

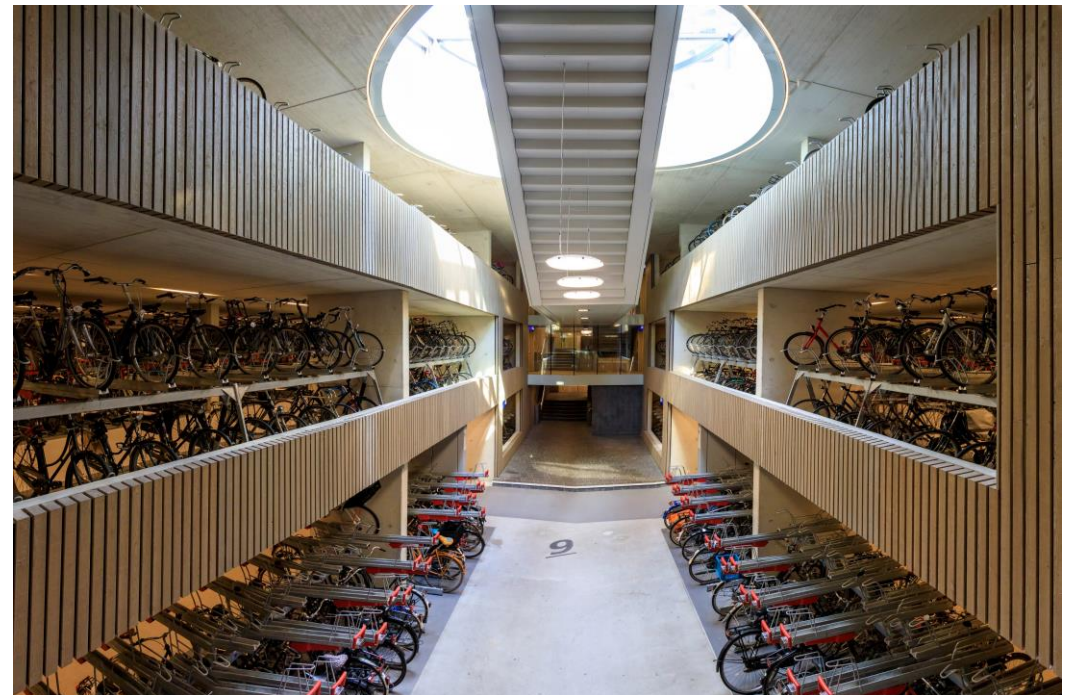
Inventarisatie Exploitatie Openbare Fietsenstallingen

Gemeente Utrecht

Karlijn Bruijs

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Inventarisatie	4
2.1 <i>De Utrechtse exploitatie</i>	5
2.2 <i>Interviews</i>	7
2.2.1 <i>Uitkomsten</i>	8
2.2.2 <i>In- en uitchecken</i>	9
2.2.3 <i>Bemande fietsenstallingen</i>	10
2.2.4 <i>Automatisch toegang systeem</i>	11
2.2.5 <i>Toekomstperspectief</i>	13
2.3 <i>Autoparkeer garages</i>	14
2.4 <i>Aanbieders</i>	15
2.5 <i>NS fietsenstallingen</i>	16
3. Synthese	18
4. Advies	28
Bijlage I	29



1. Inleiding

In het bewegende Utrecht, waar het fietsgebruik groot is en blijft groeien, heeft de stad te maken met een ingewikkelde uitdaging: een parkeerplaats geven aan de vele fietsen in een snelgroeiende stad. Met de voortdurende uitbreiding van de stad neemt ook de vraag naar extra fietsenstallingen toe. Het uitbreiden van de fietsenstallingen om aan de groei te kunnen voldoen, moet binnen een beperkt budget gebeuren, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit, veiligheid en andere belangrijke onderdelen van de exploitatie. Het beheren van fietsenstallingen gaat niet alleen over uitvoering, maar het is ook noodzakelijk voor het creëren van een goed functionerende en toegankelijke stedelijke omgeving.

Vanwege deze ingewikkelde situatie is besloten om een inventarisatie uit te voeren naar diverse exploitatiemogelijkheden. Het doel van deze inventarisatie is om een overzicht te presenteren van de verschillende exploitatievormen. Om tot dit overzicht te komen is er zowel veld- als bureauonderzoek gedaan. Een belangrijk onderdeel hiervan is het achterhalen van de exploitatiemogelijkheden die de verschillende gemeente kennen en benutten, welke overwegingen zij maken en wat hun toekomstperspectief is. De manier waarop fietsenstallingen worden geëxploiteerd, wordt nergens anders ter wereld gedaan zoals in Nederland. Daarom is het des te belangrijker om te kijken naar de aanpak van andere gemeenten en om creatief en innovatief te zijn.

De fietsenstallingen die worden onderzocht in dit onderzoek zijn alle openbaar toegankelijke stallingen. Buurtstallingen vallen hier niet onder omdat buurtstallingen

bedoeld zijn om alleen een specifieke doelgroep te bedienen, namelijk de bewoners.

In dit document wordt het begrip 'exploitatie' breed besproken, met betrekking tot de fietsenstallingen. De exploitatie houdt in alle activiteiten die belangrijk zijn voor het in gebruik houden van de fietsenstalling, zoals het beheer, de serviceverlening, het in- en uitcheckproces, en andere onderdelen die bijdragen aan het functioneren van de fietsenstalling. Zaken zoals de fysieke rekken en het vastgoed zelf worden niet meegenomen in deze inventarisatie.

Leeswijzer

Het document begint met een inventarisatie, waarbij eerst de huidige exploitatie van de fietsenstallingen in Utrecht wordt gepresenteerd, gevolgd door de resultaten van interviews. De interviews worden op verschillende manieren gepresenteerd, waaronder een samenvatting van veelvoorkomende antwoorden, de voor- en nadelen van onderwerpen met uiteenlopende meningen, en een overzicht van perspectieven van de geïnterviewde gemeenten op de toekomst. Daarna worden verschillende exploitatievormen van autoparkeergarages, geautomatiseerde toegangssystemen en het ZSF-systeem van NS behandeld, met tot slot een conclusie en een advies over de diverse exploitatiesystemen.

2. Inventarisatie

In dit hoofdstuk onderzoeken we de verschillende benaderingen en praktijken met betrekking tot de exploitatie van fietsenstallingen, zowel binnen de gemeente Utrecht als in vergelijking met andere gemeenten. We onderzoeken niet alleen hoe verschillende gemeenten hun fietsenstallingen beheren, maar kijken ook naar parallele systemen, zoals autoparkeergarages, om inzichten te verkrijgen die kunnen worden toegepast op de fietsenstallingen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de verschillende aanbieders van automatische toegangssystemen en wordt de specifieke case van de NS zelf service fietsenstallingen (ZSF) belicht. Door veel verschillende informatie op te halen, willen we goed begrijpen hoe we fietsenstallingen beter kunnen laten werken.



In Utrecht wordt tijdens de registratie een dubbele controle uitgevoerd.



2.1 De Utrechtse exploitatie

Module fietsparkeren

In de module fietsparkeren worden gedurende het document beleidsuitgangspunten gepresenteerd over onze verwachtingen en visie op de fietsenstallingen. Hier volgt een samenvatting van de punten die in de module worden beschreven en belangrijk zijn voor de exploitatie van de fietsenstallingen.

De module benadrukt dat de beheerder van een bewaakte stalling niet alleen verantwoordelijk is voor in- en uitchecken, maar ook als gastheer optreedt. Dit onderstreept ons belang voor een gastvrije exploitatie van de fietsenstallingen. We benadrukken ook dat we, om de exploitatie betaalbaar te houden, actief op zoek zijn naar kansen die voortkomen uit innovatie. Vooral tijdens de nachtelijke uren en voor kleinere stallingen (met minder dan 500 fietsen) zien we mogelijkheden voor een zelfbedieningsconcept, vergelijkbaar met dat van de NS. Voor grotere stallingen kan zelf in- en uitchecken en verdere automatisering de beheerder ontlasten tijdens drukke periodes. We verwachten dat er nog steeds personeel nodig zal zijn in grote stallingen, met name voor de piekmomenten, dienstverlening en het waarborgen van sociale veiligheid.

In de module fietsparkeren nemen wij op dat buiten het verbeteren van het aantal fietsparkeerplekken wij ook ervoor moeten zorgen dat de kwaliteit en toegankelijkheid verbeterd wordt van de fietsparkeerplekken. De oplossing hangt wel af van de locatie, doelgroep, moment, parkeerduur, type gebruik en de beschikbaarheid van (financiële) middelen.

De visie benadrukt ook het belang van het ontdekken van innovatieve en creatieve oplossingen om het probleem van fietsparkeren aan te pakken. Daarom blijven we leren van ervaringen in andere

steden en zijn we bereid om pilots uit te voeren en te experimenteren. Hoewel dit niet direct te maken heeft met de exploitatie, toont dit wel onze openheid voor nieuwe ideeën en experimenten.

