



*De potentie van de overstap van de auto naar de fiets*

# Park and Bike

*Nick Wilke*

Bachelorthesis Geografie, planologie en milieu (GPM)  
Faculteit der Managementwetenschappen  
Radboud Universiteit Nijmegen  
juni 2013

# Park and Bike

Radboud Universiteit Nijmegen



*De potentie van de overstap van de auto naar de fiets*

Bachelorthesis Geografie, planologie en milieu (GPM)  
Faculteit der Managementwetenschappen  
Radboud Universiteit Nijmegen  
juni 2013

Begeleider: Sander Lenferink  
Auteur: Nick Wilke - s4254481

## **Voorwoord**

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van mijn bachelorscriptie voor de opleiding Planologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Het gedane onderzoek betreft het in beeld brengen van de gebruikerservaringen van bestaande Park and Bike locaties om daarvan te kunnen leren voor toekomstige voorzieningen. Park and Bike is een vervoersconcept waar de overstap van de auto naar de fiets centraal staat.

Bij deze wil ik Sander Lenferink bedanken voor de prettige begeleiding bij de totstandkoming van deze rapportage. Ook wil ik alle andere mensen bedanken die mij hebben voorzien van de nodige informatie met betrekking tot mijn scriptie. In het specifiek wil ik Arnoud van de Vrugt, Herbert Tiemens, Koen van Waes, Hans Voerknecht en Hayo van der Meer bedanken voor de medewerking aan de interviews.

Nick Wilke

Nijmegen, 19 juni 2013

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	1
1.1	Projectkader	1
1.2	Doelstelling	3
1.3	Onderzoeksmodel	4
1.4	Vraagstelling	5
1.5	Leeswijzer	6
<b>2</b>	<b>Het concept Park and Bike</b>	7
2.1	Multimodaal vervoer	7
2.2	Park and Ride	7
2.3	Park and Bike	8
<b>3</b>	<b>Theoretisch kader en conceptueel model</b>	11
3.1	Klantwaarde	11
3.2	Park and Bike en klantwaarde	13
3.2.1	Klantwaarde Park and Bike geoperationaliseerd	13
3.2.2	Park and Bike klantwaarde variabelen	16
3.3	Conceptueel model	19
<b>4</b>	<b>Methodologie</b>	20
4.1	Onderzoeksstrategie	20
4.2	Casussen	21
4.3	Onderzoeksmateriaal	22
4.4	Data uitwerking	23
4.5	Data verwerking	24
<b>5</b>	<b>Park and Bike en de praktijk</b>	25
5.1	Park and Bike algemene bevindingen	25
5.2	Park and Bike ervaringen 's-Hertogenbosch	29
5.2.1	Doelstellingen	29
5.2.2	Realisering en klantwaarde	30
5.2.3	Gebruikerservaringen	32
5.3	Park and Bike ervaringen Amsterdam	36
5.4	Park and Bike ervaringen Utrecht	38
5.5	Park and Bike ervaringen Leeuwarden	40
<b>6</b>	<b>Analyse van praktijkervaringen</b>	42
6.1	Potentie en huidige praktijk	42

6.2	SWOT-analyse .....	46
6.2.1	Park and Bike sterktes .....	46
6.2.2	Park and Bike zwaktes .....	47
6.2.3	Park and Bike kansen .....	48
6.2.4	Park and Bike bedreigingen.....	49
<b>7</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>50</b>
7.1	Conclusies.....	50
7.2	Aanbevelingen.....	53
7.3	Reflectie.....	55
	<b>Referentielijst</b> .....	<b>57</b>
	 <b>Bijlagen</b> .....	 <b>60</b>
	Bijlage 1: Interview guide gemeenten .....	61
	Bijlage 2: Interview guide experts.....	63
	Bijlage 3: Samenvatting interview dhr. H. Voerknecht .....	64
	Bijlage 4: Samenvatting interview dhr. A. van de Vrugt .....	68
	Bijlage 5: Samenvatting interview dhr. K. van Waes.....	71
	Bijlage 6: Samenvatting interview dhr. H. Tiemens .....	75
	Bijlage 7: Samenvatting interview dhr. H. van der Meer .....	79
	Bijlage 8: Enquête vragen.....	81
	Bijlage 9: Enquête resultaten .....	83

## Samenvatting

Ondanks dat er in Nederland in vergelijking met de rest van Europa veel wordt gefietst, is de auto nog altijd het populairste vervoersmiddel. Eén van de problemen van de populariteit van de auto is echter dat binnensteden vaak moeilijk bereikbaar zijn met dit vervoersmiddel. Gemotoriseerd verkeer neemt namelijk veel ruimte in beslag. Een Park and Ride (P+R) voorziening zou dan mogelijk oplossing kunnen bieden. Via de auto kan er op een parkeerplaats, meestal aan de rand van de stad of bij een openbaar vervoer knooppunt, worden overgestapt op het openbaar vervoer. Hierdoor kan het autogebruik in binnensteden worden verminderd en de leefbaarheid en bereikbaarheid worden verbeterd. Een andere mogelijkheid om auto's aan de rand van de stad te laten parkeren is via het concept Park and Bike. Park and Bike (P+B) is een minder bekend en toegepast concept dan Park en Ride maar gaat uit van hetzelfde principe, alleen kan in de plaats van met het openbaar vervoer met de fiets de eindbestemming worden bereikt.

Park and Bike kan volgens van de Vrugt & Bos (2006) een kansrijk concept zijn en lijkt een aantal voordelen tegenover Park and Ride te hebben maar het wordt nog steeds weinig in de praktijk gebruikt. De fiets heeft namelijk onder andere als voordeel tegenover het openbaar vervoer dat het een gezond, goedkoop en flexibel vervoersmiddel is. De vraag is waarom er ondanks de potentie nog steeds zo weinig gebruik van het concept wordt gemaakt in vergelijking met Park and Ride en of de ervaringen daarom wel positief zijn in steden waar er wel al gebruik van wordt gemaakt. Daarom is het doel van dit onderzoek om meer inzicht te krijgen in de gebruikerservaringen met het concept Park and Bike op locaties waar wel al gebruik wordt gemaakt van het concept om daar van te kunnen leren voor toekomstige Park and Bike voorzieningen, door te kijken naar de gebruikerservaringen met het concept in 's-Hertogenbosch en Amsterdam.

Om de ervaringen in 's-Hertogenbosch en Amsterdam te onderzoeken zijn interviews gehouden met betrokkenen en de Park and Bike locaties bezocht om deze te observeren en mogelijk enquêtes onder de gebruikers af te nemen. In 's-Hertogenbosch en Amsterdam blijkt na het bezoeken van de Park and Bike locaties dat er in beide steden nog maar door enkele tientallen fietsers per dag, gebruik van het concept wordt gemaakt. Naast 's-Hertogenbosch en Amsterdam zijn er ook interviews afgenomen met betrokken bij de Park and Bike locaties in Leeuwarden en Utrecht. Daarnaast is met een tweetal experts gesproken over het concept.

Om naar de gebruikerservaringen op de Park and Bike locaties te kijken is de klantwensenpiramide gebruikt. Deze klantwaarde theorie is ontwikkeld door gebruikersonderzoek op treinstations en in dit onderzoek aan de hand van literatuuronderzoek verder gespecificeerd voor Park and Bike. Uit het onderzoek kwam naar voren dat veiligheid/betrouwbaarheid,

snelheid, gemak, comfort en beleving de belangrijkste reizigers wensen zijn. Veiligheid en betrouwbaarheid staan onderaan in de piramide, dit betekent dat als een station niet veilig of betrouwbaar is er alleen reizigers zullen komen die geen andere keuze hebben. De twee 'dissatisfiers' zijn snelheid en gemak. Deze twee termen worden dissatisfiers genoemd omdat men alleen het belang ervan opmerkt als ze niet aan de verwachting voldoen. Als ze wel aan de verwachting voldoen neemt de waardering niet toe. De 'satisfiers' zijn comfort en beleving. Als aan de aspecten snelheid en gemak is voldaan komen de satisfiers pas in beeld. De klantwaarde is niet altijd en voor iedereen gelijk. Reismotieven, weersomstandigheden, persoonskenmerken, beleid en gewoontegedrag/attitudes kunnen bijvoorbeeld de klantwaarde per persoon of omgeving laten veranderen. Dit worden in dit onderzoek de klantwaarde variabelen genoemd.

Op het moment wordt in de onderzochte steden met een Park and Bike voorziening nog maar door enkele tientallen fietsers gebruik gemaakt van het concept. Hierdoor heeft het concept een minimale bijdrage aan het behalen van de doelstellingen. De doelstelling van Park and Bike in de meeste steden is om auto's aan de rand van de stad te laten parkeren zodat deze niet meer de binnenstad in hoeven. Hierdoor verbetert de leefbaarheid en neemt de vaak toenemende verkeersdruk op binnensteden af. Wel zijn op een aantal locaties in 's-Hertogenbosch, Amsterdam en Leeuwarden de huurfietsen die beschikbaar zijn ook daadwerkelijk verhuurd. De grootste nadelen van Park and Bike in 's-Hertogenbosch en Amsterdam maar ook in Utrecht en Leeuwarden zijn de klantwaarde aspecten betrouwbaarheid, gemak en beleving. In Amsterdam zijn niet voldoende huurfietsen beschikbaar en ook in 's-Hertogenbosch scoort het aspect beschikbaarheid van fietsen laag in de gebruikersenquête. Het gemak van de locaties is niet op orde omdat de informatie die voorhanden is over Park and Bike op de meeste locaties zeer beperkt is. Vooraf kan er beperkt informatie over het concept worden ingewonnen en ook op de meeste locaties zelf is weinig informatie beschikbaar. Tot slot is het aspect beleving een knelpunt omdat op de locaties vaak weinig voorzieningen aanwezig zijn. Het is wel de vraag hoe zeer Park and Bike gebruikers deze voorzieningen noodzakelijk achten maar ze zouden de waardering voor het concept waarschijnlijk wel verhogen. Bij de klantwaarde variabelen valt vooral het belang van beleid op. Een volledige reis met de auto naar de eindbestemming heeft voor de meeste mensen namelijk de voorkeur. Pas als de kosten voor parkeren te hoog worden of er lastig op de eindbestemming geparkeerd kan worden gaan mensen nadenken over een alternatief. Hierdoor is restrictief parkeerbeleid een belangrijke factor voor het wel of niet slagen van het concept.

Uit het gedane onderzoek naar de ervaringen met Park and Bike komt naar voren dat het concept potentie heeft op locaties in de omgeving van belangrijke bestemmingen waar het op de eindbestemming lastig is om te parkeren of waar de kosten dermate hoog zijn dat het onaantrekkelijk is om te parkeren. In vooral die gebieden worden de huurfietsen of de eigen

gestalde fietsen op de Park and Bike locaties wel gebruikt. Op het moment dat aan die voorwaarde wordt voldaan, heeft het concept een aantal voordelen tegenover de overstap op het openbaar vervoer waardoor het een goede aanvulling is op Park and Ride. Zo is er geen wachttijd en kan er direct naar de eindbestemming worden gefietst. De belangrijkste oorzaak waarom Park and Bike nog op een kleinschalige wijze wordt gebruikt heeft dus mede te maken met de aspecten betrouwbaarheid, gemak, beleving en beleid. Vooral marketing (onder het klantwaarde aspect gemak) lijkt een grote rol te hebben. Er is weinig informatie over het concept voorhanden en het wordt vrijwel niet gestimuleerd. Mogelijk dat door een Green Deal initiatief waarbij het ministerie van Infrastructuur en Milieu samen met meerdere organisatie initiatieven gaat stimuleren met betrekking tot Park and Bike, daar verandering in gaat komen.

Om het concept Park and Bike verder te laten doorgroeien en toekomstige voorzieningen te verbeteren is het onder andere aan te bevelen om de voorzieningen meer te stimuleren en te promoten. Op het moment wordt het concept bijna niet gestimuleerd of alleen voor werknemers en is er ook weinig informatie vooraf te vinden over de mogelijkheid om met de fiets verder naar de eindbestemming te reizen. Hierdoor is er geen informatie over Park and Bike aanwezig en kennen veel potentiële gebruikers het concept niet. Voor de gebruiker is het daarnaast aan te bevelen om Park and Bike samen met Park and Ride aan te bieden omdat de gebruiker dan de mogelijkheid heeft om zijn eigen keuze te maken. Park and Bike moet dan ook als een aanvulling op Park and Ride worden gezien en niet als concurrentie. Park and Bike en Park and Ride zijn kansrijk in dezelfde gebieden maar hebben een aantal voor- en nadelen waardoor ze geen concurrenten zijn maar elkaar juist goed aanvullen. Door de combinatie van beide vervoersconcepten kan er daarnaast een grotere multimodale ontsluiting aan de rand van een stad ontstaan en kan ook meer bekendheid aan de locatie worden gegeven. Daarnaast kunnen ontwikkelingen van de laatste jaren met betrekking tot de populariteit van de elektrische fiets en de OV-fiets mogelijk een goede aanvulling op Park and Bike zijn. De OV-fiets zou bijvoorbeeld de bekendheid van het concept voor de gebruiker kunnen vergroten en de elektrische fiets de snelheid en het gemak. Het wordt dan ook aanbevolen om te kijken of de OV-fiets en de elektrische fiets bij het concept kunnen worden betrokken. Ook is het aan te bevelen om te zorgen dat in ieder geval het klantwaarde aspect betrouwbaarheid op orde is, zodat meer klanten van het concept gebruik gaan maken. Dat wil onder andere zeggen dat er altijd voldoende fietsen aanwezig moeten zijn en dat de fietsen ook goed onderhouden moeten zijn. Dat lijkt een voor de hand liggende voorwaarde maar op een aantal onderzochte locaties is dit nog niet het geval. Voor toekomstig onderzoek naar het concept Park and Bike is het mogelijk interessant om een groter gebruikersonderzoek uit te voeren. Door het nu nog geringe aantal gebruikers is maar een beperkt aantal enquêtes afgenomen. In de toekomst gaan de voorzieningen mogelijk groeien



waardoor er wel een onderzoek kan plaatsvinden waarbij de mening van de gebruikers meer centraal staat. Een ander aspect dat tijdens het onderzoek naar voren kwam was dat er mogelijk een redelijk grote groep is die de auto in de woonwijk neerzet en vanaf daar naar de eindbestemming fietst, een soort 'informele' Park and Bike. Mogelijk is het interessant is om onderzoek te doen naar hoe groot die groep, wat voor invloed die groep op Park and Bike heeft en wat voor invloed die groep heeft op de bereikbaarheid en leefbaarheid van de stad.

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het onderzoeksonderwerp ingeleid en de aanleiding beschreven. In het projectkader is beschreven hoe binnen de literatuur is gekomen tot de doel- en vraagstelling. Daarnaast is een onderzoeksmodel gemaakt om een helder beeld te krijgen van de aard van het onderzoek. Tot slot is in de leeswijzer de opzet van het rapport beschreven.

### 1.1 Projectkader

Nederland is in Europa koploper wat betreft verplaatsingen met de fiets, met gemiddeld 26% van de verplaatsingen die met het vervoersmiddel worden afgelegd. Vooral op de korte afstand tot 2.5 kilometer wordt de fiets veel gebruikt. Niet alle verplaatsingen worden echter volledig met de fiets gemaakt. De fiets wordt ook veel als voor- of natransport gebruikt, vooral naar treinstations (Savelberg et al., 2012, p. 33). Maar ook de OV-fiets wordt bijvoorbeeld steeds populairder, fietsen die meestal bij treinstations kunnen worden gehuurd. Volgens de NS (2012, p. 19) is het aantal abonnees van de OV-fiets in 2012 van 100.000 naar 140.000 gestegen. De auto is echter nog steeds het meest populaire vervoersmiddel met 49% van de verplaatsingen, het openbaar vervoer en wandelen, komen daar ver achter met respectievelijk 3% en 16% van alle verplaatsingen (Savelberg et al., 2012, p. 23). De populariteit van de auto heeft echter een aantal nadelen. Zo ontstaan er regelmatig files rond de grote steden en is de auto een minder milieuvriendelijk vervoersmiddel dan bijvoorbeeld de fiets (Atsma, 2008). Ook een probleem van de populariteit van de auto is dat binnensteden vaak moeilijk bereikbaar zijn. Gemotoriseerd verkeer neemt namelijk veel ruimte in beslag (Jong & Schut, 2000, p. 11). Een Park and Ride (P+R) voorziening zou dan mogelijk oplossing kunnen bieden. Via de auto kan er op een parkeerplaats, meestal aan de rand van de stad of bij een openbaar vervoer knooppunt worden overgestapt op het openbaar vervoer. Hierdoor kan het autogebruik in binnensteden worden vermindert en draagt het concept bij aan een betere leefbaarheid en bereikbaarheid (Rijksoverheid, 2013).

Park and Bike (P+B) is een minder bekend en toegepast concept dan Park en Ride. Park and Bike gaat uit van hetzelfde principe als Park and Ride, alleen kan in plaats van met het openbaar vervoer met de fiets de eindbestemming worden bereikt. Een eenduidige definitie van het concept is er nog niet. Naast Park and Bike wordt het concept bijvoorbeeld ook af en toe fietstransferium genoemd. In dit onderzoek wordt de term Park and Bike aangehouden. Over het algemeen kan gesteld worden dat het gaat om locaties meestal aan de rand van de stad waar een auto geparkeerd kan worden en verder kan worden gereisd met een leenfiets. Abeling en Suiker (2012) beschrijven het als volgt: "*Daarbij gaat het om het aanbieden van een leenfiets op locaties waar automobilisten logischerwijs het laatste deel van hun reis met de fiets kunnen voortzetten*"

(§ *Het concept Park & (E-)Bike*). En van de Vrugt en Bos (2006) definiëren het als: "overstappunten waar de auto kan worden geparkeerd en verder kan worden gereisd met de fiets" (p. 4). Park and Bike locaties zijn meestal gevestigd in de buurt van voorzieningen als winkelcentra, bedrijven, kantoren en toeristische bestemmingen (de Kok & van Waes, 2012). Op de meeste plekken in Nederland waar het concept al is ingevoerd worden P+B en P+R op één locatie gecombineerd ('s-Hertogenbosch, 2013; Amsterdam, 2013). Alleen in Leeuwarden is voor zover bekend een losstaande Park and Bike voorziening aanwezig (Leeuwarden, 2011). Wel heeft Middelburg in 2014 ook een dergelijke Park and Bike voorziening gepland (Parkeer24, 2012).

Uit een rondgang door de literatuur komt naar voren dat er nog weinig onderzoek is gedaan naar Park and Bike. Er is een tevredenheidsonderzoek gedaan bij een fietstransferium in Harderwijk (Evers, 2010) en er zijn een aantal onderzoeken/artikelen geschreven over de factoren die de realisering van Park en Bike tot een succes kunnen maken (van de Vrugt & Bos, 2006; Abeling & Suiker, 2012; de Kok & van Waes, 2012). Daarnaast is vorig jaar ook besloten om het concept in een 'Green Deal' programma op te nemen. Met de minister van Infrastructuur en Milieu is samen met een aantal maatschappelijke organisaties besloten om het concept te stimuleren, voornamelijk voor werknemers (van Haegen, 2012). Het meeste uitgebreide onderzoek is door van de Vrugt en Bos (2006) geschreven. De onderzoekers vroegen zich af, hoe gemeente Park and Bike succesvol tot stand kunnen laten komen en hoe het proces van de realisering en exploitatie op een goede manier vormgegeven kan worden. Ondanks dat uit het onderzoek naar voren komt dat het concept vooral in combinatie met P+R potentie heeft, wordt het zeven jaar later echter nog maar beperkt toegepast. Zo blijkt uit het onderzoek (van de Vrugt & Bos, 2006) dat de reiziger door middel van Park and Bike meer mogelijkheden heeft om zich te verplaatsen en lijkt het onder andere een kansrijk concept in gebieden waar het openbaar vervoer niet goed functioneert. De vraag is waarom er nog steeds zo weinig gebruik wordt gemaakt van het concept en of de ervaringen daarom wel positief zijn in steden waar er wel al gebruik van wordt gemaakt. De fiets heeft namelijk onder andere ook als voordeel dat het een gezond, goedkoop en flexibel vervoersmiddel is (Atsma, 2008; Fietsersbond, 2004). Daarom tracht dit onderzoek de gebruikerservaringen van Park and Bike in twee steden te onderzoeken en te kijken wat de leerpunten van die ervaringen zijn voor mogelijke toekomstige (losstaande) Park and Bike voorzieningen.

De *maatschappelijke relevantie* van dit onderzoek zit hem in het feit dat Park and Bike kan bijdrage aan een betere bereikbaar en leefbaarheid van binnensteden maar dat het tot nu toe nog beperkt wordt gebruikt. Door te kijken naar de ervaringen van gebruikers op plaatsen waar het concept wel al wordt uitgevoerd, kan meer inzicht worden verkregen in de ervaringen met het concept, waarvan mogelijk geleerd kan worden voor toekomstige Park and Bike

voorzieningen. De *wetenschappelijke relevantie* is dat er doormiddel van dit onderzoek meer kennis wordt vergaard over de gebruikerservaringen en potentie van het concept Park and Bike. Vanuit deze gekozen invalshoek is er nog geen onderzoek naar het onderwerp gedaan. Hierdoor ontstaat er meer inzicht in een relatief nieuw concept en wordt op deze manier geprobeerd de kennis in de wetenschap over multimodaal vervoer (zie hoofdstuk 2) aan te vullen.

## **1.2 Doelstelling**

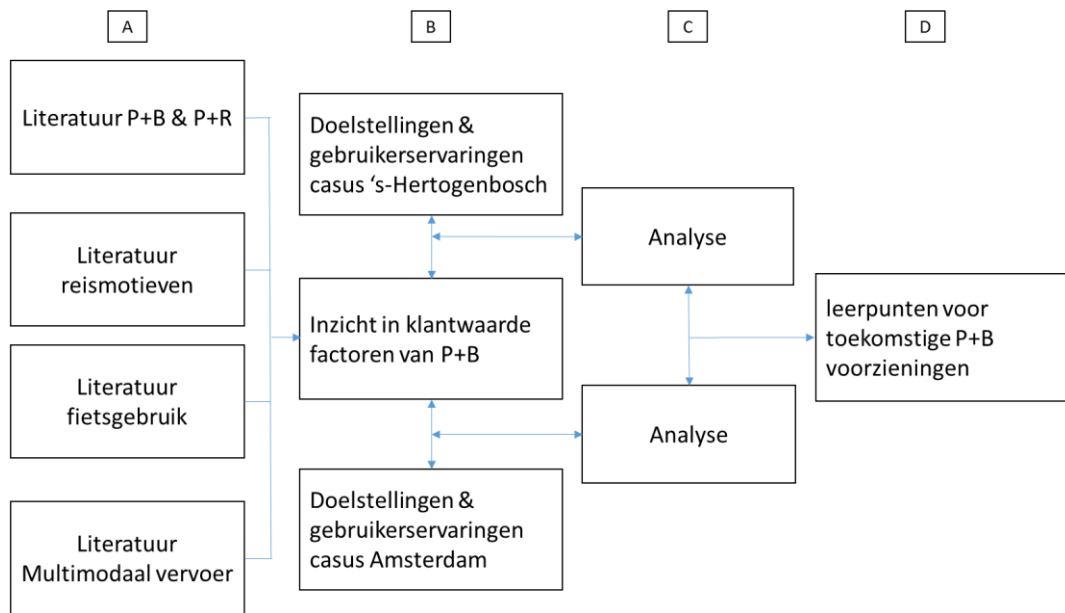
Uit het projectkader komt naar voren dat het onderzoek vooral praktijkgericht is. Er wordt in dit rapport onderzoek gedaan naar Park and Bike, een planconcept. Gekeken wordt wat toekomstige Park and Bike voorzieningen kunnen leren van de gebruikerservaringen van de huidige voorzieningen. Hierdoor ontstaat er meer inzicht in de ervaringen met het concept Park and Bike waarvan mogelijke toekomstige voorzieningen kunnen leren. Het rapport probeert dus een bijdrage te leveren om een situatie in de praktijk te verbeteren (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 46). Bij theoriegericht onderzoek wordt juist een bijdrage geleverd aan een probleem in de theorievorming. Men ontwikkelt een nieuwe theorie of toetst bestaande theorieën en kijkt of die kunnen worden bijgesteld (Verschuren & Doorewaard, 2007).

Het onderzoek wordt uitgevoerd omdat het wenselijk is meer inzicht te krijgen in het concept Park and Bike omdat het een kansrijk concept lijkt, maar tot nu toe weinig in uitvoering wordt gebracht. Het gaat daarbij om het kijken naar de gebruikerservaringen in verschillende steden met het concept en de leerpunten die daaruit getrokken kunnen worden. Daarbij is het belangrijk dat andere steden van deze ervaringen kunnen leren om de potentie van mogelijke nieuwe Park and Bike locaties in beeld te brengen. Daarbij is onderstaande doelstelling opgesteld.

De doelstelling van mijn onderzoek luidt:

*Doel van mijn onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de gebruikerservaringen met het concept Park and Bike om daar van te kunnen leren voor toekomstige Park and Bike voorzieningen, door te kijken naar de gebruikerservaringen met het concept in 's-Hertogenbosch en Amsterdam.*

### 1.3 Onderzoeksmodel



Figuur 1: Onderzoeksmodel

A) Ten eerste wordt via de literatuur bekeken welke factoren een rol spelen bij de klantwaarde (zie hoofdstuk 3: Theoretisch kader en conceptueel model) van Park van Bike. Dit wordt gedaan door naar bestaande P+B en P+R onderzoeken te kijken. Zoals eerder aangehaald hebben van de Vrugt & Bos in 2006 bijvoorbeeld een onderzoek naar de potentie van Park and Bike gedaan. Daarnaast wordt gekeken naar de literatuur over reismotieven, fietsgebruik en multimodaal vervoer. Via de literatuur van deze verschillende aspecten die een sterke relatie hebben met Park and Bike kan er meer inzicht worden verkregen in de klantwaarde van het concept.

B) Daarna worden de ervaringen van gebruikers in twee verschillende casussen onderzocht. In deze steden zijn Park and Bike voorzieningen aanwezig op locaties waar dat is gecombineerd met Park and Ride. Om de gebruikerservaringen beter te kunnen beoordelen wordt eerst geprobeerd om de doelstellingen van de opgezette Park and Bike voorzieningen in beeld te brengen.

C) Vervolgens worden de twee casussen geanalyseerd en vergeleken met de uitkomsten uit de literatuurstudie. Zo kan worden bekeken of de resultaten uit de literatuurstudie met betrekking tot de klantwaarde de gebruikerservaringen kunnen verklaren.

D) Tot slot zullen er conclusies worden getrokken aan de hand van de kwalitatieve en kwantitatieve (zie hoofdstuk 4: Methodologie) geanalyseerde data uit de twee casussen en worden mogelijk aanbevelingen gegeven voor toekomstige P+B voorzieningen.

#### 1.4 Vraagstelling

Om de doelstelling te kunnen beantwoorden is onderstaande vraagstelling opgesteld.

*Welke ervaringen hebben de gebruikers van Park and Bike in 's-Hertogenbosch en Amsterdam en wat zijn de leerpunten van deze ervaringen voor toekomstige Park and Bike voorzieningen?*

Om de vraagstelling te kunnen beantwoorden zijn deelvragen opgesteld. Deze deelvragen zijn opgesteld aan de hand van het conceptueel model en zijn later nog bijgesteld om de vragen te laten aansluiten bij het theoretisch kader.

##### Deelvraag 1

Welke factoren zijn van belang voor de klantwaarde van Park and Bike?

- Wat wordt er geschreven over de factoren die van belang zijn voor de klantwaarde van Park and Bike in de literatuur over: fietsgebruik, multimodaal vervoer, Park and Ride en bestaande Park and Bike onderzoeken?

##### Deelvraag 2

Waarom is er in 's-Hertogenbosch en Amsterdam een Park and Bike voorziening opgezet?

- Wat zijn de gemeentelijke doelstellingen van Park and Bike voorzieningen in 's-Hertogenbosch en Amsterdam?

##### Deelvraag 3

Wat is de klantwaarde van Park and Bike voorzieningen in Amsterdam en 's-Hertogenbosch?

- Wat zijn de gemeentelijke ervaringen met het behalen van de vooraf gestelde doelstellingen in 's-Hertogenbosch en Amsterdam?
- Wat hebben de gemeenten gedaan om klantwaarde te realiseren op de Park and Bike locaties?
- Wat vinden de gebruikers van de klantwaarde op de Park and Bike locaties?

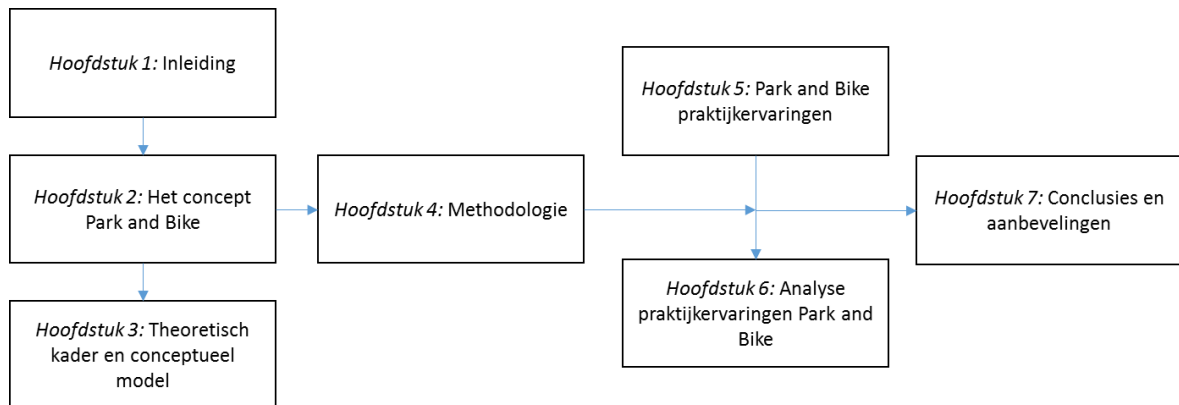
##### Deelvraag 4

In hoeverre komen de gebruikerservaringen van Park and Bike overeen met de ervaringen die de gemeente schetst?

- Welke conclusies kunnen worden getrokken over de potentie van Park and Bike aan de hand van de uiteindelijke resultaten?
- Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan voor toekomstige Park and Bike voorzieningen?

## 1.5 Leeswijzer

In *hoofdstuk 2* wordt het concept Park and Bike besproken. Eerst wordt in dit hoofdstuk ingegaan op multimodaal personenvervoer en Park and Ride om het concept in een breder perspectief te positioneren. In *hoofdstuk 3* wordt het theoretisch kader besproken. Ten eerste zijn de algemene uitgangspunten van de theorie beschreven. Daarna is de theorie toegepast op Park and Bike en is per aspect van de theorie aangegeven, hoe dit vertaald wordt naar het onderwerp Park and Bike. Ook worden kritische kanttekeningen bij de theorie besproken om de theorie verder aan te vullen. Tot slot is in dit hoofdstuk het conceptueel model weergegeven. In *hoofdstuk 4* is de methodologie beschreven. In de methodologie is beschreven wat de onderzoeksstrategie is, hoe de data wordt verzameld en hoe de data wordt verwerkt. Daarnaast zijn de twee casussen beschreven die worden onderzocht in dit rapport. In *hoofdstuk 5* wordt vervolgens ingegaan op de praktijkervaringen met het concept Park and Bike. Eerst is een beschrijving gegeven van de algemene bevindingen uit het onderzoek die van belang zijn voor de vraagstelling en daarna is ingegaan op de doelstellingen, realisering van klantwaarde en gebruikerservaringen van de onderzochte steden met een Park and Bike voorziening. In *hoofdstuk 6* is een analyse gemaakt van de praktijkervaringen en zijn zwaktes, sterktes, kansen en bedreigingen van het concept in beeld gebracht. Tot slot zijn in *hoofdstuk 8* conclusies en aanbevelingen opgesteld.



Figuur 2: Visuele weergave indeling rapport

## **2 Het concept Park and Bike**

In dit hoofdstuk is Park and Bike in een breder perspectief geplaatst om de positie en ontwikkelingen van Park and Bike te verduidelijken. Ten eerste is dieper ingegaan op het begrip multimodaal vervoer waarvan Park and Bike een vorm is, daarna is er ingezoomd op het concept Park and Ride omdat Park and Bike hier grote raakvlakken mee heeft en tot slot is er verder ingegaan op Park and Bike en zijn de ontwikkelingen en definitie van het concept beschreven.

### **2.1 Multimodaal vervoer**

Park and Bike is een vorm van multimodaal personenvervoer. Multimodaal personenvervoer is het gebruik van minimaal twee verschillende vervoerswijzen tijdens een reis van herkomst naar eindbestemming. Bijvoorbeeld de fiets en de trein of de auto en de bus. Wandelen wordt echter meestal niet meegeteld in de definitie van multimodaal personenvervoer (Bos, 2004; van Nes, 2002). Wandelen wordt als iets universeels gezien dat bijna altijd onderdeel en noodzakelijk is voor een verplaatsing, bijvoorbeeld naar de parkeerplaats of van de fiets naar de trein. Wandelen kan echter in bepaalde gevallen toch een substantieel deel van de reistijd innemen (Fiorenzo-Catalano, 2007, p. 15). Denk bijvoorbeeld aan een verplaatsing te voet vanaf het treinstation naar de eindbestemming. Het tegenovergestelde van multimodaal vervoer wordt ook wel unimodaal vervoer genoemd. Dat zijn ritten waarbij één vervoersmiddel voor de gehele verplaatsing wordt gebruikt (van Nes, 2002, p. 11).

