

PLAN VAN AANPAK

In opdracht van:
Provincie Zuid-Holland
gemeente Leiden

Projectnummer:
6768-R-E

Datum:
5 februari 2021

Plan van Aanpak: Slim benutten fietsenstalling Leiden Centraal

**Meer fietsen met minder gestalde
fietsen**

BEGRIPPENLIJST	4
1. SAMENVATTING	5
2. HET TOEKOMSTBEELD VAN DE WISSELFIETS	7
3. INLEIDING	8
3.1 Aanleiding voor dit project	8
3.2 Werkwijze	9
3.3 Het concept	9
3.4 Het moment na COVID-19	10
3.5 Leeswijzer	10
4. OMGEVINGSSCAN	11
4.1 Lessen uit wisselfiets pilot Amsterdam-Zuid	11
4.2 Lessen uit Deelfietspilot Leiden	12
4.3 Lessen uit verkennende gesprekken	13
5. PLAN VAN AANPAK: PILOT DE WISSELFIETS LEIDEN	14
5.1 Rolverdeling	14
5.2 Fase 1: Kwartiermaken	16
5.3 Fase 2: Werving en selectie	17
5.4 Fase 3: Start en uitrol pilot	19
5.5 Fase 4: Evaluatie	19
5.6 Beëindiging Pilot	20
6. FINANCIERING	21
7. TIJDSPANNING	22
8. WANNEER IS DE PILOT EEN SUCCES?	23
9. BIJLAGEN	24
9.1 Omgevingsscan	24
9.2 Klantreis	27



Colofon:
Shelley Bontje
Lennart Nout
Moniek Jansen

In samenwerking met de gemeente Leiden en de Provincie Zuid-Holland

Copyright
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



BEGRIPPENLIJST

Aanbieder: Partij gecontracteerd om fietsen te leveren en te onderhouden ten behoeve van de pilot

Stalling: Zeezijde Fietsenstalling bij station Leiden Centraal

Station: Station Leiden Centraal

Uitwisselpunt: Het uitwisselpunt is in de Zeezijdestalling en eventuele andere punten waar de fiets van gebruiker kan wisselen.

Voortransportfietser: Fietser die een fiets gebruikt om van huis naar het station te fietsen.

Natransportfietser: Persoon die een fiets gebruikt om van het station naar de werklocatie te reizen

Deelnemer: Vrijwilliger die deelneemt aan de pilot als voor- of natransport fietser

Startenquête: Enquête aan het begin van de pilot om deelnemers te selecteren

Inchecken/uitchecken: Bij het in- en uitchecken wordt een fiets gekoppeld aan de account van een deelnemer.

Andere deelnemers kunnen daardoor de fiets niet gebruiken.

Beheerder: De beheerder, aanwezig in de fietsenstalling.



1. SAMENVATTING

Stallingen moeten slimmer benut worden. We streven naar meer fietsers die van en naar het station de fiets gebruiken maar minder op het station gestalteerde fietsen. Kortom het slimmer benutten van de stallingen faciliteert meer fietsritten bij gelijkblijvende stallingsruimte.

Het stallen van een tweede fiets op het station van bestemming zorgt voor een hoge en inefficiënte stallingsdruk. Hoewel het hoge gebruik van de OV-fiets als natransport van openbaar vervoer in de ketenreis vanuit vele opzichten zeer positief is, zijn er ook beperkingen: ook geparkeerde OV-fietsen nemen flink wat ruimte in op het station. De OV-fietsen kunnen, in verband met het ruimtebeslag, niet onbeperkt bijgeplaatst worden. Met gevolg dat de OV-fietsen regelmatig niet voorradig zijn. Hierdoor wordt een potentiële doelgroep gemist. Wij zijn ervan overtuigd dat met een vernieuwd concept een enorme groei in het gebruik van de combinatie fiets-openbaar vervoer bereikt kan worden zonder dat stallingen hiervoor extra uitgebreid hoeven te worden.

Er is een passend, maar nog onbewezen concept hiervoor: de Wisselfiets. Hierbij hebben we voor ogen dat - bij succes - een concept als de Wisselfiets kan uitgroeien tot een concept dat aanwezig is op vele ov-knooppunten in heel Nederland. Hierdoor zullen reizigers verleid worden nog vaker de combinatie openbaar vervoer-fiets te maken en op deze wijze ook een slimmere benutting van fietsenstallingen te realiseren.

Het eerste experiment met Wisselfiets heeft reeds plaatsgevonden in de Mahlerstalling op station Amsterdam Zuid. Uit die pilot zijn veel lessen getrokken en we hebben nog veel te leren. De Gemeente Leiden en de provincie Zuid-Holland onderzoeken op het moment de mogelijkheden voor een Wisselfietspilot op Leiden Centraal. Dit rapport en het bijbehorende Programma van Eisen en Wensen beschrijft een mogelijke invulling van Wisselfiets op Leiden Centraal.

Het concept: de Wisselfiets Leiden, is in essentie heel eenvoudig. Reizigers die in de ochtend naar hun werk reizen via Leiden Centraal, fietsen van huis naar het station Leiden Centraal (voortransport). De (wissel)fiets wordt snel en makkelijk gestald op een speciale stallingslocatie in de Zeezijde Stalling dicht bij de ingang van het station. Daar blijft deze fiets maar kort staan. Totdat er iemand met het openbaar vervoer op het station arriveert en verder wil reizen per fiets, naar bestemmingen zoals werk op het Bio Science Park (natransport). Hierdoor heeft deze reiziger geen eigen 'stationsfiets' of OV-fiets meer nodig. In plaats daarvan gebruikt deze reiziger één van de fietsen, de Wisselfiets, die gestald zijn door de eerst groep voortransport fietsers. Op deze wijze is er een dubbelgebruik van de Wisselfiets. Hiermee wordt er zowel bespaard op het aantal stationsfietsen als op het aantal gestalteerde fietsen en daarmee op de benodigde stallingsruimte van mensen die wonen in de omgeving van het station. Bovendien zorgt dit voor een comfortabele reis voor de gebruiker: er is altijd een goedwerkende fiets beschikbaar. Kortom dit slimmer benutten van de stallingen resulteert in meer fietsritten bij gelijkblijvende stallingsruimte.

Dit document zet een Plan van Aanpak uiteen voor een dergelijk systeem bij Leiden Centraal. Aan de hand van dit Plan van Aanpak wordt een pilot opgezet, waarin de betrokken partners het systeem gefaseerd kunnen testen en kunnen nagaan in hoeverre het concept bijdraagt aan een verbeterde reiservaring en welke succesfactoren van belang zijn om de gebruiker ook echt te verleiden gebruik te maken van de Wisselfiets in plaats van een eigen (stations)fiets. Het bijbehorende Programma van Eisen (en wensen) kan gebruikt worden voor een uitvraag van de mogelijkheden bij deelfietsbedrijven.



Belangrijkste punten uit het plan van aanpak is dat er een aanpak in vier fasen wordt voorgesteld waarin in de eerste fase de aanbieder gezocht wordt, een focusgroep bevraagd wordt, en het systeem wordt opgezet en uitgebreid (technisch) getest. In de tweede fase wordt door de aanbieder (met ondersteuning van de gemeente, de provincie en NS/ProRail) een campagne opgezet om deelnemers te werven in zowel het voor- als het natransport. De derde fase behelst dan ook het daadwerkelijke uitvoeren van de pilot, wat voorzien wordt voor najaar 2021. De vierde fase behelst de evaluatie om goede lessen te kunnen trekken uit deze pilot.

Het uitgangspunt tijdens de pilot is dat er een tweemaandelijkse enquête worden afgenoem bij deelnemers en dat er een continue fietsparkeerdrukmeting plaatsvindt met behulp van het aanwezige Handhaving Benutting Fietsenstalling-systeem. Na afloop van de pilot zal er een grondige evaluatie plaatsvinden van de waardering van de deelnemers voor het systeem, de succesfactoren voor deelnemers en hopen we inzicht te krijgen in een eventuele prijsstelling die aantrekkelijk is voor zowel fietsers in het voortransport als het natransport.

Hiermee draagt deze pilot bij aan een beter begrip van de kansen en (on)mogelijkheden van het wisselfietsconcept in de bijdrage aan het verlichten van de stallingsdruk op stations, zoals overeengekomen in het bestuursakkoord in 2016.



2. HET TOEKOMSTBEELD VAN DE WISSELFIETS

Het is het jaar 2025. De corona-crisis ligt achter ons en het werken op kantoor is weer relatief populair geworden. Wel werken veel mensen een dagje extra thuis en gaan ‘slechts’ 2 à 3 keer per week naar kantoor. Langzaam maar zeker is het weer drukker in de treinen en op de kantoren geworden. Voor veel mensen is de grote verandering in de tweede helft van 2021 echter gekomen in de manier waarop ze van- en naar hun werk reizen. Daarmee is ook de populariteit van de fiets-trein combinatie gegroeid. Dat heeft positieve effecten op de fielddruk gehad, maar de drukte in de fietsenstallingen bleef groeien. Vooral omdat meer mensen nog maar af en toe naar hun werk fietsen stonden veel stationsfietsen vaak en lang stil. Tevens leidde dit tot snel verval van de fietsen, omdat deze vaak in de buitenlucht stonden geparkeerd. Tegelijkertijd concurreerde het gebruik van de fiets in het voor- en natransport met de bus en tram, aangezien men zich gedurende de pandemie hier comfortabeler bij voelden.