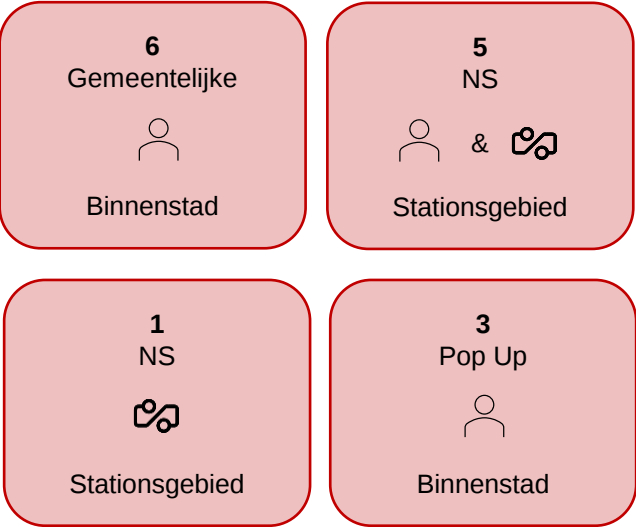
We geven aan dat we ernaar streven dat fietsers zich geen zorgen hoeven te maken over de openingstijden van de bewaakte fietsenstallingen, of ze nu aan het winkelen zijn of een avondje uitgaan. Daarom zijn de openingstijden van de stallingen afgestemd op de nabijgelegen bestemmingen en de bezoekersstromen. We houden regelmatig overleg met de beheerder om ervoor te zorgen dat de voorzieningen, openingstijden en bezetting voldoen aan de behoeften en de beschikbare financiële middelen.

Wat betreft de fietsenstallingen bij stations, streven we ernaar om binnen onze financiële mogelijkheden meer bewaakte zelfservice-fietsenstallingen te realiseren. Verder wordt er over fietsdiefstal beschreven dat het een zorg vormt van veel treinreizigers. Juist de onbewaakte stallingen in de openbare ruimte bieden maar weinig mogelijkheden om daar iets aan te doen.

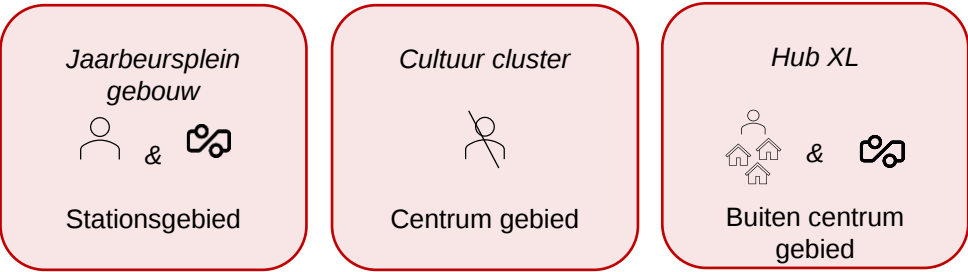
Tot slot beschrijven we hoe wij proberen meer inbandige fietsparkeerplaatsen ontwikkelen, dan het plaatsen van fietsparkeerplaatsen op straat. De grootste kostenposten zijn de investeringen voor de uitbreiding en exploitatie van deze (bewaakte) stallingen. Er zijn verschillende 'draaiknoppen' die invloed hebben op de kosten: omvang stallingen, openstellingsduur, automatisering en aanpassingen van de tarieven.

Overzicht fietsenstallingen

Heden



Toekomst



Bemand

Automatisch toegang systeem

Onbemand

Conciërge model

Klantentevredenheidsonderzoek

Elk jaar wordt er een klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Tijdens dit onderzoek worden de volgende onderwerpen door middel van een enquête bevestigd;

- Stellingen over de stalling en de medewerkers van de stalling
- Gebruiksreden en frequentie
- Belangrijkste reden voor keuze van de specifieke stalling
- Achtergrondgegevens van de respondenten
- Afsluitende opmerking of suggestie

In 2022 zijn er 678 enquêtes verzameld over de 6 gemeentelijke stallingen in de binnenstad van Utrecht.

Interessante informatie zijn de personeelsscores uit het klanttevredenheidsonderzoek, die inzicht geven in de ervaringen met de bemande fietsenstallingen in Utrecht.	2022		2021	
	%	Gemiddeld	%	Gemiddeld
Ik vind het personeel in deze stalling klantvriendelijk	88%	8,9	90%	8,9
Ik vind het personeel in deze stalling behulpzaam	87%	8,8	85%	8,7
Ik vind het personeel in deze stalling er verzorgd uitzien	81%	8,6	76%	8,4
Ik vind deze stalling schoon	82%	8,6	74%	8,3
De medewerkers zijn duidelijk aanwezig (zichtbaar in de stalling)	89%	9	85%	8,6
Ik ervaar het personeel in deze fietsenstalling als efficiënt	86%	8,8	76%	8,4
Ik vind deze stalling er verzorgd uitzien	83%	8,6	73%	8,2
Ik voel me veilig in deze stalling	92%	9	92%	9
Ik ervaar de verlichting in deze fietsenstalling als prettig	85%	8,7	76%	8,3

Tabel 1: uitkomsten KTO

2.2 Interviews

Tijdens de inventarisatie zijn interviews gehouden met verschillende gemeenten, zowel grote als kleinere. Dit heeft geleid tot verschillende perspectieven op de exploitatie van fietsenstallingen. Door het onderzoeken van verschillende perspectieven en standpunten van deze gemeenten, is een breed pakket aan informatie verzameld.

Tijdens de interviews zijn verschillende onderwerpen besproken, waaronder de huidige exploitatiestrategie, de beweegredenen achter deze strategie, en de voor- en nadelen ervan. Daarnaast zijn er concrete gegevens opgevraagd, zoals het aantal beschikbare fietsplekken, openingstijden, toegangssystemen en registratieprocedures. Over deze onderwerpen is verder doorgevraagd. Verder zijn ook onderwerpen met betrekking tot veiligheid en sociale veiligheid aan bod gekomen. Ten slotte is er gesproken over het toekomstperspectief van de gemeente met betrekking tot de fietsenstallingen en hoe dit van invloed is op de exploitatie ervan.

In de volgende subhoofdstukken worden de bevindingen gepresenteerd. Eerst worden de algemene uitkomsten beschreven. Gezien de verschillende meningen vanuit de geïnterviewde gemeenten, worden uitgebreid de voor- en nadelen van het in- en uitchecken, het automatische toegangssysteem en bemenste fietsenstallingen besproken. Tot slot wordt het toekomstperspectief van de gemeenten gepresenteerd.



Toekomstperspectief



Huidige exploitatie

motief

Voor- en nadelen



Aantal fietsplekken



Sociale veiligheid

Onderwerpen



Openingstijden



Veiligheidssysteem



Registratie



Toegangssysteem

Exploitatie keuze

Bijna alle gemeenten hebben fietsenstallingen die bemenst zijn. Een uitzondering hierop is Amsterdam, waar voornamelijk automatisch toegang systemen worden gebruikt, ondersteunend door personeel. Dit automatisch toegang systeem is ontwikkeld en geïmplementeerd in samenwerking met Siemens.

Het exploiteren van fietsenstallingen wordt omschreven als maatwerk. Echter worden de fietsenstallingen geëxploiteerd zonder een specifiek afwegingskader. De keuze voor exploitatie wordt meestal gestuurd door gebruikersgedrag en financiële overwegingen, soms op basis van intuïtie. Kosten, kwaliteitsniveau en de omgeving van de fietsenstallingen beïnvloeden ook de exploitatiekeuze, evenals het inzetten van personeel op specifieke momenten en locaties om de effectiviteit te bevorderen, met bijvoorbeeld extra personeel op drukke dagen voor een verhoogde servicekwaliteit. Het kwaliteit niveau per fietsenstalling kan ook erg variëren.

Op pagina 10 is meer te lezen over het exploiteren van een bemenste fietsenstalling.

Aantal fietsplekken

Er bestaat geen duidelijke grens of criteria voor het kiezen van een bemenste fietsenstalling op basis van het aantal fietsplekken. Het aantal fietsplekken varieert sterk tussen verschillende bemande fietsenstallingen.

Openingstijden

Er is grote variatie merkbaar in de openingstijden tussen de verschillende gemeenten.

Gebruikersgerichte aanpassingen, zoals langere openingstijden vanwege de studentenpopulatie, worden gemaakt, er is echter geen merkbare vraag naar alternatieve exploitatievormen.

Registratie

In sommige gemeenten wordt de gebruiker (en de fiets) geregistreerd door middel van in- en uitchecken, waarbij in één gemeente een enkele check wordt uitgevoerd en in twee gemeenten een dubbele check (voor zowel fiets als persoon). Andere gemeenten hebben geen registratiesysteem. In Amsterdam worden poortjes en zuilen gebruikt om gebruikers in te checken. Dit wordt gedaan door middel van een pinpas, Ov-kaart of fiets-tag.

Ten slotte uitte een gemeente haar bezorgdheid over het verplicht stellen van het gebruik van een OV-chipkaart in binnenstad stallingen, vanwege de perceptie dat dit een drempel kan vormen voor de gebruikers.

Veiligheidssysteem

De veiligheid van de gebruikers en de fietsen worden in de meeste gevallen gewaarborgd door het inzetten van personeel en door het gebruik van camera's.

Momenteel merkt gemeente X een stijgende trend van diefstallen (ook al zijn er poortjes aanwezig) in de fietsenstallingen, hoewel er op één specifieke locatie drie fietsen zijn gestolen.

Sociale veiligheid

Het personeel wordt over het algemeen positief ervaren, en in Gemeente Q wordt benadrukt dat de aanwezigheid van meerdere personeelsleden in de fietsenstallingen belangrijk is om de veiligheid van het personeel te waarborgen.