### **2.2 Park and Ride**

Een Park and Ride voorziening is een typisch voorbeeld van multimodaal personenvervoer. Het is een concept dat al in de jaren 50 ontstond en is afkomstig uit de Verenigde Staten. Door snel groeiende binnensteden werden deze steeds moeilijker bereikbaar (MuConsult, 2005, p. 4). Eén van de oplossingen was het nieuwe concept P+R. Door de auto buiten de binnenstad te parkeren en daar verder te reizen met het openbaarvervoer moesten de P+R voorzieningen er onder andere voor zorgen dat binnensteden die moeilijk met de auto bereikbaar waren door de vele congestie of beperkte parkcapaciteit toegankelijker werden om te bereiken (Karamychev & van Reeve, 2011). In Nederland is Park and Ride pas in 1977 geïntroduceerd vanwege vergelijkbare redenen als in de Verenigde Staten (MuConsult, 2005, p. 4). Het concept zou kunnen bijdragen aan een verbetering van de leefbaarheid en bereikbaarheid in binnensteden. In het Tweede Structuurschema Verkeer en Vervoer (1998) werd daarnaast de term transferium geïntroduceerd. De verschillen tussen een transferium en een Park and Ride voorziening zijn klein maar transferiums zijn volgens het Tweede Structuurschema Verkeer en Vervoer gericht op mensen die zich grotendeels verplaatsen met de auto en een Park and Ride voorziening juist op mensen die zich grotendeels verplaatsen met het openbaar vervoer. Park and Ride voorzieningen liggen dan



ook meestal bij treinstations of andere openbaar vervoer knooppunten. In het buitenland kent men echter alleen P+R (MuConsult, 2005, p. 4). En ook in Nederland zie je in de praktijk de termen willekeurig door elkaar gebruikt worden. In dit onderzoek zal voornamelijk Park and Ride worden gebruikt of de onderzochte stad moet het concept zelf een andere benaming hebben gegeven.

Park and Ride is dus een concept waar al tientallen jaren gebruik van wordt gemaakt. Alleen in de regio Rijnmond had men in 2010 al 33 P+R locaties. Echter van alle gemaakte verplaatsingen in Nederland werd in 2008 nog maar 5% als ketenverplaatsing gemaakt en van deze 5% bestond slechts 0,2 % uit een verplaatsingen met de auto en het OV (Snelder, Egeter, van Rooijen & Immers, 2010, p. 17). Relatief gezien is het aantal verplaatsingen dat met een vervoersconcept als P+R wordt gemaakt dus nog altijd klein. De meeste automobilisten rijden dan ook het liefst rechtstreeks naar de eindbestemming. Echter kan onder bepaalde voorwaarde het concept toch aantrekkelijk worden. Dit is onder het geval indien er beperkte parkeergelegenheid op de eindbestemming is (Vlaamse overheid, 2007a).

### **2.3 Park and Bike**

#### *Het concept*

Park and Bike kan gedefinieerd worden als: "*het aanbieden van een leenfiets op locaties waar automobilisten logischerwijs het laatste deel van hun reis met de fiets kunnen voortzetten*" (Abeling & Suiker, 2012, § *Het concept Park & (E-)Bike*). Het concept Park and Bike is dus vergelijkbaar met Park and Ride alleen wordt het laatste stuk van de eindbestemming niet met het openbaar vervoer maar met de fiets afgelegd. De fiets heeft een aantal voordelen tegenover het openbaar vervoer. Zo is fietsen goed voor de gezondheid, is het goedkoop en is het vaak sneller op korte afstand (Australian Bicycle Council, 2010). Daarnaast heeft de fiets als voordeel, in tegenstelling tot het openbaar vervoer dat gebruikers geen wachttijd hebben of nog een extra afstand moeten overbruggen naar de eindbestemming (de Kok & van Waes, 2010). Voor steden heeft een groter aandeel fietsen ook voordelen zoals een bevordering van de luchtkwaliteit en het verminderen van de geluidsoverlast (Australian Bicycle Council, 2010). Over het algemeen liggen Park and Bike locaties bij belangrijke bestemmingen rond binnensteden van middelgrote of grote steden, bijvoorbeeld winkels, bedrijven of toeristische bestemmingen (de Kok & van Waes, 2012). In dit onderzoek wordt dan ook gekeken naar Park and Bike locaties die aan de rand van (binnen)steden liggen en bedoelt zijn voor automobilisten die in de binnenstad werken of de binnenstad bezoeken.

### *Park and Bike locaties in Nederland*

Op enkele plaatsen in Nederland is er al de mogelijkheid om op een Park and Ride voorzieningen een fiets te huren. In 's-Hertogenbosch is het op de transferiums aan de rand van de stad de mogelijkheid om een leenfiets te huren. Voor 2 euro kan de auto er worden geparkeerd en kan gratis een leenfiets worden meegenomen ('s-Hertogenbosch, 2013). Ook in Amsterdam is er deze mogelijkheid op de Park and Ride terreinen in de stad. Bij het Olympisch Stadion bijvoorbeeld kunnen één of twee fietsen worden geleend (Amsterdam, 2013).

Daarnaast is in april 2009 in Harderwijk een fietstransferium in gebruik genomen, voor de overstap van de auto naar de fiets. Het was een losstaande Park and Bike voorziening zonder openbaar vervoer en was gerealiseerd om ongemak tijdens de werkzaamheden aan de N302 te verminderen. Het fietstransferium lag op ongeveer 10 minuten fietsafstand van het centrum. In maart 2010 is in Harderwijk een gebruikersonderzoek gehouden om te kijken of de gebruikers tevreden waren met de voorziening. Tijdens het gebruikersonderzoek is ook gekeken hoe de gebruikers dachten over de toekomst van het fietstransferium en of het project mogelijk ook voor andere gebieden in Gelderland gebruikt kon worden. Uit het onderzoek kwam naar voren dat gebruikers erg tevreden waren over het project en het gemiddeld een 7,7 gaven. Daarnaast gaf 53% aan gebruik te blijven maken van het fietstransferium, ook als het project was afgelopen. Aan de hand van de uitkomst zijn een aantal locatie voorstellen gedaan, voor nader onderzoek (Evers, 2010).

In Leeuwarden in de plaats Goutum staat op dit moment de enige losstaande Park and Bike. Werknemers van aangesloten bedrijven kunnen bij een aangelegde parkeerplaats een fiets lenen om het laatste stuk van de reis per fiets af te leggen. Op de parkeerplaats zijn fietskluizen aanwezig die via een toegangspas geopend kunnen worden (Leeuwarden, 2011).

In Zeeland is men momenteel ook bezig met een losstaand fietstransferium. In de gemeente Middelburg moet uiterlijk 1 januari 2014 de 'Cycle Hub' geopend worden. Met de Park and Bike locatie wil Middelburg de meeste fietsvriendelijke stad van Nederland worden. Andere doelstellingen van de Park and Bike voorziening zijn onder andere om de files, parkeerproblemen en de milieuvuiling in het centrum van Middelburg te verminderen. De locatie zal zo'n 200 parkeerplaatsen en 100 fietsparkeerplekken krijgen en ligt vlakbij de invalsweg van de N57. Uit een marketingplan kwam naar voren dat de voorziening het meest kansrijk is voor forensen en recreatieve gebruikers. Er zal in het begin echter vooral op de forens worden ingespeeld (Parkeer24, 2012).

### *Green deal initiatief*

Op 27 november 2012 ondertekende het ministerie van Infrastructuur en Milieu, een 'Green Deal fiets in het woon-werk verkeer'. Organisaties zoals de ANWB en de Fietsersbond hebben de Green Deal uitgewerkt. In de Green Deal staan acties om het aandeel van de fiets in het woon-werk verkeer te vergroten van 25 naar 30%. Om deze groei te bereiken wordt onder andere ingezet op Park and Bike (van Haegen, 2012). De bedoeling is dat er pilots komen en wordt geëxperimenteerd met Park en Bike-makelaars en of dat er kennis wordt overgedragen aan beleidsmakelaars die zich bezig houden met mobiliteit. Ook is het de bedoeling dat er experimenten worden opgezet bij binnensteden met een historisch karakter. Daarnaast zullen maatschappelijk organisaties zich inzetten om Park en Bike te promoten bij het bedrijfsleven en gemeenten. De organisaties KpVV, CROW en ANWB hebben al actie ondernomen door te starten met initiatieven (Fietsberaad, 2012).

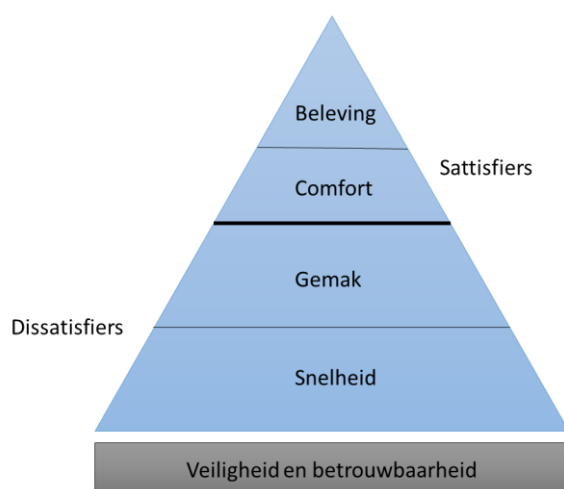
Om naar de relatie tussen Park and Bike en gebruikerservaringen te kijken is in hoofdstuk 3 een theoretisch kader en conceptueel model opgesteld. Hierdoor kan er met een bepaalde 'blik' naar de hoofdvraag worden gekeken en kan gericht naar informatie op zoek worden gegaan om de vraagstelling te beantwoorden.

### **3 Theoretisch kader en conceptueel model**

In dit hoofdstuk is het theoretisch kader en conceptueel model van het onderzoek beschreven. In het theoretisch kader is daarnaast het begrip 'ervaringen' geoperationaliseerd om duidelijk te maken naar wat voor soort ervaringen op zoek wordt gegaan. Deze operationalisatie is dus in de beschreven theorie verwerkt.

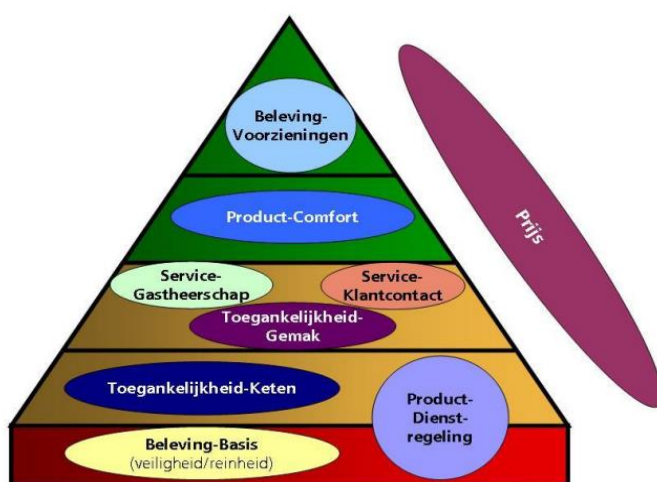
#### **3.1 Klantwaarde**

Om naar de relatie tussen Park and Bike en de ervaringen van gebruikers te kijken, kan de klantwensenpiramide worden gebruikt. De klantwensenpiramide is ontwikkeld door de NS om naar de geboden kwaliteit van het openbaar vervoer te kunnen kijken (Van Hagen, Peek & Kieft, 2000; Van Hagen & Peek, 2006). De piramide is volgens hetzelfde principe opgebouwd als die van Maslow (Maslow, 1943). Volgens Maslow (1943) moesten behoeften die lager in de piramide staan eerst worden bevredigd, voordat de hogere interessant werden. Aan de hand van een klantenonderzoek onder de gebruikers heeft de NS een soortgelijke piramide opgesteld. Uit het onderzoek kwam naar voren dat veiligheid/betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort en beleving de belangrijkste reizigers wensen zijn. Veiligheid en betrouwbaarheid staan onderaan in de piramide, dit betekent dat als een station niet veilig of betrouwbaar is er alleen reizigers zullen komen die geen andere keuze hebben. Als aan deze aspecten is voldaan is er pas oog voor andere aspecten van de klantwaarde. De twee 'dissatisfiers' zijn snelheid en gemak. Als reizen van deur tot deur sneller gaat dan met andere beschikbare alternatieven komt de vervoerswijze eerder in aanmerking om gebruikt te worden. Daarnaast is het gemak belangrijk. Des te makkelijker een reiziger kan overstappen en niet zelf hoeft na te denken, hoe aantrekkelijker de vervoerswijze is. Deze twee termen worden dissatisfiers genoemd omdat men alleen het belang ervan op merkt als ze niet aan de verwachting voldoen. Als ze wel aan de verwachting voldoen neemt de waardering niet toe. De 'satisfiers' zijn comfort en beleving. Als aan de eerste twee aspecten zijn voldaan komen de satisfiers in beeld. Satisfiers zijn bijvoorbeeld een mooi vormgegeven voorziening of het kunnen kopen van eten en drinken bij de voorziening. De aspecten comfort en beleving verschillen vaak, zowel qua doelgroep als locatie. Klantenwensen kunnen dan ook verschillen per individu en het ene station hoeft volgens de klant niet zo luxe te zijn als het andere (Vader, 2005).



Figuur 3: Klantwensenpiramide openbaar vervoer.  
Bron: Infrasisite (2008).

In 2007 heeft de NS een grootschalig klantwensenonderzoek laten uitvoeren. Uiteindelijk hebben 4.438 personen een vragenlijst ingevuld over de belangen van 53 aspecten. Daarna zijn aan de hand van een regressieanalyse uit de 53 aspecten, 9 factoren afgeleid. Uit het onderzoek blijkt dat die 9 factoren goed passen binnen de klantwensenpiramide. Hiermee wordt de waarde van de klantwensenpiramide bevestigd. De enige factor die overlap kent in de klantwensenpiramide is product-dienstregeling. Daarnaast zat de factor prijs niet in de klantwensenpiramide omdat de prijs niet als een klantenwens werd gezien. De prijs werd gezien als de financiële waarde die men wil betalen voor de klantwens (de Bruyn & de Vries, 2009). In dit onderzoek zal de prijs echter wel als een klantwaarde worden meegenomen, omdat de prijs waarschijnlijk wel invloed heeft op het gebruik van de voorzieningen en dus de mogelijke potentie van het concept kan verklaren.



Figuur 4: Klantwensenpiramide ingevuld doormiddel van klantenonderzoek. Bron: de Bruyn & de Vries (2009).

Via de theorie ontstaat een beeld waarmee ervaringen van gebruikers verklaard kunnen worden. Daardoor kan via de klantwensenpiramide ook een beeld verkregen worden wat de potentie van

een vervoersconcept is. Het geeft weer wat een klant belangrijk vindt bij het maken van een vervoerskeuze. De klantwensenpiramide (klantwaarde van verplaatsen) wordt dan ook gebruikt voor het verder bestuderen en specificeren van de potentie van Park and Bike en wordt als ‘bril’ gebruikt om te kijken naar de casussen en de ervaringen op de Park and Bike locaties. Daarbij staan dus de termen: veiligheid/betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort en beleving centraal. Daarnaast wordt het aspect prijs ook meegenomen in dit onderzoek.

<b>Klantwaarde</b>		
Veiligheid en betrouwbaarheid	Gemak	Beleving
Snelheid	Comfort	Prijs

*Tabel 1: Aspecten van de klantwaarde in het onderzoek*

De klantwenspiramide is een theorie die voorkomt uit een onderzoek naar treinreizigers. De theorie gaat dus uit van een station als locatie. Toch is de klantwaarde theorie goed te gebruiken bij het onderzoek naar Park and Bike omdat het reizen met de trein overeenkomsten heeft met Park and Bike. Ook bij het reizen met de trein worden vaak twee vervoerswijze gebruikt tijdens de reis, ter vervanging van de auto. De aspecten veiligheid, betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort en beleving lijken over het algemeen goed toepasbaar op Park and Bike. Echter zal er bij sommige aspecten wel een verschil zijn met Park and Bike, zo is er bijvoorbeeld bij het gebruik van de fiets geen wachttijd op het openbaar vervoer, waardoor comfort en beleving op de locatie mogelijk een minder grote invloed hebben dan bij het reizen met de trein. Daarom zal in de volgende paragraaf de klantwaarde verder gespecificeerd worden voor het concept Park and Bike.

### **3.2 Park and Bike en klantwaarde**

Om de klantwaarde verder te operationaliseren is per aspect aangeven wat er in dit onderzoek onder wordt verstaan. Om dit te doen is gebruik gemaakt van literatuur over reismotieven, fietsgebruik, multimodaal vervoer, Park and Ride en bestaande literatuur over Park and Bike. Omdat er nog weinig onderzoek is verricht naar het concept, is aan de hand van deze literatuur geprobeerd een beeld te schetsen van de verschillende aspecten van de klantwensenpiramide in relatie tot Park and Bike. Daarnaast zijn er nog enkele kanttekeningen over de theorie gemaakt, om de theorie in perspectief te plaatsen en aan te vullen.

#### **3.2.1 Klantwaarde Park and Bike geoperationaliseerd**

Voor Park and Bike zijn er twee situaties tijdens de reis te onderscheiden te weten: de Park and Bike locatie zelf en de route van de locatie naar de eindbestemming. Deze twee onderdelen van de reis zullen bij elk aspect van de klantwaarde als uitgangspunt worden genomen.

### *Veiligheid*

Veiligheid kan bestaan uit objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid is de feitelijke kans om slachtoffer te worden en subjectieve veiligheid is het gevoel van onveiligheid. Objectieve onveiligheid kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door schade die toegebracht wordt aan de integriteit van een persoon of aan de eigendommen van een persoon. Objectieve onveiligheid kan ontstaan bij weinig verlichting of een 'smerige' omgeving (de Bie, Baggerman & van 't Rot, 2010, p. 13). Op het Park and Bike terrein speelt vooral de subjectieve veiligheid een belangrijke rol. De fietsers zal een onveiliger gevoel krijgen als de Park and Bike voorziening er verlaten bij ligt (van de Kerkhof, 2011, p. 25) en waarschijnlijk minder snel gebruik maken van het concept. Voor het natransport is vooral de verkeersveiligheid van de fietser van belang. Een fiets is een kwetsbaar vervoersmiddel, het aantal verwondingen per afgelegde vierkante meter ligt dan ook relatief hoog (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2009, p. 19). Een belangrijk aandachtspunt is dus de veiligheid van de fietsroute naar de eindbestemming.

### *Betrouwbaarheid*

Op een Park and Bike locatie is de betrouwbaarheid van de fiets en de betrouwbaarheid van de fietsenstalling belangrijk (Abeling & Suiker, 2012). Uit een gebruikersonderzoek naar de OV-fiets blijkt dat de meeste gebruikers voorkeur geven aan een handmatige uitgifte van fietsen. Een groeiend aandeel gebruikers in een jaarlijks onderzoek naar de OV-fiets (45%) geeft aan dat de gebruiksvriendelijkheid van de geautomatiseerde huurlocaties niet op orde is. Dit lijkt voornamelijk te komen door de ontevredenheid over de huurprocedure (van der Linden & Kamminga, 2011, p. 4). Daarnaast is het belangrijk voor de betrouwbaarheid dat er altijd een fiets aanwezig is. In het gebruikersonderzoek naar de OV-fiets (van der Linden & Kamminga, 2011, p. 4) geeft 3 van de 10 respondenten op huurlocaties aan dat dit niet altijd het geval is. De afhankelijkheid van de beschikbaarheid van een huurfiets kan voorkomen worden door op de locatie zelf een fiets te kunnen stallen of er een fiets te kunnen reserveren. De mogelijkheid om een fiets te kunnen reserveren wordt positief gewaardeerd door de klant (Rosbergen & Emmen, 2004, p. 9). Voor de kwaliteit van het natransport is de betrouwbaarheid van de route belangrijk. De fiets heeft als voordeel dat de reistijd normaal gesproken goed te voorspellen is en vertragingen nauwelijks voorkomen (Hendriksen & van Gijlswijk, 2010, p. 11).

### *Snelheid*

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat snelheid één van de redenen is om vanuit de auto op een ander vervoersmiddel over te stappen. Zo blijkt uit onderzoek van MuConsult (2000, p. 72) onder 571 Park and Ride en transferium gebruikers op verschillende locaties, dat het omzeilen van files een belangrijk reden is om over te stappen op het openbaar vervoer. Ook in een onderzoek van

Bos (2004) komt naar voren dat het aspect tijd een belangrijke rol speelt bij het gebruik van Park and Ride.

De snelheid wordt mede bepaald door de ligging van de Park and Bike voorziening, dit bepaalt de route voor de automobilist naar de Park and Bike locatie en de afstand naar de eindbestemming. De locatie moet het liefst op een optimale plek liggen tussen herkomst- en bestemming zodat de automobilist niet ver hoeft om te rijden en de reistijd zo klein mogelijk is (van de Vrugt & Bos, 2006). Op de locatie zelf is de overstapsnelheid van de auto naar de fiets van belang. Er zit immers tijd tussen de overstap van de auto naar de fiets en de fiets moet uit de automaat of staling worden gehaald. De maximale tijd om bij de eindbestemming te komen is volgens eerder onderzoek ongeveer 10 minuten, waarin ongeveer 2,5 á 3 kilometer kan worden afgelegd (van de Vrugt, 2006, p. 19; Vlaamse overheid, 2005, p. 14). Vooral de uiteindelijke snelheid in vergelijking met andere vervoersmiddelen is van belang. Een kortere reistijd en lagere kosten in vergelijking met een alternatief vervoersmiddel blijkt een belangrijke reden om over te stappen op een ander vervoersmiddel (van de Vrugt & Bos, 2006).

De opkomst van de e-bike kan het bereik van Park and Bike mogelijk vergroten. Terwijl een fietsrit zonder elektrische aandrijving gemiddeld gezien comfortabel wordt bevonden tot 7,5 kilometer is dit bij een e-bike het dubbele. Ook voor Park and Bike zou dit dus kunnen betekenen dat locaties op grotere afstanden van de eindbestemming mogelijk zijn (Abeling & Suiker, 2012).

#### *Gemak*

Bij het aspect gemak is het belangrijk voor een Park and Bike voorziening dat het eenvoudig is om over te stappen tussen de auto en de fiets. Een reiziger moet zo weinig mogelijk hoeven na te denken en het systeem om een fiets te huren of te stallen moet dan ook zo eenvoudig mogelijk zijn. Gebruikersonderzoek over de OV-fiets bevestigt het belang van dit aspect, het systeem moet snel werken en makkelijk te begrijpen zijn. Van de gebruikers van de OV-fiets is 45% ontevreden (vooral incidentele gebruikers) over de geautomatiseerde stallingen, waarschijnlijk door de extra handelingen die moeten worden verricht (van der Linden & Kamminga, 2011, p. 4). Daarnaast is informatie over de Park and Bike voorziening van belang. Door de reiziger op de Park and Bike locatie en vooraf goed te informeren wordt de onbekendheid over het concept weggenomen. Informatie kan bijvoorbeeld gaan over de openingstijden, routeinformatie, kosten en reistijd. Een gebruikersonderzoek op transferiums en Park and Ride locaties uit 2000 bevestigt het belang van dit aspect (MuConsult, 2000, p. 73). Daarnaast willen sommige reiziger de mogelijkheid hebben om bagage mee te nemen. Bij het meenemen van bagage is het niet praktisch om met de fiets te reizen. Bij korte afstanden tot 7,5 km bleek het meenemen van veel spullen voor 47% van het



woon-werk verkeer een reden om de auto te pakken en zelfs voor 90% van reizigers die boodschappen ging doen (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006).

#### *Comfort & beleving*

Comfort blijkt een belangrijke reden te zijn om de auto te pakken bij korte ritten tot 7,5 km. Tijdens een eerder uitgevoerd gebruikersonderzoek geeft 53% de auto te kiezen bij het doen van boodschappen vanwege het comfort (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006, p. 150). Het comfort van de fiets lijkt dan ook vooral lager te worden gewaardeerd dan van de auto. Door Park and Bike op dezelfde locatie aan te bieden als Park and Ride wordt de keuzemogelijkheid echter wel vergroot en mogelijk ook het comfort.

Het voordeel van fietsen is dat het gezond is, waardoor het voor veel mensen een positieve beleving heeft. De gezondheid blijkt voor een deel van de reizigers de reden om de fiets te pakken (van der Linden & Kamminga, 2011, p. 15; Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006, p. 156). Andere aspecten die de beleving mogelijk kunnen verhogen zijn de aanwezigheid van voorzieningen zoals toiletten of winkels. Uit eerder onderzoek op transferiums en Park and Ride locaties blijkt echter dat de meeste gebruikers niet veel waarde hechten aan voorzieningen (MuConsult, 2000, p. 61). Voor Park and Bike lijken voorzieningen nog minder van belang dan voor Park and Ride omdat er geen wachttijd is tussen de overstap van de auto naar de fiets. Voorzieningen op de eindbestemming zijn waarschijnlijk voor de doelgroep recreatief en winkel verkeer wel van belang.

#### *Prijs*

De prijs van Park and Bike bestaat uit het parkeren van de auto en het huren/stallen van de fiets. De prijs van het parkeren op een Park and Bike locatie zal normaal gesproken in de meeste (middel)grote steden lager liggen dan in een binnenstad. Echter moet er ook een fiets worden gehuurd. Daarnaast moeten bij het stallen van een eigen fiets rekening worden gehouden met de aanschaf en mogelijk onderhoud. Volgens van de Vrugt en Bos (2006) moet het concept kunnen concurreren tegenover alternatieven. Het concept dient bijvoorbeeld goedkoper te zijn dan de parkeerkosten op de eindbestemming. Indien er geen aantrekkelijke alternatieven zijn om de eindbestemming te bereiken dan kan mogelijk een hoger tarief worden gevraagd (van de Vrugt & Bos, 2006).

### **3.2.2 Park and Bike klantwaarde variabelen**

De klantwaarde is niet altijd en voor iedereen gelijk. Weersomstandigheden en reismotieven kunnen bijvoorbeeld de klantwaarde van Park and Bike veranderen. Daarom is aan de hand van

literatuuronderzoek geprobeerd om de belangrijkste klantwaarde variabelen in kaart te brengen en beschreven hoe deze zich verhouden tot het concept Park and Bike.

#### *Reismotief*

Park and Bike kan gebruikt worden door verschillende doelgroepen. Deze doelgroepen zijn te onderscheiden in: winkelverkeer, woon-werkverkeer, toerisme of een combinatie van één van de doelgroepen (Abeling & Suiker, 2012). Uit onderzoek uit 2000 (Muconsult, p. 30) blijkt dat transferiums en Park and Ride locaties voornamelijk door woon-werkverkeer worden gebruikt, gevolgd door het motief winkelen/boodschappen. De waardering van de verschillende doelgroepen voor de klantwaarde komt vaak overeen maar verschilt toch op enkele aspecten. Woon-werkverkeer zal bijvoorbeeld vaker gebruik maken van het vervoersconcept dan toerisme of winkelverkeer (Abeling & Suiker, 2012). Dit heeft waarschijnlijk als gevolg dat voor woon-werkverkeer naar verloop van tijd het gebruik routinematig wordt, waardoor er bijvoorbeeld geen routeinformatie naar de eindbestemming nodig is. Winkelverkeer en recreatief verkeer zal het aanbod van winkels/toeristische voorzieningen op de eindbestemming belangrijk vinden terwijl voor het woon-werkverkeer waarschijnlijk de snelheid weer belangrijker is.

#### *Weersomstandigheden*

De fietser wordt direct blootgesteld aan weersomstandigheden. In Nederland wordt er waarschijnlijk daarom op warme dagen meer gefietst in vergelijking met koude dagen (van Boggelen, 2007, p. 15; Rietveld, Sabir, Ommeren, 2012, p. 57). Van alle vervoerswijze heeft het weer dan ook de meeste invloed op de fiets. Bij het openbaar vervoer is het net andersom, bij koud weer neemt het aantal reizigers toe en bij warm weer af. Dat lijkt er op te duiden dat bij koud weer de fiets door sommigen wordt weggezet en vervangen wordt door de bus of de tram (Rietveld, Sabir & Ommeren, 2012). Voor Park and Bike betekent dit waarschijnlijk dat bij koud weer de klantwaarde zal dalen en het aantal reizigers zal afnemen, terwijl bij warm weer het aantal reizigers dat gebruikt maakt van het concept juist zal toenemen.

#### *Persoonskenmerken*

Ten eerste zit er verschil in de klantwaarde tussen mannen en vrouwen. Zo blijken vrouwen gemiddeld minder bereid te zijn een langere afstand met de fiets af te willen leggen (Krygsman, 2004). Daarnaast blijkt uit onderzoek naar de veiligheid op Park and Ride locaties dat vrouwen zich op Park and Ride terreinen vooral in de avond onveiliger voelen dan mannen (De Bie, Baggerman & van 't Rot, 2010, p. 20). De onveiligheid wordt bijvoorbeeld op één locatie veroorzaakt door: verlatenheid, ingeslagen autoruiten, vandalisme en slechte verlichting (De Bie, Baggerman & van 't Rot, 2010, p. 22). Een mogelijke oorzaak hiervan is de grotere kwetsbaarheid

van vrouwen en zal daarom ook deels voor ouderen gelden. Wat verder opvalt uit eerder onderzoek naar Park and Ride voorzieningen is dat vooral hoger opgeleiden gebruik maken van het concept (MuConsult, 2000, p. 22). Wat de oorzaak hiervan is wordt echter niet benoemd.

#### *Beleid*

De klantwaarde kan worden beïnvloed door het beleid van een stad. Hoge parkeertarieven en of beperkte parkeercapaciteit zorgen ervoor dat het aantrekkelijker wordt om een P+R te gebruiken (Vlaamse overheid, 2007b, p. 16). Veel steden hebben al een autowerend beleid in het centrum waardoor Park and Bike een aantrekkelijker alternatief kan zijn (van de Vrugt & Bos, 2006, p. 6). De organisatie TNO heeft in 2010 daarnaast onderzoek gedaan naar mogelijke beleidsmaatregelen om fietsen naar het werk te stimuleren. Eén van de conclusies was dat de effectiviteit van beleid onder andere per doelgroep en locatie verschillend is maar dat een mix van maatregelen de meeste kans heeft. Maatregelen waarvan resultaat wordt verwacht zijn: parkeerbeleid, aanpassen van de reiskostenvergoeding, zorgen voor kwalitatief goede fietsvoorzieningen en het promoten van de elektrische fiets (Hendriksen, Fekkes, Butter & Hildebrandt, 2010, p. 4).

#### *Gewoontegedrag & attitudes*

Het kiezen van een vervoerswijze is ook vaak gewoontegedrag, 30 % van de respondenten zegt de auto boven de fiets te verkiezen uit gewoonte als ze naar het werk gaan en 63% geeft aan de fiets boven de auto te kiezen uit gewoonte (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006). Uit het onderzoek blijkt echter toch dat het opvalt dat er vaak bewust en met een beïnvloedbare argumentatie wordt gekozen voor een vervoersmiddel (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006, p. 37). Daarnaast speelt 'attitude' ook een rol bij de keuze voor een vervoersmiddel. Automobilisten geven regelmatig aan een gevoel van vrijheid en onafhankelijkheid te ervaren. Het feit dat men niet afhankelijk is van een ander wordt gezien als voordeel van de auto. Mensen die veel fietsen geven vooral aan te genieten van de buitenlucht en de nabijheid van natuur (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006).

