

# Onderzoek fietstransferia

---

***Resultaten onderzoek 2017***

***In opdracht van de gemeente Houten***

***Projectnummer 20737***

***December 2017***

Laurette Haas

## Inhoudsopgave

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave.....                   | 2  |
| Achtergrond .....                    | 3  |
| Conclusies .....                     | 4  |
| Resultaten .....                     | 5  |
| Bijlage 1 – Respondentenprofiel..... | 8  |
| Bijlage 2 – Processtatistieken ..... | 9  |
| Bijlage 3 – Vragenlijst.....         | 10 |

## Achtergrond

### **Aanleiding onderzoek**

De gemeente Houten heeft in het najaar van 2017 de leden van haar burgerpanel gevraagd om hun mening te geven over een tweetal onderwerpen: de openingstijden van winkels en de fietstransferia. In deze rapportage staan de resultaten voor het onderzoek naar de fietstransferia.

### **Fietstransferia**

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 worden vergeleken met de situatie in de voorgaande 4 jaren (2013 t/m 2016).

### **Methode van onderzoek**

Alle 1.331 leden van het Burgerpanel zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek, in de vorm van een online enquête. In de periode van 10 tot en met 27 november hebben in totaal 715 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 54%.

De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht, zodat deze representatief zijn voor de gehele Houtense bevolking. De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast is gekeken naar verschillen tussen groepen bewoners op basis van de volgende achtergrondgegevens: leeftijd, geslacht en wijk. In de bijlage is een respondentenprofiel opgenomen.

## Conclusies

Acht van de tien Houtenaren maken weleens gebruik van een van de twee fietstransferia. Het fietstransferium in het centrum wordt het meest gebruikt; twee derde van de Houtenaren komt hier wel eens. Vier op de tien Houtenaren stallen hun fiets wel eens in het fietstransferium bij Houten Castellum. Het aantal gebruikers van dit transferium lijkt heel licht te stijgen in de tijd.

Beide transferia worden ruim voldoende tot goed beoordeeld door de gebruikers. Houten Castellum scoort op alle punten nog iets beter dan het fietstransferium in het Centrum. De tevredenheid met het transferium in het centrum is afgelopen jaar iets afgenomen, nadat voorgaande jaren juist een licht stijgende lijn zichtbaar was. Voor beide transferia wordt de dienstverlening van de medewerkers het minst goed beoordeeld. Desondanks scoort ook dit laatste aspect een zeven of hoger.

# Resultaten

## 1. Meerderheid Houtenaren gebruikt de fietstransferia

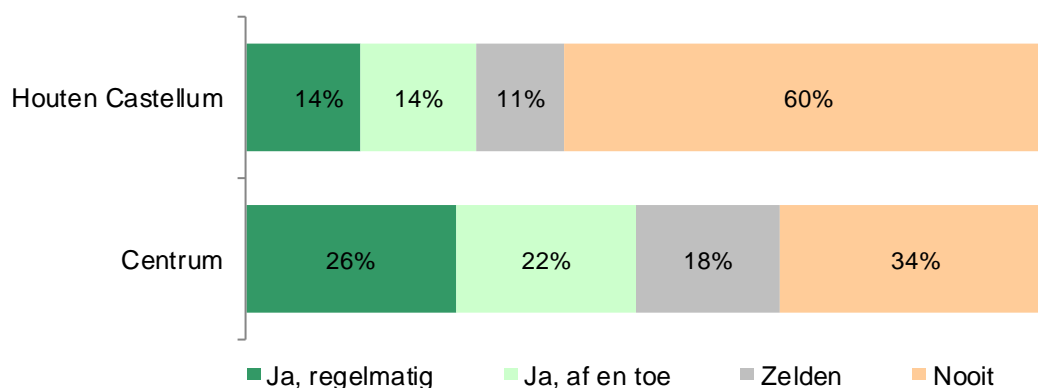
Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. Fietsen kunnen in het transferium zeven dagen per week, gratis en beheerd gestald worden, van een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein.

