - is ten opzichte van 2009 onveranderd gebleken.

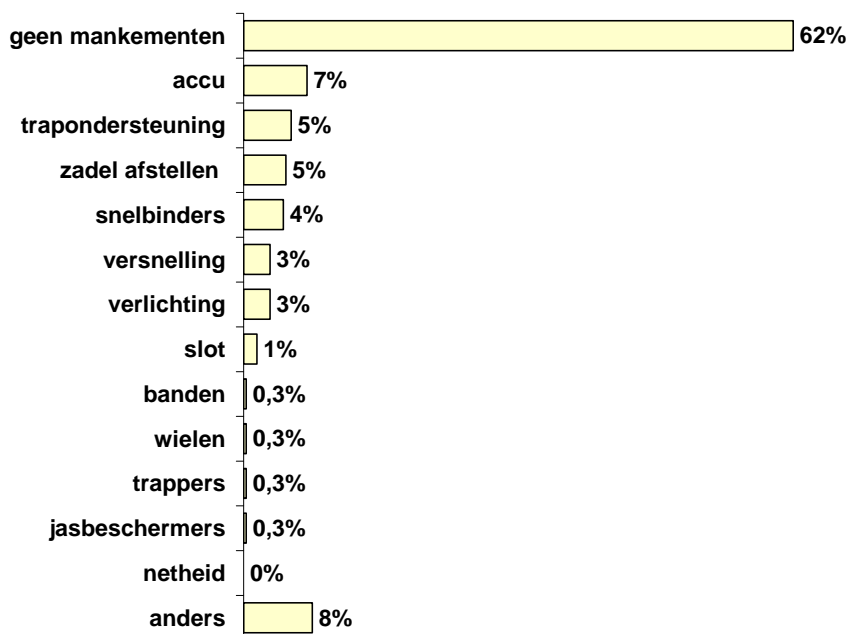
4.7 Kwaliteit van de elektrische fietsen

Vanwege de introductie van de elektrische OV-fiets op tien locaties is aan de 336 respondenten die aangeven deze fiets te hebben gebruikt, gevraagd naar een rapportcijfer.

Gemiddeld geven zij de elektrische OV-fiets het rapportcijfer **7,8**. Vervolgens is gevraagd of de fiets ook mankementen had waardoor dit rapportcijfer is gegeven.



Genoemde mankementen aan de elektrische OV-fiets



Figuur 4.8 Had u mankementen aan de elektrische OV-fiets waardoor u dit rapportcijfer geeft?

62% van de respondenten heeft geen mankement genoemd. De oorzaak van dit veel hogere percentage ten opzichte van de gewone OV-fiets zal zijn gelegen in het feit dat de elektrische fietsen gloednieuw zijn. Van de gemelde mankementen zijn er 3 die gerelateerd zijn aan dit fietstype: accu (7%), trapondersteuning (5%) en versnelling (3%). 8% van alle respondenten heeft andere mankementen gemeld (zie hiervoor de bijlage met de bloemlezing van open antwoorden).

Zeer opvallend is dat bij de elektrische fiets het zadel afstellen (5%) en de verlichting (3%) veel minder problemen lijken te geven dan bij de standaard fiets (resp. 24% en 20%). Een snelspanner om het zadel af te stellen, een beweging- en lichtsensor in de verlichting én de voorlamp goed beschermd onder de voorbagagedrager zullen daaraan debet zijn.

4.8 NS-scooter

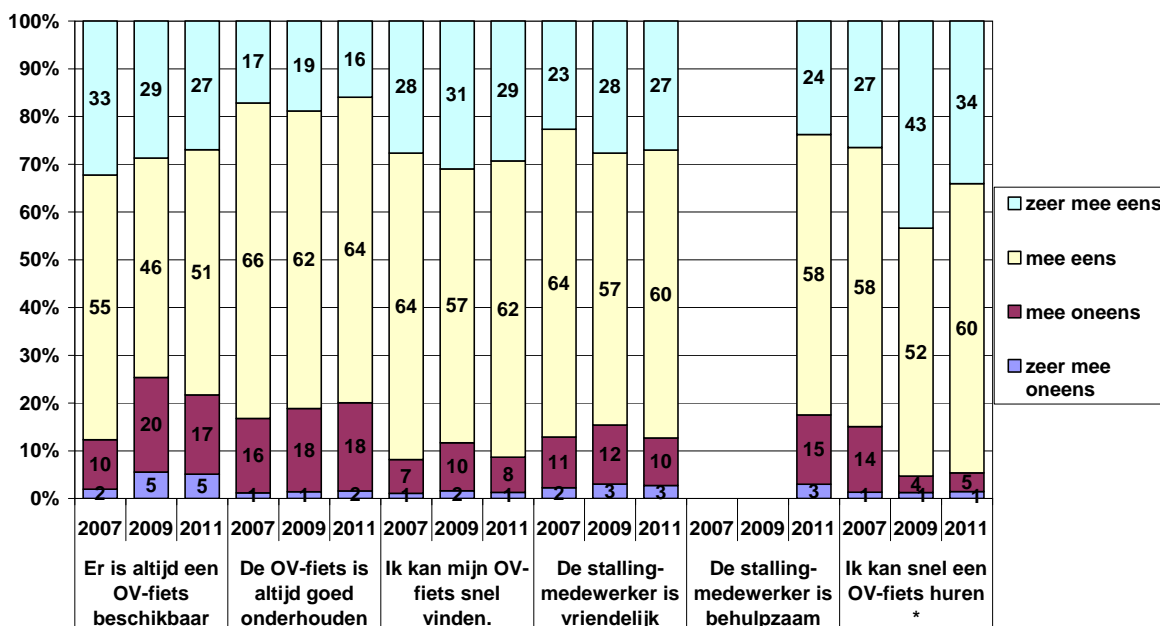
Een elektrische scooter is te huur in 12 meest (middel)grote steden. Dit jaar zijn hierover enkele vragen gesteld. Bijna de helft van de respondenten is van het bestaan op de hoogte en 1,5% heeft wel eens de scooter gebruikt. Van deze groep gebruikers beoordeelt 68% de scooter positief, 22% voldoende en 10% negatief. 15% is van plan de scooter te gaan gebruiken.



4.9 Dienstverlening op de huurlocaties

Een aantal vragen geeft inzicht in de praktijk bij de huurlocaties in het land. Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de OV-fietslocatie die ze het meest gebruiken (en waarvan de 86% de naam heeft ingevuld). In onderstaande figuur is weergegeven in welke mate ze het hiermee (on)eens zijn met eraast de uitkomsten van 2009 en 2007.

Stellingen over door respondent vaakst gebruikte huurlocatie



Figuur 4.9 Stellingen over de locatie die door de respondent het vaakst wordt gebruikt (* in 2007: 'ik kan binnen een minuut een OV-fiets huren')

Over het algemeen genomen is een grote meerderheid van de respondenten positief over de dienstverlening op hun meest gebruikte huurlocatie. De ervaringen van hen 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 tevredenheid over de beschikbaarheid van een OV-fiets is met 78% het laagst maar wel iets beter dan in 2009 (toen 75%). Het substantiële aandeel van 20% van de respondenten dat niet altijd een goed onderhouden fiets aantreft is onveranderd gebleven.

