

Onderzoek fietstransferia

Resultaten onderzoek 2020

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 21449

Januari 2021

TOTTA

*Totta Research
Joan Muyskenweg 39
1114 AN Amsterdam*

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Achtergrond	3
Conclusies	4
Resultaten	5
Bijlage 1 – Respondentenprofiel.....	14
Bijlage 2 – Processtatistieken	15
Bijlage 3 – Vragenlijst.....	16

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten heeft in het najaar van 2020 de leden van haar burgerpanel gevraagd om hun mening te geven over de fietstransferia in de gemeente. Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. De gemeente Houten onderzoekt periodiek hoe vaak Houtenaren de fietstransferia gebruiken en wat hun ervaringen daarbij zijn. De antwoorden op deze vragen vergeleken we met de situatie in de voorgaande jaren (2014 t/m 2019).

Methode van onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle 1.464 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 12 tot en met 30 november 2020 hebben in totaal 668 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 46%.

De resultaten zijn vervolgens gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht, zodat deze representatief zijn voor de gehele Houtense bevolking. In de bijlage is een respondentenprofiel opgenomen.

Conclusies

Afname van gebruik fietstransferia in 2020

Afgelopen jaren nam het gebruik van de twee fietstransferia in Houten steeds verder toe. Als gevolg van de corona-pandemie is deze stijging in 2020 echter niet doorgezet en is zelfs een daling zichtbaar. Door het vele thuiswerken is er minder gebruik gemaakt van het openbaar vervoer en daarmee ook van de beide transferia. Vooral het aantal regelmatige gebruikers nam afgelopen jaar af. In totaal maakten acht van de tien Houtenaren de afgelopen periode nog wel eens gebruik van de fietstransferia in Houten. Het fietstransferium in het centrum heeft de meeste gebruikers: bijna twee van de drie Houtenaren stallen hier hun fiets wel eens en één op de zes regelmatig. Vier op de tien Houtenaren stallen hun fiets (ook) wel eens in het transferium bij Houten Castellum.

Goede beoordeling voor de fietstransferia onder gebruikers

Gebruikers van de beide fietstransferia beoordelen deze, net als voorgaande jaren, ruim voldoende tot goed. Houten Castellum scoort nog steeds op alle punten iets beter dan het fietstransferium in het centrum. De cijfers liggen dit jaar iets lager dan vorig jaar, met name voor netheid en dagelijks onderhoud in het centrum en voor prettig en veilig verblijfsklimaat in Castellum.

Ondanks de lichte daling in het centrum zijn gebruikers van de fietstransferia vooral tevreden met de netheid en het dagelijks onderhoud van de transferia. Ook is men goed te spreken over het prettige en veilige verblijfsklimaat. De transferia zijn goed bereikbaar en toegankelijk, goed verlicht en er is personeel, men voelt zich er veilig. Toch vinden ook verschillende bezoekers de transferia kaal en kil, dat geldt voor beide locaties. Zij geven aan dat medewerkers onzichtbaar zijn of in hun hokje blijven.

Het transferium in het centrum scoort daarmee ook wat lager dan het transferium in Castellum op dienstverlening van de medewerkers en gastvrijheid. De ervaringen met medewerkers zijn wisselend: veel gebruikers vinden hen vriendelijk en behulpzaam, maar anderen vinden ze juist onzichtbaar en weinig proactief. Dat de koffiefiets in het centrum er niet meer is, wordt wel gezien als een ontbrekend stukje gastvrijheid.

Passanten van fietstransferium in het centrum zijn ook overwegend tevreden

Een kleine groep Houtenaren (13%) komt wel eens in het fietstransferium in het centrum als passant tijdens een treinreis of om andere redenen, zonder er een fiets, bromfiets of scooter te stallen. Zij beoordelen het transferium in het centrum iets minder positief dan gebruikers maar geven nog steeds op alle punten een (ruime) voldoende.

Wat er beter kan en suggesties voor meer stallingsruimte

Hoewel gebrek aan stallingsruimte dit jaar een weinig genoemd issue is (vanwege corona minder gebruikers), blijft stallingsruimte (met name in het centrum) een aandachtspunt. Het vervangen van de (bovenste) rekken door een variant die lichter en gebruiksvriendelijker is, zou een goede oplossing zijn voor het ruimtegebrek in drukke perioden, evenals het verwijderen van fietsen die er langer dan één maand ongebruikt staan. Veel gebruikers hebben daarnaast zelf suggesties aangedragen om het tekort aan bruikbare stallingsruimte in het centrum op te lossen. Zij denken zowel aan extra stallingslocaties in of nabij het transferium. Maar er kan ook winst worden behaald door de fietsen beter in te delen; nu staan fietsen met een kratje tussen de gewone fietsen, wat niet bevorderlijk is voor het aantal beschikbare plekken. De 'brede' fietsen zouden een eigen plek kunnen krijgen waardoor 'gewone' fietsen beter in de rekken passen.

Hoewel het opladen van e-bikes niet spontaan is genoemd als verbeteringssuggestie zou één op de zes gebruikers van het transferium in het centrum hier wel gebruik van maken als dit mogelijk zou zijn.

