



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
voortgang fiets

DATUM  
31 mei 2022  
Verz. 31 mei 2022

BIJLAGEN  
1

BEHANDELD DOOR  
M (Marijke) Terpstra

TELEFOONNUMMER  
043 350 4412

ONZE REFERENTIE  
2022.12185

E-MAILADRES  
Marijke.Terpstra@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4141

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

Ongeveer 4 keer per jaar houden wij u op de hoogte over de voortgang van de actieplannen "Fietsen in Maastricht" en "Fietsparkeren Maastricht". Op [8 februari 2022](#) hebben wij dat voor het laatst gedaan. Ook in deze nieuwe raadsperiode zullen wij u op de hoogte houden van de ontwikkelingen op het gebied van fietsen en fietsparkeren.

Mogelijk kent nog niet iedereen bovenstaande actieplannen. Deze kunt u lezen en downloaden op [Actieplannen fietsen | Gemeente Maastricht](#). Ook kunt u een kijkje nemen op de website [Maastricht is #Posifiets \(maastrichtbereikbaar.nl\)](#). Daar is veel informatie te vinden over de communicatie- en bewustwordingscampagne #posifiets. Deze campagne is gericht op meer fietsen, veilig fietsen en veilig stallen.

### Start zomercampagne #posifiets 2022

Zaterdag 4 juni 2022 start op de Markt de zomercampagne van #posifiets. Wij nodigen u van harte uit om op 4 juni tussen 12.00 en 14.00 uur langs te komen. U kunt zich laten informeren over de stand van zaken van de actieplannen en aan de betrokken ambtenaren vragen stellen. Ook is er een mobiele fietsenmaker voor kleine reparaties aanwezig. Daarnaast is de Obstacle Run opgezet; een parcours om te ervaren hoe het is om met een handicap door geparkeerde fietsen op de stoep heen te komen. Zie hiervoor de eerder gestuurde [uitnodiging](#).

### Domeinvergadering over het thema fietsparkeren

Fietsparkeren: waar mag en kan het? Hoe stimuleren we het gebruik van de fiets en zorgen we er tegelijk voor dat overlast van geparkeerde fietsen beperkt blijft? Waar, wanneer en hoe houden we toezicht en treden we op? Vragen die aan bod kwamen tijdens besprekingen van het thema handhaven in de domeinvergadering Algemene Zaken. Daarom spraken we af dat er voor de zomer een gecombineerde domeinvergadering Algemene Zaken en Fysiek in het teken van fietsparkeren zal staan. 6 juli vindt de bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijpraatbijeenkomst informeren we u over de stand van zaken van de uitvoer van het actieprogramma fietsparkeren, waarbij er bijzondere aandacht is voor de preventieve en repressieve aanpak van weesfietsen, gevaarlijk en hinderlijke gestalde fietsen. Ook is er voldoende ruimte om samen van gedachten te wisselen over het thema fietsparkeren. Nadere informatie hierover volgt via het raadsinformatiesysteem.



DATUM  
31 mei 2022

### *Weesfietsen aanpak*

Tijdens de bespreking van het jaarplan handhaven openbare ruimte op 17 mei in de domeinvergadering Algemene zaken werd door de PvdA-fractie de vraag gesteld of het mogelijk is een onderzoek te doen naar het aantal weesfietsen in de stad. Een dergelijk onderzoek is zeer tijdrovend en daarmee in verhouding duur. Van iedere geparkeerde fiets moet namelijk worden gemeten of de fietsen langer dan de toegestane periode staat geparkeerd. Dan pas is er namelijk sprake van weesfietsen. Vooralsnog zien we daarom af van een dergelijk onderzoek.

We weten uiteraard wel hoeveel fietsen door team handhaven worden opgehaald. Afgelopen jaar hebben we circa 3500 fietsen opgehaald. Dit was mede mogelijk door de tijdelijke uitbreiding van onze handhaafcapaciteit. In het kader van het Actieprogramma Fietsparkeren is fietsparkeerhandhaving namelijk tijdelijk uitgebreid van 2 fte naar 5 fte. Hierdoor kunnen meer controles en ophaalronden worden uitgevoerd. Tijdens de eerste handhaaf rondes werden relatief veel weesfietsen opgehaald, zoals ook in eerdere raadsinformatiebrieven met u gedeeld. De laatste tijd merken de handhavers dat er minder weesfietsen in de binnenstad staan geparkeerd. Het aandeel weesfietsen per stalling is gemiddeld ongeveer 5%. Dit betekent dat dat de stallingen gebruikt worden waarvoor ze bedoeld zijn: kortstondig parkeren, dat wil zeggen niet langer dan 2 weken onafgebroken stallingen. Team handhaven constateert ook dat met name in de binnenstad de fietsenstallingen regelmatig vol zijn en er fietsen naast worden geparkeerd. Daarom blijven we investeren in het uitbreiden van stallingscapaciteit. Net als met de gedragscampagne #posifiets en het verbeteren van de parkeeraanduidingen proberen we hiermee te bereiken dat fietsen in een stalling worden gestald én niet hinderlijk ernaast.