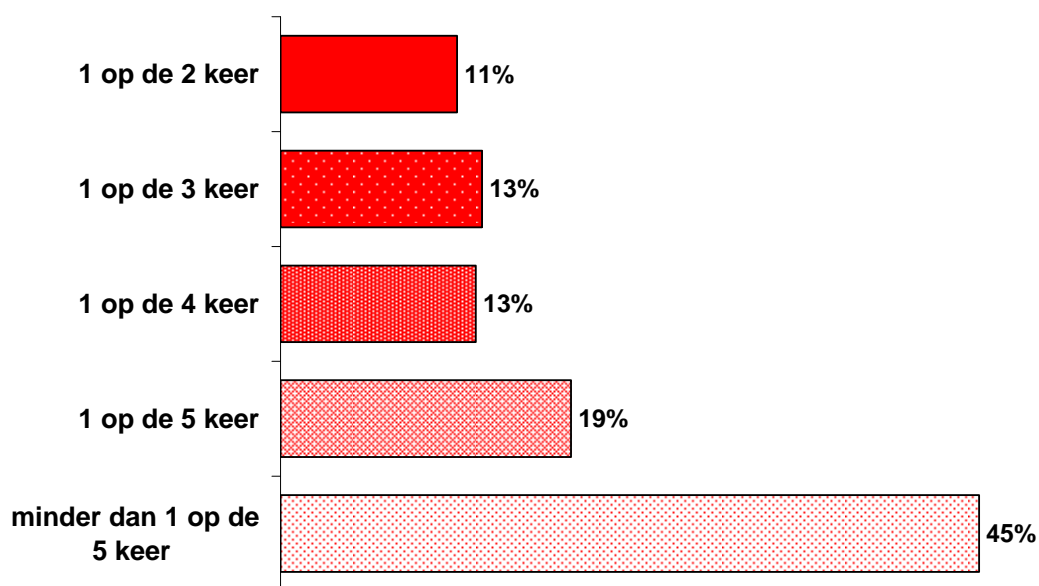
Ten opzichte van 2009 is het positief oordelende aandeel van de respondenten niet duidelijk toe- of afgenomen. Het enige opvallende is dat bij elke stelling het percentage respondenten 'zeer mee eens' ten opzichte van 2009 is afgenomen; de grootste daler daarbij is de snelheid van de huurprocedure (9 procentpunten lager).

Aan de hand van de mate van tevredenheid over vijf van de zes stellingen⁵ is in augustus de stallinghouder 2011 gekozen ('s-Hertogenbosch). Per stalling zijn er soms grote verschillen te zien. De gegevens zijn zeer goed te gebruiken als onderdeel van een benchmark waarmee OV-fiets met de diverse stallinghouders verbeterpunten kan gaan bespreken.

Dit jaar is voor het eerst aan de respondenten die het niet eens zijn met 'Er is altijd een OV-fiets beschikbaar' (22%) de vraag voorgelegd hoe vaak op hun meest gebruikte locatie er geen OV-fiets beschikbaar is.

⁵ 'Er is altijd een OV-fiets beschikbaar' is buiten de verkiezing gehouden. De mate van beschikbaarheid van een OV-fiets kan namelijk meestal niet worden toegeschreven aan de stallinghouder

Hoe vaak is geen OV-fiets meer beschikbaar op meest gebruikte locatie?



Figuur 4.10 Hoe vaak komt het voor dat er geen OV-fietsen meer beschikbaar waren?

Van de 22% respondenten waarvoor op hun meest gebruikte locatie niet altijd een OV-fiets beschikbaar is, geeft 1 op de 9 aan dat dit 1 op de 2 keer voorkomt, 1 op de 8 geeft aan dat dit 1 op de 3 keer voorkomt, voor 1 op de 8 is dat 1 op de 4 keer zo, 1 op de 5 overkomt dit 1 op de 5 keer en bij bijna 1 op de 2 respondenten is dit minder dan 1 op de 5 keer het geval.

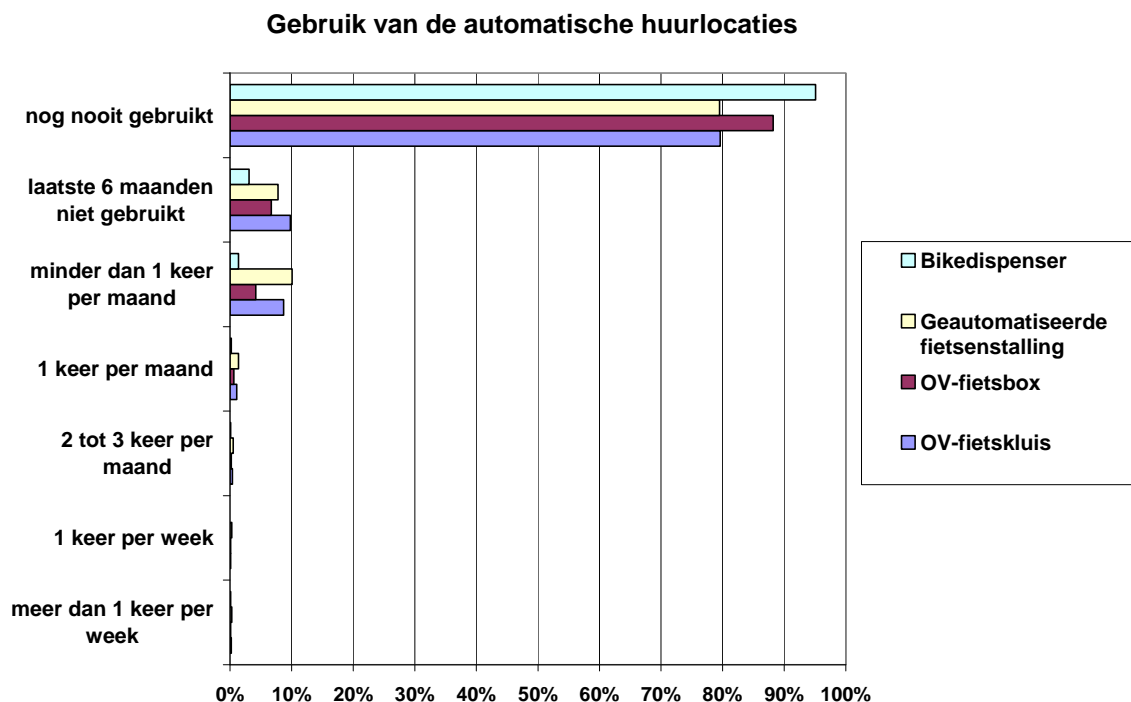
4.10 Automatische huur

Naast huur via bemenste stallingen kent de OV-fiets ook vier automatische huurvormen:

- De OV-fietskluis: een speciale fietskluis met een beeldscherm.
- Selfservice stationsfietsenstallingen: bewaakte fietsenstallingen met automatische toegang.
- De OV-fietsbox: een glazen gebouwtje waarin verschillende OV-fietsen staan.
- De Bikedispenser: een machine waarin meerdere fietsen volautomatisch worden opgeborgen. In deze dispenser passen alleen OV-fietsen met een afwijkend model.

Al deze voorzieningen moet de OV-fiets gebruiker openen met de pas en een speciale pincode die via de website of telefonisch met voice response kan worden opgevraagd. Als wordt gehuurd met een OV-chipkaart met OV-fiets abonnement is geen pincode nodig.

Sinds 2004 is de automatische huur sterk uitgebreid. De volgende figuur toont per automatische huurvorm hoe vaak de respondenten er van gebruik maken.