Resultaten

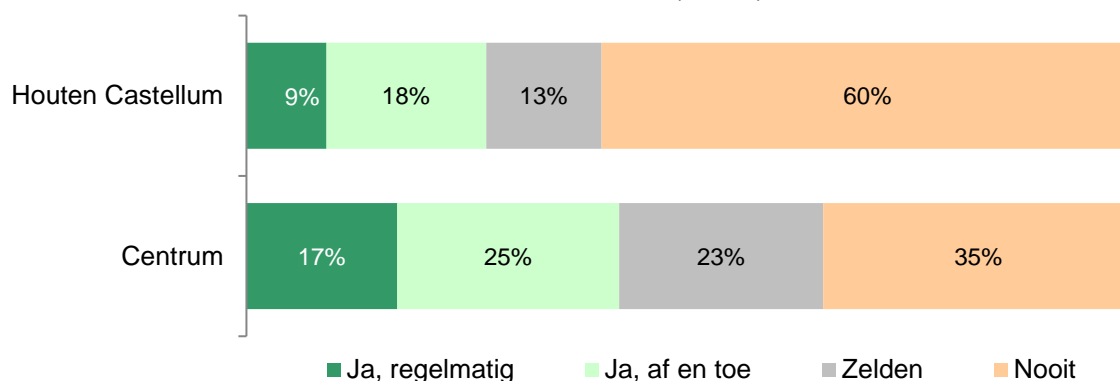
1. Afname van gebruik fietstransferia in 2020

Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. Fietsen kunnen in het transferium zeven dagen per week, gratis en beheerd gestald worden, van een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein.

Het fietstransferium in het centrum wordt het meest gebruikt: twee van de drie Houtenaren (65%) maken wel eens gebruik van dit fietstransferium. Twee van de vijf inwoners (42%) maakt er regelmatig tot af en toe gebruik van. Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt minder gebruikt. Vier op de tien Houtenaren (40%) stallen hun fiets hier wel eens, één op de tien (9%) doet dit regelmatig.

Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in één van de fietstransferia in Houten?

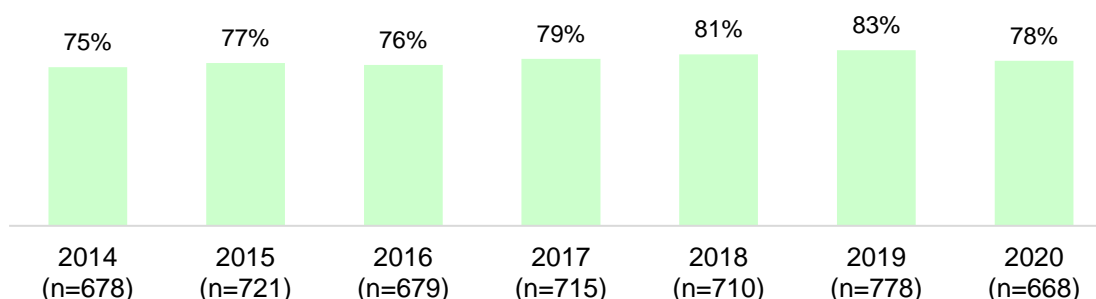
Basis = iedereen (n=668)



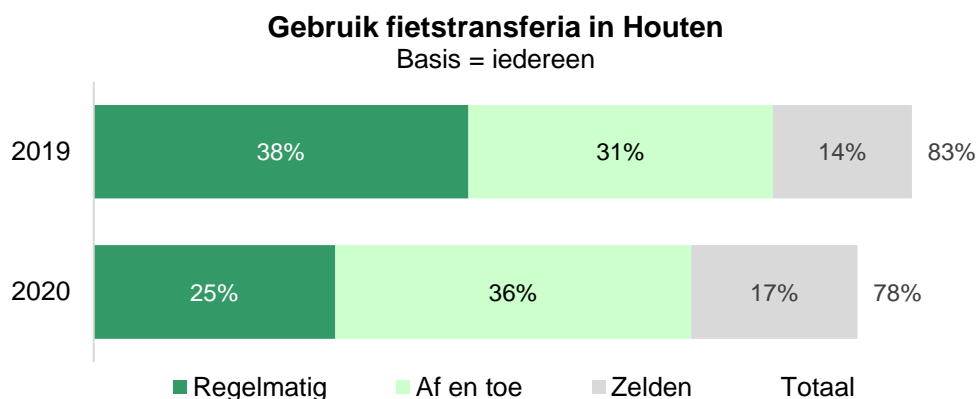
Het totale gebruik van fietstransferia in Houten ligt daarmee op 78%, waarvan - zoals ieder jaar - het merendeel aangeeft regelmatig of af en toe zijn fiets te stallen in één van de fietstransferia. Na een jarenlange geleidelijke stijging, laten de cijfers in 2020 een ander beeld zien, dat vergelijkbaar is met een aantal jaar geleden. Waar vorig jaar het gebruik hoger lag dan ooit (83%), is dat nu iets teruggelopen naar een krappe acht op de tien inwoners die hier wel eens gebruik van maakt.

Gebruik fietstransferia in Houten

Basis = iedereen

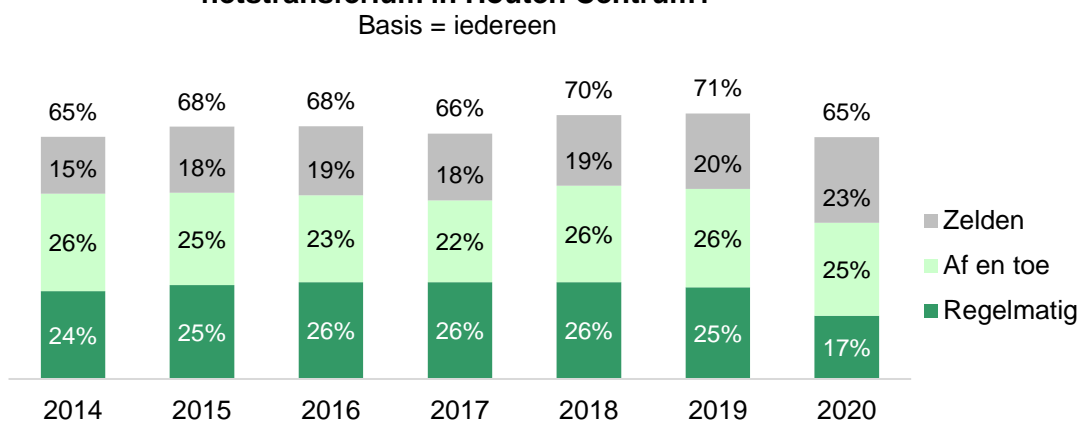


De daling zit vooral in het aandeel inwoners dat regelmatig gebruik maakt van de transferia; dat is gedaald van 38% in 2019 naar 25% in 2020.