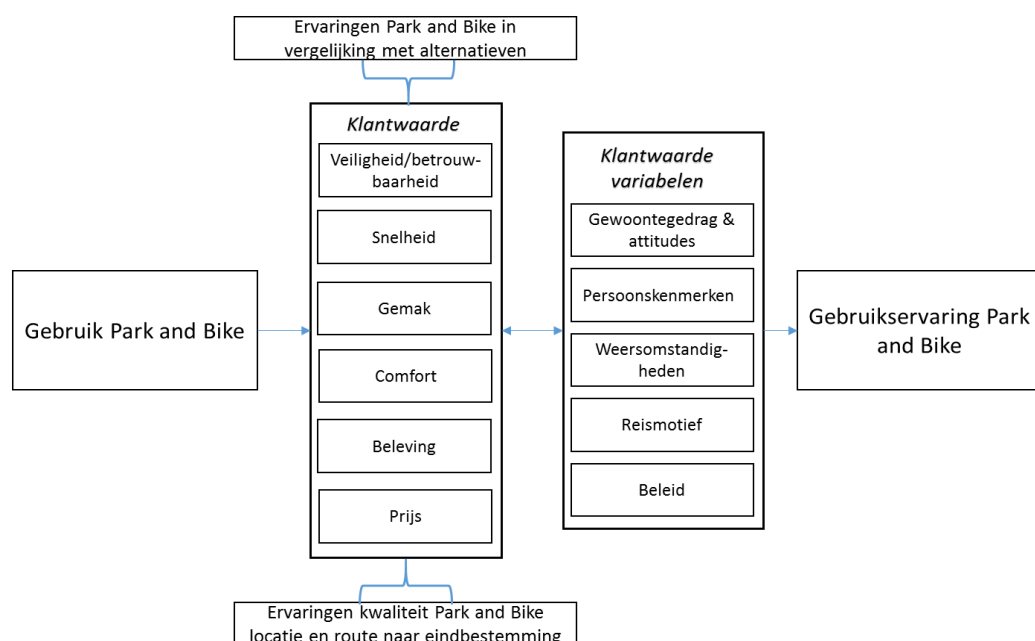
<i>Veiligheid</i>	Sociale veiligheid Park and Bike locatie Verkeersveiligheid route naar eindbestemming
<i>Betrouwbaarheid</i>	Betrouwbaarheid fiets Betrouwbaarheid fietsenstalling Betrouwbaarheid reistijd eindbestemming
<i>Snelheid</i>	Snelheid overstap Snelheid in vergelijking met alternatieven Snelheid van P+B locatie naar de eindbestemming
<i>Gemak</i>	Eenvoudig te gebruiken fietsverhuursysteem Park and Bike informatie
<i>Comfort &amp; beleving</i>	Comfort fiets

	Comfort in vergelijking met alternatieven Aanwezigheid voorzieningen Park and Bike Aanwezigheid voorzieningen eindbestemming
<i>Prijs</i>	Prijs parkeren Prijs stallen/huren fiets Prijs tegenover alternatieven vervoersmiddelen
<i>Klantwaarde variabelen</i>	Reismotief Weersomstandigheden Persoonskenmerken Beleid Gewoontegedrag & attitudes

Tabel 2: Overzicht klantwaarde, vertaald naar Park and Bike

### 3.3 Conceptueel model

De klantwaarde is een belangrijk aspect voor een vervoersconcept. Via de klantwaarde kan een beeld worden verkregen van de gewenste kwaliteit. Zonder deze gewenste kwaliteit zal het vervoersconcept bij gebruik niet gewaardeerd worden. De factoren die in de klantwaarde van dit onderzoek een rol spelen zijn: veiligheid/betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort, beleving, beleving en prijs. Bij Park and Bike moet de gewenste kwaliteit aanwezig zijn op de locatie zelf en op de route naar de eindbestemming. Daarnaast zijn de ervaringen in vergelijking met een alternatief vervoersconcept van belang. Als de klantwaarde van alternatieve vervoersconcepten hoger is, zal minder snel voor Park and Bike worden gekozen. Daarnaast zorgen klantwaarde variabelen ervoor dat niet voor elke persoon of voor elke omgeving de klantwaarde hetzelfde is. De aspecten: gewoontegedrag & attitudes, persoonskenmerken, weersomstandigheden, reismotief en beleid zorgen ervoor dat de klantwaarde beoordeling kan veranderen of wisselend is. De klantwaarde plus de klantwaarde variabelen bepalen uiteindelijk de gebruikservaring van de reiziger.



Figuur 5: Conceptueel model

## **4 Methodologie**

In hoofdstuk 4 is de methodologie van het onderzoek beschreven. Ten eerste is aangegeven waarom voor welke onderzoekstrategie is gekozen. Daarna is achtereenvolgens ingegaan op de gekozen casussen, het onderzoeksmateriaal, de data uitwerking en de verwerking van de data.

### **4.1 Onderzoeksstrategie**

In het onderzoek zijn de ervaringen met het planconcept onderzocht, terwijl het concept nog maar in beperkte omvang wordt uitgevoerd. Dit maakte een grootschalige aanpak moeilijk. Daarom staat diepgang dan ook centraal staan in dit onderzoek. Door 'slechts' voor twee casussen te kiezen is uit het onderzoek minder generaliseerbare kennis naar voren gekomen maar dit heeft mij wel in staat gesteld om de kennis meer diepgang te geven en sterker te onderbouwen (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 160). Tijdens het onderzoek is echter de generaliseerbaarheid wel groter geworden, doordat ook nog onderzoek is gedaan in twee andere steden (verdere uitleg in hoofdstuk 5). In het onderzoek is echter hoofdzakelijk onderzoek gedaan naar twee casussen, te weten: 's-Hertogenbosch en Amsterdam. De ervaringen in de twee casussen zijn onderzocht aan de hand van de klantwaarde theorie. Op deze manier zijn de ervaringen van de twee Park and Bike locaties in kaart gebracht en is gekeken of deze ervaringen verklaard kunnen worden door middel van het literatuuronderzoek (theorie). Door middel van de theorie over de klantwaarde is er dus met een bepaalde 'blik' naar de werkelijkheid gekeken, waardoor de ervaringen mogelijk verklaard kunnen worden door de theorie.

Aan de hand van kwalitatief en kwantitatief onderzoek is de data in de twee casussen verzameld, een vorm van triangulatie. Triangulatie betekent dat er in een onderzoek meerdere methoden worden gebruikt om vanuit verschillende invalshoeken naar een onderwerp te kijken, waardoor de resultaten meer betrouwbaarheid krijgen. Er zijn verschillende vormen van triangulatie bijvoorbeeld van data of van methoden (Donche, 2005). Door in dit onderzoek kwalitatieve en kwantitatieve methoden te gebruiken wordt er in dit onderzoek vanuit meerdere invalshoeken naar de vraagstelling gekeken en geprobeerd de betrouwbaarheid te vergroten. Er is voor kwalitatief onderzoek gekozen bij de interviews met gemeenten en andere betrokken om meer diepgang en een 'levensechter' beeld in het onderzoek aan te brengen. En aan de andere kant is er voor kwantitatief onderzoek gekozen om de klantwaarde bij gebruikers van het concept te kunnen onderzoeken. Aan de hand van enquêtes is een gebruikersonderzoek op de P+B locaties gehouden. Met kwantitatieve enquêtes was het de verwachting makkelijker respondenten op de locaties te kunnen enquêteren, omdat met gesloten vragen minder tijd van de respondenten wordt gevraagd. Door de ervaringen van de gemeenten en de gebruikers te onderzoeken konden deze bijvoorbeeld met elkaar worden vergeleken.

Voor onderzoek zijn vijf verschillende strategieën mogelijk te weten: casestudy, bureauonderzoek, survey, experiment en gefundeerde theoriebenadering. Elke strategie past bij een bepaalde vorm van onderzoek. Aan de hand van de bovenstaande beschrijving van het onderzoek kan dus verklaard worden voor welke strategie is gekozen. Er wordt niet gebruikt gemaakt van de *survey* strategie omdat er bij een survey onderzoek namelijk meer voor de breedte en generaliseerbaarheid wordt gekozen (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 162). Hiervoor is een grote hoeveelheid data nodig. Vanwege de beperkte tijdsperiode van dit onderzoek en beperkte aanwezigheid van Park and Bike voorzieningen is deze strategie dus niet goed toepasbaar op mijn onderzoek. Voor een *experiment* is niet gekozen omdat ook de achterliggende gedachte van gemeenten en betrokkenen belangrijk zijn en daardoor de strategie niet goed bij dit onderzoek past. Deze onderzoeksstrategie was met een andere insteek van het onderzoek wel mogelijk geweest. Met een experiment had er bijvoorbeeld aangetoond kunnen worden of de aanwezigheid van bepaalde voorziening tot meer Park and Bike gebruikers leidt. Een *gefundeerde theoriebenadering* past niet goed bij het onderzoek omdat geen bijdrage wordt geleverd aan de theorievorming maar onderzoek wordt gedaan naar een bestaand planconcept in de praktijk. Vanwege het type onderzoek en de tijdsduur van het onderzoek is voor *casestudy* en *bureauonderzoek* gekozen. Voor een *casestudy* is gekozen om meer diepte in het onderzoek aan te brengen (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 163). Ook is het voordeel van een *casestudy* dat deze geschikt is voor een beginnend onderzoeker en gemakkelijk binnen een korte tijdsperiode uit te voeren is (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 191). Daarnaast is een *casestudy* een geschikte strategie om via meerdere methoden een bepaalde 'case' te onderzoeken. In dit onderzoek dus twee locaties waar een Park and Bike voorziening aanwezig is. Ook is voor bureauonderzoek gekozen. Bij een dergelijk onderzoek wordt naar de bestaande literatuur gekeken en of ander bijeengebracht materiaal (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 164). Het uitvoeren van bureauonderzoek heeft er in dit onderzoek voor gezorgd dat de klantwaarde theorie verder kon worden gespecificeerd en dat er naar meer informatie kon worden gezocht over de gekozen casussen.

## **4.2 Casussen**

### *'s-Hertogenbosch*

In 's-Hertogenbosch worden de locaties transferiums genoemd. De transferiums zijn 15 jaar geleden ontstaan door de parkeer- en verkeersproblematiek in de binnenstad van 's-Hertogenbosch. Het concept op de transferiums wordt P+ genoemd. Er zijn drie transferiums in 's-Hertogenbosch en deze liggen aan de belangrijke invalswegen op korte afstand van de binnenstad. Naast de mogelijkheid tot het lenen van een fiets kan er ook een eigen fiets in een

bewaakte fietsenstalling worden neergezet. In tegenstelling tot de 1650 parkeerplaatsen en bussen die ongeveer om de 10 minuten rijden zijn op de drie locaties nog maar enkele tientallen leenfietsen aanwezig. Op alle drie de locaties is een medewerker aanwezig die het uitlenen van de fietsen verzorgt en daarnaast reparaties kan uitvoeren (de Kok & van Waes, 2012).

Er is voor 's-Hertogenbosch gekozen omdat de stad als één van de enige steden in Nederland het concept Park and Bike gebruikt. Daarnaast heeft 's-Hertogenbosch al jaren ervaring met transferiums waardoor het dus al veel kennis heeft opgedaan met het concept.

#### *Amsterdam*

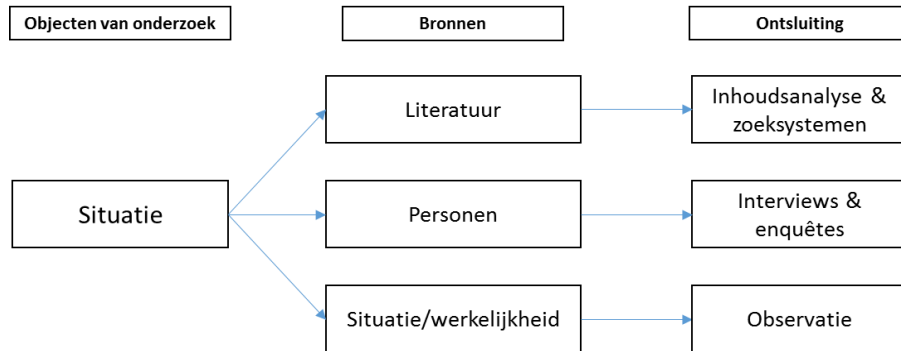
In Amsterdam is bij het Olympisch Stadion en op de locatie Sloterdijk een Park and Bike voorziening in werking. De Park and Bike bij het Olympisch Stadion is gelegen in een parkeergarage. Er kunnen op de locaties één of twee fietsen worden gehuurd in plaats van een gratis OV-kaart (Parkeren-Amsterdam, 2013; Amsterdamoudestad, 2013). De voorziening bij het Olympisch Stadion is geplaatst om de Zuidas te promoten maar het blijkt dat ook veel gebruikers naar de binnenstad fietsen. De Park and Bike op de locatie Sloterdijk is bedoeld voor het centrum en de Jordaan maar blijkt ook veel gebruikt te zijn door werknemers (van de Vrugt, 2006).

Er is voor Amsterdam gekozen omdat Amsterdam net als 's-Hertogenbosch al enkele jaren ervaring met het concept heeft en omdat het van te voren de verwachting was dat er in Amsterdam relatief veel gebruik van het concept werd gemaakt (van de Vrugt & Bos, 2006), waardoor het makkelijker is om genoeg respondenten te kunnen ondervragen voor de enquêtes.

### **4.3 Onderzoeksmateriaal**

Volgens Verschuren & Doorewaard (2007) kan het onderzoeksobject een persoon, situatie, voorwerp of proces zijn (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 214). In dit onderzoek is het object een situatie. Het onderzoeksobject is namelijk geen persoon, voorwerp of proces maar er wordt onderzoek gedaan naar de ervaringen met de 'situatie' Park and Bike. De gebruikte bronnen zijn literatuur, situatie/werkelijkheid en personen. De literatuurstudie is gebruikt om de klantwaarde verder te specificeren, om zo de potentie van het concept te onderzoeken. In hoofdstuk 3 van dit onderzoek is dit onderdeel uitgewerkt. Daarnaast is de literatuurstudie ook gebruikt om naar de casussen te kijken. Zo is er in de literatuur bijvoorbeeld gezocht naar bestaande informatie over de voorzieningen. Onder personen wordt in dit onderzoek verstaan, direct betrokken bij Park and Bike en gebruikers van de voorzieningen. Personen die zijn geïnterviewd zijn bijvoorbeeld beleidsmedewerkers van gemeenten en medewerkers van de Park and Bike locaties (zie bijlagen 1 tot en met 7). Ook zijn er korte enquêtes gehouden onder de gebruikers van Park and Bike om de klantwaarde van de voorzieningen te onderzoeken (zie bijlagen 8 en 9). Tijdens de aanwezigheid op de locaties voor het afnemen van de enquêtes kon daarnaast doormiddel van observatie zelf

een beeld van de situatie/werkelijkheid worden verkregen. Naar de bronnen is gekeken met de klantwaarde theorie in het achterhoofd. Er is dus gezocht naar informatie binnen het aangegeven theoretische kader.



Figuur 6: Methodologie model

Bronnen	Soort/ aantal	Ontsluiting
Personen	Gemeentebtenaren Gebruikers Park and Bike Medewerkers Park and Bike locaties	Face-to-face interview Korte enquêtes Face-to-face interview
Literatuur	Literatuur casussen Literatuur reismotieven	Inhoudsanalyse / zoeksystemen (klantwaarde) Inhoudsanalyse / zoeksystemen (klantwaarde)
Situatie/werkelijkheid	Park and Bike locaties	Observatie

Tabel 3: Bronnen, soort/aantal en ontsluiting van bronnen

#### 4.4 Data uitwerking

De interviews met de betrokkenen bij de Park and Bike voorzieningen zijn onder andere gebruikt om te kijken wat de doelstellingen en ervaringen met het behalen van deze doelstellingen zijn. Daarnaast is bijvoorbeeld gevraagd wat de gemeenten hebben gedaan om klantwaarde te realiseren en hoe ze deze zelf beoordelen. De interviews waren semi-gestructureerd. Tijdens de interviews zijn vragen gesteld met als doel antwoord te krijgen op de vraagstelling, maar tussen de 'hoofdvragen' door was er wel ruimte om een andere volgorde van vragen aan te nemen. Dit had als voordeel dat tijdens het interview besloten kon worden wat de meest relevante vragen waren en gaf meer mogelijkheden om de geïnterviewde de meest relevante onderwerpen naar voren te laten brengen. Daarnaast is bij de medewerkers van Park and Bike locaties geïnformeerd wat hun praktijkervaringen met het concept zijn.

De enquêtes op de twee Park and Bike locaties bestonden voornamelijk uit gesloten vragen. Aan de hand van een 5 punts- Likertschaal, een veel gebruikte schaal bij tevredenheidsonderzoeken, hebben de respondenten de meeste vragen over de klantwaarde kunnen beantwoorden. Aan de ene kant staat de uiterste "zeer tevreden" en aan de andere kant staat de uiterste "zeer ontevreden". Uiterst tevreden kan dan gezien worden als een positieve



beoordeling van de klantwaarde en zeer ontevreden als een negatieve beoordeling van de klantwaarde. Er kan echter niet worden gezegd dat de intervallen tussen de antwoord categorieën precies even groot zijn, de Likertschaal is dan ook van ordinale schaal (Thomassen, 2003). De vragenlijsten zijn op de locaties aan de gebruikers overhandigd en werden direct ingevuld. Voordeel hiervan is dat er zicht is op de lichaam- en gezichtsuitdrukking van de respondenten. Daarnaast is het voordeel van 'face-to-face' ondervragen dat er geholpen kan worden bij onduidelijkheden (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 231). Tijdens het afnemen van de enquêtes kon daarnaast gelijktijdig een beeld worden gevormd van de locaties. Dit is gedaan met de klantwaarde aspecten in het achterhoofd, de meeste vrij vorm van observeren (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 234).

Bij het afnemen van de enquêtes is voor gesloten vragen gekozen omdat de enquêtes op deze manier snel konden worden ingevuld en ze relatief eenvoudig te analyseren zijn. Ook kan er bij de interpretatie van gesloten vragen minder misgaan dan bij open vragen omdat er geen verdere concretisering van de gegevens nodig is. Wel is het bij gesloten vragen belangrijk om vooraf de vragen goed te onderbouwen om zeker te weten dat de juiste informatie verzameld wordt. Aan de hand van de aspecten van de klantwaarde zijn gebruikers ondervraagd. Ten eerste zijn vragen gesteld over de klantwaarde variabelen aspecten zoals: leeftijd, geslacht, het motief van de reis en of er al eerder gebruik is gemaakt van het concept. Zodoende kon een beter beeld worden verkregen van deze variabelen. Daarna gingen de vragen over de kwaliteit van de verschillende aspecten van de klantwaarde en het belang van de verschillende aspecten. Op deze manier kon gekeken worden wat de gebruikers van de kwaliteit van de voorzieningen vinden. Tot slot zijn de gebruikers ondervraagd over de voordelen van Park and Bike tegenover andere vervoersmiddelen om zodoende te kunnen onderzoeken wat de belangrijkste voor- en nadelen van Park and Bike zijn.

#### **4.5 Data verwerking**

De interviews zijn verwerkt in het programma Atlas.ti. In het programma zijn de interviews volledig uitgeschreven en geanalyseerd. Vervolgens zijn de transcripties gecodeerd aan de hand van de opgestelde vraagstelling en de theorie. Daarna is voor elk interview een samenvatting met de belangrijkste punten uitgeschreven. De enquêtes van de gebruikers zijn in SPSS ingevoerd en geanalyseerd. Gekeken is aan de hand van de afgenomen enquêtes wat de ervaringen van de gebruikers zijn met het concept Park and Bike. Vervolgens zijn de resultaten uit de interviews en de enquêtes vergeleken en is onder andere gekeken of de klantwaarde theorie de gebruikerservaringen kon verklaren en wat er kan worden geconcludeerd over de potentie van Park and Bike.

## 5 Park and Bike en de praktijk

In dit hoofdstuk worden de praktijkervaringen met Park and Bike beschreven. Eerst zijn de algemene bevindingen die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen en van belang zijn voor de vraagstellingen in beeld gebracht. Daarna wordt er verder ingegaan op de ervaringen met Park and Bike in de steden 's-Hertogenbosch en Amsterdam. Naast 's-Hertogenbosch en Amsterdam is er ook over gekozen om te kijken naar de steden Utrecht en Leeuwarden waar ook een Park and Bike voorziening aanwezig is.

### 5.1 Park and Bike algemene bevindingen

Tijdens het onderzoek is er niet alleen informatie naar voren gekomen over de praktijkervaringen met Park and Bike maar ook onder andere over de ideale inrichting van Park and Bike en de potentie van het concept. Hierdoor zijn er bijvoorbeeld weer nieuwe aspecten naar voren gekomen die van belang zijn voor de klantwaarde theorie. Hierover is tijdens de interview met gemeenten maar ook met de KpVV (Kennissplatform Verkeer en Vervoer) en Arnoud van de Vrugt (Keypoint Consultancy), die eerder afgestudeerd is op Park and Bike gesproken. Daarom worden eerst de algemene bevindingen uit het onderzoek beschreven die van belang zijn voor de vraagstelling.

#### *Doelstellingen van een Park and Bike*

De doelstellingen van Park and Bike komen grotendeels overeen met die van Park and Ride. De belangrijkste doelstelling is om auto's aan de rand van de stad te laten parkeren zodat deze niet meer de binnenstad in hoeven. De reden om dit te doen kan voor elke stad verschillende oorzaken hebben. Het concept draagt er in ieder aan bij dat er in de binnenstad minder parkeerplaatsen nodig zijn en minder auto's in de binnenstad betekent minder leefbaarheidsproblemen, zoals geluidsoverlast of luchtkwaliteitsproblemen. Daarnaast wordt de verkeersdruk op veel binnensteden steeds groter, waardoor het noodzakelijk is om met oplossingen te komen. De verwachting is dat voornamelijk in grote steden de mobiliteit zal blijven groeien. Het uitbreiden van de parkeercapaciteit en wegcapaciteit is in binnensteden echter moeilijk zowel niet onmogelijk te realiseren, waardoor er geen plaats meer is voor al het verkeer. Dan zou Park and Ride of Park and Bike een oplossing kunnen zijn<sup>1</sup>. Ook past Park and Bike voor 's-Hertogenbosch bijvoorbeeld goed bij de gemeentelijke doelstelling om meer mensen op de fiets te krijgen<sup>2</sup>. Park and Bike wordt over het algemeen niet als concurrentie gezien van Park and Ride maar eerder als aanvulling, met ieder vervoersmiddel dat zijn voor- en nadelen heeft, waardoor de automobilist meer keuze heeft om zich te verplaatsen.

---

<sup>1</sup> Dhr. H. Voerknecht (Senior adviseur KpVV) 2 mei 2013

<sup>2</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

### *Klantwaarde verder aangevuld*

In hoofdstuk 3 is de klantwaarde voor Park and Bike via literatuuronderzoek ingevuld. In deze paragraaf is beschreven welke bevindingen daarnaast uit de interviews naar voren kwamen. In de literatuur is een maximale afstand van Park and Bike genoemd van 2,5 á 3 km<sup>3 4</sup>. Echter hangt de afstand ook af van alternatieve vervoersmiddelen. Als 5 kilometer fietsen bijvoorbeeld heel veel sneller is dan met de auto naar de eindbestemming reizen, zou een langere afstand waarschijnlijk ook mogelijk zijn. Daarnaast moet de locatie wel minimaal 2 kilometer van de eindbestemming afliggen anders ligt de locatie te dicht bij de eindbestemming en kunnen gebruikers ook wandelen. Verder kan de maximale acceptabele afstand afhangen van de 'aantrekkelijkheid' van een stad. Indien een stad een aantrekkelijk centrum heeft voor bezoekers (bijvoorbeeld Amsterdam) zou er de mogelijkheid kunnen worden gecreëerd om via een aantrekkelijk route naar de binnenstad te fietsen. De maximale afstand zou in dat geval anders zijn dan voor woon-werk verkeer. Qua locatie moet de Park and Bike voorziening vanzelfsprekend op een logische aanrij route voor auto's liggen<sup>3</sup>. De prijs die gevraagd kan worden voor een Park and Bike voorziening hangt af van de aantrekkelijkheid van de binnenstad en de parkeerprijzen in de binnenstad. Amsterdam zou bijvoorbeeld gemakkelijk 4,5 of 6 euro per dag kunnen vragen vanwege de aantrekkelijke binnenstad voor bezoekers en hoge parkeertarieven in de binnenstad, maar in andere steden ligt dit tarief mogelijk lager. Ook is een goede veilige fietsroute naar de binnenstad belangrijk maar dat hoeft niet persé een vrijliggend fietspad te zijn. In Nederland zijn er meestal genoeg goede wegen die geschikt zijn om de Park and Bike locatie op aan te sluiten<sup>3</sup>.

Qua voorzieningen is het goed als er bijvoorbeeld een beheerder, toilet of een geldautomaat aanwezig is, maar het duurt vaak lang voordat zo'n voorziening gebouwd kan worden en is daarnaast kostbaar<sup>3 4</sup>. Ook zijn voorzieningen waarschijnlijk minder noodzakelijk dan bij Park and Ride vanwege het ontbreken van wachttijd. Een mogelijke oplossing bij een losstaande grotere Park and Bike locatie zou een mobiele voorziening kunnen zijn, omdat er zo sneller en goedkoper een voorziening kan worden gerealiseerd. Maar voor een kleine Park and Bike locatie is dat bijna niet te financieren<sup>3</sup>.

### *Belang van beleid*

Uit het gedane onderzoek komt naar voren dat beleid van gemeenten een belangrijke rol speelt bij het succes van Park and Bike. Een reis met de auto zal voor de meeste mensen altijd als eerste keus worden gezien, pas als mensen met de auto moeilijk op de eindbestemming kunnen parkeren gaan mensen nadenken over alternatieven. Daarom speelt een restrictief parkeerbeleid van een gemeente een belangrijke rol bij het succes van Park and Bike<sup>4</sup>. Parkeerbeleid is dan ook

---

<sup>3</sup> Dhr. H. Voerknecht (Senior adviseur KpVV) 2 mei 2013

<sup>4</sup> Dhr. A. van de Vrugt (Adviseur Keypoint Consultancy) 18 april 2013

één van de meeste effectieve manieren om mobiliteitsgedrag te beïnvloeden<sup>5</sup>. Het huidige parkeerbeleid lijkt echter niet effectief te zijn voor Park and Bike. Gemeenten houden zich namelijk nog vaak aan de minimale parkeercijfers zoals deze zijn opgesteld door het kennisplatform CROW. Dat zijn normen die aangegeven hoeveel parkeerplaatsen er nodig is voor een voorziening om aan de behoefte te voldoen als er voor de rest geen maatregelen worden genomen. In de publicatie en op andere plekken wordt gezegd dat die normen niet zomaar één op één moeten worden overgenomen. Het is echter zo dat als er niet iets met de normen wordt gedaan er mogelijk juridische gevolgen aan zitten. Als een gemeente bij een rechter namelijk niet kan verantwoorden waarom de richtlijnen niet zijn gevolgd dan moeten de gemeente de richtlijnen vertalen in de praktijk. Terwijl Park and Bike juist kansrijk is als gemeenten tegen bedrijven kunnen zeggen dat de bedrijven zelf moeten bepalen hoe de parkeerplaatsen worden gerealiseerd, met mogelijk maximumnormen vanuit de gemeente. Want dan is Park and Bike voor veel bedrijven goedkoper dan dure parkeerplaatsen realiseren in de binnenstad. Ook lijken veel politici op dit moment eerder volgend te zijn qua parkeerbeleid dan dat er geprobeerd wordt om sturend te zijn<sup>5</sup>. Daarnaast spelen parkeertarieven een rol bij het succes van Park and Bike. Park and Bike kan aantrekkelijk worden als het prijsverschil tussen parkeren op de Park and Bike locatie en in de binnenstad groot is<sup>6</sup>. Op het moment is parkeren op veel plaatsen echter nog relatief goedkoop en kost parkeren de gemeenten meestal meer dan dat het opbrengt. Voor Park and Bike betekent dit, dat voor veel mensen het bijvoorbeeld nog aantrekkelijk is om de auto gratis in een woonwijk te zetten en vanaf daar verder te reizen<sup>5</sup>.

Het belang van beleid wordt ook teruggezien in de interviews die zijn afgenomen over de ervaringen in steden. In 's-Hertogenbosch bijvoorbeeld is het lastig parkeren en is alles vrij smal waardoor het aantrekkelijk wordt Park and Bike of Park and Ride te gebruiken<sup>7</sup>. In Utrecht echter is het nog vrij makkelijk parkeren en lopen de Park and Ride voorzieningen nog minder goed<sup>8</sup>. Ook in Leeuwarden is Park and Bike geen optie voor bezoekers van de binnenstad omdat onder andere de binnenstad nog vrij gemakkelijk te bereiken is<sup>9</sup>.

#### *De potentie van Park and Bike*

Park and Bike is net zoals Park and Ride vooral kansrijk in gebieden waar het lastig parkeren is<sup>6</sup>. Park and Bike heeft echter een aantal voordelen tegenover Park and Ride. Er zijn mensen die niet graag met het openbaar vervoer willen reizen omdat ze dan afhankelijk zijn. Het voordeel van

---

<sup>5</sup> Dhr. H. Voerknecht (Senior adviseur KpVV) 2 mei 2013

<sup>6</sup> Dhr. A. van de Vrugt (Adviseur Keypoint Consultancy) 18 april 2013

<sup>7</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

<sup>8</sup> Dhr. H. Tiemens (Beleidsmedewerker verkeer Bestuur Regio Utrecht) 19 april 2013

<sup>9</sup> Dhr. H. van der Meer (Senior adviseur gemeente Leeuwarden) 22 mei 2013

Park and Bike is dat het individueel vervoer is en de gebruiker alles zelf in hand heeft<sup>10</sup>. Met Park and Bike hoeft er niet op de bus gewacht te worden en kun je direct naar de eindbestemming fietsen<sup>11</sup>. Een ander voordeel van Park and Bike is dat het goedkoper is om te realiseren dan Park and Ride waardoor het mogelijk goedkoper kan worden aangeboden voor de gebruiker. Bij een bestaande Park and Ride voorziening is het makkelijk en goedkoop om voorzieningen voor Park and Bike aan te treffen<sup>12</sup> maar ook een losse Park and Bike is minder duur, want het voordeel van Park and Bike is dat er geen grote schaal nodig is om een voorziening aan te leggen, een parkeerplaats met een aantal fietsen is genoeg. Terwijl een Park and Ride daarentegen alleen een succes kan zijn als er goede OV-verbindingen aanwezig zijn<sup>10</sup>. Het combineren van een Park and Ride met een Park and Bike heeft echter wel een aantal voordelen. Automobilisten hebben dan een keuze om voor een vervoerswijze te kiezen, waardoor er op die locatie een multimodale ontsluiting ontstaat en deze locatie waarschijnlijk makkelijker bekendheid kan worden gegeven<sup>11</sup>, ook bij slecht weer hebben Park and Bike gebruikers dan een alternatief.

Een andere reden waarom Park and Bike goedkoper te realiseren is, is doordat het gemakkelijk te combineren is met andere voorzieningen. Parkeerplaatsen van bijvoorbeeld een sportclub of restaurant staan overdag vaak leeg en zouden gebruikt kunnen worden voor een Park and Bike voorziening<sup>10</sup>. In Utrecht zou dit bijvoorbeeld bij de hockeyclub Kampong kunnen. De parkeerplaatsen van de hockeyclub zijn overdag op werkdagen grotendeels leeg en zouden gebruikt kunnen worden voor een Park and Bike<sup>13</sup>.

Inmiddels is er een initiatief gestart om Park and Bike te stimuleren door het ministerie van Infrastructuur en Milieu samen met meerdere organisatie zoals de Fietsersbond en de ANWB. Ook de KpVV werkt daar aan mee. Eén van de initiatieven is om de komende tijd in verschillende steden, samen met bedrijven en mogelijke exploitanten, Park and Bike uit te proberen<sup>10</sup>. Doordat deze grotere partijen zich nu gaan bezighouden met Park and Bike lijkt het erop dat het concept mogelijk in de toekomst meer bekendheid gaat krijgen<sup>12</sup>.

Ook komt uit het onderzoek naar voren dat het stijgende gebruik van de elektrische fiets en de OV-fiets in de laatste jaren positief kan zijn voor het gebruik van Park and Bike. De OV-fiets is een concept waarbij het lenen van een fiets op een overstappunt centraal staat, meestal bij openbaar vervoer knooppunten maar soms ook op andere locaties, terwijl bij Park and Bike juist de overstap van de auto naar de fiets aan de rand van de binnenstad centraal staat. Het OV-fiets concept is daarom geen concurrentie van Park and Bike maar zo juist mogelijk een aanvulling kunnen zijn. In Utrecht staan de fietsen bijvoorbeeld al op de Park and Bike locaties. Het voordeel

---

<sup>10</sup> Dhr. H. Voerknecht (Senior adviseur KpVV) 2 mei 2013

<sup>11</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

<sup>12</sup> Dhr. A. van de Vrugt (Adviseur Keypoint Consultancy) 18 april 2013

<sup>13</sup> Dhr. H. Tiemens (Beleidsmedewerker verkeer Bestuur Regio Utrecht) 19 april 2013

van de OV-fiets voor de gebruiker is dat het zijn betrouwbaarheid heeft bewezen, het voor OV-faren al een bekend systeem is en doordat de fietsen vaak ook al bij het station staan er een soort van netwerk kan ontstaan tussen verschillende locaties<sup>14 15</sup>. In 's-Hertogenbosch bleek echter dat er om financiële redenen nog niet voor de OV-fiets is gekozen<sup>15</sup>. Een andere ontwikkeling die de laatste jaren heeft plaatsgevonden is de stijging van het gebruik van de elektrische fiets. Door de trapondersteuning wordt de reiziger het fietsen gemakkelijker gemaakt. Hierdoor is het waarschijnlijk mogelijk om langere afstanden, sneller en met hetzelfde gemak af te leggen. Uit het onderzoek kwam bijvoorbeeld naar voren dat in Leeuwarden plannen zijn om mogelijk de elektrische fiets te gebruiken bij een nieuwe Park and Bike voorziening omdat de locatie verder als 3 á 4 kilometer van de eindbestemming is gelegen<sup>16</sup>. Toch zal er dan op de eindbestemming waarschijnlijk wel de mogelijkheid moeten zijn om de elektrische fiets veilig te kunnen stallen omdat het vaak dure fietsen zijn, waar mensen voorzichtig mee om zullen gaan<sup>14</sup>.

## **5.2 Park and Bike ervaringen 's-Hertogenbosch**

Om de ervaringen in 's-Hertogenbosch te onderzoeken is gesproken met de coördinator van het team verkeersplanologie van de gemeente 's-Hertogenbosch, is op de Park and Bike locaties gekeken en is een korte enquête afgenomen onder de gebruikers. De stad 's-Hertogenbosch heeft drie transferiums aan de rand van de binnenstad liggen, het concept op de transferiums heet P+. De drie locaties zijn: transferium de Vliert, transferium Pettelaarpark en transferium Vlijmenseweg. Bij alle drie de transferiums is een Park and Bike voorziening aanwezig, met 30 á 40 huurfietsen en de mogelijkheid tot het stallen van een eigen fiets. In totaal zijn er 1700 parkeerplaatsen op de transferiums aanwezig en dat is ongeveer 40% van de totale parkeercapaciteit voor bezoekers van de binnenstad. Op alle transferiums moet 2 euro betaald worden en dan kan er gratis door vier personen de bus naar de binnenstad gepakt worden of kan er een gratis fiets geleend worden. De P+ locaties worden goed gebruikt, vooral door mensen die met het openbaar vervoer verder naar de binnenstad reizen. De transferiums Pettelaarpark en Vlijmenseweg staan overvol op piekmomenten. De transferiums worden zowel door bezoekers als werknemers gebruikt. De fietsen op de locaties worden ook steeds meer gebruikt alleen wel vooral door mensen die in de binnenstad werken en niet zozeer door bezoekers<sup>15</sup>.