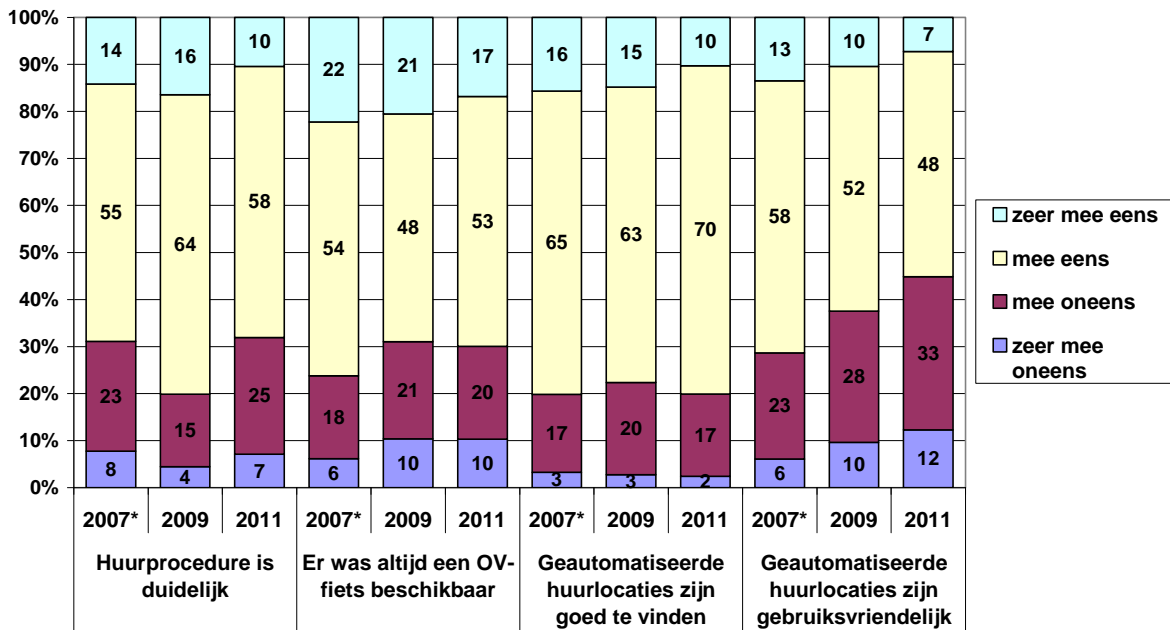


Figuur 4.11 Gebruik van de automatische huurlocaties

In 2011 huurt 1 op de 5 respondenten wel eens een OV-fiets uit een geautomatiseerde fietsenstalling, ook 1 op de 5 uit een OV-fietskluis, 1 op de 8 wel eens uit een OV-fietsbox en 1 op de 20 maakt wel eens gebruik van een Bikedispenser. Het percentage respondenten dat 1 keer per maand of vaker van een geautomatiseerde stalling gebruikt maakt is 2,5%, van een OV-fietskluis 2%, van een OV-fietsbox 0,9% en een Bikedispenser 0,2%.

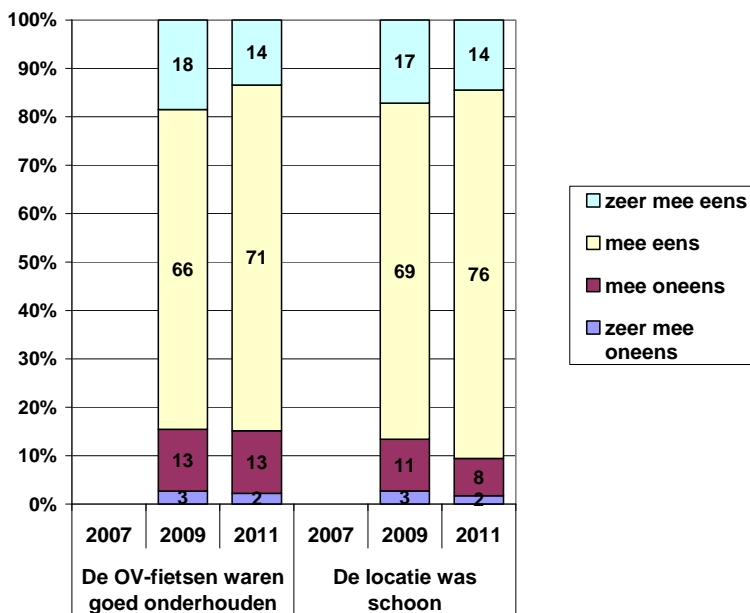
Vanwege het ontbreken of beperkte aanwezigheid van personeel en de toename van het gebruik, zijn aan de respondenten die van automatische huur gebruik maken specifieke stellingen voorgelegd over huurprocedure, beschikbaarheid en van de fiets, vindbaarheid, gebruiksvriendelijkheid van de locatie, kwaliteit van de fiets en netheid van de locatie. De mening van de respondenten zijn in de volgende twee figuren terug te vinden. In 2007 hadden deze vragen alleen betrekking op fietskluisen.

Stellingen over geautomatiseerde huurlocaties (I)



Figuur 4.12 Stellingen over de automatische huurlocaties (I)
* In 2007 hadden deze vragen alleen betrekking op fietskluisen

Stellingen over geautomatiseerde huurlocaties (II)



Figuur 4.13 Stellingen over de automatische huurlocaties (II)
(naar gevraagd vanaf 2009)

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). 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%).

Omdat de ontevredenheid over de stellingen 'huurprocedure is duidelijk' en 'geautomatiseerde huurlocaties zijn gebruiksvriendelijk' het grootst is én toeneemt, is er gekeken naar de respondenten die bij deze twee stellingen hun mening hebben gegeven. Dat levert de volgende resultaten op:

Voornamelijk respondenten die nooit gebruik maken van een automatische huurlocatie zijn het vaker (zeer) eens met de stelling 'De huurprocedure is duidelijk' dan diegene die wel eens gebruik maken van de automatische huurlocatie (80% bij niet-gebruikers en 67% bij gebruikers). Er zijn geen significante verschillen naar leeftijd of abonneelengte. De stelling 'De geautomatiseerde huurlocaties zijn gebruiksvriendelijk' wordt door niet-gebruikers significant negatiever beoordeeld dan de gebruikers als het gaat over de OV-fietskluis, de OV-fietsbox en de Bikedispenser (tussen 46-51% bij niet-gebruikers t.o.v. 41-43% bij de gebruikers). Maar opvallend is dat voor de geautomatiseerde fietsenstalling juist de gebruikers significant negatiever oordelen dan de niet-gebruikers (resp. 40% en 48%). Ook hier zijn er geen significante verschillen naar leeftijd of abonneelengte.

4.11 Tarieven en facturering

De lage tarieven zijn na 2005 nauwelijks veranderd. Begin 2011 werd de huurperiode van 20 uur naar 24 uur verhoogd en ging de huurprijs van 2,85 naar 3,-

Tarieven (in euro's inclusief BTW)	2007	2009	2011
huur OV-fiets per 24 uur	2,85 *	2,85 *	3,00 **
abonnementsgeld (per jaar)	9,50	9,50	10,00
speciale OV-fietspas (eenmalig, in plaats van geschikt gemaakte NS-kaart)	7,50	11,00	11,00
rekeningen per post in plaats van via e-mail (per jaar)	25,00	25,00	25,00
toeslag huur OV-fiets langer dan 72 uur (per 24 uur)	5,00	5,00	5,00 ***
inleveren OV-fiets op andere dan oorspronkelijke huurlocatie	10,00	10,00	10,00
administratiekosten bij betalingsherinnering	15,00	15,00	15,00
verlies of diefstal OV-fiets sleutel	7,50	7,50	15,00
diefstal OV-fiets (proces-verbaal + sleuteltje)	45,00	45,00	45,00
diefstal OV-fiets (geen proces-verbaal of sleuteltje)	250,00	250,00	250,00
schade OV-fiets (als gevolg van onzorgvuldig gebruik)	herstelkosten	herstelkosten	herstelkosten

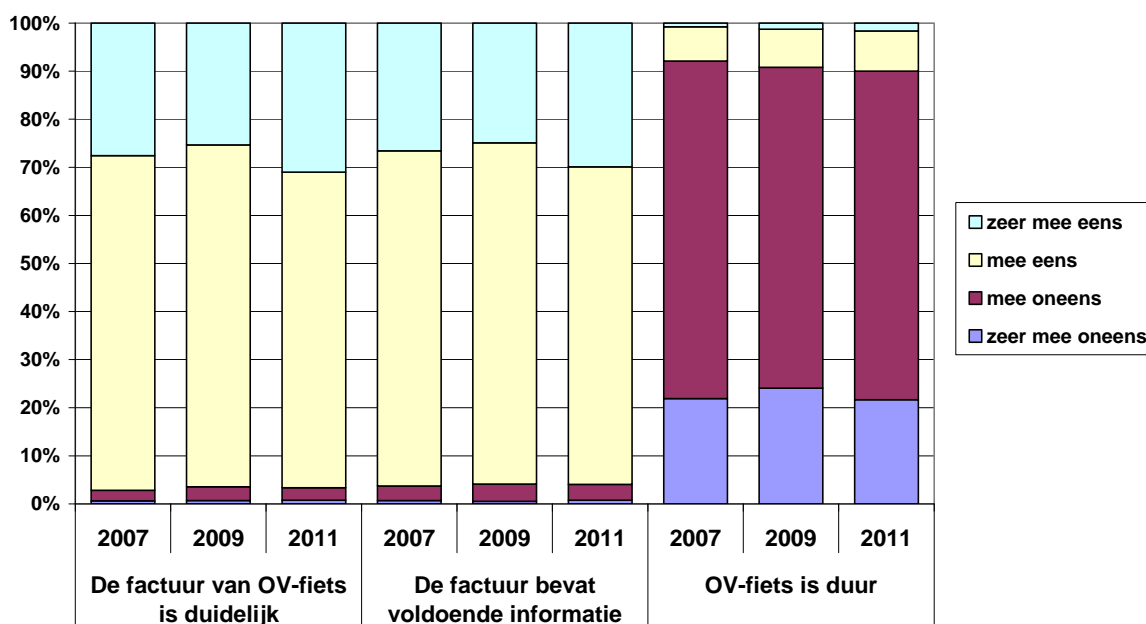
* In 2007 en 2009 was per 20 uur.

