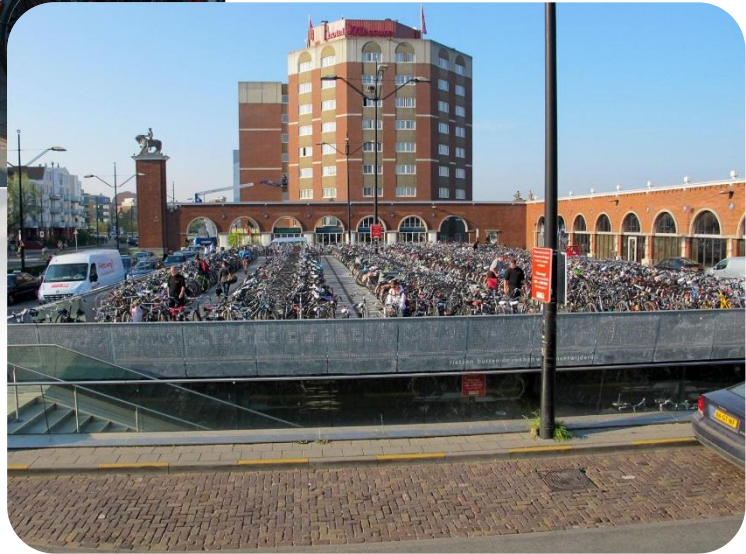


Fietsenstallingen in de steden, kopzorg voor stadsbestuurders

Over de economische & sociaal-culturele waarde die
fietsenstallinggebruikers hechten aan fietsparkeren



Radboud Universiteit Nijmegen



Bachelorthesis Sociale Geografie
Faculteit der Managementwetenschappen
Radboud Universiteit Nijmegen
Juli 2013
Patrick Vos
4035321

Fietsenstallingen in de steden, kopzorg voor stadsbestuurders

**Over de economische & sociaal-culturele waarde die
fietsenstallinggebruikers hechten aan fietsparkeren**

Bachelorthesis Sociale Geografie
Faculteit der Managementwetenschappen
Radboud Universiteit Nijmegen
Juli 2013
Patrick Vos
4035321
Scriptiebegeleider: Sander Lenferink

Voorwoord

Voor u ligt de definitieve versie van mijn bachelorscriptie waarmee ik het gevoel heb dat de afgelopen drie jaar sociale geografie zijn samengekomen. De titel van deze scriptie is: *'Fietsenstallingen in de steden, kopzorg voor stadsbestuurders: over de economische & sociaal-culturele waarde die fietsenstallinggebruikers hechten aan fietsparkeren'*. Deze scriptie is een uitwerking van het onderzoek dat ik de afgelopen maanden heb gedaan naar de waarden die fietsenstallinggebruikers hechten aan het fietsparkeren. Voordat ik aan het onderzoek begon, stond het precieze onderwerp nog niet vast en moest ik eerst het onderwerp afbakenen. Na verschillende artikelen te hebben gelezen over het probleem van fietsparkeren en het zien van het fietsenstallingprobleem bij de stations in mijn eigen woonplaats Apeldoorn en de plaats waar ik studeer, namelijk Nijmegen, was mijn interesse en nieuwsgierigheid gewekt en ging ik dieper in het fenomeen fietsparkeren duiken. Ik stuitte op een groot probleem bij fietsenstallingen, namelijk dat de stallingen altijd vol staan en wanneer er meer bij gebouwd worden, deze stallingen ook weer snel vol staan. Stallingen bijbouwen is dus niet de oplossing. Ik ging daarna kijken naar de waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren en hoe deze waarden invloed hebben op het fietsparkeergedrag en zo eventueel een oplossingsrichting te creëren voor het probleem.

Graag wil ik een aantal personen bedanken die mij geholpen hebben en op verschillende manieren een bijdrage hebben geleverd. Allereerst mijn begeleider Sander Lenferink, voor zijn goede aanvullingen, ideeën en feedback tijdens het proces. Ook wil ik Henk Donkers bedanken voor aanvullende informatie over de geografie van de fiets. Daarnaast wil ik de heer Oscar Martijn van de Gemeente Apeldoorn en de heer Martijn te Lintelo van de Gemeente Nijmegen bedanken voor de gemeentelijke visie van het probleem.

Als laatste wil ik alle respondenten in de fietsenstallingen van station Apeldoorn en station Nijmegen bedanken voor hun geduld voor het beantwoorden van mijn vragen. Bedankt voor de gedane moeite en voor de interessante gesprekken.

Dan rest mij nu nog één ding te zeggen en dat is dat u veel plezier zult hebben met het lezen van dit onderzoek.

Patrick Vos

Apeldoorn, 29 juli 2013

Samenvatting

Nederlanders hebben het hoogste fietsgebruik van Europa in 2007 met 26 procent ten opzichte van het gebruik van andere vervoersmiddelen (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2009). In de Nederlandse grote steden met meer dan 50.000 inwoners ligt het fietsgebruik hoger, tot 38 procent in Groningen en 37 procent in Zwolle (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2009). Deze ruimtelijke differentiatie leidt tot fietsparkeerproblemen in de grote steden waar vervoersstromen in knooppunten bijeenkomen. Deze knooppunten waar problemen ontstaan zijn voornamelijk de centrale treinstations. Het parkeren van je fiets op een station. Niet een gemakkelijk klusje maar een echte missie die je niet zomaar tot een goed einde brengt. Fietsenstallingen op stations zijn vaak overvol. Fietsen staan soms dubbel geparkeerd, of complete wrakken staan nog met een ketting aan de stalling geketend. Zet hier je fiets maar eens neer. Vaker dan eens heeft ondergetekende de trein en/of bus gemist door een overvolle fietsenstalling. Het helpt echter niet om fietsenstallingen te vergroten. Want het is zo dat bij een stijging van het aanbod van fietsenstallingen de vraag naar fietsenstallingen evenredig stijgt. In een artikel van het NRC (2011) wordt ook geschreven over dit fenomeen.

Er wordt onderzoek gedaan naar het bestaan van een verband tussen de waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem. Het gaat daarbij om economische en sociaal-culturele waarden. Er is gekeken naar economische waarden zoals tijdwinst, zoektijd van een stalling, waarde van de fiets. Er is ook gekeken naar sociaal-culturele waarden zoals het betaald stallen en het verder weg parkeren van de bestemming om zo veiliger te kunnen stallen. Daarbij is ook de klantwensenpiramide gebruikt die hoort bij de klantwaarde theorie. Deze theorie laat goed zien hoe de waarden van de fietsenstallinggebruikers opgebouwd zijn. Er is daarna gekeken of de analyse van deze waarden kan leiden tot een mogelijke ontwikkeling van een oplossing van het Nederlandse fietsenstallingprobleem. Er heeft hiervoor een diepteonderzoek plaatsgevonden naar twee casussen, namelijk de fietsenstallingen bij de stations van Apeldoorn en Nijmegen, allebei stations met een fietsenstallingprobleem.

Het antwoord op de hoofdvraag in dit onderzoek in hoeverre het fietsenstallingprobleem in de steden Apeldoorn en Nijmegen verklaard kan worden door de economische & sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren was lastig. Er waren een heleboel waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren maar het was lastig om deze te koppelen aan het fietsenstallingprobleem. Door inzicht te krijgen in deze waarden en te laten zien wat het mensen doet wanneer zij hun fiets parkeren is nog niet goed genoeg duidelijk geworden hoe dit het fietsenstallingprobleem tegen gaat houden. Het probleem bestaat namelijk uit meerdere factoren en de waarden die mensen hechten aan het parkeren is er één van.

Concluderend; op basis van dit onderzoek is duidelijk dat hier nog veel verder onderzoek naar gedaan dient te worden want er is vast een link tussen de waarden die fietsenstallinggebruikers hechten aan het fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem te vinden maar dat is in dit onderzoek helaas niet gelukt, tot mijn spijt. Maar door mijn bijdrage is er wel een goede basis neergezet voor verder onderzoek en is de doelstelling van dit onderzoek 'het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van een mogelijke oplossing van het Nederlandse fietsenstallingprobleem door te kijken naar de economische & sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren in Apeldoorn en Nijmegen' wel behaald.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
1. Inleiding	8
1.1 Projectkader	8
1.2 Doel- en vraagstelling.....	10
1.3 Onderzoeksopzet.....	11
1.4 Casussen	12
1.5 Overzicht	12
2. Theorie.....	13
2.1 Theoretisch kader.....	13
2.1.1 Economische waarden	13
2.1.2 Sociaal-culturele waarden	14
2.1.3 Klantwaarde	15
2.2 Fietsenstallingen en klantwaarde.....	18
2.2.1 Klantwaarde fietsenstallingen geoperationaliseerd	18
2.2.2 Fietsenstallingen & klantwaarde variabelen	21
2.3 Conceptueel model	24
3. Methodologie	25
3.1 Onderzoeksstrategie	25
3.2 Onderzoeksmateriaal	26
3.3 Enquête	27
3.3 Interviews	29
3.4 Verwerking	30
4. Casus Apeldoorn.....	31
5. Casus Nijmegen	35
6. Analyse	38
6.1 Onderzoekspopulatie	38
6.2 Economische en sociaal-culturele waarden	38
6.3 Theorie in de praktijk	44
7. Conclusie	47
7.1 Conclusie	47
7.2 Aanbevelingen.....	49
7.3 Reflectie.....	50

8.	Literatuurlijst	52
	Figuren.....	55
9.	Appendix.....	56
	Enquête	56
	Interviewguide.....	58

1. Inleiding

1.1 Projectkader

Nederlanders hebben het hoogste fietsgebruik van Europa in 2007 met 26 procent ten opzichte van het gebruik van andere vervoersmiddelen (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2009). In de Nederlandse grote steden met meer dan 50.000 inwoners ligt het fietsgebruik hoger, tot 38 procent in Groningen en 37 procent in Zwolle (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2009). Deze ruimtelijke differentiatie leidt tot fietsparkeerproblemen in de grote steden waar vervoersstromen in knooppunten bijeenkomen. Deze knooppunten waar problemen ontstaan zijn voornamelijk de centrale treinstations.

Fietsers hebben niet alleen behoefte aan veilige, comfortabele en snelle fietsroutes, maar ook aan mogelijkheden om hun fietsen veilig, gemakkelijk en ordelijk te parkeren. En hoewel fietsen altijd gewoon op de stoep mogen worden geparkeerd, hebben de meeste fietsers behoefte aan een fietsenrek om zo de kans op beschadiging en diefstal te voorkomen. Bovendien zorgen fietsenrekken bij veel geparkeerde fietsen voor een aantrekkelijke en ordelijke openbare ruimte (Borgman, 2010, p.1).

Het parkeren van je fiets op een station. Niet een gemakkelijk klusje maar een echte missie die je niet zomaar tot een goed einde brengt. Fietsenstallingen op stations zijn vaak overvol. Fietsen staan soms dubbel geparkeerd, of complete wrakken staan nog met een ketting aan de stalling geketend. Zet hier je fiets maar eens neer. Vaker dan eens heeft ondergetekende de trein en/of bus gemist door een overvolle fietsenstalling. Het helpt echter niet om fietsenstallingen te vergroten. Want het is zo dat bij stijging van het aanbod van fietsenstallingen de vraag naar fietsenstallingen evenredig stijgt. In een artikel van het NRC (2011) wordt ook geschreven over dit fenomeen.

Resultaten van een onderzoek gedaan door Frank Borgman (2010) namens de Fietsersbond geven aan dat, als het om aantallen fietsenstallingen gaan, er op ruim een derde van de onderzochte locaties te weinig fietsenstallingen zijn, dat wil zeggen dat de rekken overvol waren en er veel fietsen buiten de rekken staan. Ook meer dan een kwart van de locaties hadden volle rekken en een grote hoeveelheid fietsen, staan dan ook buiten die rekken. Slechts 38 procent van de onderzochte locaties had voldoende stallingen waar mensen hun fiets kwijt konden. In dit onderzoek werd gekeken naar 43 gemeenten op ongeveer 1600 stallingslocaties.

Een ander groot probleem, wanneer fietsenstallingen groter worden gemaakt, is het budget. De kosten voor het maken van fietsenstallingen, zeker bij stations, zijn erg hoog. De landwaarde in het centrum, en dus ook bij het station, is meestal ook heel hoog. Daarbij komen de materialen- en arbeidskosten en na het bouwen de exploitatie- en onderhoudskosten.

Alles bij elkaar opgeteld maakt het een duur iets, een fietsenstalling. En dan is de fietsenstalling meestal ook nog gratis, dus men verdient er niets mee.

Bij toenemend aanbod hoort toenemende vraag, de latente fietsvraag, zoals eerder besproken. Als men doorgaat met het groter bouwen van fietsenstallingen wordt echter het budget ontoereikend. Ruimtegebrek is ook één van de grote problemen. Door steeds groter te bouwen komt men op een gegeven moment met ruimteproblemen. Onderzoek door ProRail uit 2003 (stelde dat 80 van de 380 stations in Nederland te maken hebben met budgettekorten en ruimtegebrek en worden dus later pas aangepakt. Bij deze 80 zitten echter wel de stations van grote steden en laat daar nu de combinatie fiets en trein zo belangrijk zijn (Metz, 2013).

Weesfietsen zijn ook een groot probleem in vele fietsenstallingen. Weesfietsen zijn fietsen die door de eigenaar in de openbare ruimte zijn achtergelaten. Vaak staan deze fietsen weken- of zelfs maandenlang op straat te verroesten. Ze tasten daarmee niet alleen de aanblik van de openbare ruimte aan, weesfietsen houden ook schaarse en dure stallingcapaciteit bezet bij stations en in stadscentra. Uit eerder onderzoek (Meerts et al., 2012) is gebleken dat zonder ingrijpen ongeveer 20% van alle fietsparkeerplekken bij grote stations verloren gaat aan weesfietsen. Sinds enkele jaren voeren verschillende gemeenten, gesteund door het ministerie van Infrastructuur en Milieu, een actief beleid om weesfietsen op te sporen en te verwijderen. Tot nu toe hanteerden deze gemeenten een heilzame aanpak, waarbij de fietsen eerst gelabeld worden en later worden weggesleept en opgeslagen. Dit is een duur, arbeidsintensief en continu proces. Naar schatting kost het Nederlandse gemeenten enkele miljoenen euro's per jaar (Meerts et al., 2012).

Nog een ander voorbeeld over fietsparkeerproblemen bevindt zich in de gemeente Groningen. Hier heeft men naar het aantal studenten gekeken die met de trein naar Groningen komen om daar te studeren. In zes jaar tijd zijn er 27% meer thuisstudenten die bijna dagelijks met de trein naar Groningen komen (Ligtenoet, 2007). In Groningen werd daarom een fietsgarage van 10 miljoen euro gebouwd met plaats voor 4500 fietsen, maar dit loste het probleem van de vele fietsen niet op. Dit komt volgens de Leidraad Fietsparkeren door de 'latente fietsvraag'. Dit houdt beter gezegd in: 'Elk aanbod schept zijn vraag'. Door deze latente fietsvraag wordt het fietsenstallingprobleem niet opgelost door nieuwe en meerdere fietsenstallingen te bouwen. Het is een tijdelijke oplossing, na verloop van tijd trekt de vraag weer aan en is het aanbod weer niet genoeg. Het zit meer in de mentaliteit van de mensen, in de waarden die mensen aan het fietsparkeren hechten. Er is echter een tekort aan inzicht in de waarden die spelen bij het fietsenstallingprobleem. De economische en sociaal-culturele waarden in dit proces zijn sterk onderbelicht, ze zijn zelfs nog nooit onderzocht. Economische waarden zoals de waarde die mensen hechten aan hun fiets, de tijdwinst die het oplevert door met de fiets naar het station te gaan in plaats van het openbaar vervoer, en het veiligheidsgevoel in de fietsenstalling.

En sociaal-culturele waarden zoals het betaald stallen, als daarmee de veiligheid van de mensen en hun fiets beter wordt gewaarborgd, parkeerduurbepanking, wel of niet betaald stallen. Zomaar een greep uit waarden die mogelijk meespelen. Het is duidelijk dat deze waarden wel degelijk een rol kunnen spelen in het oplossen van het fietsenstallingprobleem.

De *maatschappelijke relevantie* van dit onderzoek zit hem in het feit dat inzicht in de waarden van fietsenstallinggebruikers met betrekking tot fietsenstallingen kan leiden tot een eventuele oplossingsrichting van het fietsenstallingprobleem. Hierdoor kunnen wellicht fietsenstallingen beter ingericht worden naar de wensen van de fietsenstallinggebruikers om hen zo een veiligere, snellere en betere stalling te bieden.

De *wetenschappelijke relevantie* van dit onderzoek is dat wanneer de waarden van fietsenstallinggebruikers met betrekking tot fietsenstallingen bekend worden, er beter kan worden gekeken naar eventuele oplossingsrichtingen van het fietsenstallingprobleem met behulp van de klantwaardetheorie. Deze theorie werkt ook met verschillende waarden en hierdoor kan meer inzicht verkregen worden in dit probleem. Er is vanuit dit onderzoekspunt nog geen eerder onderzoek gedaan naar dit onderwerp.

1.2 Doel- en vraagstelling

Het is wenselijk om meer inzicht te krijgen in het probleem van de fietsenstallingen bij stations. Het gaat daarbij om het kijken naar de waarden die mensen vanuit economisch en sociaal-cultureel oogpunt aan het fietsparkeren geven. Daardoor kunnen gepaste oplossingen gecreëerd worden om het geschetste probleem tegen te gaan. Hierbij is onderstaande doelstelling opgesteld.

De doelstelling van mijn onderzoek luidt:

Het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van een mogelijke oplossing van het Nederlandse fietsenstallingsprobleem door te kijken naar de economische & sociaal-culturele waardes die mensen hechten aan het fietsparkeren in Apeldoorn en Nijmegen.

