

Zelf Service Fietsenstallingen



NS en ProRail 2017



De uitdaging waar we samen voor staan

De uitdaging:

- Tevreden reizigers, fietsers en voetgangers
- Alle stallingscapaciteit benutten
- Verminderen fiets chaos
- Tegen zo laag mogelijke gezamenlijke (publieke) kosten
- Oplossen opgave 2030



Doorontwikkeling fietsconcept

Integrale aanpak en eerste 24 uur gratis regime op meer locaties

Reiziger geeft een dikke 8



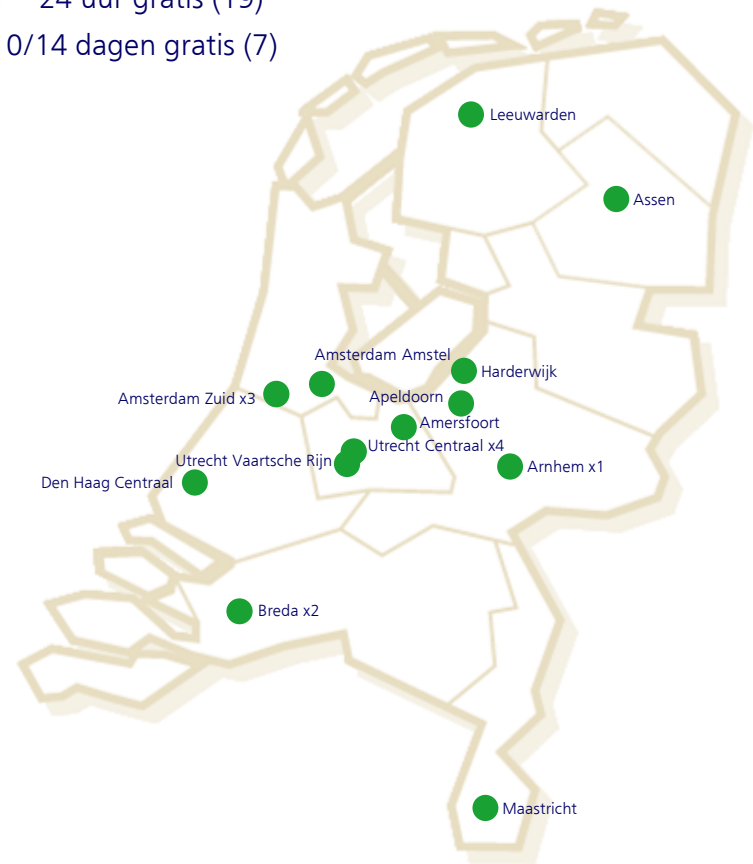
Doorkijkje: Uitrol bemenst 1^{ste} 24 uur gratis in 2018

- In 2018 flinke opgave:
 - Opening/Regimewijziging acht 1^e 24u gratis bemenste stallingen
- Ook voor onbemenste stallingen:
 - Ombouw ATCS -> ZSF (46 locaties)
 - Inbouw nieuwe ZSF op eerste vier locaties (vervanging bemensing of verouderd systeem)

Situatie bemenste stallingen eind 2018 (verwacht)

● 1^{ste} 24 uur gratis (19)

● 10/14 dagen gratis (7)



Aanleiding en ontwikkelingen

Initiatiefnemers

NS en ProRail passen in de huidige onbemenste, bewaakte fietsenstallingen het Automatische Toegangscontrole en Camerabewaking systeem van Siemens (ATCS) toe. Deze ATCS is op 47 stationslocaties geïnstalleerd, is gedateerd en wordt niet door de klant als prettig ervaren.

Zelf Service Fietsenstalling (ZSF)

Met de ZSF wordt beoogd een (gebruikers)vriendelijk, veilig en (kosten)efficiënt systeem voor de reiziger te ontwerpen. Belangrijke aspecten om dit te bereiken zijn de fysieke verschijningsvorm en de interactie tussen de reiziger en de ZSF.

Bestuursakkoord

De innovatie is één van de in het getekende bestuursakkoord Fietsparkeren aangekondigde innovaties om het stallen van de fiets bij stations aantrekkelijker, veiliger en voor de investerende en beherende partijen goedkoper / minder verlieslatend te laten zijn.