In de tweede helft van 2021 is daar echter een oplossing voor gekomen door de landelijke introductie van de succesvolle Wisselfiets als het ‘nieuwe normaal’. Veel mensen zijn overgestapt van hun eigen fiets op het gebruik van de Wisselfiets. Daarmee reizen ze nu naar het station waar ze heel snel en makkelijk kunnen stallen. De rest van de tijd gebruiken ze de fiets ook voor hun ritten door de eigen stad. Zodra ze hun fiets op het station stallen voor een reis naar hun werk gebeurt er echter iets bijzonders. De fiets blijft namelijk niet de hele dag ongebruikt op het station staan, maar wordt al snel meegenomen door een arriverende reiziger die een fiets nodig heeft voor het laatste stukje van de reis naar zijn werk in Leiden, Oegstgeest, Katwijk of Leiderdorp. Daardoor is de stallingsdruk in de fietsenstallingen op de stations flink afgangen, terwijl het aantal mensen dat gebruik maakt van de fiets een vlucht heeft genomen. Ofwel, er fietsen meer mensen met minder fietsen.

Deze ontwikkeling heeft de Nederlandse Staat miljoenen euro's bespaard doordat het bijkouwen van stallingen voorlopig niet meer nodig is daar waar de Wisselfiets een vlucht genomen heeft. De “Wisselfiets” is populair geworden door het landelijke uitgerolde netwerk van Wisselfietsen. Voor veel mensen voelt het of ze een fiets op ieder station hebben die ze kunnen pakken voor een vast bedrag per maand. Daarmee is het een uitstekende aanvulling geworden op het OV-fiets product, zonder dat de ruimtenood op het station groter geworden is.

Om dit toekomstbeeld uit te laten komen moeten we samen ontdekken hoe dit goed gaat werken. Een pilot van de Wisselfiets te Leiden is het logische vervolg in dit ontwikkelproces.



3. INLEIDING

3.1 Aanleiding voor dit project

De combinatie van openbaar vervoer-fiets reizen wordt steeds populairder in Nederland. Steeds meer mensen fietsen naar het station om hun reis te vervolgen per trein. Vanuit een vervoersplanologisch perspectief is deze ontwikkeling zeer positief. Openbaar vervoer-fiets reizen zijn ruimte-efficiënt, hebben zeer lage CO₂ uitstoot (vrijwel nihil) en stimuleren economische ontwikkelingen rondom de stations. Het bereikbaar houden van de stationsomgeving en het zorgen voor voldoende stallingsruimte voor al deze fietsen wordt echter een steeds groter (en duurder) probleem.

Door de grote populariteit van de openbaar vervoer-fiets combinatie wordt de druk op de openbare ruimte rondom de grotere treinstations steeds hoger. Er worden honderden miljoenen geïnvesteerd in het bouwen van 20.000 nieuwe stallingsplaatsen per jaar, maar net als met nieuwe snelwegen blijkt dat er ook nog steeds een grote latente vraag is, en de nieuwe stallingen snel gevuld worden met nieuwe gestalde fietsen. Aan de andere kant groeit de populariteit van de OV-fiets, waardoor er vaak niet genoeg fietsen voorradig zijn. Het stallen van extra OV-fietsen verhoogt echter op haar beurt weer de fietsparkeerdruk. Hierdoor is het huidige model van OV-fietsen niet oneindig schaalbaar.

Om de combinatie van openbaar vervoer-fiets reizen efficiënt en aantrekkelijk te houden (en te verbeteren) is het van belang dat men eenvoudig beschikking heeft over een fiets van- en naar het station. In zijn algemeenheid staan veel geparkeerde fietsen rondom het station lange tijd ongebruikt stil. Gemiddeld staat 25% van de fietsen meer dan 12 uur geparkeerd. Rondom station Leiden ligt dit getal rond de 28%.¹ Met name de ‘stationsfiets’ is verantwoordelijk voor een hoge fietsparkeerdruk. Hier tegenover staat, dat fietsdeelproducten steeds bredere toegang vinden. Om de ov-reizigers een prettige aankomst bij het station te bieden is het van belang dat er te allen tijde voldoende fietsparkeerplekken vorhanden zijn, op een aantrekkelijke locatie dicht bij het station.

In het bestuursakkoord fietsparkeren bij stations (2016) is opgenomen dat deelnemers zich inzetten voor een verlaging van de fietsparkeerdruk met 20% - 25% door het inzetten van innovatieve maatregelen. Op dit gebied zijn enkele ontwikkelingen tot ontplooiing gekomen. Zoals een aantal deelfietspilots waarbij extra fietsen zijn toegevoegd aan het areaal (in Utrecht) en het *living lab* “Meer fietsen met minder fietsen” (beter bekend als de Wisselfiets) in Amsterdam. Het fietsdeelconcept “Meer fietsen met minder fietsen” biedt in theorie de mogelijkheid tot het significant verminderen van de fietsparkeerdruk terwijl het aantal fietsritten op peil blijft of wordt verhoogd. Dit wordt bereikt door het combineren van de fietsen van voortransport fietsers en natransport fietsers, waardoor de fiets weinig tijd doorbrengt in een stationsstalling. In 2019 is door de Vervoerregio en de Gemeente Amsterdam een eerste proef uitgevoerd bij station Amsterdam Zuid. Tijdens deze proef is het concept de “Wisselfiets” voor het eerst in de praktijk gebracht om te kunnen bepalen of het een waardevol concept is. Uit dit living lab zijn veel lessen getrokken over de techniek, het gebruik, en de complexe wereld van de gedragsverandering.

¹ Motief- en parkeerduuronderzoek fietsenstallingen Stationsgebied, Leiden (2020).



Ook rondom station Leiden Centraal speelt de problematiek van volle fietsenstallingen. Aan de centrumzijde is in maart 2020 een nieuwe stalling geopend en wordt er gewerkt aan een tweede extra stalling. Aan de zeezijde (LUMC zijde) is de capaciteit echter beperkt. De provincie Zuid-Holland en de gemeente Leiden zijn geïnteresseerd in het efficiënter benutten van stallingsruimte rondom Leiden Centraal Station. Onder slimmer benutten verstaan we: Zoveel mogelijk fietsritten van en naar het station, tegen een zo laag mogelijk aantal stallingsplekken in de stationsstalling. Hoewel de problematiek ten tijde van dit schrijven tijdelijk voorbij is door de COVID19 maatregelen, is de verwachting dat de stallingen binnen afzienbare (doch onbekende) tijd weer vol zullen staan. De verwachting is dat op de piekmomenten nog steeds veel mensen op kantoor zullen werken en een stationsfiets zullen aanhouden. Dat zou er zomaar voor kunnen zorgen dat de fietsparkeerdruk na COVID19 niet alleen terugkeert, maar zelfs nog een stapje groter wordt door in deeltijd op kantoor te werken.

3.2 Werkwijze

Mobycon is gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de kansen en (on)mogelijkheden om zo veel mogelijk reizigers te accommoderen die per fiets komen of vertrekken vanaf het station per plek in de fietsenstalling. Mobycon houdt zich de afgelopen jaren actief bezig met het slimmer en efficiënter benutten van fietsenstallingen gelegen bij station. Vanaf de eerste (gewonnen) pitch tijdens de *living lab* bijeenkomst, georganiseerd door het onderzoeksprogramma *Smart Cycling Futures*, tot aan het starten van de Wisselfiets pilot te Amsterdam in het najaar van 2019. Dit onderzoek is daarmee voor ons een logische stap in de ontwikkeling van het concept de Wisselfiets. Hierbij is het van belang om de lessen van het *living lab* te Amsterdam mee te nemen voor een vervolgexperiment. Door middel van het voorliggende Plan van Aanpak voorzien we in een stappenplan voor een pilot om het concept een vervolg te geven en door te ontwikkelen.

Het Plan van Aanpak maakt duidelijk hoe het efficiënter benutten van fietsenstallingen een werkelijke (en werkbare) oplossing kan bieden voor grootstedelijk stallingsproblematiek in de provincie Zuid-Holland en elders in het land, rekening houdend met de onzekerheid rondom het veranderende reisgedrag en de belangen van de diverse stakeholders.

3.3 Het concept

Het concept: de Wisselfiets te Leiden, is in essentie heel eenvoudig. Mensen die in de ochtend naar hun werk reizen fietsen van huis naar het station Leiden Centraal (voortransport). De (wissel)fiets wordt snel en makkelijk gestald in de Zeezijde Stalling dicht bij de ingang. De fiets blijft daar maar kort staan totdat er iemand op het station arriveert die verder per fiets wil reizen naar haar bestemming zoals werk (nattransport). Hierdoor heeft deze persoon geen eigen 'stationsfiets' of OV-fiets meer nodig. Door dit dubbelgebruik van de Wisselfiets wordt er bespaard op het aantal gestalde fietsen en daarmee op de benodigde stallingsruimte. Kortom dit slimmer benutten van de stallingen resulteert in meer fietsritten bij gelijkblijvende stallingsruimte. Dit sluit aan bij de steeds groter wordende acceptatie van deelmobiliteit, zichtbaar in de populariteit van zowel deelfietsen, deelauto's als deelscooters.