Er wordt onderzoek gedaan naar het bestaan van een verband tussen de waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem. Het gaat daarbij om economische en sociaal-culturele waarden. Daarna wordt gekeken of dit verband kan leiden tot een mogelijke ontwikkeling van een oplossing van het Nederlandse fietsenstallingsprobleem. Er zal hiervoor een diepte-onderzoek plaatsvinden naar twee casussen, namelijk de fietsenstallingen bij de stations van Apeldoorn en Nijmegen. Dit zijn allebei stations met een fietsenstallingprobleem, dit wordt verder uiteengezet in 1.4 en hoofdstuk 3.

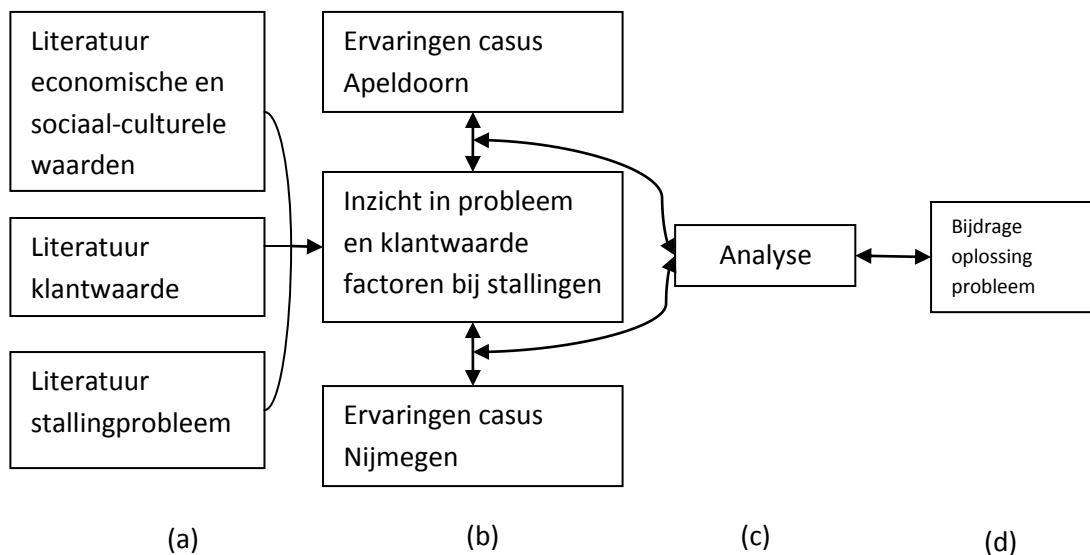
Om de doelstelling te kunnen beantwoorden is onderstaande probleemstelling opgesteld.

'In hoeverre kan het fietsenstallingprobleem in de steden Apeldoorn en Nijmegen verklaard worden door de economische & sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren?'

Deelvragen:

- Welke hypothese(s) kunnen worden afgeleid uit de literatuur over het verband tussen economische en sociaal-culturele waarden aan fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem?
- Wat is de economische waarde die fietsenstallinggebruikers hechten aan fietsparkeren?
- Wat is de sociaal-culturele waarde die fietsenstallinggebruikers hechten aan fietsparkeren?
- Welke oplossingsrichtingen voor het fietsenstallingsprobleem zijn er, rekening houdend met de eerder gestelde waarden van fietsenstallinggebruikers aan fietsparkeren?

1.3 Onderzoekopzet



Figuur 1: Onderzoeksmodel

Een (a) bestudering van de het fietsenstallingprobleem met betrekking tot economische & sociaal-culturele waarden van mensen, en op een oriëntatie van wetenschappelijke literatuur ter zake (literatuur klantwaarde en literatuur over economische en sociaal-culturele waarden). Gebaseerd op (b) gesprekken met deskundigen en enquêtes met fietsenstallinggebruikers kan men tot een inzicht

komen op het probleem. Daaruit kan een analyse (c) gemaakt worden over de bijdrage aan mogelijke oplossingen, die gebruikt kan worden bij de casussen (d). De resultaten hiervan kunnen leiden tot een bijdrage aan een mogelijke oplossing van het fietsenstallingprobleem in Nederland met betrekking tot economische en sociaal-culturele waarden van fietsenstallinggebruikers.

1.4 Casussen

De stations van Apeldoorn en Nijmegen zijn de twee casussen die in dit onderzoek onder de loep genomen worden. Deze twee stations hebben allebei te maken met het fietsenstallingprobleem. Fietsberaad heeft in 2008 onderzoek laten doen naar de fietsenstallingbezetting in Nijmegen en kwam uit op een tekort van 1250 fietsenstallingen. In Apeldoorn gold op dat moment hetzelfde, ware het niet dat de gemeente Apeldoorn de laatste jaren met een opmars bezig is en dat het fietsenstallingprobleem al een stuk minder is. Echter zijn er op sommige momenten ook hier nog problemen. Voor een verdere uiteenzetting van de keuze van casussen wordt verwezen naar hoofdstuk drie.

1.5 Overzicht

In dit onderzoek zal als eerst in hoofdstuk twee de theorie worden besproken met een theoretisch kader en een conceptueel model. Daarna zal in hoofdstuk drie de methodologie aan bod komen, de gekozen onderzoeksstrategie, het onderzoeksmateriaal, verwerking en verantwoording van de casussen. In hoofdstuk vier zal de casus Apeldoorn worden besproken. In hoofdstuk vijf geldt hetzelfde voor de casus Nijmegen. Daarna zal in hoofdstuk zes de analyse over deze twee casussen worden beschreven. Dan volgt een conclusie met aanbevelingen en een reflectie.

2. Theorie

2.1 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden enkele begrippen geoperationaliseerd welke van belang zijn voor het onderzoek en er zullen een aantal theorieën aangehaald worden die wellicht een rol spelen in dit onderzoek. Hierdoor kan verklaard worden wat de verschillende waarden die mensen hechten aan fietsparkeren zijn en kan het teruggekoppeld worden naar het fietsenstallingprobleem in Nederland. Er is nog geen onderzoek uitgevoerd naar het precieze verband tussen het fietsenstallingprobleem en de economische en sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren. Een operationalisatie van de begrippen economische en sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan fietsparkeren is echter wel belangrijk voor afbakening van het onderzoek. Deze operationalisatie is belangrijk, omdat dit voor het uitvoeren van mijn onderzoek een daadwerkelijk meetbaar concept moet worden.

Om naar een mogelijk verband te zoeken tussen de verschillende waarden die mensen hechten aan fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem, kan de klantwensenpiramide worden gebruikt. Deze 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). Hier zal verder in het theoretisch kader nog dieper op in gegaan worden.

2.1.1 Economische waarden

‘De economische waarde van de fiets kan vele vormen aannemen. Neem de New Yorkse manager die kostbare reistijd wint door met zijn fiets door het drukke stadverkeer te rijden. Of de kleine boer die dankzij zijn fiets zijn koopwaar naar de markt van Dar es Salaam kan brengen. Denk aan de hartpatiënt in Amsterdam die zijn duur verworven gezondheid onderhoudt dankzij de fiets. Of neem een stadsbestuur in Latijns-Amerika dat maatregelen zoekt tegen de luchtverontreiniging; de fiets zou een uitstekend alternatief kunnen zijn voor het vervuilende autoverkeer. Hoe we het ook bekijken, fietsgebruik heeft een economische waarde’ (Hermans et al., 2000). Dit citaat uit een onderzoek over de kosten en baten van de fiets laat zien hoe belangrijk de fiets is voor de economie. Toenemend fietsverkeer kan leiden tot betere bereikbaarheid in steden en congestie tegengaan. Het vergroot ook de leefbaarheid van steden en centra, die weer een positief effect heeft op bestedingen en het vestigingsklimaat. De fiets draagt bij aan de vergroting van de verkeersveiligheid en het vergroot de mobiliteit van gebruikers, beperkt eventueel de reistijd en reduceert de reiskosten (Hermans et al., 2000).

Doordat de fiets in verhouding tot andere vervoerswijzen weinig ruimte inneemt en ‘schoon’ is, draagt het fietsgebruik in hoge mate bij aan een aantrekkelijke stad.

Door de spectaculaire groei van het fietsgebruik in de afgelopen twintig jaar is het gebrek aan fietsparkeerruimte op zeer drukke plekken echter nijpend geworden. De resulterende ‘verkeerd’ geparkeerde fiets wordt steeds meer en vaker een probleem, als vervuiler van de openbare ruimte. Fietsparkeren wordt – vooral bij stations – steeds meer ondergronds opgelost (Hermans e.a., 2000). Bij de treinstations is er vaak een tekort aan fietsparkeervoorzieningen. Bij stations zorgt dit ervoor dat fietsers lang moeten zoeken naar een plek om hun fiets te stallen. Vanuit de fietser bekeken is een stalling ook niet altijd de ideale parkeerplek. Een gemiddelde fietser wil dat parkeren in een stalling vooral tijdswinst oplevert ten opzichte van bijvoorbeeld met het openbaar vervoer naar het station. Dit blijkt nog belangrijker dan de veiligheid die een stalling biedt. Een inpandige stalling in de binnenstad zal voor de grootste groep gebruikers geen verkorting van de reistijd opleveren. Om de kosten per fietsparkeerplek zo laag mogelijk te houden, is namelijk de capaciteit van een inpandige stalling bij voorkeur groter dan tweeduizend fietsparkeerplekken. Hoe groter de stalling, hoe groter de afstand tussen de stalling en de verschillende bestemmingen, wat leidt tot minder animo bij fietsers om gebruik te maken van de stalling (Drijver, 2013). Hier moet dus een goede balans voor gevonden zien te worden.

2.1.2 Sociaal-culturele waarden

De fiets is sinds het eerste decennium van deze eeuw bezig aan een opmars. Waar vanaf de jaren '50 de auto zeer populair werd en men de fiets een beetje uit beeld drukte is dit nu weer heel anders. De fiets zorgt bijvoorbeeld voor lichaamsbeweging en dat is weer goed voor de gezondheid. Men kan met de fiets ook op veel meer plekken komen dan dat men er met de auto zou kunnen komen. Hierdoor worden unieke eigenschappen van de streek veel beter zichtbaar dan wanneer men met de auto hetzelfde parcours zou afleggen.

Een sociale waarde van de fiets zit ook in het gebruik. Fietsen die langer dan een dag stil staan, nemen kostbare openbare ruimte in. Gemeenten nemen maatregelen om langparkeren terug te dringen, om te voorkomen dat de parkeervoorzieningen op de drukste plekken onnodig lang worden bezet.

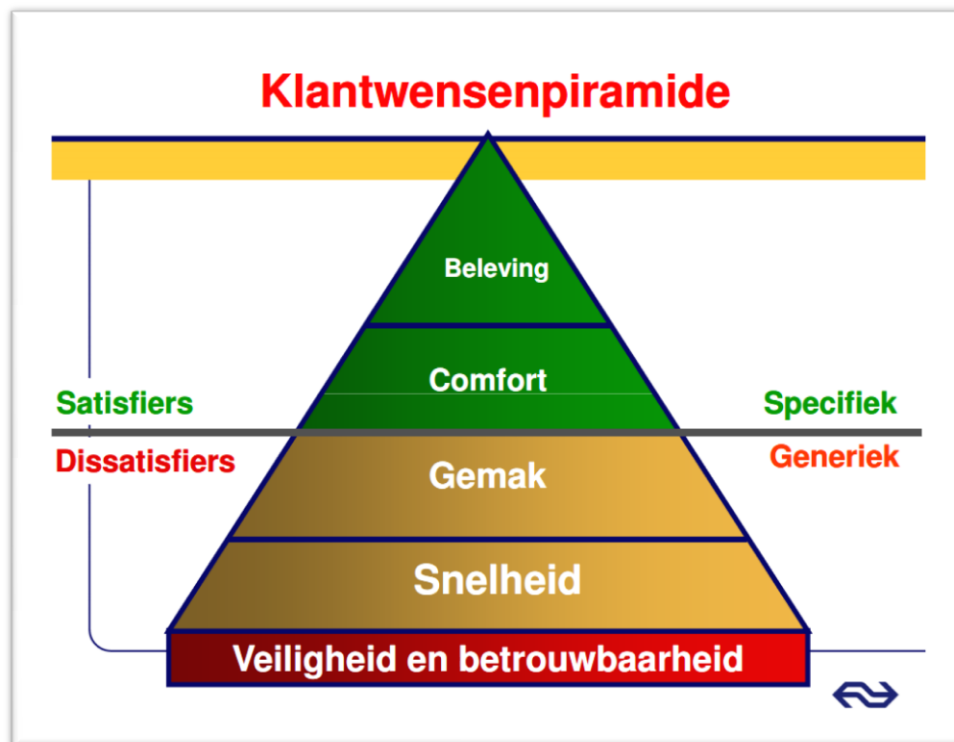
Het Fietspuntconcept bijvoorbeeld, een concept gecreëerd door de gemeente Amsterdam, geeft daarvoor goede sturingsmogelijkheden. Fietsers worden niet beperkt in hun parkeermogelijkheden, maar zullen voor het lang parkeren op de beste plekken (inpandige bewaakte stallingen) een eigen bijdrage moeten leveren, of kunnen hun fiets gratis iets verder weg parkeren. Het Fietspunt werkt alleen als de fietsvoorziening goed af te sluiten is. Momenteel zijn de kosten van een Fietspuntconcept echter nog hoog, omdat het betaalproces nog volledig met de hand plaatsvindt en dus inzet van personeel vereist. Bij inpandige en ondergrondse stallingen ligt het Fietspuntconcept het meest voor de hand, omdat er personeel nodig is om de sociale veiligheid te

waarborgen. Dit personeel kan ook ingezet worden voor het betaalproces, zodat de meerkosten beperkt blijven. Bij fietsenrekken in de openbare ruimte is geen toezicht nodig.

Voor fietsvoorzieningen in de openbare ruimte, waar geen toezicht aanwezig is, is het Fietspunt niet de meest kostenefficiënte vorm om langparkeren in te perken. In die situaties is parkeerdurbeperking een geschikt alternatief. Fietzers mogen dan gratis parkeren tot maximaal 7 of 14 dagen, afhankelijk van de locatie. Strikte handhaving is nodig om de parkeerdurbeperking af te dwingen. Deze handhaving is ook kostbaar, maar makkelijker toepasbaar bij kleinere en verspreid liggende fietsparkeervoorzieningen in de openbare ruimte.

2.1.3 Klantwaarde

Om naar een mogelijk verband te zoeken tussen de verschillende waarden die mensen hechten aan fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem, kan de klantwensenpiramide worden gebruikt.



Figuur 2: Klantwensenpiramide openbaar vervoer (van Hagen, 2011)

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 (Figuur 3, volgende pagina) (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

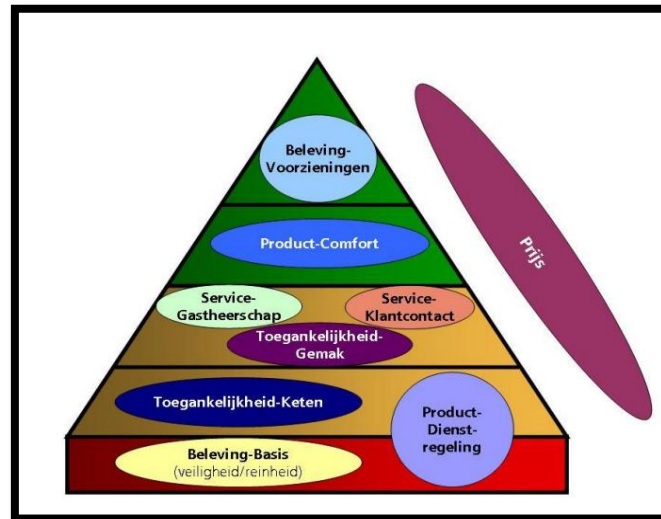
gebruikers heeft de NS een soortgelijke piramide opgesteld. Uit het onderzoek kwam naar voren dat



Figuur 3: Behoeftenpiramide van Maslow, (1943)

veiligheid en betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort en beleving de belangrijkste wensen van reizigers zijn. Veiligheid en betrouwbaarheid staan onderaan in de piramide, dit betekent dat wanneer 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. Hoe makkelijker een reiziger kan overstappen en niet zelf hoeft na te denken, hoe aantrekkelijker de vervoerwijze is. 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. Deze komen in beeld als aan de twee vorige aspecten voldaan is. Satisfiers zijn bijvoorbeeld een mooi vormgegeven station of fietsenstalling of het kunnen kopen van eten en drinken bij het station. De aspecten comfort en beleving verschillen vaak, zowel qua doelgroep als locatie. Klantenwensen verschillen dan ook per individu en het ene station hoeft volgens de klant niet zo luxe te zijn als het ander.

In 2007 heeft de NS een grootschalig klantwensenonderzoek laten uitvoeren. Uiteindelijk hebben ruim 4400 klanten van de NS een vragenlijst ingevuld over de klanttevredenheid van de Spoorwegen. Er waren 53 aspecten van klanttevredenheid terug te vinden in het onderzoek die onderverdeeld waren in vijf verschillende clusters namelijk product, service, beleving, toegankelijkheid en prijs. Uit deze clusters ontstonden door middel van een factoranalyse negen factoren. Deze negen factoren bleken goed te passen binnen de klantwensenpiramide. Elke laag uit de piramide blijkt ook volgens het onderzoek te vullen. Daarmee bevestigde het klantwensenonderzoek de klantwensenpiramide.



Figuur 4: Klantwensenpiramide ingevuld met factoren klantwensenonderzoek (de Bruyn & de Vries, 2009)

Alleen de factor Product-dienstregeling gaat over meerdere lagen van de klantenwenspiramide heen. Dit komt omdat Product-Dienstregeling bestaat uit punctualiteit (in de piramide in de onderste laag als betrouwbaarheid) en dienstregelingskenmerken (in de piramide in de één na onderste laag als snelheid). De factor prijs ligt buiten de piramide, want prijs is in feite geen klantwens. Prijs vertegenwoordigt de waarde die men overheeft voor de klantwens (de Bruyn & de Vries, 2009).

