



ProRail



EVALUATIE PILOT FIETSPARKEREN JAARBEURSPLEIN

Eindrapportage
december 2016



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inleiding.....	3
Doel pilot.....	3
Monitoring.....	4
Bevindingen.....	5
Ervaringscijfers gebruik.....	5
Ontwikkeling check ins.....	5
Gemiddelde verdeling stallingstijd.....	5
Gebruikspatronen gedurende de week.....	6
Vergelijk gebruikspatronen gedurende de pilotperiode.....	7
Klantonderzoek.....	8
Klanttevredenheid.....	8
Kenmerk stallers.....	8
Redenen voor gebruik van de Jaarbeursplein stalling.....	8
Herkomst stallers.....	9
Exploitatie, Handhaving, Beheer en Onderhoud.....	10
Proef extra fietsparkeerplaatsen.....	10
Kosten en opbrengsten.....	11
Samenwerking.....	12
Conclusies.....	12
Aanbevelingen.....	13
Klantaanbod.....	13
Samenwerking.....	13
Transitie naar de nieuwe situatie.....	13
Monitoring.....	13

Samenvatting

In mei 2014 is de Pilot Fietsparkeren Jaarbeursplein gestart. Ruim 2,5 jaar na opening kan worden vastgesteld dat:

- Klanten enorm tevreden zijn over het gebruik van de Jaarbeursplein stalling
- De bezetting van de Jaarbeursplein stalling zeer goed is, waarbij de stalling door een relatief korte gemiddelde stalduur optimaal efficiënt wordt benut
- Het maaiveld in grote mate vrij is gebleven van fietsen, waardoor de inzet van handhaving relatief beperkt is gebleven
- Het financieel resultaat van de pilot ruim gunstiger is dan begroot door hogere opbrengsten uit kaartverkoop en tevens aanzienlijk lagere kosten voor operatie en bijsturing
- De samenwerkende partijen een efficiënte en effectieve sturingsvorm voor het fietsparkeren op Utrecht Centraal hebben gevonden

Met het eerste 24 uur gratis regime is het optimale regime voor de Jaarbeursplein stalling gevonden. Dit regime wordt derhalve ook toegepast op de nieuw op te leveren stallingen in het stationsgebied. Daarbij werken ProRail, NS en Gemeente opnieuw samen om het fietsparkeren op het station tot een gezamenlijk succes te maken.

Inleiding

19 mei 2014 zijn we gestart met de tweejarige periode van de pilot fietsparkeren Jaarbeursplein. 19 mei 2016 zou de pilot periode officieel afgelopen zijn. Om echter naadloos aan te sluiten bij de ondertekening van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst (SOK) en dus de verlenging en verbreding van de pilot, hebben we de eerste pilot fase verlengd tot 1 november 2016. De verbreding van de pilot betreft in eerste instantie de uitbreiding met de eerste fase van de Stationspleinstalling welke gepland staat voor opening medio 2017, daarna volgt de Knoopstalling en de tweede fase van de Stationspleinstalling.

Doel van deze pilot was ervaring te verkrijgen bij de samenwerking tussen de partijen NS, ProRail en gemeente bij de uitvoering van het integraal concept fietsparkeren. Het integraal concept fietsparkeren betreft de optimale wijze voor het organiseren, exploiteren, beheren en onderhouden van fietsenstallingen, waarbij afstemming plaatsvindt met het toezicht en de handhaving van de openbare ruimte.

Om de doelen te bereiken zou worden gestuurd op:

- Tarifiering
- Gemak
- Verleiding
- Handhaving

In eerdere rapportages hebben we reeds aangegeven dat met het eerste 24 uur gratis stallen feitelijk de meest optimale vorm van het aanbieden van stallen bereikt was. De klant waardeert de stalling goed. De stalling is vol (soms zelfs te vol waardoor er geen mensen meer toegelaten worden). En de handhaving kan zich beperken tot handhaving op gevaarlijk en te lang gestalde fietsen.

Onderstaand gaan we eerst in op het beoogde doel van de pilot en hoe dat is gemonitord. Aansluitend behandelen we diverse aspecten van de stalling waarna we afsluiten met de samenwerking, conclusies en de lessen voor het vervolg.