** Voor Mobility Card- en NS-Business Card-houders is het huurtarief € 3,50.

*** In 2007 en 2009 was dit langer dan 60 uur (per 20 uur).

Aan de respondenten zijn drie stellingen voorgelegd over de kosten en facturering van OV-fiets. Ze konden aangeven in welke mate ze het hiermee (on)eens waren.

Stellingen over facturering en tarieven



Figuur 4.14 Stellingen over de facturen en de kosten

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.

4.12 Wensen van de OV-fiets gebruikers

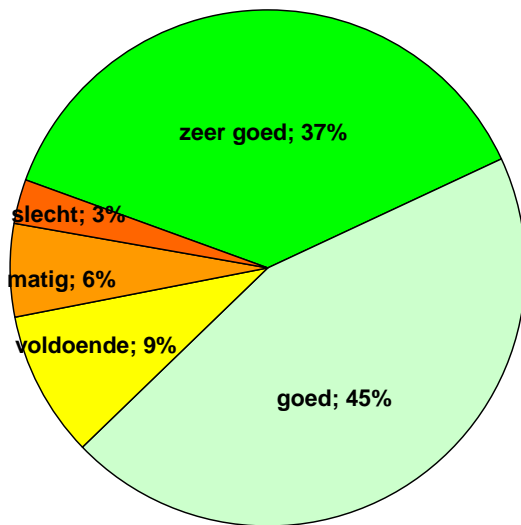
4.12.1 Vernieuwing van de formule

Sinds 2009 zijn de volgende vernieuwingen doorgevoerd:

- Sinds oktober 2009 is in 36 bewaakte stationsstallingen Stallen-Op-Pas geïntroduceerd, dat is dagstallen met automatische betaling via het OV-fietsabonnement. Dat maakt de stallingkosten beter declarabel.
- Sinds 2010 is er de mogelijkheid "OV-fiets@home", voor een vast maandbedrag de OV-fiets gebruiken als voor- en natransport van en naar huis.
- Sinds 2011 de "Fiets voor Niets"-actie, goed voor een gratis 'proefrit' die is gegeven door een bestaande abonneehouder.
- Sinds 2011 is bij 10 stations een elektrische fiets te huur.

Dit jaar zijn er enkele vragen gesteld over de nieuwe mogelijkheid **Stallen-Op-Pas**. Slechts 16% van de respondenten is hiermee bekend en daarvan heeft slechts 1 op de 5 het wel eens gebruikt. Aan deze groep gebruikers (3% van alle respondenten) is gevraagd naar hun oordeel over Stallen-Op-Pas.

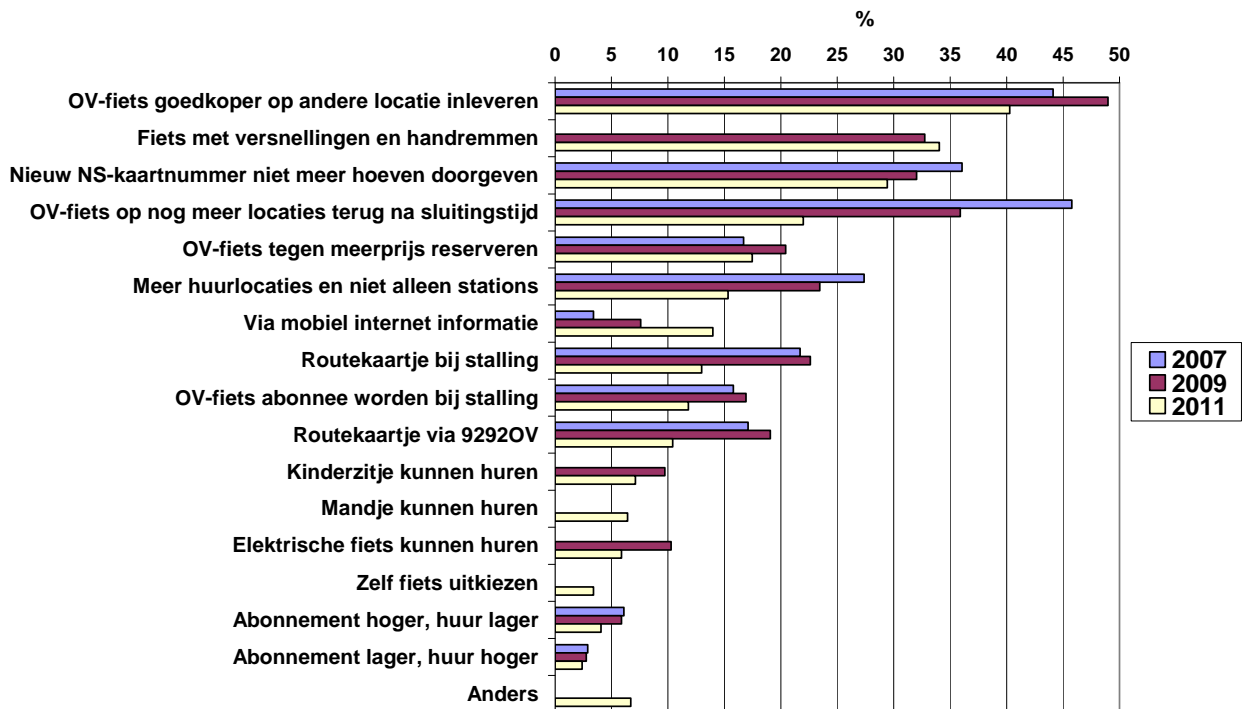
Hoe beoordeelt u Stallen-Op-Pas?



Stallen-Op-Pas wordt door 82% van de gebruikers ervan positief beoordeeld. Slechts 9% is hierover niet tevreden.

Het tevredenheidsonderzoek geeft een kans om de behoefte van de bestaande OV-fiets gebruikers naar verdere vernieuwingen te peilen. Daarom is in 2011 gevraagd naar de behoefte aan 16 concrete vernieuwingen van de formule. Ook konden de respondenten zelf een wens formuleren. De meeste keuzeopties waren hetzelfde als in de enquête van 2009. Waren in 2009 nieuw de wensen om een elektrische OV-fiets, een kinderzitje en een fiets met handremmen plus versnellingen te kunnen huren, in 2011 zijn daaraan toegevoegd de wensen om een mandje te kunnen huren en zelf een fiets te kunnen kiezen. De respondenten konden maximaal 3 antwoorden geven. Vervolgens is gevraagd naar de betalingsbereidheid voor deze extra services.

Wensen voor de OV-fiets



Figuur 4.15 Welke extra mogelijkheden met betrekking tot OV-fiets zou u willen?(maximaal 3 antwoorden)