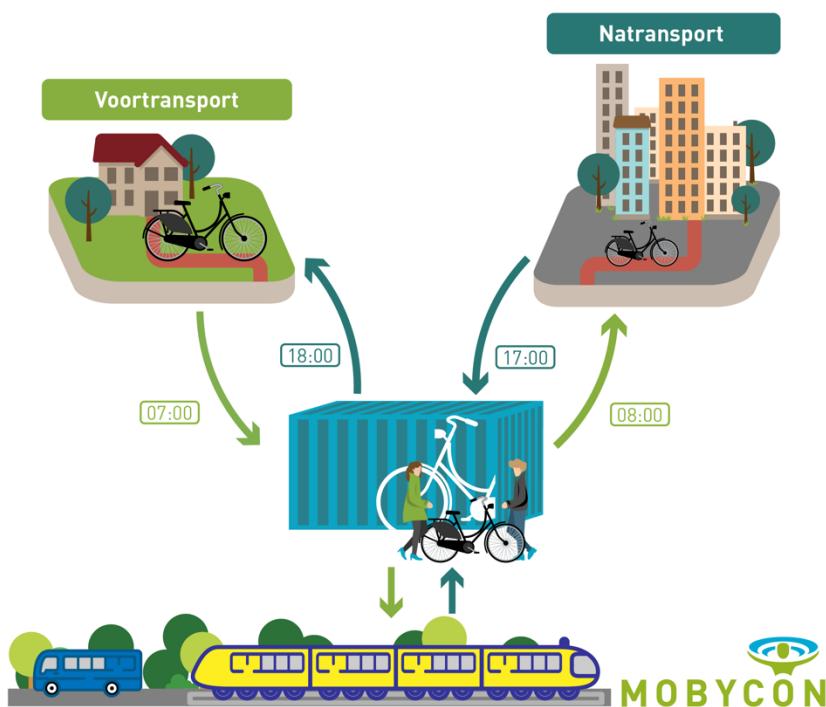
De basis van het concept de Wisselfiets is in 2018 uitgebreid onderzocht door Debora van der Nat van de TU Delft. Debora heeft aan de hand van een uitgebreide enquête de factoren bepaald die van invloed zijn op de eventuele populariteit van een dergelijk systeem. Uit dit onderzoek bleek dat een reductie van maximaal 27% haalbaar moet zijn, mits er aan een aantal voorwaarden voldaan is. Deze voorwaarden zijn onder andere een relatief volle stalling, een goede fiets en een hoog genoeg aantal deelnemers dat de fiets gebruikt in het voortransport.



De hypothese is dat de Zeezijde stalling in Leiden Centraal een goed uitgangspunt is voor een vervolgtest van de Wisselfiets door de goede combinatie van genoeg aantal deelnemers dat de fiets gebruikt in het voor- en natransport en de hoge stallingsdruk.

3.4 Het moment na COVID-19

Er heerst grote onzekerheid over toekomstige reispatronen wanneer de “normale” situatie terugkeert. Hierdoor is het niet eenvoudig een innovatief systeem als de Wisselfiets in de tijd in te plannen. Wat wel zeker is dat grote groepen mensen uit hun dagelijkse routine gehaald zijn en zodra ze weer mogen reizen veel meer open zullen staan voor een gedragsverandering. Indien de Wisselfiets pilot in Leiden op tijd klaar staat in de steigers, biedt het grote kansen invulling te geven aan gewenste gedragsverandering. Het is dus belangrijk om een de Wisselfiets pilot in de steigers te hebben staan en op precies het juiste moment in te kunnen starten. Dit plan van aanpak voorziet daarin door een gefaseerde aanpak die in hoofdstuk 5 beschreven wordt. Mochten de maatregelen langer of korter van kracht zijn dan kunnen deze fasen uiteraard op een ander moment gestart worden dan in de voorgestelde tijdsplanning in hoofdstuk 7 geopperd wordt.



Figuur 1: Conceptuele uitleg stallingsconcept

3.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 4 worden de belangrijkste lessen van overige deelfietspilots en voorlopige gesprekken met aanbieders op een rijtje gezet. In hoofdstuk 5 wordt het plan van aanpak uitgebreid beschreven. In de volgende drie hoofdstukken wordt kort ingegaan op de financiering, de tijdsplanning en de succesfactoren voor de pilot.



4. OMGEVINGSSCAN

Voordat gekozen is voor de uitwerking van de wisselfiets als concept is een omgevingsscan gedaan om te analyseren wat er speelt in de wereld van het fietsparkeren. Hiervoor zijn verschillende gesprekken gevoerd met betrokken experts. De resultaten van deze omgevingsscan zijn te vinden in de bijlage. De conclusie was dat de wisselfiets als concept op korte termijn in ieder geval de grootste kans van slagen heeft waar het gaat om het bijdragen aan het reduceren van de stallingsdruk.

4.1 Lessen uit wisselfiets pilot Amsterdam-Zuid

Het doel van het living lab in Amsterdam was het opdoen van praktische ervaring met het concept wisselfiets en om te testen of het concept überhaupt werkbaar zou zijn op grote schaal. Daartoe is een proef opgezet met 100 voortransportfietsers, 100 natransportfietsers en een totaal van 130 fietsen.

Door verschillende factoren heeft deze proef veel lessen opgeleverd, maar geen meetbare reductie in stallingsdruk. Daarvoor zijn door de Vervoerregio verschillende redenen geïdentificeerd en zijn de volgende lessen te trekken:

Het belang van voordelen voor de voortransportfietser

De voortransportfietser is de moeilijkste groep gebruikers om te interesseren aan een wisselfiets concept. Om mee te doen aan het concept zullen zij hun eigen stadsfiets thuis moeten laten. Deze fiets heeft men vaak met zorg uitgekozen en straalt een stukje van de fietsers identiteit uit. Ook is de eigen fiets betrouwbaar, afgesteld op de goede maat en kan men hem altijd en overal zonder restricties gebruiken. Het overhalen van deze fietser om over te stappen op een wisselfiets is de grootste uitdaging voor een wisselfiets pilot.

Een groot voordeel voor voortransportfietsers voor deelname aan een pilot is het aanbieden van een "premium" parkeerplek bij het station. Dit betekent dat de onzekerheid van het zoeken naar een parkeerplaats voor je fiets wordt weggenomen en de voorspelbaarheid van je reis toeneemt. Om de premium parkeerplek aantrekkelijk te maken is het van belang dat de stallingsdruk hoog is. Hierdoor moeten voortransportfietsers voor hun eigen fiets vaak zoeken naar een plekje. Dit levert onzekerheid op over de precieze duur van de reis. Hiervoor kan de wisselfiets een uitkomst bieden.

De Mahlerstalling in Amsterdam was relatief recent geopend en mede daardoor nog relatief leeg. Hierdoor was de ervaren problematiek van voortransportfietsers te laag om hen de overstap te laten maken op de wisselfiets. Bij weinig deelnemende voortransportfietsers neemt de stallingsdruk niet genoeg af. Daarom is het voor een succesvolle pilot in Leiden van belang dat de gebruikte fietsenstalling een hoge bezettingsgraad heeft of dat er andere voordelen voor de voortransportfietser zijn om het aantrekkelijk te maken.

Het belang van een goed werkend slot

Hoewel er hoge eisen werden gesteld in het programma van eisen voor de wisselfietsaanbieder bij de pilot in Amsterdam is er anekdotisch bewijs dat het slot niet voldoende betrouwbaar was. Zo was het in het begin onmogelijk om een fiets uit het rek te kiezen, maar werd er door het systeem een fiets aangewezen. Dit leidde tot (lange) zoektochten door de stalling op zoek naar de juiste fiets die open kan. Daarnaast zijn er momenten geweest waarop het slot niet wilde openen. Door dit soort fricties daalt de voorspelbaarheid van de fiets (een van de grootste voordelen van de fiets boven andere vervoersmiddelen). Hierdoor zijn deelnemers sneller afgaakt bij de pilot.



Voor een goede tweede pilot is het dus van belang dat er gebruik gemaakt wordt van een goed slot met een bewezen staat van dienst.

Het belang van voldoende deelnemers

Het werven van deelnemers voor de pilot is door aanbieder en Vervoerregio samen opgepakt. Door het innovatieve karakter van de pilot was onbekend hoeveel geïnteresseerden er nodig zouden zijn om de pilot een succes te maken. Mede door bovenstaande factoren waren er echter minder actieve gebruikers dan gehoopt en bleven veel fietsen weinig gebruikt gedurende de pilot en hierdoor geparkeerd in de stalling.

Voor een goede tweede pilot is het dan ook belangrijk dat er een grote groep geïnteresseerden geworven wordt en dat er, indien nodig, door middel van goede data-analyse regelmatig nieuwe gebruikers worden toegelaten tot de pilot.

4.2 Lessen uit Deelfietspilot Leiden

In Leiden is er een pilot uitgevoerd met deelfietsen. Het doel van de pilot was het verbeteren van de bereikbaarheid van het Bio Science Park. Hiertoe zijn er 125 fietsen in het Bio Science Park en op station Leiden Centraal geplaatst door de firma Hello Bike. Dit systeem werkte doormiddel van “dropzones” waarbij via GPS bepaald werd waar de fiets gestald kon worden. In het Bio Science Park waren 7 dropzones, rondom het station waren er 3. Het gebruik van de deelfiets viel echter tegen. Hieruit zijn de volgende lessen te trekken.

Het belang van een goed beeld van de doelgroep

Voor een succesvolle pilot is het belangrijk om goed zicht te hebben op de doelgroep. Wat is hun reisgedrag, hoe zou dat veranderd kunnen worden en wat vinden de potentiele gebruikers belangrijke voorwaarden voor deelname aan een pilot. Een aanbod-gestuurde aanpak (zet de fietsen neer en de gebruikers komen vanzelf) blijkt niet altijd te werken. Les voor de wisselfietspilot in Leiden is dat het verstandig is om meer tijd te besteden aan het in kaart brengen van de gebruiker voordat het product gelanceerd wordt.

Het belang van een goed werkend slot (ook ondergronds)

Technische belemmeringen bij het openen en sluiten van een fiets zijn niet goed voor de betrouwbaarheid van de deelfiets als vervoermiddel. Dat is gebleken bij de pilot in Amsterdam-Zuid, maar bleek ook te spelen bij de deelfietspilot in Leiden. Doordat de fietsen ondergronds werden gestald was het internet niet goed genoeg om de fietsen eenvoudig en snel te openen en sluiten. Het is dus van belang om van tevoren te zorgen dat de techniek zo goed mogelijk werkt.