Doel pilot

Het doel van de pilot is bij aanvang als volgt geformuleerd:

De Pilot ziet op het geheel van de werkzaamheden in verband met de organisatie, de Exploitatie, het toezicht, het Beheer en Onderhoud van de Fietsenstalling Jaarbeursplein alsmede ten behoeve van Toezicht en Handhaving met betrekking tot het fietsparkeren in het openbaar gebied op en rondom het Jaarbeursplein gedurende twee jaar gerekend vanaf Ingebruikneming.

Concreet is de doelstelling van de pilot:

- a. Het ter beschikking stellen van goede faciliteiten voor het stallen van fietsen met een integraal en aantrekkelijk aanbod voor de treinreizigers, overige OV-reizigers, passanten en overige bezoekers, waardoor meer gebruik zal worden gemaakt van de fiets (onder meer bij het voor- en natransport van de treinreis).

- b. Zorgen voor een fietsenstalling waarvan de capaciteit zo optimaal mogelijk wordt benut door reizigers, passanten en overige bezoekers.
- c. Het nastreven van een zo goed mogelijk exploitatieresultaat (inkomsten en uitgaven) van de Pilot, waarbij zo veel mogelijk zal worden gebleven binnen het voorgenomen maximum budget van € 2.205.000,- voor twee jaar, welk bedrag is opgenomen in de Businesscase. Genoemd bedrag is door Partijen ter beschikking gesteld zoals nader aangegeven in artikel 8.2. Partijen dragen gezamenlijk het risico van een negatief exploitatieresultaat.
- d. Het ontwikkelen van een slagvaardige samenwerking tussen Partijen bij de organisatie, de Exploitatie, het toezicht, het Beheer en Onderhoud van de Fietsenstalling Jaarbeursplein alsmede bij de afstemming met de gemeentelijke taak met betrekking tot Toezicht en Handhaving.
- e. Het verkrijgen van een zo fietsvrij mogelijk voorplein rondom het Jaarbeursplein door de inzet van stewards en een zodanige (her)inrichting van de openbare ruimte, waardoor het vanzelfsprekend is dat er nauwelijks tot geen fietsen gestald worden, alsmede door Toezicht en Handhaving in de openbare ruimte op en rondom het Jaarbeursplein.

Monitoring

De partijen hebben in de (eerste) samenwerkingsovereenkomst (SOK) aangegeven de pilot te monitoren en te evalueren. In de SOK staat bij de “Uitvoeringsaspecten Pilot Fietsparkeren Jaarbeursplein” aangegeven op welke wijze geëvalueerd gaat worden.

Monitoring en Evaluatie

Vanuit het doel om tijdens de Pilot succes- en faalfactoren op het vlak van het fietsparkeren bij Utrecht Centraal vast te stellen, is een prominente rol weggelegd voor monitoring en bijsturing. Maatregelen die worden genomen dienen actief te worden gelogd en de effecten die zij hebben dienen in kaart te worden gebracht. Om het succes van de Pilot te kunnen meten, zijn enkele kritieke prestatie indicatoren (KPI's) vastgesteld:

KPI	Target	Meet indicatoren
Mate waarin de stalling op het hoogtepunt van de dag bezet is	80%	• Bezetting op basis van HBF • Aantal abonnementen • Aantal check ins en check outs
Mate waarin maaiveld fietsvrij is	100%	• Aantal verwijderde fietsen die gevaarlijk en hinderlijk gestald zijn • Aantal fout gestalde fietsen • Aantal gewerkte uren op handhaving
Resultaat: • Kosten • Opbrengsten	Budget	Zie business case
Mate waarin de klant tevreden is over het gebruik van de fietsenstalling	8,00	• Klanttevredenheid

