

Gedragsbeïnvloeding & stimulering fietsparkeren



Training, monitoring en evaluatie pilot 'fietscoaches' in Wyck

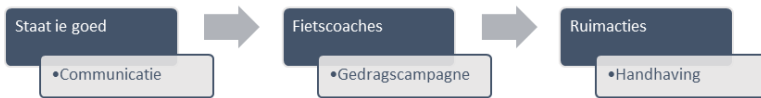
SAMENVATTING: "Training, monitoring en evaluatie pilot 'fietscoaches' in Wyck"

AANLEIDING

Foutparkerende fietsers verstoren het aangezicht van de stad en zijn anderen tot last. Wyck en in het bijzonder het station, zijn locaties waar dit deze 'stallingsproblematiek' aan de orde is. In september 2018 is een pilot met de inzet van fietscoaches uitgevoerd om deze problematiek aan te pakken.

DRIETRAPSRAKET VOOR HET STATIONSGBIED

De pilot fietscoaches richt zich op het stationsgebied, de Wycker Brugstraat en de Rechtstraat. De specifieke inzet de fietscoaches in het stationsgebied hangt samen met de communicatiecampagne 'Staat ie goed' uitgevoerd door MB en de handavingsacties uitgevoerd op het stationsplein door gemeente Maastricht. Tezamen vormen zij een drietrapsraket.



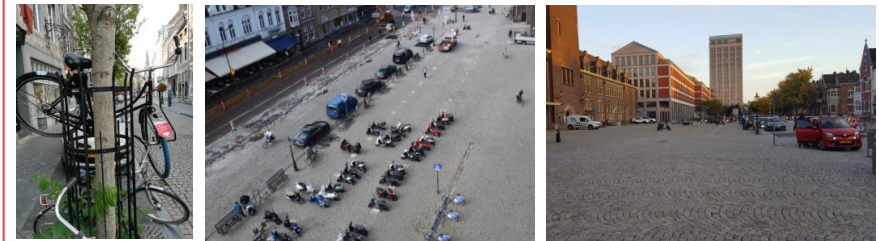
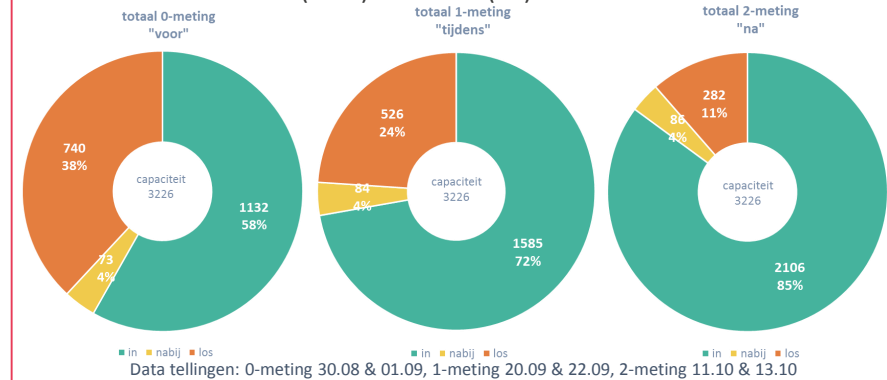
FIETSCOACHES

In de periode 03.09-26.09 zijn fietscoaches ingezet in het stationsgebied, de Wycker Brugstraat en de recht straat. Fietscoaches werken in paren en spreken foutparkerders aan, informeren over het fietsparkeerbeleid van de gemeente, beschikbare alternatieven en het gewenste parkeergedrag. De fietscoaches hebben geen handhavende rol of bevoegdheden. Er waren 28 diensten met elk 2 fietscoaches die zijn ingevuld met 9 verschillende personen.



RESULTATEN

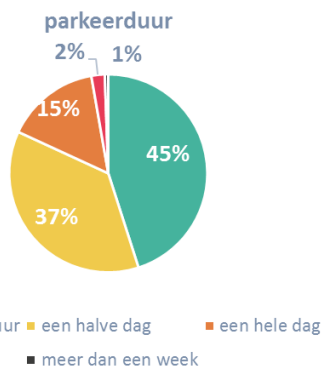
De fietscoaches, communicatiecampagne en handhaving hebben geleid tot een afname van 458 los gestalde fietsen. Het aandeel los gestalde fietsen daalde van 38% (vóór) naar 11% (ná).



De intensieve externe communicatie, stakeholdermanagement en informatiecampagne hebben bijgedragen aan het succes van de fietscoaches, communicatiecampagne en de handhaving. Vóór deze pilot bestond geen draagvlak voor handhaving. De opeenvolgende inzet van communicatie en fietscoaches hebben hiervoor gezorgd. Handhaving kan nu worden overwogen als haalbare maatregel om beleidsambities ten aanzien van fiets te realiseren.

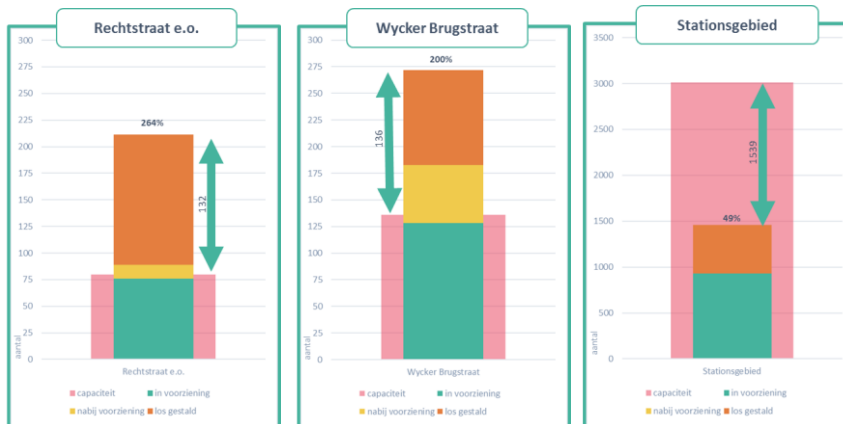
KORTPARKEREN

De kenmerken van de fietsparkeerders zijn met behulp van een enquête in beeld gebracht op 30.08 & 01.09. 45% van de geënquêteerden parkeert meestal <60 minuten



DE FIETSPARKEERSITUATIE IN WYCK

Op 30.08 en 01.09 – vóór de inzet van de fietscoaches, zijn tellingen uitgevoerd. De rekken op straat zijn (over)vol. Ook al zouden fietsparkeerders hun fiets in de rekken willen stallen, dan is dat niet mogelijk. Er is veel ruimte in de stationsstalling



VARIATIE RESULTATEN NAAR GEBIED

Kritische succesfactoren voor fietscoaching zijn 1) de aanwezigheid van beschikbare stallingscapaciteit in de nabije omgeving, 2) informatie over de fietsparkeermogelijkheden in de nabije omgeving en 3) informatie over op handen zijnde handhavende maatregelen. We zien (daarom) grotere effecten in het stationsgebied en beperkte effecten daarbuiten. In het stationsgebied is veel stallingscapaciteit beschikbaar en zijn handhavende maatregelen ingezet. In de Wycker Brugstraat en in de Rechtstraat is geen stallingscapaciteit beschikbaar (de rekken zijn vol) en zijn geen handhavende maatregelen ingezet tijdens de pilot.

TIP:
Zet deze PDF op
'volledig scherm'
en klik op de
icoontjes voor
slimme navigatie

Inhoud



1. Inleiding



2. Fietsparkeren
in Wyck



3. Fietscoaches



4. Stationsgebied



5. Wycker Brug-
en Rechtstraat



6. Naar een
stelselmatige
aanpak

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

1.2 Doel en aanpak

1.3 Tijdlijn



1.1 Aanleiding

AANLEIDING

Maastricht wil het fietsgebruik stimuleren door deze vrij baan te geven. Tegelijkertijd wordt gezocht naar maatregelen tegen foutparkerende fietsers die het aangezicht van de stad verstoren en anderen tot last zijn. Wyck en in het bijzonder het station, zijn locaties waar dit deze 'stallingsproblematiek' aan de orde is.

Het nieuwe stationsplein en de Stationsstraat vormen de entree tot de stad. De nieuwe ondergrondse fietsstalling – tevens onderdeel van de renovatie van de herinrichting van het plein - is sinds begin dit jaar in gebruik. Hoewel er nog veel plaatsen beschikbaar zijn in de ondergrondse stalling, de tijdelijke rekken zijn verwijderd én er ter plaatse een fietsparkeerverbod geldt, staat het plein nog regelmatig vol met los gestalde fietsen. Deze situatie past niet in de ambities van gemeente Maastricht om een aantrekkelijke (fiets)stad te zijn.

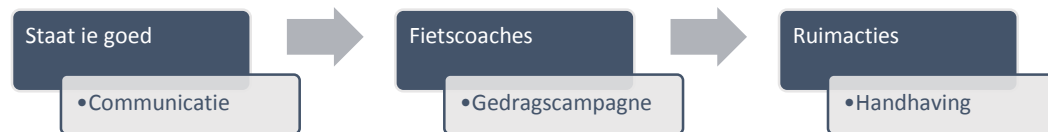
Maastricht Bereikbaar (MB) is een organisatie gericht op het verbeteren van de bereikbaarheid van Maastricht. Zij zet zich in op duurzame gedragsverandering met vooral stimuleringsmaatregelen gedragsgedragscampagnes. Onder de vlag MB werken overheden, werkgevers en aanbieders van mobiliteitsdiensten samen aan blijvende bereikbaarheid en aan minder auto's voor een gezond woon-, werk- en leefklimaat. Het programmabureau is in 2010 opgericht met het oog op grote infrastructurele werken zoals A2 Maastricht en het nieuwe Noorderbrugtracé en stimuleert met name het gebruik van de fiets, e-bike, het openbaar vervoer en het gebruik van P+R-locaties.

Door op het thema 'Fietsparkeren' pilots op te starten op gebied van gedragsverandering is het mogelijk knelpunten te achterhalen in de huidige situatie en gelijktijdig potentiële oplossingen te onderzoeken. Uit drie potentiële pilots ten aanzien van fietsparkeren en gedragsbeïnvloeding - namelijk: fietscoaches, kort parkeren, fietsvlonders – is ervoor gekozen om in september 2018 één pilot ten uitvoer te brengen. Namelijk een pilot met de inzet van fietscoaches.

Fietscoaches spreken foutparkeerders aan, informeren over het fietsparkeerbeleid van de gemeente, beschikbare alternatieven en het gewenste parkeergedrag. Zij doen dit op positieve manier en proberen zo parkeerders te informeren en zo mogelijk te bewegen tot een gedragsverandering. De fietscoaches hebben geen handhavende rol of bevoegdheden.

DRIETRAPSRAKET VOOR HET STATIONSGBIED

De pilot fietscoaches richt zich op het stationsgebied, de Wycker Brugstraat en de Rechtstraat. De specifieke inzet de fietscoaches in het stationsgebied hangt samen met de communicatiecampagne 'Staat ie goed' uitgevoerd door MB en de handhavingsacties uitgevoerd op het stationsplein door gemeente Maastricht. Tezamen vormen zij een drietrapsraket.



Hoewel de pilot fietscoaches betrekking heeft op zowel het stationsgebied als de Wycker Brugstraat en de Rechtstraat zijn er accentverschillen ten aanzien van de boodschap van de fietscoach. De inzet van de fietscoach in het stationsgebied is gericht op het informeren over de aanwezigheid en mogelijkheden van de stationsstalling en de aanstaande handhavingsacties. De inzet buiten het stationsgebied was gericht op het informeren over gewenst stallingsgedrag. In dat gebied waren geen handhavende acties op komst.





1.2 Doel en aanpak

DOEL

MB heeft DTV Consultants gevraagd om haar kennis van trainen, gedrag, fiets en onderzoek in te zetten om in samenwerking deze pilot voor te bereiden, implementeren en te evalueren. Het doel van de pilot is:

- **gedragskenmerken:** inzicht krijgen in gedragskenmerken en achterliggende motieven van fietsparkeerders;
- **effectmeting:** inzicht krijgen in de effecten van de pilot op het aantal los gestalde fietsen. In het bijzonder in het stationsgebied;
- **verankering:** inzicht krijgen in mogelijkheden voor duurzaam verankeren van de maatregelen.

Met de inzichten zoals beschreven in deze rapportage, kunnen MB en gemeente Maastricht keuzes maken ten aanzien van de aanpak van de stallingsproblematiek door middel van communicatie, gedragscampagne en/of handhaving.

AANPAK

Na een kort vooronderzoek en in overleg met MB zijn de volgende keuzes ten aanzien van de aanpak gemaakt.

- **Pilotgebieden:** vaststellen keuzes voor de inzet van fietscoaches in het stationsgebied, Wycker Brugstraat en de Rechtstraat
- **Samenhang** met de communicatiecampagne en handhavingsacties op het stationsplein: de timing van de drie 'initiatieven' is op elkaar afgestemd, zodat ze elkaar opvolgen en versterken. Voortgang en tussentijdse resultaten zijn gebruikt om aansluitende acties aan te scherpen en/of bij te sturen.
- **Timing:** inzet van de fietscoaches voor een periode van 4 weken met een start in de eerste week van september (einde van de zomervakantie en de start van het nieuwe collegejaar).

- **Werving fietscoaches:** er is voor gekozen om de werving van de fietscoaches bij een externe partij te beleggen. Namelijk, JULES, servicebureau voor studenten. De geworven studenten zijn aangevuld vanuit de netwerken van gemeente Maastricht en MB, om zo een meer gelijkmatige afspiegeling van de doelgroep te verkrijgen onder de pool fietscoaches.
- **Evaluatie en monitoring:** er is voor gekozen om de gedragskenmerken van fietsparkeerders in beeld te brengen met een enquête onder bezoekers van en ondernemers in het gebied. De effecten ten aanzien van los gestalde fietsen zijn inzichtelijk gemaakt met tellingen vóór, tijdens en ná de pilot. De ervaringen van de fietscoaches zijn verzameld met behulp van zogenaamde debriefformulieren.

De aanpak is verder uitgewerkt op de volgende pagina in de vorm van een tijdlijn.

