

Onderzoek fietstransferia

Resultaten onderzoek 2018

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 20993

Januari 2019

TOTTA

*Totta Research N.V.
Burgemeester Stramanweg 105F
1101 AA Amsterdam*

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 2018 de leden van haar burgerpanel gevraagd om hun mening te geven over een tweetal onderwerpen: het klimaatplan 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 5 jaren (2013 t/m 2017).

Methode van onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle 1.382 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 15 november tot en met december 2018 hebben in totaal 710 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 51%.

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

Acht van de tien Houtenaren maken weleens gebruik van een van de twee fietstransferia. Het fietstransferium in het centrum wordt het meest gebruikt; zeven van de tien Houtenaren komen 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 neemt geleidelijk steeds verder toe.

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. Voor beide transferia wordt de dienstverlening van de medewerkers het minst goed beoordeeld, al krijgt ook dit aspect nog steeds een ruime voldoende. Gebruikers van het fietstransferium bij Houten Castellum zijn ook steeds positiever over de medewerkers.

Resultaten

1. Meerderheid Houtenaren gebruikt de fietstransferia

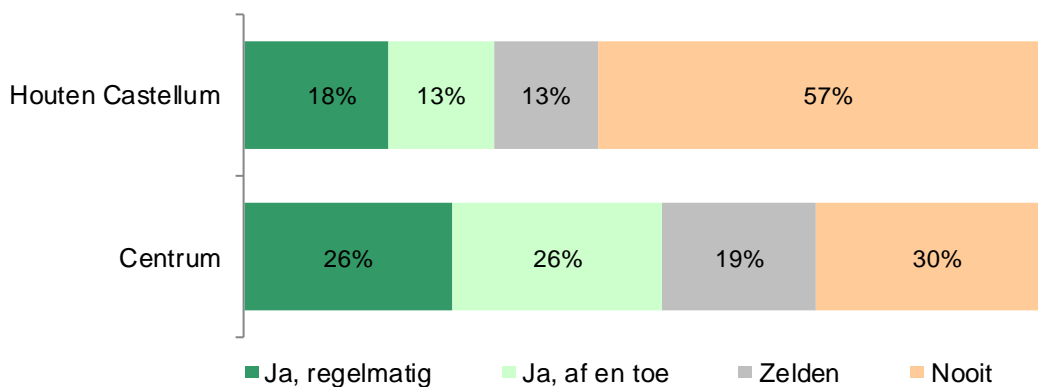
Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. Fietsen kunnen in het transferium zeven dagen per week, gratis en beheerd gestald worden, van een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein.

Het fietstransferium in het centrum wordt het meest gebruikt: ruim twee derde van de Houtenaren (70%) 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 (43%) maken wel eens gebruik van dit transferium, 18% stalt er zijn fiets regelmatig.

In totaal maken acht van de tien Houtenaren (81%) wel eens gebruik van (één van) de fietstransferia, waarvan 67% regelmatig of af en toe. Het gebruik van de fietstransferia is hiermee vergelijkbaar met vorig jaar (79% wel eens gebruik; 64% regelmatig of af en toe).

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

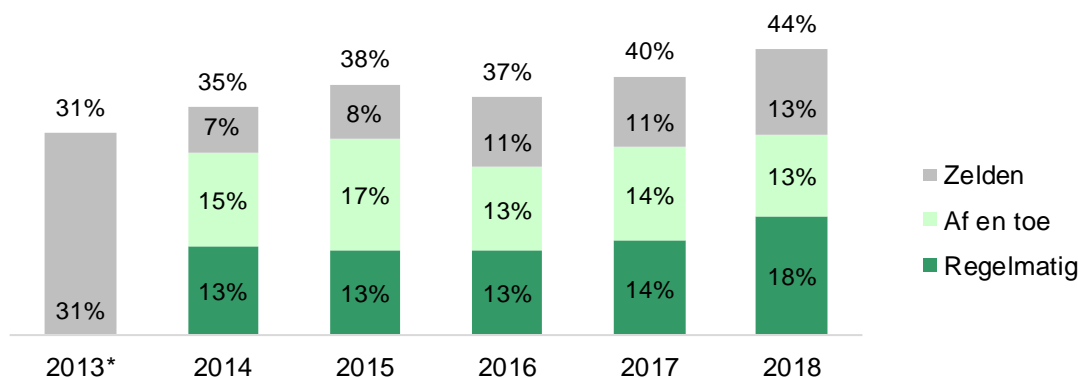
Basis = iedereen (n=710)



In vergelijking met voorgaande jaren blijft het gebruik van het fietstransferium in het centrum heel stabiel. Het gebruik van het transferium bij Houten Castellum neemt nog steeds verder toe.

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 (77%) en Noordwest (86%) 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 (63% gebruikers). Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt vooral gebruikt door inwoners van Zuidoost (81%) en Zuidwest (66%). Ook inwoners van het buitengebied kiezen meestal voor het fietstransferium bij Houten Castellum (71%), al fietsten zij ook soms door naar het centrum (60%).

Het fietstransferium in het centrum wordt vooral gebruikt door inwoners tussen de 55 en 65 jaar, driekwart (77%) van hen maakt weleens gebruik van het transferium. Inwoners jonger dan 44 maken het minst gebruik van het transferium, namelijk 66%. Er komen meer vrouwen dan mannen (72% versus 67%) en vrouwen zijn ook vaker regelmatig gebruiker (30% versus 21%).

