

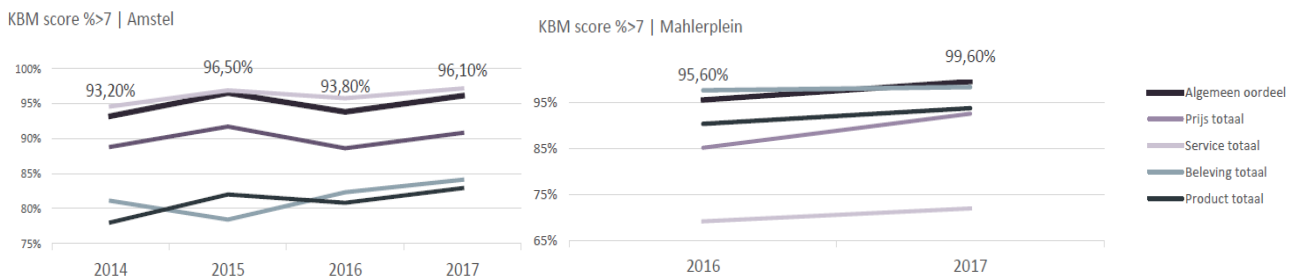
Inleiding

De enorme toename in het gebruik van de fiets en de sterke behoefte aan duurzame mobiliteit oplossingen brengen voor de gemeente Amsterdam, Vervoerregio, ProRail en NS Fiets grote uitdagingen met zich mee rond de Amsterdamse stations met betrekking tot de voorzieningen voor de fietser. De moeizame (en vaak trage) aanpak per project en stationslocatie is in 2014-2015 omgezet in een samenwerkingsovereenkomst gericht op een passende oplossing voor alle tien stations locaties. De samenwerking behelst een gezamenlijke en gecoördineerde aanpak voor de planvorming, de bouw, de Exploitatie, de Handhaving, het Beheer en het Onderhoud (EHBO) als wel de organisatie en financiering hiervoor benodigd. Tevens zijn twee pilot locaties aangewezen (Amstel en Mahlerplein) om met name het EHBO-aspect nader te beproeven met het gezamenlijk gekozen eerste 24 uur gratis-regime.

Pilotlocaties Amsterdam Amstel en Amsterdam Mahlerplein

De eerste pilot met het eerste 24 uur gratis-regime in station Amstel, mede aanleiding om te komen tot een samenwerkingsovereenkomst voor de 10 Amsterdamse stations, liet al zien dat klanten het gratis stallen waarderen en dat het de bezetting van de stalling sterk verbeterd. Dit resultaat was nooit behaald zonder goede samenwerking van de partijen.

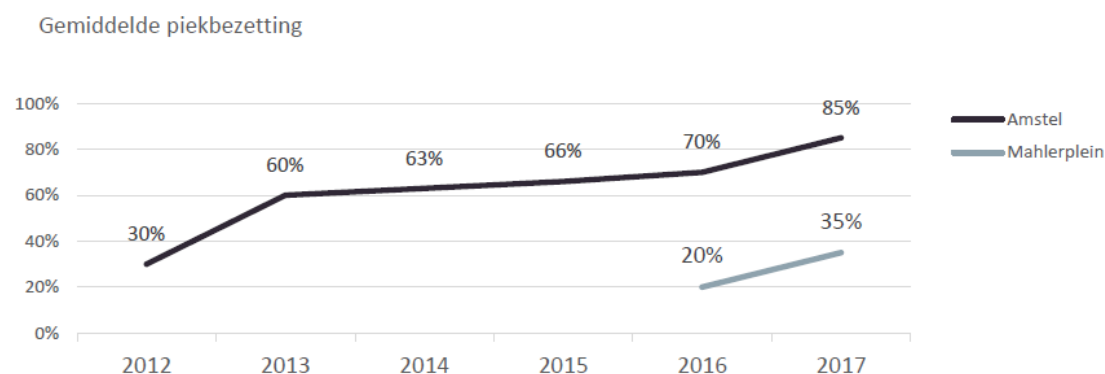
Ook nu scoren de pilotlocaties hoog als het gaat om klanttevredenheid. Het algemene oordeel over de Amstelstalling is 96,1%^{>7} en het algemene oordeel over de Mahlerpleinstalling is 99,6%^{>7}. Met name de aanwezigheid van personeel en de prijs worden zeer gewaardeerd. De aanwezigheid van services zoals OV-fiets en Fiets & Service hebben een positief invloed op de waardering. De cijfers van Amstel laten ook zien dat gebruikers bereid zijn een abonnement aan te schaffen; de helft van de stallers heeft een abonnement.