Met de klantwensenpiramide en het onderzoek dat daarmee gepaard ging, ontstaat een beeld waarmee ervaringen van gebruikers verklaard kunnen worden. Deze klantpiramide kan niet alleen door de NS gebruikt worden voor klanttevredenheid, maar ook voor dit onderzoek, namelijk om de waarden van fietsenstallinggebruikers te toetsen. De klantwensenpiramide kan dan worden gebruikt voor het verder bestuderen en specificeren van het fietsenstallingprobleem en wat de waarden van fietsenstallinggebruikers zijn met betrekking tot de stallingen. De vijf wensen uit de klantwensenpiramide, namelijk veiligheid/betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort en beleving, en de factor prijs zullen meegenomen worden in dit onderzoek.

Klantwaarde
Veiligheid/betrouwbaarheid
Gemak
Comfort
Beleving
Snelheid
Prijs

Tabel 1: Aspecten van de klantwaarde in het onderzoek

De Klantwensenpiramide is een theorie die voorkomt uit een onderzoek naar treinreizigers. De theorie gaat dus uit van een station als locatie. Toch is de klantwaardetheorie goed te gebruiken bij het onderzoek naar de waarden van fietsenstallinggebruikers met betrekking tot de stallingen omdat men net als bij de trein een dienst gebruikt. Ook zijn de mensen die de dienst gebruiken de klanten. De fietsenstallinggebruikers zijn klanten van de fietsenstallingen en de treinreizigers zijn klanten van de trein. De aspecten veiligheid en betrouwbaarheid, gemak, comfort, beleving en snelheid lijken over het algemeen goed toepasbaar op de fietsenstallingen, echter zal er bij sommige aspecten wel een verschil zijn met de klantwaarde van de trein. Zo is er bijvoorbeeld bij het gebruik van de fietsenstallingen geen wachttijd op het openbaar vervoer. Hierdoor hebben comfort en beleving mogelijk een minder grote invloed dan bij het reizen met de trein. Daarom zal in de volgende paragraaf de klantwaarde verder gespecificeerd worden voor de waarden van fietsenstallinggebruikers met betrekking tot fietsenstallingen bij het station.

2.2 Fietsenstallingen en klantwaarde

Om de klantwaarde verder te operationaliseren is per aspect aangegeven wat er in dit onderzoek onder wordt verstaan. Om dit te doen is gebruik gemaakt van literatuur over fietsgebruik, stallinggebruik, literatuur over fietsenstallingen en andere bronnen die hierop toepasbaar waren.

Omdat er nog weinig tot geen onderzoek is verricht naar de waarden van fietsenstallinggebruikers, is aan de hand van deze literatuur geprobeerd een beeld te schetsen van de verschillende aspecten van de klantwensenpiramide in relatie tot fietsenstallingen bij het station. Daarnaast zijn er nog enkele kanttekeningen gemaakt over de theorie, om de theorie in perspectief te plaatsen en aan te vullen.

2.2.1 Klantwaarde fietsenstallingen geoperationaliseerd

Voor de fietsenstallingen zal de klantwaarde per aspect worden beschreven. Hierbij zal ook aangegeven worden of deze betrekking heeft op een sociaal-culturele waarde of een economische waarde.

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). Bij de fietsenstallingen speelt vooral subjectieve veiligheid een belangrijke rol. De fietsenstallinggebruikers zullen een onveiliger gevoel krijgen wanneer de fietsenstalling leeg en verlaten is. Hierdoor zullen de gebruikers minder snel gebruikmaken van de stallingen. Wanneer er

camera's worden opgehangen blijkt het dat de subjectieve veiligheid wel verbeterd. Mensen voelen zich door de opgehangen camera's veiliger. Echter de objectieve veiligheid verbetert niet. Er vinden nog steeds net zoveel incidenten plaats als voordat de camera's opgehangen werden (College B&W Zoetermeer, 2010, p.3).

Betrouwbaarheid

In een fietsenstalling is de betrouwbaarheid van de stallingen erg belangrijk. Zo zijn er bewaakte stallingen en onbewaakte stallingen bij de stations. Kunnen de gebruikers van de bewaakte stallingen er vanuit gaan dat hun fiets goed bewaakt wordt en dat het personeel er niet zelf vandoor gaat met de fietsen? Bij bewaakte stallingen kan het ook geautomatiseerd zijn. Een voorbeeld is de stalling onder het station in Apeldoorn. Met een pasje kun je toegang krijgen en gaan de poortjes open. Is deze techniek wel betrouwbaar en is dit niet gemakkelijk te omzeilen voor kwaadwillende mensen? Misschien wel de belangrijkste factor voor betrouwbaarheid is de beschikbaarheid van de stallingen. Wanneer er geen stallingen beschikbaar zijn, zullen mensen er niet zo snel meer komen en voor andere alternatieven kiezen, zoals het ergens anders plaatsen van de fiets, of met een ander vervoermiddel naar het station komen om zo de stallingen te omzeilen. De fiets als vervoermiddel is echter wel een stuk betrouwbaarder dan andere vervoermiddelen zoals de auto of het openbaar vervoer. Het openbaar vervoer rijdt niet altijd op tijd en de met de auto kun je vaak, vooral met de spits, in de file staan. 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 gebruikersonderzoeken voor fietsenstallingen blijkt dat snelheid één van de belangrijkere factoren is of men voor de fietsenstalling kiest. In een onderzoek naar het stallingsgebruik van de fietsenstalling van station Nijmegen-Lent bleek dat veel gebruikers het belangrijk vinden dat de overstap tussen fiets/auto en de trein zo kort mogelijk moest zijn. Wanneer het te lang duurde, willen mensen niet graag parkeren bij het station. Fietsenstallinggebruikers vinden dat het stallen van hun fiets dus niet te lang mag duren. Er moeten daarom genoeg plekken zijn waar de fiets gemakkelijk in te zetten is. De snelheid wordt mede bepaald door de ligging van fietsenstalling. De locatie moet het liefst op een optimale plek liggen tussen herkomst en bestemming zodat de fietsenstallinggebruiker 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 fiets naar de trein van belang. Er zit immers tijd tussen de overstap van de fiets naar de trein en de fiets die in de stalling moet worden gezet. 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 vervoermiddel (van de Vrugt & Bos, 2006).

Gemak

Bij het aspect gemak is het belangrijk voor een fietsenstalling dat het eenvoudig is om over te stappen tussen de fiets en de trein. Een reiziger moet zo weinig mogelijk hoeven na te denken en het systeem om een fiets te stallen moet dan ook zo eenvoudig mogelijk zijn. Gebruikersonderzoek over fietsenstallingen bij station Delft bevestigt het belang van dit aspect, het systeem moet snel werken en gemakkelijk te begrijpen zijn. Van de gebruikers van de fietsenstalling is 45% ontevreden over de geautomatiseerde stallingen, waarschijnlijk door de extra handelingen die moeten worden verricht, er moet namelijk een pasje voor een scanner gehouden worden en daarna moet gewacht worden totdat de poortjes opengaan (van der Linden & Kamminga, 2011, p. 4).

Comfort en beleving

Comfort bij de fietsenstallingen wordt niet zo hoog gewaardeerd. Comfort is niet echt een factor waar fietsenstallinggebruikers rekening mee houden. Het enige wat ook in een gebruikersonderzoek naar voren kwam is dat er gemakkelijk in en uit moet kunnen worden gereden. Ook vind men het belangrijk dat de traptreden, wanneer de stalling een verdieping lager zit, niet te ver uit elkaar zitten zodat men er gemakkelijk op en af kan lopen. Als laatste dienen de fietsen niet te dicht tegenover elkaar te staan zodat er nog wel ruimte overblijft voor gebruikers om elkaar te kruisen (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2006, p. 150).

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.

Prijs

De prijs bij de fietsenstallingen speelt voor veel fietsenstallinggebruikers een grote rol. Voor fietsenstallingen die bewaakt worden door personeel en/of geautomatiseerde stallingen bij stations moet veelal worden betaald. Men kan daarvoor een dagkaartje halen of er een maand- of jaarkaart voor aanschaffen. Veel fietsenstallinggebruikers vinden het niet waard om zoveel geld aan zijn of haar fiets uit te geven en parkeren hun fiets in de onbewaakte fietsenstallingen die altijd gratis zijn. Er zijn ook een aantal gratis bewaakte fietsenstallingen. Deze worden dan vaak gesubsidieerd door de gemeente of door de provincie. Het betaald parkeren is in verhouding wel een stuk goedkoper dan wanneer de fiets gestolen wordt. Dit geldt dan wel voor gebruikers met de wat duurdere fietsen.

2.2.2 Fietsenstallingen & klantwaarde variabelen

De klantwaarde is niet altijd voor iedereen gelijk. De waarde die mensen aan hun fiets hechten en de tijdswinst die zij hebben met fietsen stallen in vergelijking om met de auto naar het station te gaan. Aan de hand van literatuuronderzoek is geprobeerd om de belangrijkste klantwaarde variabelen in kaart te brengen en deze ook een economische of sociaal-culturele waarde mee te geven.

Type fietsenstalling

Er wordt in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen twee typen fietsenstallingen, de bewaakte en de onbewaakte fietsenstallingen. Bewaakt houdt in dat het bemand wordt door personeel en/of camerabewaking. Ook kan een bewaakte fietsenstalling door geautomatiseerde poorten worden bewaakt. Een onbewaakte fietsenstalling is overal open en deel van de openbare ruimte. Iedereen kan hier in- en uitgaan. Maar deze fietsenstallingen zijn wel vaak gratis. Hierdoor kan men een waarde hebben over het type fietsenstalling. Onbewaakte fietsenstallingen zijn vaak onveilig, onbewaakte fietsenstallingen staan ook vaak voller met fietsen dan bewaakte fietsenstallingen (gemeente Amsterdam, 2003)

Stallingsbeschikbaarheid

De klantwaarde kan beïnvloed worden door de stallingsbeschikbaarheid. Als de stallingen vol staan, dan hebben fietsenstallinggebruikers vaak al het idee om dan ergens anders te parkeren. Als fietsenstallingen altijd vol staan, dan hebben gebruikers zelfs de neiging om niet meer met de fiets naar het station te komen en voor alternatieve vervoersmiddelen te kiezen. Uit een kwantitatief onderzoek, uitgevoerd door Fietsberaad in 2008, blijkt dat de verhouding tussen de bezetting van een gratis fietsenstalling en de bezetting van een betaalde fietsenstalling (bewaakte stalling) bijzonder onevenwichtig is. Op piekmomenten is er een gemiddelde leegstand van 42 procent in de betaalde fietsenstallingen. De hoofdredenen voor het niet gebruiken van betaalde fietsenstallingen (bewaakt) zijn de prijs (75%) en de extra tijd die de fietsparkeerders kwijt zijn vanwege het wegzetten in een betaalde fietsenstalling (62%) of vanwege het betalen (51%) (Fietsberaad, 2008).

Zoektijd

De tijd die mensen kwijt zijn aan het zoeken van een plek om de fiets te parkeren is ook een belangrijke klantwaarde. Gebruikers willen de fiets snel kunnen stallen zodat ze de trein of bus snel kunnen halen. Als dit te veel tijd kost dan lopen ze kans de trein of bus te missen. Fietsenstallinggebruikers op het station willen daarom zo snel mogelijk hun fiets hebben gestald. Bij onbewaakte fietsenstallingen is dit een stuk moeilijker. Omdat onbewaakte (veelal gratis) fietsenstallingen voller staan dan de bewaakte fietsenstallingen, hebben mensen de neiging om dan maar niet met de fiets te komen, tenzij ze eerder van huis weggaan, of naar de bewaakte en betaalde fietsenstalling (van Boggelen, 2008). Dit is een economische waarde voor fietsparkeren.

Tijdwinst

Deze economische waarde voor fietsparkeren houdt in dat fietsenstallinggebruikers meer tijdwinst behalen met het fietsen naar het station en het stallen van de fiets dan wanneer ze met het openbaar vervoer of de auto naar het station gaat. Gebruikers van de fietsenstallingen parkeren hun fiets alleen als dit niet te veel tijd kost en minder tijd kost dan wanneer ze met het openbaar vervoer naar het station zouden gaan (van Boggelen, 2008).

Fietswaarde

Mensen hechten allemaal een waarde aan hun fiets. Sommige mensen hebben een gloednieuwe fiets, maar zetten hem overal neer waar deze bijvoorbeeld zo gestolen kan worden. En andere mensen hebben een wrak waar nog net op gefietst kan worden maar deze wordt wel goed vastgemaakt met sloten zodat het voor dieven moeilijker wordt om hem mee te nemen. Dit zijn natuurlijk twee extremen, maar de waarde van de fiets speelt zeker een rol in het kiezen van de fietsenstalling. Gebruikers van de onbewaakte stallingen hechten vaker een mindere waarde aan hun fiets dan gebruikers van de bewaakte stallingen. Dit blijkt uit een stallingsonderzoek van de Gemeente Amsterdam in 2009. Hierin wordt vermeld dat ruim 80% van de fietsenstallinggebruikers van de bewaakte stallingen ook veel waarde hechten aan hun fiets. Bij de onbewaakte stallingen is dit rond de 60%. Dit komt omdat sommige fietsenstallinggebruikers wel veel waarde aan hun fiets hechten, maar niet het geld hebben of ervoor over hebben om te betalen voor de bewaakte stallingen (Gemeente Amsterdam, 2009). In dit onderzoek is fietswaarde een economische waarde.

Veiligheid

Het veiligheidsgevoel van de fietsenstallinggebruikers is een belangrijke waarde voor de gebruikers. Zoals in de vorige paragraaf vermeldt speelt bij de fietsenstallingen vooral subjectieve veiligheid een belangrijke rol. De fietsenstallinggebruikers zullen een onveilig gevoel krijgen wanneer de fietsenstalling leeg en verlaten is. Hierdoor zullen de gebruikers minder snel gebruikmaken van de stallingen. Een onderzoek in Helmond toonde aan dat veel Helmondse fietsenstallinggebruikers zich niet veilig voelden bij het station. De gemeente Helmond antwoordde daarop dat de basis van het vergroten van het veiligheidsgevoel rond het station ligt in de sociaal-maatschappelijke aanpak en niet alleen in meer toezicht. Onder andere cameratoezicht, meer verlichting en efficiëntere inzet van stadswacht en politie en voorlichtingsprogramma's op scholen en dergelijke moeten ervoor zorgen dat het veiligheidsgevoel beter wordt (Helder Helmond, n.d.).

Betaald stallen

Mensen willen liever niet betalen voor het stallen van hun fiets. Dit zit in het karakter van de Nederlander om liever nergens voor te betalen. Helaas zijn de fietsenstallingen rond stations op dure gemeentegrond gebouwd en moet er toch iets van geld binnenkomen om de stallingen goed te

exploiteren. In een interview uit 2009 met Herman Gelissen, destijds de directeur van NS Fiets, blijkt hetzelfde. Hij zegt dat gratis stallen veel geld en ruimte kost. Gemeenten kunnen besluiten om fietsers voor het gebruik van die schaarse ruimte geld te vragen. Een gemeente kan ervoor kiezen om mensen na de tweede dag te laten betalen of om 30 cent per dag te vragen. Dat vraagt capaciteit. Met betaald parkeren kan men met stallingen volstaan die 20 of 30 procent kleiner zijn. Dat scheelt miljoenen. Als je zoiets wilt invoeren, moet je beginnen met een gratis bewaakte stalling. En als die vol is, kan men overschakelen naar een regime van geheel of gedeeltelijke betaling. Zo kan men de schaarse ruimte efficiënt benutten. En met de inkomsten kan men de fietser een hoogwaardige stalling bieden (Slutter, 2012).

In 2011 heeft het betaald stallen zelfs op de politieke agenda gestaan. Minister Schultz van Haegen van Infrastructuur en Milieu wilde af van het gratis parkeren, maar een Kamermeerderheid wil toch dat dit mogelijk blijft om je fiets gratis te stallen op het station. Volgens de minister was het huidige stallingsysteem niet houdbaar vanwege de enorme vraag naar gratis stallingplekken. De gemeente Amsterdam ziet ook niets in het plan. Zij zeggen dat men zo het probleem even verderop verplaatst en niet oplost (van der Wel, 2011).

Locatie stalling

Deze sociaal-culturele waarde is een belangrijke waarde voor fietsenstallinggebruikers. De stallingen moeten optimaal geplaatst worden zodat gebruikers de overstap van fiets naar trein of bus snel en gemakkelijk kunnen maken. Als de stalling te ver van de overstapbestemming af ligt, vinden mensen het niet fijn om daar te stallen en zullen ze alternatieven zoeken. Zijn er geen alternatieve stallingen dichterbij, of zijn de alternatieve stallingen vol, dan nemen mensen sneller de auto naar de bestemming (van Boggelen, 2008).

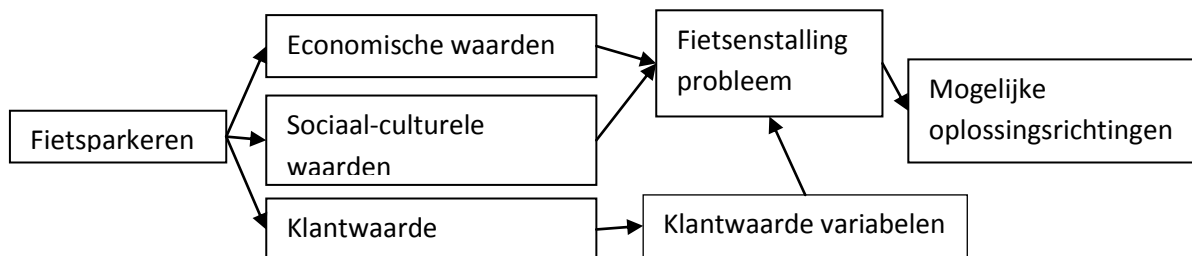
<i>Veiligheid</i>	Veiligheidsgevoel fietsenstallinggebruikers
<i>Betrouwbaarheid</i>	Betrouwbaarheid bewaakte stallingen en personeel bewaakte stallingen Betrouwbaarheid automatisch systeem Beschikbaarheid stallingen Betrouwbaarheid fiets
<i>Snelheid</i>	Snelheid overstap fiets – trein/bus Snelheid in vergelijking met alternatieven
<i>Gemak</i>	Eenvoudig te gebruiken stallingsysteem Gemak geautomatiseerd systeem
<i>Comfort & Beleving</i>	Comfort fietsenstalling Aanwezigheid voorzieningen Fietsen goed voor gezondheid
<i>Prijs</i>	Betaald stallen Gratis stallen

<i>Klantwaarde variabelen</i>	Type fietsenstalling Stallingbeschikbaarheid Zoektijd Tijdswinst Fietswaarde Veiligheid Betaald stallen Locatie stalling
-------------------------------	---

Tabel 2: Overzicht klantwaarde, vertaald naar fietsenstallingen

2.3 Conceptueel model

Wanneer het voorgaande schematisch weergegeven wordt, leidt dit tot het volgende conceptueel model:



Figuur 5: Conceptueel model

In dit onderzoek zal dus achtereenvolgens bekeken worden op welke manier de economische en sociaal-culturele waarden die fietsenstallingsgebruikers hechten aan het fietsparkeren het fietsenstallingprobleem beïnvloedt. Ook wordt door middel van de klantwaarde theorie met behulp van klantwaarde variabelen gekeken naar het fietsenstallingprobleem. Daarna kan gekeken worden naar mogelijke oplossingsrichtingen voor het fietsenstallingprobleem.