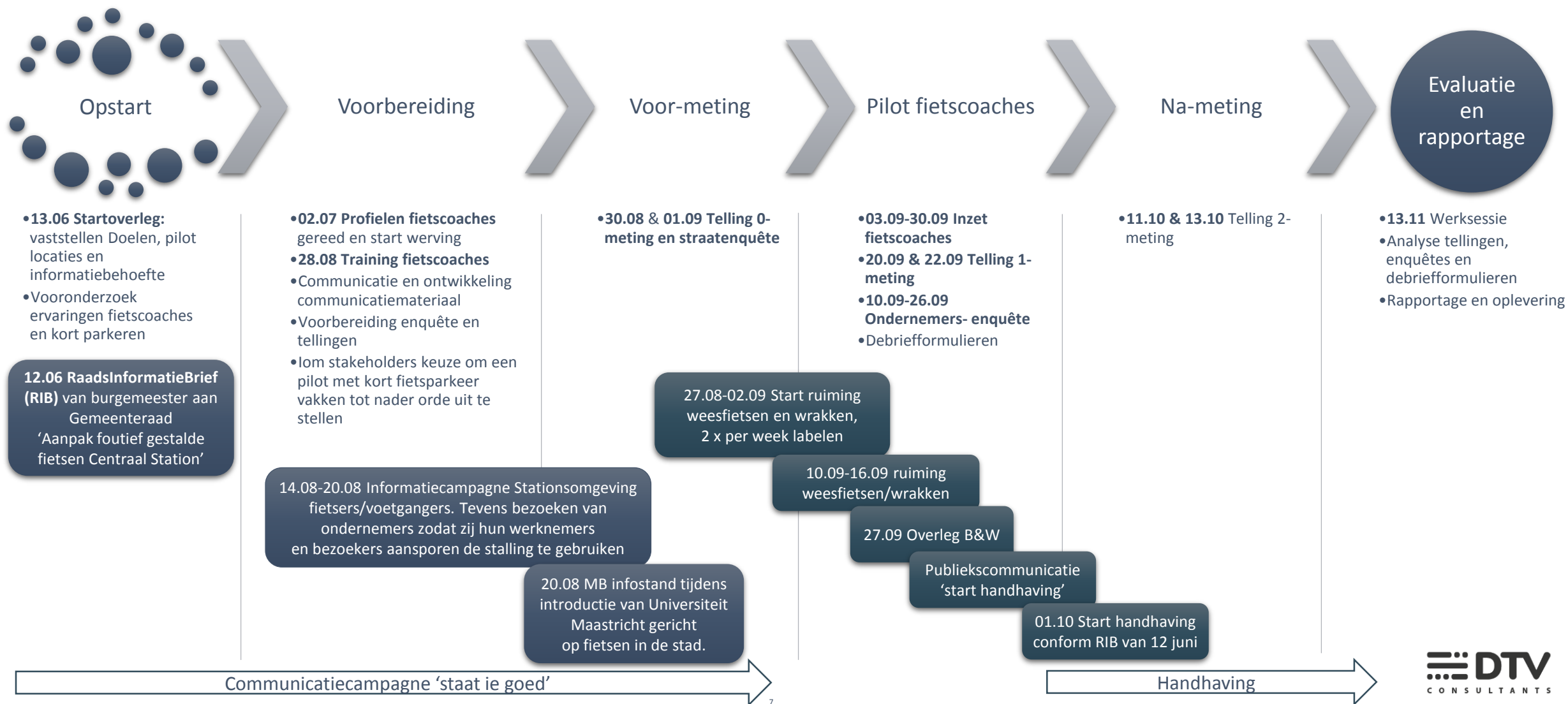
SAMENWERKING

Gezien de verschillende initiatieven, belangen, betrokken stakeholders en partners in de uitvoering, was een goede samenwerking van essentieel belang. De betrokken partijen en hun rollen.

- **MB:** opdrachtgever voor DTV Consultants en JULES (servicebureau voor studenten), communicatie en communicatiematerialen, afstemming en draagvlak.
- **DTV Consultants:** pilot ontwerp, opzet monitoring en evaluatie, ontwikkelen en leveren van de training voor de fietscoaches, evaluatie en rapportage.
- **JULES:** werving en planning fietscoaches.
- **Gemeente Maastricht:** draagvlak, fietsparkeervoorzieningen, handhaving/ruimacties
- **Ondernemend Wyck:** vertegenwoordigt belangen van ondernemers in het gebied.



1.3 Tijdlijn pilot fietscoaches en samenhang 'staat ie goed' & 'handhaving'



2. Fietsparkeren in Wyck

2.1 Onderzoeksopzet

2.2 Opzet van de tellingen

2.3 De fietsparkeersituatie in Wyck (0-meting)

2.4 Kenmerken fietsparkeerders

2.5 Wat vinden de fietsparkeerders?

2.6 Wat vinden de ondernemers?





2.1 Onderzoekopzet

ONTWERP

- Voor (de inzet van de fietscoaches)
 - Telling (los)gestalde fietsen op 2 teldagen (donderdag en zaterdag)
 - Enquête onder fietsparkeerders op 2 dagen (idem telling)
- Tijdens
 - Inzet van fietscoaches (inzet in paren, 1 paar per gebied, 2 gebieden per dag) voor een periode van 4 weken aflopend in bezetting van 7 dagen in week 1 tot 2 dagen in week 4.
 - Telling (los)gestalde fietsen op 2 teldagen (donderdag en zaterdag)
 - Verzamelen ervaringen fietscoaches door middel van debriefformulieren
 - Enquête onder ondernemers
- Na (de inzet van de fietscoaches)
 - Telling (los)gestalde fietsen op 2 teldagen (donderdag en zaterdag)

ENQUÊTES

De enquête onder fietsparkeerders vond plaats op 30 augustus en 1 september met inzet van 2 enquêteurs (studenten geworven via JULES). De enquête is met behulp van een tablet afgenomen. Zo was het ook mogelijk om de locatie vast te leggen waar de enquête is afgenomen. In totaal zijn 182 enquêtes verzameld.

Voor de ondernemers is een afzonderlijke vragenlijst opgesteld. Een medewerker van MB heeft in de periode tussen 10 en 26 september 58 ondernemers bezocht en op locatie de enquête afgenomen.

DEBRIEFFORMULIEREN FIETSCOACHES

De fietscoaches hebben aan het einde van hun dienst een formulier ingevuld met hun bevindingen en een schatting van het aantal mensen dat ze hebben aangesproken. Alle diensten zijn gerapporteerd. Op deze manier zijn 56 formulieren verzameld.

TELLINGEN

Iedere meting (voor, tijdens, na), is uitgevoerd op 2 teldagen. Op donderdag van 14:00u-22:00u en op zaterdag van 10:00u-18:00u. Per teldag zijn 5 telronden uitgevoerd door vaste studenten uit de veldwerkpool van DTV Consultants. Deze studenten zijn ervaren met het uitvoeren van tellingen ten behoeve van verkeersonderzoek.

De kaart op de volgende pagina geeft een overzicht en een nadere toelichting op de wijze waarop de telling is uitgevoerd.

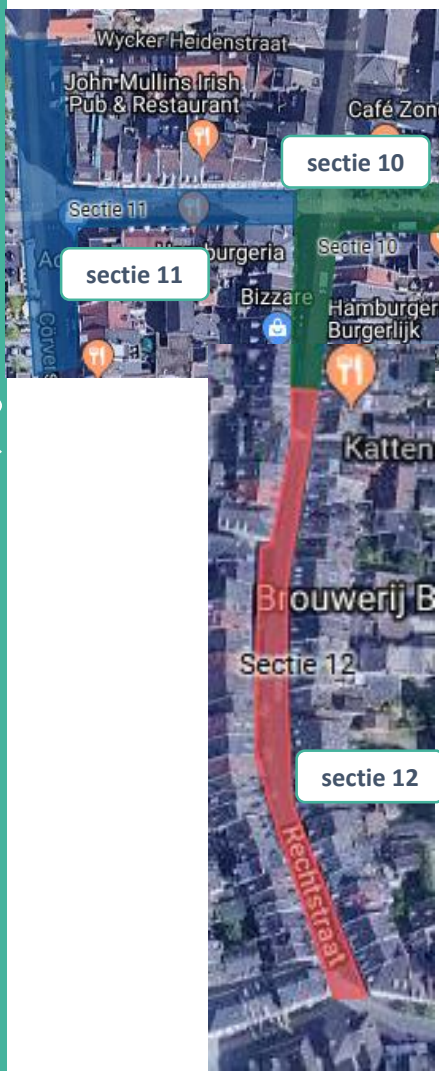
BIJZONDERHEDEN

Een aantal aspecten is mogelijk van invloed geweest op het onderzoek. Voorondersteld wordt echter, dat deze geen invloed hebben gehad op de gerapporteerde effecten en de daaruit voortkomende conclusies.

- Een gedeelte van de pilot viel samen met de start van het studiejaar. Daarmee zijn studenten mogelijk oververtegenwoordigd in de tellingen en de enquête.
- De enquête is op straat afgenomen, zo ook in het stationsgebied. Er zijn geen enquêtes afgenomen *in* de stationsstalling. De gebruikers van de stationsstalling zijn mogelijk ondervertegenwoordigd in de enquête.
- De leeftijd van de respondenten is vanwege AVG regelgeving niet uitgevraagd, maar geschat. Bij de interpretatie van de resultaten met betrekking tot de leeftijd moet een foutmarge in achtgenomen worden.
- De weersomstandigheden tijdens de teldagen waren vergelijkbaar, namelijk zonnig en droog. Voorondersteld wordt dat de weersomstandigheden geen invloed heeft gehad op het totale aantal fietsen in het onderzoeksgebied tijdens de tellingen.
- De tellingen zijn uitgevoerd op donderdagen en zaterdagen. Voorondersteld is dat deze tezamen dagen representatief zijn voor de fietsparkeersituatie in Wyck.

2.2 Opzet van de tellingen

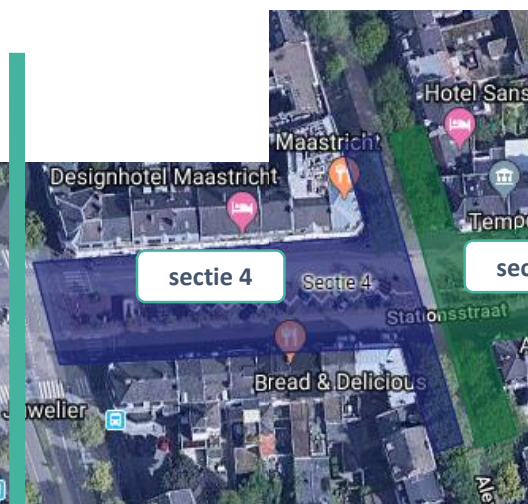
“Rechtstraat”



“Wycker Brugstraat”



“Stationsgebied”



HOE IS ER GETELD?

Het gebied is opgedeeld in secties. De secties zijn in een vaste volgorde geteld. Per sectie zijn de fietsen geteld en toegewezen aan een categorie (in, nabij, los). Een los gestalde fiets is een fiets die meer dan 1,5 meter van de dichtstbijzijnde stalling/voorziening staat. In de stationsstalling zijn de displays met beschikbare capaciteit genoteerd. Samen met de beschikbare capaciteit in de stalling geeft dit een beeld van de bezetting.



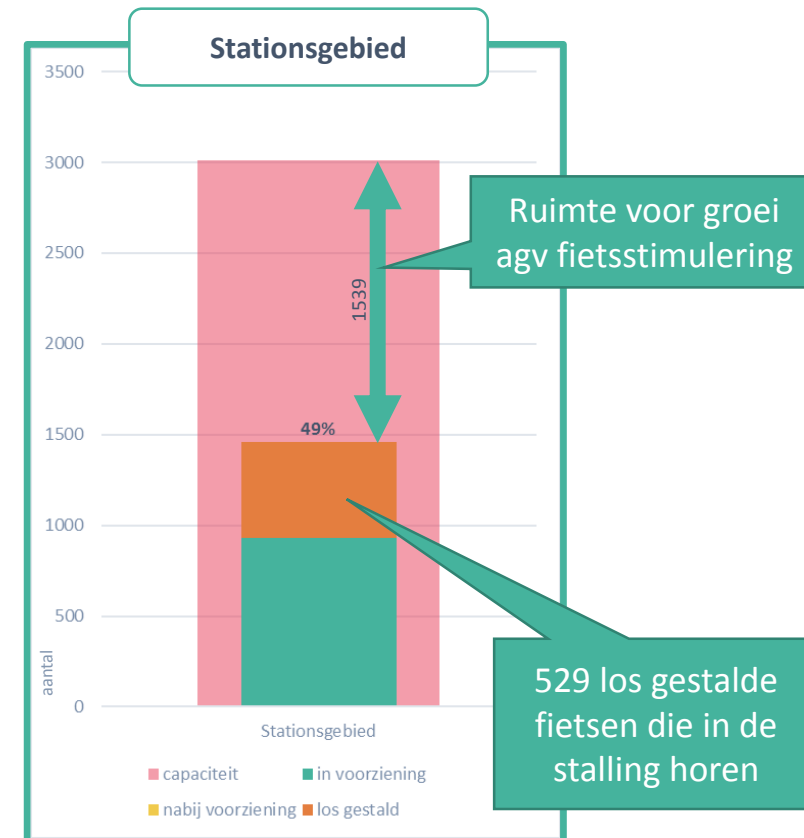
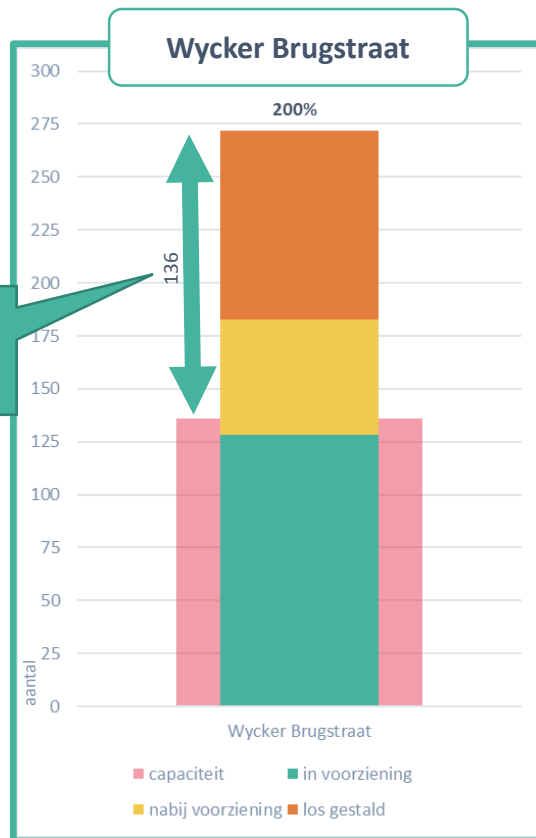
2.3 De fietsparkeersituatie in Wyck (0-meting)

De rekken op straat zijn (over)vol.

Ook al zouden fietsparkeerders hun fiets in de rekken willen stallen, dan is dat niet mogelijk.