2.2.2 In- en uitschekken

Interviews

Tijdens de interviews kwam het systeem van het in- en uitschekken van fietsen naar voren, hoe wij dat bijvoorbeeld ook in Utrecht hebben. Gemeenten hadden verschillende perspectieven op dit systeem. De voor- en nadelen zijn in de tabel hieronder weergegeven.

Voordelen	Nadelen
Het is mogelijk om een 24-uurs regime (eerste 24 uur gratis) te hanteren. Zonder een in- en uitscheck systeem is het niet te achterhalen hoelang een gebruiker zijn/ haar/ hen fiets heeft gestald.	Een onbemanste stallingen en zonder een in- en uitschekken kunnen uitdagingen met zich meebrengen, zoals ongewenste personen in de fietsenstalling, vanwege het gebrek aan toezicht.
Extra controle (voor zowel fietsen als gebruikers)	Mogelijk langere wachttijden voor gebruikers vanwege de vereiste in- en uitscheckprocedure.
Inzicht in het aantal gebruikers	Het vraagt veel tijd van het personeel (handmatig in- en uitschekken).
Inzicht stallingsduur	De gebruiker kan het in- en uitschekken als een hindernis zien.
Bij bemande stallingen vindt menselijke interactie plaats omdat het personeel handmatig in- en uitscheckt.	Dubbele registratie kan problemen veroorzaken, vooral bij onbemande fietsenstallingen of bij fietsenstallingen met automatische toegangssystemen.
Het implementeren van een dubbele verificatie maakt een fiets persoonsgebonden, hierdoor heb je de mogelijkheid om een melding naar de gebruiker sturen in geval van, bijvoorbeeld, een verkeerd geparkeerde fiets.	

Tabel 2: De voor- en nadelen voor het in- en uitschekken

Opvallend gegeven

Geen vermindering van gebruikers door het ontbreken van in- en uitschekken. – Gemeente Y

Overige opmerkingen

“Weesfietsen is een groot probleem; die wil je absoluut niet. Zelfs dure fietsen staan maanden in het depot en worden niet opgehaald.” – Gemeente X

Zorg voor uniformiteit in alle fietsenstallingen binnen de stad, zodat gebruikers direct begrijpen hoe het systeem werkt.– Gemeente X

2.2.3 Bemenste fietsenstallingen

Interviews

Een van de meest besproken onderwerpen tijdens de interviews was het al dan niet bemenzen* van fietsenstallingen. Door alle gemeenten werd benoemd; ‘dit is eigenlijk de norm’. Ook met de reden dat het ervoor zorgt dat duurdere en langdurig geparkeerde fietsen aantrekt naar bewaakte stallingen (dit gegeven is helaas niet onderbouwd door data). Toch waren alle gemeenten het er ook unaniem over eens dat het bemenzen van stallingen grote financiële lasten met zich meebrengt.

In tabel 3 staat een overzicht van de voor- en nadelen van het bemenzen van openbare fietsenstallingen.

Overige opmerkingen

De keuze tussen het inzetten van *eigen* personeel of het uitbesteden ervan heeft zijn voor- en nadelen. Een voordeel van het inzetten van eigen personeel is het voldoen aan de participatie wet en de flexibiliteit zonder commerciële belangen. Een voordeel van het inzetten van uitbesteed personeel is dat deze bedrijven hierin zijn gespecialiseerd en weten hoe ze het personeel moeten opleiden en weten wat ze nodig hebben. Ongeacht of het personeel wordt uitbesteed of niet, de aanwezigheid van goed opgeleid personeel zorgt voor een gastvrije ervaring voor gebruikers.

Er werd tijdens de interviews ook benoemd dat grote, onbemenste nieuwe stallingen ongewenste situaties kunnen veroorzaken. Dat komt omdat er geen zicht is in de fietsenstallingen wat ervoor kan zorgen dat er ongewenste mensen de fietsenstallingen in gaan met andere bedoeling dan hun fiets te stallen.

Een voorgesteld idee is om een conciërge-model te gebruiken; een conciërge is iemand die verantwoordelijk is voor het beheer van meerdere stallingen en regelmatig rondes maakt tussen deze locaties. Op deze manier kunnen meerdere stallingen worden ‘bemenst’ met minder personeel.

Opvallend gegeven

Er wordt niet *meer* of *minder* gestolen in onbemenste stallingen. De stallingen worden ook niet *meer* of *minder* gebruikt als het een onbemenste stalling is. – Gemeente Z

Voordelen	Nadelen
Gebruikers en hun fietsen een gevoel van veiligheid bieden.	Hoge kosten
Correct gestalde fietsen bevorderen efficiënt ruimtegebruik.	Mogelijk uitval
Gastvrij	Een tekort aan gekwalificeerd personeel. Het vinden van vervangend personeel kan uitdagend zijn.
Bij een storing van het automatische toegangssysteem kan het personeel worden ingeschakeld.	Niet alle personeelsleden kunnen altijd op elke locatie worden ingezet vanwege hun specifieke vaardigheden of taken.
Mensen kunnen werkervaring opdoen.	
Medewerkers kunnen op rustige momenten andere taken oppakken zoals de controle van weesfietsen.	

Tabel 3: De voor- en nadelen van bemenste fietsenstallingen

Advies van derde

***Het succes van een stalling hangt naast de kwaliteit van de voorziening en de staat van onderhoud, af van een goede organisatie en van het stallingpersoneel. Het personeel moet klanten snel en goed kunnen helpen. (CROW, 2023)

2.2.4 Automatisch toegang systeem

Interviews

Tijdens de interviews werden verschillende perspectieven besproken over het gebruik van een automatisch toegangssysteem*. Echter slechts één gemeente, Amsterdam, past dit systeem op grote schaal toe. Ondanks dat de meeste gemeenten geen automatisch toegangssysteem hebben, waren ze wel zeer geïnteresseerd in de mogelijkheden ervan voor hun openbare fietsenstallingen. Dit leidde tot vragen over hoe ze dit kunnen ontwikkelen en implementeren binnen hun gemeente.

De punten in het tabel kwamen voornamelijk vanuit de gemeente Amsterdam, die ook meer ervaring heeft met dit systeem.

Advies van gemeenten

Doordat een automatisch toegang systeem gezien kan worden als een drempel wordt er aangeraden om een automatisch toegang systeem op een locatie te plaatsen waar frequente bezoekers komen.

Advies van gemeenten

Op toplocaties wordt een combinatie van personeel en een automatisch toegang systeem toegepast.

Overige opmerkingen

De ervaring van Amsterdam laat zien dat hoewel automatisch toegang systemen kosten kan verlagen, het niet altijd een verbetering.

De combinatie van automatisch toegang systemen en een conciërge (zie 2.3.3) is uitdagend, aangezien de conciërge zijn of haar tijd moet verdelen, wat tot problemen kan leiden.

Voor het breder gebruik van toegangssystemen moeten de kosten voor het ombouwen van stallingen worden meegenomen. **

De introductie van de fiets-chip*** wordt positief gezien vanwege een toename in het aantal gestalde fietsen (deze toename is niet direct te verbinden aan het introduceren van de fiets-chip). Het combineren van de fietschip en de zuilen wordt als efficiënt ervaren met momenteel weinig problemen.

Voordelen	Nadelen
Verlaagt de periodieke exploitatie kosten; bij de implementatie van een automatisch toegang systeem en er geen personeel ingezet wordt	Contractuele verplichtingen, het systeem en de samenwerking met een leverancier levert contractuele verplichtingen op
Waardering op piekmomenten door de snelle doorstroom	Beperkt personeelsbudget bij technologische implementatie
Automatische toegangssystemen kunnen veelzijdig worden toegepast, zoals bijvoorbeeld het detecteren van foutief geparkeerde fietsen (wanneer er bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van een chip op een fiets, etc.)	Een automatisch toegangssysteem kan [momenteel] niet op zichzelf staan vanwege mogelijke storingen
Verbetering van de kwaliteit (snel en eenvoudig je fiets kunnen stallen bij correct gebruik (geen frequente storingen, etc.)	Ondanks een automatisch toegang systeem , blijft de bezettingsgraad laag
	Er is nog aanzienlijke ontwikkeling nodig
	Lage opbrengsten; weinig zichtbare resultaten
	Hoge ontwikkelkosten
	Zwak beheersysteem, er zijn momenteel nog 'te veel' storingen
	Beheerkosten
	Kan als drempel worden beschouwd door de fietser.



Tabel 4: De voor- en nadelen van een automatisch toegang systeem in fietsenstallingen

Advies van derde

- ***"Validatiesystemen [automatisch toegang systeem] bij stationsstallingen zijn volop in ontwikkeling. De grootste ontwikkelingen vinden plaatst bij stationsstallingen in beheer van NS-stations." (CROW, 2023)
- ****"Dit systeem [bikelane] heeft echter wel impact op de inrichting van de entreezone van de stalling." (CROW, 2023)
- *****"De TAG is een gezamenlijke ontwikkeling van NS Fiets en de gemeente Amsterdam. Daarbij is er in de ontwikkeling rekening mee gehouden dat ook andere steden of beheerorganisaties gebruik kunnen gaan maken van dezelfde TAG." (CROW, 2023)

2.2.5 Toekomstperspectief

Interviews



Stimuleren

Gemeenten streven naar flexibeler personeelsbeleid, waardoor ze snel kunnen inspelen op piekmomenten door tijdelijk extra personeel in te zetten en terug te schalen tijdens rustige periodes. Dit bevordert een efficiënter gebruik van middelen en kan mogelijk leiden tot een kleiner personeelsbestand, wat kosteneffectief is.