3. Methodologie

3.1 Onderzoeksstrategie

Tijd en mogelijkheden zijn voor de uitvoering van dit onderzoek vrij beperkt. Daarnaast is het onderzoeksveld waarin ik mij zal begeven, namelijk dat van het fietsenstallingprobleem in combinatie met waarden die fietsenstallinggebruikers hechten aan fietsparkeren, nog een niet onderzocht gebied in de wetenschap. Dit blijkt ook uit de doelstelling van het onderzoek en de bijbehorende hoofdvraag:

Het doel van het onderzoek is het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van een mogelijke oplossing van het Nederlandse fietsenstallingprobleem door te kijken naar de economische en sociaal-culturele waarden die fietsenstallinggebruikers hechten aan het fietsparkeren in Apeldoorn en Nijmegen, waarbij de hoofdvraag luidt: In hoeverre is het fietsenstallingprobleem in de steden Apeldoorn en Nijmegen te koppelen aan de economische en sociaal-culturele waarden die fietsenstallinggebruikers hechten aan het fietsparkeren?

Dit alles leidt ertoe, dat ik de keuze maak voor een onderzoek waarbij diepgang centraal staat in plaats van breedte. Er wordt gekozen voor een kleinschalige aanpak waarbij slechts twee cases geanalyseerd zullen worden, namelijk de case Apeldoorn en de case Nijmegen, wat weliswaar zal leiden tot minder generaliseerbare kennis, maar wat nauwkeurigheid van de analyses ten goede zal komen. Dit leidt er ook toe, dat ik onderzoek in het veld zal verrichten. Dit onderzoek zal empirisch van aard zijn. Doordat er nog geen onderzoek is gedaan naar het verband tussen het fietsenstallingprobleem en waarden die fietsenstallinggebruikers aan fietsparkeren hechten, is er nog geen datamateriaal beschikbaar. Ik zal dus zelf het veld in gaan om data te verzamelen. Ik zal hierbij kiezen voor een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve methoden. Door middel van een kwantitatieve analyse van gegevens hoop ik meer inzicht te krijgen in de verschillende waarden van fietsenstallinggebruikers over fietsparkeren en deze op een betrouwbare manier met elkaar te kunnen vergelijken door middel van een representatieve steekproef onder fietsenstallinggebruikers. Door een kwalitatieve benadering hoop ik een zo waarschijnlijk en compleet mogelijk beeld te krijgen en te geven van de veronderstelde invloed van de verschillende waarden met betrekking tot het fietsenstallingprobleem in Nederland en hoop ik dit beeld aan te vullen en waar nodig te verdiepen.

Deze overwegingen leiden ertoe dat ik de keuze maak voor een vergelijkende casestudy als onderzoeksstrategie. Zoals duidelijk wordt uit de doelstelling, wil ik twee plaatsen bestuderen, namelijk Apeldoorn en Nijmegen. Ik zal de vergelijkende casestudy op een hiërarchische manier uitvoeren. Dit wil zeggen dat de plaatsen eerst afzonderlijk van elkaar bestudeerd worden, maar wel

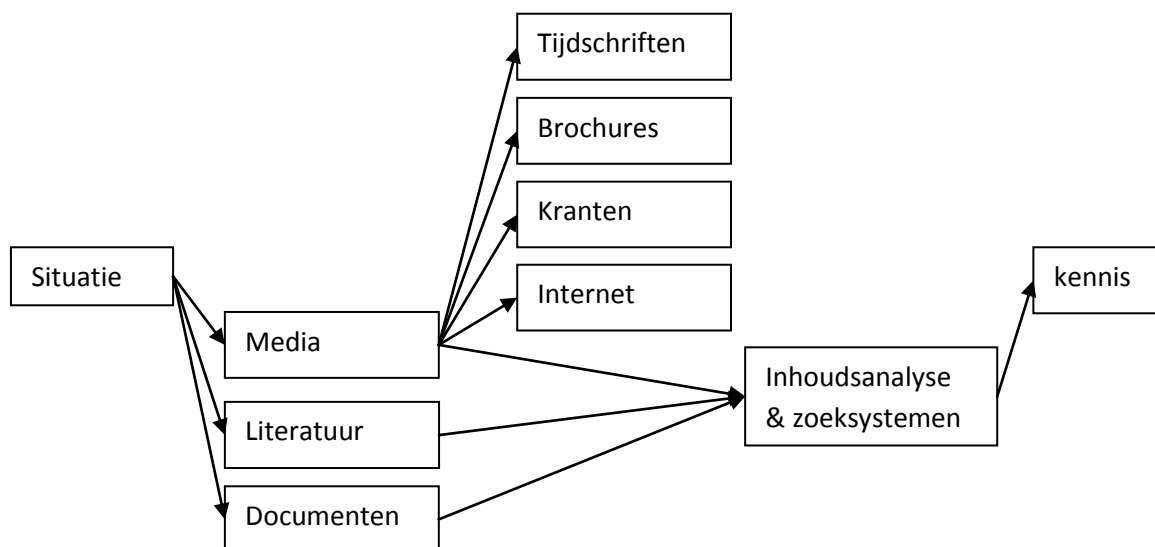
op exact dezelfde wijze. Daarna zullen de resultaten van deze analyses pas met elkaar vergeleken worden.

3.2 Onderzoeksmateriaal

Mijn onderzoek zal gaan over het verband tussen het fietsenstallingprobleem en waarden die mensen aan fietsparkeren hechten, waarbij ik de economische en sociaal-culturele waarden in twee verschillende plaatsen in Nederland zal gaan onderzoeken. Dit betekent dus dat mijn onderzoeksobject in beide gevallen een situatie is; namelijk de waarden die mensen hechten aan fietsparkeren en wat dit voor het fietsenstallingprobleem doet.

In de beginfase is literatuurstudie de meest belangrijke vorm van het verzamelen van informatie. Kernbegrippen worden in deze fase gedefinieerd, geoperationaliseerd en ingebed in de literatuur. De bronnen worden ontsloten door zoeksystemen en inhoudsanalyse. Er zal gezocht worden naar informatie binnen het aangegeven theoretisch kader. In dit geval dus binnen aspecten die te maken hebben met het fietsparkeren en de economische en sociaal-culturele waarden die fietsenstallinggebruikers hieraan hechten en de klantwaarde theorie zal helpen om deze waarden goed toe te passen. Tijdens het literatuuronderzoek zullen documenten, media en literatuur worden verzameld om tot de uiteindelijk benodigde kennis, namelijk mogelijke oplossingsrichtingen betreffende het fietsenstallingprobleem, te komen. In deze fase zal er nog geen nieuwe data worden verzameld.

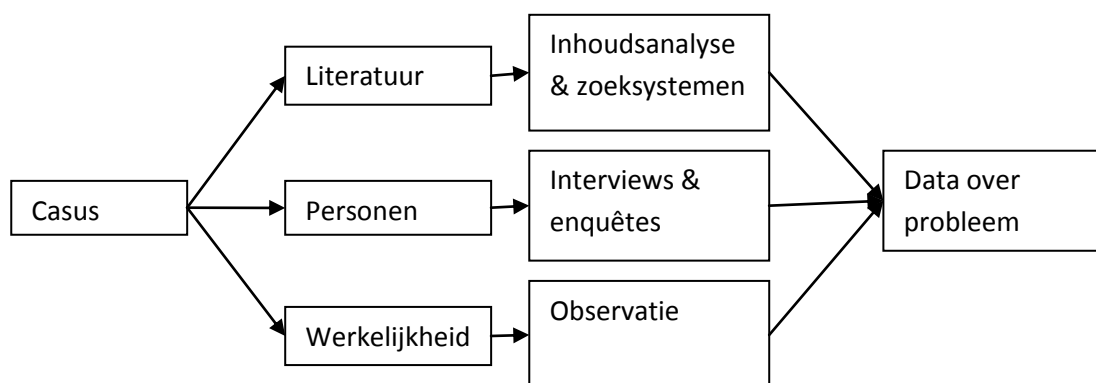
Onderstaande figuur laat schematisch zien hoe de eerste fase van het onderzoek eruit zal komen te zien.



Figuur 6: De eerste fase van het onderzoek

In de tweede fase van het onderzoek (zie onderzoeksmodel, fase 2) worden de twee cases afzonderlijk van elkaar, maar op dezelfde wijze, onderzocht. Per stad zal een beschrijving volgen van de situatie met betrekking tot de verschillende (economische en sociaal-culturele) waarden, een meting van de waarden met betrekking tot fietsparkeren op de stations van Apeldoorn en Nijmegen door middel van een enquête en tot slot een confrontatie van deze gegevens.

Ook in deze fase van het onderzoek worden de ervaringen van de twee casussen onderzocht. Ten eerste zal een beschrijving van de twee casussen volgen die uiteenzetten hoe de situatie in de betreffende casus is. Daarna zullen er enquêtes gehouden worden - het precieze aantal enquêtes zal door middel van oriënterend veldonderzoek bepaald worden - onder gebruikers van de fietsenstallingen uit de casussen zodat er een duidelijk beeld ontstaat over de waarden die mensen hechten aan fietsparkeren. Daarna kunnen door middel van interviews met beleidsmedewerkers van zowel de gemeente Apeldoorn als Nijmegen – ook hier geldt dat op basis van oriënterend veldonderzoek zal worden bepaald hoeveel interviews worden gehouden - de gegevens uit de enquêtes besproken worden en daar zal een waarde aan gegeven worden. Ook zullen er een aantal diepte interviews met fietsenstallinggebruikers gedaan worden, om zo een dieper beeld te krijgen in de waarden van fietsenstallinggebruikers met betrekking tot de fietsenstallingen. Daarnaast wordt op de locaties zelf gekeken om een beeld te vormen van het probleem en de ervaringen. Onderstaande figuur laat schematisch zien hoe de tweede fase van het onderzoek eruit komt te zien.



Figuur 7: De tweede fase van het onderzoek

3.3 Enquête

De respondenten van de enquêtes zijn fietsenstallinggebruikers van de stations Apeldoorn en Nijmegen. De variabelen van de klantwaarde theorie zijn gebruikt om een enquête op te zetten. Deze variabelen hebben allemaal een economische en/of sociaal-culturele waarde en dus kan hier een enquête mee opgezet worden. Het begin van de enquête bestaat uit een aantal algemene vragen zoals leeftijd en geslacht. Daarna wordt gevraagd naar het algemene fietsenstallinggebruik. Het derde deel van de enquête bevat vragen over de economische waarden wat betreft fietsparkeren en het vierde en laatste deel bevat een aantal vragen over sociaal-culturele waarden wat betreft

fietsparkeren. De enquêtes zijn verspreid over onbewaakte en bewaakte fietsenstallingen zodat er een zo breed mogelijk beeld ontstaat over het fietsenstallingprobleem. Er is geen rekening met een bepaalde leeftijd gehouden, zolang men maar de fietsenstalling gebruikt.

Qua aantal responsies wordt er, in verband met de geringe beschikbare tijd, gericht op ongeveer 120 ingevulde enquêtes. Er wordt gericht op een ongeveer gelijke verdeling, zowel tussen Apeldoorn en Nijmegen, als tussen de bewaakte en onbewaakte fietsenstallingen.

Samenvattend bestaat de populatie van de steekproef uit fietsenstallinggebruikers van de bewaakte en onbewaakte fietsenstallingen van de stations Apeldoorn en Nijmegen. Het gaat om een aselechte steekproef waarbij er wel op gelet wordt dat er ongeveer evenveel respondenten van de verschillende plaatsen en verschillende soorten fietsenstallingen zijn.

Allereerst is er begonnen met enquêteren in de bewaakte fietsenstalling van station Apeldoorn. Deze fietsenstalling is een betaalde fietsenstalling waar men met zowel een kaartje als een abonnement toegang kan worden verkregen. Daarna is er naar de onbewaakte fietsenstalling naast het station van Apeldoorn gegaan en zijn daar ook een aantal enquêtes afgenomen. De enquêtes werden mondeling afgenomen. Het kostte heel veel moeite om aan genoeg enquêtes te komen. Mensen hadden vaak geen tijd om mij te woord te staan omdat ze of de trein of bus moesten halen, of net van de trein of bus kwamen en snel naar huis wilden. Er is op verschillende dagen en op verschillende tijden geënquêteerd, om zo een duidelijk en een betrouwbaar mogelijk beeld te krijgen.

De enquête bestaat uit een aantal vragen die betrekking hebben op de economische of sociaal-culturele waarden die mensen hebben wat betreft fietsparkeren. De klantwaarde variabelen uit het theoretische kader zijn geconverteerd naar enquêtevragen. In de volgende tabel worden de aspecten van de waarden weergegeven en met welke vragen dit correspondeert. Omdat er nog geen onderzoek is gedaan naar dit onderwerp, is er geen andere enquête om op terug te vallen en moest daarom zelf een enquête in elkaar gezet worden. Ten behoeve van de transparantie van het onderzoek, is de enquête in de bijlagen toegevoegd.

Waarden van fietsenstallinggebruikers (met behulp van klantwaarde variabelen)	Enquêtevraag
<i>Klantwaarde variabele type fietsenstalling</i>	1
Algemene fietsparkeervragen	
- Parkeerfrequentie	2
- <i>Klantwaarde variabele stallingsbeschikbaarheid</i>	3

Economische waarden	
- <i>Klantwaarde variabele zoektijd</i>	4
- Ideale locatie	5
- <i>Klantwaarde variabele tijdswinst</i>	6
- Tijdswinst boven veiligheid of andersom?	7
- <i>Klantwaarde variabele fietswaarde</i>	8
- <i>Klantwaarde variabele veiligheidsgevoel</i>	9
- Veiligheidsverbetering	10
Sociaal-culturele waarden	
- <i>Klantwaarde variabele betaald stallen</i>	12
- Veiligheid verbeterd door betaald stallen	13
- <i>Klantwaarde variabele locatie stalling</i>	14

Tabel 3: Tabel met enquêtevragen

De stellingen hebben allemaal een Likertschaal, het zijn vijf opties, vaak van weinig naar veel of van heel veilig naar heel onveilig enzovoort. De antwoordcategorieën zijn bij het analyseren vervangen door de cijfers 0 (de bovenste antwoordmogelijkheid) tot 4 (onderste antwoordmogelijkheid). Op deze manier ontstaat een ordinale schaal. Op deze manier kunnen de antwoorden het best met elkaar vergeleken worden en kan er gekeken worden of er verbanden bestaan tussen de antwoorden op de verschillende vragen. Deze verbanden worden met behulp van het programma SPSS onderzocht.

3.3 Interviews

Naast enquêtes worden er ook nog een aantal korte interviews met fietsenstallinggebruikers gehouden om zo een dieper beeld te kunnen vormen van de menselijke waarden met betrekking tot fietsparkeren. Hier zal dieper worden ingegaan op de waarden van mensen zodat niet alleen de standaard meetbare antwoorden uit de enquêtes worden gemeten maar ook de echte mening van de mensen. Deze is niet vast te stellen in een enquête omdat dit allemaal gesloten vragen zijn. De interviews zijn semigestructureerd. Tijdens de interviews zullen vragen gesteld worden met als doel antwoord te krijgen op de vraagstelling, maar tussen de 'hoofdvragen' door zal er wel ruimte gegeven worden om een andere volgorde van vragen aan te nemen. Dit heeft als voordeel dat tijdens het interview besloten kan worden wat de meest relevante vragen zijn en dit geeft meer mogelijkheden om de geïnterviewde de meest relevante onderwerpen naar voren te laten brengen. Daarnaast is bij de medewerkers van de fietsenstallingen geïnformeerd wat hun praktijkervaringen zijn.

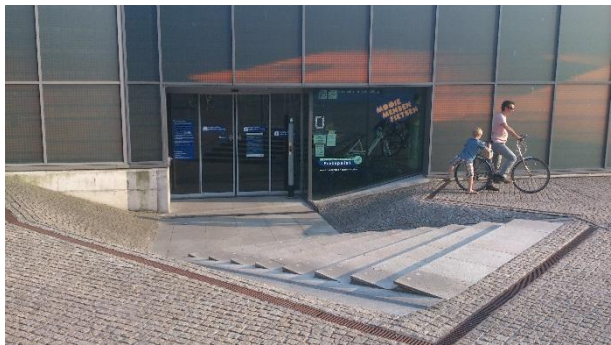
3.4 Verwerking

De enquêtes worden, zoals eerder gezegd, in het programma SPSS ingevoerd en de enquêtes worden ook met behulp van SPSS worden geanalyseerd en vanuit daaruit worden voorzichtige conclusies worden getrokken. De interviews zullen met behulp van Atlas.ti worden uitgewerkt en de uitkomsten zullen worden geanalyseerd. Vervolgens worden uit de analyse de belangrijkste punten voor de hoofdvraag gehaald en worden de interviews met elkaar vergeleken. Aan de hand van de vergelijkingen worden de interviews met de overige data verder geanalyseerd.