### *Samenwerking UM*

Tijdens de bespreking werd verder een link gelegd met Maastricht als studentenstad. Het is inderdaad zo dat studenten zich veelal op de fiets verplaatsen. Daarom is er onder de paraplu van het Actieplan fietsparkeren een samenwerking gestart met de UM en studentenverenigingen. Studenten kunnen sinds dit jaar de fiets die ze niet meer gebruiken inleveren bij de UM. Samen met de fietsbank zorgt de Universiteit ervoor dat deze fietsen een tweede leven krijgen.

### *Fietsoverlast buitenwijken*

Hoewel de focus van het Actieprogramma Fietsparkeren ligt op de binnenstad, worden de buitenwijken niet overgeslagen. Gemiddeld worden eens per maand de verwaarloosde fietsen die in buitenwijken staan én waarvan melding is gemaakt door de gemeente opgehaald. Op dit moment zijn alle meldingen afgehandeld. Nieuwe meldingen worden in de volgende handhaafronde meegenomen. Meldingen over gevaarlijk gestalde fietsen worden direct opgepakt. Deze blijven uiteraard niet liggen tot de volgende handhaafronde.

## **Voortgang projecten Actieplan Fietsparkeren**

### *Meer fietsenstallingen*

Het bijplaatsen van extra fietsenstallingen in Maastricht-West is onlangs afgerond. In Maastricht-Oost hebben we begin 2021 fietsenstallingen bijgeplaatst. Totaal zijn er nu circa 700 stallingsplaatsen bijgekomen maar het is duidelijk zichtbaar in de stad dat er meer stallingen nodig zijn. Ook komen er regelmatig nieuwe aanvragen voor extra fietsenstallingen binnen van inwoners en ondernemers. Deze locaties worden in kaart gebracht en de verwachting is dat eind dit jaar een derde bijbouw van fietsenstallingen plaatsvindt.

### *Grote stalling rondom Markt/Vrijthof*

Zoals eerder aangegeven is er in de buurt van de Markt/Vrijthof een grote behoefte aan een inpandige bewaakte fietsen/scooterstalling. De bestaande stalling aan de Markt en aan het Vrijthof



DATUM  
31 mei 2022

hebben een beperkte capaciteit en zijn regelmatig vol. Bovendien zijn deze niet bedoeld voor scooters. Vooral eigenaars van een duurdere (elektrische) fiets willen hun fiets graag veilig stallen en zetten hun fiets daarom vaak in het zicht van bijvoorbeeld het terras waarop ze zitten. Dat leidt tot overlast en een rommelig straatbeeld.

Daarom de zoektocht naar een in pandige bewaakte fietsenstalling met een grotere capaciteit. Het blijkt lastig hiervoor binnen het beperkte budget een geschikte locatie te vinden. Er is lang gekoerst op de inzet van de kelderruimte gelegen onder de Entre Deux. Door een wisseling van eigenaar beginnen deze gesprekken nu van vooraf aan. Er wordt tegelijkertijd naar alternatieven voor de Entre Deux gezocht, in samenspraak met de Vereniging Eigenaren Binnenstad Maastricht (VEBM) en Centrummanagement Maastricht (CMM).

#### *Onderzoek Swapfietsen*

Het gebruik van de blauwe banden huurfiets, de Swapfiets, neemt ook in Maastricht enorm toe. Regelmatig staan deze fietsen foutgeparkeerd en zorgen daarmee voor overlast. Ook staan er fietsen zonder zadel, met een platte band of in nog ergere staat. Door fietshandhaving worden deze Swapfietsen regelmatig geruimd. Sinds de invoering van betaling bij ophalen van deze fietsen uit het fietsdepot, had Swap deze fietsen niet meer opgehaald. Dit leidde tot onvrede bij de gemeente. Daarom is de gemeente hierover om tafel gegaan met Swap Maastricht. Ook zijn begin dit jaar raadsvragen gesteld over de impact van de Swap fietsen op de openbare ruimte en het milieu, [hier te lezen](#). Dit heeft ertoe geleid dat we een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de impact van deze fietsen op de stad en het milieu, naar de bedrijfsvoering van Swap en het gedrag van de huurder. We hebben u beloofd dit onderzoek toe te sturen. Het onderzoek is uitgevoerd door bureau Van Rooij en als bijlage bij deze raadsinformatiebrief bijgevoegd.