Tekort aan rekken

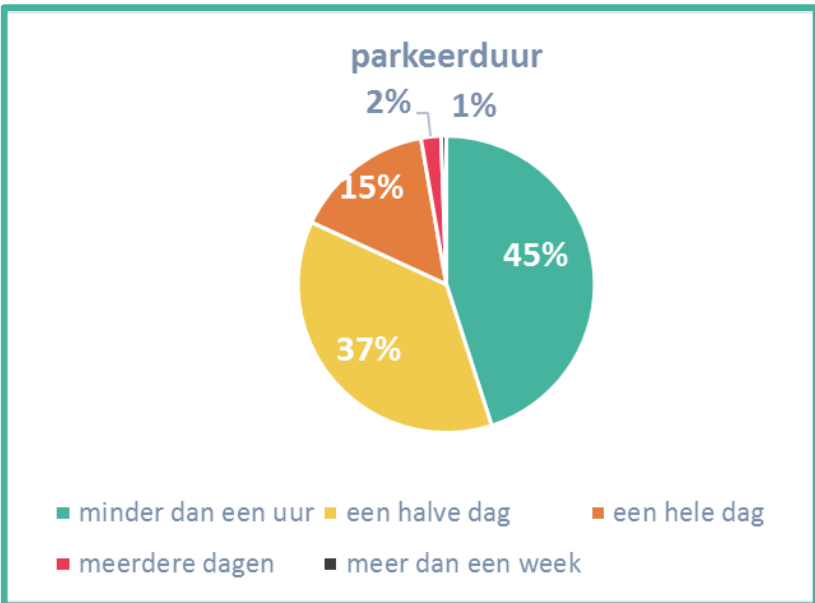
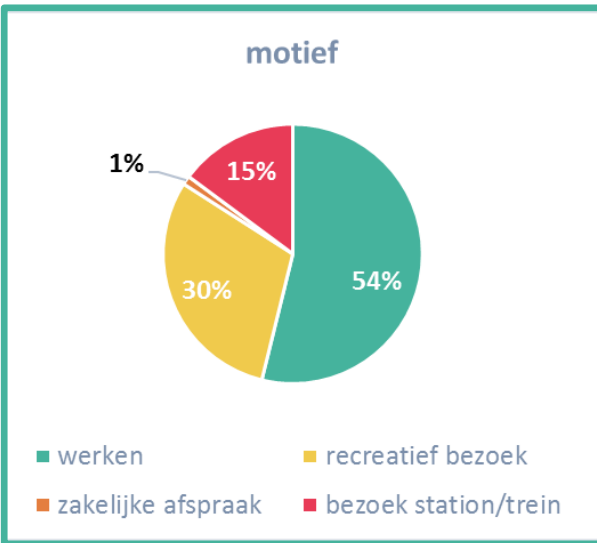
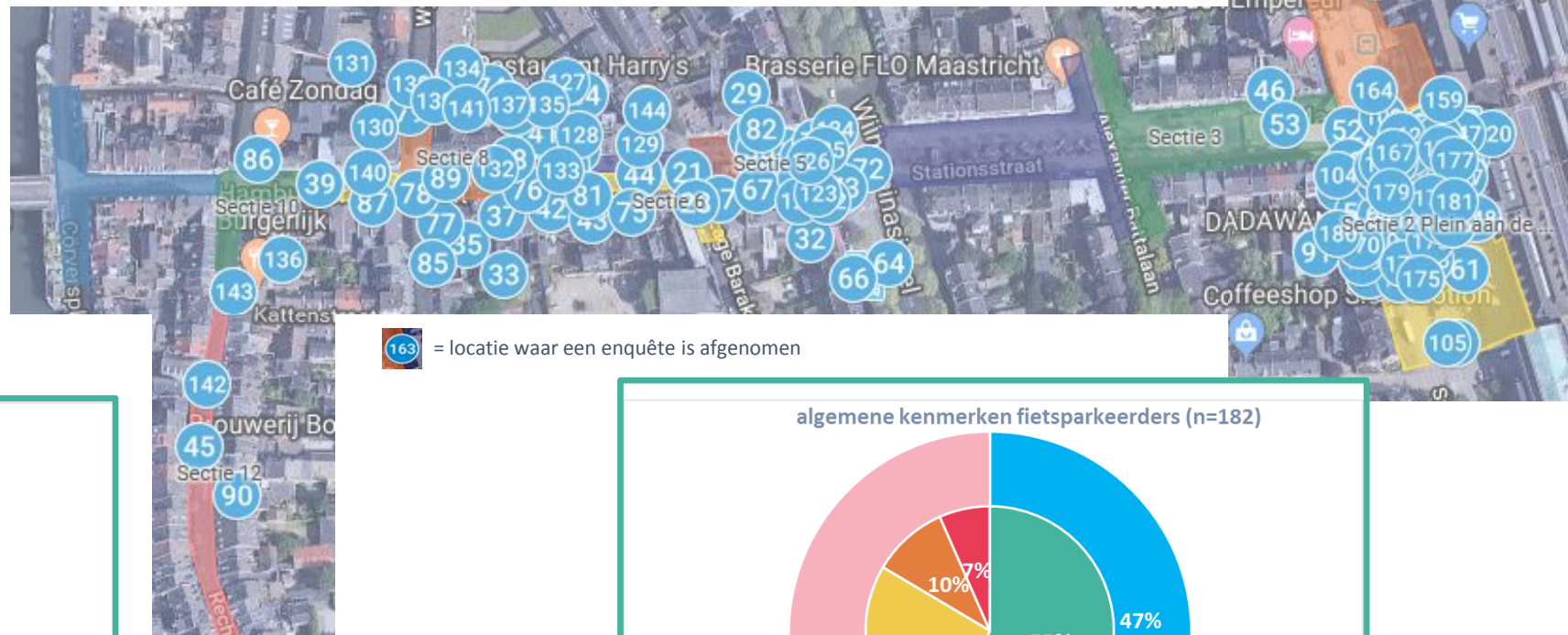




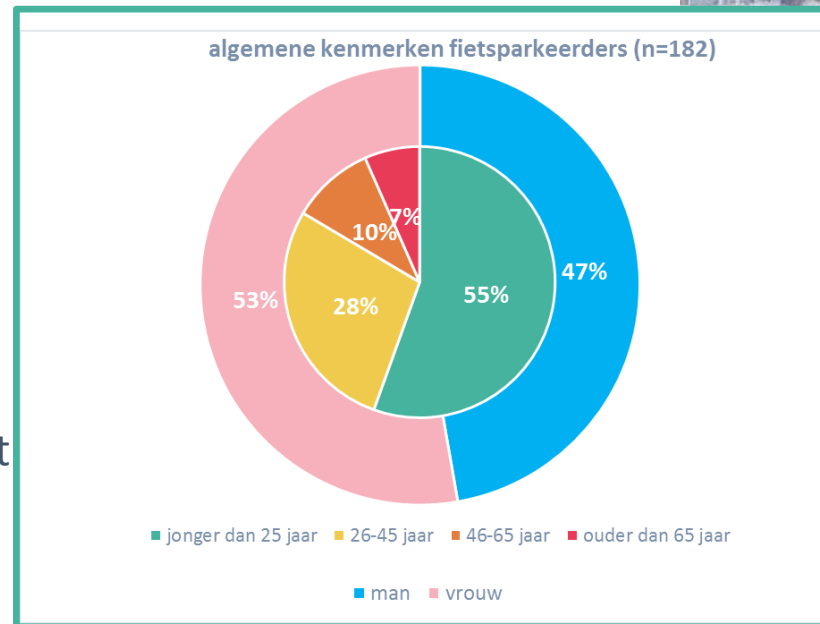
2.4 Kenmerken fietsparkeerders in Wyck

De kenmerken van de fietsparkeerders zijn met behulp van een enquête in beeld gebracht op **30.08 & 01.09**.

2 enquêteurs hebben **182 enquêtes** afgenomen



45% van de geënquêteerden parkeert meestal **<60 minuten**

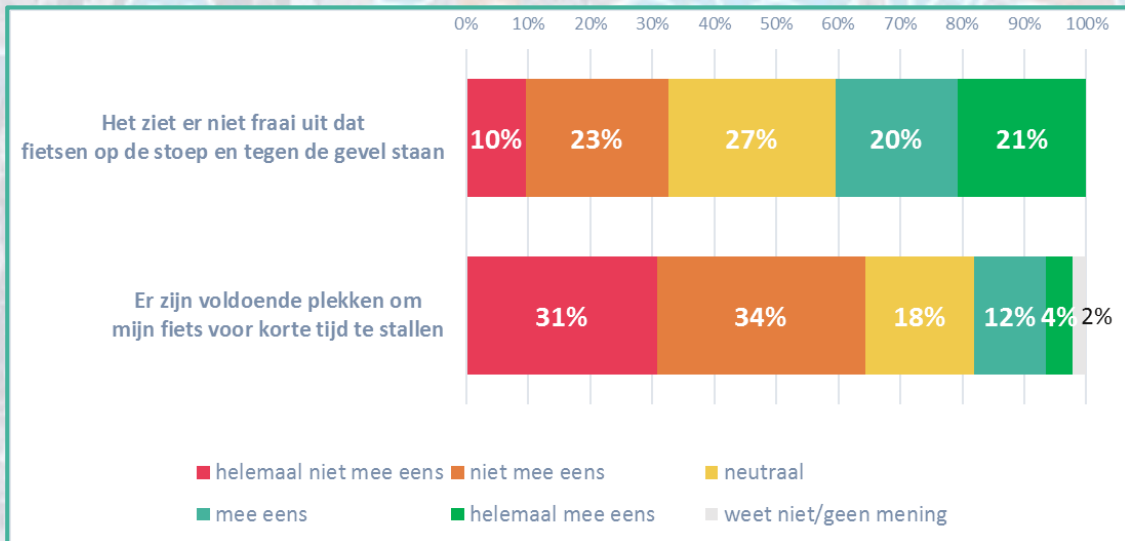
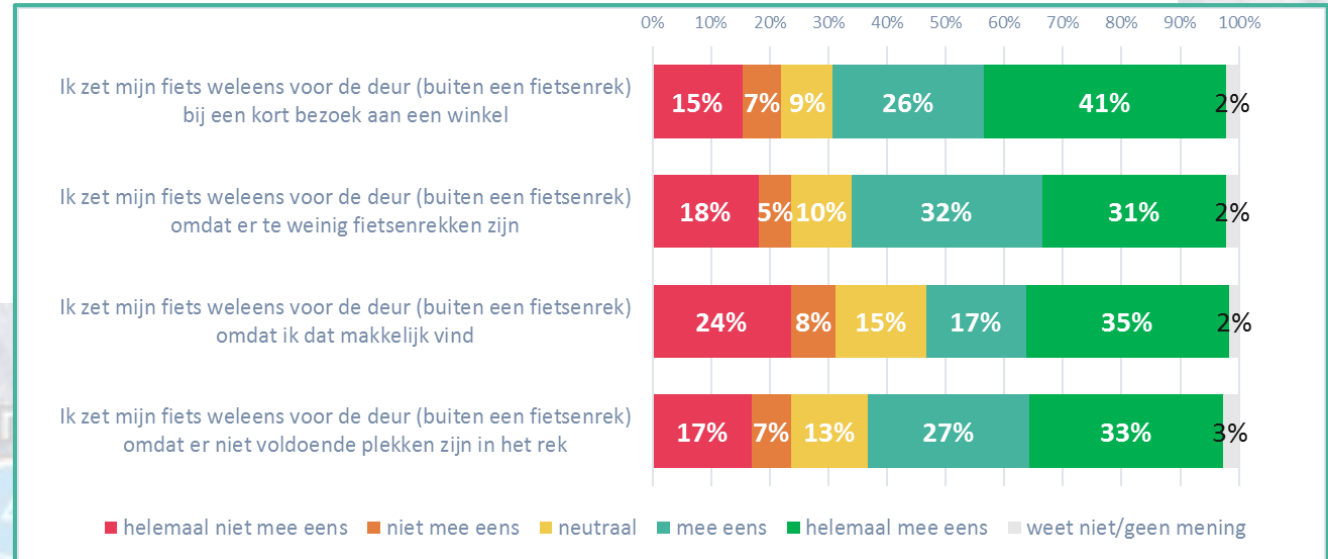




2.5 Wat vinden de fietsparkeerders in Wyck?

52-67% parkeert wel eens buiten een fietsenrek

slechts **16%**
vindt dat er **voldoende kort** parkeerplaatsen zijn voor fietsen

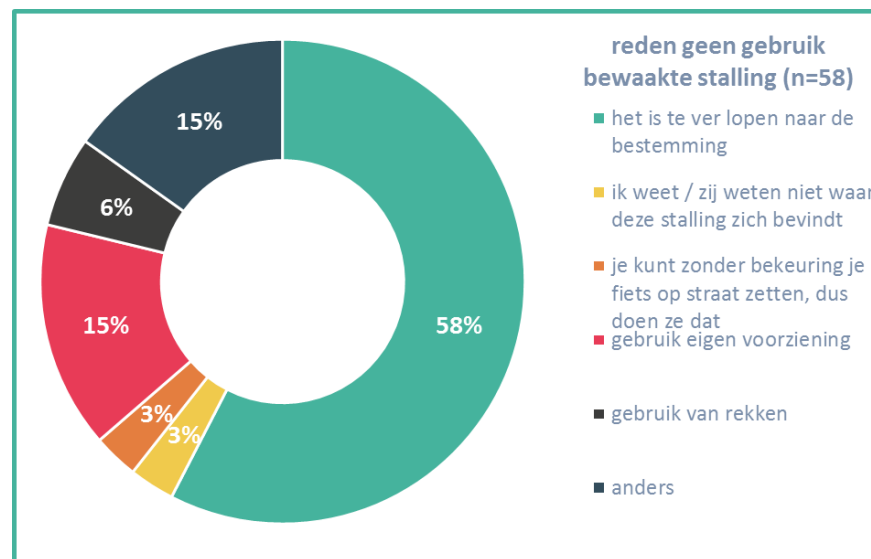
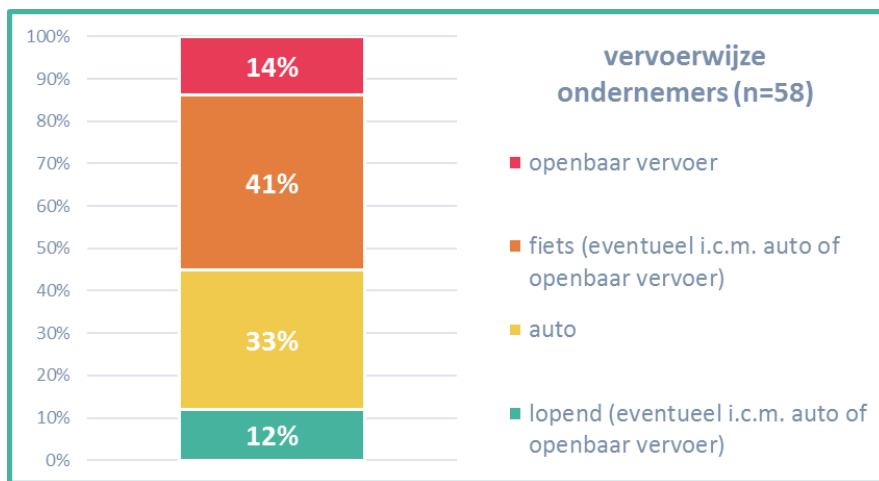


41% vindt het **niet fraai** als fietsen op de stoep en tegen de gevel staan.
33% is het daar **niet mee eens**



2.6 Wat vinden de ondernemers in Wyck?

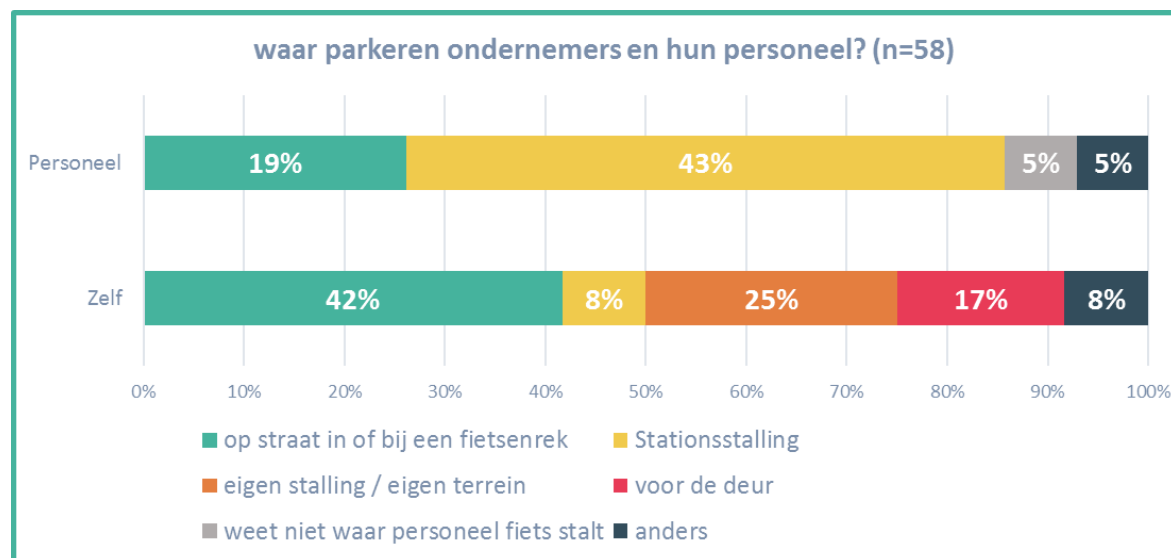
41% komt met de fiets naar het werk



“het is te ver lopen naar mijn bestemming”

is met 58% de belangrijkste reden om geen gebruik te maken van een bewaakte stalling

Wanneer ondernemers en hun personeel meer op eigen terrein zouden parkeren (indien mogelijk) dan komen er rekken vrij voor klanten en bezoekers.