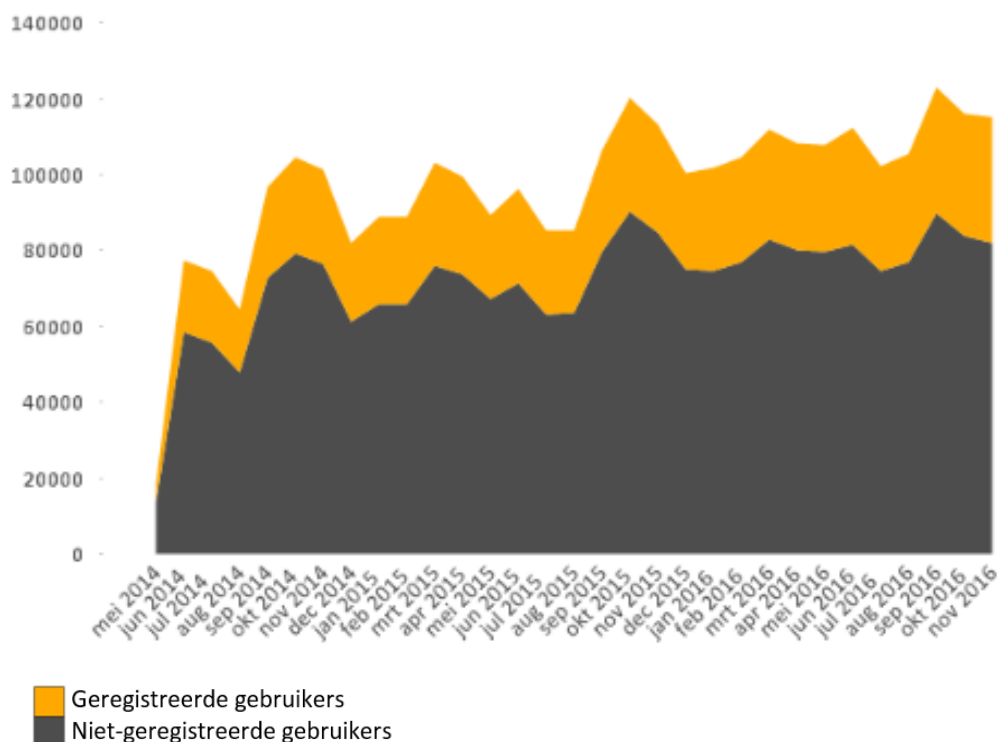
Bevindingen

Ervaringscijfers gebruik

Onderstaand wordt middels een aantal grafieken uit het gezamenlijk dashboard een helder beeld gegeven van het functioneren van de stalling.

Ontwikkeling check ins

Elke keer dat iemand zonder abonnement gebruik wenst te maken van de Jaarbeursplein stalling dient hij/zij in te checken met de OV-Chipkaart. Onderstaande grafiek toont het aantal check ins voor alle maanden vanaf opening op 19 mei 2014 en geeft daarmee een goed beeld van het gebruik van de stalling¹. Duidelijk naar voren komt dat het gebruik van de stalling sinds opening enorm is toegenomen. Tevens zien we duidelijk terug dat er seizoenen herkenbaar zijn in het gebruik, waarbij de maand september steevast tot de grootste piek leidt.