Personeel

Er wordt overwogen om de openingstijden in het stadscentrum uit te breiden met speciale aandacht voor studenten, met als doel de uitbreiding en het stimuleren van het gebruik van de fietsenstallingen.

Het streven naar een uniform karakter voor alle fietsenstallingen heeft een hoge prioriteit voor gemeenten, vanwege de duidelijkheid die dit biedt aan gebruikers; gebruikersvriendelijke fietsenstallingen.



Veiligheid

Gemeenten streven ernaar om op risicolocaties intensiever cameratoezicht toe te passen, waarbij centraal toezicht wordt gehouden om de veiligheid te versterken.

Er wordt overwogen om voor specifieke fietsenstallingen over te stappen naar een conciërge-model, waarbij de conciërge wordt ondersteund door effectief cameratoezicht met snelle reactietijden als belangrijk element.

De openingstijden worden zorgvuldig afgewogen met een focus op gastvrijheid en veiligheid. Voor locaties met een hoog risico wordt de mogelijkheid van dubbele bemensing overwogen om de veiligheid van het personeel te waarborgen.



Kosten

Kostenbeheersing blijft een belangrijke uitgangspunt voor de gemeenten voor de toekomst, met aandacht voor personeelsinzet tijdens zowel dal- als piekuren, alsook het gebruik van robots en sensoren voor incidentreactie.



Technologie

Er wordt overwogen om over te stappen naar cameraregistratie in plaats van een automatisch toegangssysteem, voor het verzamelen van data zoals het aantal gebruikers, stallingsduur, etc.

2.3 Autoparkeer garages

Autoparkeergarages zijn de afgelopen jaren steeds vaker zonder personeel. Dit is mogelijk geworden door technische systemen. Het is interessant om te onderzoeken welke systemen er worden toegepast in autoparkeergarages. Dit hoofdstuk biedt een beknopte introductie van de diverse systemen die zijn gevonden. Hoewel sommige systemen mogelijk niet direct geschikt zijn voor fietsen of verouderd zijn, is het toch waardevol om ook deze in het overzicht te presenteren. Op deze manier kunnen we eventuele lessen trekken uit deze systemen.

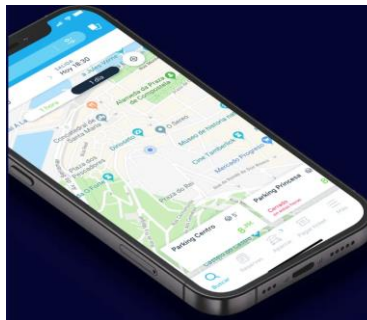
Het is belangrijk op te merken dat auto's aanzienlijk verschillen van fietsen. Auto's zijn gekoppeld aan individuele eigenaren en kunnen direct worden geïdentificeerd. Daarnaast zijn auto's groter en zwaarder, wat betekent dat ze niet overal kunnen parkeren of doorheen kunnen manoeuvreren. Fietsen daarentegen zijn lichter, compacter en niet persoonsgebonden, wat het moeilijker maakt om de eigenaar te achterhalen. Fietsen kunnen ook gemakkelijker worden verplaatst.

Intercom

Een intercomsysteem biedt gebruikers de mogelijkheid om contact op te nemen met de beheerder voor vragen of om assistentie te vragen.



Foto door Joshua Brown: <https://www.pexels.com/nl-nl/foto/technologie-toestel-veiligheid-keypad-13007861/>



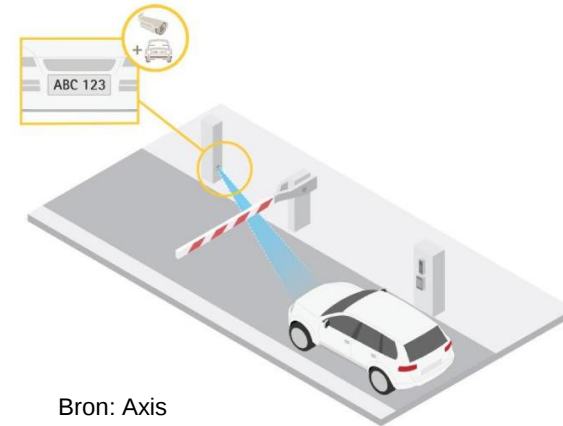
Bron: Tuparkingonline

App

Een applicatie die de gebruiker voorziet van informatie over de locaties van garages, de openingstijden, betaalmethoden en ticket.

Toegangscontrole van voertuigen

Parkeergarages maken voornamelijk gebruik van automatische toegangscontroles voor voertuigen. Dit zijn kosteneffectieve oplossingen voor het beschermen van mensen en eigendommen, zonder de noodzaak van bemenste bewakingsposten en frequente bewakingsrondes.



Bron: Axis

Papieren ticket

Bij binnenkomst krijgt de gebruiker een ticket. Bij het verlaten van de garage betaalt de gebruiker eerst en kan vervolgens met het ticket de parkeergarage verlaten.



Foto door MART PRODUCTION: <https://www.pexels.com/nl-nl/foto/iemand-hand-openbaar-vervoer-treinstation-7252259/>

2.4 Aanbieders

automatisch toegang systeem

Dit hoofdstuk biedt een kort en bondig overzicht van verschillende leveranciers van automatische toegangssystemen. Momenteel is er nog weinig diversiteit in systemen op de markt. De incheckmethoden kunnen variëren, zoals met een fiets-tag, bankpas, telefoon, OV-chipkaart, enzovoort. Deze worden slechts als voorbeelden gegeven van de verschillende systemen, maar vormen nog geen advies.



ZSF

Siemens

Siemens heeft het concept van Self Service Bicycle Parking (SSB) ontwikkeld. Het is volgens Siemens een gebruikersvriendelijk, veilig en kostenefficiënt voor geautomatiseerd fietsparkeren. Het systeem kent een aanmeldscherm dat de gebruiker door het parkeerproces leidt met instructies en afbeeldingen. Het systeem heeft ook een intercom dat in direct contact staat met een klantencentrum of Siemens. De poortjes, zoals te zien op de afbeelding is hoog en voorzien van detectoren die ongeautoriseerde toegang detecteren.



Zelfservice fietsparkeer oplossing

Cominfo

Het systeem van Cominfo kent een automatisch detectiesysteem voor fietsen die gebruik maakt van sensoren en inductielussen om fietsen te detecteren. Gebruikers kunnen de poortjes openen met bijvoorbeeld een bankpas of een telefoon. Op dat moment wordt ook de fiets gedetecteerd. Het systeem heeft een dubbele identificatie; de gebruiker en door een fietstag.



Het systeem heeft een doorgangssnelheid van 15 fietsers per minuut en vereist volgens Cominfo geen onderhoud. Ze hebben ook een versie waarvan de doorstroming nog hoger is; 40 fietsers per minuut. Er bestaat ook een buitenvariant die extreme weersomstandigheden zonder extra bescherming aankan.

Zelfservice fietsparkeer oplossing

Cominfo

Toegangspoort voor voetgangers en fietsers in één.



2.5 NS fietsenstallingen 1.0

NS heeft fietsenstallingen met servicemedewerkers en onbemenste zelf service fietsenstallingen (ZSF). De ZSF's zijn voorzien van een toegangspoort en worden bewaakt door camera's.

De NS maakt in Amsterdam gebruik van een fietstag. Met deze fietstag verloopt het in- en uitchecken volledig automatisch. De fietstag wordt door de gebruiker op het frame van de fiets bevestigd en gekoppeld aan de OV-chipkaart. Hierdoor kan de gebruiker direct doorlopen en hoeft er niet naar de OV-chipkaart gezocht te worden om in te checken.

Conclusie onderzoek klantoordeel *Bikelane, ZSF en open in-en uitrit met zuilen (stalling Paradiso, stalling station Amsterdam RAI)*

Er zijn in 2017 3 varianten van het fietsparkeren 2.0 uitgewerkt, welke zijn getest in de locaties Amsterdam RAI en Paradiso. De realisatie van één van de varianten gebeurde in samenwerking met Nederlandse Spoorwegen: er wordt in de pilot ook gekeken naar een nieuw element voor een landelijk systeem voor NS. Daarnaast heeft de ABN Amro in dit concept het in-/uitchecken getest met bankpas. Deze varianten zijn toegepast en onderzocht, het volgende is daar naar voren gekomen:

- Gebruikers accepteren het nieuwe systeem (men is gewend om in- en uit te checken), maar abonnementhouders vinden handmatig inchecken een probleem.
- Fietstags worden door de abonnementhouders gewaardeerd, omdat ze op die manier hun voordelen behouden (snelle doorloop).
- Communicatie over de administratie moet verbeteren.

- Bankpassen zijn geschikt om in te checken maar moeten duidelijk aangeven dat er niet wordt afgeschreven bij inchecken.
- De gebruiker mist het contact met een beheerder en zijn er storingen (hoeveel dit er zijn, is niet bekend) die tot verwarringen leiden.