Mede naar aanleiding van de opgevoerde druk op Swap, raadsvragen, media-aandacht en het onderzoek, heeft op 10 mei 2022 opnieuw overleg met Swap Maastricht plaatsgevonden. Dit overleg is goed verlopen. Swap heeft alle geruimde fietsen inmiddels opgehaald en zal dat op wekelijkse basis blijven doen. Ook zal Swap wekelijks een zogenaamde veegronde uitvoeren waarbij achtergelaten Swapfietsen door hen zelf worden geruimd. Fietshandhaving gaat de locaties aangeven waar achtergelaten Swapfietsen staan en Swap zal ter plekke ruimen.

#### *Bebording parkeerverbodzone*

In het stationsgebied en in de voetgangerszone in Maastricht-West mogen fietsen en scooters alleen parkeren in een daarvoor bedoelde voorziening (rek, vak of stalling). Een aantal borden van deze parkeerverbodzone ontbrak of stond niet op de juiste plaats. Dit wordt medio/eind juni gecorrigeerd.

De bebording maakt het voor Boa's mogelijk op rechtmatige wijze op te treden tegen foutgestalde scooters. In tegenstelling tot fietsen worden scooters niet verwijderd, maar ontvangt de eigenaar net als bij een verkeerd geparkeerde auto een boete. Als een parkeervoorziening voor de fiets of scooter al vol staat, dan moet een fiets of scooter in lijn met de voorziening worden geplaatst, zodat dit niet leidt tot hinderlijke situaties. Ook kan een andere parkeerplek worden gezocht. Dit kan met behulp van de bewegwijzering die begin dit jaar is geplaatst. Hierop is te zien op hoeveel meter een volgende parkeervoorziening te vinden is.

#### *Scooteroverlast Charles Eyckpark en stadspark*

In het Charles Eyckpark en Plein 1992 is regelmatig overlast van scooters. We gaan deze overlast verminderen door een scooterparkeerverbod. Aan de randen van deze gebieden worden extra scooter parkeerbuizen aangelegd.

Ook in het stadspark wordt overlast van scooters en fietsers ervaren. Op dit moment worden maatregelen uitgewerkt om ook deze overlast te verminderen.



DATUM  
31 mei 2022

### **Uitgevoerde projecten Actieplan Fietsen in Maastricht**

Op vrijdag 20 mei ging de "Lekker Anders Dag" op basisschool Talententuin in Maastricht van start. Ook de John F. Kennedyschool gaat hieraan meedoen. De "Lekker Anders Dag" daagt schoolbezoekers uit om af en toe anders naar school te komen en zo de verkeersdrukke en -irritatie rondom de school terug te dringen. Het richt zich op een mentaliteitsverandering door een positieve benadering en is gebaseerd op principes uit de gedragswetenschap. Het initiatief is in Maastricht een concreet instrument binnen het Actieplan Fiets en zet stevig in op meer fietsen. We zagen kinderen op de fiets, op de step, op skeelers en lopend. Daarnaast komt er binnenkort, samen met het Velorium Outdoor Sport & Bikepark in Maastricht, een speciale actie om meer Maastrichtse gezinnen op de fiets te krijgen en veilig fietsgedrag op straat te stimuleren. Blijf op de hoogte van alle ontwikkelingen via <https://www.lekkerandersdag.nl/>

Verder verloopt de aanleg van de snelle fietsroute tussen Meerssen en Maastricht-Noord voorspoedig. Naar verwachting kan dit deel van de snelle fietsroute omstreeks juli in gebruik worden genomen. De voorbereidingen voor de aanleg van de snelle fietsroute langs de Meerssenerweg (Nazareth) zijn opgestart. Omwonenden konden in april hun mening geven tijdens een 1ste inloopbijeenkomst. In juni volgt een nieuwe inloopbijeenkomst waar het concept-ontwerp wordt gepresenteerd. Uitvoering volgt in 2023.

Het college is trots op het bereikte resultaat. Nu is het belangrijk dit door te zetten, samen met onze partners uit de stad. Er is nog volop werk aan de winkel maar de resultaten geven voldoende energie om hierop door te pakken.