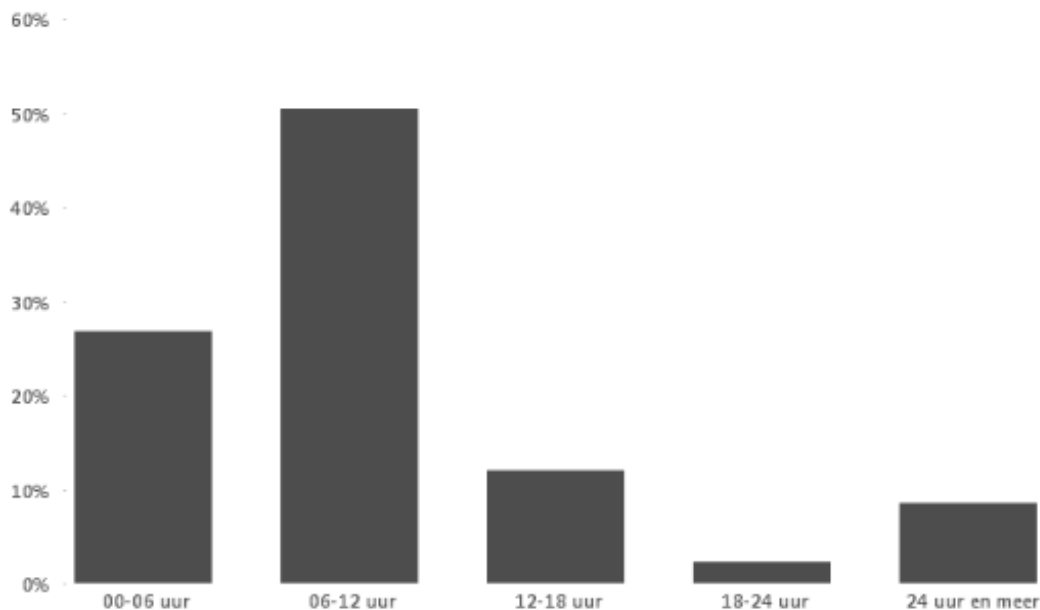


Gemiddelde verdeling stallingstijd

Op basis van de informatie van het benuttings- en verwijssysteem is het mogelijk een indruk te krijgen van de gemiddelde stalduur in de Jaarbeursplein stalling. Het is daarbij uiteraard met name interessant om te zien hoeveel procent van de stallers langer dan 24 uur stalt. In tegenstelling tot de eerdere rapportages zien we in onderstaand figuur dat gemiddeld 9% van de stallers langer stalt dan 24 uur. Dit verschil kan worden verklaard doordat er in de beginperiode enkele problemen zijn geweest met

¹ Geregistreeerde gebruikers zijn hierbij stallers die gebruik maken van een automatische incasso om de eventuele kosten voor het stallen te voldoen. Niet-geregistreeerde gebruikers zijn stallers die eventuele kosten voor het stallen in de stalling zelf voldoen met PIN.

het functioneren van het systeem, waardoor de gemiddelde stalduur te hoog werd gerapporteerd. Door te corrigeren voor deze periode is nu het juiste inzicht gegenereerd. Doordat gemiddeld nog geen 10% van de staltransacties langer dan 24 uur duurt, kunnen de fietsenrekken in de fietsenstalling efficiënt worden benut.