3. Fietscoaches

3.1 Wat zijn Fietscoaches?

3.2 Inzet fietscoaches

3.3 Uitrusting en zichtbaarheid

3.4 Reacties

3.5 Effecten

3.6 Communicatie: kritische succesfactor



3.1 Wat zijn fietscoaches?

WAT DOEN FIETSCOACHES?

Fietscoaches werken in tweetallen en spreken foutparkeerders aan, informeren over het fietsparkeerbeleid van de gemeente, beschikbare alternatieven en het gewenste parkeergedrag. Zij doen dit op positieve manier en proberen zo parkeerders te informeren en zo mogelijk te bewegen tot een gedragsverandering. De fietscoaches hebben geen handhavende rol of bevoegdheden.

Fietscoaches ‘weten’ en ‘kunnen’ het volgende:

- Weten wat de gemeente Maastricht bedoelt met ‘fout fietsparkeren’ en ‘goed fietsparkeren’ en waar de stallingen en rekken voor ‘goed fietsparkeren’ zijn.
- Foutparkeerders op een vriendelijke, zelfverzekerende manier aanspreken en ze op een positieve manier uitleggen dat het gewenst is dat ze hun fiets in/bij een rek plaatsen of in de stalling. En daarbij aangeven waar deze zijn.
- Uitleggen aan mensen op straat waarom jullie als fietscoach actief zijn en waar ze meer informatie kunnen vinden.
- Lastige discussies voorkomen en op een behulpzame manier het gesprek afronden.

HET VERHAAL VAN DE FIETSCOACH

Tijdens hun training hebben de fietscoaches geleerd om te gaan met verschillende situaties en om ‘hun verhaal’ goed over te brengen. Hun verhaal was:

“Wild geparkeerde fietsen ontsieren het straatbeeld. Wanneer fietsen in of bij rekken/stallingen staan, creëren we een stad die aantrekkelijk, toegankelijk en veilig is voor iedereen. Wij als fietscoaches informeren u wat de alternatieven zijn en wat gewenst is. Vanaf 1 oktober gaat ook gehandhaafd worden op foutgeparkeerde fietsen”

TRAINING

Om de fietscoaches voor te bereiden op hun taak, is een training ontwikkeld om de fietscoaches in spé genoemde kennis en vaardigheden bij te brengen. De training heeft in de week voorafgaand aan de pilot plaatsgevonden.



Fietscoaches oefenen met materialen en gespreksmodellen

OPRUIMACTIES UITGELEGD

Tijdens hun training hebben de fietscoaches geleerd om te gaan met verschillende situaties en om te informeren over de mogelijke opruimacties:

“Stal uw fiets in de ondergrondse stalling. De fietsen die nu gelabeld en geruimd worden, zijn weesfietsen die al langer op het plein liggen. Na 1 oktober wordt op alle fietsen die op het voorplein staan gehandhaafd indien blijkt dat de acties die wij uitvoeren niet tot een “redelijk schoon” voorplein leiden. Je fiets wordt dan na een 1 uur geruimd en je kunt deze dan (gratis) ophalen op de Gerardusweg.”

WERVING

Belangrijke kenmerken die gezocht werden in de fietscoaches zijn ‘communicatief vaardig’, ‘vriendelijk’ en ‘zelfverzekerd’. Met het oog op hierop en overige praktische overwegingen is ervoor gekozen om de werving te starten onder studenten en te laten uitvoeren door JULES – servicebureau voor studenten. De studenten zijn aangevuld vanuit de netwerken van gemeente Maastricht en MB, om zo een meer gelijkmatige afspiegeling van de doelgroep te verkrijgen onder de pool fietscoaches.



3.2 Inzet fietscoaches

GEBIEDEN

De fietscoaches zijn ingezet op twee locaties in Wyck, namelijk in het stationsgebied en in de Wycker Brugstraat en Rechtstraat. Met het oog op de stallingsproblematiek in het stationsgebied en de lokale discussies daarover ging de prioriteit voor de inzet uit naar dit gebied.

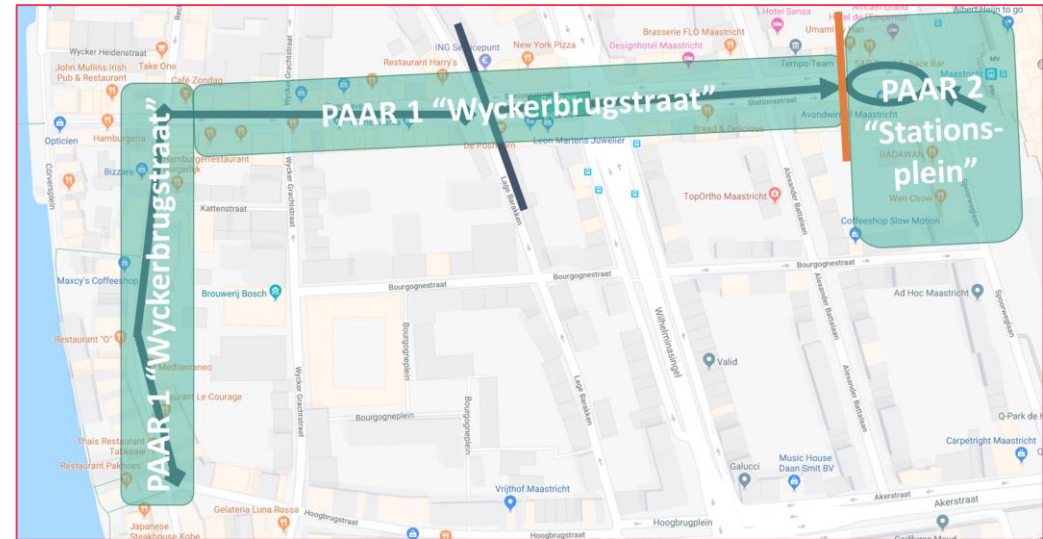
De fietscoaches die mensen in het stationsgebied en op de Wycker Brugstraat ten oosten van de Lage Barakken aanspreken, verwijzen naar de stationsfietsenstalling. Ten westen van de Lage Barakken en in de Rechtstraat werd verwezen naar de dichtsbijzijnde stallingsvoorzieningen op straat.

ROOSTER

De inzet van de fietscoaches is gedurende de pilot periode langzaam afgebouwd. De inzet tijdens de eerste week was intensief, om zo de bekendheid van de actie te vergroten.

	WEEK 1 7 dagen	WEEK 2 3 dagen	WEEK 3 & 4 2 dagen
Stationsplein	Ma-Don: 6:30-14:30u Vrij: 13-21u Zat-Zon: 9-17u	Din, Don, Vrij	Din, Vrij
Wycker Brugstraat	Ma, Di, Wo, Vrij: 8-11u & 14-19u Don: 14-22u Zat-Zon: 10-18u	Ma, Don, Zat	Don, Zat

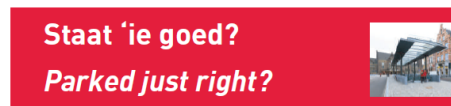
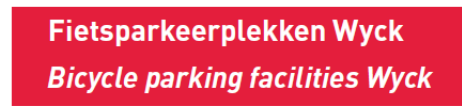
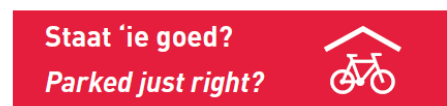
Met dit rooster waren er 28 diensten in te plannen. Voor elke dienst waren 2 fietscoaches nodig (totaal 56 'slots'). Uiteindelijk hebben 9 verschillende personen deze diensten vervuld.



3.3 Uitrusting en zichtbaarheid fietscoaches

Veel aandacht is besteed aan de uitrusting en zichtbaarheid van de fietscoaches. Met flyers werd de campagne nader toegelicht en gewezen op de faciliteiten van de stationsstalling en de parkeermogelijkheden in Wyck. Met stuurhangers werden fietsparkeerders geïnformeerd die niet persoonlijk aangesproken konden worden. Mensen die medewerking verleenden werden beloofd met een sleutelhanger. De materialen:

- Aankleding: jack, pet en tas
- Flyers: een versie voor het stationsgebied en een versie voor (de rest van) Wyck
- Stuurhangers
- Sleutelhanger als 'giveaway'



**Samen houden we Wyck bereikbaar!
Want goed geparkeerd, staat wel zo netjes.**

*Park bikes in the right place to keep
Wyck looking good, together we can keep
the train station area accessible.*

i Met deze campagne wil de Gemeente Maastricht samen met Maastricht Bereikbaar jou informeren over het stallen van je fiets in de daarvoor aangewezen plekken in Wyck. Kijk op de website van Maastricht Bereikbaar voor een overzicht met alle locaties: www.maastrichtbereikbaar.nl/fietsenstallingen. Zo help je mee aan een aantrekkelijke en toegankelijke stad voor iedereen.

Through this campaign, the municipality of Maastricht and Maastricht Bereikbaar are aiming to inform cyclists of the benefits of using the underground bicycle parking facility at the railway station.



44 Overdekte stalling met toezicht / Covered supervised bicycle-parking facilities

45 Fietsrekken zonder toezicht / Unsupervised bicycle racks

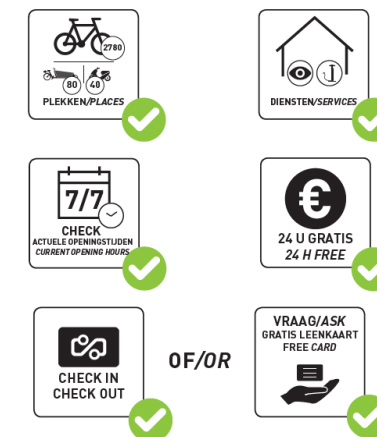
46 Binnen het gemarkeerde gebied is het verboden om je fiets buiten de daarvoor bestemde parkeerplaatsen te stallen.
In the marked areas, you are not allowed to park your bicycle outside the designated bicycle parking facilities.

Samen houden we de stationsomgeving bereikbaar! Want goed geparkeerd, staat wel zo netjes.

*Park bikes in the right place to keep
Maastricht looking good, together we
can keep the train station area accessible.*

i Met deze campagne wil de Gemeente Maastricht samen met Maastricht Bereikbaar jou informeren over het stallen van je fiets in de daarvoor aangewezen plekken zoals de ondergrondse stalling van het station of in de rekken. Kijk op de website van Maastricht Bereikbaar voor een overzicht met alle locaties: www.maastrichtbereikbaar.nl/fietsenstallingen. Zo help je mee aan een aantrekkelijke en toegankelijke stad voor iedereen.

Through this campaign, the municipality of Maastricht and Maastricht Bereikbaar are aiming to inform cyclists of the benefits of using the underground bicycle parking facility at the railway station.



3.4 Reacties

DEBRIEF FORMULIEREN

De fietscoaches zijn gevraagd om aan het einde van hun dienst steeds een 'debriefformulier' in te vullen. Dit formulier was om reacties van mensen die werden aangesproken vast te leggen (zowel positief als negatief) en redenen om rekken/de stalling al dan niet te gebruiken. Hieronder volgen de belangrijkste algemene bevindingen. Gebied specifieke bevindingen zijn nader toegelicht in hoofdstukken 4 en 5.

OVER DE INZET VAN DE FIETSCOACHES

- "Ik zie al verschil, goed bezig! Zichtbaar minder fietsen"
- Mensen kwamen vragen waar je wel kunt parkeren
- "Het wordt wel eens tijd dat het plein (stationsplein) leeg komt"
- "Dweilen met de kraan open"
- "Fijn dat er eindelijk wat aan wordt gedaan."
- "Jullie doen goed werk. Ik word gek van al die willekeurig geplaatste fietsen"
- Bezoek van wethouder en gemeenteraadslid met positieve reacties
- "Ze zouden jullie 30 euro per uur moeten betalen voor het enthousiasme en de positiviteit waarmee jullie hier de mensen informeren! Goed bezig"

FIETSCOACH DEBRIEF FORMULIER
Vul dit formulier in na afloop van je dienst, maak er een foto van en zet het in de Whatsapp groep 'Fietscoach job' en stop het origineel in het mapje.
Vragen? Bel Freek: 06 31 99 87 87

Datum en tijdstip dienst: 03-09-2018, 06:30-14:30
Locatie: "Stationsplein" "Wyckerbrugstraat, Perceel, Rechtstraat"
Naam: Tessa

1. Beschrijf beknopt één of meer **positieve** reacties die je vandaag hebt ontvangen:
- dank voor de info ik wist niet dat er een fietswieling was (student, eerste keer op station)
- fijn dat u dit doet! accuraat dat mensen hier stallen, niet met uit (buitenhuiser)
- ik zie u hier vliezig werken. Kunt u me meer info geven?

2. Beschrijf beknopt één of meer **negatieve** reacties die je vandaag hebt ontvangen:
- als jij zorgt dat de rest van de fietsen hier weg zijn, zal ik mijn fiets beneden stallen, eerder niet!
- de rest van de fietsen hier weg zijn, zal ik mijn fiets beneden stallen, eerder niet!