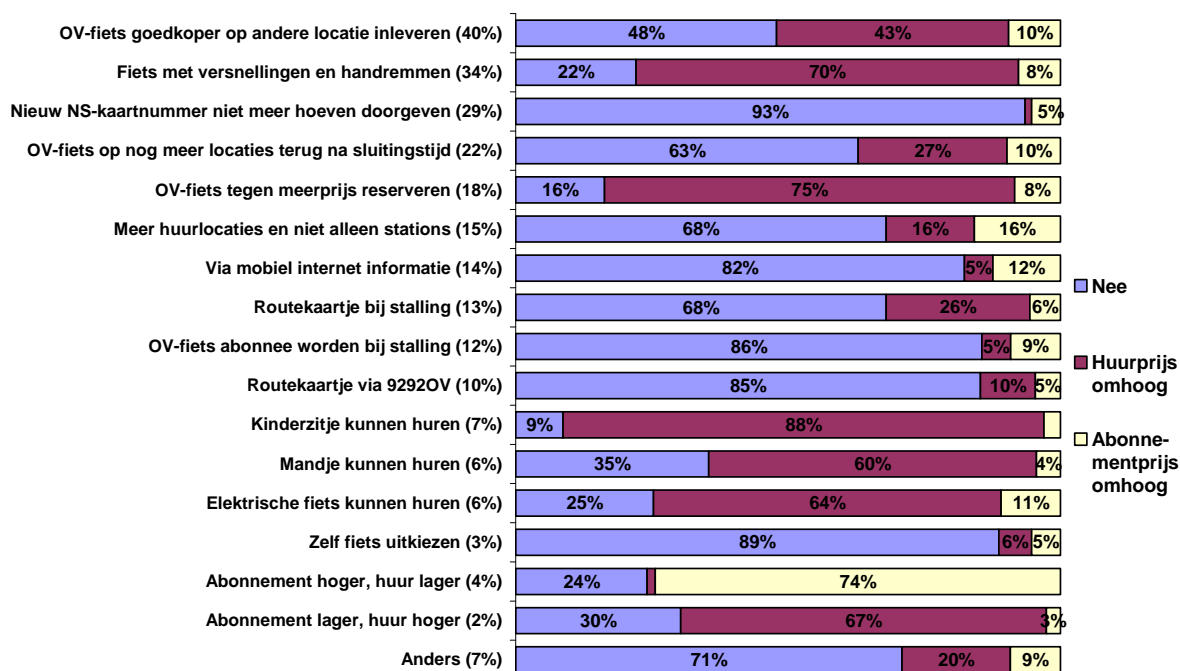
'De OV-fiets goedkoper op een andere locatie kunnen inleveren' blijft met 40% de vaakst aangekruiste wens van de respondenten, met 34% is 'Fiets met versnellingen en handremmen' een goede tweede, gevolgd door 'nieuw NS-kaartnummer niet meer hoeven doorgeven' (29%). Grootste dalers zijn 'De OV-fiets op 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 heeft ruim 6% 'Een mandje kunnen huren' aangegeven.

De oorzaak van de daling van 'De OV-fiets op nog meer locaties na sluitingstijd kunnen inleveren' zal zijn gelegen in het feit dat de meeste stations weer open zijn tot na de laatste trein.

Dat 'Via mobiel internet informatie' stijgt zal niet alleen te maken hebben met de toename van het aantal OV-fiets gebruikers dat een smartphone bezit, maar ook doordat in 2011 bij deze wens is toegevoegd (informatie over) 'beschikbaarheid en voorraad OV-fietsen'. (In 2009 was de wens 'informatie over huurlocaties en openingstijden', in 2007 was de wens alleen 'informatie over huurlocaties').

Ook is de respondenten gevraagd aan te geven of zij voor de aangegeven wens willen betalen en zo ja, via een hogere huurprijs of via hogere abonentprijs.

Wilt u voor deze extra service betalen?



Figuur 4.16 Wilt u voor deze extra service betalen?

Opvallend is dat de percentageverdeling over de drie antwoordkeuzes niet of nauwelijks verschilt van die in 2009⁶. Dat betekent dat bij elke wens een overgrote meerderheid óf niet bereid is te betalen voor de wens óf daar juist wel toe bereid is en dan merendeels via een hogere huurprijs en slechts een kleine deel via een hogere abonentprijs. Alleen bij de wens 'OV-fiets goedkoper op andere locatie inleveren' is de mening verdeeld: de helft wil daarvoor niet betalen, de andere helft wel.

De respondenten hebben ook de mogelijkheid gehad andere wensen te formuleren (zie hiervoor de bijlage met de bloemlezing van open antwoorden).

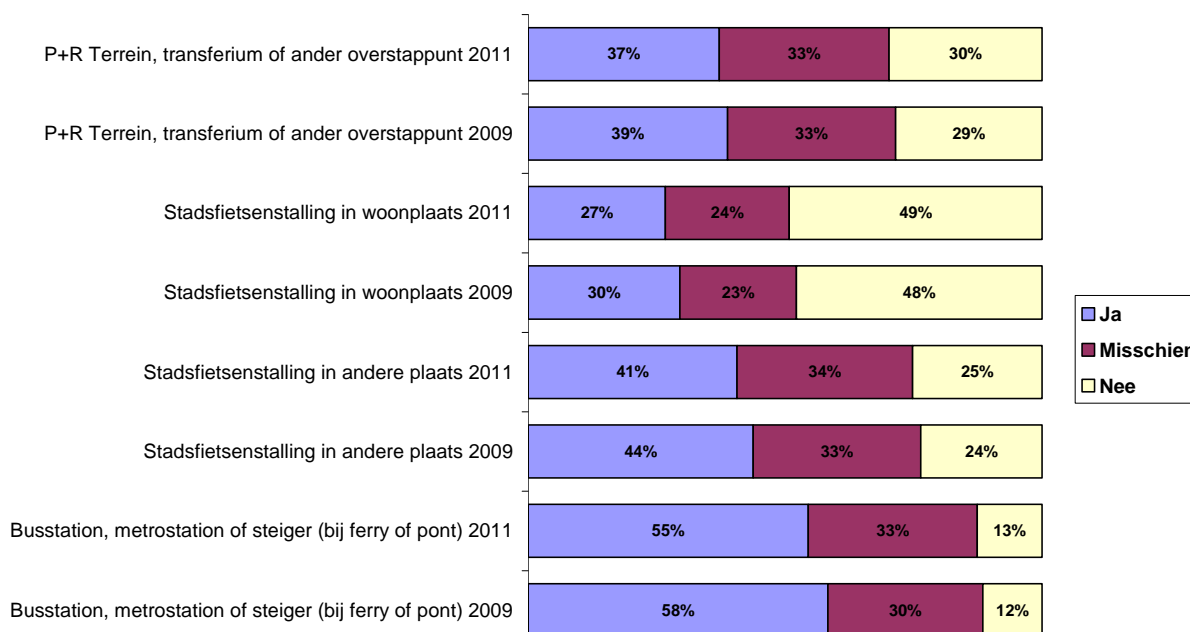
⁶ In 2007 is de vraagstelling anders geweest waardoor met die antwoorden geen vergelijking mogelijk is.

4.12.2 Nieuwe huurlocaties

De OV-fiets is inmiddels op zeer veel huurlocaties, met name bij stations, beschikbaar. Dit verbetert de bereikbaarheid van Nederland en maakt mensen minder afhankelijk van de auto. Na een periode van onstuimige groei is de toename van het aantal nieuwe locaties in 2011 minder, maar toch zijn er ten opzichte van 2009 weer 20 huurlocaties bij gekomen en neemt het aantal toe met gemiddeld één per maand.

Omdat beleidsmakers steeds meer belangstelling hebben voor de ontwikkeling van fietshuur bij transferia en/of voor de verbetering van de stedelijke mobiliteit is in 2009 voor het eerst gevraagd of de OV-fiets gebruikers ook zouden willen huren bij andere vervoerknooppunten dan treinstations. Die vraag is in 2011 herhaald.

Wilt u op andere plaatsen een OV-fiets huren?



Figuur 4.17 Naast treinstations komt OV-fiets steeds vaker op andere huurlocaties. Wilt u ook daar een OV-fiets kunnen huren?