Hoogachtend,

Gert-Jan Krabbendam  
Wethouder Klimaat & Energie,  
Ruimtelijke ontwikkeling en Mobiliteit

Annemarie Penn-te Strake  
Burgemeester

# Groene fiets met blauwe banden?

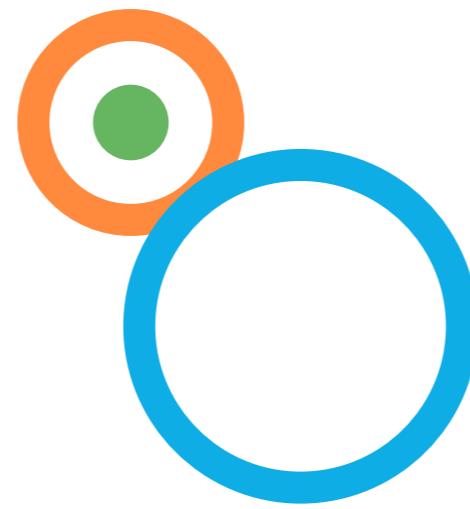
Onderzoek naar de duurzaamheid en de werkwijze van de Swapfiets in Maastricht

In opdracht van de Gemeente Maastricht \_ Marijke Terpstra

Bureau Maro \_ Martin van Rooij

April 2022





## Groene fiets met blauwe banden?

Onderzoek naar de duurzaamheid en het gebruik van de Swapfiets in Maastricht

### 1. Inleiding

Maastricht stimuleert het fietsgebruik, maar kampt tegelijkertijd met een groeiend aantal achtergelaten fietsen. Het omgaan met achtergelaten fietsen in straten, parken en andere openbare ruimtes is een uitdaging waar elke stad, vooral een universiteitsstad, tegenwoordig mee te maken heeft. De fietsverhurende *scale-up* Swapfiets is in zekere mate symbool gaan staan voor deze problematiek.

Maastricht heeft een toenemende studentenpopulatie door de groei van de Universiteit Maastricht (UM) van 11.500 studenten in 2006 naar 21.000 studenten in 2020 (andere instellingen voor hoger onderwijs niet meegerekend). Ook het aantal expats dat de fiets neemt stijgt. Omdat Maastricht een relatief compact stadscentrum kent, met soms smalle straten waar al weinig ruimte is, valt het verkeerd stallen en achterlaten van fietsen in Maastricht meer op dan elders. Een afname van de hoeveelheid achtergelaten fietsen zou een verbetering van de leefbaarheid voor inwoners en natuur inhouden. Dat brengt tevens minder externe kosten voor de Gemeente Maastricht voor het ophalen van fout gestalde fietsen met zich mee.

#### 1.1 Probleemstelling

Het stallingsprobleem heeft door de blauwe banden van Swapfiets één gezicht gekregen. Overlast door foutief gestalde fietsen is in principe geen recent fenomeen. Swapfiets' *Product as a Service* businessmodel is wel nieuw en roept de nodige vragen op. Hanteert Swapfiets wel een duurzaam bedrijfsmodel? Maakt het verplaatste eigenaarschap dat Swapfietsen gemakkelijker verkeerd gestald worden? Kunnen betrokken partners het businessmodel sturen op een meer duurzaam en positief gebruik van Swapfietsen?

Tegelijkertijd is fietsen één van de – of misschien wel dé – meest duurzame manier van (binnen)stedelijk vervoer. De gemeente wil circulair omgaan met fietsen omdat ze in 2050 een circulaire economie wil realiseren. In 2030 wil Maastricht 50 procent minder primaire grondstoffen gebruiken. Daarom is een initiële studie naar feitelijkheden over Swapfiets, het businessmodel en hun lokale operatie een logische stap is in de verdere ontwikkeling van beleid evenals binnen de samenwerking tussen betrokken stakeholders.

De kern van het probleem is de stallingsproblematiek. Wat onduidelijk is, is de rol die Swapfiets hierin speelt. Is het businessmodel een bedreiging of een kans? Hoe ziet de bedrijfsvoering van Swapfiets in Maastricht eruit? En past Swapfiets binnen de duurzaamheidsvisie van de Gemeente Maastricht? De juridische aansprakelijkheid rondom het eigenaarschap van fout gestalde Swapfietsen valt buiten de *scope* van dit onderzoek.