Het belang van goed onderhouden fietsen

Mensen waarderen de fiets mede vanwege de voorspelbaarheid van het vervoermiddel. Als er veel (deel)fietsen defect zijn dan duurt het langer voordat de gebruiker een goed werkende fiets heeft. Dit zorgt voor onvoorspelbaarheid in de reis en kan in het ergste geval ervoor zorgen dat een gedeelte van de reis lopend afgelegd moet worden. Dit moet te allen tijde voorkomen worden. De betrouwbaarheid van de (deel of wissel)fiets zal waarschijnlijk door de afhankelijkheid van de techniek nooit even hoog worden als de eigen fiets, maar het is van belang de fietsen zo goed mogelijk te onderhouden en defecten snel te repareren. Daarnaast is de flexibiliteit van de fiets belangrijk, zoals de mogelijkheid voor het eenvoudig afstellen van het stuur en het zadel.



Het belang van duidelijke verantwoordelijkheden

Het was tijdens de deelfietspilot niet altijd duidelijk was wie er verantwoordelijk was voor de communicatie. Er zijn bij dit soort projecten altijd vele partijen betrokken. Daarom is het van belang dat de verantwoordelijkheden goed verdeeld worden of bij voorkeur duidelijk worden aangestuurd vanuit één punt of persoon. In deze pilot komt die verantwoordelijkheid in eerste instantie te liggen bij de kwartiermaker.

4.3 Lessen uit verkennende gesprekken

In het kader van dit plan van aanpak zijn er verkennende gesprekken gevoerd met potentiële aanbieders. Hierbij is verkend of de in dit PVA gewenste opzet van de pilot technisch mogelijk is en in wat voor businessmodel dit zou passen. Uit deze verkennende gesprekken is gebleken dat er weinig technische obstakels zijn voor het samenwerken met een commerciële deelfietsaanbieder. Uit de lessen van Amsterdam Zuid is gebleken dat het type fiets daar van groot belang was. Daarom is toen gekozen voor een aanbieder die een representatieve fiets kon bieden (geen standaard type deelfiets). Dit resulteerde echter in een aantal technische problemen (slot, onderhoud, systeem) die naderhand opgelost moesten worden.

In deze pilot zal getracht worden om in zee te gaan met een ervaren deelfietsaanbieder. De verwachting is dat er zich daardoor minder technische problemen zullen voordoen en er schaalvoordelen te behalen zijn. Ook is het mogelijk dat de pilot gedurende de looptijd opengesteld kan worden voor andere gebruikers van het deelfietssysteem. Hierdoor kan de wisselfietspilot gebruik maken van een bestaande groep gebruikers.

De gesprekspartners hebben beiden aangegeven dat ze de fietsen op korte termijn kunnen leveren, dat er mogelijkheden zijn om de fiets aan te passen voor deze pilot (met kleur of bijvoorbeeld bestickering). Ook kunnen de juiste maatregelen genomen worden om de pilot wel of niet open te stellen voor andere gebruikers. Beide partijen geven ook aan dat zij een bestaande klantenservice hebben waar gebruik van gemaakt kan worden gedurende de pilot. In de vervolgfase zullen verdere gesprekken gevoerd moeten worden aan de hand van het programma van eisen, en zullen verschillende partijen gevraagd worden om een aanbieding te doen.



5. PLAN VAN AANPAK: PILOT DE WISSELFIETS LEIDEN

Met het oog op de lessen uit de pilot in Amsterdam en de doorgaande gevolgen van de COVID-19 pandemie wordt in dit hoofdstuk wordt de rolverdeling gedefinieerd en worden de verschillende fasen van de pilot in Leiden uiteengezet.

5.1 Rolverdeling

Bij de planning, aanleg, beheer en onderhoud van fietsenstallingen in Nederland zijn veelal diverse partijen betrokken. Hieronder is de rolverdeling voor de Zeezijde stalling en wisselfiets pilot in Leiden in kaart gebracht. Per belanghebbende is een korte samenvatting weergegeven van hun rol rondom de fietsenstallingen van Leiden Centraal en hun bijdrage betreffende de pilot.

Provincie Zuid-Holland

De provincie Zuid-Holland is de initiatiefnemer voor de uitwerking van het Plan van Aanpak en mede opdrachtgever voor de pilot. Het heeft de ambitie om de bereikbaarheid van Zuid-Holland te borgen door te werken aan de maatschappelijke vraagstukken van morgen, en dus ook de stallingsproblematiek. De provincie zet zich in om de fiets-trein combinatie niet door stallingsproblematiek rondom stations te verstoren. Zo heeft ook de provincie het bestuursakkoord fietsparkeren bij stations ondertekend. De provincie speelt geen actieve rol bij het beheer van de Zeezijde stalling in Leiden, maar speelt een rol in de subsidieverlening voor aanleg van nieuwe stallings.

Rol: Projectverantwoordelijke

Gemeente Leiden

De gemeente Leiden is exploitant van de fietsenstalling aan de Zeezijde van Leiden Centraal en mede opdrachtgever voor de pilot. In Leiden krijgt vervoer dat zuinig omgaat met ruimte en goed is voor de leefbaarheid, duurzaamheid én bereikbaarheid een hoofdrol. De gemeente wil fietsen, lopen en openbaar vervoer verder stimuleren. Hierdoor is de gemeente druk met ontwikkelingen rondom de Agenda Autoluwe Binnenstad, de introductie van een *milieuzone* en staat open voor het experimenteren met nieuwe mobiliteitsconcepten. Zo heeft de gemeente in de Parkeervisie Auto- en Fietsparkeren Leiden 2020-2030 'de fiets' op nummer 1 gezet. Deze pilot past goed in de ambitie om aan deze doelstelling tegemoet te komen. Daarnaast is ook de gemeente via de VNG gecommitteerd aan het bestuursakkoord, waarin specifiek ruimte wordt gecreëerd voor experimenteren naar optimaal gebruik van stallingsruimte.

Rol: Projectverantwoordelijke

Aanspreekpunt/beheerder van de fietsenstalling via DZB

Beheerder Stalling

Voor een succesvolle pilot is de samenwerking met de (uitvoerende) beheersorganisatie van de stalling en de medewerkers in de stalling essentieel. Voor deelnemers van de pilot zijn de stallingmedewerkers indien nodig gemakkelijk aan te spreken gedurende het wisselen van de fietsen. De stallingmedewerkers functioneren met name als een eerste bron van informatie, maar, kunnen bij complexere vragen altijd doorverwijzen naar digitale communicatiemiddelen en/of de klantenservice van de aanbieder.



De stallingsmedewerkers faciliteren het gemakkelijk uit wisselen van de fietsen door ervoor te zorgen dat de fietsen er geordend bij staan en onderhoudskwesties worden gesigneerd. Ook proberen zij het vak waar de wisselfietsen gestald zullen worden vrij te houden van overige fietsen (waar mogelijk).

Rol: Basis informatievoorzieningen en faciliteren uitwisselen fietsen.

Kwartiermaker

Uit de pilot in Amsterdam Zuid kwam naar voren dat een gedegen kwartiermaker essentieel is voor de communicatie en soepele voortgang van het project. De kwartiermaker heeft een coördinerende rol in de opstartfase en is het aanspreekpunt voor alle betrokken partijen die onderdeel uitmaken van de pilot. De kwartiermaker wordt namens de opdrachtgevers aangesteld en functioneert als contactpersoon voor de opdrachtgever, coördineert het vinden van de passende aanbieder, initieert de projectgroep en zit deze voor, heeft het overzicht over het proces en de planning.

Rol: Procesbegeleiding en projectmanagement in opstartfase

Leiden Bio Science Park/Bereikbaar Haaglanden en Rijnland

Alle ondernemers in het gebied rondom Leiden Centraal zijn gebaat bij een uitstekende bereikbaarheid. Door de locatie van het Bio Science Park ten opzichte van het station zijn sommige bedrijven niet goed bereikbaar per voet alleen, en is de combinatie met de fiets noodzakelijk. Recentelijk is het aantal stallingsplaatsen bij het station uitgebreid, maar voornamelijk aan de centrumzijde van het station. Door het aanbod in voor- en natransport te verbeteren kunnen meer mensen verleid worden met de trein in combinatie met de fiets te reizen, wat ten goede komt aan de bereikbaarheid van het Bio Science Park.

Gedurende de wisselfietspilot worden de ondernemers van het Bio Science Park in eventuele samenwerking met Bereikbaar Haaglanden en Rijnland betrokken bij de pilot. Indien geïnteresseerd kunnen werkgevers deelnemen aan de pilot (met name interessant voor natransport fietsers). Om werkgevers niet te vaak te benaderen met voorstellen ten behoeve van de bereikbaarheid zien we extra waarde in het koppelen van de wisselfiets pilot aan de bestaande campagne Ways2go (samenwerking van o.a. provincie Zuid-Holland en Bereikbaar Haaglanden en Rijnland). Hun branding en communicatiekanalen kunnen we inzetten bij het promoten van en informeren over de pilot.

Rol: Ondersteuning werving deelnemers pilot (natransportfietsers)

De Leidse inwoner(s)/gebruiker

Het succes van de pilot valt of staat bij de gebruikerservaring. Gemak en uitproberen staan hierbij voorop, in de gehele pilot staat de gebruiker centraal. De insteek van de pilot is om de gebruikservaring van de ketenreis fiets-openbaar vervoer en visa versa te optimaliseren. Onder andere door het organiseren van een focus groep voordat de pilot gestart wordt, zodat de wensen van de gebruiker goed gebruikt worden bij het inrichten van de pilot.