Bron: NS Stations Onderzoek & Portfolio, Augustus 2017



2.5 NS fietsenstallingen 2.0

Eindejaar gesprek Gemeente Utrecht 2023

Een aantal interessante punten kwamen uit het eindejaar gesprek naar voren;

- Medewerkers maken het verschil.
- Score stallingen:
 - ZSF score een 7,6
 - Bemenst zonder shop een 8,4
 - Bemenst met shop een 8,2
- Medewerkers van de fietsenstallingen voelen zich in de avonden onveilig.
- Kosten bemensing (prognose inschatting 2023)
 - Bemenste stalling: 96%
 - ZSF: 34%

Conclusie

De NS heeft een verder ontwikkeld automatisch toegang systeem. Het is opvallend dat ondanks de verder ontwikkelde systemen dat een bemenste stalling toch de voorkeur heeft bij de gebruiker (een 8,4 voor bemensing en een 7,6 voor een ZSF), ook al scheelt dit niet heel veel. Zowel een ZSF als bemenste fietsenstalling scoren erg hoog. Wat ook opvallend is, is dat het systeem alleen de persoon checkt en niet de fiets, uit het onderzoek is hier geen opmerkingen door de gebruiker gekomen dat de gebruiker dit bijvoorbeeld wel of niet prettig vind.

Wat helaas niet wordt aangegeven is wat de doorloop tijd is van de systemen. Dit kan van belang zijn omdat op sommige locaties een hoge doorloop van gebruikers van toepassing is.



3. Synthese

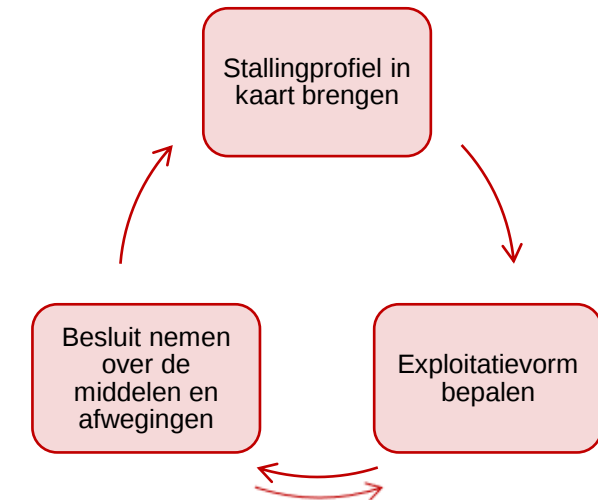
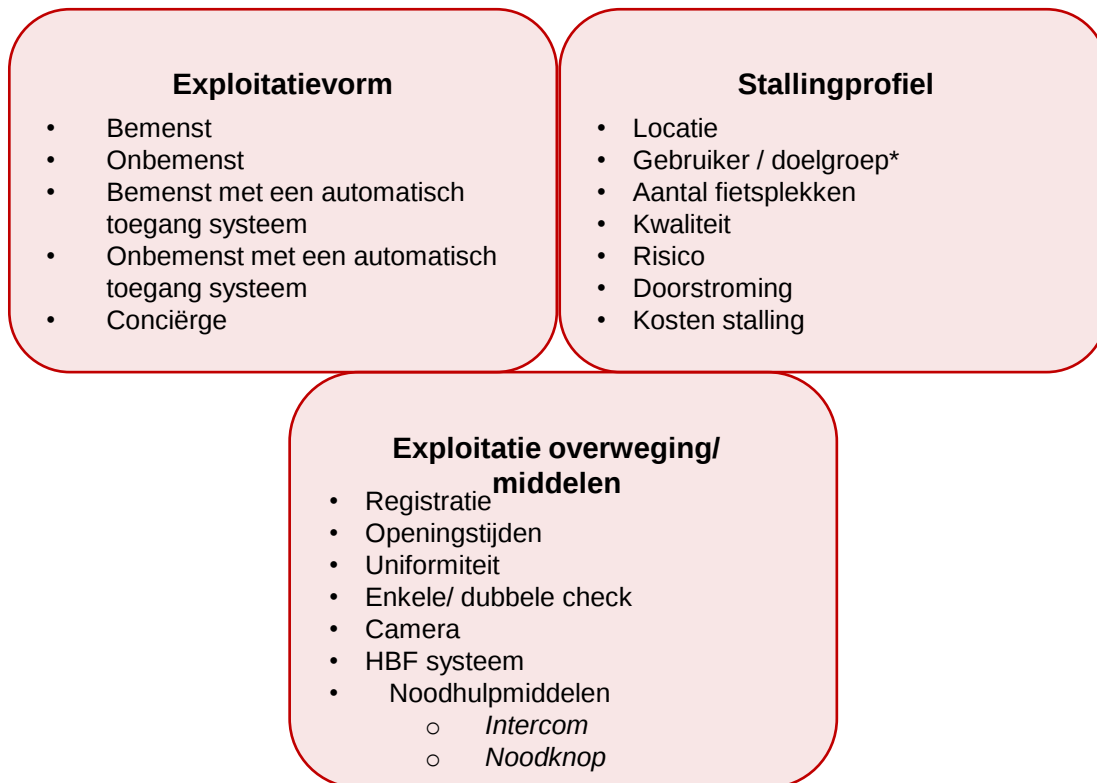
Voorafgaand was dit al bedacht, maar deze inventarisatie bevestigt het nogmaals: het exploiteren van fietsenstallingen is geen eenvoudige taak. Het is een ingewikkelde opgave vanwege het aantal verschillende fietsenstallingen en de verschillende factoren.

De inventarisatie begint met 'de Utrechtse exploitatie' waar een overzicht van de beleidsuitgangspunten uit de module fietsparkeren worden gepresenteerd. Deze uitgangspunten bieden inzichten in hoe we de exploitatie van onze fietsenstallingen voor ons zien. Deze visie legt voornamelijk richtlijnen vast; we beschrijven dat het personeel niet alleen ingezet wordt voor het in- en uitchecken maar ze fungeren ook als gastheer. Toch brengt het inzetten van personeel hoge kosten met zich mee. Daarnaast geven we aan dat we kansen gaan onderzoeken die voortvloeien uit innovaties, zoals zelfbedieningsconcepten vergelijkbaar met die van de NS, en zijn we bereid om pilots uit te voeren en te experimenteren. Verder richten we onze aandacht op sociale veiligheid, kwaliteit en toegankelijkheid, waarbij de laatste twee afhankelijk zijn van verschillende factoren zoals locatie, doelgroep, tijdstip, parkeerduur, gebruikstype en beschikbaarheid van (financiële) middelen. We benadrukken ook specifiek de openingstijden en het voorkomen van diefstal van fietsen, hoewel dit lastig blijkt te zijn bij onbewaakte fietsenstallingen. Verder wijzen we op de verschillende manieren om kosten te beïnvloeden, zoals de omvang van de stallingen, openingstijden, automatisering en tariefwijzigingen. Tot slot wordt in het hoofdstuk 'De Utrechtse exploitatie' kort het klanttevredenheidsonderzoek gepresenteerd, waaruit blijkt dat het personeel in de fietsenstallingen zeer gewaardeerd wordt. De punten bieden een overzicht van inzichten, maar deze moeten nog verder verduidelijkt worden om te begrijpen wat dit precies betekent voor onze exploitatiestrategie voor de fietsenstallingen.

De inventarisatie bevat ook de resultaten van de gesprekken met de gemeenten. Tijdens deze gesprekken is er veel waardevolle informatie naar voren gekomen, die kan dienen als hulpmiddel bij het kiezen van een exploitatievorm. De gesprekken hebben verschillende exploitatievormen belicht, zoals in- en uitchecksysteem, bemenste fietsenstallingen en automatische toegangssystemen. Deze gesprekken, samen met de inzichten uit de hoofdstukken over autoparkeergarages, aanbieders van een automatisch toegang systeem en NS-fietsenstallingen, benadrukken de complexiteit van de verschillende aspecten die moeten worden overwogen bij het kiezen van een exploitatiemodel.

Om een helder overzicht te bieden, heb ik alle relevante kenmerken, exploitatievormen, overwegingen en middelen systematisch samengevat die uit deze inventarisatie naar voren zijn gekomen. Dit stelt ons in staat om in één overzicht te begrijpen welke onderdelen de keuze voor de exploitatievorm beïnvloeden en welke middelen en overwegingen overwogen moeten worden wanneer een exploitatievorm is gekozen. Zo zijn alle kenmerken van een fietsenstalling gegroepeerd onder de noemer 'stallingprofiel'. Deze kenmerken variëren per individuele stalling, al dan niet in combinatie. De diverse exploitatievormen die zijn besproken of overwogen, zijn samengebracht onder de noemer 'exploitatievorm'. Ten slotte zijn er tal van overwegingen en middelen die van invloed zijn op de keuze van de exploitatievorm of die worden beïnvloed door het kiezen van een exploitatievorm. Deze overwegingen en middelen zijn verzameld onder de noemer 'exploitatieoverwegingen/-middelen'. Hierbij gaat het uitsluitend om middelen en overwegingen die rechtstreeks verband houden met de exploitatie. Dit allemaal bij elkaar wordt de exploitatiestrategie genoemd.