De afname in gebruikers geldt voor beide fietstransferia, maar is het sterkst terug te zien bij het transferium in het centrum. Het valt ook hier weer vooral op dat er minder regelmatige gebruikers zijn; dit aandeel ligt door de jaren heen op (ruim) een kwart, maar in 2020 slechts op 17%. De situatie rond corona verklaart voor een groot deel deze cijfers. Door het vele thuiswerken is er minder sprake van woon-werkverkeer en gebruik van het openbaar vervoer. Ook het aantal mensen dat hier de fiets stalt om gebruik te maken van andere nabije voorzieningen of om te winkelen, zal zijn afgenomen door de tijdelijke sluiting van horeca en winkels vanwege de coronapandemie. Hierdoor zal een deel van de regelmatige gebruikers een incidentele gebruiker zijn geworden (zelden). Het aandeel incidentele gebruikers is hierdoor het afgelopen jaar iets gestegen in het centrum.

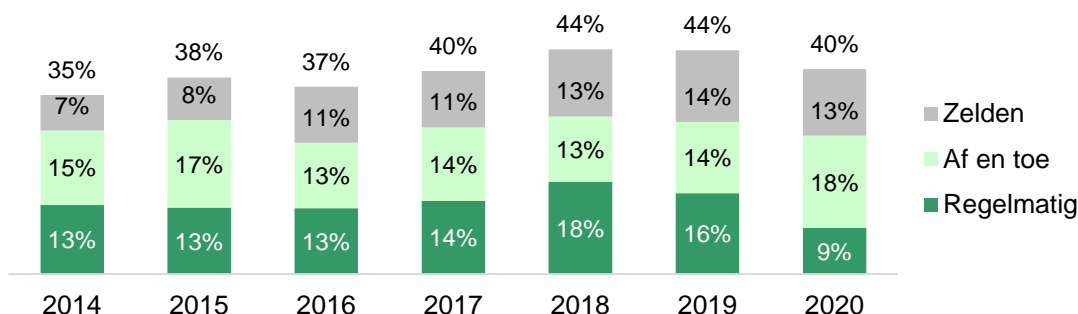
Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in het fietstransferium in Houten Centrum?



Ook het transferium bij Castellum wordt in 2020 door minder inwoners regelmatig gebruikt; waar in 2019 16% dit aangaf, zette in 2020 slechts één op de tien Houtenaren zijn fiets daar regelmatig neer. Ook hier zien we een afname van het aandeel regelmatige gebruikers, terwijl de groep onregelmatige gebruikers (af en toe) juist is toegenomen. Het lijkt aannemelijk dat deze verschuiving wederom samenhangt met het minder regelmatig gebruik van de trein als gevolg van de corona-maatregelen.

Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in het fietstransferium in Houten Castellum?

Basis = iedereen



Inwoners maken logischerwijze het vaakst gebruik van het fietstransferium dat voor hen het meest dichtbij is. Inwoners van Noord-West (80% gebruikers) en Noord-Oost (71% gebruikers) kiezen dan ook relatief vaak voor het fietstransferium in het centrum. Maar ook voor een deel van de inwoners uit Zuid-Oost is dit transferium nog een goede optie (65% gebruikers). Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt vooral gebruikt door inwoners van Zuid-Oost (84%) en Zuid-West (65%).

Verder valt op dat het gebruik van het transferium in het centrum relatief hoog is onder 55-64 jarigen (79% van hen gebruikt het transferium in het centrum). Bij Houten Castellum stallen relatief veel inwoners van 45-54 jaar hun fiets (50% gebruikers versus 32% onder 55-plussers).

2. Goede beoordeling voor de fietstransferia onder gebruikers

Gebruikers hebben de fietstransferia van Centrum en Castellum beoordeeld op de volgende aspecten:

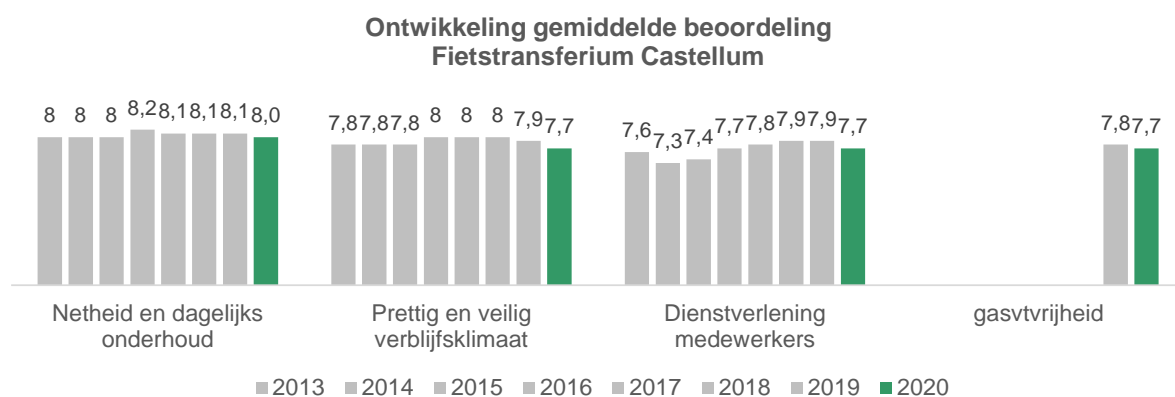
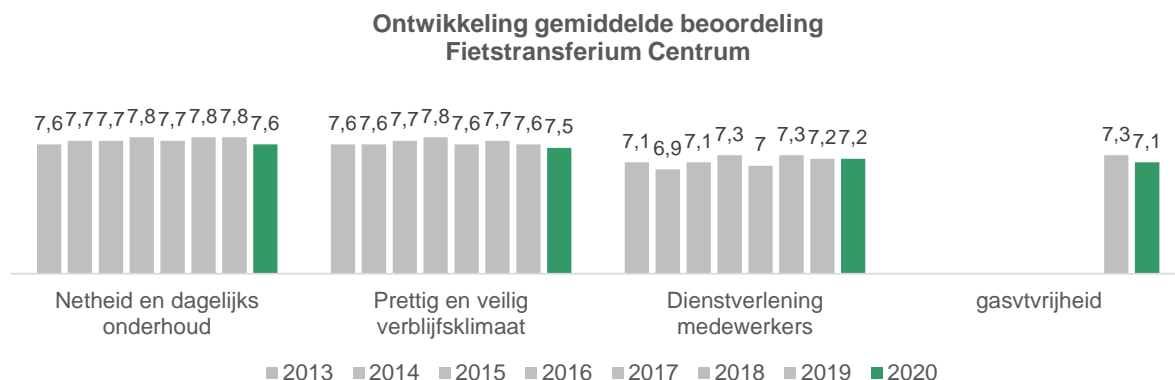
- Netheid en dagelijks onderhoud
- Prettig en veilig verblijfsklimaat
- Dienstverlening van de medewerkers
- Gastvrijheid

In onderstaande tabel zijn de gemiddelde cijfers opgenomen die de gebruikers hebben gegeven. Zowel het transferium in het centrum als bij Castellum scoren ruime voldoende, waarbij de cijfers van het transferium bij Castellum nog iets hoger liggen dan voor het transferium in het centrum. Op basis van de vier aspecten ligt de gemiddelde score voor het transferium bij Castellum op een 7,8 en scoort het transferium in het centrum een 7,4. Gebruikers zijn relatief het minst tevreden met de dienstverlening van medewerkers in het centrum en hun gastvrijheid.

Gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum door gebruikers

	Centrum	Castellum
Netheid en dagelijks onderhoud	7,6	8,0
Prettig en veilig verblijfsklimaat	7,5	7,7
Dienstverlening van de medewerkers	7,2	7,7
Gastvrijheid	7,3	7,7
<i>Gemiddelde totaalbeoordeling</i>	<i>7,4</i>	<i>7,8</i>

Ten opzichte van voorgaande metingen lijkt de tevredenheid met de fietstransferia iets gedaald. De score over de dienstverlening van de medewerkers fluctueert altijd iets, maar in 2020 constateren we eveneens een iets lager cijfer op de drie andere aspecten. Het verschil is overigens alleen significant voor netheid en dagelijks onderhoud in het centrum en voor een prettig en veilig verblijfsklimaat in Castellum.



Gebruikers van de fietstransferia hadden de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven bij een aantal rapportcijfers die zij gaven voor de verschillende aspecten. Bij het cijfer voor de dienstverlening van medewerkers en bij het cijfer voor de gastvrijheid, is om toelichting gevraagd.

De ene gebruiker ervaart vriendelijke medewerkers, voor de ander zijn medewerkers onzichtbaar

Gebruikers hebben verschillende ervaringen met de medewerkers in de transferia. Veel Houtenaren ervaren hen als vriendelijk en behulpzaam wanneer zij hen een vraag stellen, maar kritische gebruikers geven aan dat de medewerkers vooral te weinig zichtbaar zijn, teveel in hun hokje blijven en niet zo proactief zijn. Gebruikers zien weinig medewerkers en als ze iemand zien, is die volgens hen niet altijd even vriendelijk.

Ook degenen die voldoende geven, zeggen wel eens dat de medewerkers niet erg zichtbaar zijn, maar zij ervaren dat niet als een probleem. Het feit dat er iemand aanwezig is, geeft een veilig en prettig gevoel.

Pluspunten medewerkers Centrum	Minpunten medewerkers Centrum
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vriendelijk, beleefd ✓ Behulpzaam ✓ Toegankelijke medewerkers ✓ Veilig gevoel, fijn dat er iemand is 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Te weinig zichtbaar, zitten veel in hokje ➤ Passief ➤ Groeten niet uit zichzelf ➤ Onvriendelijk
Pluspunten medewerkers Castellum	Minpunten medewerkers Castellum
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vriendelijk ✓ Behulpzaam ✓ Toegankelijke medewerkers ✓ Altijd iemand aanwezig, geeft veilig gevoel 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Onzichtbaar ➤ Niet vriendelijk ➤ Kijken niet op van hun scherm

Gastvrije locaties voor zover een fietstransferia gastvrij kan zijn; koffiekar wordt in het centrum nog altijd gemist

Hoewel sommige Houtenaren geen uitgesproken mening hebben over de gastvrijheid en een fietstransferium zien als iets functioneels, geven toch veel gebruikers een toelichting op hun beleving van gastvrijheid van de transferia. Gastvrijheid wordt onder andere gerelateerd aan medewerkers; de tendens van de antwoorden daarover is in lijn met wat in de vorige paragraaf beschreven is over de medewerkers en wordt hier dus niet uitgebreid herhaald. In het kort geldt: vriendelijkheid van de medewerkers werkt gastvrijheid in de hand, onzichtbaarheid van de medewerkers doet afbreuk aan het gastvrije gevoel.