#### Noot van de auteur

Dit onderzoek is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld om een onafhankelijk en compleet overzicht omtrent het gebruik van de Swapfiets in Maastricht samen te stellen. Als onderzoeker heb ik hierin altijd getracht onpartijdig te werk te gaan. Sinds het aannemen van de onderzoeksopdracht en de uiteindelijke oplevering van dit rapport is hierin een complicatie ontstaan waardoor de kans bestaat dat die onafhankelijkheid in het geding komt. Op 30 Maart 2022 ben ik namelijk geïnstalleerd als gemeenteraadslid in Maastricht. Hierdoor is het vanzelfsprekend ongepast om onderzoeksopdrachten voor diezelfde gemeente uit te voeren. Dat gezegd hebbende; het overgrote deel van deze studie heeft vóór de gemeenteraadsverkiezingen plaatsgevonden en in de weken sindsdien zijn er geen gerelateerde onderwerpen in de raad besproken. Desalniettemin is, in het kader van openheid en transparantie, de voorzitter van de raad van deze situatie op de hoogte gebracht en zal ondergetekende de raadszaal verlaten mocht dit onderwerp in de toekomst aan bod komen.

Was getekend,

**Martin van Rooij**  
25 April, 2022

## 1.2 Methode

Om antwoord te geven op de hierboven genoemde vragen is er gekozen voor een mix aan onderzoeksmethoden van informele interviews, veldwerk en (achtergrond) onderzoek.

Deelnemers aan het onderzoek zijn enkele vertegenwoordigers van Swapfiets, zowel van de lokale afdeling als van het landelijke hoofdkantoor, en de Gemeente Maastricht als opdrachtgever en handhaver. Daarnaast is er contact gezocht met studenten van UM die vanuit hun studie onderzoek verrichten met vergelijkbare onderzoeksvragen. Ten tijde van schrijven van dit verslag waren de resultaten van de desbetreffende studenten nog niet bekend. Wel is er middels een eerste gemeenschappelijke sessie informatie opgehaald over de casus. Verschillende studenten die in duurzaamheidsbeleid aan het specialiseren zijn, gaan de stallingsproblematiek van verschillende kanten benaderen.

## 1.3 Overzicht onderzoek

In **hoofdstuk 2** wordt de stallingsproblematiek in Maastricht en het bedrijf Swapfiets geïntroduceerd. Daarna wordt in **hoofdstuk 3 en 4** ingegaan op het businessmodel van Swapfiets en de operationele praktijk van Swapfiets in Maastricht. Ondanks dat de duurzaamheid van het Swapfiets businessmodel niet per definitie impact lijkt te hebben op de stallingsproblematiek, is ze wel relevant voor de manier van ondernemen die Swapfiets hanteert. Immers, ook dit bedrijf heeft de opgave om aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen te doen en op het moment is het onduidelijk welk proces de gebruikte Swapfietsen ondergaan.

Afsluitend worden enkele opties die de gemeente Maastricht al dan niet in samenspraak met betrokken partners, zoals studentenorganisaties, Zuid-Limburg Bereikbaar en de Universiteit Maastricht, zou kunnen nemen verder onderzocht in **Hoofdstuk 5**. Kansen voor een verdere samenwerking zijn het instellen van een vaste overlegstructuur, meer in samenspraak communiceren richting de gebruiker en het organiseren van gezamenlijke *city-sweeps*. Om het toepassen van innovatieve oplossingen verder te stimuleren en voor verdere verduurzaming van het businessmodel van Swapfiets is nadere samenwerking eveneens een vereiste. **Hoofdstuk 6** geeft de conclusies van dit onderzoek weer.

## Literatuurlijst Annex

## 2. Handhaving fietsparkeren in Maastricht

**Uiteindelijk is de duurzaamheid van een dienst of product in grote mate afhankelijk van de gebruiker. Vanuit enkele ervaringen in Maastricht kunnen al verschillende kwalitatieve observaties worden gedaan. Het probleem van verkeerd gestalde fietsen is niks nieuws. Ook voordat Swapfiets opkwam was de stallingsproblematiek een bekend probleem. Verschillende steden hebben in de loop der jaren op verschillende manieren een antwoord op deze kwestie gezocht. Toch lijkt een optimale oplossing nog niet gevonden. Uit gesprekken die zijn gevoerd met de afdeling handhaving in het kader van dit onderzoek blijkt dat het lokaliseren, ophalen en stallen van foutief gestalde fietsen in Maastricht bepaald geen sinecure is. Het staat vast dat de stad op regelmatige basis meldingen krijgt van omwonenden of ondernemers. De handhavers rijden af en aan om, met name in het centrum, foutief gestalde fietsen op te halen en te stallen. Soms blokkeren deze fietsen een veilige doorgang op de stoep of zelfs branddeuren en -trappen. Hierdoor ontstaan onveilige situaties en moet de gemeente Maastricht significante kosten maken om dit te herstellen.**