Het fietstransferium Castellum wordt vooral gebruikt door inwoners van de - gemiddeld wat jongere - wijken Zuidoost en Zuidwest. Het zijn dan ook relatief veel inwoners jonger dan 55 die hier komen (49% versus 33% van de 55-plussers). Gebruikers van het fietstransferium Castellum zijn juist wat vaker mannen dan vrouwen (51% 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 7,6 en het fietstransferium bij Castellum een 8,0. Voor beide transferia geldt dat er nauwelijks onvoldoendes worden gegeven. Het aspect waar gebruikers het minst tevreden mee zijn is de dienstverlening van medewerkers in het centrum.

Gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum

	Centrum	Castellum
Netheid en dagelijks onderhoud	7,8	8,1
Prettig en veilig verblijfsklimaat	7,7	8,0
Dienstverlening van de medewerkers	7,3	7,9
<i>Gemiddelde totaalbeoordeling</i>	7,6	8,0

Vorig jaar was de tevredenheid met het fietstransferium in het centrum iets gedaald, maar dit jaar is de beoordeling weer op hetzelfde hoge niveau als in 2016. De beoordeling van het fietstransferium in Castellum is vergelijkbaar met vorig jaar. Op langere termijn bekeken valt op dat de dienstverlening door de medewerkers bij Houten Castellum steeds beter wordt.

Ontwikkeling gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum

	Centrum						Castellum					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Netheid en dagelijks onderhoud	7,6	7,7	7,7	7,8	7,7	7,8	8,0	8,0	8,0	8,2	8,1	8,1
Prettig en veilig verblijfsklimaat	7,6	7,6	7,7	7,8	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,0	8,0
Dienstverlening medewerkers	7,1	6,9	7,1	7,3	7,0	7,3	7,6	7,3	7,4	7,7	7,8	7,9
<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>7,6</i>	<i>7,8</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>8,0</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. Hieronder wordt de algemene teneur onder minder tevreden gebruikers weergegeven.

Met betrekking tot netheid en dagelijks onderhoud benoemen gebruikers van het transferium Centrum:

- Bij regenweer ontstaan er plassen en wordt de vloer glad
- Het oogt vol en rommelig, onder meer doordat fietsen scheef staan en er losse fietskettingen aan stallingsplekken hangen. Mede hierdoor ervaren gebruikers te weinig ruimte voor “speciale fietsen” zoals een mamafiets met zitje of een e-bike met fietstas.
- Het onderhoud lijkt minimaal, vloer en trappen zouden beter gereinigd kunnen worden dan nu het geval is.

Over het verblijfsklimaat van het transferium bij NS-station Centrum geven minder tevreden gebruikers aan:

- Het transferium is vol en niet heel schoon.
- Het is niet goed verlicht en oogt daardoor kil en donker.
- Er wordt vaak nog gefietst in het transferium en er verdwijnen soms fietsen.
- Er hangen soms mensen rond en er is weinig toezicht.

Een deel van de gebruikers ervaart het transferium daardoor als onprettig of zelfs als onveilig.

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

- Ze zijn weinig zichtbaar en zitten te vaak in hun hokje.
- Ze zijn onvriendelijk, niet geïnteresseerd en niet hulpvaardig, bijvoorbeeld wanneer iemand moeite heeft de fiets in het bovenste rek te plaatsen.
- Ze houden niet goed toezicht, bijvoorbeeld op fietsende bezoekers in de stalling.
- Soms is er sprake van een taalbarrière.

Voor Castellum zijn minder vaak lage beoordelingen gegeven en zijn dan ook minder toelichtingen gegeven. Wel zijn verschillende opmerkingen gemaakt over de netheid van het transferium. De meningen hier over zijn verdeeld: sommige gebruikers vinden het transferium keurig schoon, anderen menen dat er beter schoon gemaakt kan worden. Hoewel de medewerkers steeds beter beoordeeld worden, vinden nog steeds verschillende gebruikers dat ze te weinig zichtbaar en niet heel vriendelijk zijn.

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 (n=710)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	54%	49%
	Vrouw	46%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Leeftijd	Jonger dan 44 jaar	19%	42%
	45 t/m 54 jaar	23%	22%
	55 t/m 64 jaar	32%	19%
	65 jaar en ouder	25%	16%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Wijk	Buitengebied	5%	8%
	Noord-Oost	27%	22%
	Noord-West	37%	30%
	Zuid-Oost	16%	19%
	Zuid-West	15%	21%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Bijlage 2 – Processtatistieken

Op 15 november 2018 zijn alle 1.382 leden van het Burgerpanel benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek heeft open gestaan tot en met maandag 10 december. In totaal hebben 710 burgerpanelleden deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft de responsgegevens weer van de leden van het Burgerpanel.

	Burgerpanel
Uitnodigingen verstuurd	1.382
Enquêtes voltooid	710 (51%)
Gemiddelde invultijd	18 min.*
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	3,6%

* *Gemiddelde invultijd voor vragen over klimaatplan en fietstransferia samen*

Bijlage 3 – Vragenlijst

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. 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"/>	<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"/>	<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"/>	<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