4. Casus Apeldoorn

De gemeente Apeldoorn (> 150.000 inwoners) rijdt vooraan in het peloton van de meest fietsvriendelijke steden in ons land. In haar fietsbeleid is het aanbieden van goede stallingsvoorzieningen al jaren gemeengoed. Al in 1998 voerde Apeldoorn als een van de eerste gemeenten gratis bewaakt stallen in. Ook heeft de gemeente Apeldoorn de laatste jaren zich vol ingezet voor de vernieuwing van het Stationsplein. Hierbij behoorde ook de uitbreiding van het aantal fietsenstallingen bij het station. De fietsenstallingen die voor de vernieuwing van het Stationsplein aanwezig waren, waren niet sufficiënt genoeg om de grote aantallen fietsen aan te kunnen. De opening van dit stationsplein vond plaats in januari 2008. Het ROC Aventus van Apeldoorn, gelegen aan de zuidzijde van het station was ook rond deze tijd nieuw gebouwd en werd in november 2007 geopend. Door een toestroom van studenten uit de regio en Apeldoorn zelf werden de fietsenstallingen te klein voor de enorme vraag.

Met de opening van het nieuwe stationsplein werd ook een nieuwe fietsenstalling gecreëerd. Deze zit onder het station (figuur 8 & 12, B) en wordt beheerd door de NS en ProRail. Deze valt niet onder de Gemeente Apeldoorn en is dus een betaalde fietsenstalling. Deze is ook gedeeltelijk geautomatiseerd, dat wil zeggen één helft van de fietsenstalling is bewaakt door middel van poortjes waar alleen door middel van een pasje of Chipknip toegang kan worden verschaft. De andere helft wordt bewaakt door personeel van de NS en daar kan een kaartje gekocht worden.



Figuur 8. De bewaakte en betaalde fietsenstalling onder het station

Bij het ROC Aventus aan de zuidzijde van het station staat nog een grote onbewaakte fietsenstalling (figuur 9 & 12, C). Deze is voor reizigers die uit het zuiden van Apeldoorn met de fiets komen. Helaas wordt deze stalling niet voor dit doel gebruikt. Veel studenten van het ROC zetten hun fiets hier neer (Dit Kan Beter, 10 juli 2011) waardoor NS-reizigers hun fiets niet kwijt kunnen en verder moeten zoeken om ergens anders een plekje te vinden wat hen weer tijdverlies oplevert.



Figuur 9. De onbewaakte overvolle fietsenstalling aan de zuidzijde van het station, bij ROC Aventus.

Als laatste bijgebouwd en in 2012 geopend is de grote, twee verdiepingen tellende onbewaakte en gratis fietsenstalling naast het station (figuur 10 & 12, A). Deze fietsenstalling zou de problematiek rond het fietsparkeren bij het station moeten oplossen en het gebied er bovenal aantrekkelijker uit moeten laten zien.



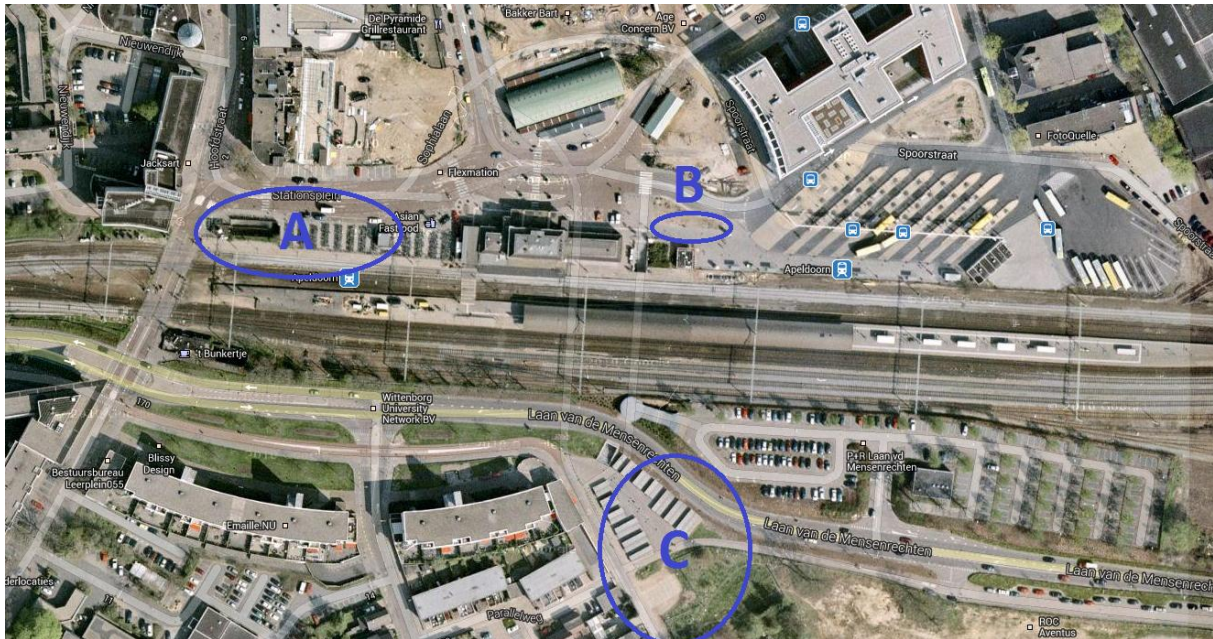
Figuur 10. De onbewaakte nieuwe fietsenstalling naast het station

Verder lag er tegenover de nieuwe fietsenstalling (A) een braakliggend stuk grond (figuur 11) waar lange tijd een noodfietsenstalling was aangelegd.

Deze zag er alleen niet aantrekkelijk uit en er werden heel veel fietsen gestolen uit deze stalling. Verder stonden er hier heel veel weesfietsen die de Gemeente Apeldoorn een grote kostenpost opleverden voor het opruimen daarvan (Gemeente Apeldoorn, 2010).



Figuur 11. De noodfietsenstalling op een braakliggend stuk grond tegenover de locatie van de nieuwe fietsenstalling.
Bron: Google Maps; Kaartdatum: 2009



Figuur 12. De locaties van de huidige fietsenstallingen bij het stationsgebied in Apeldoorn.

Bron: Google Maps; Kaartdatum: 2007

De problematiek in het stationsgebied is volgens de Gemeente Apeldoorn een stuk minder geworden sinds de opening van de nieuwe fietsenstalling in maart 2012. Oscar Martijn, Programmamanager Openbaar Vervoer en Mobiliteitsmanagement bij de Gemeente Apeldoorn had hierop het volgende te zeggen: *‘Wij zijn van mening dat we nu het probleem in Apeldoorn voor 80% hebben opgelost. We zijn van mening dat de situatie zoals die nu is, dat we het voor elkaar hebben. Het neemt niet weg dat er, zeker in de piekuren, overlast zal blijven’* (O. Martijn, persoonlijke communicatie 19 april 2013)

Echter, in De Stentor van 11 mei 2013 word nog duidelijk vermeld dat het nog steeds een chaos is op het Apeldoornse Station. De Gemeente en de Fietsersbond willen samen gaan werken om de fietschaos bij het station op te lossen. Men wil afspraken maken met ProRail, die over de stations en bijbehorende fietsenstallingen gaat. Het fenomeen weesfiets is in Apeldoorn namelijk een groot probleem. Naar schatting gemiddeld een derde van de beschikbare stallingsplaatsen wordt in beslag genomen door kapotte oude fietsen (Stentor, 11 mei 2013).

De heer Martijn vindt zelf de weesfietsen in de stallingen ook het grootste probleem. *‘Zwerffietsen, oude fietsen die niet meer worden gebruikt zouden wij als de Gemeente Apeldoorn graag weg willen halen. De wetgeving hierachter is echter heel moeilijk. Het is niet zomaar dat wij een fiets kunnen pakken en zomaar ergens anders neerzetten, dat komt in feite neer op diefstal. We mogen het in de gaten houden en we mogen de fietsen uiteindelijk in beslag nemen, maar dan nog moeten we ruim van tevoren aangeven dat we dat gaan doen.’*

De Gemeente Apeldoorn, samen met ProRail en de Fietzersbond willen betere afspraken gaan maken over het in beslag nemen van oude fietsen. 'Gelabelde' fietsen, fietsen waarvan is aangegeven dat ze in beslag worden genomen na een bepaalde tijd (zes weken), moet nu worden gehalveerd naar drie weken. Veel mensen hebben last van de weesfietsen omdat ze ruimte innemen die eigenlijk voor treinreizigers is bedoeld. Deze reizigers zetten nu door ruimtegebrek hun fiets naast de rekken met als gevolg dat de fiets 's avonds weg is, hij is dan meegenomen door de gemeentelijke toezichthouders van de organisatie Thor (Toezicht in Handhaving van de openbare Orde).

In de Stentor van 27 mei 2013 wordt vermeld dat donderdagavond 30 mei 2013 het punt op de politieke agenda wordt besproken. Het punt is aangedragen door een burger die de fietsenstalling één grote bende vindt. De heer Bots zal donderdagavond duidelijkheid bepleiten. *'Een apart vak voor brommers en scooters; een speciaal vak voor fietsen met korven en mandjes; een goede aanduiding van deze vakken'*, somt hij op. Wat Bots betreft wordt alles wat in het verkeerde vak staat, weggehaald. Dat is dan pas weer terug te krijgen na betaling van 25 euro.

28 mei



30 mei



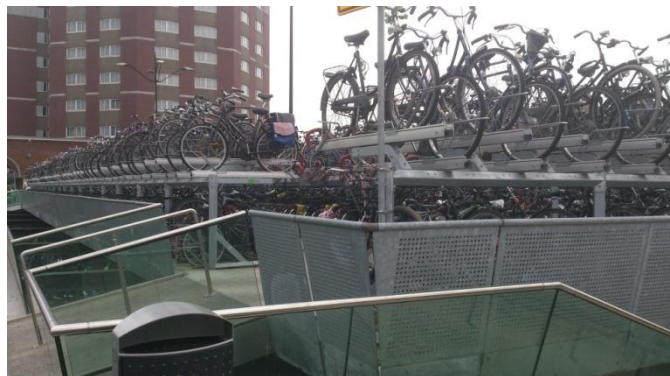
www.leefbaarapeldoorn.nl

Figuur 13: Opruimactie van de Gemeente Apeldoorn

5. Casus Nijmegen

De laatste jaren timmert Nijmegen aan de weg met een ambitieus fietsbeleid. Voor de collegeperiode 2002-2006 werd acht miljoen euro gereserveerd voor fietsvoorzieningen. Het beleid is neergelegd in een Uitvoeringsprogramma Fietsinfrastructuur 2003-2012. Een aantal van de stadsroutes en snelfietsroutes in dit programma is inmiddels volgens plan verbeterd (Fietsverkeer, 2007, p.4).

De gemeente Nijmegen heeft eind 2007 een nieuw fietsparkeerbeleid ingezet. Het uitgangspunt daarbij is dat het centrum van Nijmegen aantrekkelijk en bereikbaar moet blijven voor fietsers en voetgangers. Hoofdpunten uit het nieuwe fietsparkeerbeleid zijn het realiseren van meer fietsparkeervoorzieningen, vernieuwing van het handhavingsbeleid en een aantal aanvullende maatregelen. Het gaat daarbij om het fietsparkeren in de binnenstad en het stationsgebied (Fietsverkeer, 2007, p. 4). Het aantal fietsparkeerplekken rond het station is in 2009 4000 (excl. bewaakt). In het in 2008 gerealiseerde fietsparkeerdek zijn 2780 plaatsen beschikbaar en bij de westzijde van het spoor nog 200 plaatsen. In 2012 is er een dubbellaags parkeersysteem op de bovenste laag geplaatst (figuur 14 & 19, A) en zo is de capaciteit met 800 plaatsen gestegen naar ruim 3500 plaatsen. Onder het stationsplein (figuur 15 & 19, B) ligt een bewaakte en betaalde fietsenstalling waar voor €1,10 per dag je fiets kunt stallen. Het wordt beheerd door de NS en Prorail. Deze valt niet onder de Gemeente Nijmegen en is dus een betaalde fietsenstalling. Voor kantorencomplex Metterswane is ook al lange tijd een tijdelijke fietsenstalling (figuur 16 & 19, C).



Figuur 14: De onbewaakte dubbellaagse en twee verdiepingen tellende fietsenstalling bij het station.



Figuur 15: De ingang van de bewaakte fietsenstalling onder het stationsplein.



Figuur 16: Tijdelijke fietsenstalling voor complex Metterswane

Vanaf 13 april 2013 is er een tijdelijke onbewaakte fietsenstalling gemaakt achter het kantorencomplex Metterswane (figuur 17 & 19, E), met plaats voor ongeveer 1000 fietsen (de Gelderlander, 2013). Deze blijft bestaan tot de oplevering van het nieuwe Doornroosje in 2014. Echter is dit aantal ruim onvoldoende voor het aantal reizigers wat een plek wil. Daarom wordt er bij station Nijmegen door de gemeente Nijmegen het poppodium Doornroosje, studentenwoningen en een grote inpandige fietsenstalling gebouwd die ruimte biedt aan ruim 3500 fietsen (figuur 18 en 19, D). De stadsregio stelt 1,2 miljoen euro beschikbaar voor deze fietsenstalling. De bouw is inmiddels gestart en het project wordt naar verwachting eind 2013 opgeleverd.



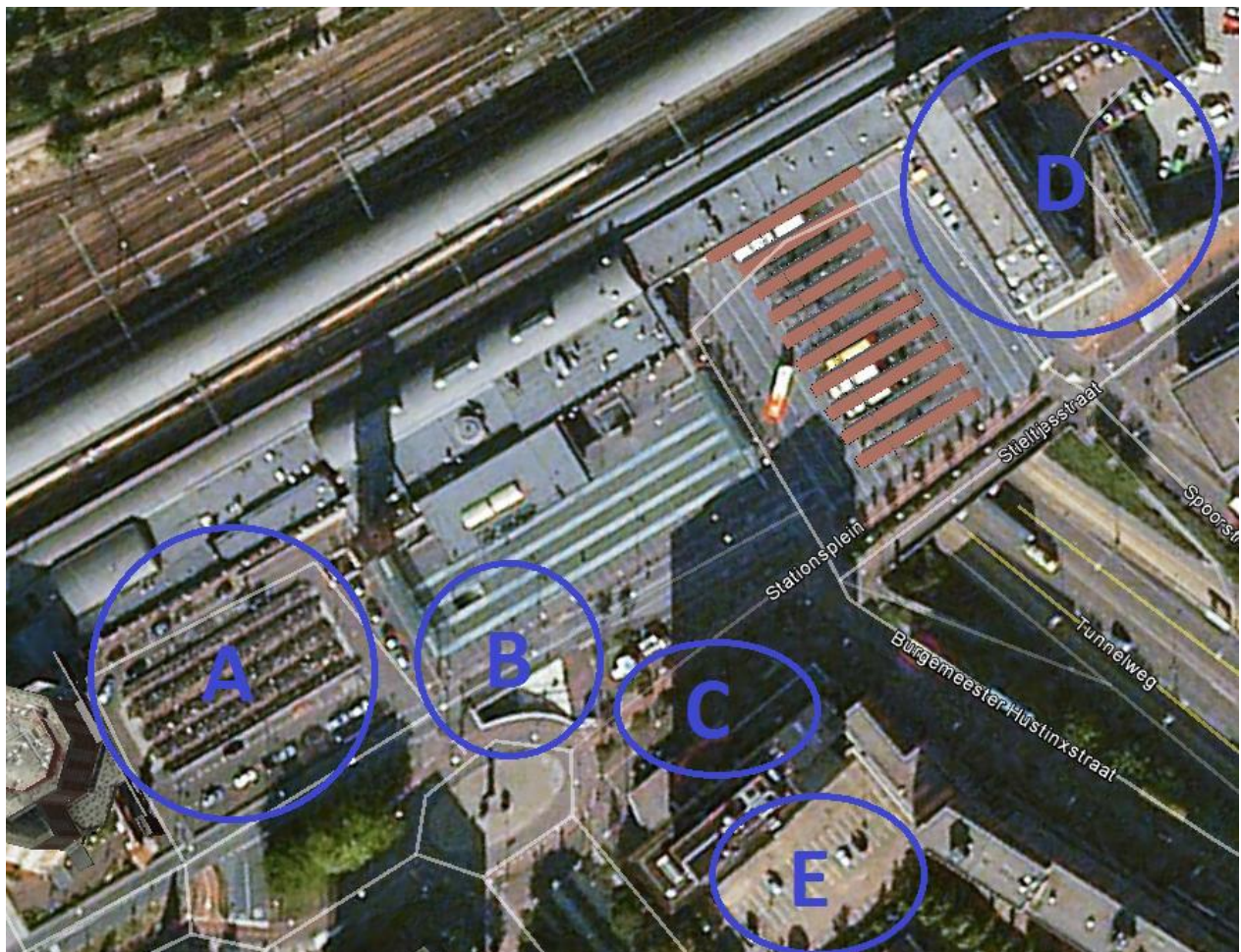
Figuur 17: De bouw van het toekomstige poppodium Doornroosje met 350 studentenwoningen en een fietsenstalling met plaats voor 3500 fietsen.



Figuur 18: De tijdelijke fietsenstalling achter het Metterswane-complex

Het totaal aantal fietsenstallingen is op doordeweekse dagen echter niet voldoende om de fietsparkeervraag op te vangen, zo blijkt uit een tussenevaluatie van de Gemeente Nijmegen in 2009. Er is nog veel ruimte over in de bewaakte fietsenstalling onder het stationsplein. Het fietsparkeerdek met de twee verdiepingen wordt bovenop beter benut dan de onderste verdieping. Ook worden er veel fietsen buiten de stalling geplaatst zodat er soms een bezettingsgraad is van wel 150%. Ook blijkt dat het fietsverkeer naar het station de laatste jaren een stormachtige groei heeft doorgemaakt. Veel meer fietsers dan anders gebruiken de fiets als transportmiddel om naar het station te gaan. In Nijmegen komt ongeveer 40% van de reizigers per fiets naar het station.