Het startpunt voor het bereiken van een optimale exploitatievorm is het nauwkeurig vaststellen van een stallingsprofiel voor elke locatie. Zoals eerder aangegeven is een stallingsprofiel een bundel van kenmerken van een specifieke fietsenstalling. Het vaststellen van de stallingsprofielen vraagt van ons als gemeente dat wij duidelijke doelen stellen voor onze fietsenstallingen, zoals het gewenste kwaliteitsniveau en andere verwachtingen. Vervolgens wordt een passende exploitatievorm gekozen, waarna een zorgvuldige selectie van middelen en overwegingen plaatsvindt om een exploitatie te realiseren die naadloos aansluit bij het unieke karakter van de fietsenstalling. Het kiezen van de exploitatievorm kan echter uitdagend zijn zodra een stallingsprofiel is vastgesteld (zie het voorbeeld dilemma in bijlage I). Het is belangrijk om alle aspecten van mogelijke exploitatievormen zorgvuldig te overwegen. Door middelen en andere relevante overwegingen in acht te nemen, kan een exploitatievorm worden gekozen die optimaal aansluit bij het stallingsprofiel. Dit vraagt van ons om regelmatig kritisch te evalueren of het stallingsprofiel nog steeds relevant is en of er zich veranderingen voordoen. Wij zullen dan ook scherp moeten zijn op het flexibel (de mogelijkheid om veranderingen toe te kunnen passen) exploiteren van onze fietsenstallingen. Dit resulteert niet alleen in een passende exploitatievorm voor elke stalling, maar kan ook leiden tot meer kostenefficiënte benaderingen. Er zal hierbij rekening gehouden moeten worden met contractuele verplichtingen, regelgeving en beperkingen in de gebouwstructuur. Tot slot is het belangrijk om uniformiteit van exploitatie te bereiken tussen de verschillende fietsenstallingen, zoals dezelfde soort handeling bij het in- en checken (denk hierbij aan middelen en manieren die de gebruikers al kennen) of openingstijden, voor de herkenbaarheid van de fietser en om te voorkomen dat onbekendheid een barrière is voor het gebruik van de stalling.



Advies van derde

**Kijk goed naar welke doelgroepen een (bewaakte) stalling kan bedienen (bijvoorbeeld naast bezoekers ook omwonenden en/of werknemers). Pas de stalling daarop aan, door bijvoorbeeld vaste, eventueel afsluitbare plekken te maken voor bewoners en/of werknemers. (CROW, 2023)

Exploitatievormen & Criteriamatrix

Hier volgt een overzicht van verschillende exploitatievormen voor fietsenstallingen. Elk vorm wordt toegelicht, inclusief aanbevelingen, voor- en nadelen, en relevante overwegingen. Dit geeft een beeld van wat elke exploitatievorm inhoudt en biedt waardevolle inzichten om weloverwogen beslissingen te nemen bij het kiezen van de meest geschikte exploitatievorm per fietsenstalling. De informatie in de toelichtingen zijn afkomstig uit de inventarisatie.

Na de toelichtingen van de exploitatievormen volgt de presentatie van een criteriamatrix. Deze matrix biedt op een gestructureerde wijze een samenvatting van alle eerder verstrekte informatie. Een criteriamatrix is een praktisch instrument dat kan worden ingezet bij het kiezen van een exploitatievorm. Het is van belang omdat het een geordende aanpak biedt om verschillende opties te evalueren en te vergelijken op basis van vooraf vastgestelde criteria. Met behulp van een criteriamatrix kunnen complexe beslissingen worden vereenvoudigd en kunnen alle relevante factoren worden meegewogen in het besluitvormingsproces.



Bemenste fietsenstalling

Een bemenste fietsenstalling is een fietsenstalling waar personeel aanwezig is. Deze exploitatievorm heeft zowel voordelen als nadelen, die gedeeltelijk te vinden zijn op pagina 10. Hiernaast worden de voor- en nadelen kort samengevat. Bij het exploiteren moet vooral rekening worden gehouden met de nadelen. Een nadeel kan mogelijk worden verminderd of opgeheven door maatregelen te nemen om het nadeel te verhelpen.

Aanbevelingen

- *Toepassen op locaties met een hoge kwaliteit*
 - Pas een bemenste fietsenstalling toe op locaties waar wij een hoge kwaliteit verwachten van de stallingen, waar sociale interactie van belang is maar waar de doorstroom minder hoog is.
- *Dubbele check (registratie)*
 - Pas registratie (dubbele check) toe bij stallingen die worden geëxploiteerd met bemensing.
- *Altijd 1 personeelslid aanwezig*
 - Op piek momenten en in avonduren wordt extra bemensing ingezet (vanwege de druk op het personeel, de snelle doorloop en om de veiligheid van het personeel en de gebruiker te waarborgen).
 - De uren waarop één of meerdere medewerkers aanwezig zullen zijn, worden bepaald op basis van gegevens (data/ fietsdashboard) en in overleg met de beheerder.
- *Nieuwe fietsenstalling*
 - Begin met het (tijdelijk) inzetten van personeel bij recent opgeleverde fietsenstallingen, ongeacht de latere exploitatievorm. Dit komt doordat een nieuwe stalling nog onbekend kan zijn voor gebruikers en het personeel direct inzicht biedt in de werking van de fietsenstalling, wat bijdraagt aan de doelmatigheid van het personeel

+	Wordt door de gebruiker gewaardeerd.	-	Vergt veel inzet van personeel
+	Wordt ingezet om de veiligheid te waarborgen.	-	Vergt veel tijd om gebruikers in- en uit te checken. (lage doorstroom)
+	Registratie is mogelijk. ○ Extra controle ○ Voordelen van de data	-	Hoge kosten
+	Menselijke interactie	-	Mogelijk uitval
+	Toezicht op gestalde fietsen (ook de manier ervan)	-	Gekwalificeerd personeel nodig
+	Creëren werkgelegenheid	-	Personeel met diverse kwaliteiten op verschillende locaties/ tijden.
		-	Goede organisatie nodig

Overwegingen

Bij de keuze voor een bemenste fietsenstalling moeten verschillende overwegingen worden gemaakt:

- ☐ Inzet personeel (aantal, tijd)
- ☐ Openingstijden
- ☐ Registratie (in- en uitchecken)
 - ☐ Dubbele check
 - ☐ Enkele check

Middelen

Er zijn ook nog middelen die ingezet kunnen worden;

- ☐ Camera
- ☐ HBF systeem

Voorbeeld

Alle gemeentelijke fietsenstallingen in de binnenstad worden geëxploiteerd door middel van bemensing. Denk bijvoorbeeld aan Vredenburg

Onbemenste fietsenstalling

Een onbemenste fietsenstalling is een fietsenstalling waar geen personeel aanwezig is. Gebruikers hebben vrije toegang tot de fietsenstalling. Bij een onbemenste fietsenstalling wordt er geen gebruik gemaakt van een automatisch toegangssysteem.

Aanbevelingen

- *Een onbemenste fietsenstalling in combinatie met het conciërge model*
 - Laat een onbemenste fietsenstalling nooit volledig onbemenst. Combineer een onbemenste fietsenstallingen altijd met een conciërge model. Dit zorgt ervoor dat stallingen niet volledig onbemenst blijven. Zie de voordelen van het conciërge model op pagina 25.
- *In- en uitchecken - Dat is mogelijk, maar dan valt het onder een onbemenste fietsenstalling met een automatisch toegangssysteem.*
 - Als wij willen dat gebruikers in- en uitchecken, kunnen we kijken naar het systeem dat de NS gebruikt: een in- en uitchecksysteem in de vorm van een 'box' aan de muur. Het grootste nadeel hiervan is dat er geen toezicht is op het aansporen van gebruiker om zichzelf in- en uit te checken.
- *Zichtlijnen*
 - Een onbemenste fietsenstalling kan al snel als sociaal onveilig worden ervaren. Daarom, hoewel dit adviesrapport zich alleen richt op de exploitatie, wil ik benadrukken dat bij het exploiteren van een onbemenste fietsenstalling rekening moet worden gehouden met de zichtlijnen en juiste verlichting binnen de stalling. Het is belangrijk dat gebruikers zich veilig voelen in een fietsenstalling.
 - Onderzoek hoe wij de sociale veiligheid waarborgen; wat houdt sociale veiligheid precies in en wat is er nodig om de veiligheid te waarborgen.

+	Lage kosten	-	Geen mogelijkheid om gebruikers in- en uit te checken.
+	Snelle doorstroming	-	Gebrek aan toezicht
		-	Niet gastvrij
		-	Kans op verkeerd geparkeerde fietsen
		-	Kan als sociaal onveilig voelen

Overwegingen

Bij de keuze voor een onbemenste fietsenstalling moeten verschillende overwegingen worden gemaakt:

- ☐ Openingstijden
- ☐ Registratie (in- en uitchecken)
 - ☐ Dubbele check
 - ☐ Enkele check

Middelen

Er zijn ook nog middelen die ingezet kunnen worden, voor bijvoorbeeld de veiligheid, data, etc.

- ☐ Camera
- ☐ HBF systeem
- ☐ Noodhulpmiddelen
 - ☐ Intercom
 - ☐ Noodknop

Voorbeeld

Het idee is nu om van het Cultuur Cluster een onbemenste fietsenstalling van te maken.

Bemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem

Een bemenste fietsenstalling met een automatisch toegangssysteem is een fietsenstalling die een automatisch in- en uitchecksysteem gebruikt, zoals een poortje. Dit systeem wordt gecombineerd met personeel.

Aanbevelingen

- *Toepassen op toplocaties*
 - Pas deze exploitatievorm toe op 'toplocaties'. Onder 'toplocaties' verstaan we locaties waar we een hoge kwaliteit verwachten en waar sprake is van een hoge doorstroom.
- *Automatisch toegang systeem met personeel*
 - Uit de inventarisatie is gebleken dat het sterk wordt aanbevolen om momenteel altijd personeel aanwezig te hebben bij een automatisch toegangssysteem. Dit komt doordat dergelijke systemen soms storingen kunnen vertonen. Echter, de NS en Amsterdam hebben al ervaring met ZSF. De NS kent zelfs automatische toegang systemen waar geen inzet van personeel nodig is. Er wordt ook aanbevolen om advies in te winnen bij beide partijen.
- *Toepassen op locaties met frequente gebruikers*
 - Het wordt aanbevolen om deze exploitatievorm toe te passen op locaties waar frequente gebruikers komen. Deze gebruikers zijn bekend met het gebruik van de fietsenstalling.