Het transferium in het centrum wordt daarnaast gastvrij gevonden vanwege de toegankelijkheid, de goede verlichting en de ruime openingstijden. Ook geeft de ruimte een veilig gevoel, het is open en schoon. Kritische bezoekers vinden de ruimte echter kaal en kil en daardoor niet gastvrij. Soms is het er rommelig. Ook wordt meer malen aangegeven dat de koffiefiets wordt gemist en dat dat voorheen een stukje gastvrijheid meebracht.

'Het doet wat het moet doen' als fietstransferium. Voor sommigen is dat prima, anderen geven aan dat het daardoor per definitie niet erg gastvrij is maar vooral functioneel en minder aantrekkelijk.

Het fietstransferium Castellum oogt wat vriendelijker dan die in het centrum. Bezoekers geven aan dat deze locatie gastvrij voelt door de goede bereikbaarheid. Van binnen is het keurig en voelt men zich er welkom. Anderen vinden deze locatie echter ook kaal en kil en merken weinig gastvrijheid. Ook hier geldt weer dat het 'goed genoeg voor een fietsenstalling' is, waarbij de ene bezoeker dat als prima niveau van gastvrijheid ervaart en anderen dat juist ervaren als minder gastvrij.

Er wordt weinig gesproken over het aantal plaatsen voor fietsen in de transferia, niet in positieve noch in negatieve zin. Mogelijk speelt de situatie rondom corona hier een rol; omdat het minder druk is in de transferia. Vorig jaar was dat nog een duidelijk minpunt. Dit jaar is het niet aan de orde.

Pluspunten gastvrijheid Centrum	Minpunten gastvrijheid Centrum
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Goed toegankelijk ✓ Goed verlicht ✓ Het doet wat het moet doen ✓ Open ✓ Veilig en schoon ✓ Ruime openingstijden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Niet gastvrij ➤ Kaal, kil ➤ Geen koffiefiets meer ➤ Soms rommelig ➤ Functioneel, niet aantrekkelijk
Pluspunten gastvrijheid Castellum	Minpunten gastvrijheid Castellum
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oogt wat vriendelijker dan centrum ✓ Goed genoeg voor fietsenstalling ✓ Goed bereikbaar ✓ Keurig, je voelt je welkom 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Koud en kil ➤ Je merkt weinig gastvrijheid

Verbetersuggesties vooral op het gebied van gezelligheid en ruimte voor brede fietsen

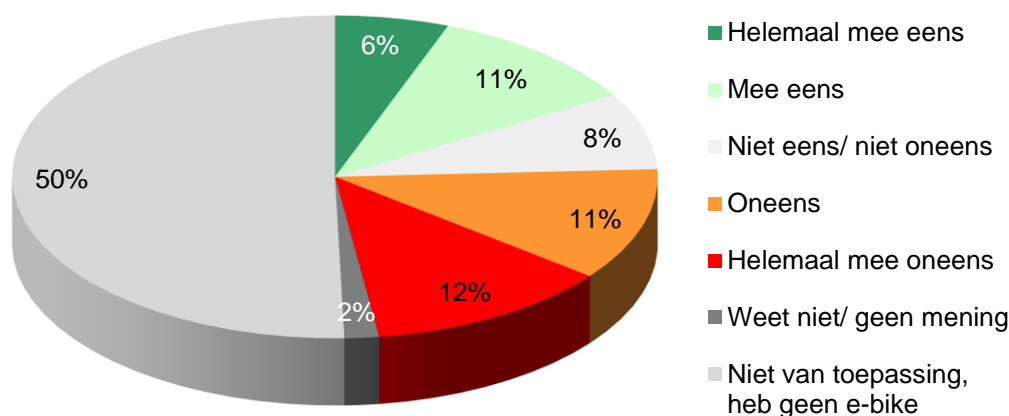
Gebruikers zijn in het algemeen erg tevreden met de fietstransferia. Enkele gebruikers geven aan graag meer ruimte te hebben voor e-bikes, scooters en brede fietsen, zoals fietsen met een mandje of kratje. Andere fietsers zitten wel eens klem met hun stuur tussen de kratjes, dat leidt wel eens tot irritatie. Daarnaast is er wat ruimte voor verbetering op het gebied van gezelligheid. Men noemt dan bijvoorbeeld een koffietentje, maar ook een fietsenmaker, betere verlichting, een likje verf op de muren of een leuk muziekje. Dit alles wordt voor beide locaties genoemd. Het issue van fietsen die buiten het transferium geparkeerd werden is sinds vorig jaar al flink afgenomen door gerichte maatregelen en mogelijk ook onder invloed van corona, maar nog steeds zouden gebruikers en omwonenden hier graag verbetering in zien. Dit geldt vooral in het centrum.

Eén op de zes gebruikers zou de e-bike opladen in het transferium in het centrum

Hoewel het opladen van e-bikes niet spontaan genoemd wordt als een verbetersuggestie voor de transferia is er zeker wel behoefte aan. Wanneer dit mogelijk zou zijn, zou één op de zeven gebruikers van het transferium in het centrum daar gebruik van maken. Voor een groot deel van de gebruikers is deze dienstverlening echter niet van toepassing, omdat zij geen e-bike hebben.