### **5.2.1 Doelstellingen**

De aanschaf van de leenfietsen op de locaties is toevallig tot stand gekomen. De fietsen zijn 5 á 6 jaar geleden gekocht omdat de A2 werd omgebouwd en er files werden verwacht. Maar de

---

<sup>14</sup> Dhr. H. Tiemens (Beleidsmedewerker verkeer Bestuur Regio Utrecht) 19 april 2013

<sup>15</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

<sup>16</sup> Dhr. H. van der Meer (Senior adviseur gemeente Leeuwarden) 22 mei 2013

fietsen zijn vervolgens daar niet meer voor gebruikt en toen zijn de fietsen uiteindelijk bij de transferiums terecht gekomen. De transferiums in 's-Hertogenbosch zijn bedoelt voor bezoekers en werknemers van de binnenstad. Deze hebben als doel om mensen die naar de binnenstad komen een parkeerplek te geven. Door de mensen aan de rand van de stad op te vangen is er minder verkeer in de binnenstad, dat is goed voor de leefbaarheid en dat betekent ook dat er minder parkeerplekken in de binnenstad nodig zijn. Daarnaast heeft de gemeente 's-Hertogenbosch een doelstelling om meer mensen op de fiets en het openbaar vervoer te krijgen en daar past Park and Bike goed bij<sup>17</sup>.

### 5.2.2 Realisering en klantwaarde

De Park and Bike voorzieningen zijn op het eerste gezicht gewone fietsenstallingen. Bij alle drie de locaties staat een overdekte 'kooi', die kan worden afgesloten en waar fietsen in kunnen worden gezet. De locatie Pettelaarpark ziet er het meest luxe uit omdat het een iets 'mooiere' en ruimere voorziening is maar het principe is hetzelfde als de andere twee voorzieningen. De leenfietsen die er staan zijn stadsfietsen, de kwaliteit daarvan is iets minder dan van de veel voorkomende OV-fiets maar het zijn wel degelijke fietsen. Daarnaast is er de mogelijkheid om een eigen fiets te stallen. Vooral op de locaties Vlijmenseweg en de Vliert wordt hier regelmatig gebruikt van gemaakt. Het parkeren op de transferiums kost 2 euro en er kunnen dan 4 fietsen worden meegenomen. In de toekomst wordt nagedacht over een tariefverhoging van misschien 3, 4 á 5 euro. Voor werknemers van bedrijven en gemeenten is het vaak gratis omdat de werkgevers in de stad zijn gevestigd maar er niet geparkeerd kan worden. De duurste parkeerplekken in de binnenstad zijn 2,50 euro, per uur. Dus op de transferiums is het al snel goedkoper<sup>17</sup>.



Figuur 7: Leenfietsen Park and Bike 's-Hertogenbosch

<sup>17</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

De Park and Bike stallingen kunnen worden afgesloten maar op de locatie Vlijmenseweg staat de stalling altijd open en op het moment van bezoeken was ook de locatie Pettelaarpark geopend. De locatie de Vliert was wel afgesloten. De voorzieningen staan waarschijnlijk open omdat er dan geen pasje gebruikt hoeft te worden waardoor dat gemakkelijker is voor de gebruiker. Op de terreinen worden zover bekend nooit fietsen weggehaald en vindt ook geen andere vorm van criminaliteit plaats. In de toekomst is het de bedoeling dat de terreinen gekoppeld worden aan een integraal bewakingsbeheersysteem waar de rest van de stad ook aan is gekoppeld, maar dat is nu nog niet het geval, mede omdat de transferiums in de toekomst mogelijk verplaatst worden. Over de verkeersveiligheid van de fietsers die van de transferiums vandaan komen zijn geen gegevens, maar er lijken weinig problemen te zijn<sup>18</sup>.



*Figuur 8: Park and Bike systeem 's-Hertogenbosch*

Het fietsen vanaf alle drie de locaties naar de binnenstad duurt ongeveer 10 minuten. De bus of de fiets is qua reistijd ongeveer even snel. Het voordeel van de fiets is echter dat er geen wachttijd is, de bussen rijden normaal om de 10 minuten en op bepaalde tijdstippen om de 7 minuten. De transferiums zijn allemaal aangehaakt op het fietsnetwerk van 's-Hertogenbosch. Het fietsnetwerk is de afgelopen jaren geoptimaliseerd en vanuit de transferiums lopen vrij rechte routes richting de binnenstad<sup>18</sup>.

Op alle drie de locaties zit een beheerder in een keet, voornamelijk voor het overzicht en als aanspreekpunt. Qua voorzieningen is er voor de rest niet veel aanwezig op de locaties, alleen een frisdrankautomaat, snoepautomaat, toiletten en een droge wachtruimte. Het is de wens om

---

<sup>18</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013



in de toekomst te gaan professionaliseren. Dat hangt samen met dat het in de toekomst de bedoeling is om de voorzieningen grootschaliger te maken. De voorzieningen werken op dit moment goed maar het is vrij pragmatisch. De mening is dat de transferiums te weinig kwaliteit bieden qua fietsvoorzieningen, terwijl de fiets steeds belangrijker wordt in dit soort stedelijke omgevingen. Er wordt bijvoorbeeld vanuit de binnenstad gedacht om goederen die worden gekocht in de stad automatisch naar de transferiums te brengen maar ook aan het mooier maken van de transferiums, het creëren van een betere wachtruimte het zorgen voor kwalitatief goede bussen en fietsen<sup>19</sup>.

Om informatie in te winnen over de transferiums kan er op de website van de gemeente gekeken worden. Daar staat aangegeven hoeveel plekken er zijn, wat de openingstijden zijn en wat de tarieven zijn. Park and Bike wordt echter vrijwel niet gestimuleerd omdat anders mogelijk geconcurrereerd wordt met de lokale fietsverhuur bedrijven. Vanaf de transferiums zijn er of worden er binnenkort fietsbewegwijzering borden geplaatst die naar de binnenstad verwijzen en ook weer terug naar het transferium. Maar nu wordt Park and Bike vooral gebruikt door werknemers en die hebben de bewegwijzering minder nodig omdat ze dagelijks dezelfde route rijden<sup>19</sup>.



*Figuur 9: Park and Bike locatie Pettelaarpark*

### **5.2.3 Gebruikerservaringen**

Om de ervaringen van gebruikers in beeld te krijgen is elke locatie in 's-Hertogenbosch minimaal één keer bezocht en zijn enquêtes geprobeerd af te nemen. De locatie de Vliert is twee keer

---

<sup>19</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

bezoekt omdat er de eerste keer te weinig Park and Bike gebruikers voorbij kwamen. De enquêtes zijn afgenomen tussen kwart over vier en kwart over zes, omdat uit het interview bleek dat de voorzieningen voornamelijk door werknemers worden gebruikt en 's morgens vroeg de meeste mensen direct naar het werk willen. Daarnaast heeft er een kort gesprek met de beheerders plaatsgevonden om er onder andere achter te komen hoe de Park and Bike voorziening werkt, of er veel gebruik van wordt gemaakt en door wie en wanneer er veel gebruik van wordt gemaakt.

Tijdens het bezoek aan de locaties wordt geconstateerd dat de voorzieningen maar door enkele tientallen fietsers worden gebruikt. De locatie Vlijmenseweg is het drukst bezocht met rond de 30 fietsers die langs komen tijdens het afnemen van de enquêtes, bij de locatie de Vliert kwamen ongeveer 13 fietsers langs en bij de locatie Petterlaarpark is geen één fietser voorbij gekomen. Uiteindelijk is er bij 17 respondenten een enquête afgenomen, waarvan 13 op de locatie Vlijmenseweg en 4 op de locatie de Vliert. Door de kleine aantallen kunnen geen betrouwbare statistische analyses worden gemaakt of conclusies worden getrokken maar de 17 enquêtes helpen wel om een betere indruk te krijgen hoe gebruikers de klantwaarde van de locaties beoordelen en welke aspecten belangrijk worden geacht.

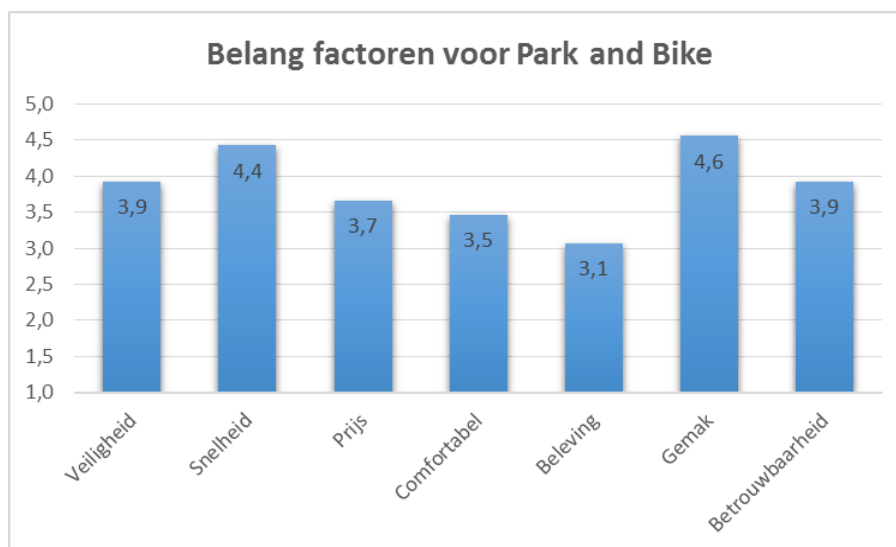


*Figuur 10: Park and Bike locatie Vlijmenseweg*

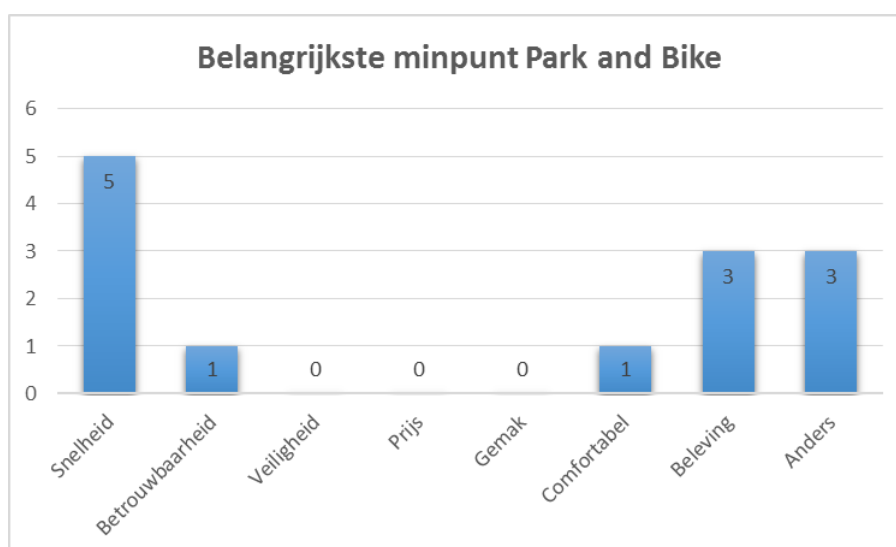
#### *Resultaten enquête*

In totaal hebben tien vrouwen de enquête ingevuld en zes mannen. De meeste respondenten (5) waren tussen de 35 en 44 jaar. In de rest van de leeftijdscategorieën waren minimaal 2 respondenten vertegenwoordigd, op 65 plus na, waar geen respondent van vertegenwoordigd is. Dat is echter niet verwonderlijk omdat mede vanwege het tijdstip alle 18 respondenten het

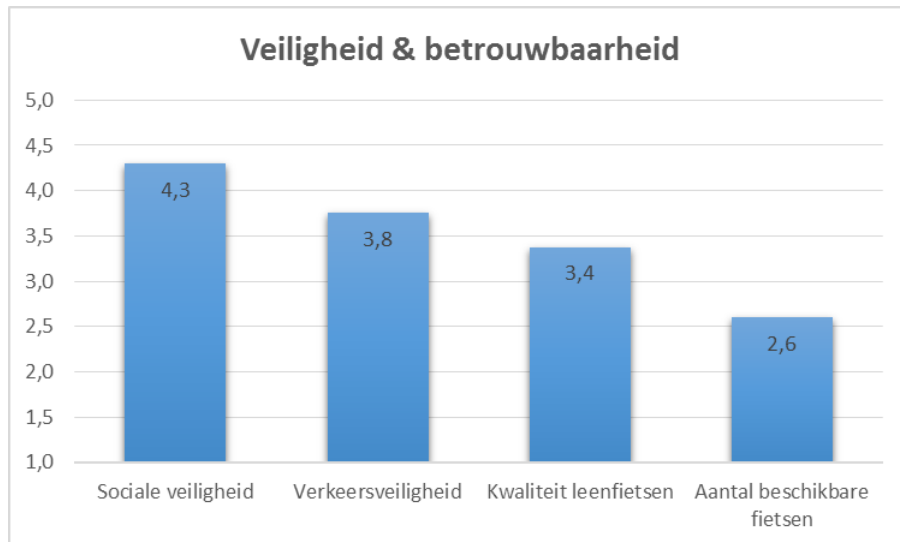
reismotief woon-werk hadden. Negen respondenten geven aan tussen de 1 en 3,9 kilometer naar de eindbestemming te fietsen, twee geven aan tussen de 4 en 5,9 kilometer te fietsen en vier respondenten geven aan meer als 6 kilometer naar de eindbestemming te fietsen. Vanwege de grote afstanden die de vier respondenten hebben opgegeven lijkt het waarschijnlijk dat de vraag niet goed is begrepen. De meeste respondenten lijken regelmatig gebruik te maken van Park and Bike, tien respondenten geven namelijk aan 2 tot 4 keer per week gebruik te maken van Park and Bike en vijf respondenten 5 keer per week of vaker.



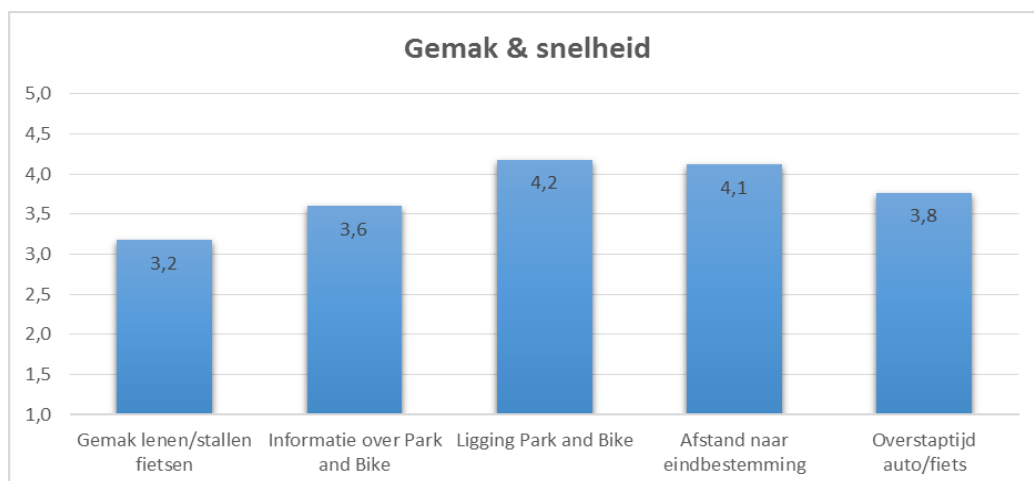
Als naar de belangrijkste factoren voor het gebruik van Park and Bike wordt gekeken steken gemak en snelheid er boven uit. Beleving wordt door de respondenten als minst belangrijk gezien maar scoort nog altijd gemiddeld boven de 3, terwijl 2,5 met een puntenschaal van 5 als een gemiddelde score tussen ontevreden en tevreden kan worden gezien.



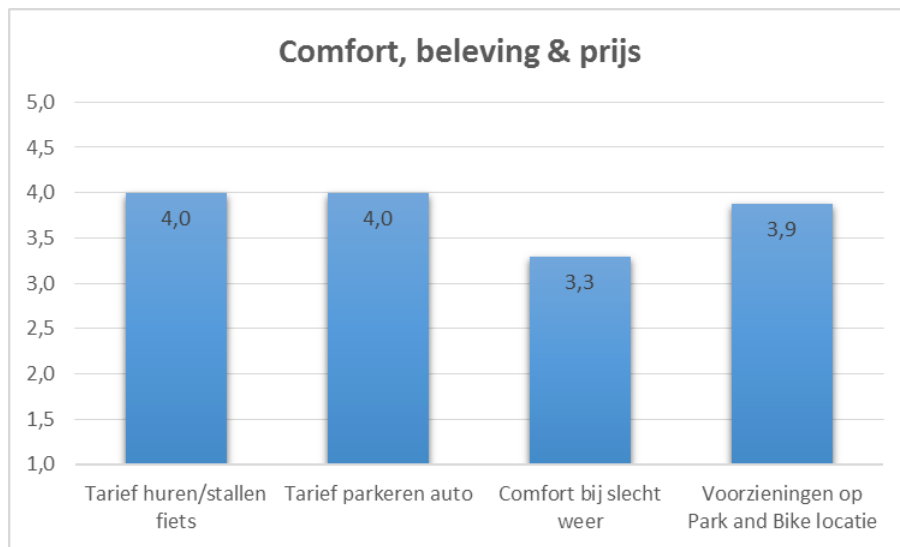
In totaal hebben maar 13 respondenten de vraag wat het belangrijkste minpunt van Park and Bike is ingevuld. De andere 5 hebben bij deze vraag niks ingevuld waaruit mogelijk kan worden opgemaakt dat Park and Bike geen minpunt heeft. De meeste respondenten vinden het belangrijkste minpunt snelheid gevolgd door beleving.



De volgende vragen gingen over de aspecten veiligheid en betrouwbaarheid. De sociale veiligheid wordt over het algemeen hoog beoordeeld en ook de verkeersveiligheid scoort gemiddeld hoog. De kwaliteit van de leenfietsen scoort iets lager maar nog altijd boven de 3. Wel moet opgemerkt worden dat maar 8 respondenten de vraag over de kwaliteit van de leenfietsen hebben ingevuld en maar 10 respondenten over de beschikbaarheid van de fietsen, waarschijnlijk omdat veel respondenten een eigen fiets hebben. De resultaten lijken redelijk overeen te komen met de resultaten uit het interview. Het aantal beschikbare fietsen springt er negatief uit. Wat suggereert dat er op bepaalde momenten niet voldoende fietsen aanwezig zijn.



De gemak en snelheid aspecten worden over het algemeen hoog beoordeeld. Het aspect gemak lenen/stallen fietsen scoort het laagst, maar ook nog gemiddeld ruim boven de 3.



Ook comfort, beleving en prijs aspecten worden relatief hoog beoordeeld. Het comfort bij slecht weer komt er het laagst uit zoals ook verwacht werd aan de hand van de literatuurstudie maar ook dit aspect scoort gemiddeld nog boven de 3.

Uit de resultaten kan zoals eerder vermeld door het geringe aantal respondenten niks worden geconcludeerd maar het helpt wel om een iets beter beeld te krijgen wat de gebruikers belangrijk achten en wat de kwaliteit van de voorzieningen in 's-Hertogenbosch is. Als de twee locaties waar enquêtes zijn afgenomen los worden bekeken zijn geen grote verschillen te zien. Alleen het aspect 'comfort bij slecht weer' wordt iets minder beoordeeld bij de locatie de Vliert, maar daar is geen verdere verklaring voor. Wat opvalt, is dat de meeste aspecten relatief hoog scoren en dat het aspect 'aantal beschikbare fietsen' er negatief boven uitspringt. Wat suggereert dat er niet altijd voldoende leenfietsen aanwezig zijn.

### 5.3 Park and Bike ervaringen Amsterdam

#### *Park and Bike Amsterdam*

Om de ervaringen in Amsterdam te onderzoeken is contact opgenomen met de gemeente

Amsterdam en zijn de Park and Bike locaties Sloterdijk en het Olympisch Stadion bezocht.

Amsterdam heeft zeven Park and Ride terreinen, op de locaties Sloterdijk en Olympisch stadion is in ieder geval een Park and Bike voorziening aanwezig. Voor 8 euro kan er een hele dag gratis geparkeerd worden en met vijf personen het openbaar vervoer worden gepakt. Per voertuig is het ook mogelijk om daarnaast maximaal 2 OV fietsen in bruikleen te nemen voor hetzelfde tarief als het openbaar vervoer (Parkeren-Amsterdam, 2013). Arnoud van de Vrugt schreef in zijn

afstudeeronderzoek (2006) op basis van interviews dat Park and Bike bij het Olympisch stadion goed werd gebruikt en positief door de gemeente werd neergezet. Eén van de belangrijkste doelstellingen in 2006 van Park and Bike was de verbetering van de luchtkwaliteit (van de Vrugt, 2006, p. 69). Tijdens dit onderzoek is een interview afgenomen met Arnoud van de Vrugt. Hieruit blijkt dat er wel een kanttekening bij het succes van Park and Bike in Amsterdam moet worden geplaatst, omdat achteraf bleek dat er een te rooskleurig beeld uit de interviews naar voren was gekomen<sup>20</sup>. Tijdens het telefonische contact dat is opgenomen met de gemeente Amsterdam blijkt dat Park and Bike de afgelopen jaren een lage prioriteit heeft gehad en dat er daardoor ook weinig kennis is over het concept bij de huidige ambtenaren. De fietsen staan er al meerdere jaren en zijn waarschijnlijk verouderd. Ook lijkt het erop dat ze niet veel gebruikt worden en dat er maar enkele verhuringen per dag zijn. De fietsen worden wel af en toe gebruikt door omliggende bedrijven waar ze eigenlijk niet voor bedoeld zijn. In de toekomst zijn er wel plannen binnen de gemeente Amsterdam om weer met Park and Bike aan de slag te gaan onder andere in samenwerking met de organisatie KpVV.

#### *Gebruikerservaringen*

De Park and Bike locaties Sloterdijk en Olympisch stadion zijn alle twee bezocht om een beter beeld te krijgen van de praktijkervaringen daar en indien mogelijk net zoals in 's-Hertogenbosch enquêtes af te nemen. De Park and Bike bij het Olympisch stadion ligt in een parkeergarage. De fietsenstalling ligt direct tegenover de ruimte van de beheerder en is afgescheiden van de parkeerplaatsen met een hek. Volgens de beheerder zijn er op dit moment nog minder dan 10 fietsen te huur. De fietsen die er staan worden vaak voor meerdere dagen verhuurd door toeristen, een aantal jaren geleden stonden er nog ongeveer 60 fietsen.



*Figuur 11: Park and Bike locatie Olympisch Stadion*

<sup>20</sup> Dhr. A. van de Vrugt (Adviseur Keypoint Consultancy) 18 april 2013

Op de locatie Sloterdijk staan een drietal fietskluizen waar de fiets uit kan worden gehaald. De fietskluizen liggen ook hier tegenover de ruimte van de beheerder. Daarnaast ligt de locatie tegenover treinstation Sloterdijk.



*Figuur 12: Park and Bike locatie Sloterdijk*

Op de locatie kan met een kaartje voor 8 euro per dag zowel de fiets, metro, tram, bus als trein worden gepakt om naar de binnenstad te gaan. Op het moment van de observatie zijn alle huurfietsen verhuurd. Volgens de beheerder staan er ongeveer 15 fietsen die bijna altijd allemaal verhuurd worden.

Wat opvalt, is het geringe aantal fietsen dat bij de Park and Bike locaties in Amsterdam aanwezig is. De fietsen die er staan zijn echter wel allemaal verhuurd. Door het geringe aantal fietsen was het niet zinvol en mogelijk om enquêtes op de locaties af te nemen. Omdat de fietsen die er staan wel verhuurd zijn, lijkt er wel potentie aanwezig te zijn op de locaties. Maar door het beperkte aantal fietsen die er staan is de betrouwbaarheid van Park and Bike in Amsterdam echter niet heel hoog, doordat er geen zekerheid is van een aanwezige fiets. De laatste jaren lijkt het erop dat er niet veel aandacht aan het concept is besteed, waardoor er bijvoorbeeld bij het Olympisch Stadion nog maar rond de 10 fietsen aanwezig zijn. Uit het telefonisch contact met de gemeente Amsterdam blijkt echter dat er wel weer plannen zijn om Park and Bike in de toekomst mogelijk op te gaan pakken.

#### **5.4 Park and Bike ervaringen Utrecht**

##### *Park and Bike Utrecht*

Om de ervaringen in Utrecht te onderzoeken is een interview gehouden met Herbert Tiemens van de Bestuur Regio Utrecht. De Bestuur Regio Utrecht is een samenwerkingsverband tussen negen

gemeenten in de regio Utrecht die werken aan de bereikbaarheid, leefbaarheid en economische ontwikkeling van de regio. De Bestuur Regio Utrecht verleent subsidie om Park and Bike mogelijk te maken. In Utrecht wordt nu ongeveer drie á vier jaar gebruikt gemaakt van Park and Bike op de Park and Ride locaties die er al eerder waren. Op de locaties zijn OV-fietsen aanwezig die gehuurd kunnen worden. De belangrijkste locatie waar fietsen kunnen worden gehuurd in Utrecht is Westraven, die locatie staat bijna geheel gevuld met auto's op drukke momenten mede omdat Rijkswaterstaat daar ook plekken huurt voor hun eigen kantoor. De tweede locatie is Papendorp en de derde locatie wordt de Uithof. De derde locatie was eerst de Veemarkt maar die gaat verdwijnen. De nieuwe locatie de Uithof is te gebruiken voor naar de binnenstad maar is ook te gebruiken voor de Uithof zelf en naar de universiteit. In Utrecht lopen de Park and Ride locaties over het algemeen niet heel goed, behalve tijdens evenementen, zoals de motorbeurs of caravan RAI. Hoeveel leenfietsen op die locaties staan is niet precies bekend, maar ze worden niet veel gebruikt. Westraven loopt nog het beste met ongeveer 500 fietsverhuringen per jaar. Waarschijnlijk worden de locaties niet zo goed gebruikt, omdat het in Utrecht nog relatief makkelijk is om te parkeren in de binnenstad<sup>21</sup>.

#### *Doelstellingen*

De belangrijkste doelstelling van Park and Bike in Utrecht is om minder auto's in de binnenstad te krijgen. Deze doelstelling houdt verband met het feit dat de stad een flink luchtkwaliteitsprobleem heeft. De snelwegen liggen dicht tegen de stad aan en er komt door de ligging van Utrecht veel verkeer over de snelwegen heen. Daardoor worden in Utrecht snel de normen voor fijnstof overschreden, waardoor Utrecht verschillende maatregelen probeert te nemen om de fijnstof te verminderen<sup>21</sup>.

#### *Realisering klantwaarde*

Bij de Park and Ride locatie Papendorp zijn in het verleden wat vernielingen aangebracht. Dat kwam waarschijnlijk doordat het een locatie is die redelijk afgelegen ligt en dicht tegen de Vogelaarwijk Kanaleneiland aanligt. Daarom is de veiligheid nu verbeterd en wordt er toezicht gehouden. Over de oude Veemarkt locatie zijn minder klachten, omdat die locatie minder afgelegen ligt en er een beheerder aanwezig is. Ook over Westraven zijn weinig klachten, omdat die voorziening in een parkeergarage ligt, dus lopen mensen daar minder snel naar binnen. Het onderhoud van de OV-fietsen is in handen van OV-fiets, die hebben een eigen storingsdienst. De Park and Bike locaties liggen ongeveer 3 á 5 kilometer van de binnenstad. Vanaf de locaties lopen fietspaden naar de binnenstad, maar naar de fietsinfrastructuur is niet speciaal gekeken toen Park and Bike werd gerealiseerd, die lag er al. Er is bewegwijzering aanwezig naar de binnenstad en

---

<sup>21</sup> Dhr. H. Tiemens (Beleidsmedewerker verkeer Bestuur Regio Utrecht) 19 april 2013



naar de Park and Bike locaties. De verkeersveiligheid op die routes was al in orde. Er is voor de locaties gekozen omdat ze dicht bij de afritten van snelwegen liggen en bij de invalswegen naar de stad. Het parkeren op de Park and Bike voorziening kost ongeveer 2,75 euro per dag en een fiets huren ongeveer 3 euro per dag. Bij één locatie zit een beheerder en de andere locaties zijn locaties zonder verder voorzieningen met alleen een fietskluis en een parkeerplaats. De afgelopen jaren is er wel geleerd om iets aan de uitstraling van de locaties te doen. Want Park and Ride of Park and Bike locaties zijn meestal lege, kale en winderige terreinen die niet uitnodigen om er naar toe te gaan. Daarom is de laatste tijd geprobeerd de terreinen wat meer aan te kleden. Op het moment dat een nieuwe Park and Ride wordt gebouwd, zal daar dan ook beter op worden gelet. Waar dan aan gedacht wordt is bijvoorbeeld wat meer beschutting<sup>22</sup>.

## **5.5 Park and Bike ervaringen Leeuwarden**

### *Park and Bike Leeuwarden*

Om de ervaringen in Leeuwarden te onderzoeken is contact opgenomen met Hayo van der Meer, senior adviseur verkeer en vervoer bij de gemeente Leeuwarden. De gemeente Leeuwarden is een aantal jaren geleden begonnen met het realiseren van een losstaande Park and Bike voorziening voor werknemers. De Park and Bike locatie ligt bij een invalsweg die aansluit op de snelweg. De locatie is voornamelijk interessant voor mensen die uit Heerenveen komen, dat is ook de drukste richting 's ochtends naar de stad Leeuwarden toe. In het begin stond er op de locatie als pilot een systeem dat de fietsen automatisch uitgaf, een bikedispenser. De pilot verliep qua gebruik goed want al vrij snel werd het maximaal aantal fietsen verhuurd, alleen het systeem functioneerde technisch niet goed. Daarom is na anderhalf jaar besloten te stoppen met het systeem, maar omdat het principe van automobilisten die aan de rand parkeren en met de fiets verder naar de eindbestemming reizen goed aansloeg, zijn er fietskluizen teruggeplaatst. In een fietskluis kan een fiets veilig worden neergezet en vervolgens met een pasje eruit gehaald worden. In Leeuwarden staan nu ongeveer 30 kluizen en er zijn 40 pasjes uitgegeven. Dat aantal is weer bijna het maximum dat kan worden uitgegeven. Ook is het mogelijk om op de locatie een eigen fiets te stallen, deze zijn echter niet bewaakt. Er zijn plannen om de Park and Bike uit te breiden, wanneer deze zijn maximum capaciteit heeft bereikt. Wel wordt er dan eerst nagegaan bij de bedrijven of er vraag naar is, maar de inschatting is van wel. Ook wordt er naar een mogelijke nieuwe Park and Bike locatie gekeken. Die locatie ligt iets verder van de binnenstad. Het idee is daarom om op die locatie misschien elektrische fietsen of een e-scooter te gaan verhuren.

---

<sup>22</sup> Dhr. H. Tiemens (Beleidsmedewerker verkeer Bestuur Regio Utrecht) 19 april 2013

Met de fiets zou de afstand ongeveer 20 minuten zijn en met de e-scooter/e-fiets zal het ongeveer 10 minuten tot een kwartier zijn<sup>23</sup>.

#### *Doelstellingen*

De Park and Bike voorziening in Leeuwarden is bedoeld voor de forens. De voorziening is gelegen op een locatie waar mensen vooral 's ochtends veel lasten hebben van files. De Park and Bike gebruikers die nu gebruik maken van het systeem hebben over het algemeen problemen met het parkeren bij het werk, er zijn geen parkeerplekken, onvoldoende parkeerplekken of ze moeten betalen voor parkeren. Een Park and Bike voorziening voor de doelgroep bezoekers van het centrum heeft in Leeuwarden geen potentie, omdat er nog genoeg parkeerplaatsen zijn in het centrum, het centrum redelijk goed bereikbaar is en er geen hoge parkeertarieven in het centrum zijn. In het verleden is in Leeuwarden wel een experiment gedaan met Park and Ride, maar door bovenstaand genoemde factoren parkeren automobilisten liever in het centrum<sup>23</sup>.

#### *Realisering klantwaarde*

Vanaf de Park and Bike locatie is het ongeveer 10 tot 15 minuten fietsen om de bedrijven te bereiken, waar de Park and Bike voorziening voor bedoeld is. Deze reistijd zou volgens de gemeente Leeuwarden ook ongeveer de maximale afstand moeten zijn voor een Park and Bike voorziening. Als de reistijd langer is dan maken mensen er geen gebruik meer van. Op de locatie zit geen beheerder, het is een functioneel aangelegd parkeerterrein waar 50 auto's kunnen staan en waar 30 fietskluizen staan. Wel is er goede verlichting aanwezig. De Park and Bike voorziening is op dit moment gratis voor bedrijven en gebruikers. De gemeente Leeuwarden heeft namelijk de voorziening gerealiseerd en de fietsen zijn bekostigd door het infrastructureel programma 'vrij-baan'. Dat is een infrastructuur programma om Leeuwarden beter bereikbaar te maken doormiddel van meerdere infrastructurele projecten. In 2014 wil de gemeente Leeuwarden het betaald parkeren in de stad gaan uitbreiden. In het gebied waar het betaald parkeren wordt uitgebreid zitten veel grote werkgevers. Dat zal dus mogelijk een prikkel zijn, zodat mensen eerder aan de rand van de stad parkeren en voor Park and Bike kiezen<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Dhr. H. van der Meer (Senior adviseur gemeente Leeuwarden) 22 mei 2013

## 6 Analyse van praktijkervaringen

In dit hoofdstuk wordt de verzamelde data geanalyseerd en staat de vraag centraal wat in zijn algemeenheid geconstateerd kan worden over de gebruikerservaringen van de onderzochte Park and Bike voorzieningen. Vervolgens is gekeken of deze ervaringen te verklaren zijn aan de hand van de in hoofdstuk 3 opgestelde klantwaarde aspecten voor Park and Bike. Tot slot is in dit hoofdstuk een overzicht gegeven van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de potentie van Park and Bike voorzieningen zoals tijdens de dataverzameling naar voren is gekomen.