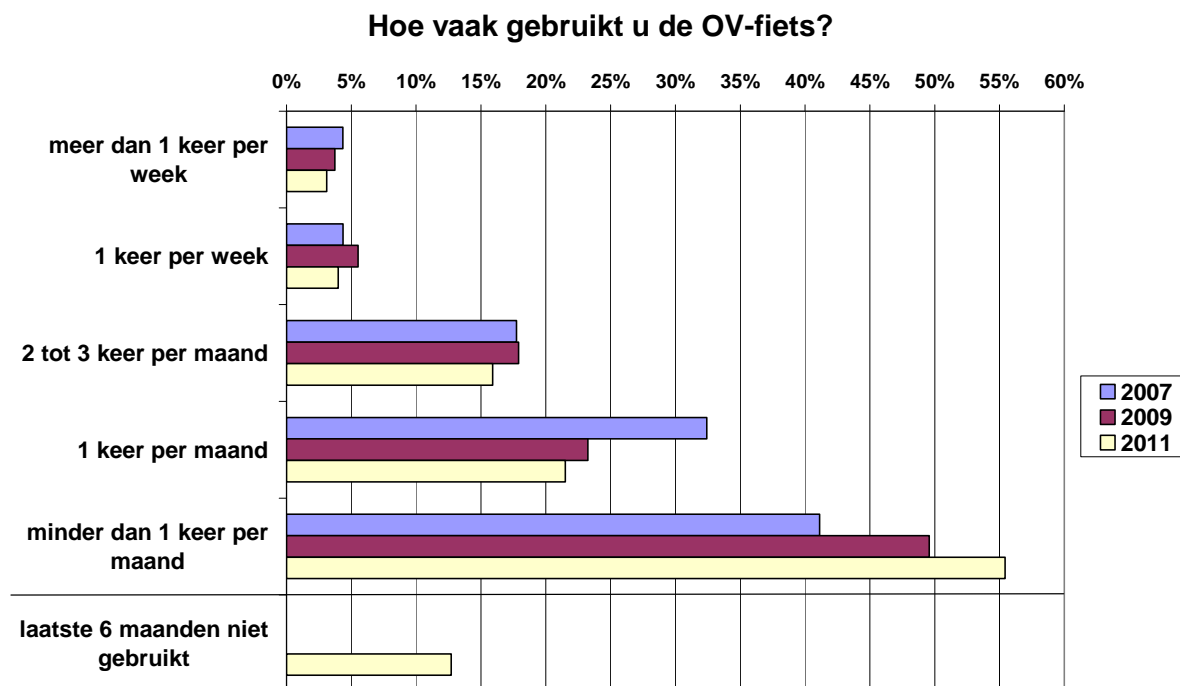
De OV-fiets gebruikers zijn bij de beantwoording van deze vraag zeer standvastig gebleven. Dat betekent dat nog steeds de meeste belangstelling uitgaat naar OV-fietsuur bij andere OV-knooppunten (88%), op de tweede plaats bij een stadsfietsenstalling in een andere plaats (75%) en daarna bij een P+R terrein, transferium of ander overstappunt (70%). De minste belangstelling, maar toch nog 51%, is er voor OV-fietsuur bij een stadsfietsenstalling in de eigen woonplaats.

De respondenten is gevraagd locaties aan te geven waar zij ook een OV-fiets zouden willen huren. Deze zijn terug te vinden in de bijlage met de bloemlezing van open antwoorden.

5 Huurgedrag

5.1 Huurfrequentie

Het OV-fietsstelsel is gericht op regelmatig gebruik. Toch maken veel (particuliere) pashouders slechts incidenteel gebruik van een OV-fiets. De OV-fiets is al bij 4 keer huren per jaar goedkoper dan een gewone huurfiets (die kost € 6,50 per keer).



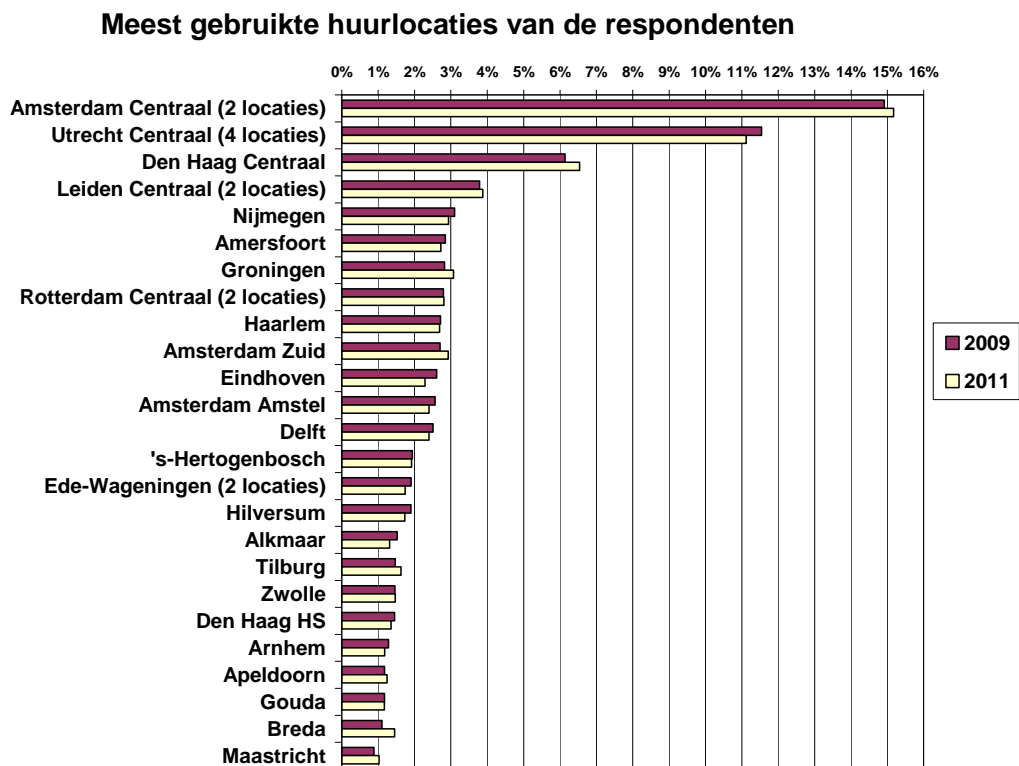
Figuur 5.1 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van een OV-fiets?

Een verder groeiend percentage van de OV-fiets gebruikers (55%) maakt minder dan een keer per maand gebruik van de OV-fiets (in 2009 was dat 50%, in 2007 41%). Het aandeel respondenten dat vaker een OV-fiets huurt, neemt af. Dat geldt voor alle frequenties waaruit men kon kiezen.

5.2 Gebruikte locaties

In de enquête is gevraagd welke huurlocatie men het meest gebruikt. Figuur 5.2 geeft een overzicht van de locaties die tenminste door 1% (= 130) van de respondenten is genoemd. De percentages komen overigens niet geheel overeen met de werkelijke percentages per locatie. Dit ligt mede aan het feit dat de bedrijfsabonnementen in dit onderzoek nauwelijks zijn meegenomen.

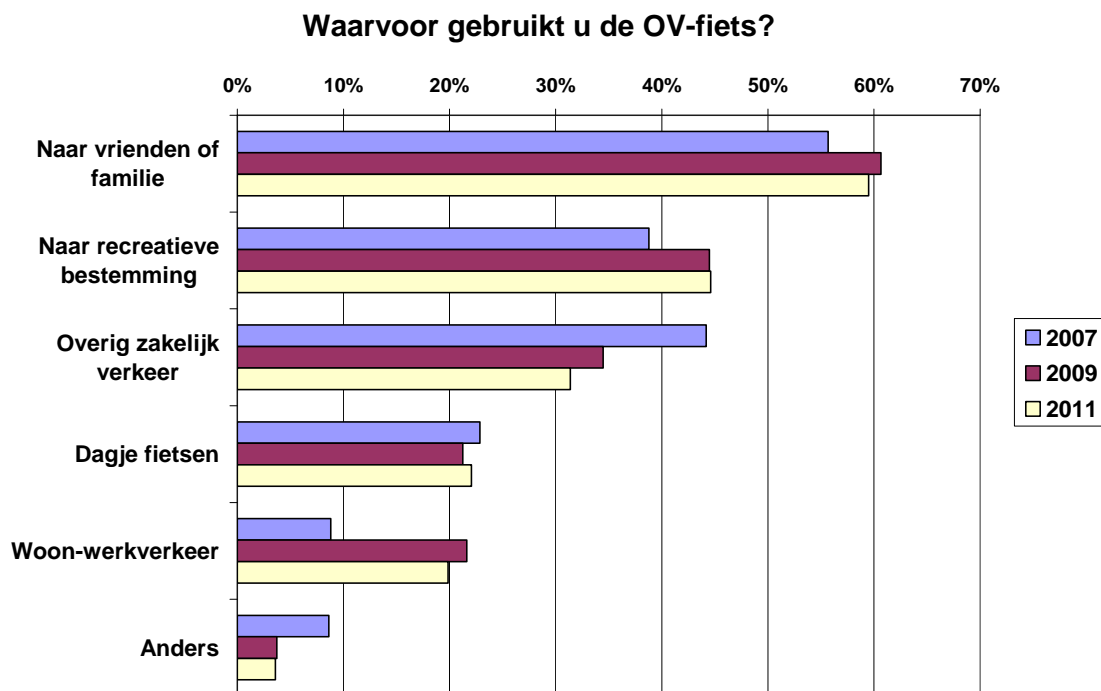
Van de huurlocaties zijn die van Amsterdam Centraal (15%), Utrecht Centraal (11%) en Den Haag Centraal (6,5%) het vaakst ingevuld. Dat was ook in 2009 (en 2007) het geval. Rotterdam Centraal (3%) blijft nog steeds ver achter bij de andere grote steden in de Randstad.