### 2.2 Wat is Swapfiets?

Swapfiets is gestart door Delftse studenten in 2014. Inmiddels is het bedrijf uitgebreid en in verschillende Europese landen actief. Swapfiets groeide in enkele jaren tijd uit tot een bedrijf met meer dan 1500 medewerkers in vier landen en is nu in handen van een investeringsbedrijf van auto-importeur en fietsenfabrikant Pon. De grote investeringsmaatschappij Pon nam in oktober vorig jaar het Amerikaanse Dorel Sports over, waarmee het – met een productie van zes miljoen fietsen per jaar – uitgroeide tot de grootste fietsenfabrikant ter wereld. Tot de merken behoren naast Swapfiets onder meer Cannondale, Schwinn, Caloi, en Kalkhoff. De *scale-up* Swapfiets hoorde vorig jaar tot de 10 snelst groeiende bedrijven van Europa. Dat heeft de Britse zakenkrant Financial Times samen met onderzoeksbureau Statista berekend op basis van de samengestelde jaarlijkse groei van bedrijven. **Hoofdstuk 3** gaat dieper in op het vernieuwende 'product as a service model', dat in feite een lease-systeem van fietsen betreft,

#### 2.2.1 Het gebruik van Swapfiets door de particuliere klant

Zoals in de introductie is aangehaald is Swapfiets populair bij studenten, maar ook bij expats en andere doelgroepen die tijdelijk ergens wonen of door een tijdelijke baan of opdracht een fiets op een andere locatie nodig hebben. Hierbij valt te denken aan forenzen die *the last mile* van station of bushalte naar werklocatie, of vice versa, met een Swapfiets afleggen.

Met name het tijdelijke aspect van leasen maakt het Swapfiets-gebruik interessant. Bijvoorbeeld voor internationale studenten, die soms slechts enkele maanden in Maastricht studeren. Immers, een fiets internationaal verhuizen is de kosten vaak niet waard. Ook hoeft de gebruiker zich geen zorgen te maken dat de fiets verkocht moet worden na afronding van de studieperiode; een simpele opzegging van het abonnement volstaat. Bovendien biedt Swapfiets de service om fietsen te repareren en verloren sleutels te vervangen.

#### 2.2.2 Het gebruik van Swapfiets door de zakelijke klant

Thuisbezorgd Maastricht gebruikt elektrische Swapfietsen voor de bezorging. Swapfiets heeft een uitgebreid B2B segment op hun website en er zijn ook bedrijven die Swapfietsen aan hun werknemers aanbieden. Nieuwe bezorgdiensten zoals bijvoorbeeld Flink, die recent in Maastricht gestart zijn, maken soms ook gebruik van Swapfiets of andere fietsverhuurbedrijven.



### 3. Het businessmodel van Swapfiets

Het businessmodel van Swapfiets biedt een product aan als service, ook wel *'Product as a Service'* (PaaS), of *'product-dienstcombinatie'* in het Nederlands genoemd. Er zijn verschillende vormen van PaaS, zoals extra service bij een product of klassieke verhuur. Het model van Swapfiets valt onder leasen: de aanbieder blijft eigenaar van het product en is verantwoordelijk voor reparaties en onderhoud. De gebruiker maakt exclusief gebruik van het product voor een reguliere vergoeding [1]. "Een product-dienstcombinatie of PDC is een bedrijfsmodel gebaseerd op het verkopen van het gebruik en de functionaliteit van een product en waarbij het product zelf de eigendom blijft van de verkooporganisatie. De meest bekende vormen zijn verhuren en leasing van bepaalde producten." Swapfiets hanteert een vorm van leasen. Daarbij blijft de aanbieder eigenaar en verantwoordelijke voor reparaties en onderhoud en kan iemand exclusief gebruik maken van een product voor een reguliere vergoeding [1].

#### 3.1 Theoretisch kader duurzaamheid van product-dienstcombinatie

Voor dit onderzoek is uitgebreid literatuuronderzoek gedaan naar de factoren die in een product-dienstcombinatie een positieve impact kunnen hebben op duurzaamheid:

- Producten ontwerpen met de daadwerkelijke levenscyclus van het product in gedachte. Dat moedigt de producent aan om energie en grondstoffen optimaal te benutten en zoveel mogelijk te recyclen aan het einde van de levensduur.
- Toenemende efficiëntie kan leiden tot intensiever gebruik van kapitaalgoederen, of minder energieverbruik. Denk bij Swapfiets bijvoorbeeld aan apparatuur om de fietsen te repareren of de busjes om de fietsen mee af te leveren.
- Meer intensief gebruik of langere levensduur van producten dan in een traditioneel productsysteem (koop). Dit kan ook leiden tot snellere vervanging van efficiëntere/duurzamere producten.
- Radicaal andere technologie gebruiken die zorgt voor drastisch lagere impact op het milieu. (Nog) niet het geval bij Swapfiets.