De handhaving van het fietsparkeerbeleid van de stationsomgeving is volgens de Gemeente Nijmegen goed onder controle; Dit komt mede door duidelijkere bebording van het waar wel of niet parkeren van de fiets. De Gemeente Nijmegen heeft net als de Gemeente Apeldoorn een verwijderingbeleid voor foutief of hinderlijk geplaatste fietsen. Hinderlijk of gevaarlijk geplaatste fietsen mogen direct verwijderd worden door AFAC (de Algemene Fiets Afhandel Centrale). Foutief gestalde fietsen en fietsen die er lang staan worden gelabeld en krijgen een begunstigingstermijn van 28 dagen voordat ze worden verwijderd zodat de reizigers kans hebben om hun fiets op tijd op te halen of deze goed in de stallingen te zetten.



Figuur 19: De locaties van de huidige fietsenstallingen bij het stationsgebied in Nijmegen.
Bron: Google Maps; Kaartdatum: 2007

6. Analyse

Aan de hand van de enquêteresultaten zal in dit hoofdstuk een analyse plaatshebben die meer inzicht geeft in het fietsenstallingprobleem bij de stations Apeldoorn en Nijmegen. Voor de analyse van het fietsenstallingprobleem in Apeldoorn en Nijmegen zijn enquêtes gehouden om zo een duidelijk beeld te krijgen van het probleem. Voor de analyse van de resultaten zijn de onderzoeksgegevens gelabeld en gesorteerd naar onderwerp met SPSS. Hierdoor is het mogelijk de verbanden, overeenkomsten en verschillen tussen de verschillende enquêtes duidelijk te krijgen. Daarnaast is hiermee een integraal overzicht verkregen waarmee de analyse zich beter laat uitvoeren. Tussendoor zijn ook nog citaten van de kwalitatieve interviews opgenomen om zo een iets beter beeld te krijgen van de cijfers.

De klantwaarde variabelen met daarin de economische en sociaal-culturele waarden, zoals genoemd in hoofdstuk 2, dienen in deze analyse als leidraad. Het hoofdstuk begint met een schets van de onderzoekspopulatie en daarna worden de onderzoeksresultaten per waarde geanalyseerd. Als laatste volgt er nog een paragraaf die het verschil tussen Apeldoorn en Nijmegen laat zien.

6.1 Onderzoekspopulatie

Er zijn in totaal 130 enquêtes afgenomen voor dit onderzoek. 65 daarvan in Apeldoorn en 65 in Nijmegen. De leeftijd lag tussen de 15 en de 75 jaar. Er werden enquêtes afgenomen in de onbewaakte fietsenstallingen op de stations van Apeldoorn en Nijmegen als wel in de bewaakte fietsenstallingen bij de stations van Apeldoorn en Nijmegen. De verhouding enquêtes in de bewaakte fietsenstallingen en de onbewaakte fietsenstallingen is ongeveer 50/50. Onderstaande tabel geeft de verdeling over de plaatsen (Apeldoorn en Nijmegen) en de soorten fietsenstallingen (bewaakt en onbewaakt) weer.

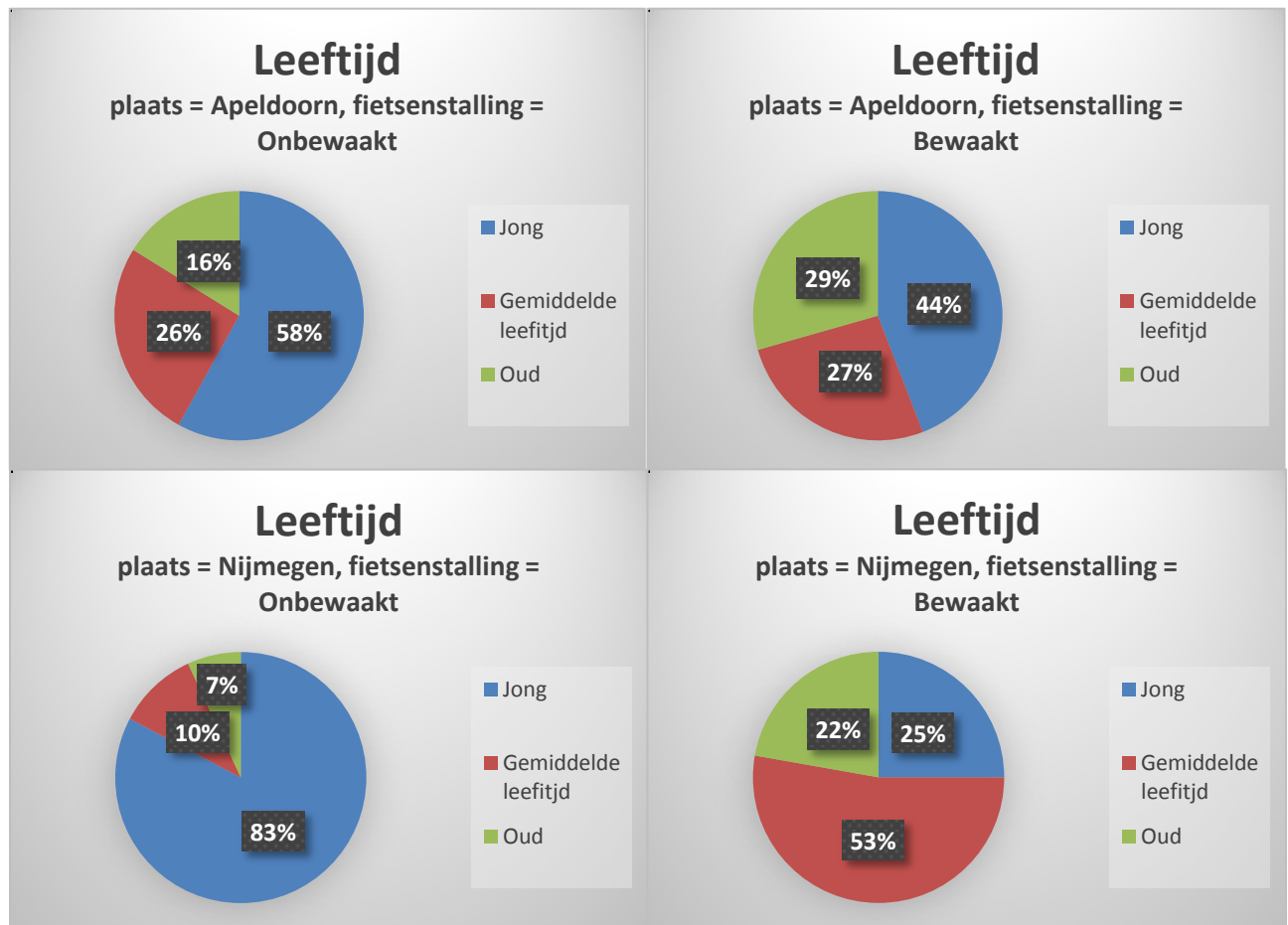
	Bewaakt	Onbewaakt	Totaal
Apeldoorn	34	31	65
Nijmegen	36	29	65

Tabel 4: Onderzoekspopulatie

6.2 Economische en sociaal-culturele waarden

Zoals in hoofdstuk 2 duidelijk is geworden, zijn er twee waarden die onderzocht worden om de invloed die de waarden van fietsenstallinggebruikers kunnen hebben op het fietsenstallingprobleem te kunnen verklaren, te weten de economische en de sociaal-culturele waarden. Allereerst de uitkomsten van de algemene vragen.

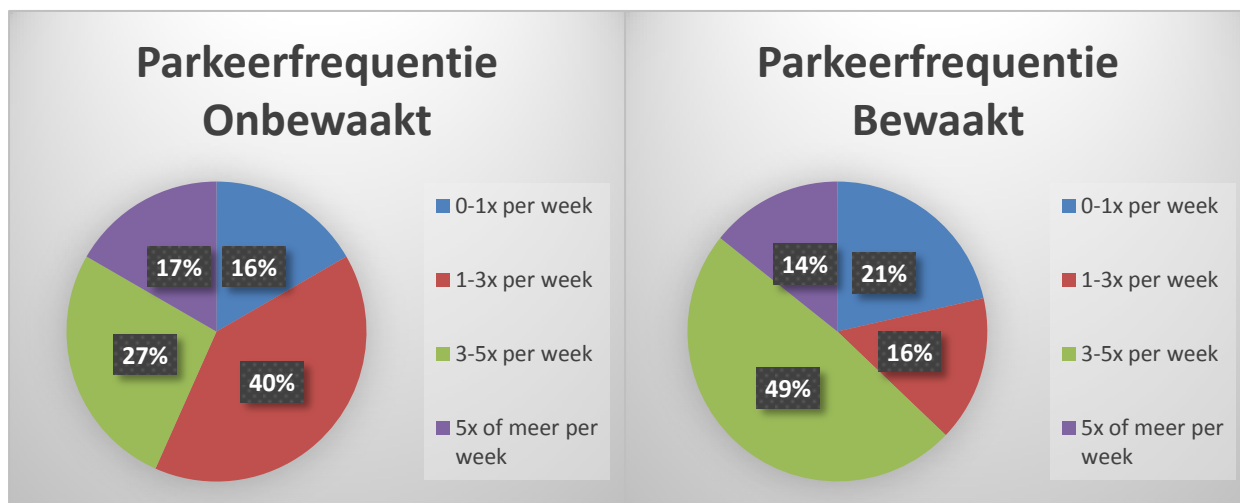
De leeftijd van de respondenten lag, zoals eerder gezegd, tussen de 15 en de 75 jaar. In de volgende tabel is de spreiding te zien. Door de variabele 'leeftijd' op te delen in drie categorieën, namelijk 'jong' (15-30 jaar), 'gemiddelde leeftijd' (31-50 jaar) en 'oud' (51-75), is er een duidelijker beeld te zien van de leeftijd. Onderste figuren laten de verdeling in Apeldoorn en Nijmegen zien, zowel bewaakt als onbewaakt.



Figuur 20. Pie-charts over de leeftijd van de respondenten

Zoals is te zien in de pie-charts hierboven blijkt dat de jongeren meer in de onbewaakte fietsenstallingen hun fiets parkeren en dat de ouderen meer in de bewaakte fietsenstallingen hun fiets parkeren. Dit komt waarschijnlijk doordat jongeren minder waarde hechten aan hun fiets. Dit wordt verderop nog verder uitgelegd. Ook is het percentage jongeren bij de onbewaakte fietsenstalling in Nijmegen een stuk hoger dan in Apeldoorn. Dit is waarschijnlijk omdat Nijmegen een studentenstad met een Universiteit en een HBO, Apeldoorn heeft dit niet. Het percentage ouderen dat parkeert in de bewaakte fietsenstalling in Apeldoorn ligt ook hoger. Dit komt door de vergrijzing die in Apeldoorn een stuk heviger is dan in Nijmegen. In Apeldoorn is 17,7% van de bevolking 65 jaar en ouder en vertrekt een groot deel van de mensen tussen de 20 en de 30. In Nijmegen is maar 13,2% van de bevolking 65 jaar en ouder en wonen er veel meer jongeren.

De verhouding man/vrouw ligt in dit onderzoek op 0,47 waarbij 0 = 'man' en 1 = 'vrouw'. Van de 130 ondervraagden waren er 69 man en 61 vrouw.



Figuur 21: Pie-charts met parkeerfrequentie

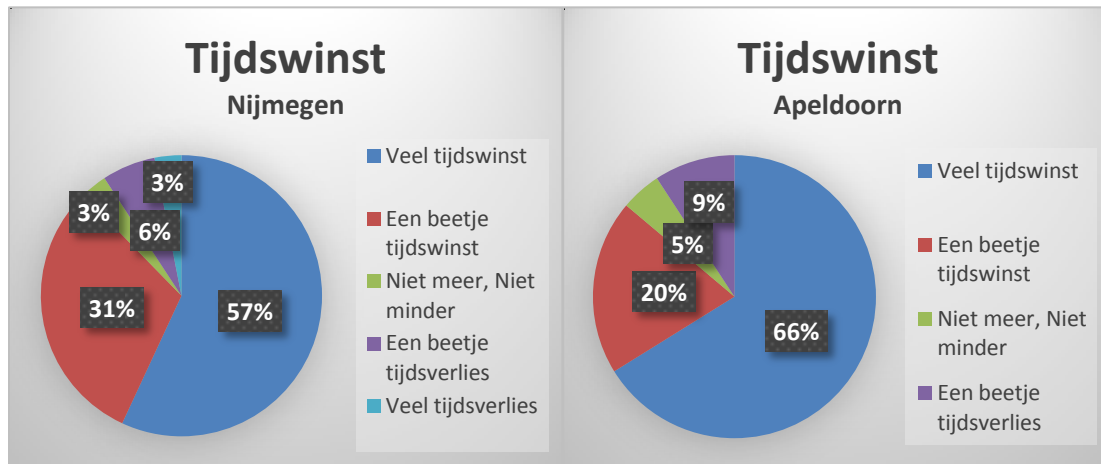
Als we naar de variabele parkeerfrequentie kijken valt er op dat er nogal een verschil zit tussen de onbewaakte stallingen en de bewaakte stallingen (figuur 20).

Mensen parkeren eerder in een onbewaakte fietsenstalling als ze niet zo vaak hoeven te parkeren per week. 40% van de respondenten parkeert 1-3x per week in de onbewaakte fietsenstalling terwijl 16% 1-3x per week in een bewaakte fietsenstalling parkeert. Maar liefst 49% parkeert 3-5x per week in de bewaakte fietsenstalling. Dit komt doordat de bewaakte fietsenstallingen vaak betaald zijn. De fietsenstallingen in Apeldoorn en Nijmegen zijn dat in ieder geval wel. In Apeldoorn betaalt men €1,30 per dag en in Nijmegen €1,10 per dag. Er zijn voor deze bewaakte fietsenstallingen ook abonnementen verkrijgbaar, daardoor maakt men er vaker gebruik van om in een bewaakte stalling te parkeren.

Eén van de belangrijkste vragen van de enquête is de volgende en deze variabele zal verder in het onderzoek nog gebruikt worden om samenhang te laten zien. Het gaat hier over de stallingbeschikbaarheid. Maar liefst 79,3% van de ondervraagden van de onbewaakte fietsenstalling in Nijmegen vindt dat er **veel** te weinig fietsenstallingen waren. De overige 20,7% vindt dat er te weinig fietsenstallingen waren. In Apeldoorn vindt 51,6% dat er te weinig fietsenstallingen zijn, maar vinden 38,7% van de respondenten ook dat er genoeg fietsenstallingen zijn. 9,7% vindt zelfs dat er te veel zijn. Deze drie gebruikers vinden dat er te veel stallingen ongebruikt zijn en dat de mensen niet moeten zeuren en iets beter en verder moeten zoeken; *'lets verder kijken dan je neus lang is'* zei iemand daarover. Over de bewaakte fietsenstallingen had iedereen veel lof. Zowel in Apeldoorn als in Nijmegen zei 100% dat er genoeg plek was om je fiets te stallen.

De volgende vragen gaan over de economische waarden wat betreft fietsparkeren. De zoektijd die mensen kwijt zijn om een plekje te vinden om hun fiets te stallen is de eerste vraag.

Hoewel 100% vindt dat in bewaakte fietsenstallingen genoeg stallingen zijn om je fiets te plaatsen, vindt in Apeldoorn 35,3% dat het lang duurt voordat er een plekje is gevonden. In Nijmegen vindt



Figuur 22: Pie-charts met tijds winst

11,1% dit. 17,6% van de ondervraagden van Apeldoorn en 47,2% van de ondervraagden van Nijmegen vinden dat het snel gaat. Op de vraag 'Ligt de stalling op een ideale locatie volgens u?' antwoordde 100% in beide plaatsen 'Ja' dus deze vraag is niet relevant voor het onderzoek.

De volgende vraag gaat over de tijds winst om met de fiets naar het station te gaan ten opzichte van het openbaar vervoer. Zoals te zien is in de figuur hierboven heeft het overgrote deel van de respondenten veel tijds winst door met de fiets naar het station te gaan in plaats van de bus of iets dergelijks. Degenen met tijds verlies kwamen veelal buiten Apeldoorn en hadden geen zin om met de bus te gaan.

Dan de vraag of mensen tijds winst boven veiligheid prefereren in de fietsenstalling of juist andersom. Van de 130 respondenten prefereren iets meer dan de helft van de respondenten, namelijk 56,2%, meer veiligheid boven meer tijds winst in de fietsenstallingen. Eén respondent zei op deze vraag: 'Als het niet veilig is en je wordt in elkaar geslagen in de fietsenstalling heb je heel veel tijds verlies!'

Ook de waarde van de fiets is een belangrijke variabele in dit onderzoek. Het kan laten zien of mensen een bepaalde waarde aan hun fiets hechten en of dit samenhangt met bijvoorbeeld andere variabelen in dit onderzoek zoals leeftijd. Maar dit zal later in de analyse aan bod komen. Wat opvalt, is dat in Apeldoorn bij de onbewaakte fietsenstalling vooral jongeren hun fiets weinig waard vonden, terwijl in Nijmegen de jongeren hun fiets een stuk meer waard vonden. Bij de bewaakte stallingen vonden de respondenten, eigenlijk vanzelfsprekend, hun fiets meer waard.

De vraag over hoe veilig men zich voelt bij en in de fietsenstalling is de volgende variabele. Daarbij valt één ding op. In Apeldoorn voelt maar liefst 61,3% zich onveilig bij de onbewaakte fietsenstalling

terwijl bij de onbewaakte fietsenstalling in Nijmegen niemand zich onveilig voelt en 89,7% zich juist veilig voelt in de fietsenstalling. Veel respondenten van de onbewaakte fietsenstalling in Apeldoorn zeiden dat er veel fietsen werden gestolen en dat ze zich daarom niet erg veilig voelden.

Wat dan in Nijmegen weer opvalt, is dat 19,4% van de bewaakte fietsenstallinggebruikers zich onveilig voelt, terwijl in Apeldoorn dit dan weer 0% is.