3. Redenen die mensen hebben om de stalling/rekken wel of niet te gebruiken:
Wel:
- ze vinden het niet weten op het stationsplein al die fietsen.
- veiligheid van fiets, minder snel opklimmen.
- ze willen het niet, maar een de voorbiden van de stalling te halen, naar AH enz.
Niet:
- ik hoef maar even snel te parkeren, op te laden, sigaretten

4. Schatting van het aantal mensen dat je hebt aangesproken: 60 +

5. Overige bijzonderheden:
Fotograaf + journalist Simburger geweest.
Handhaving geweest voor making-fakshandelaar.

"Het was mijn laatste dienst! Was fijn werk om te doen. Ik deed het met plezier" (fietscoach Frank)

WAAROM NET IN DE REKKEN/STALLING

- "Ik hoef maar even binnen te zijn"
- "De rekken staan altijd vol"
- "Mijn fiets raakt beschadigd door de volle rekken"
- "Ik heb geen Ov-kaart"
- "Als jij zorgt dat de rest van de fietsen hier weg zijn, zal ik mijn fiets beneden stallen, eerder niet!"

WAAROM WEL IN DE REKKEN/STALLING

- Veilig
- Beveiligd
- Gratis

MAASTRICHT FIETSSTAD

- "Maastricht is geen fietsstad"
- "Nederland doet altijd alsof ze een fietsland zijn, maar hierin Maastricht zijn ze echt fietsonvriendelijk"



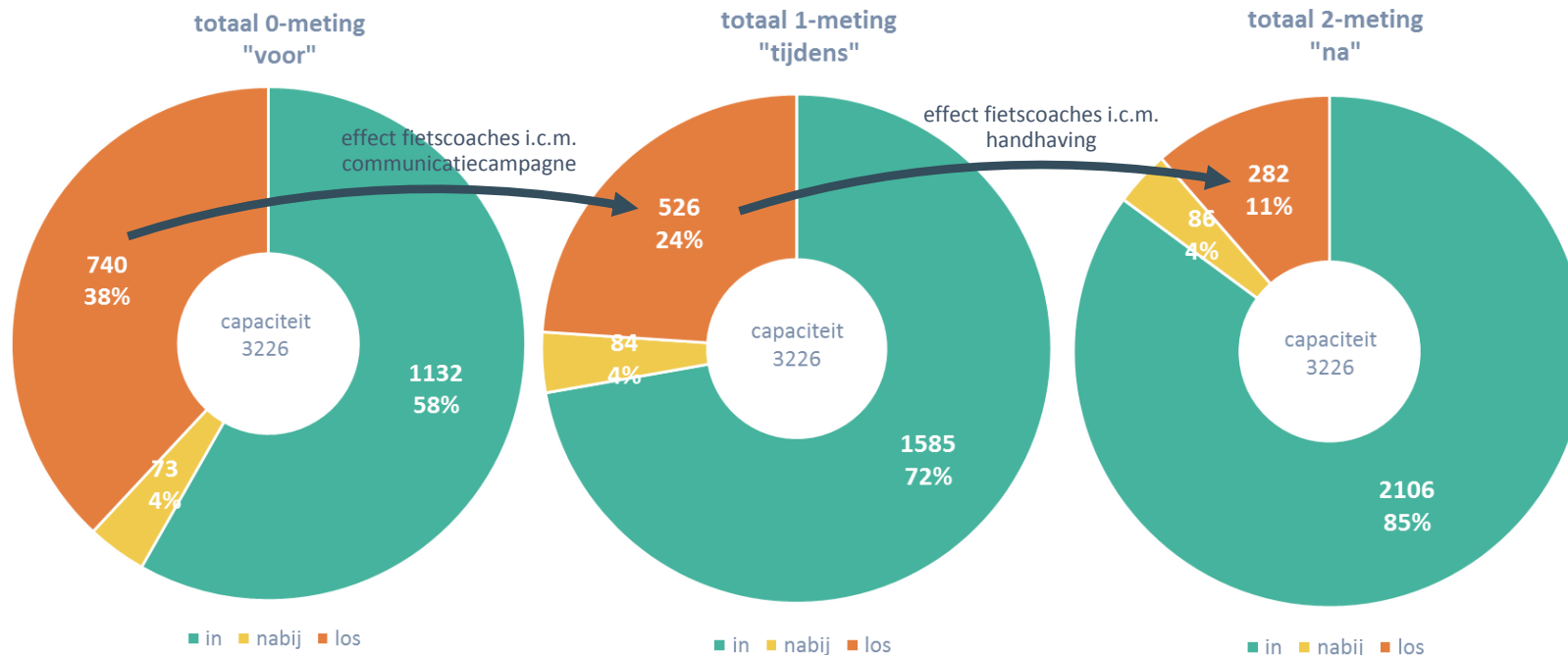


3.5 Effecten voor het gehele gebied

De fietscoaches, en de communicatiecampagne en handhaving in het stationsgebied hebben geleid tot een **afname van 458 los gestalde fietsen.**

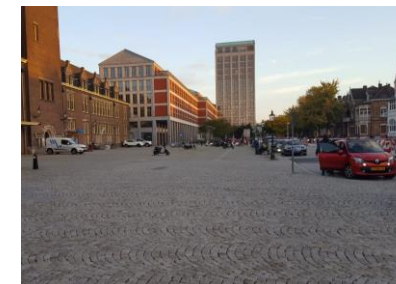
Het aandeel los gestalde fietsen **vóór 38%** ná **11%**

Data tellingen:
0-meting 30.08 & 01.09
1-meting 20.09 & 22.09
2-meting 11.10 & 13.10



Percentages: het aandeel ten opzichte van het totaal aantal fietsen

Er is variatie in de omvang van de effecten per gebied. De effecten in het stationsgebied zijn relatief groot. De effecten daarbuiten zijn relatief beperkt. In het stationsgebied is veel stallingscapaciteit beschikbaar en zijn handhavende maatregelen ingezet. In de Wycker Brugstraat en in de Rechtstraat is geen stallingscapaciteit beschikbaar (de rekken zijn vol) en zijn geen handhavende maatregelen ingezet tijdens de pilot. In hoofdstukken 4 en 5 zijn de resultaten per gebied uitgewerkt.



3.6 De rol van externe communicatie

De intensieve externe communicatie, stakeholdermanagement en informatiecampagne geïnitieerd en uitgevoerd door MB hebben bijgedragen aan het succes van de fietscoaches, communicatiecampagne en de handhaving.

Tijdens de verschillende fasen van de pilot fietscoaches zijn verschillende (sociale media) kanalen ingezet om het publiek te informeren, waaronder (betaalde advertenties op) facebook, twitter en Instagram. De nadruk van de communicatie en de berichtgeving lag op het stationsgebied.

Diverse lokale media, waaronder RTV Maastricht, Dagblad De Limburger en L1 hebben de acties veelvuldig verwoord en in beeld gebracht. De toonzetting van de berichtgeving was veelal positief. Voorondersteld wordt dat de positieve tenor de beeldvorming bij het publiek positief heeft beïnvloed. De communicatiecampagne en de inzet van de fietscoaches hebben zo de weg gebaad voor de acceptatie voor de handhavende acties.



Fietsparkeercampagne 'Staat 'ie goed?' van start

Coaches sturen Maastrichtse fietsers massaal de kelder in

Hij staat goed in de kelder. Hij moet even naar beneden in staat je fiets wel de eerste 24 uur je 1,25 euro per (dag) niet? Dan ken van een grat dat moet voor de opvangruimte zit werk, elke dag voor de eerste na de laatste tent stoging heeft. Hij open. En heb je de fietsband oppo de service.

Hoere een cam het gemak den denken. Toch it honderden fietse bezocht, besa mes erger zt starten Maas greeuwe. Maas

Dagelijks maken zo'n 1.500 fietsers gebruik van de ondergrondse fietsenstalling bij het Centraal Station. Maar er is ruimte voor 1.000 fietsen. Bovendien stalen is dus niet meer nodig. Met de fietscampagne 'staat 'ie goed?' roepen we iedereen op om ondergronds te parkeren. Samen kunnen we de stationsomgeving bereikbaar houden.

De eerste 24 uur is gratis. Daarna is het 1,25 euro per dag. Het is niet meer nodig om de fiets te stalen. Bovendien stalen is dus niet meer nodig. Met de fietscampagne 'staat 'ie goed?' roepen we iedereen op om ondergronds te parkeren. Samen kunnen we de stationsomgeving bereikbaar houden.

Rian Moonen - Geplaatst op woensdag 5 september 2018 - 9:58

03 sept 18 Facebook - bereik 7.909, 55 likes, 10x gedeeld, 20 opmerkingen/reacties

MaastrichtBereikbaar
Gepubliceerd door Nicole Vilgen · 3 september om 11:02 · G

#StaatGoed? #ParkedJustRight. Op maandagochtend 3 september zijn onze fietscoaches gestart. Je komt ze de hele maand tegen op het Stationsplein, in de Stationsstraat, de Perce, de Wyckbrugstraat en de Rechstraat. Ze attenderen fietsers op de locaties en faciliteiten van de nieuwe ondergrondse stalling bij het Centraal Station Maastricht. Zo parker je de eerste 24 uur gratis en krijg je toegang met een QR-code of een gratis leenkaart. Je kunt dus altijd binnen. Samen houden we de stationsomgeving bereikbaar. <https://bit.ly/2oAAzYg> Gemeente Maastricht Nederlandse Spoorwegen Wyck Buurtplatform Wyck

Prestaties van je bericht

7.909 bereikte personen

86 reacties, opmerkingen en deelacties

65 Lijk 28 Op bericht 27 Op deelacties

1 Grappig 0 Op bericht 1 Op deelacties

20 Opmerkingen 9 Op bericht 11 Op gedeeld bericht

10 Gedeeld 10 Van bericht 0 Op gedeeld bericht

1.267 klikken op berichten

388 Foto's meegedeeld 2 Klikken op link 870 Overlappende klikken

NEGATIEVE FEEDBACK

2 Bericht verbergen 0 Alle berichten verbergen

0 Rapporteren als spam 0 Pagina niet meer leuk vinden

Gesponsorde statistieken kunnen achterlopen op wat er in berichten wordt weergegeven

18 sept 18 Facebook - bereik 13.163, 83 likes, 12 hartjes, 2 grappig, 2 verbluft, 2 boos, 17x gedeeld, 38 reacties

MaastrichtBereikbaar
Gepubliceerd door Nicole Vilgen · 17 september · G

#StaatGoed? #ParkedJustRight. Zoals eerder aangegeven worden vanaf vandaag de eerste 24 uur gratis fietsen door de gemeente Maastricht verwijderd.

Let op: Als het echt niet anders kan, zal de gemeente vanaf 1 oktober 2018 handhavende maatregelen treffen. De fietsen worden naar het fietsdepot aan de Gerduardweg 39 gebracht. Daar kunnen ze weer gratis worden ogehaald op maandag tussen 13.00 en 17.00 uur.

Check voor meer info <https://bit.ly/2oAAzYg> Wyck Buurtplatform Wyck Nederlandse Spoorwegen

13.163 bereikte personen

238 reacties, opmerkingen en deelacties

83 Lijk 51 Op bericht 32 Op deelacties

12 Grappig 4 Op bericht 8 Op deelacties

2 Opmerkingen 1 Op bericht 1 Op gedeeld bericht

2 Verbluft 1 Op bericht 1 Op gedeeld bericht

3 Boos 0 Op bericht 2 Op gedeeld bericht

120 Overlappende klikken 77 Op bericht 43 Op gedeeld bericht

17 Gedeeld 17 Van bericht 0 Op gedeeld bericht

3.459 klikken op berichten

568 Foto's meegedeeld 11 Klikken op link 2.880 Overlappende klikken

NEGATIEVE FEEDBACK

1 Bericht verbergen 0 Alle berichten verbergen

0 Rapporteren als spam 0 Pagina niet meer leuk vinden

Gesponsorde statistieken kunnen achterlopen op wat er in berichten wordt weergegeven

Medewerkers van de gemeente voeren op het stationsplein geparkte fietsen af. © RTV Maastricht

Op D-day verdwijnen fietsen

ling bij het station in Maastricht is al een paar r nog niet door iedereen gebruik van gemaakt.

Harde aanpak fietsfuitparkeerders werkt

op 6 oktober 2018 door Hans Moleman · [T.M. vertelgever](#)

De harde aanpak van verkeerd geparkte fietsen op het Stationsplein werkt. Dat is de conclusie na de eerste week waarin handhavers van de gemeente consequent elke dag fietsen hebben verwijderd die niet in de ondergrondse stalling waren gezet.

Volgens een medewerker van de nieuwe fietsenstalling, die vorig jaar al open ging, was het deze week aanmerkelijk drukker in de kelder. Honderden mensen-vooral studenten- die hun tweewieler voornamelijk op het plein parkeren hebben nu wel de weg naar beneden gevonden.