Over het algemeen resulteren dit soort businessmodellen vaak hooguit in marginale toename van duurzaamheid vergeleken met traditionele verkoopmodellen. Leveranciers van PaaS-modellen worden gestimuleerd om zo efficiënt mogelijk te werk te gaan en de levensduur en efficiëntie van hun producten zo veel mogelijk te optimaliseren, omdat ze zelf eigenaar van het product zijn. Wat echter eveneens meespeelt/een (grote) rol speelt is de houding van de consument. Wanneer die geen eigenaarschap over de producten heeft, kan het zijn dat die er minder zorgvuldig mee omgaat, wat juist weer als gevolg kan hebben dat de levensduur van het product verminderd wordt [1, 2]. Daarnaast produceren bedrijven die producten als service aanbieden de producten vaak niet zelf. Het kan daardoor lastig zijn om producten anders te ontwerpen, tenzij de aanbieder veel invloed uit kan oefenen op het ontwerp van de producten [1, 3]. Bij Swapfiets is dat wel het geval. Ze werken erg nauw samen met hun leveranciers en hebben veel inspraak over het productieproces. Voor het theoretisch kader zie [annex](#).



### 4. De operationele praktijk van het Swapfiets-gebruik

De vraag over de duurzaamheid van Swapfiets is operationeel en staat in principe los van de overlast door fietsen. Echter, door een beter begrip van de organisatiestructuur kunnen eventuele drempels en kansen voor samenwerking om tot een oplossing te komen in de stallingsproblematiek worden geïdentificeerd.

#### 4.1 De operationele werking Swapfiets in algemeenheid

Swapfiets kent inmiddels verschillende type fietsen voor verhuur. Waar er werd gestart met de relatief simpele 'omafiets', kan men inmiddels ook voor verschillende segmenten *e-bikes* bij Swapfiets terecht. De productie, ofwel de assemblage, van deze fietsen gebeurt voor het grootste deel in de EU, met name in Litouwen. Zoals bij vrijwel alle fietsenmakers tegenwoordig, komen de onderdelen van de Swapfiets via internationale logistieke lijnen uiteindelijk bij de klant terecht.

Swapfiets wil zijn fietsen tegen 2025 volledig circulair produceren en leasen. Dat houdt in dat alle onderdelen van de fietsen aan het einde van hun levensduur worden hergebruikt. Voor materialen waarmee dat niet mogelijk is, is de insteek dat/bestaat het voornemen dat tegen die tijd een andere duurzame oplossing is gevonden/ontwikkeld. Swapfiets wil een verdere verduurzamingslag maken door fietsonderdelen te repareren, hergebruiken, opknappen en recyclen. De uitdaging zit volgens het bedrijf vooral in zadels en remkabels.

De duurzaamheid van het daadwerkelijke assemblageproces in Litouwen valt buiten de scope van dit onderzoek. Vanzelfsprekend zijn de 'ouderwetse' fietsen duurzamer dan de *e-bikes* vanwege de batterij. Swapfiets zegt bij ieder onderdeel rekening te houden met de vervangbaarheid, de productiekosten en dus ook de duurzaamheid. Wat opvallend is, is dat voor de binnenbanden van de fietsen, Swapfiets zelf in zee is gegaan met een verhuurder van binnenbanden. Het model waarbij producten als dienst geleverd worden kan dus ook binnen een *product of supply chain* tot uiting komen. Met name het selecteren en samenstellen van de verschillende onderdelen, die ook nog eens makkelijk te vervangen of recyclen zijn, maakt dat het PaaS model weldegelijk kans maakt om op termijn meer duurzaam te zijn, zoals verder is toegelicht in [hoofdstuk 3](#). Of en wanneer dit voor Swapfiets het geval is, zal verder moeten worden onderzocht.

#### 4.2 De operationele werking van Swapfiets in Maastricht

In Zuid-Limburg worden op het verkooppunt van Swapfiets bij het station in Maastricht verschillende kleine reparaties uitgevoerd. Door een recent aangegaan partnerschap met een reparateur in Sittard kunnen reparaties en het gereedmaken voor een nieuwe ronde verhuur van de fietsen in de regio plaatsvinden. Dit bespaart kosten en vermindert de ecologische impact ten opzichte van de situatie voorheen, toen dat in Den Bosch gebeurde. Voor tussentijdse opslag heeft Swapfiets in Maastricht een loods in de Beatrixhaven, een zogenoemde 'overflow-locatie'.