De volgende vraag ging over het verbeteren van de veiligheid in de fietsenstallingen. Kan deze verbeterd worden? 80,6% van de fietsenstallinggebruikers van de onbewaakte fietsenstalling van Apeldoorn vond dat deze qua veiligheid verbeterd kon worden. Op de vraag: *'zo ja, hoe?'* antwoordde het overgrote deel met het plaatsen van camera's. Ook werden antwoorden gegeven zoals het bewaakt maken van de fietsenstalling, door middel van personeel, en het plaatsen van poortjes. Bij de overige fietsenstallingen vond de meerderheid dat de veiligheid niet verbeterd hoeft te worden.

Voor de sociaal-culturele waarden heb ik als eerst een concept van betaald stallen voorgelegd aan de respondenten. Wat vinden zij van betaald stallen? Bij de onbewaakte fietsenstallingen in zowel Apeldoorn als Nijmegen vindt het overgrote deel van de respondenten, respectievelijk 90,3% en 86,2%, het een slecht concept. Bij de bewaakte stallingen vinden de respondenten het over het algemeen een goed concept, 79,4% in Apeldoorn en 69,4% in Nijmegen. Echter, 30,6% van de bewaakte fietsenstallinggebruikers in Nijmegen vindt het een slecht concept. Wanneer er doorgevraagd wordt naar waarom men het een slecht concept vindt, zegt 63% van die mensen dat fietsenstallingen gewoon gratis moeten zijn, zelfs wanneer veiligheid van fiets en stallingen daarmee verbeterd is. 16% van de onbewaakte fietsenstallinggebruikers in Nijmegen vinden betaald stallen een slecht concept, maar zij vinden het niet erg als er betaald moet worden wanneer de veiligheid van de fiets en stalling gewaarborgd is.

De laatste vraag van de enquête gaat over het concept verder weg parkeren van de locatie, als de fiets er dan veiliger zou staan. Van de onbewaakte fietsenstallingen in Apeldoorn en Nijmegen antwoordden de respondenten respectievelijk 80,6% en 100% 'Nee' op de vraag of ze dat zouden willen doen. Bij de bewaakte fietsenstallingen is er meer belangstelling voor, respectievelijk 76,5% en 58,3%.

Als we naar leeftijd (variabele 'jong/oud') kijken in combinatie met de stallingbeschikbaarheid valt op dat de categorie 'oud', maar ook in redelijke mate de categorie 'gemiddelde leeftijd', het niet echt ziet dat er te weinig fietsenstallingen zijn. Maar liefst 82,1% van de 'gemiddelde leeftijd' (31-50) vinden dat er genoeg fietsenstallingen zijn in zowel bewaakte als onbewaakte fietsenstallingen. Ook 80% van de ouderen (51-75) vinden dat er genoeg fietsenstallingen zijn. Bij jongeren (15-30) is het 50%. Daar vinden ook drie respondenten dat er te veel stallingen zijn. Het significantieniveau (0,000)

geeft ook aan dat er mag aangenomen worden dat de twee variabelen statistisch afhankelijk van elkaar zijn.

Waarschijnlijk is dit verschijnsel zo omdat jongeren minder geduld hebben om goed te zoeken naar een beschikbare plek. De voorkant van de fietsenstallingen staan vaak vol maar aan de achterkant is vaak nog wel ruimte. Dit is ook te zien wanneer een kruistabel van de variabelen 'jongoud' en 'zoektijd' maken. 59,1% van de jongeren moet (of vind) dat hij of zij langer dan normaal moet zoeken naar een stalling voor de fiets. Bij de categorie gemiddelde leeftijd is dit al minder, 53,9% en bij ouderen 52%. Dit is nog steeds veel, maar wel een significante afwijking. Ook hier kan men zeggen dat ouderen en in mindere mate de mensen van gemiddelde leeftijd meer geduld hebben dan de jongeren.

Ouderen voelen zich ook een stuk onveiliger dan jongeren in zowel de bewaakte als de onbewaakte fietsenstallingen. Maar liefst 42,9% van de ouderen voelt zich onveilig in de onbewaakte fietsenstallingen tegenover 28,6% van de jongeren en 36,4% van de mensen met gemiddelde leeftijd. Bij de bewaakte fietsenstallingen voelt 22,2% van de ouderen zich onveilig en 12,5% van de jongeren. De ouderen voelden zich vooral onveilig door de situatie buiten de ingang van de fietsenstallingen, jongeren vooral in de (onbewaakte) fietsenstallingen zelf. Bij de ingang van de bewaakte fietsenstalling in zowel Apeldoorn als Nijmegen, staan wel eens hangjongeren die soms ouderen lastig vallen, zo vertelde respondenten mij. Ook het personeel van de bewaakte fietsenstalling ziet wel eens hangjongeren vlakbij de ingang staan. Eén van de personeelsleden zei zelfs dat hij vooral 's avonds een lichte daling van ouderen zag door de hangjongeren. Hij had hier echter geen concrete cijfers voor.

Bij de vraag wat men van het betaald stallen vond, antwoordden de jongeren in de onbewaakte stallingen met een ruime meerderheid (92,9%) dat ze het een slecht concept vonden. 90,9% van de mensen met gemiddelde leeftijd vond dit ook maar van de ouderen 'slechts' 57,1%. Het valt wel te verklaren. Jongeren hebben vaak niet zoveel inkomsten en kunnen het daardoor niet opbrengen om te betalen voor het stallen van hun fiets. Ook hechten zij minder waarde aan hun fiets – 45,5% van de jongeren hecht een minder dan normale waarde aan zijn of haar fiets, tegenover maar 4% van de ouderen – waardoor ze het minder nodig achten om te betalen voor het stallen. Ouderen hechten meer waarde aan hun fiets, 88% hecht meer dan normale waarde aan hun fiets en wil dan ook graag betalen om de fiets veilig te stallen.

De variabele 'verderwegparkeren' laat zien of men verder weg wil parkeren van de bestemming als daarmee de veiligheid van de fietser en zijn fiets verbeterd is. Bij de jongeren wil de overgrote meerderheid dit niet (63,6%), de mensen met gemiddelde leeftijd willen het wel (53,8%), en de ouderen willen het niet (68,0%). Dit komt omdat jongeren snel bij hun bestemming willen zijn en

daarom genoeg nemen met een plek die waarschijnlijk niet al te veilig is voor hun fiets. De mensen met gemiddelde leeftijd maakt dit niet heel veel uit en loopt wel een stukje om zo toch hun fiets veilig te stallen. De ouderen vinden dat ze dan te ver moeten lopen en dat kunnen ze niet aan. Een wat oudere man zei dat ook: *'Ik kan moeilijk lopen, fietsen kan ik nog wel, ik kan dus niet mijn fiets ergens neerzetten waardoor ik nog een paar honderd meter moet gaan lopen, dat is niet te doen voor mij.'*

6.3 Theorie in de praktijk

Om nu de theorie te laten zien in de praktijk worden voor elke vraag uit de enquête de belangrijkste resultaten verbonden aan de klantwaarde theorie. De klantwaarde theorie bestaat onder andere uit de klantwensenpiramide zoals eerder is beschreven. Deze piramide heeft een aantal factoren waaraan voldaan moet worden om zo de klantwens voldoende te maken om de klant naar de voorziening te trekken. De factoren *veiligheid & betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort, beleving* en *prijs* zullen hier gebruikt worden om de enquêteresultaten te analyseren.

Het aspect *veiligheid* is op de beide stations een groot issue. Echter is dit voor de verschillende typen fietsenstallingen anders. De onbewaakte stallinggebruikers in Apeldoorn voelen zich erg onveilig terwijl bij de onbewaakte fietsenstalling in Nijmegen bijna niemand zich onveilig voelde. Ook de geïnterviewde respondenten bevestigden dit. Toen gevraagd werd naar hoe het verschil tussen Apeldoorn en Nijmegen ontstaan is, zeiden een aantal respondenten dat de onbewaakte fietsenstalling in Apeldoorn best wel verlaten erbij ligt. De locatie van de onbewaakte stalling in Apeldoorn is naast een best wel rustige weg. De meeste mensen komen vanuit een andere straat richting het station. Hierdoor komen er niet veel mensen langs en kunnen kwaadwillenden ongezien hun gang gaan in de fietsenstalling. De fietsenstalling in Nijmegen ligt direct naast het station waar heel veel in- en uitloop is en heel veel mensen ook langslopen zodat fietsendieven niet zo snel de kans krijgen om ongezien een fiets mee te nemen. Dit zou het verschil kunnen verklaren. Bij het aspect *betrouwbaarheid* waren er vooral problemen met het geautomatiseerde fietsenstallingsysteem in Apeldoorn. Problemen waren volgens respondenten vooral dat de pasjes soms niet werkten en dat poortjes soms niet of soms niet helemaal open gingen. Ook de beschikbaarheid van de stallingen was een probleem. Vooral bij de onbewaakte stallingen in Nijmegen vonden de respondenten het niet fijn dat de stallingen altijd overvol waren. Hierdoor vertrouwden ze de stallingen minder en gingen ze alternatieven verzinnen om bij het station te komen. Eén respondent werd elke dag afgezet bij het station en één ging met de bus naar het station. Met de bus en met de auto duurder wel langer dan met de fiets maar dat was volgens de respondenten fijner dan *'een uur naar een plekkie te moeten zoeken'*.

De *snelheid* van de overstap van de fiets naar de bus of trein is over het algemeen positief. Fietsenstallinggebruikers hebben voor het merendeel aardig wat tijdswinst in vergelijking met wanneer ze de bus of auto zouden pakken naar het station. Echter was het wel zo dat wanneer de fietsenstallingen overvol stonden met fietsen, het best wel lang duurde om een stalling te vinden. Dit was vooral in de onbewaakte stallingen van Nijmegen het probleem. De geïnterviewde fietsenstallinggebruikers vonden het niet fijn om lang te zoeken naar een geschikte plek voor hun fiets wanneer de stallingen overvol waren. Ze zouden dan eerder naar de bewaakte stallingen gaan dan nog verder te zoeken naar een plekje op de onbewaakte stallingen. Het *gemak* van het gebruik van de fietsenstallingen was ook over het algemeen positief. Voor de voorzieningen leken geen moeilijke of tijdrovende handelingen nodig te zijn. Al waren de automatische poortjes in de bewaakte fietsenstalling in Apeldoorn soms nog wel moeilijk om open te krijgen, door storingen bijvoorbeeld. Ook vonden respondenten in Apeldoorn de bewaakte fietsenstalling onder het station redelijk moeilijk te vinden. Dit kwam volgens de respondenten omdat de ingang een beetje weg verstopt zit. Ook de bewegwijzering naar deze fietsenstalling was niet al te best volgens de gebruikers. Het *comfort* van de fietsenstallingen wordt niet erg hoog gewaardeerd. Dat wil zeggen dat mensen er niet zoveel rekening mee houden, want comfort is niet echt een belangrijke factor voor hen. Wanneer gevraagd wordt aan de fietsenstallinggebruikers wat ze vinden van het comfort is het belangrijkste dat ze gemakkelijk in en uit kunnen rijden. Eén respondent zei dat de onbewaakte fietsenstalling naast het station in Nijmegen moeilijk was om met de fiets in rijden. De gleuf om de fiets in te zetten om de trap af rijden zit volgens de respondenten en een aantal andere respondenten te dicht op de muur. Hierdoor kan de fiets niet fijn naar beneden rijden. De *beleving* op de locaties is best hoog. Op de locaties van de fietsenstallingen zijn aardig wat voorzieningen aanwezig. Op het station zijn genoeg eten- en drinkzaakjes aanwezig die de beleving van de gebruikers verhogen. Dit was wel van belang want gebruikers van de fietsenstallingen willen vaak nog wel even koffie of iets dergelijks halen voordat ze op de trein of bus stappen. De *prijs* van de fietsenstallingen is volgens de gebruikers heel belangrijk. Fietsenstallinggebruikers willen graag hun fiets gratis stallen maar veel mensen, vooral de gebruikers van de bewaakte stallingen, vinden het toch niet heel erg om een kleine bijdrage te leveren zodat hun fiets veilig staat. Fietsenstallinggebruikers die weinig waarde aan hun fiets hechten willen liever niet betalen en zetten daarom liever de fiets in de onbewaakte stallingen. Op de volgende pagina zijn de belangrijkste bevindingen per aspect van de klantwaarde nog eens samengevat om deze overzichtelijk weer te geven.

Klantwaarde	Belangrijkste bevindingen
Veiligheid	- Veel problemen, geen gevoel van veiligheid bij onbewaakte stallingen (vooral in Apeldoorn) - Verlaten stalling zorgt voor meer onveiligheidsgevoel
Betrouwbaarheid	- Geautomatiseerd systeem werkt soms niet (Apeldoorn) - Overvolle stallingen zorgen voor alternatief transport naar station
Snelheid	- Overstapsnelheid is hoog - Bij overvolle stallingen wel langere zoektijd - Tijdswinst ten opzichte van gebruik openbaar vervoer
Gemak	- Over het algemeen geen moeilijke handelingen nodig - Geautomatiseerd systeem soms wel moeilijk om open te krijgen (Apeldoorn)
Comfort	- Niet echt belangrijke factor - Gemakkelijk in- en uitrijden wordt wel erg gewaardeerd
Beleving	- Veel voorzieningen bij stations aanwezig
Prijs	- Liever gratis parkeren dan ervoor betalen - Fietsenstallinggebruikers die veel waarde hechten aan hun fiets zijn wel bereid om te betalen om veiliger te parkeren

Tabel 5: samenvatting van de belangrijkste bevindingen over de klantwaarde van de fietsenstallingen

7. Conclusie

In dit onderzoek is geprobeerd om te kijken naar wat de waarden van fietsenstallinggebruikers met betrekking tot fietsparkeren is en of dit in verband kan worden gebracht met het fietsenstallingprobleem. Hiervoor zijn een doelstelling en een hoofdvraag opgesteld. In dit laatste hoofdstuk wordt gekeken in hoeverre de doelstelling is behaald en of de hoofdvraag is beantwoord. In paragraaf 7.1 wordt antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen. Hierna wordt bepaald of de doelstelling is behaald. In paragraaf 7.2 worden aanbevelingen gegeven voor eventueel vervolgonderzoek en in 7.3 wordt uitgebreid gereflecteerd op het verloop van het onderzoek.

7.1 Conclusie

Op basis van dit onderzoek lijkt het aannemelijk dat er andere krachten aan het werk zijn dan alleen maar het concept 'latente fietsvraag', namelijk dat het aanbod van fietsenstallingen vraag schept naar fietsenstallingen. Met het bijbouwen van fietsenstallingen is het fietsenstallingprobleem niet opgelost. Het is een tijdelijke oplossing die niet helpt want na verloop van tijd staan de fietsenstallingen weer tot de nok toe vol. Meer aanbod geeft de mensen zeker meer aanleiding om hun fiets te stallen in één van de fietsenstallingen, maar waarom komt men bijvoorbeeld niet gewoon met de bus? Tijdwinst lijkt een grote rol te spelen in de gedachten van mensen. Als men met de bus gaat moet men eerst naar de halte lopen, op de bus wachten en hopen dat de bus ook op tijd komt of überhaupt verschijnt, met de bus reizen en dan is men op de bestemming waar men vaak nog een eindje moet lopen voor men er echt is. De fietsenstallingen bij de stations liggen er praktisch naast. Men hoeft alleen maar thuis op de fiets te stappen, nergens voor te wachten, met uitzondering van een aantal verkeerslichten, en men kan zo de fiets in de stallingen plaatsen, als er plek is ten minste. Veel mensen, en dan vooral jongeren, vinden dat zij lang moeten zoeken naar een geschikte plek om te stallen en vinden dat er veel te weinig stallingen zijn. Ouderen echter hebben dit een stuk minder en vinden dat de mensen iets beter moeten kijken voordat ze beginnen te klagen.

De klantwaarde theorie was een goede theorie om de waarden van de gebruikers te peilen. 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. 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. Daarna komen snelheid en gemak. Deze twee aspecten zullen alleen opgemerkt worden als ze niet aan de verwachting voldoen. De fietsenstalling 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 aanwezige voorzieningen. Tot slot is het aspect prijs van belang. De waarde die mensen hechten aan de fiets is een factor die mensen aanzet om betaald te stallen of de fiets in een onbewaakte stalling te zetten. De klantwaarde variabelen waardoor de klantwaarde kan veranderen zijn de typen fietsenstallingen, stallingbeschikbaarheid, zoektijd, tijdswinst, veiligheid, locatie stallingen en betaald stallen.

Het antwoord op de hoofdvraag in hoeverre het fietsenstallingprobleem in de steden Apeldoorn en Nijmegen verklaard kan worden door de economische & sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren is lastig. Er zijn een heleboel waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren maar het is lastig om deze te koppelen aan het fietsenstallingprobleem. Door inzicht te krijgen in deze waarden en te laten zien wat het mensen doet wanneer zij hun fiets parkeren is het helaas nog niet duidelijk geworden hoe dit het fietsenstallingprobleem tegen gaat houden. Het probleem bestaat namelijk uit meerdere factoren en de waarden die mensen hechten aan het parkeren is er één van.

Mensen gaan meer parkeren als men zich er veiliger voelt, als het bewaakt is. Mensen gaan er meer parkeren als het tijdswinst oplevert ten opzichte van andere vervoersmiddelen zoals de bus. Mensen gaan er meer parkeren als het gratis is. Ook gaan ze er meer parkeren als de stalling dicht bij het station ligt. Als al deze factoren omgekeerd zouden worden dan zou je niemand zien in de fietsenstallingen en zou het probleem opgelost zijn. Maar dat kan natuurlijk niet. Het enige wat zou kunnen is het parkeerduurbeperkingsconcept. Dit heeft echter weinig met waarden van de mensen te maken. Dit houdt in dat de fiets er een aantal dagen mag staan en dat men ze daarna mag verwijderen uit de stallingen. Het is echter veel bureaucratie en de wet stelt voor dat dit diefstal is en dus kan het niet zomaar. Er moet een bepaalde begunstigingstermijn zijn voor de eigenaar om zijn fiets op te halen (O. Martijn, persoonlijke communicatie, 19 april 2013). Deze termijn kan in beide steden omlaag. In Apeldoorn en in Nijmegen is het vier weken voordat de fietsen worden verwijderd terwijl op het Leidscheplein in Amsterdam de fietsen al binnen een week weggehaald worden. Een nadeel hiervan is echter dat als mensen die een fiets hebben staan bij de fietsenstalling en er een tijdje niet zijn, vanwege vakantie bijvoorbeeld, zij hun fiets kwijt zijn. Deze mensen zijn dus eigenlijk verplicht om hun fiets ergens anders te parkeren (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 21). Gratis parkeren kan dus eigenlijk niet onbeperkt, omdat anders de stallingen overvol zouden raken. Er zou dus wel enige vorm van betaling of parkeerduur moeten komen om de overvolle stallingen tegen te gaan. Immers, zo gauw mensen moeten betalen voor het stallen, of betalen moeten voor het langer parkeren dan de toegestane duur, dan zie je dat het parkeergedrag verandert. Dit zou een mogelijke oplossingsrichting zijn en dit zou dus verder onderzocht kunnen worden.