4. Stationsgebied

4.1 Kenmerken fietsparkeerders

4.2 Fietsparkeertellingen

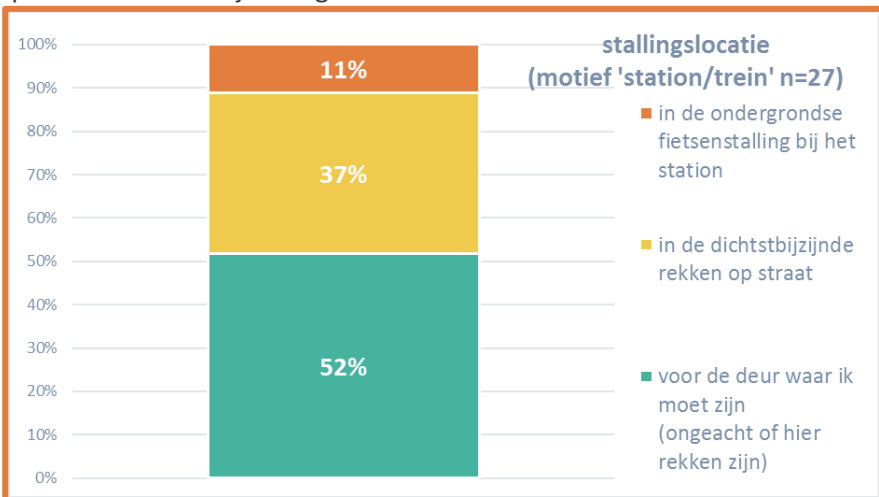
4.3 Over de stationsstalling



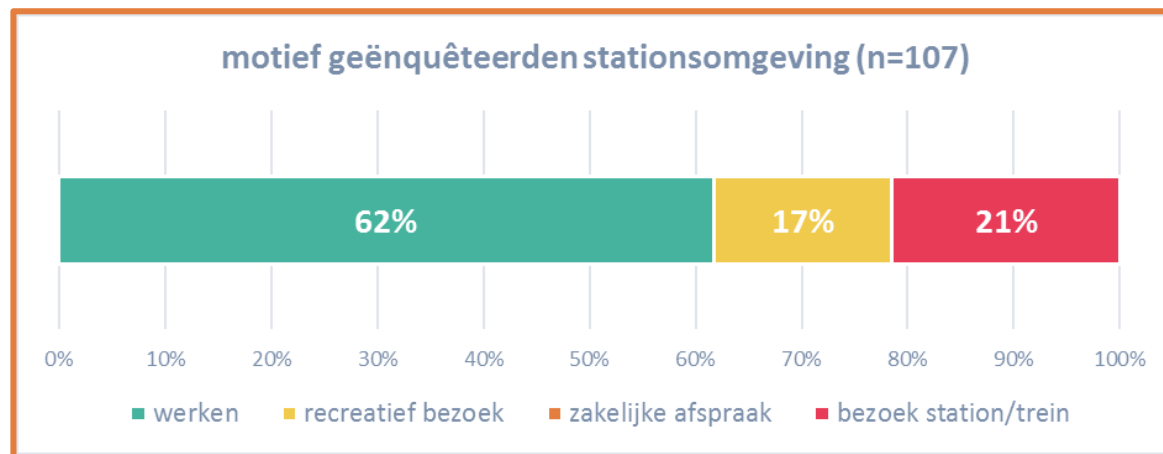


4.1 Kenmerken fietsparkeerders in het stationsgebied

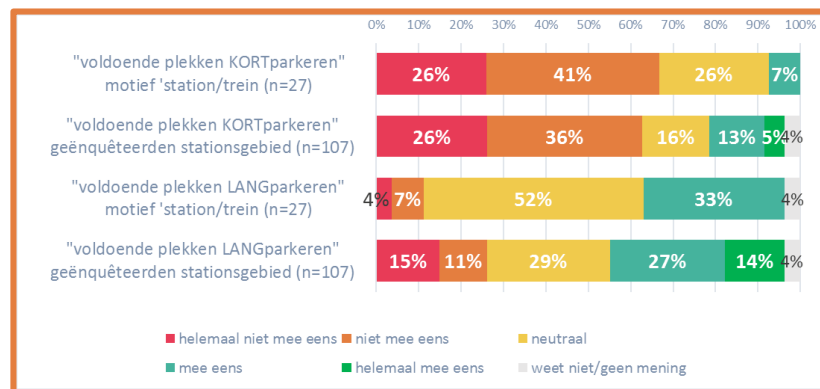
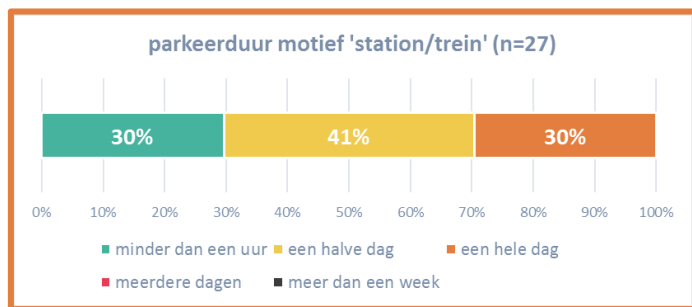
Voorondersteld mag worden dat de geënquêteerden met motief 'station/trein' een belangrijke doelgroep is voor de stationsstalling. Van deze groep respondenten (n=27) geeft 89% aan niet in de stationsstalling te parkeren. Daarbij moet aangemerkt worden dat er geen enquêtes zijn afgenomen *in* de stationsstalling. Voor de groep motief 'station/trein' is het aandeel dat in de ondergrondse stalling parkeert in werkelijkheid groter.



Wanneer wordt gekeken naar de respondenten die in het stationsgebied zijn geënquêteerd (n=107) geeft 62% 'werk' op als de reden voor zijn/haar bezoek. Hoewel er verschillende werkgevers in het stationsgebied zijn, en het mogelijk is dat geënquêteerden hier werkzaam zijn, is het ook mogelijk dat respondenten de reden 'werken' hebben opgegeven in plaats van 'bezoek station/trein' wanneer zij met de trein naar het werk gaan.



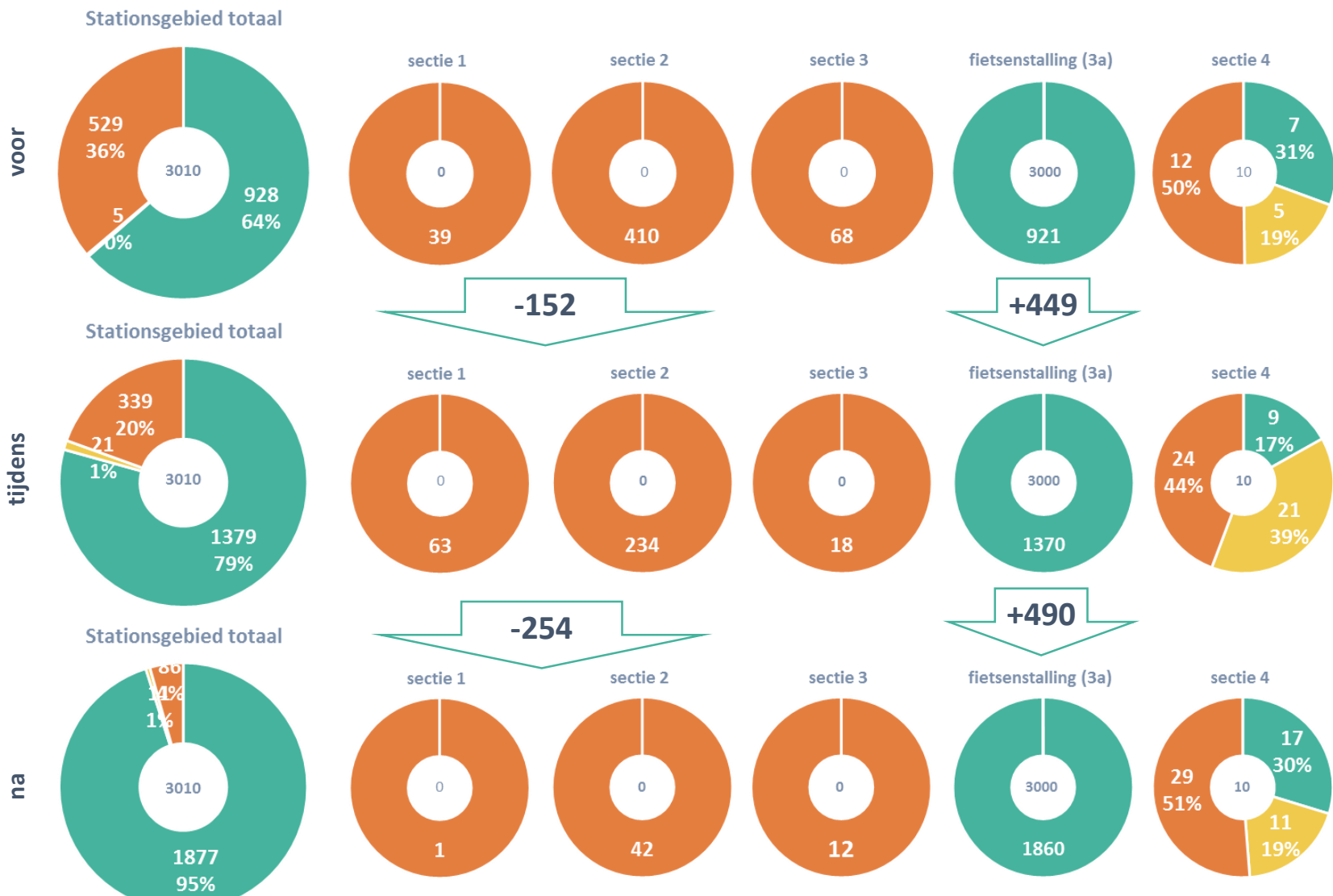
Het stationsgebied wordt ook aangedaan voor korte bezoeken. 30% (n=27) met motief 'station/trein' parkeert korter dan 60 minuten. Voorondersteld wordt dat zij een winkelbezoek afleggen en niet met de trein verder reizen. Dit komt overeen met het aandeel (34%) van het totale aantal geënquêteerden in de stationsomgeving (n=107)



Het algehele beeld in het stationsgebied is dat onvoldoende plekken zijn voor kort parkeren (respectievelijk 67% en 62%). Opvallend is dat 26% van de geënquêteerden is het er niet mee eens dat er voldoende plekken zijn voor langparkeren. Mogelijk is dit te verklaren door een behoefte aan gratis parkeerplaatsen voor parkeren langer dan 24 uur.



4.2 Fietsparkeertellingen stationsgebied



Het aantal geparkeerde fietsen op het stationsplein (secties 1 en 2) neemt gestaag af met respectievelijk 152 en 254 gestalde fietsen.

Het aantal fietsen in de stationsstalling neemt toe met respectievelijk 449 en 490

De effecten zijn mede toe te schrijven aan de informatiecampagne (het verschil tussen de voor- en tijdensmeting) en de handhavende maatregelen (verschil tussen de tijdens- en nameting) die zijn ingezet in het stationsgebied.

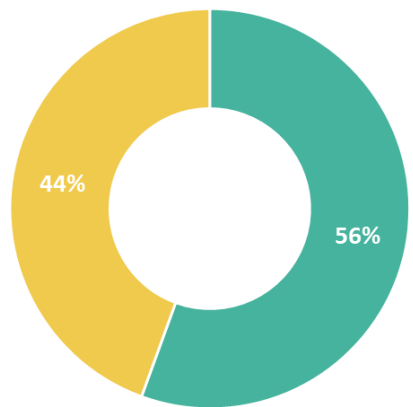


4.3 Over de stationsstalling

Redenen om de stalling niet te gebruiken geënkquêteerden in de stationsomgeving (n=107)

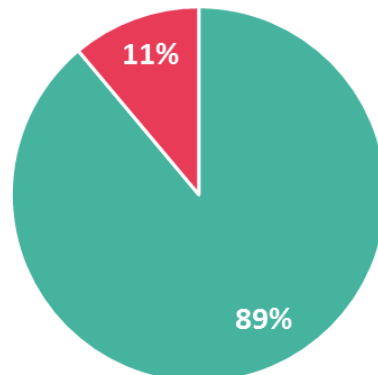
ik weet niet waar de stalling zich bevindt 41% | het kost mij te veel tijd om mijn fiets daar te stallen **19%** | de procedure / voorwaarden / tarieven zijn mij niet helder **9%** | ik kan zonder bekeuring mijn fiets bij het station gewoon op straat zetten, dus doe ik dat **9%** | ik wil niet betalen als ik langer dan 24 uur mijn fiets stal **8%** | het is te ver lopen naar mijn bestemming **8%**

Voor wie denkt u dat de stationsstalling is bedoeld?
(motief 'station/trein n=27)



■ mensen die met de trein reizen ■ iedereen

Maakt u wel eens gebruik van de ondergrondse stalling bij het station?
(motief 'station/trein n=27)



■ ja ■ nee

DEBRIEF FIETSCOACHES

“IK HOEF ALLEEN MAAR....

- ...5 minuutjes naar de HEMA, even naar de AH, de bank
- ... mijn OV op te laden
- ... even binnen te zijn, en er zijn hier geen kortparkeermogelijkheden”

ONBEKENDHEID MET LOCATIE EN INGANG

- “Bedankt, ik wist niet dat er een stalling was, bedankt voor de informatie”
- “Waar is de ingang?” Veel mensen kunnen de ingang van de stalling niet vinden
- “Waar is die fietsenstalling? Wist niet waar die was”
- Veel studenten – vooral uit het buitenland - weten niet dat er een stalling is. Duidelijke borden in het Engels zouden kunnen helpen

ONBEKENDHEID GEBRUIK

- “Ik ga geen OV kaart hiervoor kopen, dan is het niet meer gratis”
- Te weinig leenkaarten in de kelder. Buitenlandse studenten klagen dat ze niet met visum of master card kunnen betalen
- “Geen OV dus kan niet in de stalling stallen”
- “Geen OV, woon hier gewoon in Maastricht dus werd net bij de garage weggestuurd”

REDENEN OM WÉL IN DE STALLING TE STALLEN

- Veilig
- Bewaakt
- Beveiligd
- Gratis
- Eerste 24 uur gratis - veiliger dan óp het stationsplein

5. Wycker Brug- en Rechtstraat (buiten het stationsgebied)

5.1 Kenmerken fietsparkeerders

5.2 Debrief van de fietscoaches

5.3 Fietsparkeertellingen Wycker Brugstraat

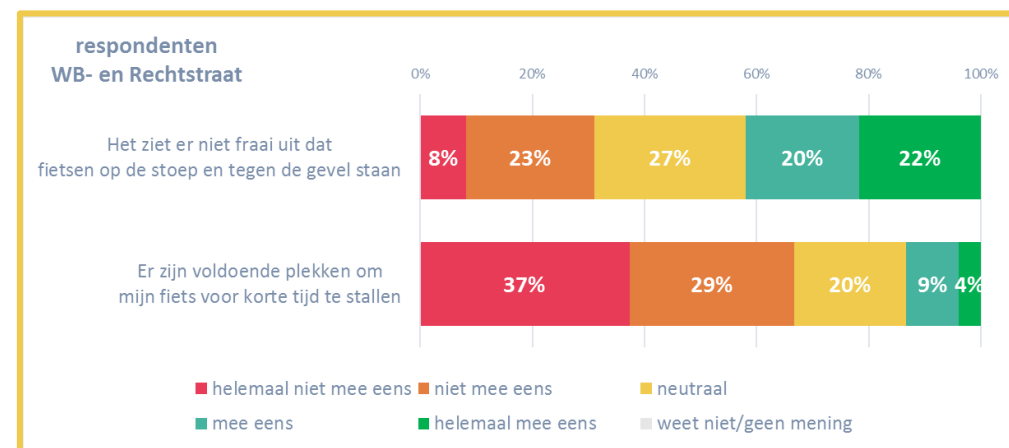
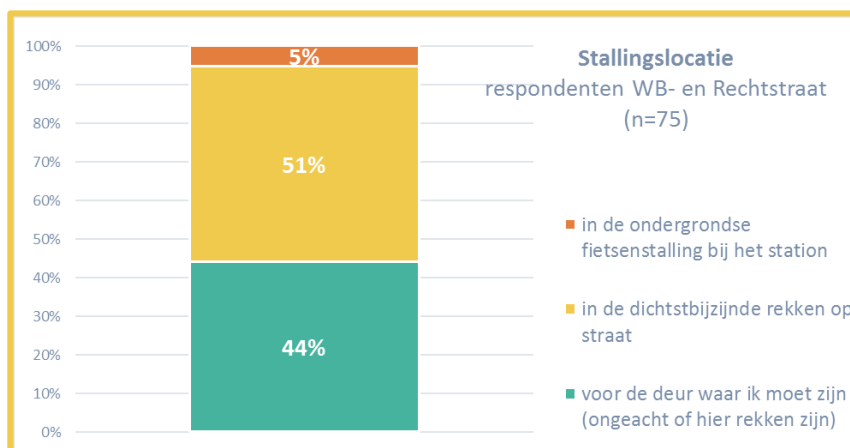
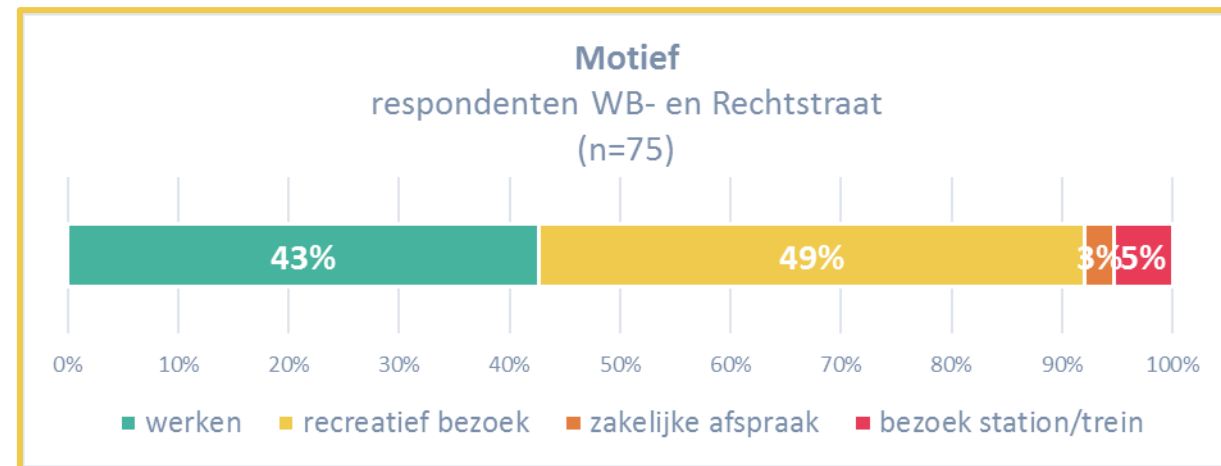
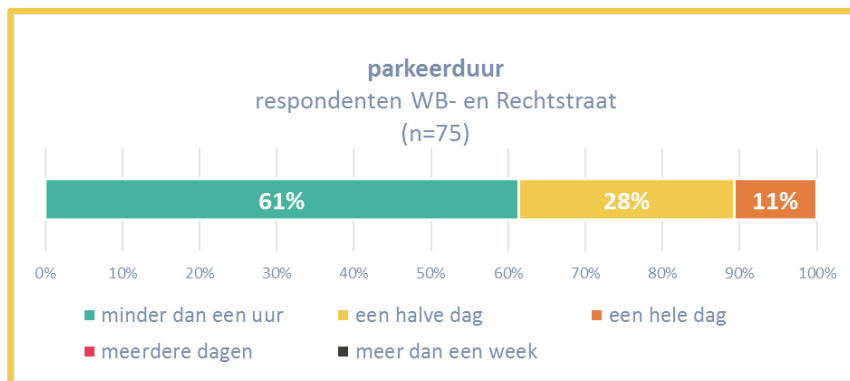
5.4 Fietsparkeertellingen Rechtstraat