Het fietstransferium in het centrum wordt het meest gebruikt: bijna twee derde van de Houtenaren (66%) maakt wel eens gebruik van dit fietstransferium. Een kwart van de inwoners (26%) komt er regelmatig. Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt minder gebruikt. Vier op de tien Houtenaren (40%) maken wel eens gebruik van dit transferium, 14% stalt er zijn fiets regelmatig.

In totaal maken acht van de tien Houtenaren (79%) wel eens gebruik van (één van) de fietstransferia, waarvan 64% regelmatig of af en toe. Het aantal gebruikers is hiermee vergelijkbaar met vorig jaar (76% wel eens gebruik; 63% regelmatig of af en toe).

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

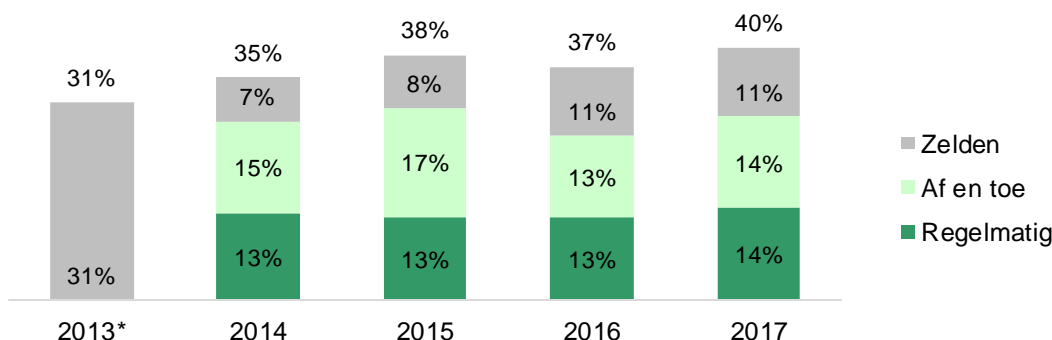
Basis = iedereen (n=715)



Het gebruik van het fietstransferium in het centrum is heel stabiel; het aantal gebruikers in 2017 is gelijk aan voorgaande jaren. Het gebruik van het transferium bij Houten Castellum fluctueert iets in de tijd, maar het totale aantal gebruikers lijkt langzaam te stijgen.

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

Basis = iedereen



\* In 2013 is niet gevraagd naar de frequentie van gebruik

Inwoners maken logischerwijze het vaakst gebruik van het fietstransferium dat voor hen het meest dichtbij is. Inwoners van Noordoost (75%) en Noordwest (84%) kiezen dan ook relatief vaak voor het fietstransferium in het centrum. Maar ook voor een deel van de inwoners uit Zuidoost is dit transferium nog een goede optie (60% gebruikers). Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt vooral gebruikt door inwoners van Zuidoost (79%) en Zuidwest (66%).

Het fietstransferium in het centrum wordt vooral gebruikt door inwoners tussen de 44 en 65 jaar, driekwart (76%) van hen maakt weleens gebruik van het transferium. Onder zowel de inwoners jonger dan 44 als ouder dan 65 jaar maakt 59% wel eens gebruik van Fietstransferium Centrum. Er komen meer vrouwen dan mannen (70% versus 62%).

Het fietstransferium Castellum wordt vooral gebruikt door inwoners van de -gemiddeld wat jongere-wijken Zuidoost en Zuidwest. Het zijn dan ook vooral inwoners jonger dan 55 die hier komen (45% versus 30% van de 55-plussers). Gebruikers van het fietstransferium Castellum zijn juist wat vaker mannen dan vrouwen (43% versus 36%).

## 2. Fietstransferia worden goed beoordeeld

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

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gemiddelde cijfers die inwoners hebben gegeven. Beide transferia scoren op alle punten ruim voldoende. Het fietstransferium bij NS-station Castellum scoort op alle punten nog iets beter dan het fietstransferium bij NS-station Centrum. Wanneer we een gemiddelde score berekenen op basis van de drie aspecten samen, krijgt het fietstransferium Centrum een gemiddelde totaalbeoordeling van een 7,4 en het fietstransferium bij Castellum een 8,0. Voor beide transferia geldt dat er nauwelijks onvoldoendes worden gegeven. Inwoners jonger dan 45 jaar zijn wat minder tevreden dan gemiddeld over de dienstverlening van medewerkers in het fietstransferium in het Centrum (6,7 versus 7,0 gemiddeld).