Als het mogelijk is e-bikes op te laden in de fietstransferia zal ik daar ook gebruik van maken

Basis= Gebruikers transferium centrum (n=431)

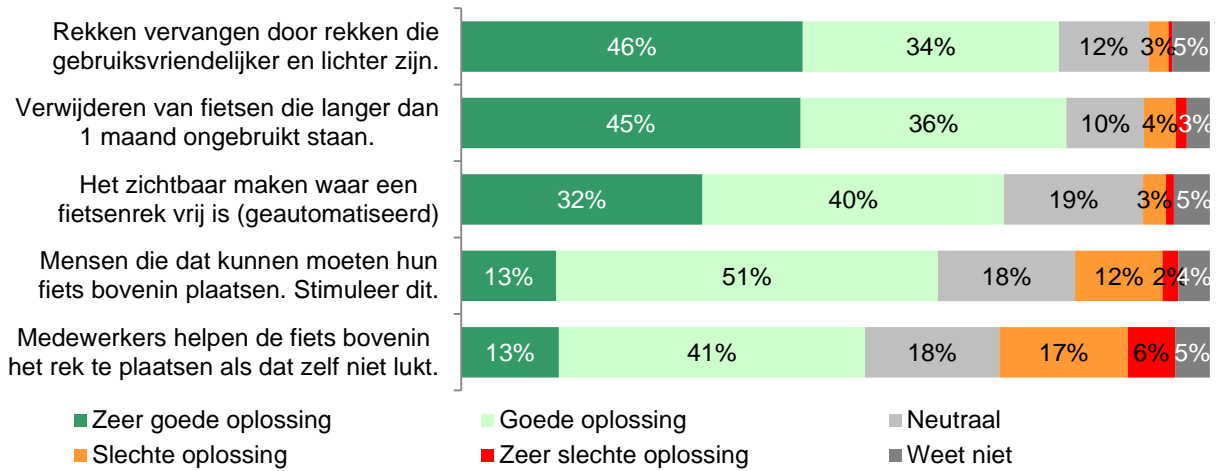


3. Betere rekken en verwijderen van zwerffietsen zijn goede oplossingen voor ruimtetekort

De gemeente overweegt een aantal mogelijke oplossingen voor het ruimtetekort in het transferium in het centrum tijdens spitsmomenten. Al de ideeën worden door minimaal de helft van de gebruikers positief ontvangen, maar twee ideeën springen er uit. Een mogelijke oplossing met breed draagvlak is om fietsen te verwijderen die er langer dan één maand ongebruikt staan. Vier van de vijf gebruikers zien dit als een goede oplossing. Een even grote groep gebruikers vindt het een goed idee om de rekken te vervangen door rekken die lichter en gebruiksvriendelijker zijn. Een geautomatiseerd systeem dat zichtbaar maakt waar nog vrije pekken zijn, is volgens driekwart van de gebruikers een goede oplossing.

Gebruikers zijn wat minder enthousiast over oplossingen waarbij het gebruik van de bovenste rekken gestimuleerd wordt. Vooral wanneer hiervoor de hulp van medewerkers nodig is, als het zelf niet lukt om de fiets bovenin te plaatsen, vinden veel gebruikers een minder goede oplossing.

Verwacht dat deze maatregelen een goede oplossing zijn op momenten van drukte? Basis= Gebruikers transferium centrum (n=431)



Tekort aan stallingsruimte verder oplossen door extra ruimte, maar ook door handigere indeling

Respondenten is gevraagd of zij nog andere ideeën hebben voor het oplossen van het tekort aan bruikbare stallingsruimte in het fietstransferium in het Centrum. Bijna de helft van de gebruikers (44%) benoemt nog één of meer andere mogelijke oplossingen. Zij zoeken het onder andere in uitbreiding van de stalling, eventueel op andere, nabije locaties. Enkele gebruikers noemen concrete plaatsen waar volgens hen stallingsruimte gemaakt kan worden ('aan de andere kant van het Onderdoor ter hoogte van de Jumbo onder het spoor', 'pand aan de overkant', 'richting Huis van Houten'). Ook kunnen er zaken in het transferium zelf worden opgelost, zodat er meer ruimte ontstaat. Zo wordt bijvoorbeeld genoemd dat er veel OV-fietsen staan die niet zoveel worden gebruikt en dat er een aparte plek zou kunnen komen voor bredere fietsen, zodat niet onnodig veel andere plekken onbereikbaar worden als deze fietsen in de 'gewone' rekken staan. Een andere oplossing in het transferium zelf zou volgens gebruikers een kelder of tweede verdieping zijn.

Ook herhalen sommige inwoners de eerder voorgestelde oplossingen, bijvoorbeeld betere handhaving door weghalen van fietsen die er al te lang staan. Of het beter benutten van de nog beschikbare plaatsen door een systeem dat weet hoeveel plekken er nog zijn. Ook geven gebruikers aan een systeem als in Utrecht te waarderen, waar fietsen worden weggehaald die daar voor een langere tijd ongebruikt staan. Enkele inwoners benadrukken nogmaals dat het vooral voor oudere inwoners lastig is om fietsen op de bovenste rekken te zetten, zeker wanneer het gaat om een zware elektrische fiets. Het zou dan erg prettig zijn als een medewerker zou kunnen helpen.

"Systeem zoals in Utrecht: 24 uur (of 48 uur) gratis, daarna betalen."