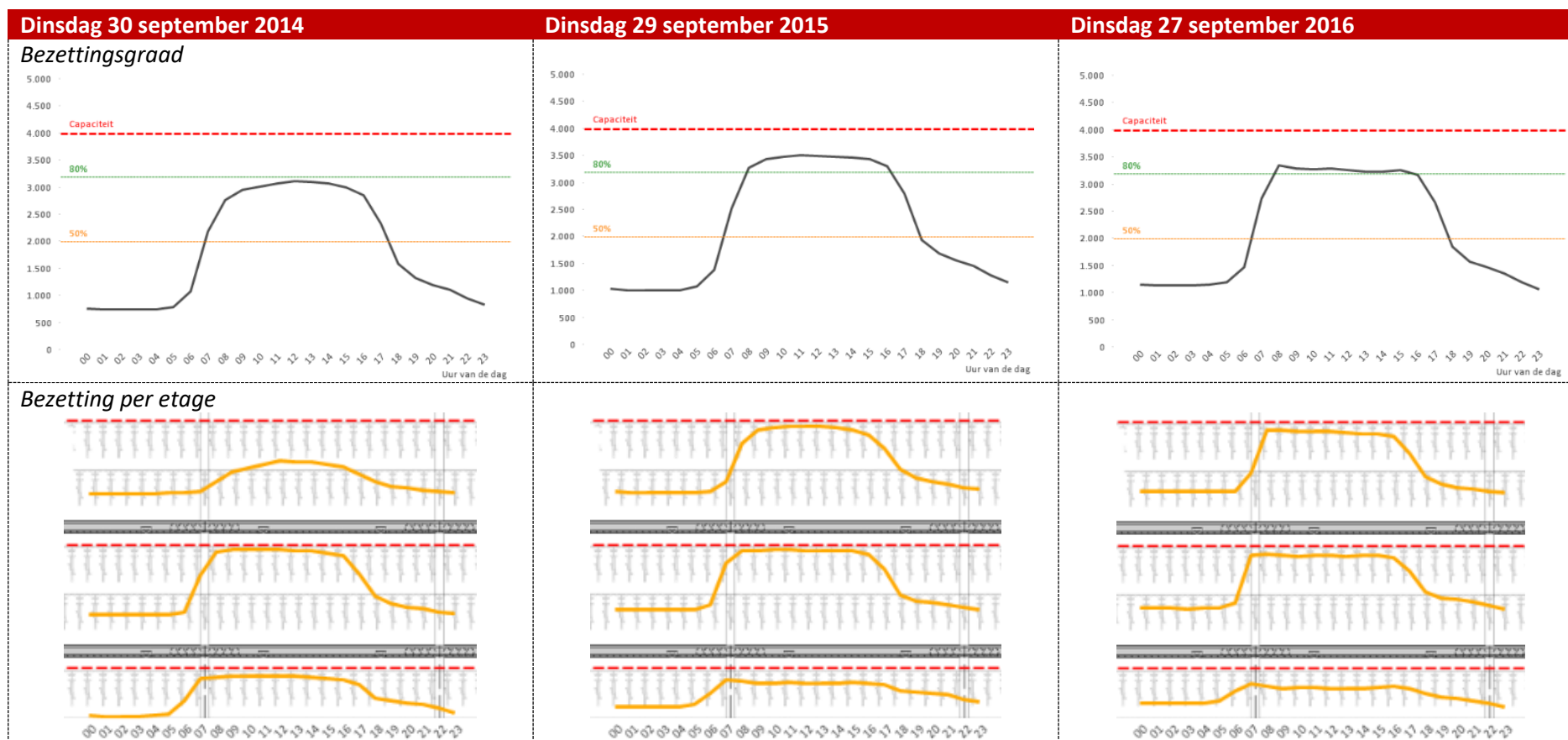
Gebruikspatronen gedurende de week

Als mocht worden verwacht hangt het gebruikspatroon doordeweeks sterk samen met het forensengedrag, terwijl in het weekend meer het recreatieve en uitgaanspatroon terug te zien is. De gemiddelde stallingsduur is daarbij langer in het weekend, hetgeen waarschijnlijk met name wordt veroorzaakt door forensen die niet in Utrecht wonen maar hier wel werken en de fiets laten overnachten. Dit zien we ook terug in de nachtbezetting van de fietsenstalling die in het weekend hoger ligt dan doordeweeks (ca. 1.500 vs. ca. 1.000).

Vergelijk gebruikspatronen gedurende de pilotperiode

Onderstaand figuur toont de ontwikkeling in het gebruik van de Jaarbeursplein stalling door de tijd door te kijken naar drie vergelijkbare dinsdagen in september. De volgende zaken springen eruit:

- De bezetting van de stalling is verder opgelopen sinds de opening in 2014
- Ten aanzien van het vullen van de etages valt op dat de eerste etage zich het eerst vult op een dag, vervolgens wordt de tweede etage gevuld naarmate het aantal vrije plaatsen op de benedenverdieping afneemt, waarna stallers zich richten op de derde etage. Het is vanuit dat patroon goed verklaarbaar dat de derde etage in 2014 veel minder bezet was dan in 2015 en 2016.



Klantonderzoek

Tijdens de pilot is op drie momenten een klantonderzoek uitgevoerd. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.

Klanttevredenheid

Het valt op dat de waardering voor de Jaarbeursplein stalling vanaf het eerste moment enorm goed is. Ook nu de stalling heel vol is, blijft het klantoordeel zeer positief. Daarnaast valt op dat, naarmate de tijd verstrijkt, de acceptatie voor het tarief voor het stallen van de fiets steeds verder toeneemt.

	% > 7			Gemiddeld		
	Sept '14	Feb '16	Okt '16	Sept '14	Feb '16	Okt '16
Het totaalcijfer voor deze fietsenstalling	96%	99%	97%	8,1	8,0	8,1
Cijfer voor de snelheid waarmee u de fiets kunt stallen	90%	89%	87%	8,1	7,8	7,8
Cijfer voor de vindbaarheid van een vrije plaats	86%	71%	83%	7,7	7,2	7,6
Cijfer voor de vriendelijkheid van het personeel	97%	97%	97%	8,4	8,3	8,4
Cijfer voor de snelheid waarmee u kunt betalen voor het stallen	93%	98%	96%	8,2	8,3	8,5
Cijfer voor het tarief voor het stallen van de fiets	70%	88%	95%	7,1	7,8	7,9

Kenmerk stallers

De stalling wordt primair gebruikt door forensen. 45–60% van de klanten stalt minimaal 4 dagen per week in de Jaarbeursplein stalling.

In eerste klantonderzoek naar voren gekomen dat ruim 70% van de klanten van de recent geopende Jaarbeursplein stalling voorheen op maaiveld stalde. Het is dus snel gelukt de fietsers van straat de fietsenstalling in te krijgen, iets waar vooraf de nodige zorgen over bestonden.