### ***Gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum***

|                                     | <b>Centrum</b> | <b>Castellum</b> |
|-------------------------------------|----------------|------------------|
| Netheid en dagelijks onderhoud      | 7,7            | 8,1              |
| Prettig en veilig verblijfsklimaat  | 7,6            | 8,0              |
| Dienstverlening van de medewerkers  | 7,0            | 7,8              |
| <i>Gemiddelde totaalbeoordeling</i> | <i>7,4</i>     | <i>8,0</i>       |

Voorgaande jaren leek de tevredenheid met het fietstransferium in het centrum geleidelijk te stijgen, maar deze stijgende lijn is dit jaar niet verder doorgezet. Vooral de dienstverlening van de medewerkers wordt dit jaar wat minder goed beoordeeld. De beoordeling van het fietstransferium in Castellum is vergelijkbaar met vorig jaar.

#### **Ontwikkeling gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum**

|                                     | Centrum    |            |            |            |            | Castellum  |            |            |            |            |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                     | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       |
| Netheid en dagelijks onderhoud      | 7,6        | 7,7        | 7,7        | 7,8        | 7,7        | 8,0        | 8,0        | 8,0        | 8,2        | 8,1        |
| Prettig en veilig verblijfsklimaat  | 7,6        | 7,6        | 7,7        | 7,8        | 7,6        | 7,8        | 7,8        | 7,8        | 8,0        | 8,0        |
| Dienstverlening medewerkers         | 7,1        | 6,9        | 7,1        | 7,3        | 7,0        | 7,6        | 7,3        | 7,4        | 7,7        | 7,8        |
| <i>Gemiddelde totaalbeoordeling</i> | <i>7,4</i> | <i>7,4</i> | <i>7,5</i> | <i>7,6</i> | <i>7,4</i> | <i>7,8</i> | <i>7,7</i> | <i>7,7</i> | <i>8,0</i> | <i>8,0</i> |

Houtenaren die één of meerdere aspecten hebben beoordeeld met een 6 of lager konden hun beoordeling toelichten. Vooral met betrekking tot het transferium bij NS-station Centrum zijn veel opmerkingen gemaakt.

Met betrekking tot netheid en dagelijks onderhoud noemen gebruikers van het transferium Centrum meerdere keren de volgende toelichting:

- Bij natte weersomstandigheden liggen er plassen water op de vloer en wordt het glad.
- Er wordt niet goed schoongemaakt, er ligt vaak rommel op de vloer.

Over het verblijfsklimaat van het transferium bij NS-station Centrum geven minder tevreden gebruikers de volgende toelichting:

- Meerdere bezoekers hebben een onaangenaam gevoel, door de koude, kille, onverzorgde ruimte, de dwingende borden en doordat medewerkers niet goed zichtbaar zijn. Dit geldt vooral 's avonds en op momenten dat er weinig andere mensen in de stalling zijn.
- Ondanks het toezicht worden er fietsen gestolen en is er sprake van vandalisme

Over de medewerkers van het transferium bij NS-station Centrum worden de volgende opmerkingen meerdere keren gemaakt:

- De medewerkers zijn weinig zichtbaar, zij zitten vaak in hun eigen kantoor. Zij houden onvoldoende toezicht op zaken als roken, fietsen in het station en diefstal.
- Medewerkers zijn onvriendelijk, onpersoonlijk en niet behulpzaam, zelfs wanneer nadrukkelijk om hulp wordt gevraagd.

Voor Castellum zijn minder vaak lage beoordelingen gegeven en zijn dan ook minder toelichtingen gegeven. Ook voor dit transferium geldt echter dat soms fietsen worden gestolen of beschadigd. Medewerkers zouden hier nog beter op kunnen toezien, zij kunnen daarnaast hun zichtbaarheid vergroten en zich vriendelijker en hulpvaardiger opstellen. Voor beide transferia hebben verschillende gebruikers aangegeven dat het gebruik van de bovenrekken lastig is en dat hierbij soms wel hulp nodig is. Ook voor afwijkende fietsen, bijvoorbeeld met kinderzitjes of elektrische fietsen, is het soms lastig om een plek te vinden.