Huidige concept ATCS

(geAutomatiseerd Toegangscontrole- en CamerabewakingsSysteem)



- Laag gebruik (tussen 10-40% gemiddeld per stalling).
- Relatief lage klantwaardering, vooral onder niet-gebruikers: 'Duurt lang, ingewikkeld in gebruik, duur, niet aantrekkelijk, oogt niet veilig door tralies en afgesloten tourniquet, kille uitstraling, angst voor opgesloten raken'.
 - Beheer & Onderhoud erg kostbaar.
- Verschillende initiatieven, gedurende jaren, om ATCS aantrekkelijker en klantvriendelijker te maken.

Van ... naar ZSF

- Alle bewaakte stallingen onder de circa 1500 plekken kunnen interessant zijn voor een ZSF oplossing, afhankelijk van vraag, planontwikkelingen en lokale wensen en beschikbare Financiering.
- Toepassing van (in principe) het 1^e 24 uur gratis concept.
- Het investeringsvoorstel betreft het ombouwprogramma van de huidige ATCS-locaties. Op locatieniveau worden afwegingen gemaakt om tot optimalisatie van de stalling te komen zodat er zo optimaal mogelijk gebruik van gemaakt wordt. De ruimte hiertoe wordt bepaald door de fysieke en financiële mogelijkheden per locatie.
- Bij stallingen waar nu een reparatiepunt aanwezig is, streven we ernaar om in de nieuwe situatie ook een reparatiepunt terug te brengen door dit commercieel uit te geven. Dit zal nog een extra impuls geven aan de beleving van de klant.

Nieuw concept: ZSF (Zelf Service Fietsenstalling)

Een (gebruiks)vriendelijk, veilig en (kosten)efficiënt concept voor geautomatiseerd stallen van fietsen.

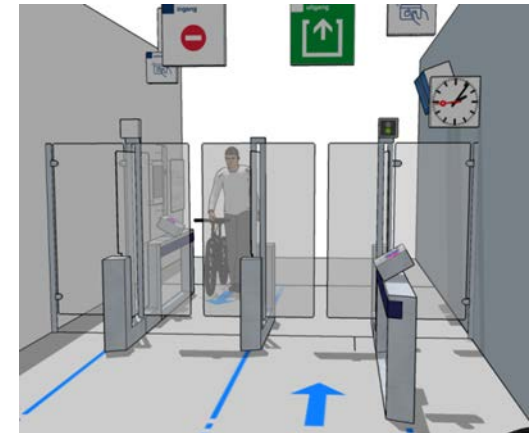
Ontwerpuitgangspunten:

- Uitnodigende uitstraling: doorzicht en overzicht van het entreegebied door transparante materialen.
- Logisch en klantvriendelijk stallings- en betalingsproces
- Gebruik van OV-chipkaart voor identificatie
- Zelf Service proces met Service op afstand door Security Operations Center NS Security (intercom en camera's)
- Sociale veiligheid door voldoende verlichtingsniveau en camera-toezicht (eveneens Security Operations Center)



Relevante componenten ZSF

- Automatische transparante schuifdeuren naar entreeruimte
- Fietsdetectie in/op de vloer
- Transparante scheidingselementen naast de poortjes
- Klantinteractieterminal met kleurendisplay, kaartlezers, betaalautomaat en intercom
- Personenuitgang voor rechtstreekse verbinding naar stationshal of perrons (indien mogelijk)
- Cameratoezicht (live) met beeldregistratie in entreeruimte en in de stalling
- Intercom voor hulpoproep als onderdeel van de klantinteractieterminal
- Poortbediening op afstand
- Noodknop nabij de poortjes voor ontvluchting door geopende poortjes bij incidenten/calamiteiten



Oud en Nieuw Heerenveen



(Eerste) klantresultaten ZSF zijn positief

- Het klantoordeel is positief: 77% van de gebruikers geeft een 8 of hoger ten opzichte van 46% bij ATCS.
- Bezetting in Bilthoven en Heerenveen zijn gestegen t.o.v. 2015 en start moment. In Bilthoven met 39% en Heerenveen met 46%.

Beleving in de stalling	Bilthoven (ZSF)	Heerenveen (ZSF)
Ik voel me veilig in deze fietsenstalling	100%	96%
Ik voel me prettig in deze fietsenstalling	97%	88%

Klanten ervaren een hoge mate van Veiligheid in de stalling. Daarnaast vinden zij het Prettig om in de stalling aanwezig te zijn.