### 6.1 Potentie en huidige praktijk

Zoals in de inleiding naar voren kwam kan Park and Bike bijdragen een betere bereikbaarheid en leefbaarheid van een stad. Daarnaast heeft Park and Bike een aantal voordelen tegenover het concept Park and Ride. De vraag is daarom waarom het concept nog steeds in zo weinig steden wordt toegepast en of de ervaringen in deze steden wel positief is. Uit het onderzoek naar de gebruikerservaringen in 's-Hertogenbosch, Amsterdam, Utrecht en Leeuwarden blijkt in ieder geval dat Park and Bike nog niet door een groot publiek gebruikt wordt. Het 'geringe' aantal huurfietsen die er bij de voorzieningen staan, zijn in de meeste steden wel grotendeels verhuurd. In Leeuwarden en 's-Hertogenbosch wordt het concept voornamelijk gebruikt door werknemers en in Amsterdam ook door toeristen. Daarnaast zien de steden 's-Hertogenbosch en Leeuwarden het gebruik van de Park and Bike voorzieningen wel toenemen.

Om te kijken of het beperkte gebruik van de voorzieningen te verklaren is aan de hand van de klantwaarde aspecten zoals die in hoofdstuk 3 zijn opgesteld, zijn met verschillende betrokkenen interviews afgenomen, zijn in 's-Hertogenbosch en Amsterdam de locaties geobserveerd en is een klein gebruikersonderzoek in 's-Hertogenbosch uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn in het vorige hoofdstuk per stad besproken. In zijn algemeenheid kan worden geconstateerd dat de huidige Park and Bike voorzieningen meestal op een al bestaande Park and Ride locatie zijn gerealiseerd. Op die locaties is dan een fietsenstalling of een automatisch fietsstelsysteem aanwezig. In Leeuwarden is wel een losse Park and Bike voorziening gerealiseerd. Het aspect *veiligheid* is op de meeste onderzochte locaties geen issue voor Park and Bike, zo blijkt uit de interviews en gebruikersenquête in 's-Hertogenbosch, alleen in Utrecht zijn er met dit aspect in het verleden problemen geweest, doordat er op één locatie wat vernielingen hebben plaatsgevonden. Hoe hoog de subjectieve veiligheid op de Park and Bike locaties wordt beoordeeld is moeilijk te onderzoeken door het beperkte gebruikersonderzoek. Maar tijdens het gebruikersonderzoek in 's-Hertogenbosch scoorde dit onderdeel in ieder geval wel hoog. Bij het aspect *betrouwbaarheid* blijken er technische problemen te zijn geweest met het automatisch

fietssysteem in Leeuwarden en zijn er op sommige locaties niet altijd voldoende huurfietsen aanwezig. In Amsterdam waren er bij het bezoeken van de locaties geen huurfietsen meer aanwezig en ook in 's-Hertogenbosch scoorde dit onderdeel het laagste in de enquête.

Betrouwbaarheid is volgens de klantwensenpiramide juist één van de basisvoorwaarde voor de klantwaarde van een vervoersmiddel. Wel is het zo dat er op de meeste locaties de gelegenheid is om een eigen fiets te stallen waardoor er ook zonder huurfiets de mogelijkheid is om naar de eindbestemming te reizen. De *snelheid* van de overstap van de auto naar de fiets lijkt geen probleem te vormen. De afstand die vanaf de Park and Bike locaties moet worden afgelegd naar de eindbestemming is op de meeste locaties ongeveer 3 á 4 kilometer, wat ongeveer overeenkomt met de maximale afstand zoals die naar voren kwam in het theoretisch kader. Park and Bike lijkt vooral sneller of minstens even snel in vergelijking met andere vervoersmiddelen als er moeilijk op de eindbestemming kan worden geparkeerd. In Utrecht bleek door het ontbreken van deze voorwaarde het concept niet aan te slaan en ook in Leeuwarden was het concept daardoor niet kansrijk voor bezoekers van de binnenstad. Het *gemak* van het gebruik van de voorzieningen was moeilijk te onderzoeken door het gebrek aan een grootschaliger gebruikersonderzoek. Maar voor de voorzieningen leken geen moeilijke of tijdrovende handelingen nodig te zijn. Al werd in 's-Hertogenbosch het gemak van het lenen/stallen van de fietsen door een aantal mensen slecht beoordeeld, waarschijnlijk doordat er bij de beheerder eerst een sleutel moest worden opgehaald. Daarnaast is op bijna alle locaties bewegwijzering aanwezig die naar de eindbestemming wijst. De informatie over Park and Bike, bijvoorbeeld via internet of op de locaties zelf, is echter zeer beperkt. Er is weinig informatie beschikbaar over de mogelijkheid om een fiets te huren. In het theoretisch kader kwam naar voren dat uit eerder gehouden gebruikersonderzoek blijkt dat in ieder geval op transferiums en Park and Ride voorzieningen de informatievoorzieningen echter wel van belang worden geacht (MuConsult, 2000, p. 73). Het *comfort* van de fietsen lijkt op de meeste locaties redelijk te zijn. De fietsen die worden verhuurd zijn meestal stadfietsen, niet erg luxe maar wel degelijk. In Amsterdam waren op het moment van observeren geen fietsen aanwezig maar volgens het contact met de gemeente Amsterdam waren deze waarschijnlijk verouderd. In het theoretisch gedeelte kwam naar voren dat het comfort van de fiets waarschijnlijk voor de meeste mensen lager is dan dat van de auto of het openbaar vervoer (ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006, p. 15). Tijdens het gebruikersonderzoek in 's-Hertogenbosch gaf echter maar één respondent aan dat het comfort het belangrijkste minpunt van Park and Bike is. Opgemerkt moet wel worden dat deze respondenten al gebruik maken van Park and Bike. Ook wordt op de meeste locaties zowel Park and Ride als Park and Bike aangeboden waardoor reizigers meer keuze hebben, ook bij slecht weer. De *beleving* op de locaties is niet hoog. Op de locaties zijn vaak geen of weinig

voorzieningen aanwezig. Wel is in ieder geval in Amsterdam en 's-Hertogenbosch op de locaties een beheerder aanwezig. In het theoretisch kader kwam echter al naar voren dat voorzieningen op Park and Bike locaties waarschijnlijk van minder belang zijn omdat er geen wachttijd is. In het gebruikersonderzoek in 's-Hertogenbosch scoorde de aanwezigheid van voorzieningen in ieder geval hoog. In 's-Hertogenbosch is er dan ook wel onder andere een beheerder, snoepautomaat en een wachtruimte aanwezig. Van de Vrugt en Bos (2006) schreven dat het concept moeten kunnen concurreren met alternatieven qua *prijs*. De prijs van Park and Bike blijkt in de praktijk in ieder geval laag te zijn als deze wordt vergeleken met de parkeertarieven in de binnenstad. Park and Ride heeft op de meeste locaties een zelfde prijsstelling als Park and Bike. Daarnaast wordt Park and Bike voor werknemers vaak vergoed door de werkgever. Onderstaand zijn de belangrijkste bevindingen per aspect van de klantwaarde nog eens samengevat om deze overzichtelijk samen te brengen.

Klantwaarde	Belangrijkste bevindingen
Veiligheid	- Weinig problemen
Betrouwbaarheid	- Sommige locaties te weinig fietsen
Snelheid	- Afstand van de locaties naar de eindbestemming is ongeveer 3 á 4 kilometer - Concept kan alleen sneller zijn indien het op de eindbestemming lastig of niet mogelijk is om te parkeren
Gemak	- Over het algemeen geen moeilijke handelingen nodig - Bijna overal bewegwijzering aanwezig - Vooraf en op locaties, weinig informatie aanwezig
Comfort	- Aanwezige fietsen op locaties zijn meestal 'degelijke' stadsfietsen - Door combinatie van P+B en P+R op één locatie hebben gebruikers meer keuze, ook bij slecht weer
Beleving	- Weinig voorzieningen aanwezig op de locaties
Prijs	- Park and Bike prijzen zijn laag in vergelijking met parkeren in de binnenstad - Openbaar vervoer (P+R) aan rand van de stad heeft meestal dezelfde prijs als P+B - P+B kosten vaak vergoed door de werkgever

Tabel 4: Samenvatting van de belangrijkste bevindingen over de klantwaarde

Uit het onderzoek komt als naar de *klantwaarde variabelen* wordt gekeken naar voren dat hoge parkeertarieven of het lastig kunnen parkeren van de auto op de eindbestemming bepalende voorwaarde kunnen zijn voor het succes van Park and Bike. Dit bevestigt het beeld zoals dat in de theorie naar voren kwam (Vlaamse overheid, 2007b, p. 16). In Utrecht lijkt het erop dat het ontbreken van deze voorwaarden ervoor zorgen dat zowel Park and Bike als Park and Ride nog

geen groot succes is. En ook in Leeuwarden wordt er door het ontbreken van deze voorwaarde nog geen gebruik gemaakt door de gemeente van Park and Bike voor bezoekers van het centrum. Daarnaast valt het de geïnterviewden in Utrecht en 's-Hertogenbosch op dat er ook een groep is die de auto gratis in een woonwijk parkeert en vanaf daar verder reist. Daarom lijkt restrictief parkeerbeleid een belangrijke rol te kunnen spelen voor het succes van Park and Bike. Doordat er maar een beperkt aantal enquêtes kon worden afgenomen kan er geen betrouwbare analyse over persoonskenmerken en reismotieven worden gemaakt. Wat wel is geconstateerd is dat op de meeste onderzochte locaties het concept vooral gebruikt wordt door woon-werk verkeer en in Amsterdam ook door toeristen. Het gegeven dat het concept vooral door woon-werk verkeer gebruikt wordt, verklaart ook mogelijk mede de hoge score voor het belang van snelheid in de enquête. In het theoretisch kader kwam al naar voren dat voor woon-werk verkeer de snelheid waarschijnlijk belangrijker is dan voor winkelverkeer en recreatief verkeer. Ook kwam in het theoretisch kader naar voren dat er in Nederland op warme dagen waarschijnlijk meer gefietst wordt dan op koude dagen (van Boggelen, 2007, p. 15; Rietveld, Sabir, Ommeren, 2012, p. 57). Toch scoorde het aspect comfort bij slecht weer nog relatief hoog in de gebruikersenquête in 's-Hertogenbosch. Doordat P+B en P+R vaak op één locatie wordt aangeboden hebben reiziger de keuze om bij slecht weer met het openbaar vervoer te reizen. Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat het ook mogelijk een kwestie van gewenning is voordat de gebruikersaantallen toenemen. In het verleden had het concept Park and Ride ook nog weinig bekendheid en minder gebruikers, maar de bekendheid is in de loop van de jaren langzaam gegroeid. Dat zou deels passen binnen de bevindingen over gewoontegedrag uit het theoretisch kader. Daarin kwam naar voren dat een deel van de reizigers een vervoersmiddel kiest uit gewoonte en dus niet direct zal overstappen naar een ander vervoersmiddel. (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006).

<b>Belangrijkste bevindingen klantwaarde variabelen</b>
- Restrictief parkeerbeleid kan een rol spelen bij het succes van Park and Bike
- P+B op onderzochte locaties vooral door woon-werkverkeer gebruikt
- Comfort bij slecht weer scoort relatief hoog in de gebruikersenquête
- Toename gebruik, mogelijk kwestie van gewenning

*Tabel 5: Samenvatting van belangrijkste bevindingen over de klantwaarde variabelen*

Aan de hand van bovenstaande constatering kan het beperkte gebruik van Park and Bike deels verklaard worden. Eén van de waarschijnlijke oorzaken in Amsterdam en 's-Hertogenbosch is de beperkte informatie over het concept, onderdeel van het klantwaarde aspect gemak. Een groot deel van de potentiële gebruikers weet waarschijnlijk vaak helemaal niet van het bestaan van het concept af, omdat er vooraf en ook op de locatie zelf weinig informatie beschikbaar is. Amsterdam en 's-Hertogenbosch stimuleren het concept op het moment niet actief. In 's-

Hertogenbosch is de mogelijke concurrentie met fietsverhuurbedrijven de reden van het niet actief stimuleren<sup>24</sup>. In Amsterdam is het daarnaast duidelijk dat er niet voldoende huurfietsen zijn waardoor het klantwaarde aspect betrouwbaarheid niet op orde is. Ook in 's-Hertogenbosch lijkt dit aspect in minder mate een rol te spelen. Tijdens de gebruikersenquête scoorde het aspect beschikbaarheid van fietsen namelijk opvallend laag. In Utrecht heeft het beperkte gebruik waarschijnlijk vooral te maken met het feit dat het parkeren in de binnenstad nog redelijk gemakkelijk gaat, waardoor alternatieve vervoersmiddelen een hogere snelheid hebben en een hoger gemak. Daarnaast kwam in de algemene bevindingen al naar voren dat er in veel steden vaak nog gratis geparkeerd kan worden in bijvoorbeeld woonwijken in de buurt van de binnenstad en het daardoor voor een groep mensen interessant is om de auto in een woonwijk te parkeren en vanaf daar naar de eindbestemming te reizen. Zowel in Utrecht als 's-Hertogenbosch valt het de geïnterviewden op dat dit voorkomt<sup>24 25</sup>. Hieruit blijkt mede dat restrictief parkeerbeleid waarschijnlijk een rol kan spelen bij de aantrekkelijkheid van Park and Bike. Daarnaast is het ook mogelijk een kwestie van gewenning voordat de gebruikersaantallen toenemen. Zo'n 10 á 20 jaar had het concept Park and Ride ook nog weinig bekendheid<sup>26</sup>.

## **6.2 SWOT-analyse**

Om te leren van de praktijkervaringen en de andere bevindingen uit het onderzoek zijn de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van het concept in beeld gebracht. Op basis hiervan kunnen vervolgens problemen worden benoemd en oplossingen worden gecreëerd.

### **6.2.1 Park and Bike sterktes**

#### *Geen wachttijd*

Park and Bike heeft als voordeel voor de gebruiker dat indien een automobilist het aantrekkelijk acht om aan de rand van de stad te parkeren en vandaar verder te reizen, deze de reis direct kan voortzetten en niet hoeft te wachten op bijvoorbeeld een bus. Bij een Park and Ride voorziening is de wachttijd afhankelijk van hoe frequent er een bus op de locatie stopt.

#### *Direct op de eindbestemming*

Met de fiets kan de eindbestemming in tegenstelling tot Park and Ride direct worden bereikt. Dit zorgt er voor dat de fiets een groter bereik van voorzieningen heeft omdat het openbaar vervoer afhankelijk is van de haltes waar gestopt wordt.

---

<sup>24</sup> Dhr. K. van Waes (Coördinator team verkeersplanologie gemeente 's-Hertogenbosch) 17 april 2013

<sup>25</sup> Dhr. H. Tiemens (Beleidsmedewerker verkeer Bestuur Regio Utrecht) 19 april 2013

<sup>26</sup> Dhr. A. van de Vrugt (Adviseur Keypoint Consultancy) 18 april 2013

#### *Niet afhankelijk van het openbaar vervoer*

Een fiets is niet afhankelijk van openingstijden. Met Park and Bike kan altijd zelf bepaald worden hoe laat er vertrokken wordt. Ook hoeft er geen rekening gehouden te worden met mogelijk volle bussen. Indien er de mogelijkheid is tot het stallen van een eigen fiets is er altijd de zekerheid van een vervoersmiddel.

#### *Meerdere verplaatsingen in binnenstad mogelijk*

Indien wordt gekozen voor de overstap naar de fiets is er de mogelijkheid om de fiets in de binnenstad te gebruiken voor meerdere korte verplaatsingen. Met het openbaar vervoer is dit een stuk lastiger omdat er wachttijd is, de bus niet overal stopt en een rit naar een andere bestemming mogelijk weer geld kost.

#### *Lage kosten*

Een Park and Bike voorziening heeft als voordeel tegenover een Park and Ride voorziening dat het goedkoper is om te realiseren. Het aanschaffen van fietsen, het realiseren van een fietsenstalling en het aanleggen van parkeerplaatsen is een stuk goedkoper dan het laten rijden van het openbaar vervoer. Daarnaast is het bij een Park and Ride voorziening belangrijk om frequent openbaar vervoer te hebben, terwijl een Park and Bike voorziening veel kleinschaliger kan worden gerealiseerd. Daarom is het waarschijnlijk mogelijk om een Park and Bike voorziening goedkoper te maken voor de gebruiker.

### **6.2.2 Park and Bike zwaktes**

#### *Afhankelijk van weersomstandigheden*

Park and Bike is afhankelijk van de weersomstandigheden. Bij regen of lage temperaturen zal het gebruik van de voorziening waarschijnlijk teruglopen. Toch viel de beoordeling van de aantrekkelijkheid bij mindere weersomstandigheden tijdens het gebruikersonderzoek in 's-Hertogenbosch hoger uit dan verwacht

#### *Alleen in specifieke gebieden toepasbaar*

Park and Bike is alleen kansrijk in gebieden waar het lastig parkeren is of de parkeertarieven dermate hoog zijn dat het aantrekkelijk wordt om ergens anders de auto neer te zetten. Indien de locatie niet aan deze voorwaarden voldoet zal de auto waarschijnlijk meestal de voorkeur krijgen.

#### *Niet toegankelijk voor minder valide*

Het concept is niet toegankelijk voor mensen die minder te been zijn. Daarom zal een bedrijf of instantie op het moment dat ze met het concept Park and Bike gaan werken altijd moeten zorgen voor alternatieven.



### *Niet gemakkelijk met bagage of voor gasten*

Indien de werknemer of bezoeker van de binnenstad bagage wil meenemen is het niet handig deze op de fiets te vervoeren. Daarnaast zullen bedrijven graag gasten bij het bedrijf willen laten parkeren waardoor het noodzakelijk blijft om een beperkt aantal parkeerplaatsen bij het bedrijf te realiseren.

### **6.2.3 Park and Bike kansen**

#### *Verkeersdruk neemt toe*

Voornamelijk in steden lijkt de verkeersdruk in de toekomst alleen maar verder toe te nemen, waardoor Park and Bike voor automobilisten juist hier een oplossing kan bieden. Aan de ene kant is het dus een zwakte dat het concept alleen in specifieke gebieden toepasbaar is, aan de andere heeft het concept juist in deze gebieden ook in de toekomst kansen.

#### *Marketing*

Op het moment wordt Park and Bike bijna niet gestimuleerd vooral niet voor bezoekers van binnensteden. Veel automobilisten kennen het concept dan ook helemaal niet. Op het gebied van marketing liggen dus nog veel kansen om het gebruik van Park and Bike te verhogen.

#### *Parkeerbeleid*

Parkeerbeleid is één van de meest effectieve manieren om mobiliteitsgedrag te veranderen. Daarnaast is Park and Bike alleen kansrijk in gebieden waar het lastig parkeren is of de parkeertarieven dermate hoog zijn dat het aantrekkelijk wordt om ergens anders de auto neer te zetten. De klantwaarde van Park and Bike hangt dus mede af van het restrictief parkeerbeleid van een gemeente.

#### *Combineren met andere voorzieningen*

Park and Bike kan goedkoop gerealiseerd worden in combinatie met andere voorzieningen zoals sportverenigingen of een dierentuin. De parkeerterreinen van die voorzieningen staan overdag op werkdagen vaak leeg, waardoor ze gebruikt zouden kunnen worden voor Park and Bike voorzieningen. Op die manier kunnen de kosten van Park and Bike voor gebruikers laag worden gehouden.

#### *Green deal initiatief*

Park and Bike is onderdeel van een Green Deal initiatief waar een aantal organisaties samen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu in samenwerking om duurzame initiatieven te realiseren. Doordat deze partijen zich nu achter het concept scharen en het gaan stimuleren, lijken een aantal gemeenten en bedrijven het meer prioriteit te geven en kan het concept meer naamsbekendheid krijgen bij gebruikers.

### *Elektrische fiets en de OV-fiets*

De stijgende populariteit van de elektrische fiets en de OV-fiets bieden mogelijk kansen voor Park and Bike. Het voordeel van de OV-fiets is dat het voor gebruikers een bekend systeem is en doordat de fietsen vaak ook al bij het station staan er ook mogelijk een soort van netwerk in een stad kan ontstaan tussen verschillende locaties. De elektrische fiets kan door zijn trapondersteuning het fietsen makkelijker maken. Hierdoor is het waarschijnlijk mogelijk om langere afstanden, sneller en met hetzelfde gemak af te leggen.

#### **6.2.4 Park and Bike bedreigingen**

##### *Beperkte of slecht onderhouden fietsen aanwezig*

Indien er gebruik wordt gemaakt van huurfietsen is er niet altijd de zekerheid dat er een huurfiets aanwezig is of dat de huurfiets goed onderhouden is. In Amsterdam was er op het moment van observeren bijvoorbeeld geen fiets aanwezig en in 's-Hertogenbosch kreeg het aspect beschikbaarheid van fietsen een lage beoordeling.

##### *Parkeren op openbare parkeerplekken*

Uit de verschillende interviews valt op te maken dat er een groep mensen is die de auto op een gratis openbare parkeerplek zetten en vanuit daar verder reizen met de fiets. Zolang het parkeren in de buurt van de eindbestemming gratis is, lijkt dat een aantrekkelijk alternatief.

##### *Huidige parkeernormen*

Veel gemeenten lijken zich te houden aan de minimale parkeernormen die ooit zijn opgesteld in een publicatie van CROW. Hierdoor worden er meestal genoeg parkeerplaatsen bij de bedrijven of instanties gerealiseerd waardoor Park and Bike voor de automobilist buiten beeld blijft. In sommige gevallen zou Park and Bike echter een goedkoper alternatief zijn voor het aanleggen van dure parkeerplaatsen in bijvoorbeeld de binnenstad.

##### *Concurrentie met bedrijven*

Het aanbieden van huurfietsen blijkt in sommige situaties te concurreren met fietsverhuur bedrijven in de stad. In 's-Hertogenbosch is dat de reden dat de Park and Bike locaties nog niet actief werden gestimuleerd.

## **7 Conclusies en aanbevelingen**

In dit hoofdstuk is getracht antwoord te geven op de vraagstelling van het onderzoek: *“welke ervaringen hebben de gebruikers van Park and Bike in 's-Hertogenbosch en Amsterdam en wat zijn de leerpunten van deze ervaringen voor toekomstige Park and Bike voorzieningen?”* Dit is gedaan aan de hand van de analyse uit hoofdstuk 6 en de opgestelde deelvragen. Daarna zijn aanbevelingen opgesteld voor het concept Park and Bike en toekomstige Park and Bike voorzieningen. Tot slot is gereflecteerd op het verloop van het gedane onderzoek voor de bachelorthesis en aanbevelingen gegeven voor mogelijk vervolgonderzoek.

### **7.1 Conclusies**

*Deelvraag 1: Welke factoren zijn van belang voor de klantwaarde van Park and Bike?*

De aspecten veiligheid, betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort, beleving en prijs bepalen de klantwaarde van een vervoersconcept. Daarnaast zijn er klantwaarde variabelen waardoor de klantwaarde kan veranderen of waardoor niet iedereen de klantwaarde hetzelfde ervaart. Om Park and Bike een succes te laten zijn moet de gebruikers deze aspecten hoog beoordelen. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn de belangrijkste aspecten van de klantwaarde, als deze onderdelen niet op orde zijn zullen er alleen mensen komen die geen andere keus hebben. Uit het literatuuronderzoek blijkt bijvoorbeeld dat het belangrijk is dat er een altijd een fiets aanwezig is. Daarna komen snelheid en gemak. Deze twee aspecten zullen alleen opgemerkt worden als ze niet aan de verwachting voldoen. Het fietssysteem moet bijvoorbeeld gemakkelijk te begrijpen zijn en het vervoersmiddel moeten sneller of minstens even snel zijn als alternatieven. Daarnaast zijn er de aspecten comfort en beleving die de waardering verder kunnen verhogen, bijvoorbeeld een luxe fiets of aanwezige voorzieningen. Tot slot is het aspect prijs van belang vooral in vergelijking met alternatieven. De klantwaarde variabelen waardoor de klantwaarde kan veranderen zijn het reismotief, weersomstandigheden, persoonskenmerken, beleid, gewoontegedrag en attitudes. De klantwaarde voor het reismotief woon-werk is bijvoorbeeld anders dan voor toerisme en bij mooi weer is het aantrekkelijker om te fietsen dan bij slecht weer.

*Deelvraag 2: Waarom is er in 's-Hertogenbosch en Amsterdam een Park and Bike voorziening opgezet?*

Het ontstaan van Park and Bike in 's-Hertogenbosch is toevallig tot stand gekomen. De huidige huurfietsen waren eigenlijk voor een ander project bedoelt, maar zijn daar nooit voor gebruikt en konden worden overgenomen voor de transferiums. De voorzieningen in 's-Hertogenbosch zijn bedoelt voor werknemers en bezoekers van de binnenstad en hebben als doel mensen die naar de binnenstad komen een parkeerplek te geven waardoor er minder parkeerplekken in de

binnenstad nodig zijn en de leefbaarheid verbetert. Daarnaast passen de voorzieningen goed bij de doelstelling om meer mensen in de stad op de fietsen te krijgen. In Amsterdam heeft Park and Bike de laatste jaren een lage prioriteit gehad. In 2006 werd door de gemeente Amsterdam nog aangegeven dat verbetering van de luchtkwaliteit één van de belangrijkste doelstellingen van Park and Bike is (van de Vrugt, 2006, p. 69). De fietsen zijn oorspronkelijk bedoeld voor de binnenstad. Naast 's-Hertogenbosch en Amsterdam zijn ook de Park and Bike voorzieningen in Leeuwarden en Utrecht onderzocht. Als alle vier de doelstellingen van de steden worden bekeken kan in het algemeen worden geconcludeerd dat Park and Bike bedoeld is om auto's uit de binnenstad te houden, waardoor er minder parkeerplaatsen nodig zijn en de leefbaarheid en bereikbaarheid van de binnenstad verbetert. Op het moment worden in de onderzochte steden echter nog maar door enkele tientallen fietsers gebruik gemaakt van het concept, waardoor het concept een minimale bijdrage heeft aan bovenstaande doelstellingen.

*Deelvraag 3: Wat is de klantwaarde van Park and Bike voorzieningen in Amsterdam en 's-Hertogenbosch?*

Op een aantal locaties in 's-Hertogenbosch, Amsterdam en Leeuwarden zijn de beperkte aanwezige huurfietsen, wel daadwerkelijk verhuurd. Echter was het door het kleinschalige gebruik van Park and Bike op de locaties in 's-Hertogenbosch en Amsterdam alleen in 's-Hertogenbosch mogelijk een beperkte gebruikersenquête af te nemen. Uit het onderzoek blijkt dat de grootste nadelen van Park and Bike in 's-Hertogenbosch en Amsterdam maar ook in Utrecht en Leeuwarden de aspecten betrouwbaarheid, gemak en beleving zijn. In Amsterdam zijn niet voldoende huurfietsen beschikbaar en ook in 's-Hertogenbosch scoorde het aspect beschikbaarheid van fietsen laag in de gebruikersenquête. Het gemak van de voorzieningen is niet op orde omdat de informatie die voorhanden is over Park and Bike op de meeste locaties zeer beperkt is. Vooraf kan er beperkt informatie over het concept worden ingewonnen en ook op de meeste locaties zelf is weinig informatie beschikbaar. Tot slot is het aspect beleving een knelpunt omdat op de locaties vaak weinig voorzieningen aanwezig zijn. Het is wel de vraag hoe zeer Park and Bike gebruikers deze voorzieningen noodzakelijk achten, maar ze zouden de waardering voor het concept waarschijnlijk wel verhogen. Bij de klantwaarde variabelen valt vooral het belang van beleid op. Een volledige reis met de auto naar de eindbestemming heeft voor de meeste mensen namelijk de voorkeur. Pas als de kosten voor parkeren te hoog worden of er lastig op de eindbestemming geparkeerd kan worden gaan mensen nadenken over een alternatief. Hierdoor is restrictief parkeerbeleid een belangrijke factor voor het wel of niet slagen van het concept.

*Deelvraag 4: In hoeverre komen de gebruikerservaringen van Park and Bike overeen met de ervaringen die de gemeente schetst?*

De gebruikerservaringen die aan de hand van de klantwaarde zijn onderzocht komen grotendeels overeen met de ervaringen die door de gemeenten worden geschetst. Als de ervaringen van de gemeente en de gebruikers wordt vergeleken komen geen grote verschillen naar voren. Wel was het door het beperkte gebruik van de Park and Bike voorzieningen in Amsterdam en 's-Hertogenbosch lastig om de gebruikerservaringen te onderzoeken en zijn in Leeuwarden en Utrecht alleen interviews gehouden met betrokken en is niet op de locaties gekeken. Echter door de observaties op de locaties in 's-Hertogenbosch en Amsterdam en de beperkte gebruikersenquête in 's-Hertogenbosch kon toch een beeld van de gebruikerservaringen in de praktijk worden verkregen. Beide gemeenten gaven bijvoorbeeld aan dat het concept op de Park and Bike locaties nog maar door enkele tientallen fietsers wordt gebruikt en tijdens het bezoek aan de locaties werd dit bevestigd. In Amsterdam werd tijdens het telefonisch contact met de gemeente aangegeven dat het concept de laatste jaren een lage prioriteit heeft gehad. De gemeente gaf aan dat de fietsen er al meerdere jaren staan, verouderd lijken te zijn en niet veel worden gebruikt. Bij het bezoek aan de locaties in Amsterdam werd dit beeld grotendeels bevestigd. De beheerders gaven aan dat er minder fietsen dan enkele jaren geleden aanwezig waren. Op het moment staan er nog ongeveer 10 á 20 fietsen op de locaties, die wel allemaal waren verhuurd, op het moment van het bezoek. In 's-Hertogenbosch werd door de gemeente aangegeven dat de Park and Bike voorzieningen nu nog vooral pragmatische voorzieningen zijn, in de toekomst wil de gemeente de kwaliteit van de fietsvoorzieningen echter verhogen omdat de fiets steeds belangrijker wordt in stedelijke omgevingen. Toch kwam uit het gebruikersonderzoek niet naar voren dat de huidige gebruikers van Park and Bike ontevreden waren over aspecten die daarmee samenhangen zoals comfort en beleving. Daarnaast gaf de gemeente 's-Hertogenbosch aan dat de voorzieningen op dit moment niet worden gestimuleerd voor bezoekers van de binnenstad, iets dat ook uit het literatuuronderzoek en de observaties naar voren kwam.

***Vraagstelling:*** *Welke ervaringen hebben de gebruikers van Park and Bike in 's-Hertogenbosch en Amsterdam en wat zijn de leerpunten van deze ervaringen voor toekomstige (zelfstandige) Park and Bike voorzieningen?*

De belangrijkste oorzaak waarom Park and Bike nog op een kleinschalige wijze wordt gebruik heeft mede te maken met de klantwaarde aspecten betrouwbaarheid, gemak, beleving en de klantwaarde variabele beleid. Vooral marketing lijkt een grote factor te spelen. Zoals eerder aangeven is er weinig informatie over het concept voorhanden en wordt het vrijwel niet gestimuleerd. Mogelijk dat door een Green Deal initiatief waarbij het ministerie van Infrastructuur en Milieu samen met meerdere organisatie initiatieven gaat stimuleren met betrekking tot Park

and Bike, daar verandering in gaat komen. Uit het gedane onderzoek naar de ervaringen met Park and Bike komt echter naar voren dat het concept in gebieden bij belangrijke bestemmingen waar het moeilijk is om te parkeren of waar de kosten dermate hoog zijn dat het onaantrekkelijk is om te parkeren wel potentie heeft. In vooral die gebieden worden de huurfietsen of de eigen gestalde fietsen op de Park and Bike locaties wel gebruikt. Als het Park and Bike concept wordt vergeleken met Park and Ride blijkt dat beide concepten in dezelfde gebieden kansrijk zijn. Toch zijn de twee concepten die beide een vorm van multimodaal vervoer zijn voor automobilisten geen concurrenten van elkaar maar vullen ze elkaar juist aan. Het voordeel van Park and Bike is bijvoorbeeld dat het individueel vervoer is waardoor de gebruiker alles in eigen hand heeft, zo is er geen wachttijd en kan er direct naar de eindbestemming worden gefietst. Het voordeel van Park and Ride daarentegen is bijvoorbeeld dat er makkelijker bagage kan worden meegenomen en bij slecht weer er droog gereisd kan worden. Voor de gebruiker zou de combinatie van Park and Ride en Park and Bike dan ook het fijnst zijn omdat de gebruiker dan zelf de keuze kan maken voor welk vervoersmiddel er wordt gekozen. Door de combinatie van beide vervoersconcepten kan er daarnaast een grotere multimodale ontsluiting aan de rand van de stad ontstaan en kan ook meer bekendheid aan de locatie worden gegeven.

## **7.2 Aanbevelingen**

Aan de hand van het onderzoek en de conclusies kunnen enkele aanbevelingen worden gedaan voor het concept Park and Bike en meer specifieke aanbevelingen voor mogelijke toekomstige Park and Bike voorzieningen.