Rol: Deelnemers pilot (voortransport fietsers)

Aanbieder

De aanbieder van de fietsen is een gedegen partij die niet alleen meewerkt vanuit commercieel oogpunt, maar ook intrinsiek geïnteresseerd is in het testen van het concept. De aanbieder denkt slim mee, is flexibel, heeft ervaring met het aanbieden van deelmobiliteit en heeft kennis over slimme sloten.



De aanbieder voorziet in de fietsen, faciliteert de werving, levert de technische faciliteiten die nodig zijn voor de pilot en is verantwoordelijk voor de klantenservice voor de gebruikers van de pilot.

Rol: Aanbieden fietsen, onderhoud, marketing en klantenservice

5.2 Fase 1: Kwartiermaken

In de eerste fase wordt de basis gelegd voor een succesvolle pilot. Om de pilot soepel te laten verlopen is het van belang om het overzicht, de planning en de samenwerking te coördineren. We raden aan om gedurende de pilot een kwartiermaker in te stellen die als het aanspreekpunt functioneert en gedurende de pilot gemiddeld twee dagen in de week beschikbaar is.

Kwartiermaker

De kwartiermaker coördineert het **opzetten van de pilot** en zorgt voor de afstemming en **communicatie** tussen de betrokken partijen. Hierbij moet gedacht worden aan het voeren van gesprekken met potentiële aanbieders, het **selecteren van een shortlist** aan aanbieders en het coördineren van het inkoopproces binnen de gemeente of provincie. De kwartiermaker zal ook het eerste **aanspreekpunt** worden voor de beheerders in de stalling, geïnteresseerde ondernemers op het Bio Science Park en potentiële andere partners voor de werving van deelnemers.

Gebruikersonderzoek

De kwartiermaker zal in de beginfase ook twee focusgroepen opzetten met potentiële gebruikers van de wisselfiets. Deelnemers aan de eerste focusgroep zullen geworven worden in de wijken waarvandaan de meeste gebruikers van de Zeezijde stalling komen. Deze focusgroep zal zich richten op de voorwaarden en drijfveren van voortransportfietsers om mee te doen aan de proef. De tweede focusgroep zal zich richten op werknemers van het Bio Science Park en wat hen kan overhalen om deel te nemen en hun eventuele stationsfiets weg te halen gedurende de proef. Op basis van de uitkomsten van deze focusgroepen kunnen er nog zaken gewijzigd worden in de opzet van de pilot, zoals een eventuele beprijzing of het type fiets.

Projectgroep

Om regelmatige afstemming tussen de verschillende partijen te faciliteren initieert de kwartiermaker vanaf de start van de pilot een zes-wekelijkse projectgroep. Binnen de projectgroep nemen betrokken partijen deel door middel van een vaste afgevaardigde. Binnen deze projectgroep wordt de voortgang besproken, worden tussenresultaten gedeeld en eventuele knelpunten besproken. Voor de projectgroep wordt de volgende structuur voorzien:

- voorzitter: Kwartiermaker;
- kernteam: Provincie Zuid-Holland, gemeente Leiden;
- projectteam: Bereikbaar Haaglanden en Rijnland, aanbieder fietsen.

Het kernteam komt zes-wekelijks bij elkaar, het projectteam wordt uitgenodigd indien noodzakelijk.

Selectie aanbieder

De kwartiermaker neemt het initiatief om verschillende aanbieders, waarvan de verwachting is dat ze voldoen aan de basiseisen van de wisselfietspilot, uit te nodigen voor kennismakingsgesprekken. Beide opdrachtgevers sluiten bij de gesprekken met de mogelijke aanbieders aan.

Systeemtest

Wanneer de aanbieder is aangetrokken en alle technische vereisten zijn afgestemd zorgt de kwartiermaker ervoor dat de pilot systeemtechnisch wordt getest. Dit doet de kwartiermaker door het opzetten van een



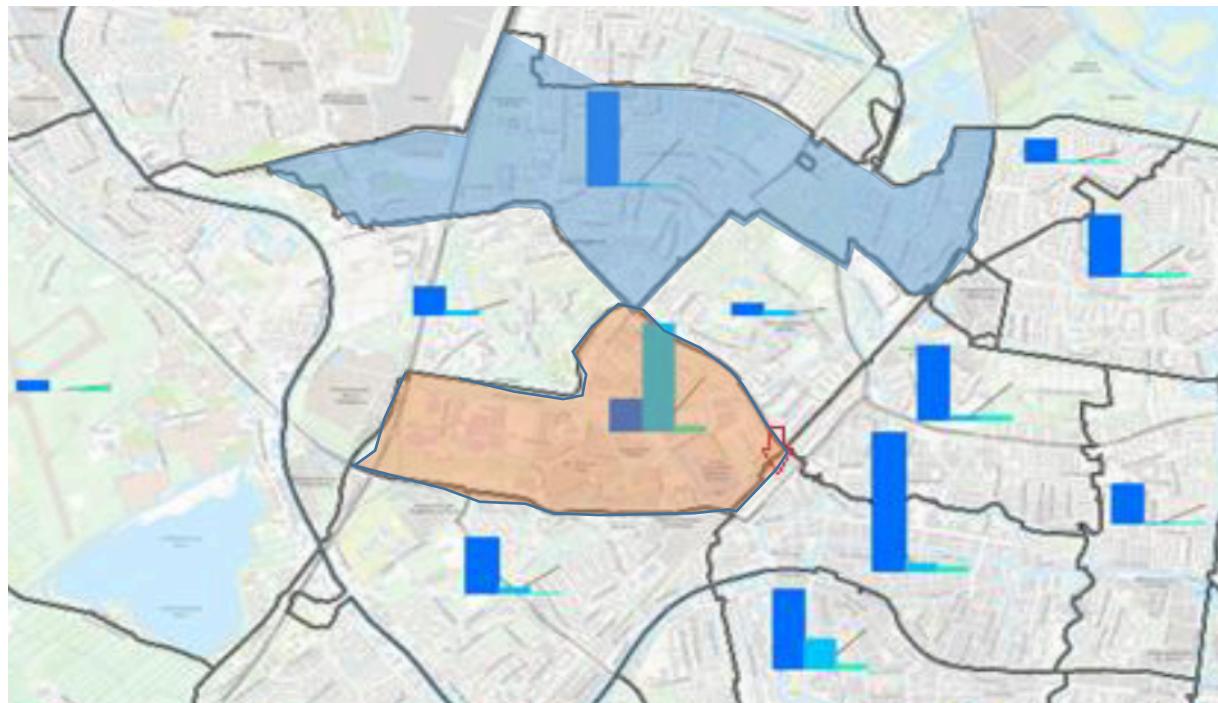
testperiode van 2 tot 4 weken. Voor het testen van de pilot wordt een testopstelling opgebouwd en worden enkele gebruikers, circa 20 voor- en natransportfietsers, geworven. Hierbij gaan we er voor alsnog van uit dat er intern voldoende animo en bereidheid is onder medewerkers van de gemeente Leiden en provincie Zuid-Holland.

De test biedt de mogelijkheid om alle (technische) aspecten van de pilot te valideren, waaronder de app, de fiets, het uitwisselen van de fietsen en het gebruikersgemak. De test biedt de mogelijkheid om eventuele mogelijke problemen direct op te pakken en de pilot te optimaliseren voordat de pilot “live” gaat. Wanneer de pilot van start gaat en wordt uitgerold kunnen we er hierdoor op vertrouwen dat alles naar behoren werkt en gebruiksvriendelijk is. Aangezien het van belang is dat de pilot soepel verloopt is het advies om deze fase spoedig te starten.

5.3 Fase 2: Werving en selectie

Voor een succesvolle pilot zijn deelnemende gebruikers essentieel. De werving en selectie voor deelnemers voor de pilot wordt idealiter gestart wanneer er binnen het kernteam overeenstemming is over het geschikte start moment. De verwachting is dat een aangepast advies van de Rijksoverheid, omtrent het thuiswerken, hierbij van belang is.

We onderscheiden twee groepen deelnemers: voortransportfietsers en natransportfietsers. De doelgroep betreft iedereen die regelmatig met het openbaar vervoer-fiets combinatie reizen en/of personen die overwegen van het openbaar vervoer-fiets combinatie gebruik te maken. Hierbij kan de fiets zowel in het voortransport als in het natransport een rol spelen. Binnen deze potentiele brede doelgroep zijn *Young Urban Professionals* een primaire kansrijke subgroep omdat die vatbaar is voor zijn innovatieve concepten als *early adopters*. Uit het parkeeronderzoek van de gemeente Leiden blijkt dat er een grote groep voortransportfietsers uit de wijken Poelgeest en Oranjepark in Oegstgeest gebruik maakt van de Zeezijde stalling. Ook veel werknemers van het Bio Science Park maken gebruik van de stalling in het natransport. Deze twee groepen behoren dan ook tot de primaire groep van potentiele deelnemers.



Figuur 2: Voortransportfietsers (blauw gebied) en natransportfietsers (oranje gebied) (bron: Gemeente Leiden)



De potentiële deelnemers zijn op verschillende manieren te bereiken. Zoals het lanceren van een website, of aansluiten bij al bestaande platforms zoals bijvoorbeeld de Ways2go campagne, waar geïnteresseerden zich door middel van een vragenformulier kunnen aanmelden voor de pilot en/of op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken. Aan de hand van enkele vragen worden de deelnemers geselecteerd of geformuleerd dat men op dit moment niet aan de passende criteria voldoet. De definitieve criteria worden in het programma van eisen opgenomen maar van deelnemers wordt in ieder geval verwacht dat ze minimaal 2 à 3 dagen per week via station Leiden Centraal reizen.