Figuur 5.2 Welke OV-fiets huurlocatie gebruikt u het meest? (1 antwoord mogelijk)

5.3 Verplaatsingsmotieven

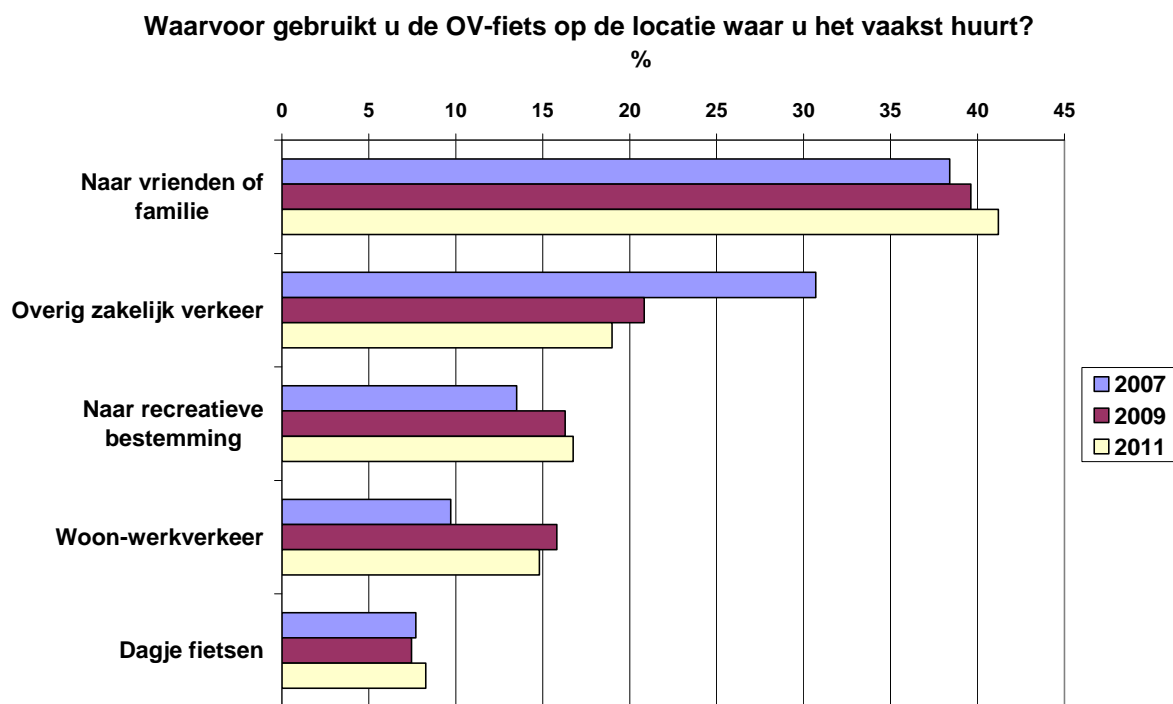
Aan de respondenten is twee keer gevraagd voor welk soort verplaatsingen zij de OV-fiets gebruiken. Met betrekking tot het gebruik in het algemeen, dus op alle huurlocaties en daarnaast specifiek betrekking hebbend op de meest gebruikte locatie.



Figuur 5.3 Waarvoor gebruikt u de OV-fiets? (m.b.t. alle huurlocaties, meerdere antwoorden mogelijk)

Bezoek aan vrienden of familie blijft het motief dat onder de respondenten het meest voorkomt (59%). Bezoek aan recreatieve bestemmingen komt op de tweede plaats (45%) en overig zakelijk verkeer (zakelijk verkeer dat geen woon-werkverkeer is) op de derde plaats (32%).

Ten opzichte van 2009 zijn de percentages respondenten die respectievelijk de OV-fiets voor woon-werk verplaatsingen gebruiken en voor overig zakelijk verkeer gebruiken, met enkele procentpunten afgenomen. De andere motieven zijn min of meer gelijk gebleven.



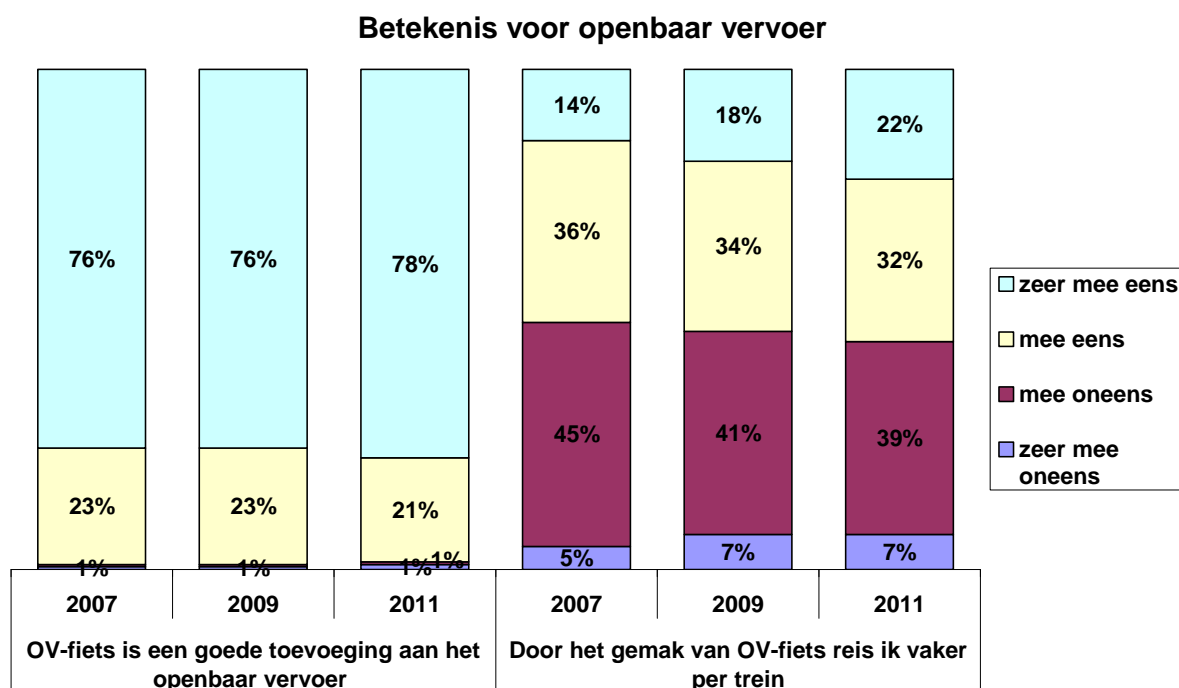
Figuur 5.4 Waar gebruikt u de OV-fiets van de locatie waar u het vaakst huurt met name voor?

Voor de meest gebruikte locatie is bezoek aan vrienden of familie het steeds overheersender motief dat onder de respondenten het meest voorkomt (42%). Ook hier zijn de percentages respondenten die respectievelijk de OV-fiets voor woon-werk verplaatsingen gebruiken en voor overig zakelijk verkeer gebruiken, met enkele procentpunten afgenomen ten opzichte van 2009.

6 Effecten op reisgedrag

Bij bijna elke ketenverplaatsing 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. Want de OV-fiets is ten opzichte van bus, tram en metro flexibeler in tijd en plaats, goedkoper en binnen steden sneller. Ten opzichte van het lopen is de fiets sneller en kunnen grotere afstanden worden afgelegd. Ook is het mogelijk dat men zich op de fiets sociaal veiliger voelt dan als voetganger. En aan de andere vormen van natransport kleven ook allerlei nadelen en beperkingen.