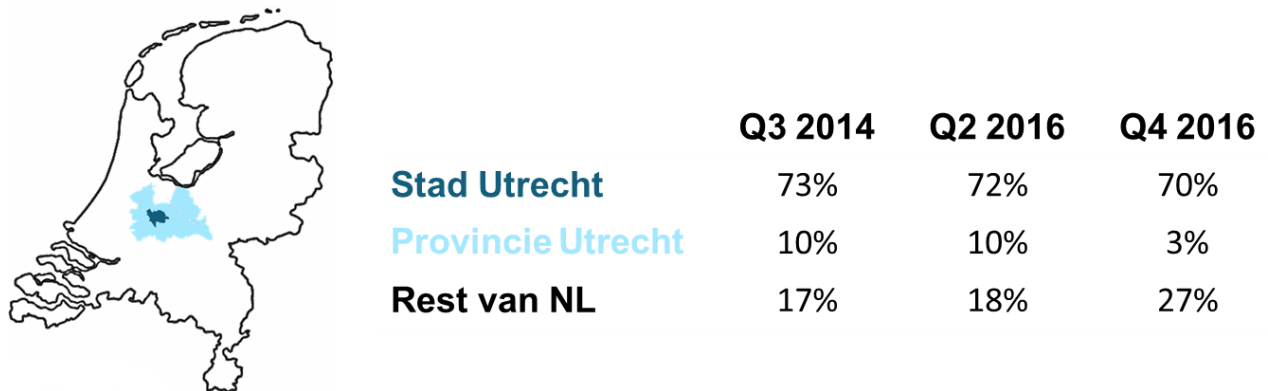
In hetzelfde klantonderzoek kwam naar voren dat 5% van de gebruikers voorheen niet met de fiets naar het station kwam. Er zou hier sprake kunnen zijn van zogenaamde latente vraag.

Redenen voor gebruik van de Jaarbeursplein stalling

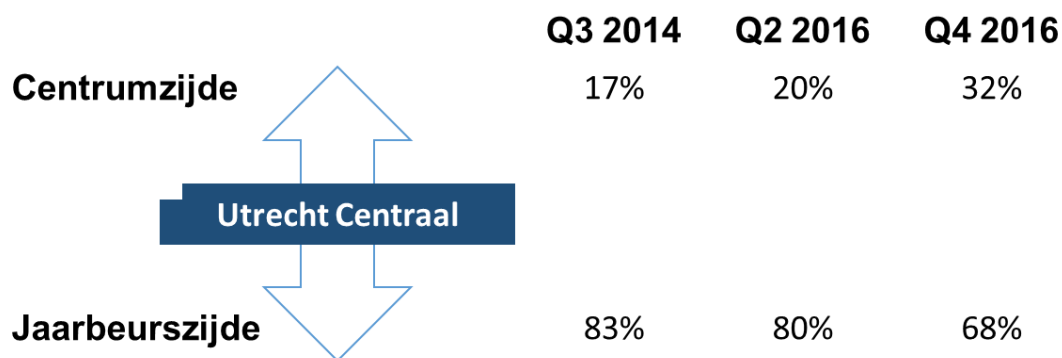


Herkomst stallers

Het merendeel van de stallers in de Jaarbeursplein stalling komt uit de stad Utrecht. Het aandeel dat uit andere gebieden komt is relatief hoog. Dit kan samenhangen met het feit dat ook klanten van OV-fiets kunnen zijn geïnterviewd.



Een opvallend groot gedeelte van de klanten uit Utrecht komt vanaf de andere zijde van het station. Zij kiezen er voor om te fietsen om gebruik te maken van de kwalitatief hoogwaardige voorziening op het Jaarbeursplein.



Exploitatie, Handhaving, Beheer en Onderhoud

Voordat de stalling open ging, nog tijdens de bouwfase, zijn er zorgen geweest over de doorstroming van de stallers bij de entree, vanwege de plaatsing van enkele kolommen. Een proef met studenten nam deze zorg redelijk weg. Het zwakke punt zou optreden wanneer veel mensen moeten afrekenen, nadat ze langer dan 24 uur gestald hadden. In de praktijk bleek dit ook incidenteel een knelpunt te zijn. Enkele malen is hierdoor een fietsfile ontstaan in de stalling, maar met de inzet van extra personeel op spijtijden is dit probleem vrij eenvoudig opgelost. Ook bij het inchecken zijn extra mensen ingezet om de doorstroming te bevorderen. Het check-in-check-out systeem werkt goed.