"De rekken bovenin hebben tot 2x toe mijn zadel (onderin gestald) kapot gemaakt. De fietsenmaker daar zal blij zijn met het aantal zadels dat hij verkoopt/vervangt. Huidige bovenste rek niet oké!"

"Meer stallingsruimte, beter bijhouden hoe lang fietsen er staan. Vele blijven weken/maanden ongebruikt. Waardoor er plaatsen bezet blijven. Inchecken waardoor er beter zicht op is hoe lang een fiets al gestald is."

"Rekken bovenin zijn voor ouderen en veel dames gewoon te zwaar. Het systeem werkt; maar praktisch te lastig."

"Er staan redelijk veel OV-fietsen terwijl die niet heel veel gebruikt worden."

"Eerste 24 uur gratis stallen, daarna kosten in rekening brengen via OV-chipkaart. Net zoals op Utrecht centraal. En dan fietsen die langer dan een maand staan verwijderen (vooraf duidelijk communiceren in reglement)."

"Aan de andere kant van het Onderdoor ter hoogte van de Jumbo onder het spoor lijkt nog een ruimte aanwezig."

"Beter organiseren van het parkeren van grote voertuigen als scooters, bakfietsen en fietsen met van die grote manden voorop."

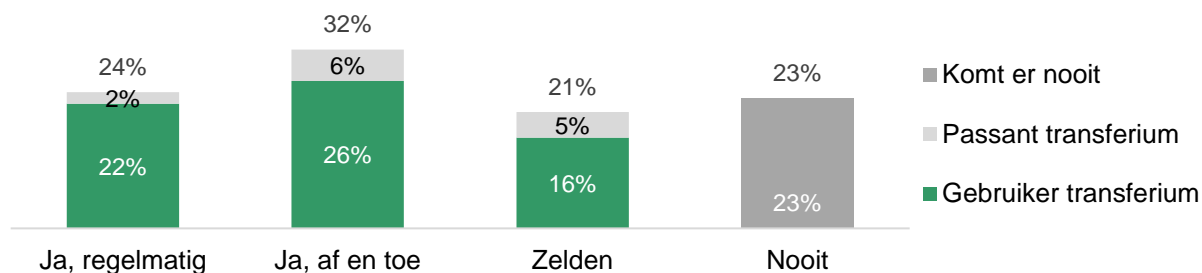
"Extra verdieping?"

4. Passanten zijn ook overwegend positief over het fietstransferium in het centrum

Omdat de perrons van het NS-station Houten Centrum ook voor andere reizigers bereikbaar zijn via het transferium, komen er ook Houtenaren in het transferium zonder dat ze er als gebruiker hun fiets, bromfiets of scooter stallen. Deze groep Houtenaren is sterk in de minderheid; van de mensen die er komen, is slechts een klein deel passant (13%). In totaal komt 77% van de Houtenaren wel eens in het fietstransferium in het centrum, 23% van de inwoners zegt er nooit te komen.

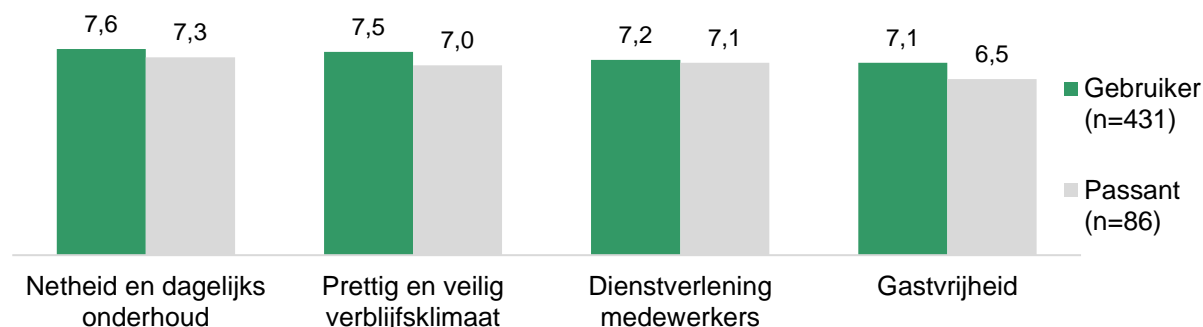
Komt u weleens in het fietstransferium in het Centrum?

Basis = iedereen (n=668)



Net als gebruikers, zijn ook passanten tevreden over het transferium. Wel zijn ze iets minder positief dan de gebruikers. De hoogste scores kennen zij toe aan de netheid en het dagelijks onderhoud (7,3), de gastvrijheid krijgt de minste score, een 6,5.

Gemiddelde beoordeling Fietstransferium Centrum



Passanten letten vaak op dezelfde zaken als gebruikers. Uit de toelichtingen blijkt dat passanten weinig medewerkers/beveiliging zien, waar wel behoefte aan is. De omgeving voelt daardoor minder veilig. Volgens de passanten is het transferium een grote, lege ruimte, die zeker wat gezelliger zou moeten worden. Dit zou bijvoorbeeld met behulp van een muzikje kunnen. Verschillende passanten melden dat medewerkers beter zichtbaar zouden moeten zijn, en dat er betere diefstalpreventie moet komen. Een deel van de passanten geeft aan de medewerkers wel te zien en dat zij ook erg behulpzaam zijn. Enkele andere opmerkingen gaan over het plotselinge verdwijnen van de koffiefiets. Dit komt overeen met de opmerkingen van de gebruikers. Graag zouden ze deze koffiefiets weer terug zien. Passanten geven vaker als gebruikers aan dat er geen gemakkelijke toegang is tot de toiletten. Ook merken zij op dat de lift tijdelijk niet werkte, wat erg lastig is voor rolstoelgebruikers.