5.1 Kenmerken fietsparkeerders Wycker Brugstraat / Rechtstraat (1)

61% geeft aan minder dan 60 minuten te parkeren. Dat zijn korte bezoeken. Hier ligt waarschijnlijk ook de verklaring voor het hoge aandeel (44%) dat aangeeft voor de deur te parkeren ongeacht of hier rekken zijn. Vooral bij korte bezoeken is men niet bereid ver te lopen van/naar een parkeervoorziening.

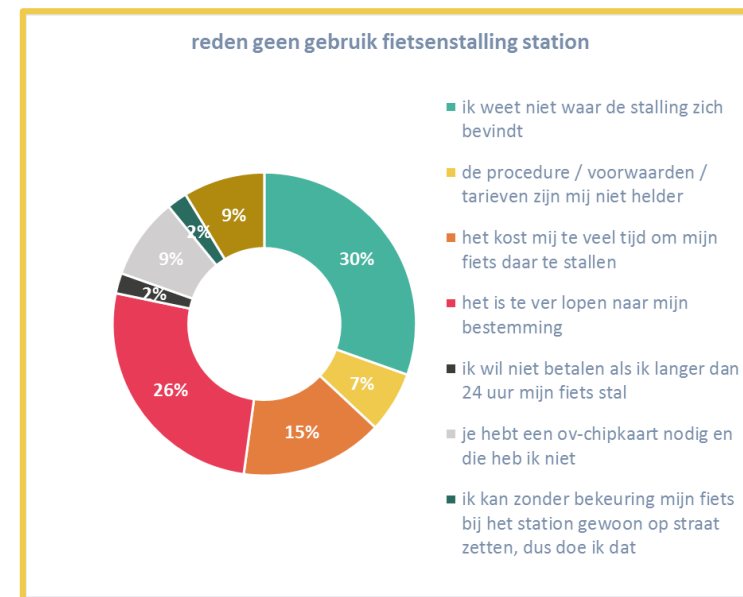
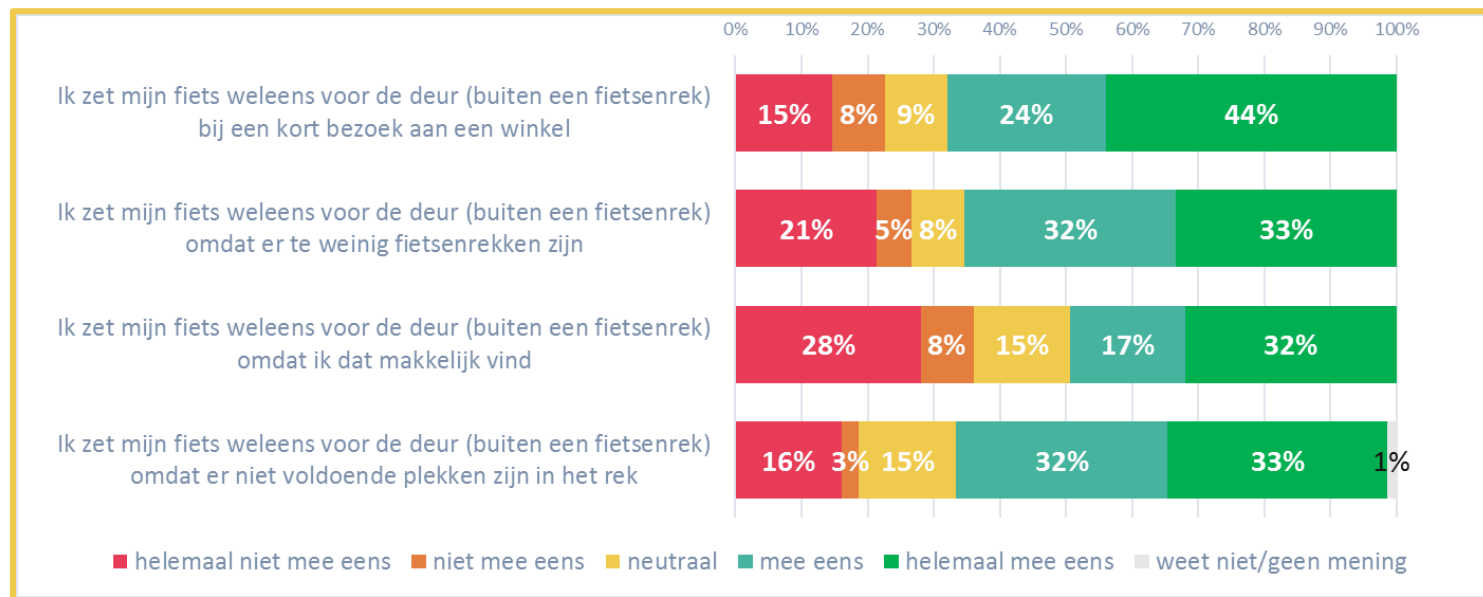


66% is het (helemaal) niet eens met de stelling dat er voldoende plekken zijn voor kort parkeren

23% van de mensen die het niet fraai vindt wanneer fietsen op de stoep of tegen de gevel staan, parkeert de eigen fiets wél buiten de rekken



5.1 Kenmerken fietsparkeerders Wycker Brugstraat / Rechtstraat (2)



Fietsparkeerders zijn gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met verschillende redenen om 'voor de deur (buiten een fietsenrek)' te parkeren. Het aandeel (helemaal) mee eens varieert van 49% tot 68%. Redenen die te maken hebben met stallingscapaciteit kunnen worden opgelost door de capaciteit uit te breiden. Redenen die te maken hebben met gedrag, kunnen worden aangepakt met communicatie, gedragscampagne en handhaving.

Fietsparkeerders in de Wycker Brug- en Rechtstraat zijn ook gevraagd naar het gebruik van de stationsstalling. 30% weet niet waar de stalling zich bevindt. 7% weet niet hoe ze de stalling moeten gebruiken of denkt dat ze de stalling alleen met een OV chipcard kunnen gebruiken (9%). Met communicatie kunnen deze aspecten worden aangepakt. Voor 26% is de stationsstalling te ver lopen. Voor deze groep is de stalling dus geen realistisch alternatief.

5.2 Debrief van de fietscoaches Wycker Brugstraat / Rechtstraat

FIETSPARKEERDERS

"Het is vol, waarom zeg je dit?"

Verder lopen, vol, fiets te kostbaar om in zo'n douwstalling te zetten. Daarom gebruikt men de rekken niet

"Maar de straat staat al zo vol, ik kan hem nu toch nergens neerzetten?"

Veel gehoord vandaag: Veel fietsen, weinig parkeergelegenheid

"ik heb nog NOOIT een plek gezien waarvan ik denk "daar moet ik mijn fiets neerzetten"

Reden om de rekken niet te gebruiken: vol, geen plek

ONDERNEMERS

Winkeliers zijn heel blij met ons

In de Rechtstraat geven ondernemers vaak aan dat hun terrassen niet geheel gebouwd kunnen worden

Sommige winkeliers plaatsen zelf wel hun fiets voor de winkel maar verwachten dat anderen dat niet doen. Lastig om duidelijk te maken dat ook hun eigen fiets beter van de straat kan. Daar hebben ze geen oren naar

Winkelier boos dat we een hanger aan zijn fiets wilden bevestigen

Ook spreken veel winkeliers ons aan, die graag alle fietsen voor hun winkel weg willen zien, behalve hun eigen fiets. En veel geïrriteerde winkeliers omdat ze dan een hanger aan hun fiets doen

Mevrouw parkeert haar eigen fiets voor haar winkel zodat er geen brommers gaan staan

"Goed bezig, want er staan altijd fietsen voor de winkel"

Ondernemers willen toch graag hun fiets voor hun zaak zetten om oog te kunnen houden op de fiets

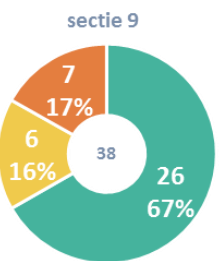
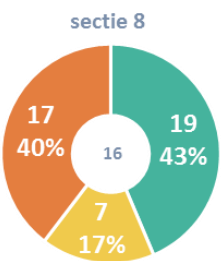
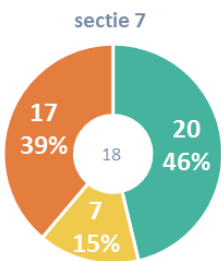
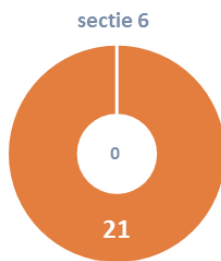
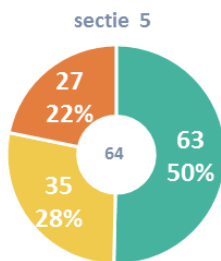
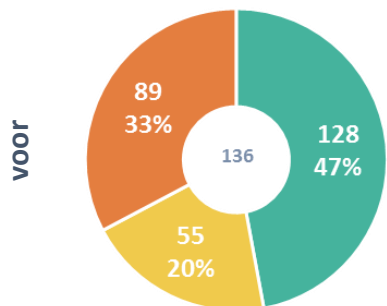
Winkelier:
"Dit maakt echt een verschil!"



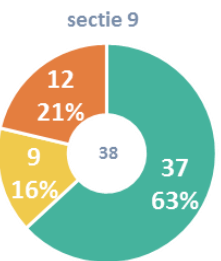
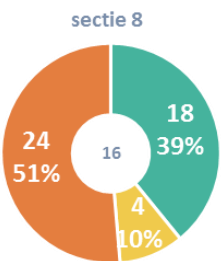
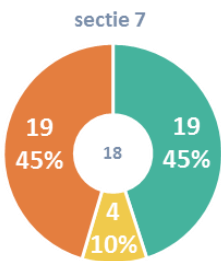
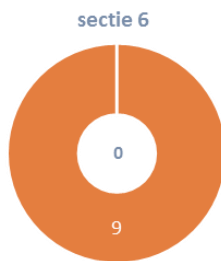
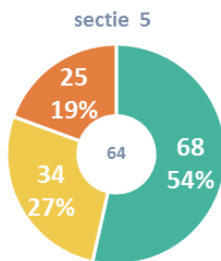
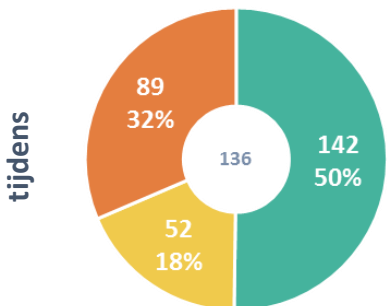
5.3 Fietsparkeertellingen Wycker Brugstraat



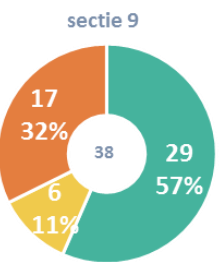
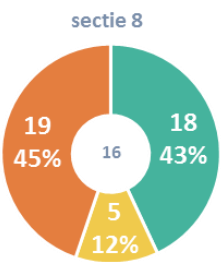
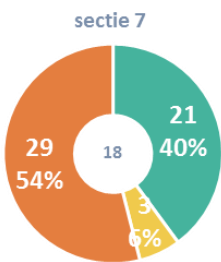
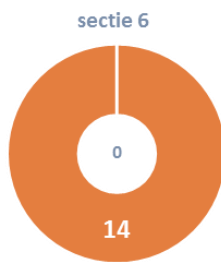
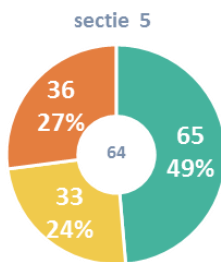
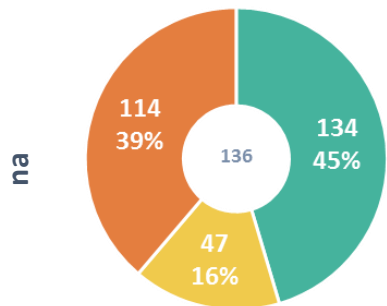
Wycker Brugstraat totaal