Net na de opening van de stalling hebben we zogenaamde inzwaaiers ingehuurd om mensen zoveel mogelijk van het plein de stalling in te zwaaien. Het gebruik van de stalling laat zien dat mensen na een zekere periode om te wennen aan het stallen van de fiets in een bewaakte, beheerde en na 24u betaalde stalling de stalling in ruime mate omarmd hebben. Het feit dat de stalling op een briljante locatie ligt, recht onder de ingang van het station, draagt daar ook aan bij.

In de pilot periode heeft de handhaving zich, vanwege de gestelde tarifiering en het opbreken van het Jaarbeursplein voor de bouw van de parkeergarage, kunnen beperken tot het handhaven op gevaarlijk en lang gestalde fietsen. De rol van handhaving in de pilot is daardoor minder zwaar dan eerst werd verwacht. Er is minder sprake van wild stallers. Waarschijnlijk is een deel van de stallers naar de Jaarbeurspleinstalling gegaan, gezien de toename van het gebruik, en een ander deel naar de Westpleinstalling (op de voormalige tramhalte).

Voor de start van de pilot hebben we diverse scenario's uitgewerkt waarbij we draaiden aan de knoppen van tarief en handhaving. In de praktijk bleek dat niet nodig. Dat heeft natuurlijk te maken met de vriendelijke prijsstelling.

De stalling is zelfs zo populair dat er sprake is van overloop vanuit de oostzijde. Mensen waarderen blijkbaar kwaliteit en zijn bereid hier moeite voor te doen. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat de oostzijde volop in verbouwing is, hetgeen leidt tot verrommeling.

Tot slot, het HBF systeem, het systeem om de stallingsduur te meten, heeft zeker in de begintijd niet of onvoldoende goed gewerkt met als gevolg verkeerde data. Daar hebben we concreet op bijgestuurd om het systeem operationeel goed te krijgen en te houden.

Proef extra fietsparkeerplaatsen

Omdat de Jaarbeursplein stalling de laatste periode zeer vol is en er nog enige open ruimte over was in de stalling, wordt een proef gedaan met een nieuw fietsparkeersysteem om de capaciteit in de stalling te verhogen. De eerste ervaringen met het systeem zijn positief, maar langer beproeven is noodzakelijk om vast te kunnen stellen of dit systeem breder toegepast kan worden.



Kosten en opbrengsten

Ondanks verlenging van de pilot periode met bijna een half jaar is het negatieve resultaat van de pilot circa € 975.000 gunstiger dan begroot. Dit is te verklaren doordat er € 200.000 meer opbrengsten zijn dan begroot. Bovendien vallen de kosten voor bemensing lager uit dan begroot. Verder hebben we minder uitgegeven aan bijsturing en ook hebben we minder aanloopkosten gemaakt. Bijsturing was ook feitelijk niet noodzakelijk omdat met het eerste 24 uur gratis stallen de meest optimale vorm van het aanbieden van stallen reeds bereikt was.

Het saldo wordt ingezet ten behoeve van de verlengde pilot waarbij de nieuw op te leveren stallingen worden toegevoegd en op vergelijkbare wijze worden geëxploiteerd en beheerd.

Samenwerking

De pilot is een samenwerkingsverband van drie organisaties, NS, ProRail en de gemeente Utrecht. De samenwerking was goed en is in de afgelopen twee jaar alleen maar hechter geworden. Dat blijkt uit het belang wat partijen hechten aan een integraal stallingsconcept dat van invloed is op de reisketen, en in die zin de eerste stap van de reis, alsmede op het gebruik van de openbare ruimte. Het blijkt verder uit de intentie om de lasten en baten gelijkelijk te verdelen. De pilot was ook bedoeld om het organisatorisch vehikel beter vorm te geven.

Partijen willen in de definitieve situatie komen tot een zo gelijk mogelijke verdeling van het saldo van baten en lasten. Met de uitbreiding van de stallingen (Stationsplein-, Noorder-, Knoopstalling) wordt dit nog crucialer. Reden ook voor partijen om de pilot te verlengen tot medio 2018 met de mogelijkheid van verlenging tot medio 2019.

Bij het gebruik van de nieuwe stallingen wordt binnen de verlengde pilotperiode de volgende verdeling gehanteerd: NS, ProRail en Gemeente financieren gezamenlijk de exploitatie; ProRail en Gemeente financieren gezamenlijk het beheer en onderhoud.