Concluderend, op basis van dit onderzoek is duidelijk dat hier nog veel verder onderzoek naar gedaan dient te worden, want er is een link te vinden tussen de waarden die fietsenstallinggebruikers hechten aan het fietsparkeren en het fietsenstallingprobleem. Er is inzicht verkregen in de waarden die een rol spelen bij fietsparkeren. Verder onderzoek zal moeten uitwijzen hoe dit inzicht te relateren is aan de specifieke problemen. Maar door mijn bijdrage is er wel een goede basis neergezet voor verder onderzoek en is de doelstelling van dit onderzoek, namelijk 'het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van een mogelijke oplossing van het Nederlandse fietsenstallingprobleem door te kijken naar de economische & sociaal-culturele waarden die mensen hechten aan het fietsparkeren in Apeldoorn en Nijmegen', wel behaald.

7.2 Aanbevelingen

In vervolgonderzoek kan wellicht aandacht besteedt worden aan andere stations. Apeldoorn en Nijmegen zijn twee heel verschillende stations met een probleem met betrekking tot fietsenstallingen. Mogelijk kan in een vervolgonderzoek voor meerdere casussen gekozen worden zodat er beter onderlinge vergelijkingen kunnen worden getrokken. Dit kon in de geringe tijd van dit onderzoek niet. Ook zou in een vervolgonderzoek juist op één casus per keer gefocust kunnen worden. Als men één casus neemt, kan men er dieper op in gaan en er eventueel een betere conclusie op trekken. Ook het enquêteren van fietsenstallinggebruikers kan in een vervolgonderzoek beter. Er moet niet in de fietsenstallingen geënuquêteerd worden maar wellicht op treinperrons op busstations. Daar hebben mensen tijd, want ze staan daar dan toch te wachten.

Er kan wellicht ook gekeken worden naar andere waarden. Economische en sociaal-culturele waarden waren de waarden die in dit onderzoek werden gebruikt. De waarden kunnen mogelijk anders en/of beter geoperationaliseerd worden. Er zijn waarschijnlijk ook nog wel een aantal andere waarden die een rol spelen bij het fietsparkeren. De factor prijs heeft een hele grote rol gespeeld in dit onderzoek, als er een prijs wordt gehangen aan het fietsparkeren of een prijs aan de duur van het parkeren, dan verandert het parkeergedrag. Het is dus mogelijk interessant om daar naar te kijken in enig vervolgonderzoek.

Ook zouden gemeentes beter kunnen kijken naar het menselijke aspect. Niet alleen maar rekening houdend met veiligheid maar ook met andere factoren, zoals bijvoorbeeld de factoren uit de klantwensenpiramide van de NS. Als men deze factoren allemaal in ogenschouw neemt kan het probleem veel beter onder handen genomen worden. Het alsmaar bijbouwen hoeft dan niet per se meer en dan kunnen bestaande fietsenstallingen 'omgebouwd' worden naar de fietsenstallingen

waar de gemeentes niets op verliezen, door bijvoorbeeld een kleine bijdrage te vragen, maar die voor de gebruikers comfortabel en vooral niet te vol zijn.

7.3 Reflectie

In deze paragraaf wordt geprobeerd een kritische reflectie te geven op het onderzoeksproces en de resultaten uit het onderzoek.

Helaas is er tot op heden geen specifiek onderzoek verricht naar de waarden die fietsenstallinggebruikers hebben met betrekking tot fietsparkeren. Hierdoor kon niet worden verder gebouwd op eerder onderzoek. Het is heel moeilijk geweest om goede waarden te vinden die mensen hebben die betrekking hebben op fietsparkeren en dan deze ook nog terug te koppelen op het fietsenstallingprobleem.

Daarbij komt dat er een aantal 'tegenslagen' waren, waardoor er in tijdnood heel veel gedaan moest worden. Zo duurde het enquêteren van fietsenstallinggebruikers langer dan gepland. De mogelijke respondenten voor mijn onderzoek hadden vaak geen tijd omdat ze of de trein of bus moesten halen of graag naar huis wilden na een lange dag werken. Misschien is het, zoals in de aanbevelingen gezegd, voor vervolgonderzoek makkelijker om op het treinperron of het busstation te gaan staan en vragen aan mensen die staan te wachten of men de fiets in de stalling heeft staan en dan vanuit dat antwoord de enquête beginnen. Dit heb ik na een tijdje ook gedaan en dit werkte veel beter.

De klantwaarde theorie is achteraf een veel betere theorie geweest dan de grounded theory die ik eerst gebruikte voor dit onderzoek. De klantwaarde theorie en de bijbehorende klantwensenpiramide bleken heel waardevol om de theorie aan de enquêtes en dus de praktijk te plaatsen. De verschillende variabelen van de klantwaarde zijn gebruikt om de enquête goed te ondersteunen en zo goede vragen te kunnen stellen aan de respondenten.

Daarbij komt dat de NS evenals Prorail geen medewerking wilden verlenen en mij steeds van het kastje naar de muur stuurden. Na veel heen-en-weer gecommuniceerd te hebben en gemaild te hebben heeft dit mij niets opgeleverd. Hierdoor heb ik onder andere geen cijfers kunnen bemachtigen van de bezetting van de fietsenstallingen bij het station die onder beheer van de NS en Prorail staan.

Ook uit de misschien waardevolle inzichten van vertegenwoordigers van Prorail had interessante informatie gehaald kunnen worden.

Kwalitatieve diepte interviews waren ook nog lastig om voor elkaar te krijgen. Voor een beetje een goed gesprek ben je zo tien minuten kwijt terwijl de mensen die tijd niet hebben omdat ze op de

trein of bus staan te wachten die binnen enkele minuten komt. Uiteindelijk werden het steeds korte gesprekjes van 5 minuten of minder, die wellicht minder informatie opleverden dan wat gewild was.

Desalniettemin is het resultaat iets waar ik lang en hard aan gewerkt heb en ik ben er dan ook erg trots op.

8. Literatuurlijst

- Alleen nog gratis fietsparkeren op 400 meter afstand van het station. (2012, 25 mei).
Vinddatum 17 februari 2013 op <http://www.destadutrecht.nl/politiek/nieuws/3660/alleen-nog-gratis-fietsparkeren-op-400-meter-afstand-van-het-station>
- Borgman, F. (2010). *Fietsparkeren in Nederlandse gemeenten, de stand van zaken*.
Vinddatum 15 februari 2013, op
http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/Fietsparkeren_in_Nederlandse_gemeenten_eindrapport.pdf
- Boomen, T. (2011, 2 september). Binnenkort: betalen om je fiets te parkeren. *NRC Handelsblad*
- Boggelen, van, O. (2000) 'Goed gemeentelijk beleid doet fietsgebruik fors groeien.' In: De Ketting, Fietzersbond 2000. Vinddatum 25 februari 2013 op
<http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/Goed%20gemeentelijk%20beleid%20doet%20fietsgebruik%20fors%20groeien.pdf>
- Bos, I. (2004). *Changing seats: A behavioural analysis of P&R use*. Delft: Trail Research School.
- Ebert, A. (2004) 'Cycling towards the nation: the use of the bicycle in Germany and the Netherlands, 1880-1940', *European Review of History: Revue europeenne d'histoire*, Vol.11, No. 3, pp. 347- 364
- Extra stalling fietsen bij NS-station Nijmegen. (2013, 15 april) *De Gelderlander*, gevonden op <http://www.gelderlander.nl/regio/nijmegen/extra-stalling-fietsen-bij-ns-station-nijmegen-1.3765044>
- Gestalde fietsen tot Hertenstraat aangepakt. (2013, 12 februari). *De Stentor*, gevonden op <http://www.destentor.nl/regio/zwolle/gestalde-fietsen-tot-hertenstraat-aangepakt-1.3664453>
- Fietsenstalling station op politieke agenda (2013, 28 mei). *De Stentor*, gevonden op <http://www.destentor.nl/regio/apeldoorn/fietsstalling-station-op-politieke-agenda-1.3837032>

- Fietschaos bij station aanpakken (2013, 13 mei). *De Stentor*, gevonden op <http://www.destentor.nl/regio/apeldoorn/fietschaos-bij-station-aanpakken-1.3811363>
- Gemeente Amsterdam (2012) Plan van Aanpak Fietsparkeren Stadsdeel Zuid. Gemeente Amsterdam
- Hendriks, R. (2009) *Gemeenten in dubio over gratis stallen bij station*. Vinddatum 17 februari 2013 op http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/Gemeenten_in_dubio_over_gratis_stallenFv23.pdf
- Hermans, S. et al. (2000) *De economische betekenis van het fietsen, een onder om kosten en baten van fietsbeleid te illustreren*. Vinddatum 24 februari 2013 op <http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/mischebetekenis.pdf>
- Hogere parkeertarieven en meer stallingruimte voor de fiets. (2012,1 oktober). Vinddatum 17 februari 2013 op <http://www.destadutrecht.nl/politiek/nieuws/4310/hogere-parkeertarieven-en-meer-stallingsruimte-voor-de-fiets>
- Heath, H. & Cowley, S (2004) Developing a grounded theory approach: a comparison of Glaser and Strauss. *International Journal of Nursing Studies*, 2004, 141-150
- Kuipers, G. (2010) 'De fiets van Hare Majesteit: Over nationale habitus en sociologische vergelijking' Oratie bij het accepteren van de positieve van Hoogleraar aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Ligtermoed, D. (2007) Nijmeegse fietsers redelijk tevreden over fietsbeleid. *Fietsverkeer*, 16, 4-5
- *Leidraad fietsparkeren*. (2010) . Vinddatum 17 februari 2013 op <http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/aadfietsparkeren.pdf>
- Maslow, A (1943). *A Theory of Human Motivation*. *Psychological Review* 50(4), 370-396.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2009). *Cycling in the Netherlands*. Den Haag.

- Meerts, A., Ettema, D., van Boggelen, O. (2012). *Weesfietsen: Wie, waar, waarom?*
Vinddatum 15 februari 2013, op
http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/Fietsberaadpublicatie22_weesfietsen_wie_waar_waarom.pdf
- Metz, T. (2013, 17 januari). De fiets zal zegevieren. Een onderschat grootstedelijk probleem. *De Groene Amsterdammer*.
- NS (2012). *Jaarverslag 2012*. Amsterdam: VBAT.
- van Oijen, J. et al. (2011) *Fietscultuur behouden? Zet in op marketing en communicatie!*
Vinddatum 24 februari 2013 op
<http://www.verkeerskunde.nl/Uploads/2011/10/Bijdrage53.pdf>
- ProRail (2003). *Ruimte voor de fiets: een problematisch succes*. Fietsberaad, nr.6, p.6
- Talens, H. (2011) *Interview: Leidraad*. Vinddatum 15 februari 2013, op
<http://www.stedebouwarchitectuur.nl/Uploads/2011/2/Binder6.pdf>
- Utrecht gaat hinderlijk gestalde fietsen verwijderen. (2013, 7 februari). Vinddatum 17 februari 2013 op <http://www.destadutrecht.nl/politiek/nieuws/4954/utrecht-gaat-hinderlijk-gestalde-fietsen-verwijderen>
- 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 Loon, J. & Pelzer, P. (2010) Interview: Fietsen in Amsterdam. *AGORA*, 26, 38-42
- Van Erve, T. (2007) *Stal je fiets op z'n Gronings*. Vinddatum 15 februari 2013 op
<http://gemeente.groningen.nl/gemeente/de-stad-in-cijfers/publicaties/staljefietsopzngronings.pdf>

- Van Boggelen, O. & Thijssen, B. (2008) *Fietsparkeerproblemen onder het vergrootglas*.
Vinddatum 15 februari 2013 op
<http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/Publicatie%20nr%2014%20Fietsparkeerproblemen%20onder%20het%20vergrootglas%20versie%202.pdf>
- Van Boggelen, O. (2007). *De invloed van het weer op het fietsgebruik en het aantal fietsslachtoffers*. Rotterdam: Fietsberaad.
- 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.
- Wiebes, E. & College van B&W Amsterdam (2012). *Meerjarenplan Fiets 2012-2016*. Gemeente Amsterdam

Figuren:

- Figuur 10: *Merkwaardige opruimactie fietsenstalling station* gevonden op 3 juni 2013 op <http://www.leefbaarapeldoorn.nl/?p=833>
- Figuren 8,9 & 16: Google Maps

9. Appendix

Enquête

Leeftijd: Jaar

Geslacht: Man/Vrouw

Algemene vragen over fietsparkeren bij het station.

Hoe vaak parkeert u uw fiets op het station?

- ☐ 0-1x per week
- ☐ 1-3x per week
- ☐ 3-5x per week
- ☐ 5x of meer per week

Wat vindt u van het aantal fietsenstallingen dat beschikbaar is op het station?

- ☐ Veel te weinig
- ☐ Te weinig
- ☐ Genoeg
- ☐ Te veel
- ☐ Veel te veel

Economische waarden wat betreft fietsparkeren

Vind u dat u lang moet zoeken naar een geschikte fietsenstalling om uw fiets te stallen?

- ☐ Te lang
- ☐ Lang
- ☐ Normaal
- ☐ Snel
- ☐ Heel snel

Ligt de stalling op een ideale locatie volgens u?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja, waarom, en zo nee, wat kan volgens u wel een ideale locatie zijn?

.....

Levert het stallen van uw fiets u tijdswinst op in vergelijking met het reizen met het openbaar vervoer o.i.d. naar het station?

- ☐ Veel tijdswinst
- ☐ Een beetje tijdswinst
- ☐ Niet meer, niet minder
- ☐ Een beetje tijdsverlies
- ☐ Veel tijdsverlies

Wat vindt u belangrijker voor een fietsenstalling: Meer tijdswinst of meer veiligheid?

- ☐ Meer tijdswinst
- ☐ Meer veiligheid

Hoeveel waarde hecht u aan uw fiets?

- ☐ Heel veel
- ☐ Veel
- ☐ Neutraal
- ☐ Weinig
- ☐ Heel weinig

Wat vindt u van de veiligheid bij de fietsenstallingen?

Voelt u zich veilig?

- ☐ Heel veilig
- ☐ Veilig
- ☐ Neutraal
- ☐ Onveilig
- ☐ Heel onveilig

Kan de veiligheid bij de fietsenstallingen volgens u beter?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja, hoe?

.....

Sociaal-culturele waarden

Wat vindt u van het betaald stallen van uw fiets?

- ☐ Goed concept
- ☐ Slecht concept (ga naar volgende vraag)

Ook als de veiligheid van uw fiets en het stallen hiervan verbeterd is?

- ☐ Zelfs dan
- ☐ Dan is het niet erg
- ☐ Fietsenstallingen moeten gewoon gratis zijn

Zou u uw fiets verder weg parkeren van uw bestemming als deze dan veiliger zou staan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat vindt u van het concept 'parkeerduurbepanking' om zo overvolle fietsenstallingen aan te pakken?

.....

Interviewguide

Inleiding:

Voorstellen, waarom dit gesprek, duur van het gesprek, gebruik opnamerecorder, vragen of het anoniem moet, waarvoor is dit gesprek (scriptie), inzage in definitief verslag.

Inhoudsvragen:

Allereerst vragen wat meneer doet voor de gemeente Apeldoorn/Nijmegen. (wat deed Wim Mulder? (voor Apeldoorn))

Hoe is het fietsbeleid in Apeldoorn/Nijmegen de afgelopen jaren geëvolueerd? Was het tekort aan fietsenstallingen een groot probleem?

Hebt u meegewerkt aan het fietsbeleid op het station? Kunt u daar wat over vertellen?

Is er nog steeds een probleem qua aantallen fietsenstallingen bij het station?

Is het wel de juiste oplossing om maar steeds extra fietsenstallingen er bij te bouwen? Ik heb in een aantal artikelen gelezen dat bij meer aanbod, er meer vraag komt qua fietsenstallingen, dus eigenlijk stel je het probleem uit.

Zoals u weet doe ik onderzoek naar de waarden van fietsenstallinggebruikers en hoe deze waarden van mogelijke invloed zijn op mogelijke oplossingsrichtingen over het fietsenstallingprobleem. Is daar bij het maken van de nieuwe fietsenstallingen ook bij stilgestaan?

Denkt u dat het niet meer aan menselijke waarden moet liggen die zij hechten aan fietsenstallingen, zoals de economische waarden en de sociaal-culturele waarden?

Als we het bijvoorbeeld over economische waarden hebben, zoals het lang of kort zoeken naar een fietsenstalling, meer veiligheid, meer tijdswinst etc. Is het dan niet beter om daar op te focussen in plaats van het alsmat uitbreiden van fietsenstallingen?

Hetzelfde met sociaal-culturele waarden, het betaald stallen bijvoorbeeld? Is het wel of niet laten betalen niet een goede oplossing om meer of minder mensen te trekken?

Persoonlijke vraag: waarom is het onder het station betaald parkeren, terwijl in Zutphen bijvoorbeeld een grote fietsenstalling die bewaakt is helemaal gratis is.

Afsluiting:

Ik dank u hartelijk voor de tijd die u voor dit interview hebt willen nemen en de informatie die u mij gegeven hebt. Alle vragen zijn aan de orde geweest. Als u wilt dan kan ik in juni/juli als ik het onderzoek af heb u de scriptie toesturen?