Voorbeeld

De NS fietsenstalling Stationsplein heeft een automatisch toegang systeem waarbij de gebruiker zichzelf kan inchecken en bij het personeel zich weer kan laten uitchecken.

- | | |
|--|--|
| + Registratie is mogelijk. | - Hoge personeelskosten |
| ○ Extra controle | - Mogelijk uitval |
| ○ Voordelen van de data | - Gekwalificeerd personeel nodig |
| + Menselijke interactie | - Personeel met diverse kwaliteiten op verschillende locaties/ tijden. |
| + Inzet personeel bij storingen | - Goede organisatie nodig voor het inzetten van het juiste personeel |
| + Werkgelegenheid creëren | - Bezettingsgraad gaat niet automatisch omhoog |
| + Snelle doorstroming | - Zwak beheer systeem |
| + Verbetering van kwaliteit voor gebruiker | - Beperkt personeelsbudget door investering in een automatisch toegang systeem |
| | - Rekening houden met technische toepassingen |

Overwegingen

Bij de keuze voor een bemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem moeten verschillende overwegingen worden gemaakt:

- ☐ Inzet personeel (aantal, tijd)
- ☐ Openingstijden
- ☐ Registratie (in- en uitchecken)
 - ☐ Dubbele check
 - ☐ Enkele check

Middelen

Er zijn ook nog middelen die ingezet kunnen worden, voor bijvoorbeeld de veiligheid, data, etc.

- ☐ Camera
- ☐ HBF systeem

Onbemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem

Een onbemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem is een fietsenstalling die gebruik maakt van alleen een automatisch in- en uitcheck systeem zonder personeel, denk aan een poortje.

Aanbevelingen

- *Momenteel geen onbemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem*
 - Uit de inventarisatie is gebleken dat het sterk wordt aanbevolen om momenteel altijd personeel aanwezig te hebben bij een automatisch toegangssysteem. Dit komt doordat dergelijke systemen soms storingen kunnen vertonen. Echter, de NS en Amsterdam hebben al ervaring met ZSF. De NS kent zelfs automatische toegang systemen waar geen inzet van personeel nodig is. Er wordt ook aanbevolen om advies in te winnen bij beide partijen.
- *Toepassen op locaties met frequente gebruikers*
 - Het wordt aanbevolen om deze exploitatievorm toe te passen op locaties waar frequente gebruikers komen. Deze gebruikers zijn bekend met het gebruik van de fietsenstalling.

Voorbeeld

De ZSF die door de NS is geëxploiteerd;
Vaartsche Rijn Westerkade

- | | |
|---|---|
| + Een fietsenstalling met een automatisch toegang systeem 'moet' personeel hebben. | - Geen inzet personeel bij storingen |
| + Registratie is mogelijk. <ul style="list-style-type: none">○ Extra controle○ Voordelen van de data | - Hoge ontwikkelingskosten |
| + Verlaagt periodieke exploitatie kosten | - Beheerkosten |
| + Snelle doorstroming | - Kan niet op zichzelf staan |
| + Verbetering van kwaliteit voor gebruiker | - Bezettingsgraad gaat niet automatisch omhoog door het gebruik van een automatisch toegang systeem |
| | - Lage opbrengsten |
| | - Zwak beheer systeem |
| | - Beperkt personeelsbudget |
| | - Rekening houden met technische toepassingen |

Overwegingen

Bij de keuze voor een onbemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem moeten verschillende overwegingen worden gemaakt:

- ☐ Openingstijden
- ☐ Registratie (in- en uitchecken)
 - ☐ Dubbele check
 - ☐ Enkele check

Middelen

Er zijn ook nog middelen die ingezet kunnen worden, voor bijvoorbeeld de veiligheid, data, etc.

- ☐ Camera
- ☐ HBF systeem
- ☐ Noodhulpmiddelen
 - ☐ Intercom
 - ☐ Noodknop

Conciërge model

Het conciërge model is een model waarbij er een aantal fietsenstallingen onbemenst zijn geëxploiteerd maar die vallen onder één conciërge. Deze persoon gaat regelmatig langs de fietsenstallingen. Binnen het taken pakket valt dan bijvoorbeeld, gebruikers verwelkomen, fietsen correct stallen en de fietsenstalling schoonmaken. In het geval van het toepassen van een automatisch toegang systeem zal de conciërge ingrijpen op momenten dat het systeem niet optimaal functioneert.

Aanbevelingen

- *(Sociale) veiligheid*
 - Het wordt aanbevolen om het conciërge model toe te passen bij onbemenste fietsenstallingen. Fietsenstallingen die worden beheerd door een conciërge kunnen als sociaal onveilig worden ervaren. Een conciërge zou daar verschil in kunnen maken.
 - Maak de conciërge ook bekend in de fietsenstallingen die in beheer zijn bij hem/ haar/ hen. Dit kan gedaan worden door middel van een foto aan de muur.
- *Automatisch toegang systeem*
 - Momenteel nog bij onbemenste fietsenstallingen zonder een automatisch toegang systeem, omdat deze systemen nog niet 'water dicht' zijn.
- *Registratie*
 - Het registreren van gebruikers die de fietsenstallingen gebruiken die onder het conciërge model behoren is eventueel mogelijk. Er zal dan gebruik gemaakt moeten worden van een automatisch toegang systeem. Dit is op dit moment af te raden gezien het feit dat het nog niet dus danig is ontwikkeld. Er zal hier verder onderzoek naar gedaan moeten worden.
 - Houd rekening met het eventueel plaatsen van een automatisch toegang systeem. Dit is dan voornamelijk aan te bevelen op een locatie(s) waar frequente gebruikers gebruik maken van de fietsenstalling.
- *Inzet onderzoeken en experimenteren*
 - Onderzoek en experimenteer hoe wij de conciërge in zullen zetten; bijvoorbeeld 1 conciërge op 3 locaties of 2 conciërges op 5 locaties. Het risico moet zo laag mogelijk zijn.

Voorbeeld

Het idee is dat de Hub XL wordt geëxploiteerd door middel van het conciërge model samen met een automatisch toegang systeem.

+	Tijdelijke menselijke interactie	-	Kan problemen opleveren als dit model wordt toegepast samen met automatische toegang systemen.
+	Werkgelegenheid creëren		
+	Kleiner personeelsbestand		
+	Regelmatig weg halen weesfietsen	-	Alles wordt deels gewaarborgd.
+	Fietsen correct plaatsen		
+	Regelmatig interactie met de gebruikers		
+	Sociale veiligheid deels gewaarborgd		

Overwegingen

Bij de keuze voor een conciërge model moeten verschillende overwegingen worden gemaakt:

- ☐ Aantal fietsenstallingen per conciërge
- ☐ Openingstijden
- ☐ Registratie (in- en uitchecken)
 - ☐ Dubbele check
 - ☐ Enkele check

Middelen

Er zijn ook nog middelen die ingezet kunnen worden, voor bijvoorbeeld de veiligheid, data, etc.

- ☐ Camera
- ☐ HBF systeem
- ☐ Noodhulpmiddelen
 - ☐ Intercom
 - ☐ Noodknop

	Bemenste fietsenstalling	Onbemenste fietsenstalling	Bemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem	Onbemenste fietsenstalling met een automatisch toegang systeem	Conciërge
Veiligheid (gebruiker en personeel)	Hoog	Laag	Hoog	Gemiddeld	Gemiddeld
Sociale veiligheid (subjectieve veiligheid)	Hoog	Laag	Hoog	Laag	Gemiddeld
Diefstal preventie	Hoog	Laag	Hoog	Hoog	Gemiddeld
Toezicht op fietsen	Hoog	Gemiddeld	Hoog	Gemiddeld	Gemiddeld
Kosten	Hoog	Laag	Hoog	Gemiddeld	Gemiddeld
Sociale interactie	Hoog	Laag	Hoog	Laag	Gemiddeld
Efficiënt gebruik van fietsenstalling	Hoog	Laag	Hoog	Laag	Gemiddeld
Afhankelijkheid van personeel	Hoog	Laag	Hoog	Gemiddeld	Gemiddeld
Doorstroom	Gemiddeld	Hoog	Hoog	Hoog	Hoog
Registratie	Mogelijk	Niet mogelijk*	Mogelijk	Mogelijk	Eventueel mogelijk**
Dubbele check	Mogelijk	Niet mogelijk	Mogelijk	Eventueel mogelijk	Niet mogelijk
Enkele check	Mogelijk	Niet mogelijk	Mogelijk	Mogelijk	Eventueel mogelijk

*Zie pagina 22 (onbemenste fietsenstallingen)