Wycker Brugstraat totaal



Wycker Brugstraat totaal



los
nabij
in

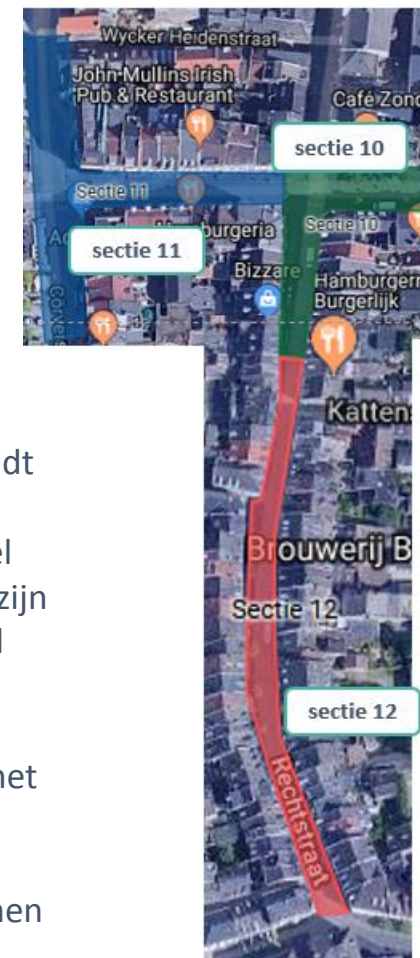
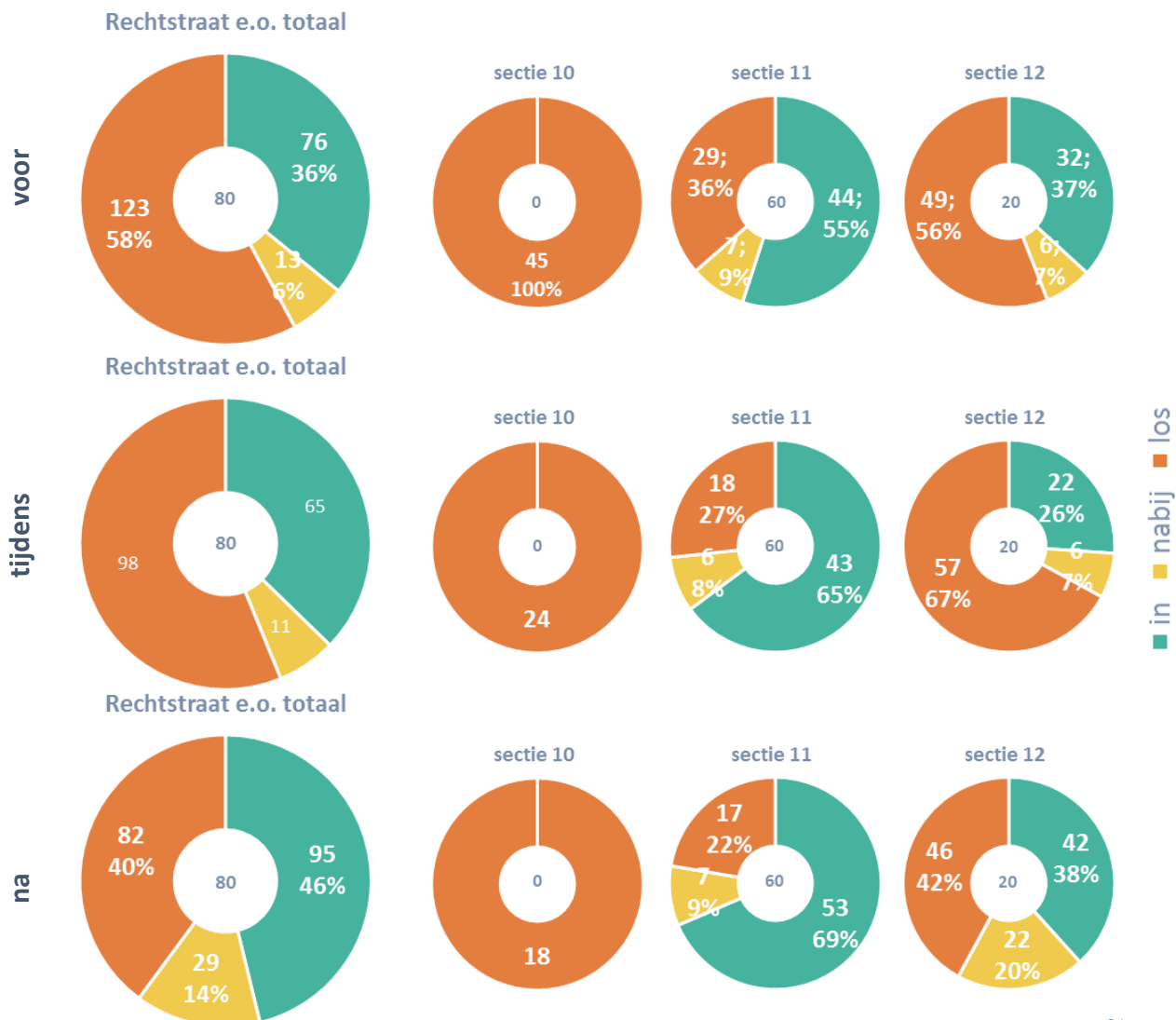
De stallingscapaciteit in de Wycker Brugstraat is ontoereikend. Zowel tijdens de voor-, tijdens en nametingen zijn er structureel meer fietsen in het gebied dan dat er stallingen zijn.

Fietscoaches kunnen fietsparkeerders wel informeren over gewenst parkeergedrag, maar er zijn eigenlijk geen alternatieven beschikbaar. De stationsstalling heeft voldoende capaciteit, maar die ligt op grote afstand en is geen realistisch alternatief voor het grote aandeel kort parkeerders.

De tellingen laten dan ook zien dat de fietscoaches het aandeel los gestalde fietsen niet hebben kunnen beïnvloeden.



5.3 Fietsparkeertellingen Rechtstraat



Net zoals voor de Wycker Brugstraat, geldt ook voor de Rechtstraat dat de stallingscapaciteit ontoereikend is. Zowel tijdens de voor-, tijdens en nametingen zijn er structureel meer fietsen in het gebied dan dat er stallingen zijn.

Hoewel de alternatieven beperkt zijn – net als in de WB straat – hebben de Fietscoaches hier wél invloed gehad. De aantallen los gestalde fietsen is afgenomen en het aantal fietsen dat in of nabij de rekken is geplaatst is toegenomen (vóór: 42% - na: 60%).

6. Naar een stelselmatige aanpak

6.1 Conclusies en aanbevelingen

6.2 Mogelijke richtingen voor een stelselmatige aanpak fietscoaches





6.1 Conclusies en aanbevelingen (1)

EFFECTEN VAN FIETSCOACHES

CONCLUSIES

- **Fietsparkeerders zijn bereid hun fiets elders te parkeren op aangeven van fietscoaches.** De omvang van het effect van fietscoaching is afhankelijk van de volgende **kritische succesfactoren**:
 - 1) de aanwezigheid van beschikbare stallingscapaciteit in de nabije omgeving,
 - 2) informatie over de fietsparkeermogelijkheden in de nabije omgeving en
 - 3) informatie over op handen zijnde handhavende maatregelen.We zien daarom grote effecten in het stationsgebied en beperkte effecten daarbuiten. Verklaring hiervoor is de in het stationsgebied beschikbare stallingscapaciteit en de inzet van handhavende maatregelen. In de Wycker Brugstraat en in de Rechtstraat is geen stallingscapaciteit beschikbaar (de rekken zijn vol) en zijn geen handhavende maatregelen ingezet tijdens de pilot.
- **Door de inzet van fietscoaches zijn de handhavende maatregelen in het stationsgebied mogelijk geworden én positief ervaren.** Vóór deze pilot bestond geen draagvlak voor handhavende maatregelen om de problematiek ten aanzien van los gestalde fietsen in het stationsgebied aan te pakken. De opeenvolgende inzet van communicatie en fietscoaches hebben ervoor gezorgd dat handhavende maatregelen mogelijk werden. Essentieel hierin was dat de fietscoaches konden aangeven dat er handhavende maatregelen zouden volgen wanneer het aandeel los gestalde fietsen onvoldoende afnam. Én dat er een realistisch alternatief was om de fiets te parkeren (namelijk de stationsstalling).

AANBEVELINGEN:

- Vergroot het effect van fietscoaches en handhavende maatregelen door deze in te zetten op locaties waar voldoende stallingscapaciteit beschikbaar is in de directe omgeving.
- Op locaties met veel overlast van los gestalde fietsen en onvoldoende stallingscapaciteit: vergroot de capaciteit – eventueel met kort parkeervakken, voorafgaand aan de inzet van fietscoaches en handhavende maatregelen.

- Laat de inzet van fietscoaches voorafgaan door een informatiecampagne en opvolgen door handhavende maatregelen (3-trapsraket). Maak de handhavende maatregelen onderdeel van de boodschap van de informatiecampagne en de fietscoaches.

WERVING EN TRAINING VAN FIETSCOACHES

CONCLUSIES

- **Fietscoaches moeten ontwikkelde gespreksmodellen beheersen om de kansen op gedragsverandering te vergroten.** Een goede training/instructie is hiervoor essentieel.
- De aanpak om fietscoaches te werven onder studenten en aan te vullen met andere gelederen uit de bevolking werkt.

AANBEVELINGEN

- Zorg voor degelijke instructies én **laat fietscoaches oefenen voordat ze de straat op gaan.** De materialen die zijn ontwikkeld in deze pilot bieden daarvoor een goede basis, maar zouden uitgebreid kunnen worden om specifieke groepen zoals bewoners en werkenden aan te spreken.
- De gespreksmodellen zouden tevens uitgebreid kunnen worden met technieken om pers te woord te staan.
- Behoud de aanpak voor de werving wanneer in de toekomst fietscoaches geworven moeten worden.



6.1 Conclusies en aanbevelingen (2)

FIETSPARKEREN IN HET STATIONSGBIED

CONCLUSIES

- Er is een substantiële **onbekendheid met de locatie (van de ingang)** en de gebruiksmogelijkheden en –voorwaarden van de stationsstalling.
- **Er is behoefte aan gratis langparkeervoorzieningen bij het station (>24u)**. Voor veel fietsparkeerders (waaronder veel studenten) is het feit dat de stationsstalling ‘slechts’ de eerste 24 uur gratis is, een reden om daar niet te stallen.
- Er zijn **veel fietsparkeerders die het station bezoeken voor een kort winkelbezoek** (en dus niet met de trein verder reizen). Parkeren in de ondergrondse stalling is voor dergelijke korte bezoeken omslachtig.

AANBEVELINGEN

- **verbeter de vindbaarheid van (de ingang) van de stalling** bijv. door middel van bebording (way-finding). Zet in op communicatie om de bekendheid van de stationsstalling en de gebruiksmogelijkheden/-voorwaarden te vergroten.
- zet **communicatie** in om fietsparkeerders te informeren over de gratis mogelijkheden voor **langparkeren aan de oostzijde van het station**.
- onderzoek de mogelijkheden voor het realiseren van een kortparkeervoorziening op acceptabele loopafstand en gebruiksgemak voor de fietsparkeerders die het station bezoeken voor een kort winkelbezoek.

FIETSPARKEREN BUITEN HET STATIONSGBIED (WYCKER BRUG- EN RECHTSTRAAT)

CONCLUSIES

- Een groot aandeel fietsparkeerders parkeert voor een duur van minder dan 60 minuten.
- Ondernemers en werkenden hebben een belang, maar dragen ook bij aan de fietsparkeerproblematiek

AANBEVELINGEN

- Realiseer kortparkeervakken. Dit is een goedkope en effectieve oplossing. Betrek ondernemers in Wyck bij de uitwerking ervan.
- Betrek ondernemers en werkenden bij de inzet van toekomstige gedragscampagnes. Dat kan door ze te motiveren op eigen terrein te parkeren (verlicht parkeerdruk en verkleint risico op aantrekkende werking) en te vragen klanten en bezoekers te informeren over fietsparkeermogelijkheden in de omgeving.



6.2 Mogelijke richtingen voor stelselmatige aanpak fietscoaches

De inzet van fietscoaches in Wyck heeft plaatsgevonden als pilot. Een pilot is bedoeld om te onderzoeken of een maatregel werkt en op welke wijze een maatregel – bij succes – op lange termijn blijven ingezet kan worden. Hieronder staan 2 mogelijke richtingen uitgewerkt om de pilot fietscoaches te verankeren in een stelselmatige aanpak.

1. FIETSCOACHES INZETTEN ALS ONDERDEEL VAN HANDHAVINGSCAMPAGNES

Fietscoaches hebben een beperkt effect als solitaire maatregel. Het succes van de inzet van de fietscoaches in het stationsgebied, was mede afhankelijk van de informatiecampagne die vooraf ging en de handhavende maatregelen die daarop volgden. In de inzet van fietscoaches zou verankerd kunnen worden als onderdeel van handhaving. Handhaving is onderdeel van de staande organisatie van gemeente Maastricht. De pilot met fietscoaches heeft aangetoond dat handhaving op los gestalde fietsen mogelijk is en dat hiervoor acceptatie bestaat.

Handhavende maatregelen – het ruimen van los gestalde fietsen - zijn (dus) ook mogelijk in andere gebieden met fietsparkeerproblematiek. Deze zouden gebieds- en campagnegewijs uitgevoerd moeten worden, waarbij rekening wordt gehouden met de aanbevelingen zoals beschreven in 6.1. Dat betekent een aanpak in de volgende stappen (inclusief een indicatie voor de doorlooptijd):

- Stap 1: zo mogelijk uitbreiding van stallingscapaciteit met (tijdelijke)(kort)parkeervoorzieningen > gereed voor de start van de communicatiecampagne
- Stap 2: communicatiecampagne voor de duur van ca 2 weken, waarin op handen zijnde handhavende maatregelen al worden aangekondigd
- Stap 2: inzet fietscoaches voor de duur van 3-4 weken. Met parallel daaraan acties om wrakken en wezen te ruimen.
- Stap 3: opruimacties direct na de inzet van fietscoaches voor de duur van ca 2-3 weken.
- Monitoring

Hoewel de kosten voor dergelijke inzet nader uitgewerkt moeten worden geven de kosten die zijn gemaakt voor de pilot geven een grove indicatie voor de budgetten die vanuit handhaving nodig zouden zijn per campagne (aanvullend op de kosten van de handhaving zelf):

- 36k projectkosten voor conceptontwikkeling, werving, training, effectmeting en analyse
- 11k communicatiematerialen
- kosten voor stakeholdermanagement, coördinatie en communicatie uren

Eventueel kan worden overwogen om handhavers te trainen op gebied van fietscoaching. Nader uitgewerkt moet dan worden of gecombineerde rol van handhaver en fietscoach wenselijk is (met oog op de gewenste gedragsverandering), en zo ja hoe hier dan invulling aan kan worden gegeven.

2. DOOR, VOOR, MET STUDENTEN: FIETSCOACHING ALS LEEROPGAVE/STAGE

Een oplossingsrichting om de inzet van fietscoaches tegen relatieve lage kosten te verankeren is te verkennen of fietscoaching kan worden aangeboden als leeropgave, meeloopstage, praktijkopdracht voor opleidingen etc. Bijvoorbeeld voor studenten die een opleiding volgen op gebied van communicatie, dienstverlening, hospitality, etc. Maar ook opleidingen zoals de politieacademie kunnen relevant zijn.

De benodigde investering in zo'n concept is beperkt. Het vraagt om de inzet in uren om samenwerking met opleiders te initiëren, uit te werken, te implementeren en te begeleiden. Daarnaast blijven er kosten gemoeid met voor de ontwikkeling en productie van communicatiematerialen

COLOFON

Titel:	Gedragbeïnvloeding & stimulering fietsparkeren
Subtitel:	Training, monitoring en evaluatie pilot 'fietscoaches' in Wyck
Opdrachtgever:	Maastricht Bereikbaar Willem Goedhart
Opdrachtnemer:	DTV Consultants B.V. Teije Gorris
Datum:	18 december 2018
Kenmerk:	TCB/180165/TGo/18
Status rapportage:	DEFINITIEF