### *Aanbevelingen voor Park and Bike*

- Het concept Park and Bike heeft potentie maar alleen in het geval dat er op de eindbestemming lastig geparkeerd kan worden of op het moment de kosten op de eindbestemming dermate hoog zijn dat het aantrekkelijk is om de auto aan de rand van de stad te zetten. Bij de realisering van toekomstige Park and Bike voorzieningen moet er dan ook altijd op gelet worden dat aan deze eisen wordt voldaan, anders zal de voorziening niet aantrekkelijk genoeg zijn voor de gebruiker. Om aan deze eis te voldoen kan het voor een gemeente belangrijk zijn dat het een restrictief parkeerbeleid voert.
- Park and Bike moet als een aanvulling op Park and Ride worden gezien en niet als concurrentie. Park and Bike en Park and Ride zijn kansrijk in dezelfde gebieden maar hebben een aantal voor- en nadelen waardoor ze geen concurrenten zijn maar elkaar juist goed aanvullen.

- Voor de gebruiker is het aan te bevelen om Park and Bike samen met Park and Ride aan te bieden omdat de gebruiker dan de mogelijkheid heeft om zijn eigen keuze te maken. Daarnaast zal de gebruiker dan altijd een alternatief hebben bij mindere weersomstandigheden of het willen meenemen van bagage en kan doordat het een grotere voorziening wordt er mogelijk meer bekendheid aan de locatie worden gegeven.
- De OV-fiets en de elektrische fiets kunnen een goede aanvulling zijn op het concept Park and Bike en het wordt dan ook aanbevolen om te kijken of ze bij het concept kunnen worden betrokken. De OV-fiets zou mogelijk mede door zijn bekendheid voor gebruikers een aanvulling kunnen zijn op Park and Bike locaties en de elektrische fiets kan er voor zorgen dat de inspanning die nodig is om te fietsen kleiner wordt en zorgt er daardoor voor dat er minder moeite gedaan hoeft te worden om langere afstanden af te leggen. De snelheid en het comfort kan dus door de elektrische fiets verbeterd worden.
- In steden met een aantrekkelijk centrum voor toeristen en winkelpubliek is het aan te bevelen om het concept ook te stimuleren voor bezoekers. Naast dat in deze gebieden het concept mogelijk sneller en goedkoper is, speelt het aspect beleving in deze steden ook een positieve rol. In steden zoals Amsterdam kan het concept voor toeristen aantrekkelijk zijn om de stad te verkennen.
- Uit het onderzoek kwam naar voren dat over het algemeen vooral de klantwaarde aspecten betrouwbaarheid en gemak niet op orde waren op sommige locaties. Wil Park and Bike verder doorgroeien dan moeten de voorzieningen meer gestimuleerd en gepromoot worden, een onderdeel dat samenhangt met de klantwaarde gemak. Op het moment wordt het concept bijna niet gestimuleerd of alleen voor werknemers en is er ook weinig informatie vooraf te vinden over de mogelijkheid om met de fiets verder naar de eindbestemming te reizen. Hierdoor is er geen informatie over Park and Bike aanwezig en kennen veel potentiële gebruikers het concept zelf niet.
- Om te zorgen dat meer gebruikers van het concept Park and Bike gebruik maken zal eerst het aspect betrouwbaarheid van de klantwaarde op orde moeten zijn. Dat wil onder andere zeggen dat er altijd voldoende fietsen aanwezig moeten zijn en dat de fietsen ook goed onderhouden moeten zijn. Dat lijkt een voor de hand liggende voorwaarde maar op een aantal locaties is dit nog niet het geval.

### 7.3 Reflectie

In deze paragraaf wordt geprobeerd een kritische reflectie te geven op het onderzoeksproces en de resultaten uit het onderzoek. Daarnaast worden er vanuit de reflectie en het gedane onderzoek aanbevelingen gegeven voor mogelijk vervolgonderzoek over Park and Bike.

Een eerste beperking van het onderzoek is dat het gebruik van de Park and Bike voorzieningen beperkter was dan van te voren was ingeschat, waardoor er minder enquêtes konden worden afgenomen, dan van te voren was ingeschat. Tijdens de interviews kwam naar voren dat in het verleden het gebruik van het concept in Amsterdam te positief is voorgesteld. In 's-Hertogenbosch was het nog wel mogelijk om een klein aantal enquêtes af te nemen maar in Amsterdam was het gebruik te beperkt. Hierdoor konden de enquêtes wel als hulpmiddel worden gebruikt maar kon er geen betrouwbaar beeld worden geschetst hoe gebruikers het concept Park and Bike ervaren. Toch is ook de constatering dat het concept nog beperkte gebruik wordt nuttig geweest voor het beantwoorden van de vraagstelling. Daarnaast is er toen meer kwalitatieve data verzameld om een beter beeld van de achterliggende redenen van het beperkte gebruik te weten te komen.

De klantwaarde theorie is achteraf een geschikte theorie geweest om naar de gebruikerservaringen van Park and Bike te kijken. Doordat de theorie inhoudelijk is kon zeer concreet naar de locaties en ervaringen worden gekeken. Aan de hand van literatuur is deze theorie die eigenlijk is ontwikkeld voor het openbaar vervoer verder gespecificeerd naar Park and Bike en aangevuld met klantwaarde variabelen. Toch konden niet alle gespecificeerde aspecten van de klantwaarde even goed worden onderzocht mede door het beperkte gebruikersonderzoek zoals bovenstaand is beschreven. Via de interviews met gemeenten, experts en de beperkte gebruikersenquête kon over het algemeen een goed beeld worden geschetst van de klantwaarde maar voor sommige aspecten ontbrak informatie vanwege het ontbreken van een grootschaliger gebruikersonderzoek.

Een andere beperking in dit onderzoek is het ontbreken van een interview met de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam gaf aan dat Park and Bike de laatste jaren geen hoge prioriteit heeft gehad en dat er daardoor ook weinig bekend was over de huidige stand van zaken met betrekking tot het concept bij de huidige beleidsmedewerkers. Daardoor kon er bijvoorbeeld minder data worden verzameld over hoe de gemeente Amsterdam klantwaarde heeft proberen te realiseren. Onder andere hierdoor is er uiteindelijk voor gekozen om ook in Leeuwarden en Utrecht de voorzieningen te onderzoeken waardoor de data iets minder diepgang heeft gekregen maar wel meer generaliseerbaarheid.



Ondanks de beperkingen dragen de resultaten van het onderzoek naar mijn mening bij aan de kennis over het concept Park and Bike en kunnen de aanbevelingen gebruikt worden om toekomstige Park and Bike voorzieningen te verbeteren. Tijdens het onderzoek zijn namelijk meerdere leerpunten over toekomstige Park and Bike voorzieningen en Park and Bike als concept naar voren gekomen. Daarnaast heb ik persoonlijk veel van het onderzoek geleerd omdat ik niet eerder op deze wijze een onderzoek heb hoeven uit te voeren. Het schrijven van een theoretisch kader was bijvoorbeeld nieuw voor mij. Daarom is het schrijven van een bachelorthesis ook een goede voorbereiding op de Master.

#### *Aanbevelingen vervolgonderzoek*

Uit de reflectie op het onderzoek komt dus naar voren dat het geringe aantal gebruikers van Park and Bike één van de belangrijkste beperkingen van het onderzoek was. In de toekomst gaan de voorzieningen echter mogelijk groeien waardoor er wel een onderzoek mogelijk is waarbij de mening van gebruikers meer centraal staat. Een ander aspect dat tijdens het onderzoek naar voren kwam was dat er mogelijk een redelijk grote groep is die de auto in de woonwijk neerzet en vanaf daar naar de eindbestemming fietst, een soort 'informele' Park and Bike. Mogelijk is het interessant om onderzoek te doen naar hoe groot die groep, wat voor invloed die groep op Park and Bike heeft en wat voor invloed die groep heeft op de bereikbaarheid en leefbaarheid van de stad. Daarnaast is in dit onderzoek voornamelijk gekeken naar de ervaringen van de gebruikers met het concept en de rol van de gemeenten daarin. Mogelijk dat in een ander onderzoek meer de rol van de gemeente centraal staat. Op die manier kan meer naar de proceskant van P+B gekeken worden zoals de financiering en locatiekeuze van een P+B voorziening.

## Referentielijst

- 's-Hertogenbosch (2013). *Transferia*. Vinddatum 24 februari 2013, op <http://www.s-hertogenbosch.nl/inwoner/verkeer-en-vervoer/auto/parkeren/transferia/>
- Abeling, M. & Suiker, S. (2012). *Park & E-Bike vanuit het perspectief van de ketenreiziger*. Utrecht: Movares.
- Amsterdam (2013). *P+R Olympisch Stadion*. Vinddatum 24 februari 2013, op [http://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeren/item-/penr/p\\_r\\_olympisch/](http://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeren/item-/penr/p_r_olympisch/)
- Amsterdamoudestad (2013). *Goedkoop parkeren Amsterdam*. Vinddatum op 31 mei 2013, op <http://www.amsterdamoudestad.nl/informatiecentrum/goedkoop-parkeren-amsterdam>
- Atsma, J. (2008). *Fietsen in Nederland...een tandje erbij*. 's-Gravenhage: CDA Tweede Kamerfractie.
- Australian Bicycle Council (2010). *Gearing up for active and sustainable communities: National Cycling Strategy*. Sydney: Austroads Ltd.
- Bos, I. (2004). *Changing seats: A behavioural analysis of P&R use*. Delft: Trail Research School.
- De Bie, E., Baggerman, M., & van 't Rot, J-D. (2010). *Sociaal veilig parkeren in beeld: Handreiking voor het realiseren van sociaal veilige en prettige P+R terreinen*. Utrecht: Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
- De Bruyn, M. & de Vries, B. (2009). *Het belang van kwaliteitsaspecten: uitdieping van het klantwensenonderzoek*. Utrecht: Nederlandse Spoorwegen.
- De Kok, F. & van Waes, K. (2012). *Park en Bike* [Elektronische versie]. Verkeerskunde, 5.
- Donche, V. (2005). *Leren, onderwijzen en leren onderwijzen: onderzoek naar opvattingen en handelingen van studenten en docenten*. Gent: Academia Press.
- Evers, C. (2010). *Gebruikersonderzoek: Fietstransferium Harderwijk*. Arnhem: VCC Oost.
- Fietsberaad (2012). *Park en Bike speerpunt in Green Deal*. Vinddatum 23 februari 2013, op <http://www.fietsberaad.nl/index.cfm?lang=nl&section=nieuws&mode=newsArticle&repository=Park+en+Bike+speerpunt+in+Green+Deal>
- Fietsersbond (2004). *Naar het werk? Met de fiets natuurlijk!* Berchem: Fietsersbond vzw.
- Fiorenzo-Catalano, M.S. (2007). *Choice set generation in multimodal transportation networks*. Delft: TRAIL Research School.
- Hendriksen, I. & van Gijlswijk, R. (2010). *Fietsen is groen, gezond en voordelig: Onderbouwing van 10 argumenten om te fietsen*. Leiden: TNO.
- Hendriksen, I., Fekkes, M., Butter, M., & Hildebrandt, V. (2010). *TNO-rapport: Beleidsadvies Stimuleren van fietsen naar het werk*. Leiden: TNO.

Infrasite (2008). *Klantwensenpiramide*. Vinddatum 2 maart 2013, op [http://www.infrasite.nl/definitions/definition.php?ID\\_content=470](http://www.infrasite.nl/definitions/definition.php?ID_content=470)

Jong, E. & Schut, M. (2000). *Argumenten fietsbeleid*. Rotterdam: Kennisplatform Verdi.

Karamychev, V. & van Reeve, P. (2011). *Park-and-ride: Good for the city, good for the region?* Elsevier 41(5), 455-464.

Krygsman, S. (2004). *Activity and Travel Choice(s) in Multimodal Public Transport Systems*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Leeuwarden (2011). *Park & Bike Goutum*. Vinddatum 26 februari 2013, op <http://www.leeuwarden.nl/projecten/park-bike-goutum>

Maslow, A (1943). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review 50(4), 370-396.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2006). *Vervoerswijzekeuze op ritten tot 7,5 kilometer: Argumentaties van autobezitters voor de keuze van de auto, cq de fiets bij het maken van een korte rit*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2009). *Cycling in the Netherlands*. Den Haag: V&W.

MuConsult (2000). *Evaluatie transferia (module1)*. Amersfoort: Muconsult B.V.

MuConsult (2005). *Van parkeerbeheer naar mobiliteitsmanagement: Park & Ride (P+R) in het buitenland*. Ede: CROW.

NS (2012). *Jaarverslag 2012*. Amsterdam: VBAT.

Parkeer24 (2012). *Doelgerichte inzet van een fietstransferium*. Vinddatum 23 februari 2013, op <http://www.parkeer24.nl/dossiers/p%20r/doelgerichte-inzet-van-een-fietstransferium.html?Itemid>

Parkeren-Amsterdam (2013). *PR Transferium Olympisch Stadion Amsterdam*. Vinddatum 26 maart 2013, op <http://www.parkeren-amsterdam.com/pr-olympisch-stadion>

Rietveld, P., Sabir, M., & van Ommeren, J. (2012). *Fietsen door weer en wind: Een analyse van de invloed van weer en klimaat op fietsgebruik*. Tijdschrift Vervoerswetenschap 48(4), 46-59.

Rijksoverheid (2013). *Wat is een transferium?* Vinddatum 24 februari 2013, op <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wegen/vraag-en-antwoord/wat-is-een-transferium.html>

Rosbergen, E. & Emmen, M. (2004). *Op weg naar een landelijk fietsverhuursysteem bij Openbaar Vervoerknooppunten: Evaluatie actieplan 'Aansluiting fiets op Openbaar Vervoersknooppunten 2002/2003'*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Savelberg, F., Bakker, P., Derriks, H., Francke, J., Gordijn, H., & Groot, W., et al. (2012). *Mobiliteitsbalans 2012*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Snelder, M., Egeter, B., van Rooijen, T., & Immers, B. (2010). *P+R-plus: ANWB-visie op een nieuw type P+R*. Delft: TNO.

- Thomassen, J-P. (2003). *Klanttevredenheid, de zin en onzin: grote winstgevendheid door sturing op de waarde van en voor de klant*. Deventer: Kluwer.
- Vader, R. (2005). *Leiderschap in service: strategievorming voor en door de facilitaire functie, gericht op het belang van de organisatie*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Van Boggelen, O. (2007). *De invloed van het weer op het fietsgebruik en het aantal fietsslachtoffers*. Rotterdam: Fietsberaad.
- Van de Kerkhof, K. (2011). *Een verkennende studie naar de motieven van reizigers voor het gebruik van Park&Bike of de auto*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Van de Vrugt, A. & Bos, I. (2006). Park and Bike: een nieuw concept voor congestiegevoelige gebieden? In Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk (Ed.), *Samenwerken is topsport* (pp. 1-20). Amsterdam: CVS.
- Van de Vrugt, A. (2006). *'Park and Bike': Aanbevelingen ter bevordering van de totstandkoming en het succesvol gebruik van P+B*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Van der Linden, P. & Kamminga, J. (2011). *Hoe bevalt de OV-fiets? Onderzoek onder particuliere pashouder 2011*. Utrecht: Fietsersbond.
- Van Haegen, S. (2012). *Aanbieding Green Deal 'Fiets in het woon-werkverkeer'*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Van Hagen, M. & van Oort, N. (2011). Voorkomen is beter dan genezen: Kortere wachten in het OV door hogere betrouwbaarheid en betere beleving. In Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk (Ed.), *Ruimte voor Excellentie* (pp. 1-15). Antwerpen: CVS.
- Van Hagen, M., Peek, G.J., & Kieft, S. (2000). De functie van het station: een visie. In Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk (Ed.), *Wie betaalt bepaalt*. Delft: CVS.
- Van Nes, R. (2002). *Design of multimodal transport networks: A hierarchical approach*. Delft: DUP Science.
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek* (4e druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Vlaamse overheid (2005). *Vademecum fietsvoorzieningen: Hoofdstuk 2 Fietsroutes, meer dan fietspaden*. Brussel: afdeling Beleid en Verkeersveiligheid.
- Vlaamse overheid (2007a). *Vademecum duurzaam parkeerbeleid: Deel 1 Algemene beleidscontext*. Brussel: afdeling Beleid en Verkeersveiligheid
- Vlaamse overheid (2007b). *Vademecum duurzaam parkeerbeleid: Deel 5 Overzicht van parkeermaatregelen*. Brussel: afdeling Beleid en Verkeersveiligheid.

## **Bijlagen**

*Bijlage 1:* Interview guide gemeenten

*Bijlage 2:* Interview guide experts

*Bijlage 3:* Samenvatting interview dhr. H. Voerknecht

*Bijlage 4:* Samenvatting interview dhr. A. van de Vrugt

*Bijlage 5:* Samenvatting interview dhr. K. van Waes

*Bijlage 6:* Samenvatting interview dhr. H. Tiemens

*Bijlage 7:* Samenvatting interview dhr. H. van der Meer

*Bijlage 8:* Enquête vragen

*Bijlage 9:* Enquête resultaten

## **Bijlage 1: Interview guide gemeenten**

*Interview guide had inhoudelijk kleine afwijkingen, per gemeenten.*

---

Interview duurt maximaal 60 minuten.

Interview gaat over Park and Bike voor bachelorthesis 'Universiteit Nijmegen'.

Gaat u ermee akkoord dat uw naam wordt gebruikt en het wordt opgenomen. Zo nee, anoniem? Gegevens worden gebruikt voor het onderzoeksrapport om meer inzicht te krijgen in de gebruikservaringen met Park and Bike. Doel van dit interview is om de ervaringen en keuzes met betrekking tot Park and Bike in beeld te brengen.

---

### **Inleiding**

1. Wat is uw functie binnen de gemeente 's-Hertogenbosch
  - *In hoeverre bent u betrokken bij de ontwikkelingen rond Park and Bike?*
2. Hoe lang wordt er in de gemeente al gebruik gemaakt van het concept Park and Bike?

### **Park and Bike voorziening algemeen**

3. Wat zijn de doelstellingen die de gemeente met Park and Bike probeert te bereiken?
  - *Is de Park and Bike voorziening bedoelt voor recreatief/woon-werk of winkelverkeer?*
  - *Verwacht de gemeente dat Park and Bike kan concurreren met andere vervoersmiddelen, bijvoorbeeld de auto?*
  - *Zijn er binnen de gemeente al evaluaties geweest over de werking van Park and Bike? Zo ja, wat waren de uitkomsten van deze evaluatie rapporten?*
4. Heeft u er een beeld van hoeveel mensen gebruik maken van de voorzieningen? Zo ja, lijkt hier een stijgende lijn in te zitten de afgelopen jaren?
  - *Wordt er bij slecht (koud/regen) ook nog gebruikt gemaakt van de voorziening?*
  - *Wat voor type mensen lijken er vooral gebruik van te maken? Vrouwen/ouderen/jongeren/werknemers?*

### **Kwaliteit Park and Bike voorziening**

5. Is Park and Bike een winstgevend vervoersconcept voor de gemeente of kost het geld maar wordt het gebruikt om de achterliggende doelstellingen te bereiken?
  - *Zo nee, denkt de gemeente dat Park and Bike ook een succes is als er hogere prijzen voor het parkeren/stallen wordt gevraagd?*
6. Welk systeem is gekozen om de Park and Bike fietsen te kunnen stallen/huren? Waarom is er juist voor dit fietssysteem gekozen?
  - *Als er gebruikt wordt gemaakt van een fietssysteem, wat zijn de ervaringen met de storgevoeligheid van dit systeem en hoe wordt er omgegaan met storingen?*

7. Wat voor soort fietsen worden er op de locaties verhuurd? En waarom is juist voor deze fietsen gekozen?

- *Is er bij de keuze van de fietsen vooral gekeken naar degelijkheid/betrouwbaarheid of ook naar comfort?*
- *Hoe wordt het onderhoud van de fietsen geregeld?*
- *Ziet de gemeente toekomst in het verhuren van elektrische fietsen? Waarom wel/waarom niet?*

8. Vindt de gemeente dat bepaalde voorzieningen op een Park and Bike terrein een meerwaarde zijn? Zoals een geldautomaat?

9. Hoe wordt ervoor gezorgd dat reizigers voldoende informatie hebben om het systeem te kunnen begrijpen en de reis gemakkelijk te laten verlopen? Bijvoorbeeld routeinformatie, informatie over fietsstelsysteem, informatie vooraf?

10. Vindt er weleens criminaliteit op de Park and Bike terreinen plaats? Zo ja, wat voor criminaliteit?

- *Zijn er maatregelen genomen om de veiligheid op het terrein te verhogen? Zo ja, welke?*
- *Is er ook gekeken naar de verkeersveiligheid op de fietsroute?*

11. Waarom is ervoor desbetreffende locatie voor Park and Bike gekozen? Is er gekeken naar de aanrijroute en de afstand/snelheid van de locatie naar de eindbestemming?

- *Zijn er ook maatregelen genomen om de tijd die nodig is voor de overstap van de auto op de fiets zo klein mogelijk te maken? Zo ja, welke maatregelen?*
- *Is voor de Park and Bike voorziening de fietsinfrastructuur verbeterd?*

## **Tot slot**

12. Zijn er aanvullende maatregelen in het beleid opgenomen om Park and Bike te stimuleren?

- *Bijvoorbeeld hogere parktarieven/beperkte parkeerplaatsen op eindbestemming?*

13. Zijn er in de toekomst plannen om Park and Bike uit te breiden en of te veranderen?

- *Denkt u dat het mogelijk is dat er in de toekomst een losstaande Park and Bike voorziening in de gemeente wordt gerealiseerd?*

14. Heeft u misschien nog suggesties/tips voor de enquêtes?

---

*Zijn er nog vragen over het interview?*

*Feedback over interview?*

*Procedure verwerking aangeven.*

---

## **Bijlage 2: Interview guide experts**

*Interview guide had inhoudelijk kleine afwijkingen, per expert.*

---

Interview duurt maximaal 60 minuten.

Interview gaat over Park and Bike voor bachelorthesis 'Universiteit Nijmegen'.

Gaat u ermee akkoord dat uw naam wordt gebruikt en het wordt opgenomen. Zo nee, anoniem?

Gegevens worden gebruikt voor rapport 'om meer inzicht te kijken in de gebruikservaringen met Park and Bike'. Doel van dit interview is om meer kennis te verzamelen over Park and Bike.

---

1. Kunt u kernachtig de doelstelling en methoden van het onderzoek destijds duidelijk maken?
2. Welke gemeente/experts heeft u allemaal gesproken tijdens het onderzoek?
  - *Waren de meeste gemeente/experts bekend met Park and Bike?*
  - *Stonden de meeste gemeenten tijdens de interviews positief tegenover Park and Bike?*
  - *Heeft u ook bedrijven gesproken tijdens het onderzoek? Zo ja, wat waren de reacties van de bedrijven op Park and Bike?*
3. Wat denkt u dat de belangrijkste gebruikerseisen voor een Park and Bike voorziening zijn, aan de hand van het onderzoek dat u heeft gedaan?
  - Heeft u in het onderzoek gekeken naar de aspecten: betrouwbaarheid, beleving, prijs, comfort, veiligheid, snelheid en gemak. Zo ja, welke bevinden kwamen daaruit?
  - Wat vindt u van bovengenoemde gebruikerseisen de sterke punten van Park and Bike en wat de zwakke punten?
  - Denkt u dat Park and Bike zowel voor woon-werkverkeer, winkelverkeer als voor toerisme even kansrijk is?
4. Heeft u tijdens het onderzoek ook gekeken naar de in vloed van klantwaarde variabelen zoals: gewoontegedrag, persoonskenmerken, weersomstandigheden etc.?
  - Zo ja, wat waren de belangrijkste bevindingen en conclusies?
  - Heeft u tijdens het onderzoek er een beeld van gekregen wat de meest kansrijke doelgroep voor Park and Bike is? Ouderen/jongeren/gezinnen bijvoorbeeld?
5. Wat waren de belangrijkste 'minpunten/knelpunten' van Park and Bike waar u tegen aanliep tijdens het onderzoek?
  - Wat denkt u dat de reden is, dat er nog steeds weinig gebruik wordt gemaakt van Park and Bike?
  - Denkt u dat de elektrische fiets voor nieuwe kansen zorgt met betrekking tot het concept?
6. Denkt u dat Park and Bike kan concurreren met andere vervoersmiddelen zoals het openbaar vervoer en de auto?
  - Heeft u gekeken naar het belang van aanvullende stimulerende maatregelen om Park and Bike tot een succes te maken? Zoals hogere parkeertarieven?
7. Kan en mag ik het gehele rapport over Park and Bike hebben?
8. Heeft u nog tips/suggesties voor mijn onderzoek?

---

*Zijn er nog vragen over het interview? Feedback over interview vragen?*

*Procedure verwerking aangeven.*

---



### **Bijlage 3: Samenvatting interview dhr. H. Voerknecht**

---

Hans Voerknecht

KpVV

Interview 2 mei 2013

9.30 – 10.30

*Hans Voerknecht is projectmanager bij KpVV en zijn voornaamste onderwerp is gebiedsontwikkeling en mobiliteit.*

---

#### ***Relatie met Park and Bike***

Zelf zat ik al jaren na te denken waarom er eigenlijk nog geen Park and Bike is. Wat ik wel zag is dat er al initiatieven genomen waren, maar mijn bezwaar is dat het nooit een hoge vlucht kan nemen als het zo'n overheidsding blijft. Ik denk namelijk dat overheden misschien nog wel begininvesteringen willen doen maar niet op de lange termijn in de exploitatie zullen willen bijdragen. Dat zie je ook aan de initiatieven die zijn genomen, bijvoorbeeld bij het Veluwetransferium in Leeuwarden. Daarom denk ik dat het of op een heel bescheiden niveau zoals in Den Bosch blijft, met heel weinig fietsen, of het sterft een zachte dood na een tijdje.

Ik denk dat Park and Bike juist voor bedrijven interessant zou kunnen zijn, zeker die in het centrum zitten. De bedrijven daar kunnen dan bijvoorbeeld goedkope parkeerruimte, wat verder weg realiseren en vanaf daar hun medewerkers laten fietsen. Dat idee heb ik 'gedropt' bij de B50, toen nog 'slim werken, slim reizen'. De B50 zijn 50 samenwerkende bedrijven en dat zijn er inmiddels nog meer geworden. Bij de B50 waren ze vervolgens heel enthousiast over het Park and Bike concept dus toen heb ik dat bij de KpVV opgepakt. We hebben eerst gekeken of er regio's zijn waar ze Park and Bike willen uitproberen en dat zijn uiteindelijk Leeuwarden, Maastricht en Amsterdam geworden. Daarnaast gaan we de vraag van bedrijven in beeld brengen, dus zijn er bedrijven die of zelf willen investeren in Park and Bike of het willen stimuleren voor hun werknemers. Tot slot moeten we het aanbod in kaart brengen, want het zou ideaal zijn als je exploitanten hebt die zelf verantwoordelijk zijn voor hun product en de markt op gaan, om te zorgen dat hun Park and Bike kan blijven draaien.

Daarnaast was voor mij nog een belangrijke meerwaarde om Park and Bike op te pakken, dat ik denk dat je het goedkoper kan opzetten omdat je bij Park and Bike dubbelgebruik kan realiseren. Parkeerplekken bij voetbalstadions, maar ook bijvoorbeeld bij Diergaarde Blijdorp in Rotterdam staan doordeweeks onder werktijd, grotendeels leeg. Voor de Diergaarde zou het interessant zijn omdat ze een stukje van hun parkeerruimte kunnen verhuren en voor mensen in Rotterdam zou het interessant zijn, want je zit daar bovenop het knooppunt 'Kleinpolderplein'. Mensen rijden de snelweg af, zetten daar hun auto neer en kunnen op de fiets verder.

In het initiatief zit geld van KpVV en van Beter Benutten. We zijn nu samen met de mobiliteitsmakelaars van Maastricht, Leeuwarden en Amsterdam en de stad Amsterdam aan de slag gegaan om de zaak in beeld te brengen.

#### ***Doelstellingen Park and Bike***

Wat je ziet is dat de stedelijke bereikbaarheid steeds meer onder druk komt. Eén is dat de mobiliteit ondanks de bevolgingskrimp blijft groeien, voornamelijk rond de grote steden en de tweede reden is dat in de structuurvisie Infrastructuur en Ruimte het idee staat dat de capaciteit van het hoofweggenet wordt uitgebreid met 10%, maar als je 10% extra capaciteit op het

hoofdweggenet hebt, betekend dat ook 10% meer verkeer in de stad. Echter 10% extra capaciteit op het hoofdweggenet bouw je nog wel bij, maar 10% extra capaciteit in de stad is vele malen duurder, zo niet vrijwel onmogelijk te realiseren. Dus er komt meer verkeer op de stad af en dus wil je dat het verkeer aan de rand van de stad of daarbuiten parkeert.

Wat je echter bij de huidige Park and Bike voorzieningen ziet is dat het wel gebruikt wordt, maar wat je wil is dat Park and Bike een echt substantiële bijdrage gaat leveren aan de bereikbaarheid van steden. Je moet Park and Bike niet als concurrentie zien van andere vervoersmiddelen maar eerder als een stuk van een totaalpakket, om de stad beter bereikbaar te houden. Ieder vervoersmiddel heeft zijn voor- en nadelen.

### **Potentie Park and Bike**

Park and Bike kan een goede aanvulling zijn op het openbaar vervoer, er zijn mensen die gewoon niet met het openbaar vervoer willen reizen en het voordeel van Park and Bike is dat je individueel vervoer hebt. Je hebt een fiets staan, je fiets naar de auto, de auto staat er nog en je rijdt naar huis, dus je hebt het zelf in de hand. Daarnaast is het voordeel van Park and Bike dat je rondom een stad gewoon allerlei kleinere Park and Bike voorzieningen kunt hebben, waar bijvoorbeeld nog niet of nauwelijks openbaar vervoer is of een te lage frequentie. Want het voordeel van Park and Bike is dat je geen grote schaal nodig hebt, als je 20 parkeerplaatsen en 20 fietsen hebt, heb je ook een prima Park and Bike. Een Park and Ride daarentegen kan alleen floreren als er goede OV verbindingen zijn, het liefst 6 keer per uur. Dus bij een Park and Ride aan de rand van de stad kan je niet klein beginnen of je moet kunnen aansluiten op het bestaande openbaar vervoer. Op het moment dat er voldoende openbaar vervoer rijdt zou Park and Bike een goede aanvulling kunnen zijn. Maar Park and Bike heeft het voordeel dat er geen goede openbaar vervoer verbinding nodig is.

Wat ideaal zou zijn is, als exploitanten gewoon zelf verantwoordelijk zijn voor hun Park and Bike. Die exploitanten kunnen dan de markt op gaan om te zorgen dat hun Park and Bike kan blijven draaien, dan wel meer klanten krijgt. Wat je nu bijvoorbeeld bij veel Park and Ride voorzieningen ziet, is dat ze gewoon verliesgevend zijn. Amsterdam betaalt per auto die gebruik maakt van Park and Ride, 3,30 euro. In Westraven in Utrecht betaal je 4,50 voor een hele dag, inclusief openbaar vervoer, daar wordt natuurlijk ook geen winst op gemaakt. Het concept Park and Ride is natuurlijk heel goed. Alleen ook daar denk ik niet dat je structureel voor zulke grote aantallen, daar zoveel geld in kunt blijven stoppen.

Daarnaast zou je bij het opzetten van een Park and Bike voorziening ook aan een samenwerking tussen de Park and Bike en een fietsverhuurder kunnen denken. Die fietsverhuurder kan dan bijvoorbeeld een soort extra outlet voor zijn fietsen creëren. Een ander idee is, zoals in Zweden weleens gebeurt, dat een bedrijf een Park and Bike adopteert en daar in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen een 'eyecatcher' van maakt en hun eigen fietsen neerzet. Dat bedrijf geeft op die manier uiting aan wat ze willen uitstralen als maatschappelijk verantwoord ondernemer. Je kunt voorstellen dat de Rabobank een Park and Bike adopteert en Rabobank er fietsen neerzet.

Wat je ook kan doen is Park and Bike combineren met bestaande voorziening, bijvoorbeeld een restaurant, voetbalclub of lege kantooruimte. Vaak staan die parkeerplaatsen overdag niet vol en voor het restaurant kan het bijvoorbeeld interessant zijn dat mensen toch nog even een kop koffie komen drinken. Nog een ander idee is dat je bijvoorbeeld een Park and Bike

locatie in de buurt van een koffietentje hebt. Mogelijk dat je dan kan regelen, omdat die man daar toch staat en een koffietent runt, dat die man ook een oogje in het zeil houdt bij de Park and Bike.

### ***Klantwaarde***

#### Betrouwbaarheid

Het is belangrijk dat er garantie op een fiets is, dat er een 'hele' fiets is en dat er een fiets is die het goed doet.

#### Snelheid

Er wordt regelmatig 3 kilometer genoemd, als ideale afstand voor Park and Bike. Ik denk dat als je echt een heel congestie gevoelig gebied hebt en 5 kilometer fietsen is heel veel sneller dan met de auto, dat een langere afstand dan ook mogelijk is. Daarnaast is de ideale afstand ook iets persoonlijks, 5 kilometer is ook maar 20 minuten fietsen. Ik denk wel dat je minstens 2 kilometer van een bestemming af moeten zitten. Als de locatie dichterbij als 2 kilometer van de bestemming is, zit je zo dicht bij dat je net zo goed kan lopen. De afstand kan daarnaast per doelgroep verschillen. Dagjesmensen zijn bijvoorbeeld bereid verder te fietsen. Amsterdam zou wel geschikt zijn voor Park and Bike voor dagjesmensen en die mikken daar ook op. Ik kan me voorstellen dat het ook best leuk is dat je gewoon je fiets in de buurt van de Amstel neerzet, buiten het congestie gevoelig gebied en dan via een mooie route naar Amsterdam kunt fietsen. De Park and Bike zelf moet op een gemakkelijk te bereiken locatie met de auto liggen. De locatie moet logisch op de aanrij route van auto's liggen, bij een invalsroute.

