

Fietsparkeren 2.0

Amsterdam telt meer fietsen dan inwoners. Al die 850.000 fietsen moeten ook ergens gestald worden. Enigma Mobility heeft voor de gemeente Amsterdam een nieuw concept uitgedacht voor het registreren en betalen van fietsparkeren.

Uitgangspunt daarbij is dat de gebruiker snel en vooral klantvriendelijk van de voorzieningen gebruik kan maken, terwijl er een voldoende niveau van registratie ontstaat. Fietsparkeren 2.0.

TEKST FRITS TOUW BEELD ENIGMA CONSULTING

Enigma Mobility, onderdeel van Enigma Consulting, werkt met consultants die goed zijn in 'omdenken'. Met diepgaande kennis van de mobiliteitsontwikkelingen in het land en de mogelijkheden van digitale techniek worden probleemstellingen en oplossingen vanuit het perspectief van de klant bekeken; minder vanuit de systemen. Vanuit deze invalshoek worden lokale overheden en vervoerders ter zijde te staan bij het uitdenken van oplossingen bij mobiliteitsvraagstukken. Enigma zelf levert dus geen fysieke oplossingen.

Dirk Jan de Haan, manager van Enigma Mobility: 'Fietsparkeren is hot! De parkeerproblemen in de binnenstad die we ruim twintig jaar geleden hadden met autoparkeren en die we goed hebben weten op te lossen hebben we nu met fietsparkeren. In een recente rondgang langs de gemeenten hebben we kunnen vaststellen dat het fietsparkeerprobleem topprioriteit is. We hebben een interessant fietsparkeerproject onder handen voor de gemeente Amsterdam. Langs de volgend jaar te openen Noord/Zuidlijn zijn bij alle metrostations

fietsparkeerfaciliteiten voorzien. De doelstelling is dat deze snel en eenvoudig toegankelijk zijn voor het publiek en de fietsenstallingbeheerders zoveel mogelijk ontlast worden van operationele taken, zodat ze zich kunnen richten op servicegerichte werkzaamheden, bijvoorbeeld het helpen bij het plaatsen van de fietsen in de stalling of eenvoudige reparatiewerkzaamheden. Wij hebben geholpen bij de definitie, de uitwerking en praktische toetsing van de goede werking van deze toegangsfaciliteiten. Inmiddels loopt de pilot al een aantal maanden.'

PILOT FIETSPARKEREN IN AMSTERDAM

Met 835.000 inwoners en maar liefst 850.000 fietsen telt Amsterdam meer fietsen dan inwoners. 63 procent van de Amsterdamers stapt dagelijks op de tweewieler en de verwachting is dat het aantal fietsers tot aan 2015 met zeker 10 procent zal toenemen (Amsterdam, Meerjarenplan fiets 2017-2022, april 2017). Ook het aantal duurdere fietsen neemt in een hoog tempo toe. In deze ont-

wikkelingen ziet Gemeente Amsterdam voldoende aanleiding om actief naar mogelijkheden te zoeken om het aantal parkeerplekken voor fietsen, waarvan er momenteel binnen de ring zo'n 250.000 zijn, aanzienlijk te vergroten. Omdat de druk op de openbare ruimte al groot is, is inspanning bij fietsparkeren een goede aanvulling. Die parkeervoorzieningen moeten wel klantvriendelijk zijn, klantvriendelijk ontsloten worden en goed beheersbaar zijn.

Om aan die doelstelling invulling te geven, heeft Gemeente Amsterdam samen met Enigma het concept Fietsparkeren 2.0 opgesteld. Uitgangspunten voor fietsparkeren 2.0 is dat het parkeren van de fiets voor alle klanten eenvoudig, snel en intuïtief is. Voor de beheerder moet de fietsparkeeractie minder aandacht vragen zodat de beheerder in plaats van uitsluitend operationeel bezig te zijn zich ook kan richten op meer servicegerichte zaken. Op basis van deze uitgangspunten zijn in samenwerking met een hardware leverancier, een software-ontwikkelaar en



een systeemintegrator twee varianten gemaakt van een selfservice toegangstechniek die in een pilot getest worden. Op twee plekken in de stad wordt er getest op technische werking, dagelijks beheer, gebruiksgemak en publieksacceptatie. Bij fietsenstalling Paradiso (naast het poppodium) is de pilot begin april gestart en begin mei werd bij Station Amsterdam RAI de tweede locatie in gebruik genomen.

Innovatie pas een succes wanneer de klant de meerwaarde ervaart. Vanuit deze basis werd nagedacht over de innovaties die worden ontwikkeld in het kader van het project. Een belangrijke vernieuwing is bijvoorbeeld dat naast de ov-chipkaart ook de bankpas als identificatiemiddel gebruikt kan worden. De pilot heeft de steun van zowel de banken als de Nederlandse Spoorwegen (NS).

PILOTS STATION RAI EN PARADISO

Wanneer de klant de stalling binnenkomt checkt die met bankpas of ov-chipkaart zijn of haar fiets in en bij het verlaten wordt de

fiets met dezelfde pas weer uitgecheckt. Abonnementhouders krijgen de mogelijkheid een tag op de fiets te bevestigen die ervoor zorgt het in- en uitchecken automatisch gebeurt.

Voor gebruikers van de stallingen zijn de eerste 24 uur gratis. Mensen die een langer dan 24 uur gestalde fiets uitchecken, kunnen hiervoor betalen met hun bankpas, wat aanzienlijk sneller en gemakkelijker werkt dan het oude bonnetjessysteem.

Een andere innovatie die met de pilot wordt getoetst, is de afhandeling van abonnementen. Abonnementen worden volgens het model van straatparkeren afgehandeld. Daarbij is het Service Huis Parkeer en Verblijfsrechten (SHPV) nauw betrokken. De gedachte is dat een fietsparkeeractie gelijk is aan de, bij de meeste klanten bekende, autoparkeeractie. Daarmee is het voor de klanten een bekend en intuïtief proces hetgeen bevestigd is in de pilots. Helderere, proactieve communicatie heeft ervoor gezorgd dat er nauwelijks onduidelijkheden waren over de

toepassing en het gebruik van de nieuwe stallingen. Doordat er tijdens de ontwerp-fase goed rekening gehouden is met bestaande gedragspatronen, verliep de procesgang voor de klant voorspoedig en intuïtief. Ook de bankpas wordt goed gebruikt als identificatiemiddel. In Paradiso wordt het inmiddels door zo'n 20 procent van de klanten gebruikt omdat bij die stalling geen NS-station in de buurt is. In de stalling bij station RAI is het 5 procent.

De Haan: 'Alle betrokken partijen hebben veel geleerd van het ontwikkelproces en de pilots. Nu de kinderziektes uit het systeem zijn gehaald kijken we uit naar de volgende stap, de uitrol naar de geprojecteerde fietsenstallingen langs de Noord/Zuidlijn.'

FRITS TOUW, associate Enigma Consulting