De samenwerking is concreet uitgewerkt in een governance. Nog steeds zijn de kwartiermakers de spil in de organisatie, maar om hen heen zijn er diverse teams en overleggen actief voor een goede inrichting en exploitatie van de nieuwe stallingen.

Conclusies

Hierboven hebben we aangegeven het succes van de pilot af te kunnen leiden aan de hand van de volgende kritieke prestatie indicatoren (KPI's):

KPI	Target	Realisatie
Mate waarin de stalling op het hoogtepunt van de dag bezet is	80%	85-90%
Mate waarin maaiveld fietsvrij is	100%	99%
Resultaat:	€ -2,2 mln	€ -1,2 mln
• Kosten • Opbrengsten		
Mate waarin de klant tevreden is over het gebruik van de fietsenstalling	8,0	8,1

We kunnen concluderen dat de target met betrekking tot de bezetting van de stalling op het hoogtepunt van de dag met gemiddeld tussen de 85% en 90% in ruime mate gehaald is.

Het maaiveld is volledig fietsvrij, maar ten aanzien van het Jaarbeursplein lijkt dit meer de verdienste van de bouwput van de garage dan van de intensieve handhaving. Handhaving kon zoals gezegd beperkt blijven tot het handhaven op gevaarlijk en lang gestalde fietsen.

Het financiële resultaat valt positief uit en met een tevredenheid van de klant van 8,1 is ook aan die doelstelling voldaan. Ten aanzien van laatstgenoemde kan opgemerkt worden dat zelfs 97% de stalling waardeert met een 7 of hoger. Klanten zijn dus zeer tevreden.

Aanbevelingen

Voor het vervolg kunnen op basis van de Pilot Jaarbeursplein de volgende aanbevelingen worden geformuleerd.

Klantaanbod

Het eerste 24 uur gratis regime is in de Jaarbeursplein stalling een enorm succes gebleken. De stalling wordt efficiënt benut en kent tevreden gebruikers. Bovendien valt het negatief resultaat voor het aanbieden van het regime mee ten opzichte van de begroting als gevolg van de hogere opbrengsten uit kaartverkoop (abbonementen en dagstallers > 24u) en de voordeligere inzet van personeel.

Tariefdifferentiatie binnen de stalling is derhalve niet beproefd tijdens de pilotperiode.

Op basis van de lessen met het regime wordt dit regime ook voor de nieuw te realiseren stallingen aangehouden. Het systeem van in- en uitchecken voor dagstallers naast de verkoop van abonnementen blijft daarbij in stand. Door haar unieke karakter met een doorgaand fietspad en haar enorme omvang (ca. 14.000 plekken) wordt voor de eindoplevering van de Stationsplein stalling nog gestudeerd op manieren om dit aanbod zo efficiënt mogelijk aan te bieden.

Samenwerking

De ervaringen van de Jaarbeurspleinstalling worden gebruikt bij het ontwerpen van de andere stallingen rondom het station. Onze betrokkenheid bij het ontwerpproces is daarmee intensiever geworden, vooral gericht op de exploitatie van de stalling, en voor de ontwerpers ook meer waardevol. De pilot organisatie van de samenwerkende partijen is hierop inmiddels ingericht.

Een andere belangrijke aanbeveling voor het vervolg is de vereenvoudiging van het financiële proces van de pilot, waarbij de controllers in de lead zijn om een nieuw en meer efficiënt proces vorm te geven.

Transitie naar de nieuwe situatie

De komende periode worden meerdere nieuwe fietsenstallingen opgeleverd en in gebruik genomen. Bij de opening van de Jaarbeursplein stalling hebben we een enorme verschuiving van stallers gezien, waarbij zelfs mensen omfietsen om gebruik te kunnen maken van de kwalitatief hoogwaardige voorziening. Het is van belang de reiziger mee te nemen in de ontwikkelingen, de risico's en beheersmaatregelen in kaart te hebben en deze transitie naar de nieuwe werkelijkheid gedegen te begeleiden. Momenteel wordt derhalve gewerkt aan een transitieplan.

Monitoring

Tijdens de pilot op het Jaarbeursplein is het gebruik van de voorzieningen zeer intensief gemonitord. Dit heeft het mogelijk gemaakt veranderingen direct te signaleren en adequate maatregelen te treffen. Voor de nieuwe pilotperiode wordt deze methode van monitoring en bijsturing doorgezet.