Bijlage 1 – Respondentenprofiel

De resultaten zijn met weegfactoren gecorrigeerd. Hiermee houden we rekening met de werkelijke verhouding naar geslacht, leeftijdscategorie en wijk binnen de totale Houtense bevolking. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de ongewogen als gewogen verhoudingen.

Profiel respondenten (n=668)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	52%	49%
	Vrouw	48%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Leeftijd	Jonger dan 44 jaar	18%	40%
	45 t/m 54 jaar	22%	20%
	55 t/m 64 jaar	30%	21%
	65 jaar en ouder	30%	19%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Wijk	Buitengebied	5%	8%
	Noord-Oost	25%	22%
	Noord-West	36%	30%
	Zuid-Oost	16%	19%
	Zuid-West	18%	22%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Bijlage 2 – Processtatistieken

Voor het onderzoek zijn alle 1.464 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 12 tot en met 30 november 2020 hebben in totaal 668 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 46%.

Burgerpanel	
Uitnodigingen verstuurd	1.464
Enquêtes voltooid	668 (46%)
Gemiddelde invultijd	12 min.8
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	3,7%

** In de vragenlijst zijn tevens vragen gesteld over de communicatie van de gemeente Houten.*

Bijlage 3 – Vragenlijst

Vragenlijst fietstransferia 2020

(Onderdeel van onderzoek Communicatie en Fietstransferia 2020)

Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. Fietsen kunnen in het transferium zeven dagen per week, gratis en beheerd gestald worden, van een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein. De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de fietstransferia.

30. Komt u weleens in het fietstransferium in het centrum? Bijvoorbeeld als u uw fiets er stalt, de trein neemt of er om een andere reden komt?

- Ja, regelmatig
 Ja, af en toe
 Zelden
 Nooit -> ga naar vraag 31b [digitaal herformulering vraag], sla vraag 32 t/m 36 over bij 31b 'nooit' ga naar einde vragenlijst.

31. Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in één van de fietstransferia in Houten?

	Ja, regelmatig	Ja, af en toe	Zelden	Nooit
a. Centrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Houten Castellum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fietstransferium Centrum

32. Welk cijfer zou u het fietstransferium in het Centrum geven als het gaat om de volgende onderwerpen?

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed RANDOM

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Netheid en dagelijks onderhoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prettig en veilig verblijfsklimaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstverlening van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de dienstverlening van de medewerkers van het fietstransferium in het Centrum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

34. Welk cijfer zou u het fietstransferium in het Centrum geven als het gaat om 'gastvrijheid'?

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gastvrijheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de 'gastvrijheid' van het fietstransferium in het Centrum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

36. Wat zou er aan het fietstransferium in het Centrum moeten veranderen om het (nog) aantrekkelijker te maken? Welke faciliteiten en/of dienstverlening zou u aanbevelen? Wat zou anders kunnen?

Weet ik niet/ geen mening

Fietstransferium Castellum

[Vragen 37 t/m 41 alleen stellen aan gebruikers fietstransferium Castellum (regelmatig, af en toe of zelden)]

37. Welk cijfer zou u het fietstransferium in Castellum geven als het gaat om de volgende onderwerpen?

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed RANDOM

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Netheid en dagelijks onderhoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prettig en veilig verblijfsklimaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstverlening van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de dienstverlening van de medewerkers van het fietstransferium in Castellum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

39. Welk cijfer zou u het fietstransferium in Castellum geven als het gaat om 'gastvrijheid'?

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gastvrijheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de 'gastvrijheid' van het fietstransferium in Castellum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

41. Wat zou er aan het fietstransferium in Castellum moeten veranderen om het transferium (nog) aantrekkelijker te maken? Welke faciliteiten en/of dienstverlening zou u aanbevelen? Wat zou anders kunnen?

Weet ik niet/ geen mening

[Vragen 42 t/m 44 alleen stellen aan gebruikers fietstransferium centrum (regelmatig, af en toe of zelden)]

42. Voordat we te maken hadden met corona en veel mensen met de trein naar het werk of elders gingen, bleek de capaciteit van het fietstransferium in het Centrum niet altijd toereikend. Het uitbreiden van het aantal rekken is echter niet eenvoudig.

Wilt u hieronder aangeven in welke mate u verwacht dat de onder genoemde maatregelen een goede oplossing zijn op momenten van drukte:

	Zeer goede oplossing	Goede oplossing	Neutraal	Slechte oplossing	Zeer slechte oplossing	Weet niet/ geen mening
Mensen die dat kunnen moeten hun fiets bovenin het rek plaatsen. Dit moet gestimuleerd worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen die dat niet kunnen moeten door de aanwezige medewerkers geholpen worden hun fiets bovenin het rek te plaatsen (en daar weer uit te halen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verwijderen van fietsen die langer dan een maand ongebruikt staan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het zichtbaar maken waar een fietsenrek vrij is (geautomatiseerd fietsverwijssysteem).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekken (bovenin) vervangen door rekken die gebruiksvriendelijker en lichter zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43. Heeft u nog een ander idee voor het oplossen van het tekort aan bruikbare stallingsruimte in het fietstransferium in het Centrum?

Weet ik niet/ geen mening

44. Ten slotte willen we u vragen de volgende stelling te beantwoorden:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/niet oneens	Oneens	Helemaal mee oneens	Weet niet/ geen mening	Niet van toepassing, heb geen e-bike
Als het mogelijk is e-bikes op te laden in de fietstransferia zal ik daar ook gebruik van maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit is het einde van de vragenlijst.

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!