Toename bezetting	Bilthoven (ZSF)	Heerenveen (ZSF)
Na 5 maanden	39%	46%
Na 14 maanden	79%	52%

Verbeterpunten ten opzicht van pilotlocaties

- Groter display gespecificeerd voor meer attentiewaarde
- Betere beschikbaarheid dan de pilotlocaties:
 - Beschikbaarheid minimaal 99,3%
 - Verstoord stallingsproces door storing : oplostijd 4 uur, binnen 1 uur iemand aanwezig om servicedeur te openen.
- Monitoring goede werking systemen op afstand door leverancier.
- Gebruik OV-chipkaart ook voor OV-fiets gebruikers.
- Sleutelautomaat OV-fiets achter de poortjes (entree vrij van OV-fietsen)
- Glazen deurtjes in de poort i.p.v. kunststof minder krasgevoelig



Verbeterpunten ten opzicht van pilotlocaties



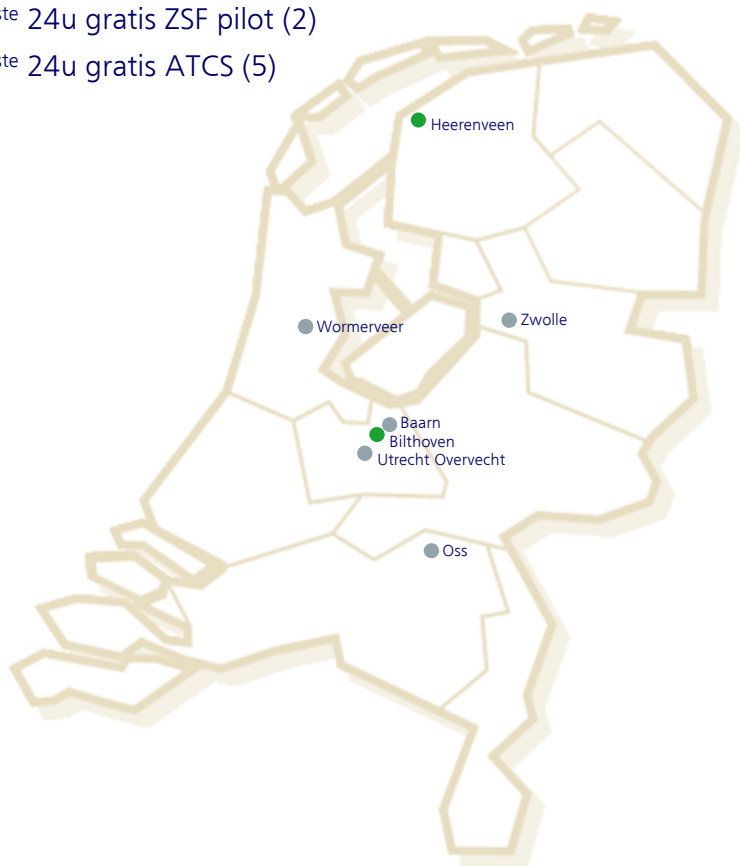
Status en planning

✓ Oplevering Pilotlocaties Bilthoven en Heerenveen	2 ^e kwartaal 2016
✓ Evaluatie concept en besluitvorming vervolg	3 ^e /4 ^e kwartaal 2016
✓ Investeringsvoorstel ProRail en NS akkoord	4 ^e kwartaal 2016
✓ Publicatie Aanbesteding	Eind maart 2017
✓ Beoordeling inschrijvingen	Eind mei / begin juni 2017
✓ Voornemen tot gunning	Eind juni 2017
✓ Voorovereenkomst	Medio augustus 2017
✓ Definitieve contractondertekening	September 2017
□ Uitrol ZSF (ombouw ATCS locaties)	Eerste kwartaal 2018
□ Afronding ombouw ATCS locaties	Derde kwartaal 2018

Uitrol 2018 1^e 24 uur gratis (in combinatie met ZSF)

Situatie november 2017

- 1^{ste} 24u gratis ZSF pilot (2)
- 1^{ste} 24u gratis ATCS (5)



Situatie eind 2018 (verwacht)

- 1^{ste} 24u gratis ATCS -> ZSF (44)
- 1^{ste} 24u gratis nieuw ZSF (4)
- Betaald ZSF (1)