In het eerste jaar van de pilot is de gemiddelde (piek)bezetting voor Amsterdam Amstel opgelopen naar 65% - 70%. Een kanttekening die hierbij gemaakt moet worden is dat een aantal bovenrekken niet bruikbaar is vanwege kabelgoten en het plafond. De werkelijke bezetting is dus hoger. Daarnaast is een groot aantal van de fietsen (ca. 40%) buitenmodelfiets. In 2017 is de gemiddelde (piek)bezetting verder opgelopen tot 85%. Ter illustratie: voordat het 'eerste 24 uur gratis regime' werd ingesteld (in 2013) lag de gemiddelde (piek) bezetting op 30%.

In 2016 is de gemiddelde (piek)bezetting van de Mahlerpleinstalling op 20% uitgekomen terwijl de Zuidpleinstalling aan de andere kant van het station overvol is. De uitwisseling tussen beide stallingen valt tegen en is in 2017 verder aangemoedigd met campagnes. In 2017 (peilmaand september) is de gemiddelde (piek)bezetting opgelopen tot 35%. Met name in de weekenden wordt de stalling minder gebruikt, de bezetting ligt dan onder de 20%.

Onderstaand figuur illustreert de bezetting van beide stallingen.



EHBO

In 2016-2017 is er een grote kwaliteitsslag geweest in de personele bezetting in de stallingen. NS Fiets heeft meerdere stallingen in eigen beheer gekregen, dit zorgt er ook voor dat een meer flexibelere inzet van personeel mogelijk is. Er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Door de samenwerking in de exploitatie en aansturing over meerdere stallingen kan efficiënter gewerkt worden met de inzet van deze groep medewerkers.

Over de elementen handhaving, beheer en onderhoud zijn op dit moment nog weinig gegevens bekend. Voor deze onderdelen is het van belang om op korte termijn goede afspraken te maken.

Samenwerking

De afgelopen jaren is hard gewerkt aan een betere samenwerking tussen de partijen en dat werpt zijn vruchten af. Over het algemeen wordt de samenwerking in het algemeen, in de pilots en in de verschillende overleggen als goed ervaren; relaties zijn goed en men staat open voor elkaars argumenten. De samenwerkingsovereenkomst heeft geholpen om focus aan te brengen, waardoor discussies op vaste plekken gevoerd worden en minder of niet herhaald worden. Het instellen van een overleg op de werkvloer en een Regie- en adviesteam als escalatie niveau heeft daaraan bijgedragen.

De belangrijkste resultaten van de samenwerking zijn:

- snellere oplevering van plan resultaten met het TOF plan Amsterdam Centraal als lichtend voorbeeld;
- een vooraf bekend gezamenlijk doel voor de projecten (eerste 24 uur grati-regime);
- een gezamenlijk en onafhankelijk ontwikkeld Buca model;
- een aantal ontwikkel- en proeflocaties voor innovaties zoals de BikeLane bij RAI en de CiCo paal bij Paradiso.

De drie belangrijkste verbeterpunten zijn:

- verbetering van de financiële afrekening en bij behorende administratieve procedures;
- er is behoefte aan een periodiek inzicht de exploitatiekosten;
- invoering van een operationeel overleg.