Door middel van een campagne in de fietsenstalling(en) rond Leiden Centraal worden (**natransport**) deelnemers voor de pilot geworven. Het werven van deelnemers vindt in de stalling plaats door middel van de inzet van duurzaam afbreekbaar promotiemateriaal dat aan de geparkeerde fiets kan worden bevestigd, flyers en posters. We werven ook doelgericht door het inzetten van de sociale mediakanalen van zowel gemeente, provincie als Bereikbaar Haaglanden en Rijnland. De werving vindt minimaal twee weken op een actieve wijze plaats, in de stalling, in print media en digitaal. Indien nodig geven we de werving een extra boost of wordt het werven juist stilzwijgend voortgezet door middel van posters en de website. Alle communicatiemiddelen zijn in het Nederlands en Engels beschikbaar. Via deze wijze worden ook niet-Nederlands sprekende reizigers geïnformeerd, bijvoorbeeld internationale werknemers die werken in het Bio Science Park werken.

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat de focus ligt op het werven van **voortransportfietsers** en mensen die op dit moment een stationsfiets gebruiken in hun reis. Voor het werven van de voortransportfietsers moet er worden gedacht aan het schriftelijk informeren van de inwoners in de wijken waarvan het bekend is dat een groot percentage van de bewoners naar/via Leiden Centraal reist.

Voor het werven van natransportfietsers met een stationsfiets wordt de samenwerking gezocht met Bereikbaar Haaglanden en Rijnland. Door hun uitgebreide netwerk van werkgevers in de directe omgeving van Leiden Centraal, en met name in het Bio Science Park, kan Bereikbaar Haaglanden en Rijnland als contactpersoon functioneren tussen (middelgrote tot grote) bedrijven gelegen op fietsafstand van het station. Bij voorkeur zijn dit bedrijven waar veel *Young Urban Professionals* werkzaam zijn. Door middel van dit contact kunnen werknemers worden uitgenodigd om deel te nemen aan de pilot.

Daarnaast kunnen ook specifiek fietsen die relatief lang in de stalling staan gelabeld worden met een verwijzing naar de wisselfiets pilot. Om zo deelname onder deze doelgroep te vergroten.

Om de aantrekkelijkheid van deelname aan de pilot te vergroten wordt aangeraden om een **spelelement** toe te voegen aan de pilot. Te denken aan een systeem waarbij een hoog gebruik én deelname aan de enquêtes punten oplevert waarna er aan het eind van de rit een passende prijs te winnen is.

Naar aanleiding van de promotionele acties op, in, en rondom de fietsenstalling van station Leiden Centraal én door de samenwerking met de werknemers zal er een groep van geïnteresseerde deelnemers tot stand komen. Wanneer er voldoende voortransportfietsers én natransportfietsers zich hebben aangemeld voor deelname aan de pilot kan de startdatum worden gedefinieerd. Het streefgetal is zowel 100 voortransportfietsers én 100 natransportfietsers. Hierbij is een over-inschrijving voor de pilot van toegevoegde waarde is, het opstellen van een reservelijst is dan ook wenselijk. Indien er gedurende de pilot blijkt dat de pool met actieve gebruikers dient te worden aangevuld of kan worden opgeschaald kan uit de reservelijst worden geput.



5.4 Fase 3: Start en uitrol pilot

We lanceren de pilot gezamenlijk met de deelnemers. In de ochtend vindt er een kick-off moment plaats. Het is een feestelijk moment waarbij de pilot wordt gestart. Alle betrokken partijen zijn hierbij aanwezig. Na deze kick-off staat de dag in het teken van uitproberen. Alle deelnemers kunnen gedurende het tijdstip dat het hen uitkomt (met begeleiding) kennismaken met de pilot, het wisselen van de fietsen uit proberen en vragen stellen op locatie. Hierdoor weten we zeker dat iedereen weet hoe het systeem werkt. De kick-off krijgt ook aandacht op verschillende (sociale)mediakanalen door het delen van foto's en video. Via deze wijze worden ook alle deelnemers van de pilot die niet bij de kick-off of gedurende de dag aanwezig konden zijn op de hoogte gesteld.

De deelnemers worden gedurende de pilot tweemaandelijks geënquêteerd over hun ervaringen tot dan toe. De informatie die wordt opgehaald aan de hand van deze enquêtes draagt bij aan het professionaliseren van het concept. Indien mogelijk worden verzoeken en suggesties van de deelnemers opgepakt door de betrokken partijen. Deelname aan de pilot dient zo soepel mogelijk te verlopen. Tussen de start en het einde van de pilot zitten minimaal 6 maanden.

5.5 Fase 4: Evaluatie

Het doel van de pilot is meervoudig. Uiteraard zijn er wederom een aantal technische en operationele vraagstukken die beantwoord moeten worden. Zo is het van belang om het aantal bufferfietsen te optimaliseren en ervoor te zorgen dat de Wisselfiets systeemtechnisch goed werkt. Daarnaast zijn er echter ook een aantal interessante beleidsvraagstukken die getest kunnen worden door middel van de pilot:

1. Ten eerste is deze pilot gericht op de gebruikerservaring. Hoe vinden de deelnemers het systeem, is het concept begrijpelijk, eenvoudig in gebruik en biedt het een goed alternatief voor een eigen/stationsfiets. Ook willen we onderzoeken welke factoren meespelen in het wel of niet meedoen aan een dergelijk concept (succesfactoren).
2. Ten tweede is de bedoeling van de pilot dat mensen een hogere waardering voor hun (keten)reis krijgen. Dit wordt bepaald op basis van de enquêtes die ingevuld worden door de deelnemers. De hypothese is dat een ketenreis wordt geoptimaliseerd door het feit dat er niet meer gezocht hoeft te worden naar een fietsparkeerplaats waardoor de voorspelbaarheid van de reis wordt vergroot. Daarnaast wordt er een hoge kwaliteit fiets geboden (ook in het natransport) waardoor de waardering toeneemt.

Tijdens de pilot wordt veel data verzameld en de stallingsdruk geëvalueerd. Het onderzoeksgedeelte van de pilot wordt in eerste instantie getrokken door de kwartiermaker. Hierin wordt samengewerkt met kennisinstellingen uit de provincie Zuid-Holland. Bij het evalueren van de pilot en onderzoeksdata kan gedacht worden aan het samenwerken met academische partners zoals de Haagse Hogeschool en de TU Delft. Het is voorzien dat enkele afstudeerders deze pilot kunnen gebruiken als afstudeeronderwerp. De **opdrachtgever** draagt er in samenwerking met de **academische partners** zorg voor dat de enquêtes worden opgesteld (in het Nederlands en Engels), uitgezet en worden geëvalueerd. De **opdrachtgever** is ook verantwoordelijk voor de privacyverklaring en behandeling en opslag van de data. De data wordt nimmer ter beschikking gesteld aan andere partijen behalve aan het projectteam. Aan het einde van de pilot voorziet de **opdrachtgever** in een onderzoeksrapport waarin de uitkomsten van de enquête en opgehaalde data beknopt wordt weer gegeven.



5.6 Beëindiging Pilot

In de aanbesteding zal een clausule ter beëindiging van de pilot opgenomen worden. Hierin behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de pilot eenzijdig te beëindigen. Redenen hiertoe zijn:

- onvoldoende gebruikers;
- voortdurende technische problemen;
- indien de aanbieder zich niet houdt aan overige afspraken, vastgelegd in het PVE.

Indien de pilot voortijdig wordt beëindigd zal er door de **opdrachtgever** een financiële regeling getroffen worden met de **aanbieder**, waarbij afhankelijk van de reden tot afbreken van de pilot een vergoeding voor gemaakte kosten uitbetaald kan worden aan de aanbieder.



6. FINANCIERING

De kosten voor deze pilot worden in eerste instantie gedragen door de **provincie Zuid-Holland** en de **gemeente Leiden**. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvraag en selectie van een gepaste aanbieder. De precieze kostenverdeling bepalen beide partijen onderling. Kosten voor projectmanagement, dataverzameling en evaluatie worden ook gedragen door de **provincie Zuid-Holland** en de **gemeente Leiden**.

Kosten voor de stallingsruimte worden door **gemeente Leiden** gedragen. Vanwege het niet-commerciële karakter van de pilot zijn eventuele standaardregels voor het aanbieden van deelfietsen in de stalling niet van toepassing.

In de uitvraag wordt het bijgevoegde programma van eisen opgenomen. Alle aanbieders worden geacht hieraan te voldoen. Daarna worden de offertes beoordeeld aan de hand van een nader op te stellen afwegingskader. Hierbij zullen de geuite wensen uit het PVE bijdragen aan een hogere beoordeling van een aanbieder.

Vanwege het innovatieve karakter van de pilot wordt de uitvraag bij voorkeur meervoudig onderhands aanbesteed. Er zijn verschillende partijen die interesse hebben getoond, maar gezien de huidige marktsituatie is er een grote kans dat er nog andere partijen geïnteresseerd zullen zijn in de pilot. Onder potentiele aanbieders zijn "traditionele" deelfietsaanbieders, "lease-fiets"-aanbieders en eventuele nieuwe spelers. De kwartiermaker is verantwoordelijk voor het voeren van verkennende gesprekken en het opstellen van een shortlist van potentiele aanbieders.

De totale kosten van de pilot met een doorlooptijd van 6 maanden worden geschat op 25.000 – 50.000 euro, afhankelijk van looptijd en type aanbieder. Dit is exclusief de kosten voor de kwartiermaker, die eventueel binnen de eigen organisatie gevonden kan worden. De kosten van dit project zijn niet insignificant. Gegeven de zeer hoge kosten van uitbreiding van (ondergrondse) stallingscapaciteit (tot 3-4.000 euro per stallingsplek) en de hieraan gekoppelde onderhoudskosten zijn de kosten van deze pilot echter relatief laag. De bijdrage die hiermee geleverd wordt aan de ontwikkeling van het product en de berekende maximale reductie in stallingsdruk van zo'n 27% zorgt ervoor dat dit een goede investering zal zijn in de toekomst van het fietsparkeren in Nederland.