#### Comfort & beleving

Het duurt heel lang voordat je een gebouwde voorziening hebt, met vergunningen en alle zaken die daarbij komen kijken. Wat ze dus bij een Park and Ride voorziening in Apeldoorn hebben gedaan is een oude Connexxion bus gekocht, die omgebouwd tot een mobiele plek en bij de Park and Ride gezet. Maar die bus kan in principe overal heen worden gereden. In de bus kunnen vervolgens toiletten, WIFI en bijvoorbeeld mobiele werkplekken aanwezig zijn. Maar voor een solo Park and Bike denk ik eerder dat je er een dioxin neerzet, als er al een toilet moet zijn. Ik geloof heel erg in een beheerder bij een Park and Bike, alleen bij een kleine Park and Bike voorziening van bijvoorbeeld 20 fietsen, is dat bijna niet te financieren.

#### Prijs

In Amsterdam kan je best wel 4,5 of 6 euro per dag vragen denk ik. Maar in Leeuwarden en Maastricht zijn dat veel lagere bedragen. Het hangt er dus een beetje vanaf in welke plaats je zit.

#### Veiligheid

Er moet een goede, veilige fietsroute zijn waar je naartoe wil fietsen en dat hoeft niet persé met een vrijliggend fietspad te zijn. In sommige gebieden zijn ook gewoon rustige straten, maar je moet handig kijken waar de Park and Bike goed kan aansluiten op een goede fietsroute, er zijn namelijk genoeg goede en veilige bestaande fietsroutes. Als je een keer ergens nog 100 meter asfalt moet aanleggen om die Park and Bike goed te ontsluiten en veilig te maken, dan kan ik me voorstellen dat je dat doet maar je gaat niet een heel compleet nieuw fietspad aanleggen voor een Park and Bike. Daarnaast is het natuurlijk van belang dat je, de auto veilig kunt parkeren.

## ***Klantwaarde variabelen***

### **Beleid**

Het huidige parkeerbeleid is contraproductief voor Park and Bike. Er is een boekje over parkeerkcijfers van het CROW en hoewel wij ook in dat boekje maar ook elders zeggen dat je die cijfers niet één op één moet vertalen in gemeentelijke minimale parkeernormen, gebeurt het nu vaak toch. Die parkeerkcijfers die betekenen dat als je verder niks doet aan parkeren, dat je dan zoveel parkeerruimte nodig hebt en die cijfers moeten het begin van de discussie zijn om vervolgens je parkeerbehoefte in te vullen. Maar de situatie is dat er heel veel gemeenten zijn, die de parkeerkcijfers direct vertalen in minimale parkeernormen, terwijl we eigenlijk zeggen, als je ze al hanteert zou je ze als maximum normen moeten hanteren. Maar het is wel zo dat als je niks doet met de normen, dat je dan juridische problemen kan krijgen. Als bijvoorbeeld omwonende klagen dan zegt de rechter dat er geen wet of wettelijk normen zijn maar wel richtlijnen. Als je vervolgens niet kan verantwoorden in je beleid waarom je daar van afwijkt, dan moet je die richtlijnen vertalen. Dus daarmee hebben die parkeerkcijfers in de praktijk een soort wettelijke status gekregen. Wij als CROW vinden dat erg ongewenst en dat is dus ook voor Park and Bike lastig, want waar we het allemaal over eens zijn is dat parkeerbeleid een van de meeste effectieve manieren is om mobiliteitsgedrag te beïnvloeden. Als gemeenten kunnen zeggen dat het bedrijf het maar moet uitzoeken waar werknemers parkeren, dan kan Park and Bike een goedkope oplossing voor een bedrijf worden, in de plaats van dure parkeerplaatsen bij de vestiging aan te leggen. Maar door het huidige parkeerbeleid met de parkeernormen en lage parkeertarieven wordt het verkeer juist naar de stad getrokken. Om effectief verkeersbeleid te kunnen voeren moeten gemeenten zeggen wat de maximum parkeernorm wordt. Wat we verder zien is dat heel veel politici ontzettend terughoudend zijn om iets te doen aan parkeren, sterker nog dat ze eerder geneigd zijn om volgend te zijn in parkeren, in de plaats van sturend.

Daarnaast zul je er naar toe moeten dat het overal in Nederland betaald of vergunning parkeren wordt. Een parkeerplaats op het maaiveld waar dan ook, kost minstens 180 euro per jaar. Dus eigenlijk zo het laagst denkbare tarief van een parkeervergunning 180 euro moeten zijn, want anders kost het gemeenschapsgeld. Voor Park and Bike is dit relevant omdat je anders het parkeren in woonwijken blijft houden. De laatste studie die is gedaan naar de kosten van parkeren, dateert uit 2002 en als ik van daaruit reken kom ik dit jaar op 7 miljard kosten voor parkeren, ten opzichte van een totale opbrengst van parkeren van 650 miljoen. Dus er gaat heel veel geld naar parkeren. De reden dat het nog op heel veel plekken gratis of goedkoop is, is de opinie. Als de gemeente 3 tientjes per jaar zou vragen, zijn ze al zakkenvullers en ook winkeliers zeggen dat het zo slecht gaat omdat het parkeren zo duur is en er zo weinig parkeerplaats is. Dat is echter uitgezocht door de universiteit van Rotterdam en dat is niet waar. Er blijkt geen verband te zijn tussen de hoogte van het parkeertarief en de omzet per vierkante meter. Het verhaal dat we nu willen maken richting het grote publiek is om een andere beeld te creëren van hoe parkeren nu in elkaar zit, zodat ook gemeenten een veel doeltreffender parkeerbeleid kunnen voeren.

### **Weer**

Wat ook van belang is dat je iets verzint voor als het echt verschrikkelijk slecht weer is. Want in principe is het mijn idee dat al een bedrijf Park and Bike wil, dat er dan ook maar één op de zoveel mensen recht hebben op een parkeerplaats bij het bedrijf en als jij gezien je werk geen recht hebt op een parkeerplaats, dat die baas dan wel iets regelt voor als het verschrikkelijk slecht weer is. Dat kan bijvoorbeeld regenkleding zijn, maar ook in echt uiterste noodgeval een taxi.

## **Bijlage 4: Samenvatting interview dhr. A. van de Vrugt**

---

Arnoud van de Vrugt

Keypoint Consultancy

Interview 18 april 2013

13.30 – 14.15

*Arnoud van de Vrugt is als verkeersplanoloog werkzaam bij adviesbureau Keypoint Consultancy en is in 2006 afgestudeerd op het onderwerp Park and Bike.*

---

### ***Inhoud van het onderzoek***

In het onderzoek heb ik ten eerste de succes- en faalfactoren van Park and Bike in beeld gebracht. Dus hoe zou je Park and Bike eigenlijk moeten inrichten en welke locaties zijn kansrijk. Daarnaast heb ik naar de proceskant gekeken, hoe je het proces van de realisatie en exploitatie goed zou kunnen inrichten.

Ik heb naar een viertal aspecten gekeken bij mijn onderzoek en met iets van 12 gemeenten een telefonische belronde gehouden. Die vier aspecten zijn als ik het goed zeg: het parkeerbeleid, het fietsbeleid, het Park and Ride beleid en het Park en Bike beleid van gemeenten. Bij het parkeerbeleid heb ik gekeken of er restrictief beleid is, want je ziet dat hoge parkeertarieven en betaald parkeren echt belangrijke pushfactoren zijn, waardoor Park and Ride en ook Park and Bike kansrijk is. Bij het kijken naar het fietsbeleid heb ik met name de fietsbalans gebruikt. Hierdoor kon ik kijken hoe gemeenten nu scoren qua bijvoorbeeld fietscomfort of fietspaden. Bij het Park and Ride beleid heb ik gekeken hoe ver gemeenten zijn met P en R en hoe succesvol het is. Dit heb ik ook gedaan voor Park and Bike. Alleen voor Park and Bike was het nog heel lastig omdat er nog bijna niks was. Vervolgens heb ik dieper ingezoomd op de gemeente Amsterdam en Eindhoven. Amsterdam heeft heel restrictief parkeerbeleid en Eindhoven is wat meer een autostad. Toen heb ik gekeken wat daar de kansen voor Park and Bike zijn. Met die twee gemeenten heb ik met de beleidsambtenaren gesproken en gevraagd hoe het daar met Park and Bike ervoor staat en of ze er kansen er in zien.

### ***Klantwaarde Park and Bike***

De belangrijkste gebruikerseisen voor Park and Bike zijn de natransporttijd en de kosten die er aan Park and Bike zijn verbonden. De natransporttijd heb ik vooral gebaseerd op literatuuronderzoek, waar uitkomt dat je ongeveer qua natransporttijd maximaal 10 á 15 minuten kwijt mag zijn en dan kun je een afstand van 2,5 á 3 km afleggen. Volgens mijn hebben ze bij Harderwijk een fietstransferium en daar werd gezegd dat Park and Bike ook wel kansrijk is voor grotere afstanden tot bijvoorbeeld 5 kilometer. Maar ik ben van die 2,5 á 3 km uitgegaan en ik denk zelf dat, die afstand ook wel ongeveer de maximale acceptabele afstand is, want anders wordt het echt ver en kost het je ook te veel tijd.

De voorzieningen die je kunt aanbieden op Park and Bike locaties, hangt af van de prijs. Als het bijvoorbeeld net zoals in Amsterdam duur is om in de binnenstad te parkeren, dan kun je op een P+R terrein ook rustig 5 euro voor een dag vragen. Daarmee zo je financiële middelen hebben om daar bijvoorbeeld een beheerder neer te zetten en die beheerder kan dan bijvoorbeeld weer andere voorzieningen aanbieden. Maar als je bijvoorbeeld een locatie hebt waar je de fiets gratis aanbiedt of tegen een heel laag tarief, dan is er ook gewoon geen financiële ruimte om andere voorzieningen aan te bieden, want dan moet je dat echt gaan subsidiëren zonder dat je daar inkomsten tegenover hebt staan. Ik heb niet zozeer gekeken wat nou de

behoefte is van de gebruiker naar die voorzieningen. Misschien zegt de forens wel dat die helemaal geen voorzieningen nodig heeft en zegt het winkelpubliek dat die juist wel behoefte hebben aan voorzieningen. Maar misschien heeft de Park and Bike doelgroep wel helemaal niet zo veel behoefte aan voorzieningen omdat je gelijk kunt vertrekken en niet hoeft te wachten op een bus.

De Park and Bike voorziening zelf kan je vrij goedkoop realiseren, vooral als je al Park and Ride hebt, dan hoeft het weinig te kosten om daar wat voorzieningen voor de fiets bij aan te treffen. Openbaar vervoer kost natuurlijk veel meer geld dan Park and Bike.

### ***Klantwaarde variabelen Park and Bike***

#### ***Beleid***

Ik denk dat een unimodale verplaatsing, dus een reis alleen met de auto, altijd op nummer één bij mensen zal blijven staan. Pas als mensen met de auto moeilijk op de eindbestemming kunnen parkeren, dan gaan mensen nadenken over alternatieven en dan komen bijvoorbeeld Park and Ride en Park and Bike bovendrijven. Het heeft uiteindelijk met het restrictief parkeerbeleid van een gemeente te maken of dit het geval is. Wat je nog wel eens uit onderzoeken naar voren ziet komen is dat het met reistijd te maken heeft, dus als je file en congestie hebt dat je dan overstapt op Park and Ride of Park and Bike. Maar ik denk dat in weinig steden mensen op basis van die factor zouden overstappen op Park and Ride of Park and Bike. Volgens mijn zit het echt het meest vast op parkeren. Dat zie je terug in Den Bosch en Amsterdam, die hebben ook een restrictief parkeerbeleid en dan hebben de mensen toch een alternatief nodig. Daarnaast zijn de kosten erg belangrijk en dat hangt ook weer samen met wat ik noem, het restrictief parkeerbeleid. Als je hele hoge parkeertarieven in het centrum hebt dan kun je Park and Bike gratis of tegen een gereduceerd tarief aanbieden. Je moet er wel voor zorgen dat je een duidelijk prijsverschil hebt tussen parkeren in de binnenstad en Park and Bike.

#### ***Reismotief***

Ook zijn de gebruikerseisen heel erg verschillend qua doelgroep. Want de natransporttijd is voor forenzen veel belangrijker dan voor toeristen. Voor forenzen heeft het vooral met natransporttijd te maken, zodat ze snel op de locatie kunnen komen en met het feit dat ze hun auto niet in de binnenstad kunnen parkeren, waar ze werken. Voor toeristen maakt de natransporttijd minder uit en dan zit het veel meer op de kosten vast. Dus hier bijvoorbeeld in het centrum van Utrecht betaal je 4,50 euro per uur voor parken, als jij dan de hele dag naar zo'n stad toe gaat, dan ben je gewoon veel geld kwijt en dan zou Park and Bike kansen bieden als mogelijkheid om met de fiets naar de stad toe te gaan en dan zou je in de stad ook nog eventueel rond kunnen fietsen.

### ***Potentie Park and Bike***

#### ***Marketing***

Heel veel mensen weten niet van het bestaan van Park and Bike af. Dus ik denk dat marketing een hele belangrijke is om het gebruik van Park and Bike verder te stimuleren. Heel veel mensen zelfs bij gemeenten weten niet wat je met Park and Bike bedoelt. Het wordt ook helemaal niet gecommuniceerd op het moment dat het mogelijk is een fiets te huren. Dat had je 10 á 20 jaar geleden ook met P+R. Toen wisten mensen niet wat P en R is en nu pas begint bij de gewone burger door te dringen wat P en R nu precies is en wat het inhoudt en Park and Bike komt daar eigenlijk nog jaren achteraan. Dus ik denk dat marketing echt op 1,2 en 3 staat om het gebruik te bevorderen. Tijdens mijn onderzoek wisten ook pas ongeveer 4 á 5 van de 12 gemeenten die ik

had gebeld wat Park and Bike inhield. Sommige gemeenten hebben wel fietsenstallingen bij de Park and Ride staan, dat is ook een soort Park and Bike maar het wordt dan niet die naam gegeven. Dus er worden ook nog is heel veel verschillende termen voor Park and Bike gebruikt.

#### Bedrijventerreinen

In Amsterdam heb ik bij Sloterdijk met de parkmanager voor bedrijven gesproken en dat heb ik in Eindhoven ook gedaan. Het was volgens mij bij bedrijventerrein 'de Hurk'. Alleen wat je daar ziet is dat het voor bedrijventerreinen niet echt kansrijk is omdat je bij de meeste bedrijventerreinen prima met de auto kunt komen. Dus waarom zou je dan over gaan op Park and Bike? Dus ik zie het vooral kansrijk voor bedrijven die in de binnenstad zijn gelegen, omdat je daar een heel restrictief parkeerbeleid hebt en omdat je daar moeilijk met de auto kunt komen. Alleen op die bedrijven heb ik niet ingezoomd.

#### Green Deal initiatief

Volgens mij is er nu een 'Green Deal' initiatief. Dat is een initiatief van de ANWB met een aantal andere organisatie en die willen er meer publiciteit aan geven en het meer opzetten. Na mijn eigen scriptie heb ik vanuit het werk het ook wel geprobeerd om het meer uit te rollen maar dat is eigenlijk nooit van de grond gekomen. Volgens mij was de tijd er gewoon nog niet rijp voor en dan zie je dat je toch dat soort partijen nodig hebt, die daar echt een slinger aan kunnen gaan geven. Met dat 'Green Deal' initiatief van de ANWB en CROW, acht ik het wel weer kansrijk want dat zijn grote partijen die dingen in gang kunnen zetten. Ik denk dat Park and Bike er nu wel aan zit te komen. Tijdens mijn onderzoek stonden de gemeente Eindhoven en Amsterdam er ook wel positief tegenover, misschien wel iets te positief. Hoewel het qua gebruik allemaal wel tegenviel vonden ze dat het veel kansen had. Heel veel gemeente willen er ook wel in mee maar het komt gewoon niet echt van de grond.

#### Losstaande Park and Bike voorziening

Aan een losstaande Park and Bike voorziening zitten twee kanten. Aan de ene kant is het voordeel dat als je een combinatie hebt met het openbaar vervoer, dat je er altijd op kunt terugvallen, dus bijvoorbeeld bij slecht weer. Anderzijds is het zo dat als je een locatie hebt waar geen openbaar vervoer is, dat Park and Bike wel weer meer kansen biedt omdat je geen alternatief hebt, dus dan zijn mensen sneller geneigd om op de fiets te stappen. Alleen ik denk zelf dat het uiteindelijk toch de meeste kansen biedt in combinatie met een Park and Ride voorziening, dus dat je ook over kunt stappen op het openbaar vervoer, zodat je een totaal concept hebt. Dan kunnen mensen kiezen, kun je het ook bekendheid geven en zo'n locatie wordt dan ook veel meer een echt overstappunt. Daarnaast denk ik dat Park and Bike meer potentie heeft op het moment dat er al een goed P en R beleid is. Dan kun je met Park and Bike daar heel mooi op aanhaken. Ik denk dat je met Amsterdam en Den Bosch ook wel de steden te pakken hebt waar de meeste potentie is. In Utrecht bijvoorbeeld worden de P en R terreinen toch minder gebruikt. Dus als P en R zich in Utrecht al verder doorontwikkelt, dan zou ik ook meer kansen zien voor Park and Bike.

#### Doelgroep

Uit mijn onderzoek kwam naar voren dat Park and Bike voor woon-werk verkeer en winkelpubliek de meeste kansen biedt. Dus Park and Bike is kansrijk voor een hele brede doelgroep, alleen zakelijk verkeer valt er dan nog buiten en scholieren en studenten.

## **Bijlage 5: Samenvatting interview dhr. K. van Waes**

---

Koen van Waes

gemeente 's-Hertogenbosch

Interview 17 april 2013

10.00 – 11.00

*Koen van Waes is coördinator team verkeersplanologie bij de gemeente 's-Hertogenbosch.*

---

### **Park and Bike Den Bosch**

Den Bosch heeft op dit moment op drie plekken een transferium. Eén aan de westkant (bij het nieuwe ziekenhuis), één bij stadion de Vliert en één op het kantorenpark Pettelaarpark in de buurt van het provinciehuis. In totaal zijn er 1700 plekken. Die 1700 plekken zijn ongeveer 40 % van de totale parkeercapaciteit voor bezoek van de binnenstad. Dat willen we in de toekomst uitbreiden naar tussen de 3000 en 3500 plekken, oftewel ongeveer 50% van de totale parkeercapaciteit voor bezoekers van de binnenstad. De transferia liggen allemaal aan de rand van de stad. Je rijdt erna toe, je parkeert en je koopt voor 2 euro een kaartje. Vervolgens kun je met vieren gratis de bus naar de binnenstad pakken. Vanaf elk transferium kom je in het hart van de binnenstad of je kunt gratis de fiets meenemen. Die transferia worden druk gebruikt op dit moment. Sommige zijn zelfs overvol op piekmomenten, vooral tijdens de koopavonden en tijdens evenementen in de binnenstad. Wat je ziet is dat de transferia niet alleen gebruikt worden door bezoekers van de binnenstad, maar misschien nog veel meer door werknemers in en rondom de binnenstad. Een jaar of 5/6 geleden is de A2 omgebouwd, verbreed. Er werden toen files verwacht en zijn er fietsen aangeschaft. Maar uiteindelijk is er met die fietsen niks gebeurd, toen zeiden we dat wij die fietsen wel wilden, want die konden we bij onze transferia zetten en uitlenen. Op elk transferia staan 30/40 fietsen en er zat toch al een beheerder voor Park and Ride. Die beheerder heeft een formulier, je moet je rijbewijs of identiteitsbewijs laten zien, je zet een handtekening en je krijgt een sleutel mee. We merken wel dat de fietsen steeds meer gebruikt worden maar ze worden vooral gebruikt door mensen die in de binnenstad werken.

### **Doelstellingen**

Transferia hebben als doelgroep bezoekers en werknemers van de binnenstad. Die transferia hebben als doel om mensen die naar de binnenstad komen een parkeerplek te geven. Door mensen aan de rand van de stad op te vangen, heb je minder verkeer in de binnenstad en dat betekent minder leefbaarheidsproblemen. Dat betekent ook dat je in de binnenstad minder parkeerplaatsen hoeft te maken. Daarnaast hebben we ook een doelstelling om meer mensen op de fiets en het openbaar vervoer te krijgen en daar past Park and Bike ook goed bij. Eigenlijk ligt heel het verkeer- en vervoersbeleid onder het Park and Bike. Je ziet dat de fiets steeds belangrijker wordt in het voor- en na transport. Dat zie je bijvoorbeeld aan hoeveel stallingen wij maken bij de stations. Op het moment dat je die stalling hebt gemaakt, zitten ze al weer vol.

Deels zijn het OV en de fiets concurrenten, als je hebt over bezoekers die naar de binnenstad gaan. Op het moment dat je ziet dat er meer fietsers zijn, zie je vaak het gebruik van de bus afnemen. Aan de andere kant vullen ze elkaar ook aan. Voor een heleboel voorzieningen moet je als je met het openbaar vervoer reist nog een stuk lopen. Terwijl je met de fiets meteen naar de bestemming kunt.



## ***Klantwaarde***

### *Veiligheid*

De Park and Bike voorziening kan worden afgesloten maar staat vaak open. Dat heeft er waarschijnlijk mee te maken, dat anders iedereen een pasje moet meekrijgen als ze hun fiets willen pakken. Vanaf de zomer komt er nieuwe apparatuur en worden de stallingsvoorzieningen afgesloten. Ik heb niet het idee dat er fietsen worden weggehaald in de stallingen. Er zit op elke locatie een beheerder en volgens mij hangen er ook camera's. Uiteindelijk is het de bedoeling dat al de transferiums zijn gekoppeld aan een soort bewakingsbeheersysteem. Maar volgens mij staan de transferiums er nu nog niet allemaal in, mede omdat in de toekomst een aantal transferia mogelijk worden verplaatst. Daarnaast vindt op terreinen nooit criminaliteit plaats voor zover bekend. Er zullen vast wel eens ooit verkeersongelukken gebeuren. Maar we hebben nooit specifiek gekeken naar de veiligheid op de route, voor transferiumgebruikers tussen het transferium en de binnenstad. Mede omdat de omvang van de fietsers nou ook weer niet zo is, dat je daar een aparte analyse voor moet doen. We hebben wel net een nieuw verkeersveiligheidsplan. Maar het is allemaal niet zo schokkend, we hebben niet zo veel ongeval locaties in Den Bosch. Ook daar voor geldt dat er weinig bekend is maar dat er daardoor waarschijnlijk ook weinig problemen zijn. Want als er problemen waren dan waren we er mee bezig geweest.

### *Betrouwbaarheid*

Er is wel iets van onderhoud aan de fietsen maar het is vrij beperkt en hoe en wat precies weet ik zo niet.

### *Snelheid*

Het fietsen vanaf alle transferiums naar de binnenstad duurt ongeveer 10 minuten. De bus of de fiets is qua tijd ongeveer even snel. Dus bussen rijden om de 10 minuten, soms zelf om de 7 minuten op de koopavond, zaterdag en bepaalde andere tijden. Als je 's ochtends aankomt, moet je dus hoogstens 10 minuten wachten op de bus.

### *Gemak*

Informatie over Park and Ride staat op onze website. Daar wordt onderscheid gemaakt tussen parkeren in de binnenstad of op het transferium. Als je op transferia klikt, zie je precies hoeveel plekken er zijn, wat de openingstijden zijn en wat de tarieven zijn. De transferia zijn aangehaakt op het fietsnetwerk die voortkomt uit het fietsplan 'lekker fietsen'. De fietsnetwerken hebben we de afgelopen jaren geoptimaliseerd. Vanaf de transferiums zijn het allemaal vrij rechte routes richting de binnenstad. Op dit moment is de gemeente Den Bosch bezig met een fietsbewegwijzering systeem door de hele stad. De transferia zullen ook op de fietsbewegwijzering komen te staan. Vanaf het transferium wordt verwezen naar de binnenstad en vanaf de binnenstad naar het transferium, maar ook naar andere voorzieningen. Nu worden de transferia vooral door werkers gebruikt en heel weinig nog door bezoekers. Dus ik denk dat op dit moment heel weinig mensen die bordjes echt nodig hebben, want als je het gebruikt ben je er iemand die er dagelijks komt.

### *Comfort & beleving*

De transferiums werken prima, alleen het is vrij pragmatisch begonnen en nu zit je in de fase dat je eigenlijk moet gaan professionaliseren. Want transferia worden steeds grootschaliger in Den Bosch en je wil nog meer mensen naar de transferia trekken. Op de transferiums hebben we nu nog te weinig kwaliteit qua fietsvoorzieningen. Ook met het fietsleensysteem zouden we het beter kunnen doen, want de fiets wordt steeds belangrijker in dit soort stedelijke omgevingen. Er

wordt bijvoorbeeld vanuit de binnenstad aan gedacht, dat op het moment je goederen koopt in de binnenstad en je hebt geparkeerd op transferium, daar automatisch die goederen naartoe worden gebracht. Maar ik denk ook gewoon aan het mooier maken van zo'n transferium en een betere plek om te wachten. Bij de Vlijmenseweg bijvoorbeeld, als het daar regent sta je daar altijd vol in de wind, ook al is er wel een kleine overkapping. We hebben bij alle transferia, fietsenstallingen. Bij transferium de Vlijmenseweg en bij de Vliert geldt dat die fietsenstallingen heel erg druk gebruikt worden door mensen die een eigen fiets hebben staan. De leenfietsen die er staan zijn stadsfietsen. De kwaliteit is wel iets minder dan een OV-fiets, het zijn simpele fietsen met een terugtraprem. Het is echter voldoende, voor een ritje van 10 minuten. Op alle drie de locaties zit een beheerder, voornamelijk voor het overzicht en als aanspreekpunt. Qua voorzieningen is er niet veel aanwezig op de locaties. Een automaat voor frisdrank/snickers, een keet voor de beheerder, toiletten en een droge wachtruimte. Eigenlijk zou je meer willen in de toekomst.

### Prijs

Je betaalt 2 euro per dag. De vraag is waar is de 2 euro voor, is dat voor parkeren of is dat voor de bus. Het is in ieder geval geen fiets geld. Er wordt al een tijd nagedacht over een tariefverhoging. Die 2 euro is ook wel weinig. Wij denken dat we het naar 3 euro kunnen brengen maar misschien ook wel naar 4 of 5, die gevoeligheid is lastig in te schatten. Maar ik vind dan wel, dat je ook meer service moet bieden op die transferia. Dat het er mooier uit moet zien, dat je goede bussen hebt en dat je goede fietsen hebt. De duurste parkeerplekken in de binnenstad zijn 2,50 euro, per uur. Dus als je naar 5 euro gaat per dag, dan kun je 2 uur parkeren in de binnenstad. Dus na 2 uur ben je al goedkoper aan de rand van de stad. De meeste mensen zijn wel 3 á 4 uur in de stad, als je aan het winkelen bent of bijvoorbeeld de Sint-Jan bezoekt. Voor werknemers van bedrijven en de gemeente is het vaak gratis. Wij werken hier midden in de stad maar kunnen hier niet parkeren. Dus wij mogen of carpoolen of we krijgen een gratis kaart voor het transferium. Er zijn heel veel mensen vanuit de gemeente die op het transferium parkeren, want het is gratis en je de bus pakken, of je zet daar je eigen fiets neer en het werkt in principe goed, het duurt alleen iets langer.

### ***Klantwaarde variabelen***

#### Beleid

Op dit moment wordt het fietsen vanaf de transferiums eigenlijk niet gestimuleerd. Dat zouden we wel kunnen doen, waren het niet dat er in de binnenstad van Den Bosch een aantal fietsverhuurbedrijven zijn die dat niet zo fijn zouden vinden. Wat we wel stimuleren is het parkeren aan de rand van de stad of vooral het niet stimuleren van parkeren in de binnenstad. Dus naar de binnenstad kun je of met de fiets, of met de bus, of je kunt aan de rand van de stad parkeren. Als je dat echt allemaal niet meer wilt en het is allemaal niet goed dan kun je altijd nog naar de binnenstad, maar dan ben je duurder uit. Sinds 2009 mag je in het winkelcentrum van Den Bosch fietsen. Een van de weinige grote steden waar je dat kunt. In de meeste steden hebben ze de winkelstraat in het centrum afgesloten of tenminste daar mag je gewoon lopen, maar daar mag je niet fietsen. Daarnaast kan je in Den Bosch de fiets gratis stallen en overal je fiets voor de winkel neerzetten en daar is de middenstand blij mee, want die fietser komt zo gewoon vaker terug. Voor Park and Bike is het ook een voordeel omdat de binnenstad beter bereikbaar is met de fiets en als stad hebben we tot nu toe weinig overlast van de fietsen in de stad. Ik denk dat het over een aantal jaar in de gehele de ring van de stad, gereguleerd parkeren is. Want je ziet dat het

autogebruik toeneemt en de ruimte alleen maar beperkter wordt terwijl je ergens die auto's kwijt moet. Wat je daarnaast ziet is dat Park and Bike nog al eens 'misbruikt' wordt door omliggende bedrijven. Dat willen we nu gaan aanpassen, we zijn nu alle transferia aan het uitrusten met een ander betaalsysteem. Uiteindelijk willen we die doelgroep op de transferia misschien wel een plek geven, maar wel met een ander tarief, zodat het toch minder aantrekkelijk voor die groep wordt. En hoe we dat doen is de vraag, dan zullen we misschien ergens in de binnenstad kaartjes moeten verkopen. Dus mensen die in de binnenstad een kaartje krijgen betalen 2 euro maar andere mensen betalen bijvoorbeeld gewoon een euro per uur. Daarnaast zie je dat ook een aantal mensen in de plaats van op de transferium in een woonwijk parkeert. Ik ken ook mensen vanuit onze gemeente die bijvoorbeeld hier bij het winkelcentrum parkeren en daar zelf een fiets hebben staan, er zit wel wat 'vervuiling' in de omliggende gebieden

#### Weer

Er is nooit onderzoek gedaan naar hoeveel Park and Bike gebruikt wordt bij slecht weer maar ik denk dat het dan heel beperkt is. Tenminste ik stap dan in de bus, dat is dan heel aantrekkelijk.

#### **Potentie Park and Bike**

Het voordeel van Park and Bike is dat het vrij snel is, goedkoop is en dat niet alle auto's in de binnenstad zijn. Daarnaast kun je met de fiets direct naar de eindbestemming terwijl je met de bus niet altijd direct op je bestemming bent. Ook moet je met het openbaar vervoer nog even op de bus wachten en moet je vaak staan op piekmomenten. Voor de gebruikers is het daarnaast aantrekkelijk omdat het in de binnenstad lastig parkeren is en alles er vrij smal is.

Voor de gemeente is het een goedkoop concept. De fietsen zelf hadden we al dus hebben we niet hoeven te betalen en dus kost alleen het onderhoud geld. De stalling zelf is ook niet erg duur, je zet er gewoon een stalling neer en verder krijg je er subsidie voor van de provincie. Het zou pas een discussie worden als we er bijvoorbeeld OV-fietsen neer gingen zetten, want dan moet je per uitgifte zoveel afdragen. Ik vond dat in het begin best een mooi concept, ik dacht dan kun je er meer een netwerk van maken omdat ze ook al bij het station staan. Maar ten eerste moet je dan een beheersysteem hebben, wat geld kost en ten tweede moet je geld afdragen per OV-fiets. Dus dat kost ons veel meer geld. Er speelt nu wel in de toekomst een discussie of er nog subsidie wordt gegeven door de Provincie. Als dat niet meer het geval zal zijn, zullen er misschien iets minder bussen rijden of zal het iets duurder worden. Dit kan echter juist wel een kans voor Park and Bike zijn.

Ik zie Park and Bike nooit als een solitair concept. Je zou Park and Bike kunnen zien als een station. Er komen gewoon meerdere vervoerswijze bij elkaar en dat zijn: lopen, fietsen, auto en de bus. Maar ik denk ook niet dat er genoeg massa is voor een losse Park and Bike. Hier hebben we nu bijvoorbeeld 500 plaatsen, achter het ziekenhuis gaan we er 600 bouwen maar op piekmomenten 1100, dan heb je 1100 parkeerplaatsen, dat krijg je nooit ontsloten met alleen maar fietsen. Je zou ook aan kleinere faciliteiten kunnen denken en die dan alleen met de fiets ontsluiten, dat zou wellicht kunnen maar dat past niet echt in ons principe van transferia omdat dat toch vrij grootschalige voorzieningen zijn. En aangezien we ze uit willen gaan breiden en aangezien het economisch wat slechter gaat denk ik dat op het moment wij nieuwe transferia krijgen, dat het alleen maar grotere worden. De noodzaak voor een multimodale ontsluiting is dan alleen maar groter.

## **Bijlage 6: Samenvatting interview dhr. H. Tiemens**

---

Herbert Tiemens

Bestuur Regio Utrecht

Interview 19 april 2013

10.00 – 11.00

*Herbert Tiemens is binnen de Bestuur Regio Utrecht beleidsmedewerker verkeer. De Bestuur Regio Utrecht is een samenwerkingsverband van Utrecht plus de acht omliggende gemeenten.*

---

### ***Park and Bike/Park and Ride Utrecht***

Wij verlenen subsidies aan gemeenten en ook aan de gemeente Utrecht om Park and Bike mogelijk te maken of andere verhuurconcepten voor de fiets. Wij leveren bijvoorbeeld ook subsidie om de OV-fiets neer te zetten.