Om de betekenis voor het openbaar vervoer te peilen zijn de respondenten stellingen voorgelegd over het principe van de OV-fiets en over het effect ervan op het eigen treingebruik. Ze konden aangeven in welke mate ze hier mee (on)eens waren.



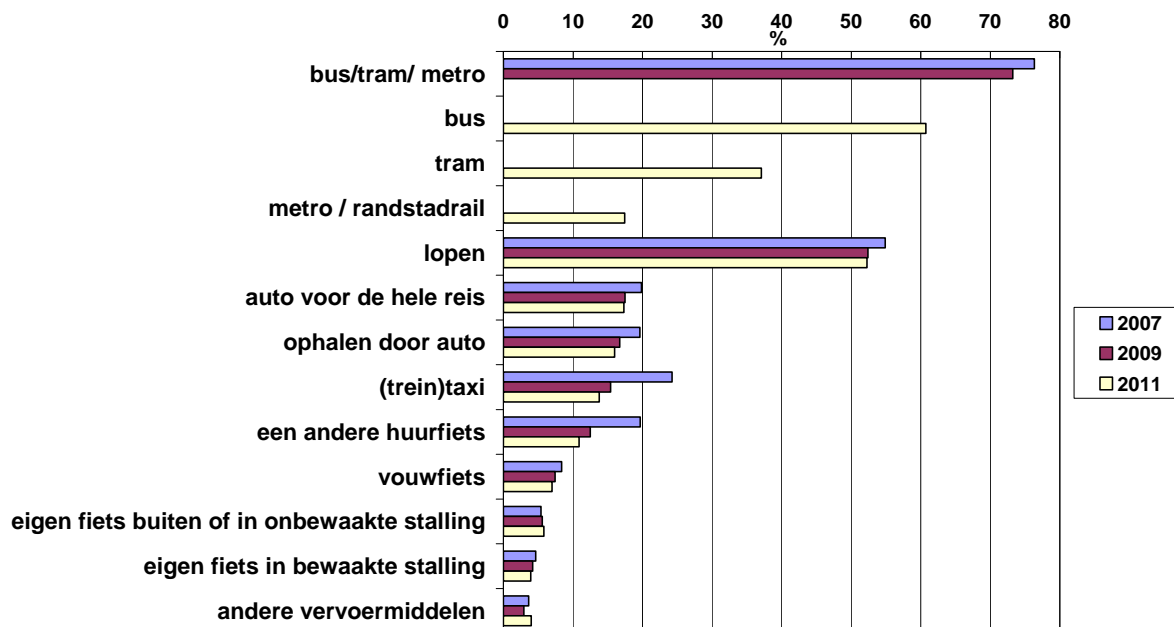
Figuur 6.1 Stellingen over de relatie met het openbaar vervoer

Net als in de vorige onderzoeken vinden vrijwel alle respondenten dat de OV-fiets een goede toevoeging is aan het openbaar vervoer. Nog steeds geeft ruim de helft van de respondenten aan vaker met de trein te reizen door het gemak van OV-fiets.

Dat betekent dat het treingebruik door OV-fiets gebruikers sinds 2009 verder is toegenomen, doordat het aantal OV-fiets abonnementhouders in die periode opnieuw flink is gestegen. In 2011 is de OV-fiets voor 46% van de respondenten alleen ander natransport, zij reizen volgens eigen zeggen daardoor niet vaker per trein.

Ook is gepeild wat de gevolgen zijn van de OV-fiets voor het autogebruik en gebruik van natransportmiddelen. De respondenten is gevraagd welke vervoermiddelen zij gebruikten voordat zij de OV-fiets gebruikten. Op deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden geven. Dit jaar is het natransportmiddel 'bus/tram/metro' in drieën gesplitst.

Welk vervoermiddel gebruikte u zoal voordat u de OV-fiets gebruikte op het laatste stukje van de reis?

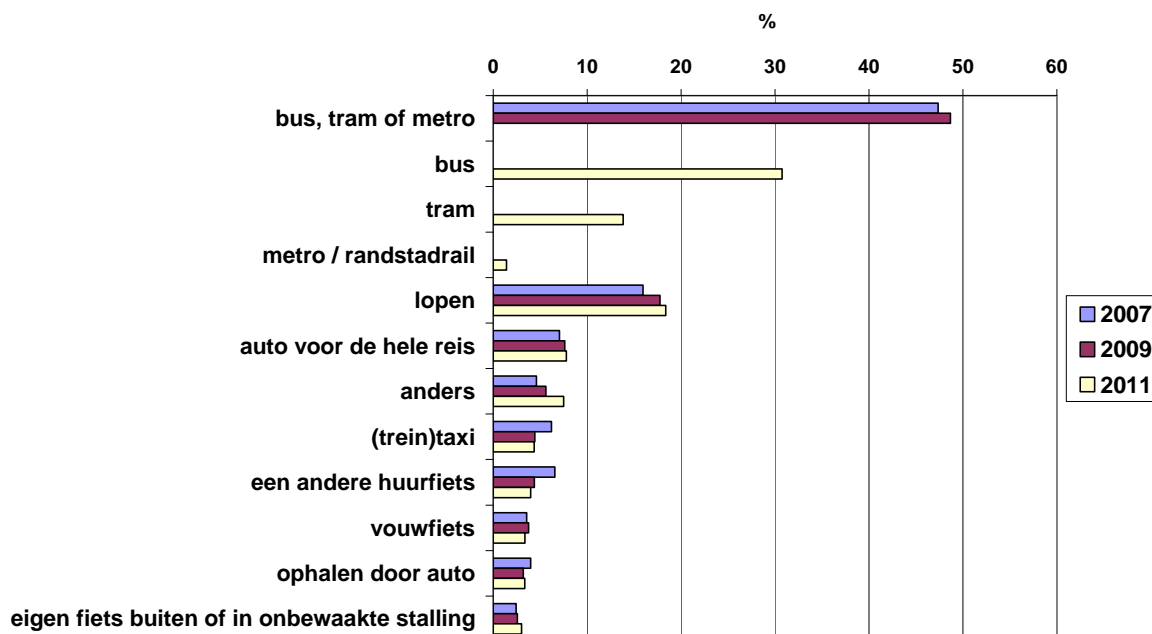


Figuur 6.2 Welk vervoermiddel gebruikte u zoal voordat u de OV-fiets gebruikte voor het laatste stukje van de reis? (alle OV-fiets locaties, meerdere antwoorden mogelijk)

Veel respondenten gebruikten voorheen meestal bus/tram/metro of liepen het laatste stuk naar de bestemming. De overstap van andere vormen van natransport komt bij de respondenten duidelijk minder voor. Dat was bij de eerdere onderzoeken ook het geval. Het aandeel dat 'auto voor de hele reis' (ook) heeft aangegeven blijft met 17% stabiel. Behalve deze respondenten die hun vervoermiddelgebruik hebben gewijzigd zijn er ook OV-fiets gebruikers die de verplaatsing voorheen niet maakten: zij zijn nieuwe reizigers.

Dezelfde vraag is ook gesteld voor de meest gebruikte OV-fietslocatie. In dit geval kon slechts één natransportmiddel worden gegeven.

Welk vervoermiddel gebruikte u voordat u de OV-fiets gebruikte op dit gedeelte van de reis? (bij meest gebruikte OV-fiets locatie)



Figuur 6.3 Welk vervoermiddel gebruikte u voordat u de OV-fiets gebruikte voor dit gedeelte van de reis? (meest gebruikte OV-fiets locatie, één antwoord mogelijk)

Net als in 2009 vervangt de OV-fiets op de meest gebruikte locatie vooral bus, tram, metro (bij elkaar 46%) en het lopen (18%). Er is hoegenaamd geen wijziging in verdeling over de vervoermiddelen is. Dat geldt dus ook voor het aandeel respondenten dat nu kiest voor de combinatie trein/OV-fiets in plaats van de auto voor de hele reis (8%). Opgemerkt dient te worden dat niettemin het aantal treinreizigers met dit profiel net zo is toegenomen als het aantal keren OV-fietsuur is gegroeid, namelijk 50%.

Bijlagen

De bijlagen met daarin bloemlezingen van de open antwoorden worden op een later tijdstip uitgebracht.