**Zie pagina 25 (Conciërge model)

Uitleg criteria

Criteria	Uitleg
Veiligheid (gebruiker en personeel)	Veiligheid omvat de veiligheid van zowel personeel als gebruikers. Een fietsenstalling met personeel en cameratoezicht zou naar verwachting een hoger veiligheidsniveau bieden. Echter ontbreken specifieke gegevens om dit te bevestigen, waardoor verdere onderzoek noodzakelijk is.
Sociale veiligheid (subjectieve veiligheid)	Sociale veiligheid draait om hoe gebruikers zich veilig voelen. Net als bij fysieke veiligheid is er ook voor sociale veiligheid beperkt onderzoek beschikbaar, wat het moeilijk maakt om precies vast te stellen wat dit waarborgt. Desondanks hebben verschillende gemeenten aangegeven dat het plaatsen van personeel in fietsenstallingen bijdraagt aan het handhaven van sociale veiligheid.
Diefstal preventie	Diefstalpreventie wordt gegarandeerd door de voorzieningen in fietsenstallingen. Een combinatie van toegangspoortjes, personeel en cameratoezicht verhoogt de preventie van diefstal.
Toezicht op fietsen	Toezicht op fietsen omvat alle mogelijke middelen die worden ingezet om controle over de fietsen te behouden. Met toezicht doelen we voornamelijk op het gebruik van camera's en personeel.
Kosten	De verschillende exploitatiemethoden brengen verschillende kosten met zich mee. Er is een schatting gemaakt van de te verwachten kosten, waarbij de cijfers uit de 'financiële onderbouwing' worden meegenomen.
Sociale interactie	Sociale interactie verwijst naar de interactie die een gebruiker heeft met het personeel in de fietsenstallingen.
Efficiënt gebruik van fietsenstalling	Correct geplaatste fietsen in fietsenstallingen bevorderen een efficiënt gebruik van de ruimte. Zonder toezicht is er meer kans op verkeerd gestalde fietsen. Met regelmatig personeelstoezicht kunnen foutief gestalde fietsen snel worden gecorrigeerd, wat een ander type toezicht vereist dan alleen cameratoezicht.
Afhankelijkheid van personeel	Hoe afhankelijk is een exploitatievorm van personeel.
Doorstroom	De doorstroom die mogelijk is bij de exploitatievorm. Een lage doorstroom betekent dat de gekozen exploitatie geen grote getallen gebruikers aankan en kan voor grote opstoppen zorgen.
Registratie	De mogelijkheid om registraties (in- en uitchecken) toe te kunnen passen bij de gekozen exploitatievorm.
Dubbele check	<i>De mogelijkheid om het in- en uitchecken via een dubbele check uit te kunnen voeren (check op de fiets en check op de persoon)</i>
Enkele check	<i>De mogelijkheid om het in- en uitchecken via een enkele check uit te kunnen voeren (alleen een check op de persoon)</i>

4. Advies

Het advies bestaat uit 3 onderdelen;

1. Scherpstellen van Beleidsuitgangspunten voor de Exploitatie

We gaan de beleidsuitgangspunten uit de module fietsparkeren scherpstellen die de exploitatie beïnvloeden. We voeren dit uit om te begrijpen hoe deze uitgangspunten van invloed zijn voor onze fietsenstallingen. Dit is van belang omdat het ons duidelijke richtlijnen biedt, waardoor we de exploitatie van de fietsenstallingen op een consistente manier uitvoeren en de fietsenstallingen voldoen aan de uitgangspunten uit de module fietsparkeren.

2. Kostenbewuste Exploitatie: Evalueren en Aanpassingen

We gaan kostenbewust te werk bij de exploitatie van de fietsenstallingen. Dit omvat het opnieuw evalueren van de stallingen volgens onze exploitatiestrategie. We blijven kritisch kijken naar de exploitatievormen om te beoordelen of aanpassingen nodig zijn vanwege onvoldoende effectiviteit en/ of aansluiting bij de fietsenstalling. Bij eventuele veranderingen in de exploitatievorm nemen we het uniforme karakter, contractuele verplichtingen, regelgeving en beperkingen in de gebouwstructuur in overweging.

Exploitatiestrategie

De exploitatiestrategie omvat in eerste instantie het vaststellen van het stallingsprofiel, dat de kenmerken (doorstroom, locatie, risico, gebruiker, etc.) van een fietsenstalling beschrijft. Op basis hiervan wordt een geschikte exploitatievorm gekozen, waarbij zorgvuldig middelen en overwegingen worden geselecteerd om naadloos aan te sluiten bij het unieke karakter van elke fietsenstalling.

3. Gezamenlijke Ontwikkeling van een Automatisch Toegangssysteem

We werken samen met andere gemeenten en belanghebbenden, zoals Tour de Force, aan de ontwikkeling van een automatisch toegangssysteem voor fietsenstallingen. Waarbij we gebruik maken van de expertise van de gemeente Amsterdam en de NS. Beide partijen zijn al bekend met het ontwikkelen en implementeren van een automatisch toegang systeem.

We zullen eerst een inventarisatie uitvoeren van mogelijke opties voor een automatisch toegangssysteem. Vervolgens zullen we de uitwerking hiervan richten op geselecteerde fietsenstallingen waar dit naar verwachting zal worden toegepast. Deze selectie zal voortkomen uit de exploitatiestrategie die daarvoor is uitgevoerd.

We streven dit na om op de lange termijn kosten te besparen en de kwaliteit van fietsenstallingen te verbeteren, zoals een efficiëntere doorstroom. Hierbij houden wij rekening met het niet inzetten van personeel wat eveneens financiële gevolgen kan hebben.

Automatisch toegang systeem vs. Bemenst

De financiële analyse benadrukt duidelijk het aanzienlijke verschil in kosten tussen een bemenste fietsenstalling en een stalling met een automatisch toegangssysteem. Ondanks de initiële hoge investeringen voor een automatisering, blijken de terugkerende kosten voor bemenste stallingen aanzienlijk hoger te zijn. Desalniettemin wijst de inventarisatie uit dat personeelsinzet om diverse redenen zeer gewaardeerd wordt. Het is daarom belangrijk om flexibel te zijn en kostenbewust te opereren bij het inzetten van personeel, gezien het feit dat de personeelskosten momenteel de grootste kostenpost vormen voor de exploitatie van fietsenstallingen. Hoewel de kosten van personeel aanzienlijk zijn, moet ook worden overwogen dat het niet benutten van deze arbeidskrachten eveneens financiële gevolgen kan hebben. Als gemeente hebben we ook de verantwoordelijkheid om onze bewoners te ondersteunen, wat soms financiële investeringen rechtvaardigt.

Ik raad momenteel af om automatische toegangssystemen in gemeentelijke fietsenstallingen te implementeren. De huidige systemen, zoals die in Amsterdam worden gebruikt, functioneren nog niet optimaal en vereisen daarom nog steeds aanvullend personeel. Een storing kan leiden tot verwarring en frustratie onder gebruikers. Mijn aanbeveling is om samen met andere gemeenten een gezamenlijk systeem te ontwikkelen, in samenwerking met Amsterdam en de NS, die al ervaring hebben met automatische toegangssystemen zonder personeel. Beide partijen hebben tijd, geld en andere middelen geïnvesteerd in de ontwikkeling van automatische toegangssystemen. Zij zouden een goede kennisbron kunnen zijn.

Bijlage I

Exploitatie dilemma

Er zijn meerdere exploitatievormen beschikbaar, wat het moeilijk maakt om een eenduidig advies te geven over welke exploitatievorm op welk moment het meest geschikt is. Om dit dilemma beter te illustreren, nemen we twee fietsenstallingen in het stationsgebied, waar normaal gesproken de NS de exploitatie bepaalt, laat dit voorbeeld duidelijk zien dat twee fietsenstallingen met vergelijkbare eigenschappen toch verschillende exploitatiebehoeften kunnen hebben.

Stallingsprofiel A

Locatie	Stationsgebied
Gebruiker	Voor- en na reizigers (frequente gebruikers)
Aantal fietsplekken	1.000
Kwaliteit	Hoog
Risico	Hoog
Doorstroming	Hoog
Kosten stalling	Hoog

Stallingsprofiel B

Locatie	Stationsgebied
Gebruiker	Voor- en na reizigers (frequente gebruikers)
Aantal fietsplekken	1.000
Kwaliteit	Hoog
Risico	Hoog
Doorstroming	Zeer laag
Kosten stalling	Hoog

Gezien beide fietsenstallingen zich in een stationsgebied bevinden, met frequente gebruikers en een hoog risico, zou ik een bemenste fietsenstalling met een automatisch toegangssysteem adviseren. Echter, vanwege de lage doorstroming bij stalling B, raad ik op dit moment geen automatisch toegangssysteem aan voor die stalling. Met de reden dat een automatisch toegangssysteem voor stalling B op dit moment te kostbaar is gezien de lage doorstroming. Desalniettemin zou ik aanraden om de stalling zo te ontwerpen dat dit in de toekomst nog wel mogelijk is, wanneer de verwachting is dat de doorstroom nog verhoogt.

Het voorbeeld illustreert dat bij vergelijkbare stallingsprofielen verschillende exploitatievormen worden geadviseerd. Dit benadrukt het belang van het in kaart brengen van de verschillende stallingprofielen van de fietsenstallingen. Het is cruciaal om bij het maken van een keuze het volledige stallingprofiel van de stallingen te overwegen en niet slechts één aspect ervan te benadrukken.

Nadat het profiel van de fietsenstalling is vastgesteld en een exploitatievorm is gekozen, dienen er nog verdere exploitatieoverwegingen en -middelen in acht te worden genomen. Neem bijvoorbeeld het scenario waarin gekozen is voor een onbemenste fietsenstalling. Dan moet er worden besloten of gebruikers al dan niet moeten in- en uitchecken. Indien registratie gewenst is, moeten verschillende methoden worden overwogen om dit te faciliteren. Dit kan op zijn beurt weer invloed hebben op zaken zoals een dubbele of een enkele incheckprocedures.