7. TIJDSPLANNING

In dit hoofdstuk wordt een tijdsplanning voor de voorbereiding van de pilot gepresenteerd, van het aantrekken van een aanbieder tot de start van de pilot. Deze tijdsplanning start bij de verwachte datum dat de kwartiermaker definitief van start gaat. In de planning worden drie hoofdstappen onderscheiden. Deze tijdsplanning is uiteraard afhankelijk van eventuele verlenging van anti-Coronamaatregelen en moet flexibel zijn. Mochten de stallingen niet vol genoeg raken wordt aangeraden de pilot voor langere tijd uit te stellen.

Het advies is om de pilot minstens 6 maanden te beslaan. Het moet namelijk aantrekkelijk genoeg zijn voor de natransportfietsers om een eventuele stationsfiets uit de stalling te halen. Daarnaast is het ook van belang dat het concept voldoende wordt getest en er voldoende gelegenheid is om gedragsverandering te faciliteren. Ten slotte dient de gehele pilot geëvalueerd te worden. In samenwerking met de kwartiermaker en betrokken kennisinstellingen voorziet de opdrachtgever in een onderzoeksrapport waarin de uitkomsten van de enquête en opgehaalde data beknopt wordt weer gegeven (zie 5.5 fase 4: Evaluatie).

Planning pilot	Week	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
Fase 1: Kwartier maken																																	
Afstemming beheerder																																	
Aantrekken aanbieder		x	x	x	x																												
Afstemming aanbieder				x	x	x	x	x	x	x																							
Systeem test																x	x																
Fase 2: Werving en selectie																																	
Promotie/communicatie pilot								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Deelnemers werven									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Start enquête afnemen																							x	x									
Analyse enquête																							x	x									
Deelnemers accounts aanmaken																							x	x									
Deelnemers informeren																							x	x									
Fase 3: Start pilot																																	
																								x	x								



8. WANNEER IS DE PILOT EEN SUCCES?

Gezien het karakter van de proef is het doel van het project het leren over het concept. De pilot kan dus een succes genoemd worden als er duidelijke lessen te trekken zijn waarmee toekomstige productontwikkeling of uitrolstrategie verder geholpen kan worden.

De pilot is een succes als vastgesteld wordt wat de factoren zijn die de waardering van het concept positief en negatief beïnvloeden. Bijvoorbeeld als vastgesteld kan worden dat het aantal fietsen in de buffer onvoldoende is gebleken levert dat waardevolle informatie op voor een toekomstige uitrol van een dergelijk systeem.

Indien het systeem succesvol getest wordt is het zaak om een verdere uitrolstrategie te bepalen. Wil dit concept echt een bijdrage leveren aan de bereikbaarheid van Nederland is het van belang dat het landelijk wordt uitgerold. Er zijn al signalen dat verschillende steden geïnteresseerd zijn in het concept. Indien daar ook succesvolle experimenten uitgevoerd kunnen worden is het mogelijk dat de aanbieder (of een andere partij) het systeem landelijk in de markt kan zetten als vervanging van stationsfietsen en als aanvulling op het OV-fiets aanbod.

Hierbij is het van belang dat onderkend wordt dat iedere stad en ieder station anders is en een ander verplaatsingspatroon kent. Voor een goed werkend systeem is de balans tussen voor- en natransport fietsers cruciaal. In hoeverre deze balans het succes ook echt bepaald zal duidelijk worden uit deze pilot.



9. BIJLAGEN

9.1 Omgevingsscan

Bestaande initiatieven, innovaties en kansrijke producten die bijdragen aan de doelen van de gemeente Leiden en de provincie Zuid-Holland, meer fiets met minder gestalte fietsen, zijn geïnventariseerd. Per product geven we beknopt de voordelen, nadelen en haalbaarheid weer voor de situatie rondom Leiden Centraal.

Meer OV-fietsen

Voordelen: Door meer fietsen beschikbaar te stellen, kunnen er meer mensen gebruik maken van de OV-fiets, met name in het natransport.

Nadelen: Prijs van de OV-fiets is voor regelmatig gebruik vanaf hetzelfde station relatief hoog en hierdoor niet concurrerend met een stationsfiets. Ook kan men de fiets niet voor een langere tijd mee naar huis toe nemen, hierdoor is de fiets minder aantrekkelijk voor station-thuis verkeer.

Haalbaarheid: Meer OV-fietsen stimuleert het gebruik van de openbaar vervoer-fiets combinatie, daarentegen neemt de stallingsdruk niet af wanneer er meer OV-fietsen worden aangeboden op het station. Het is niet haalbaar om het aanbod van OV-fietsen op station Leiden Centraal onbeperkt uit te breiden in verband met de beschikbare ruimte.



OV-fiets @Home

Voordelen: Door meer fietsen beschikbaar te stellen kunnen er meer mensen gebruik maken van de openbaar vervoer-fiets combinatie. OV-fietsen worden vaak efficiënter benut dan privé fietsen.

Nadelen: Beperkingen in het gemak van de reiziger door het handmatig in- en uitchecken.

Haalbaarheid: Meer OV-fietsen stimuleert het gebruik van de openbaar vervoer-fiets combinatie, daarentegen neemt de stallingsdruk niet af wanneer er meer OV-fietsen worden aangeboden op het station. Het is niet haalbaar om het aanbod van OV-fietsen op station Leiden Centraal onbeperkt uit te breiden in verband met de beschikbare ruimte.

Beprijzen fietsparkeren

Voordelen: Reizigers overwegen eerder om gebruik te maken van ander voortransport (lopen, bus, tram etc.) om naar het station te komen wanneer de kosten voor het fietsparkeren toenemen ook wordt het langdurig stallen van fietsen minder aantrekkelijk. Daarnaast zorgt het beprijen van fietsparkeren voor hogere inkomsten voor stallingen.

Nadelen: Tijdverlies en ongemak voor de gebruiker in verband met het registeren van de fiets bij het parkeren. Hogere operationele kosten voor het beheren van de stalling en grote kans toename foutief geparkeerde fietsen buiten de stallingen.

Haalbaarheid: Op dit moment hangt er over het algemeen geen prijskaartje aan het parkeren van de fiets in de stallingen rondom Leiden Centraal.

In de toekomst kan er worden ingezet op 24 uur gratis parkeren waarna men dient te betalen, hier dienen we stallingen wel op te worden aangepast en op juiste wijze worden geëxploiteerd. De nieuwe Lorentz stalling is hier alvast op voorbereid. De gemeente Leiden staat positief over het beprijen van fietsparkeren na het stallen van de fiets voor 24 uur.



Verkorten maximale fietsparkeerduur in fietsenstalling

Voordelen: Het zal mensen afschrikken om voor langere tijd hun fiets te stallen en de stalling zal niet meer zomaar als ‘fietschuur’ gebruikt worden. Spookfietsen zullen verdwijnen, waardoor er meer plek in de stalling beschikbaar is.

Nadelen: Handhavingskosten +/- €45,- per fiets (gebaseerd op situatie van de gemeente Amsterdam).

Haalbaarheid: Op dit moment wordt er actief gehandhaafd. Het is de vraag of de handhaving verder geoptimaliseerd kan worden.



Verbreden hart-op-hart afstand fietsrekken

Voordelen: Door de afstanden tussen fietsklemmen te verbreden zullen niet standaard fietsen minder fietsparkeerproblemen veroorzaken.

Nadelen: Doordat er meer ruimte tussen de fietsklemmen zit zullen er minder fietsplekken op hetzelfde oppervlakte passen.

Haalbaarheid: Bestaande stallingen zullen hier op aangepast moeten worden. Dit is een zeer ingrijpende maatregel hoewel de winst met betrekking tot de parkeerdruk gering is.

Lopen stimuleren

Voordelen: Met name op kortere afstanden zal door het stimuleren van lopen het fietsgebruik afnemen.
Nadelen: Het stimuleren van lopen heeft alleen invloed op korte afstanden. Dit is een kleine doelgroep van het aantal reizigers naar het station. Hierdoor zal de winst met betrekking tot de parkeerdruk gering zijn.

Haalbaarheid: Het uitvoeren van een campagne om lopen te stimuleren is op korte termijn haalbaar, dient bestendig te worden voor een langer termijneffect. Wel blijft de parkeerdruk winst minimaal.



Spreiding stationsgebruik

Voordelen: Door kleine stations in de omgeving van Leiden Centraal aantrekkelijker te maken zal de druk op het station Leiden Centraal afnemen.

Nadelen: Logistiek is dit lastig te realiseren. Het treinverkeer zal moeten worden aangepast en intercity's zullen meer stops moeten maken. Dit heeft een negatief effect op de reistijd van vele reizigers.

Haalbaarheid: Op korte termijn zeer lastig om te realiseren.



Wisselfiets

Voordelen: Potentieel groot effect op het verlagen van de fietsparkeerdruk. Combineren van voortransport reizigers (wijken Poelgeest en Oranjepark) en natransport reizigers (Bio Science Park).

Nadelen: Is nog geen bewezen concept. Vereist veel gedragsverandering van gebruikers, met name in het voortransport.

Haalbaarheid: Met een proef van enkele fietsen kan relatief eenvoudig het effect op de fietsparkeerdruk in kaart worden gebracht.

Doelgroepen deelfietsen

Voordelen: Door specifiek in te zetten op bepaalde doelgroepen, kan een deelfietsabonnement beter aansluiten bij een specifieke doelgroep.