## Bijlage 1 – Respondentenprofiel

De resultaten voor het burgerpanel zijn met weegfactoren gecorrigeerd. Hiermee wordt er rekening gehouden 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<br>(n=715) |                    | Ongewogen<br>percentage | Gewogen<br>percentage |
|---------------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>Geslacht</b>                 | Man                | 54%                     | 49%                   |
|                                 | Vrouw              | 46%                     | 51%                   |
|                                 | <i>Totaal</i>      | <i>100%</i>             | <i>100%</i>           |
| <b>Leeftijd</b>                 | Jonger dan 44 jaar | 20%                     | 42%                   |
|                                 | 45 t/m 54 jaar     | 25%                     | 22%                   |
|                                 | 55 t/m 64 jaar     | 32%                     | 19%                   |
|                                 | 65 jaar en ouder   | 23%                     | 16%                   |
|                                 | <i>Totaal</i>      | <i>100%</i>             | <i>100%</i>           |
| <b>Wijk</b>                     | Buitengebied       | 5%                      | 8%                    |
|                                 | Noord-Oost         | 26%                     | 21%                   |
|                                 | Noord-West         | 36%                     | 30%                   |
|                                 | Zuid-Oost          | 16%                     | 19%                   |
|                                 | Zuid-West          | 16%                     | 20%                   |
|                                 | <i>Totaal</i>      | <i>100%</i>             | <i>100%</i>           |



## Bijlage 2 – Processtatistieken

Op 10 november 2017 zijn alle 1.331 leden van het Burgerpanel benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek heeft open gestaan tot en met maandag 27 november. In totaal hebben 715 burgerpanelleden deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft de responsgegevens weer van de leden van het Burgerpanel.

|                                 | <b>Burgerpanel</b> |
|---------------------------------|--------------------|
| <b>Uitnodigingen verstuurd</b>  | 1.331              |
| <b>Enquêtes voltooid</b>        | 715 (54%)          |
|                                 |                    |
| <b>Gemiddelde invultijd</b>     | 5 min.*            |
| <b>Betrouwbaarheidsinterval</b> | 95%                |
| <b>Maximale foutmarge</b>       | 3,4%               |

\* *Gemiddelde invultijd voor vragen over openingstijden winkels en fietstransferia samen*

## Bijlage 3 – Vragenlijst

### Fietstransferia

In het tweede gedeelte van deze vragenlijst willen wij u enkele vragen stellen over de fietstransferia in Houten.

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.

1. **Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in één van de fietstransferia in Houten? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

|                  | Ja, regelmatig           | Ja, af en toe            | Zelden                   | Nooit                    |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Centrum          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Houten Castellum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

*[Gebruikers fietstransferium Centrum (regelmatig, af en toe of zelden)]*

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

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

|                                    | 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"/> |

*[Indien netheid en dagelijks onderhoud Centrum ≤6]*

3. **U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de netheid en het dagelijks onderhoud van het fietstransferium in het Centrum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?**

Weet ik niet/ geen mening

[Indien verblijfsklimaat Centrum ≤6]

4. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de mate waarin het verblijfsklimaat van het fietstransferium in het Centrum prettig en veilig is. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

[Indien dienstverlening medewerkers Centrum ≤6]

5. 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

[Gebruikers fietstransferium Castellum (regelmatig, af en toe of zelden)]

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

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

|                                    | 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"/> |

[Indien netheid en dagelijks onderhoud Castellum ≤6]

7. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de netheid en het dagelijks onderhoud van het fietstransferium in Castellum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

*[Indien verblijfsklimaat Castellum ≤6]*

- 8. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de mate waarin het verblijfsklimaat van het fietstransferium in Castellum prettig en veilig is. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?**

Weet ik niet/ geen mening

*[Indien dienstverlening medewerkers Castellum ≤6]*

- 9. 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