In Utrecht wordt nu ongeveer drie á vier jaar gebruikt gemaakt van Park and Bike. Op de Park and Ride locaties staan OV-fietsen. Westraven is de belangrijkste locatie dat is de Park and Ride locatie aan de Zuidkant van de stad. Rijkswaterstaat huurt daar nou ook een heleboel plekken voor hun eigen kantoor, daardoor is de locatie bijna gevuld. Dan hebben we nog Park and Ride Papendorp en de Veemarkt, maar de Veemarkt is nu ten einde. Daar worden woningen gebouwd. In de Uithof komt een nieuwe Park and Ride met 2000 plekken en die wordt gekoppeld aan de tram, die in de toekomst naar de binnenstad gaat rijden en die ook bruikbaar is voor de Uithof zelf en voor de universiteit. Dat is dan een soort vervanger van de Veemarkt die verdwijnt.

In Utrecht lopen de Park and Ride locaties niet heel goed maar wanneer ze wel goed worden gebruikt is tijdens evenementen, zoals de motorbeurs of caravan RAI. Voor dagelijks gebruik zie je die P en R locaties niet zo gebruikt worden, behalve dan voor de kantoorlocaties waar te weinig parkeerplaats bij het kantoor zelf is en mensen dus gaan uitwijken. Hoeveel leenfietsen op die locaties staan weet ik niet precies maar ze worden niet veel gebruikt. Westraven loopt nog het beste met ongeveer 500 fietsverhuringen per jaar. De OV-fiets kost de gebruiker 3 euro, daarvan gaat 1 euro ongeveer weer naar NS-fiets en 2 euro gaat naar de stallingsbeheerder. OV-fiets neemt alle financiële zaken bijna uit handen. Op alle locaties kan je ook een eigen fiets neerzetten. Op een aantal locaties zit er een beheerder bij de Park and Bike locaties maar bij Park and Ride Papendorp zit een fietskluisachtig systeem. Oorspronkelijk is Park and Ride bedoeld voor het werkverkeer maar je ziet in de praktijk dat ze vooral gebruikt worden voor evenementen in de stad. Van de fietsen, heb ik het gevoel dat die niet veel gebruikt worden maar dat ze wel af en toe gebruikt worden door personeel dat in de omgeving werkt, die even een fiets nodig hebben om bijvoorbeeld een zakelijke verplaatsing in de buurt te maken.

Qua OV-fiets verhuur is Utrecht centraal de echte de topper. Daar zit bijna 80% á 90% van alle OV-fietsverhuring in deze regio en ook in landelijk perspectief is dat ongeveer 1/6 deel van alle OV-fiets verhuringen. Utrecht heeft relatief slecht openbaar vervoer als je het vergelijkt met andere steden als Den Haag, Rotterdam, Amsterdam, die hebben allemaal trams en metro's in alle richtingen en dan pakken mensen hier toch sneller de fiets. Al is het OV-fiets gebruik hier nog steeds maar iets van één procent van al het natransport.

### ***Doelstellingen Park and Bike***

De belangrijkste doelstelling van Park and Bike en Park and Ride in Utrecht is om minder auto's in de stad te krijgen. De stad heeft een fors luchtkwaliteitsprobleem. Dat komt vooral door de

achtergrond en positie vanuit de snelwegen. Al die snelwegen liggen er behoorlijk strak omheen en daar komt heel veel verkeer overheen omdat dat allemaal doorgaand verkeer is vanuit de Rotterdamse haven naar het buitenland of vanuit het Westland naar het zuiden, en de A27 is ook een hele drukke vrachtweg. Dus er zit heel veel achterlandverkeer op en ook heel veel forensen en daardoor heb je een hele hoge achtergrond concentratie. Door al het autoverkeer dat je vervolgens dan nog in de stad krijgt, schiet je heel snel door de normen van fijnstof heen. In ongeveer 2007/2008 kwam het nationaal samenwerkingsprogramma luchtkwaliteit en toen zouden we er met zijn allen aan gaan werken. Het Rijk heeft echter de maximaal snelheid omhoog gegooid waardoor je ineens veel meer extra fijnstof krijgt. Met dat samenwerkingsprogramma was uitstel verkregen bij de Europese Commissie om pas in 2015 aan de normen voor milieu te voldoen. Door het verhogen van de snelheid wordt dat heel lastig en is er een grote kans dat we over twee jaar een bouwstop hier in de stad hebben.

### ***Klantwaarde Park and Bike***

#### ***Snelheid***

De Park and Bike locaties liggen ongeveer 3 á 5 km van de binnenstad vandaan. Er lopen fietspaden vanaf die locaties naar de binnenstad. Er is voor de locaties gekozen omdat ze dichtbij de afritten van snelwegen liggen en bij invalswegen naar de stad. Dus in die zin is de gedachte dat je de auto's opvangt bij de afrit en verder gaan ze niet.

#### ***Betrouwbaarheid***

Van de storingsgevoeligheid van het fietsstelsel heb ik geen beeld omdat ik niet zo dicht op de uitvoering zit. In Bunnik hebben ze een automatische uitgifte en daar weet ik toevallig van dat ze in het begin nog aardig wat storingen hebben gehad. Het onderhoud van de fietsen is de taak van OV-fiets. Die heeft dat georganiseerd, die hebben daar verstand van en die hebben een storingsdienst. Meestal is OV-fiets, gekoppeld aan een bewaakte fietsenstalling en dan verzorgt die beheerder meteen het onderhoud.

#### ***Gemak***

Bij de Park and Bike locaties staat bewegwijzering naar de binnenstad. Zowel naar de Park and Bike locatie als naar de binnenstad zelf.

#### ***Comfort & beleving***

Bij één locatie zit een beheerder en bij die andere locaties zit niemand. Dat zijn gewoon kale locaties met een fietskluis en een parkeerplaats, zonder verdere voorzieningen. De afgelopen jaren is wel geleerd om iets te doen aan de beleving van de Park and Ride terreinen. Zo'n terrein is natuurlijk een leeg, kaal en winderig terrein, en dat is niet uitnodigend. Dus daar wordt nu wel opgelet, dat de bestaande terreinen wat aangekleed worden. Op het moment dat zich weer een keer een gelegenheid voordoet om een nieuwe Park and Ride te maken met een Park and Bike zullen we ook de voorzieningen gewoon wat beter maken. Bijvoorbeeld wat meer beschutting.

#### ***Kosten***

Het parkeren op de Park and Bike voorziening is geloof ik iets van 2,75 euro per dag. En een fiets huren ongeveer 3 euro per dag. Het is niet duur maar als je het 200 dagen per jaar zou doen dan is het toch wel weer wat geld.

#### ***Veiligheid***

Bij Park and Ride Papendorp werden in het verleden wel wat vernielingen aangebracht. Daar lag de Vogelaarwijk, Kanaleneiland in de buurt. Dat is een wijk die niet al te best bekend staat en net aan de overkant heb je dan een parkeerplaats, een beetje afgelegen liggen. Dat is niet een hele

handige combinatie. Nu wordt er toezicht opgehouden en dat is een verbetering geweest. Bij de Vredeburg locatie hoor ik veel minder klachten omdat die toch minder afgelegen ligt en er zit iemand achter een loket en onze andere locatie is een parkeergarage daar lopen mensen niet zomaar naar binnen. Naar de fietsinfrastructuur is niet speciaal voor Park and Bike gekeken, die lag er al. Ook aan de verkeersveiligheid voor de fietser is niks gedaan omdat er ook niet echt knelpunten waren.

### **Potentie Park and Bike**

#### Park and Ride/Park and Bike niet veel gebruikt

P+R en P+B loopt nog niet zo goed in Utrecht mede omdat het relatief makkelijk parkeren is in de binnenstad. Ook het er kunnen komen gaat nog redelijk soepel. Als je bijvoorbeeld uit Nijkerk komt en je gaat naar Utrecht dan ga je niet net voordat je, je bestemming hebt bereikt uit je auto stappen en dan nog moeilijk doen met een bus. Daar moet dan wel heel veel comfort tegen over staan of dat moet dan wel heel onaantrekkelijk zijn wil je uit die auto gaan. Dan gaan mensen nog eerder naar station Veenendaal-De Klomp en dan verder met de trein. Mensen gaan hier ook sneller met de tram naar de binnenstad dan met de bus want als de jaarbeurs een grote beurs heeft dan staan de Park en Ride locaties goed vol en zit de tram ook helemaal vol.

#### Luchtkwaliteitsprobleem biedt kansen

De luchtkwaliteitsproblemen bieden wel kansen voor Park and Bike. Er worden nu ook maatregelen genomen om auto's uit de stad te weren. Parkeertarieven gaan omhoog en er wordt ook gecompartmenteerd. Dus dat je veel minder goed door de stad heen kan rijden, dat als je ergens de stad binnengaat dat je dan ook weer via dezelfde kant de stad uit moet.

#### Losstaande Park and Bike voorziening

Ik geloof niet in een losstaande Park and Bike voorziening. De automobilisten komen hier van alle kanten, je hebt een stuk of 9 afritten in de stad en dat is een hele diverse groep mensen, die ook veel verschillende bestemmingen hebben, dus het is heel lastig om te zeggen waar je nu het beste een Park and Ride of Park and Bike kan aanleggen.

#### Park and Bike toekomstplannen

Er zijn geen plannen om Park and Bike in de toekomst uit te breiden. Het OV-fietsen systeem dat gaan we wel uitbreiden. Bij stations in ieder geval en ook op locaties die zich daar voor aandienen. Maar ik heb niet het idee dat we bij de Park and Ride locaties nog veel OV-fietsen gaan zetten.

#### OV-fietsstelsel

Het OV-fiets is een heel strak systeem en dat moet je liggen of niet liggen. Maar in die zin heeft het wel zijn betrouwbaarheid bewezen. En zeker voor de OV-forensen is het gewoon een systeem dat ze kennen.

#### Economische crisis

Er waren plannen om ergens in de Noordoost hoek van Utrecht een nieuwe Park and Ride te gaan bouwen, á 35 miljoen en er zou er ook eentje komen van ongeveer 20 miljoen. Die gaan nu voorlopig niet door want dat geld hebben we gewoon niet. Je ziet de gaten in de weg vallen en dan ga je geen lege parkeerplaatsen bouwen. Dus het moet eerst een keer een succes worden voordat er verder in wordt geïnvesteerd.

#### Elektrische fiets

Ik geloof niet dat de elektrische fiets een 'boost' kan geven aan Park and Bike want daarvoor zijn het te korte afstanden, die 5 kilometer bereik je ook wel met de gewone fiets en een elektrische fiets die zie ik in de stad ook niet oprukken omdat dat toch een duur ding is en mensen vinden dat

toch een beetje eng om in de stad te gebruiken. Dus dan moet je een goede stalling hebben en een goed slot.

#### Kosten

Bij de Park and Bike met het fietskluis achtig systeem daar moet eens in de maand even iemand naar toe om de banden op te pompen en bijvoorbeeld even te controleren of het licht nog werkt. Dat kan eigenlijk pas uit als zo'n fiets 10 keer per maand verhuurd wordt. Dus als je daar 12 fietsen hebt staan, wat ongeveer de standaardopstelling is, dan moet je dus 80 verhuringen per maand hebben wil het uit kunnen, dat het personeel er even heen gaat. Als je dan op jaarbasis 500 fietsen verhuurt, dan haal je dat er niet uit.

#### Marketing

De promotie van P+B en P+R is wel slecht. Ik weet niet of ze daar in de toekomst iets aan willen gaan doen. Park and Bike lijkt nu vaak een feature voor de 'Park and Ride' om te laten zien dat Park and Ride een goed concept is want je kan er ook fietsen huren.

#### Informele Park and Bike

Wat ik verder wel af en toe zie is het informele Park and Bike. Mensen die zoeken zelf naar een oplossing. Want ze vinden het misschien te omslachtig om in een parkeergarage te gaan parkeren, dan moeten ze weer helemaal naar beneden lopen en weer een fiets halen. Dus die zoeken zelf gewoon ergens een plek in een woonwijk en dan vouwen ze hun fiets uit hun auto of sterker nog ze hebben een fiets tegen een lantaarnpaal geparkeerd met een heel flink slot en dan fietsen ze daar mee naar de eindbestemming. Dat is gratis en zo'n OV-fiets kost ongeveer 2 of 3 euro. Dan hebben ze ook altijd hun eigen fiets dus dan kunnen ze mopperen op hun eigen onhandigheid als ze bijvoorbeeld hun band niet goed geplakt hebben en ze zijn onafhankelijk van een systeem want ze denken misschien wel dat de fietsen ooit op zijn. Ik denk dat het nog best wel een forse omvang heeft. Als ik hoor dat er hier (kaart) in Bunnik geparkeerd wordt omdat mensen dan naar de Uithof fietsen en omdat er hier zo (kaart) geparkeerd wordt omdat er mensen naar de Uithof fietsen. Daarnaast zie ik het zelf ook gebeuren. Nou dan denk ik dat, dat best nog weleens 500 tot 1000 auto's per dag kunnen zijn, die we daarmee uit de binnenstad houden. Dat is soms wel een probleem. Dan zeggen mensen bijvoorbeeld in Rijnsweerd en ook in Bunnik dat zij zelf er niet meer kunnen parkeren. Dan is het de kunst om een plekje te vinden waar ze wel goed kunnen parkeren en ook hun fiets veilig neer kunnen zetten, want dat is natuurlijk wel weer een zorg dat de fiets veilig staat. Dan vind ik het een prima oplossing om dan bijvoorbeeld op het parkeerterrein van hockeyclub Kampong een voorziening te treffen. Die parkeerplaatsen zijn grotendeels door de week vrij en dat is helemaal gratis. We hoeven alleen die rekjes er neer te zetten en verder niks. Daar zie ik dus wel toekomst in, om op die manier wildstallen te gaan reguleren.

## **Bijlage 7: Samenvatting interview dhr. H. van der Meer**

---

Hayo van der Meer

gemeente Leeuwarden

Interview 22 mei 2013  
9.45 – 10.00 (telefonisch)

*Hayo van der Meer is senior adviseur verkeer en vervoer bij de gemeente Leeuwarden.*

---

### **Park and Bike Leeuwarden**

Ik ben betrokken bij Park and Bike omdat ik voorzitter ben van een werkgroep, 'werk slim, reis slim'. Dat is een werkgroep die samen met de Provincie, Rijkswaterstaat en het bedrijfsleven kijkt naar andere wijze van reizen. Dus mensen die met de auto reizen, kunnen bijvoorbeeld ook gebruik maken van andere mogelijkheden zoals Park and Bike. In die hoedanigheid ben ik bij de Park and Bike in Leeuwarden betrokken geraakt en het is nu ook één van de maatregelen die we hebben uitgevoerd in overleg met de bedrijven in Leeuwarden.

We zijn een aantal jaar geleden begonnen met Park and Bike in Leeuwarden. Toen hadden we nog een 'bikedispenser' die we als pilot hadden neergezet. Dat is een volautomatisch fietssysteem en die werd goed gebruikt en had ook vrij snel zijn maximale capaciteit bereikt. Alleen functioneerde het systeem technisch niet goed, de fiets kwam er bijvoorbeeld niet uit. Na ongeveer anderhalf jaar hebben we afscheid van het systeem genomen, maar omdat het principe van mensen die met de auto parkeren en met de fiets verder gaan goed aansloeg, hebben we er voor gekozen, ongeveer een jaar geleden om fietskluizen terug te plaatsen. Dat zijn gewoon kluizen waar fietsen instaan en als mensen zich aanmelden bij de gemeente dan krijgen ze een pasje en kunnen ze daarmee de deur open maken. Ik geloof dat we 30 kluizen terug hebben geplaatst en daar zijn nu 40 pasjes voor uitgegeven, dus het functioneert wel goed in Leeuwarden. We zitten weer bijna op het maximaal aantal uit te geven pasjes, dan zit die weer vol. Daarnaast hebben we wat fietsenstallingen er neergezet om een eigen fiets in te zetten. Dus dat is ook een mogelijkheid, alleen staat die dan niet bewaakt. De fietsen zijn betaald door het programma 'vrij-baan'. Dat is een programma in Leeuwarden waarbij we de komende jaren ongeveer 40 infrastructurele projecten in uitvoering gaan brengen. Het Park and Bike project valt ook onder dat programma en de fietsen zijn ook 'vrij-baan' fietsen. Die zijn herkenbaar doordat ze voorzien zijn van een logo en in een groene kleur gespoten.

De Park and Bike gebruikers die nu gebruik maken van het systeem hebben over het algemeen problemen met het parkeren bij het werk. Of er zijn geen parkeerplekken, onvoldoende parkeerplekken of ze moeten betalen voor parkeren.

### **Doelstellingen**

De Park and Bike is echt bedoelt voor de forens. De Park and Bike is op een locatie gelegen waar mensen zeker 's ochtends last hebben van oponthoud door files. Het gebruik van Park and Bike kan voor die mensen dan een oplossing zijn. Een ander deel kiest misschien voor Park and Bike omdat het gratis is en ze anders 3 á 4 euro per dag kwijt zijn. Voor bezoekers van de binnenstad zijn geen plannen omdat er hier geen schaarste is, het is redelijk goed bereikbaar en er zijn geen hoge parkeertarieven. We hebben in het verleden eens een experiment gedaan met de overstap op de bus, maar je ziet dat zolang het nog gemakkelijk parkeren is in de binnenstad de meeste bezoekers kiezen om met de auto te parkeren in de binnenstad.



### ***Klantwaarde***

We hebben in het verleden dus veel last gehad van technische storingen bij de 'bikedispenser' die we als piloot hadden neergezet. Vanaf de Park and Bike locatie heb je ongeveer 10 tot 15 minuten nodig om bij de bedrijven te komen, dat is ook gevoelsmatig en wat we af en toe horen, de maximale afstand. Als je veel langer als 15 minuten nodig hebt om op de eindbestemming te komen dan maken mensen er ook gewoon geen gebruik van. De locatie ligt bij een invalsweg die aansluit op de snelweg, locatie 'Schouten'. De locatie is voornamelijk interessant voor mensen die uit Heerenveen komen, dat is ook de drukste richting 's ochtends richting de stad Leeuwarden. Er zit geen beheerder op de locatie. Het is gewoon een net en functioneel aangelegd parkeerterrein, waar 50 auto's kunnen staan en waar 30 kluizen staan. Het is wel goed verlicht en op 5 minuten lopen zitten wat voorzieningen. De Park and Bike is op dit moment gratis. Die is gerealiseerd door de gemeente Leeuwarden en daar ook geplaatst. De fietsen zijn bekostigd door het programma 'vrij-baan'.

### ***Klantwaarde variabelen***

In 2014 willen we het betaald parkeren gaan uitbreiden. Nu is het nog gratis en dan wordt het misschien iets van 3 euro per dag en het gebied dat we van plan zijn uit te breiden, daar zitten grote werkgevers. Nu kunnen werknemers daar nog gratis gebruik maken van openbare parkeerplaatsen en dat zal medio volgend jaar betaald parkeren worden. Dat zal dus mogelijk ook een prikkel zijn dat mensen eerder aan de buitenkant van de stad gaan parkeren en met een anders vervoersmiddel bijvoorbeeld de fiets verder reizen.

### ***Potentie Park and Bike***

Er wordt waarschijnlijk weer uitgebreid wanneer de Park and Bike vol is. We gaan denk ik wel eerst even een kleine peiling doen bij de bedrijven of er een behoefte aan extra plekken, ik schat in van wel. Er wordt ook nog naar een nieuwe locatie voor Park and Bike gekeken. Die ligt wel iets verder van de binnenstad. Dus we zitten er aan te denken om misschien daar iets met een elektrische fiets te gaan doen of met een e-scooter. Met de fiets zou de afstand dan bijvoorbeeld 20 minuten zijn en met de e-scooter en e-fiets zal het ongeveer 10 minuten tot een kwartier zijn.

## Bijlage 8: Enquête vragen

Dit is een enquête over het vervoersmiddel Park and Bike (overstap van auto op de fiets). De enquête duurt ongeveer 2/3 minuten en zal gebruikt worden om de gebruikerservaringen in beeld te brengen.

### 1. Wat is uw geslacht?

- Man  Vrouw

### 2. Wat is uw leeftijd?

- 15-24  25-34  
 35-44  45-54  
 55-64  65+

### 3. Wat is de reden dat u deze reis maakt?

- Woon-werk  Winkelen  
 Recreatief  Anders, nl.....

### 4. Waar komt u vandaan met de auto? Welke afstand heeft/gaat u met de fiets ongeveer afleggen?

-----/-----

### 5. Hoe vaak maakt u gebruik van Park and Bike?

- 1 keer per maand of minder  2 tot 4 keer per week  
 2 tot 4 keer per maand  5 keer per week of vaker

### 6. Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike?

	Niet belangrijk			Belangrijk		
Veiligheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snelheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comfortabel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betrouwbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beleving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Andere belangrijke factoren, nl.....

### 7. Wat vindt u het belangrijkste minpunt van Park and Bike tegenover andere vervoersmiddelen?

- Snelheid  Betrouwbaarheid  Veiligheid  
 Prijs  Gemak  
 Comfortabel  Beleving

Ander belangrijk minpunt, nl.....

**Uitleg:** op elke vraag kunt u antwoorden met 1,2,3,4 of 5. 1 staat voor zeer ontevreden en 5 voor zeer tevreden. De andere getallen staan tussen de twee uitersten in. Kruis bij elke vraag het bolletje in waar u zich het meeste in kan vinden.

**Zeer ontevreden**

**Zeer tevreden**

- |   | ○ 1                   | ○ 2                   | ○ 3                   | ○ 4                   | ○ 5                   |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8. Voelt u zich (sociaal) veilig op deze locatie?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Bent u tevreden over de verkeersveiligheid op de fietsroute naar u eindbestemming? (indien van toepassing) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Bent u tevreden met de kwaliteit van de aanwezige leenfietsen? (indien van toepassing)                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Vindt u het lenen/stallen van fietsen gemakkelijk functioneren?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Zo nee, waarom niet?* \_\_\_\_\_

- |   |                       |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 12. Bent u tevreden over het aantal beschikbare fietsen op de Park and Bike locaties? (indien van toepassing)         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Vindt u dat er voldoende informatie aanwezig is over het vervoersmiddel om de reis gemakkelijk te laten verlopen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Zo nee, wat voor informatie mist u?* \_\_\_\_\_

- |   |                       |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 14. Bent u tevreden over de ligging van de Park and Bike locatie?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Bent u tevreden met de afstand die moet worden afgelegd naar de eindbestemming, vanaf de Park and Bike locatie? (indien van toepassing) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Vindt u de overstap van de auto op de fiets en andersom snel genoeg?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Hoe beoordeelt u het tarief voor het huren/stallen van de fiets?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Hoe beoordeelt u het tarief voor het parkeren van de auto?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Vindt u het vervoersmiddel nog comfortabel als de weersomstandigheden minder zijn (kouder en of regen)?                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Vindt u dat er voldoende voorzieningen aanwezig zijn op de Park and Bike locatie?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Zo nee, wat voor voorziening(en) mist u?* \_\_\_\_\_

**21. Heeft u na het invullen van de vragen nog andere opmerkingen over Park and Bike?**

Hartelijk dank voor uw medewerking!

## Bijlage 9: Enquête resultaten

### Informatie over afgenomen enquêtes.

Locatie	Tijdstip	Weer	Respondenten	Datum
Vlijmenseweg	16.15-18.15	Circa 19 graden en onbewolkt	13	24-4-2013
Pettelaarpark	16.30-17.30	Circa 22 graden en onbewolkt	0	25-4-2013
De Vliert	16.15-18.15	Circa 22 graden en half bewolkt	4	7-5-2013

Op volgorde van vragen.

### Wat is u geslacht?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Man	6	35,3	35,3	35,3
Valid Vrouw	11	64,7	64,7	100,0
Total	17	100,0	100,0	

### Wat is uw leeftijd?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15-24	2	11,8	11,8	11,8
25-34	4	23,5	23,5	35,3
Valid 35-44	5	29,4	29,4	64,7
45-54	4	23,5	23,5	88,2
55-64	2	11,8	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

### Wat is de reden dat u deze reis maakt?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Woon-werk	17	100,0	100,0	100,0

**Waar komt u vandaan met de auto?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Veldhoven	1	5,9	6,3	6,3
	Drunen	2	11,8	12,5	18,8
	Engelen	1	5,9	6,3	25,0
	Breda	1	5,9	6,3	31,3
	Waalwijk	1	5,9	6,3	37,5
	Oosterhout	2	11,8	12,5	50,0
	Wijk en Aalburg	1	5,9	6,3	56,3
	Gorinchem	1	5,9	6,3	62,5
	Sint-Oedenrode	1	5,9	6,3	68,8
	Rosmalen	2	11,8	12,5	81,3
	Beneden-Leeuwen	1	5,9	6,3	87,5
	Geffen	1	5,9	6,3	93,8
	Oss	1	5,9	6,3	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Missing	System	1	5,9		
Total		17	100,0		

**Welke afstand heeft/gaat u met de fiets ongeveer afleggen?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1-1.9km	2	11,8	13,3	13,3
	2-2.9km	4	23,5	26,7	40,0
	3-3.9km	3	17,6	20,0	60,0
	4-4.9km	1	5,9	6,7	66,7
	5-5.9km	1	5,9	6,7	73,3
	6+km	4	23,5	26,7	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Missing	System	2	11,8		
Total		17	100,0		

**Maakt u gebruik van een eigen fiets of een huurfiets? (alleen gevraagd op locatie 'de Vliert')**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Eigen fiets	1	25,0	25,0	25,0
	Huurfiets	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Hoe vaak maakt u gebruik van Park and Bike?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 tot 4 keer per week	10	58,8	58,8
	2 tot 4 keer per maand	2	11,8	70,6
	5 keer per week of vaker	5	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Veiligheid)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	35,3	42,9
	4,00	3	17,6	64,3
	5,00	5	29,4	100,0
	Total	14	82,4	100,0
Missing	System	3	17,6	
	Total	17	100,0	

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Snelheid)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	5,9	7,1
	4,00	6	35,3	50,0
	5,00	7	41,2	100,0
	Total	14	82,4	100,0
Missing	System	3	17,6	
	Total	17	100,0	

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Prijs)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	11,8	13,3
	2,00	1	5,9	20,0
	3,00	3	17,6	40,0
	4,00	3	17,6	60,0
	5,00	6	35,3	100,0
	Total	15	88,2	100,0
Missing	System	2	11,8	
	Total	17	100,0	

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Comfortabel)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	5,9	6,7	6,7
Valid 2,00	1	5,9	6,7	13,3
Valid 3,00	5	29,4	33,3	46,7
Valid 4,00	6	35,3	40,0	86,7
Valid 5,00	2	11,8	13,3	100,0
Total	15	88,2	100,0	
Missing System	2	11,8		
Total	17	100,0		

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Betrouwbaarheid)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	23,5	28,6	28,6
Valid 4,00	7	41,2	50,0	78,6
Valid 5,00	3	17,6	21,4	100,0
Total	14	82,4	100,0	
Missing System	3	17,6		
Total	17	100,0		

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Beleving)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	23,5	28,6	28,6
Valid 3,00	6	35,3	42,9	71,4
Valid 4,00	3	17,6	21,4	92,9
Valid 5,00	1	5,9	7,1	100,0
Total	14	82,4	100,0	
Missing System	3	17,6		
Total	17	100,0		

**Hoe belangrijk zijn onderstaande factoren bij uw keuze voor Park and Bike? (Gemak)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	5,9	6,3	6,3
Valid 3,00	1	5,9	6,3	12,5
Valid 4,00	1	5,9	6,3	18,8
Valid 5,00	13	76,5	81,3	100,0
Total	16	94,1	100,0	
Missing System	1	5,9		
Total	17	100,0		

**Wat vindt u het belangrijkste minpunt van Park and Bike tegenover andere vervoersmiddelen?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Snelheid	5	29,4	38,5	38,5
	Betrouwbaarheid	1	5,9	7,7	46,2
	Comfortabel	1	5,9	7,7	53,8
	Beleving	3	17,6	23,1	76,9
	Ander	3	17,6	23,1	100,0
	Total	13	76,5	100,0	
Missing	System	4	23,5		
Total		17	100,0		

**Voelt u zich (sociaal) veilig op deze locatie?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	5,9	5,9	5,9
	4,00	10	58,8	58,8	64,7
	5,00	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

**Bent u tevreden over de verkeersveiligheid op de fietsroute naar u eindbestemming? (indien van toepassing)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	17,6	18,8	18,8
	3,00	3	17,6	18,8	37,5
	4,00	5	29,4	31,3	68,8
	5,00	5	29,4	31,3	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Missing	System	1	5,9		
Total		17	100,0		

**Bent u tevreden met de kwaliteit van de aanwezige leenfietsen? (indien van toepassing)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	5,9	12,5	12,5
	3,00	4	23,5	50,0	62,5
	4,00	2	11,8	25,0	87,5
	5,00	1	5,9	12,5	100,0
	Total	8	47,1	100,0	
Missing	System	9	52,9		
Total		17	100,0		



**Vindt u het lenen/stallen van fietsen gemakkelijk functioneren?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	6	35,3	35,3	35,3
3,00	6	35,3	35,3	70,6
Valid 4,00	1	5,9	5,9	76,5
5,00	4	23,5	23,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

**Bent u tevreden over het aantal beschikbare fietsen op de Park and Bike locaties? (indien van toepassing)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	5,9	10,0	10,0
2,00	4	23,5	40,0	50,0
Valid 3,00	3	17,6	30,0	80,0
4,00	2	11,8	20,0	100,0
Total	10	58,8	100,0	
Missing System	7	41,2		
Total	17	100,0		

**Vindt u dat er voldoende informatie aanwezig is over het vervoersmiddel om de reis gemakkelijk te laten verlopen?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	5,9	6,7	6,7
3,00	6	35,3	40,0	46,7
Valid 4,00	6	35,3	40,0	86,7
5,00	2	11,8	13,3	100,0
Total	15	88,2	100,0	
Missing System	2	11,8		
Total	17	100,0		

**Bent u tevreden over de ligging van de Park and Bike locatie?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	2	11,8	11,8	11,8
Valid 4,00	10	58,8	58,8	70,6
5,00	5	29,4	29,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

**Bent u tevreden met de afstand die moet worden afgelegd naar de eindbestemming, vanaf de Park and Bike locatie? (indien van toepassing)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	11,8	11,8	11,8
Valid 4,00	11	64,7	64,7	76,5
Valid 5,00	4	23,5	23,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

**Vindt u de overstap van de auto op de fiets en andersom snel genoeg?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	5,9	5,9	5,9
Valid 3,00	4	23,5	23,5	29,4
Valid 4,00	10	58,8	58,8	88,2
Valid 5,00	2	11,8	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

**Hoe beoordeelt u het tarief voor het huren/stallen van de fiets?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	23,5	28,6	28,6
Valid 4,00	6	35,3	42,9	71,4
Valid 5,00	4	23,5	28,6	100,0
Total	14	82,4	100,0	
Missing System	3	17,6		
Total	17	100,0		

**Hoe beoordeelt u het tarief voor het parkeren van de auto?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	17,6	21,4	21,4
Valid 4,00	8	47,1	57,1	78,6
Valid 5,00	3	17,6	21,4	100,0
Total	14	82,4	100,0	
Missing System	3	17,6		
Total	17	100,0		

**Vindt u het vervoersmiddel nog comfortabel als de weersomstandigheden minder zijn (kouder en of regen)?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	11,8	11,8	11,8
2,00	1	5,9	5,9	17,6
3,00	5	29,4	29,4	47,1
4,00	8	47,1	47,1	94,1
5,00	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

**Vindt u dat er voldoende voorzieningen aanwezig zijn op de Park and Bike locatie?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	5,9	5,9	5,9
3,00	3	17,6	17,6	23,5
4,00	10	58,8	58,8	82,4
5,00	3	17,6	17,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

***Opmerkingen enquêtes Vlijmenseweg***

*Enquête 1*

Vraag 11: Stalling is te krap in maat en aantal

---

*Enquête 2*

Vraag 7: Mis altijd de bus in verband met kaartje kopen

Vraag 13: Altijd te weinig

Vraag 20: Soms heb ik geen parkeerplaats

---

*Enquête 3*

Vraag 7: Geen

Vraag 20: Huurfietsen staan vaak in de weg

---

*Enquête 4 -*

---

*Enquête 5*

Vraag 6: Na werk gratis abonnement

Vraag 7: Geen

Vraag 21: Stallingsgedrag fietsers laat te wensen over

---

*Enquête 6*

Vraag 6: Arbeidsovereenkomst

Vraag 7: Verlichting

Vraag 11: Gedrag van leenfietsers in stalling

Vraag 21: Toegang beter scheiden van schoolroute

---

*Enquête 7 -*

---

*Enquête 8 -*

---

*Enquête 9 –*

---

*Enquête 10*

Vraag 6: Service

---

*Enquête 11 –*

---

*Enquête 12*

Vraag 11: Onhandig in verband met sleutel aan persoon geven, brievenbus makkelijker

---

*Enquête 13 –*

---

### ***Opmerkingen enquêtes de Vliert***

*Enquête 14*

Vraag 8: Iets dichterbij het centrum

---

*Enquête 15*

Vraag 8: Soms te weinig huurfietsen

Vraag 11: Wisselend

Vraag 20: Nee, maar dan is de bus een optie

---

*Enquête 16 –*

---

*Enquête 17 –*

---