Nadelen: Deelfietsen aanbieden aan een gesloten doelgroep is niet gemakkelijk op te schalen. Tevens zullen er meer deelfietsen geparkeerd worden in de omgeving van het station waardoor de fietsparkeerdruk niet afneemt.

Haalbaarheid: Met een proef van enkele fietsen relatief eenvoudig uit te voeren. Hierbij doet zich echter niet onder alle omstandigheden een verlagen van de fietsparkeerdruk voort, eerder een toename.

Deelsteps

Voordelen: De steppen zijn kleiner dan een fiets en nemen hierdoor minder ruimte in beslag.

Nadelen: Ervaringen vanuit het buitenland tonen aan dat de steps kwetsbaar zijn en met name veel gebruikt worden tijdens de avonduren.

Haalbaarheid: Vele type elektrische steps zijn nog niet legaal toegestaan in Nederland.

Privé steps promoten

Voordelen: De steppen zijn kleiner dan een fiets en nemen hierdoor minder ruimte in beslag.

Nadelen: Reizigers dienen bereid te zijn om te investeren in een step terwijl velen al een fiets bezitten. Ook is de step op langere afstand minder aantrekkelijk in gebruik dan de fiets.

Haalbaarheid: Het uitvoeren van een campagne om steppen naar het station te stimuleren is op korte termijn haalbaar. De verwachting is dat een verlaging van de parkeerdruk minimaal is.



9.2 Klantreis

In deze bijlage wordt een concept geschetst voor de zogenaamde klantreis. Hierin wordt onder andere de werving en selectie, het gebruik, maar ook de beëindiging besproken. De rollen van de verschillende stakeholders worden bepaald voor iedere fase van de klantreis. Van deze klantreis kan beargumenteerd afgewezen worden door de aanbieder.

Werving

Randvoorwaarden

De pilot dient aan de volgende randvoorwaarden te voldoen:

- deelname aan de pilot is altijd gratis voor deelnemers. Tenzij blijkt uit de focusgroep dat de betaalbereidheid voor natransporters groot is;
- de pilot is gericht op zowel voortransport- als natransportfietsers;
- de voortransportfietsers zijn bewoners die op dit moment met de fiets naar het station toe reizen. Deze groep wordt d.m.v. huis-aan-huis flyers en sociale media-advertenties benaderd met behulp van de **provincie Zuid-Holland, gemeente Leiden (en Oegstgeest) en Bereikbaar Haaglanden en Rijnland**;
- natransportfietsers zijn werknemers die op dit moment met de fiets naar werk reizen en gebruik maken van een stationsfiets. Deze groep wordt met behulp van **provincie Zuid-Holland, gemeente Leiden en Bereikbaar Haaglanden en Rijnland** benaderd;
- deelnemers worden geacht hun huidige stationsfiets niet meer te gebruiken en gedurende hun deelname aan de pilot te verwijderen uit de stalling. Hiervoor is het nodig dat de pilot een voldoende lange loopduur heeft (min. 6 maanden).

Selectie

Selectiecriteria

- De deelnemer (voortransport- of natransportfietser) aan de pilot reist gemiddeld minimaal 2 à 3 dagen per week via station Leiden Centraal.
- De deelnemer (voortransport- of natransportfietser) heeft de intentie om gedurende de volledige looptijd deel te nemen aan de pilot.
- De deelnemer (voortransport- of natransportfietser) geeft toestemming voor de inzage in hun fiets gebruikdata door de kwartiermaker, en aanbieder. Data wordt geaggregeerd aangeleverd aan de opdrachtgever.
- De deelnemer (voortransport- of natransportfietser) vult minimaal elke twee maanden een enquête omrent het reisgedrag, gebruikersgemak en ervaringen van de pilot.

Voortransportfietser:

- reist bij voorkeur nu gedurende de spits (voor 09:00 en na 16:00) per fiets tussen huis en het station; of
- woont op fietsbare afstand maar reist gedurende de spits met een andere vervoersmodaliteit (bijv. per auto of openbaar vervoer).



Natransportfietser:

- reist nu bij voorkeur per fiets van het station naar het werk en is in het bezit van een stationsfiets. De stationsfiets wordt uit de stalling gehaald en wordt gedurende de pilot niet als stationsfiets gebruikt. De voorkeur gaat ook uit naar mensen met vaste werktijden;
- of
- werkt op fietsbare afstand van Leiden Centraal maar reist nu gedurende de spits met een andere vervoersmodaliteit (bijv. per auto of te voet).

Gebruik

Na het werven en selecteren van de **deelnemers** voor de pilot worden de deelnemers geregistreerd door de **aanbieder**. Vanaf dit moment vindt al het contact omtrent de fiets tussen de **deelnemer** en de **aanbieder** plaats door middel van een helpdesk.

De **voortransportfietser** gebruikt de fiets als het ware haar eigen fiets. Iedere deelnemer wordt gevraagd om goed voor de fiets te zorgen. Dit betekent dat de fiets veilig gestald wordt, indien mogelijk door de fiets vast te zetten door middel van het eventueel bijgeleverde insteek-kettingslot.

De **natransportfietser** gebruikt de fiets alsof het een fiets in bruikleen is, vergelijkbaar met het huidige ov-fiets systeem. De fiets kan gebruikt worden naar believen maar moet binnen 36 uur weer in de stationsstalling worden gestald. In het weekend geldt er een uitzondering. Dan mag de fiets gebruikt worden zolang men wil. Wel moet de fiets worden ingeleverd aan het eind van het weekend (voor het vertrek van de laatste trein van Leiden Centraal), zodat de volgende ochtend alle fietsen weer meedraaien in het uitwisselingsysteem.

Het is expliciet niet mogelijk om accessoires *permanent* toe te voegen aan de fiets. Bij ieder inlevermoment zal de fiets zonder accessoires teruggebracht worden. Tijdelijk een kinderzitje monteren is dus wel toegestaan.

De **aanbieder** van de fietsen is verantwoordelijk voor het onderhoud. Wanneer de deelnemer een defect aan de fiets ervaart gedurende het gebruik, kan de fiets worden ingeleverd bij het **uitwisselpunt** op Leiden Centraal. Hier zal de deelnemer direct een nieuwe fiets ter beschikking krijgen en het defect wordt op het station verholpen. Dit betekent dat wanneer een deelnemer bijvoorbeeld een lekke band heeft de deelnemer zelf verantwoordelijk is om de fiets in te leveren bij het uitwisselpunt. Het is geen vereiste, maar wel een wens voor de **aanbieder** om een mobiele reparatieservice (aan huis) te leveren.

Gebruikerscriteria

Voortransportfietsers:

- fiets wordt op gepaste wijze gebruikt;
- het is niet mogelijk om fietsen in te checken met zelf toegevoegde accessoires;
- voor kleine beschadigingen geldt geen eigen risico.

Natransportfietsers:

- fiets wordt op gepaste wijze gebruikt;
- de fiets moet binnen 36 uur weer worden ingecheckt bij Leiden Centraal Station;
- in het weekend mag de fiets gebruikt worden naar believen, maar moet de fiets worden ingecheckt voor het vertrek van de laatste trein vanaf Leiden Centraal Station op zondagnacht (+/- 01:00 maandag ochtend);
- het is niet mogelijk om fietsen in te checken met zelf toegevoegde accessoires;
- voor kleine beschadigingen geldt geen eigen risico.



Beëindiging

In principe gaan de deelnemer en aanbieder een “contract” van minimaal zes (6) maanden, of de looptijd van de pilot aan. Na deze periode worden de fietsen weer ingenomen op het uitwisselpunt door de **aanbieder** en wordt van de **deelnemers** verwacht dat zij een eind enquête in te vullen.

Uiteraard kunnen er omstandigheden zijn waardoor een deelnemer niet langer mee wil of kan doen aan de pilot. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld het wisselen van baan, lang verlof (3+ weken) of andere persoonlijke omstandigheden. De deelnemer geeft in dat geval aan bij de **aanbieder** dat zij wil stoppen met deelname. In dat geval wordt de voortransport deelnemer gevraagd de fiets in te leveren bij het uitwisselpunt. Voor natransport fietsers wordt simpelweg het account gedeactiveerd.

Om te zorgen voor voldoende fietsaanbod wordt in de eerste maanden van de pilot een vervangende deelnemer benaderd van de reservelijst. In de laatste maanden van het de pilot wordt dit niet gedaan en wijzigt het aantal deelnemers. Het aantal bufferfietsen blijft op peil.

Bij onvoorziene omstandigheden staat het de **provincie Zuid-Holland** en **gemeente Leiden** vrij om de pilot tussentijds te beëindigen. In dat geval wordt er een nader te bepalen financiële vergoeding uitbetaald aan de aanbieder. Dit wordt in de contractfase vastgesteld.

Ook kunnen deelnemers uit het de pilot verwijderd worden indien zij:

- a. niet voldoende reizen om hun deelname nuttig te maken;
- b. niet op gepaste wijze omgaan met de geleverde fietsen;
- c. de gevraagde enquêtes niet, of onvoldoende invullen.

In dat geval wordt de **aanbieder** geïnstrueerd om de fiets in te nemen op het uitwisselpunt en de account van de betreffende deelnemer te deactiveren.

Data over gebruik wordt geaggregeerd gedeeld met de opdrachtgever. Dit gebeurt door middel van een online dashboard.



DELFT • 'S-HERTOGENBOSCH • ZWOLLE • OTTAWA

Postbus 2873 • 2601 CW Delft • t (015) 214 78 99 • info@mobycon.nl • www.mobycon.nl

VERKEER • MOBILITEIT • VERVOER