De medewerkers van Swapfiets die op de locatie staan in het centrum van Maastricht werken, helpen nieuwe klanten door de fietsen gereed te maken. Ook informeren ze de veelal nieuwe Maastrichtenaren over het gebruik van de fiets en waar deze gestald mogen worden. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het delen van de 'Posifiets-flyers'. Deze medewerkers zijn ook verantwoordelijk voor kleine reparaties aan de fietsen. Het beleid van Swapfiets is erop gericht dat zo veel mogelijk reparaties op deze locaties worden uitgevoerd, wat immers kostenbesparend is ten opzichte van een verder vervoer. Voor dit onderzoek wilde Swapfiets geen exacte cijfers delen omwille van de concurrentiepositie. Wel zijn de volgende globale cijfers gedeeld:



Doordat de Swapfiets-operatie in zekere zin gelijke tred voert met het komen en gaan van studenten, is er met name aan het begin van het academisch jaar een piekmoment qua drukte. Gemiddeld worden op de locatie bij het station enkele tientallen kleine reparaties per week uitgevoerd. Voor de grotere reparaties, of wanneer men in Maastricht te druk is met het helpen van nieuwe klanten, worden de fietsen vervoerd naar een derde partij in Sittard. Dit betreft ongeveer 150 fietsen per week. Hierdoor is de 'overflow-locatie' in de Beatrixhaven in Maastricht binnenkort overbodig. Naar verwachting zal die na de zomer van 2022 niet meer nodig zijn.

#### 4.2.1 City-sweeps en fietsendiefstal

Met aanhangers voert Swapfiets ook op proactieve wijze zogenoemde *city-sweeps* uit. Dan controleren medewerkers van het bedrijf of er reparaties nodig zijn en of de fiets niet als gestolen staat opgegeven. Vanwege bestaande wetgeving mag Swapfiets niet zomaar verkeerd gestalde fietsen meenemen. Slechts wanneer de fiets als gestolen staat geregistreerd mogen ze worden meegenomen.

Fietsendiefstal is voor Swapfiets een significant probleem. In een gemiddelde week betreft ongeveer 13% van de handelingen die de afdeling Maastricht uitvoert het registreren van een gestolen fiets. Dat komt neer op ongeveer 20 fietsen per week. Vooral achter het station op de Meerssenerweg, het Vrijthof, de Markt en het Herdenkingsplein worden veel fietsen gestolen. Het is onduidelijk of Swapfietsen juist meer of minder gestolen worden dan andere fietsen. Wel is duidelijk dat er een handel bestaat in gestolen Swapfietsen. Hierbij is het voor Swapfiets een extra complicatie dat zij aan de hand van een foto van een Swapfiets, die bijvoorbeeld online wordt aangeboden, niet het framenummer kunnen zien. De politie komt namelijk alleen in actie bij dergelijke situaties indien de eigenaar een framenummer kan overleggen, zelfs wanneer de uiterlijke kenmerken dusdanig als Swapfiets herkenbaar zijn.

## 5. Richting de toekomst

**Hoewel de problematiek rondom het stallen niet direct met de duurzaamheid van de fietsproductie in relatie staat, heeft de gemeente als lokale overheid een belangrijke kaderstellende functie in beiden. In de casus Swapfiets komen deze bijeen. Het ambitieniveau ligt voor beide opgaven hoog. Grofweg zijn er voor de gemeente Maastricht twee opties voor verdere stappen te herkennen, te weten: 1) Geen verdere samenwerking met Swapfiets, en; 2) Samenwerking met Swapfiets om gezamenlijk tot een oplossing te komen.**

Vanuit het perspectief van de gemeente als handhaver is de eerste optie wellicht verleidelijk. Met name doordat in de media recentelijk het beeld is ontstaan van Swapfiets als *scale-up* die weinig oog heeft voor de omgeving en externe kosten die de gemeente maakt. Echter, met het eventuele verdwijnen van Swapfiets als fiets-lease bedrijf is de stallingsproblematiek niet verholpen. Immers, voordat Swapfiets het gezicht van de stallingsproblematiek was, was het probleem net zo goed aanwezig. Dit traject loopt dan ook het risico om tot een waterbedeffect te leiden. Vergelijkbare bedrijven zouden zich snel kunnen vestigen als ze kans zien op de markt.

Uit gesprekken die zijn gevoerd voor dit onderzoek blijkt dat Swapfiets openstaat voor verdere samenwerking. Van belang is dat Swapfiets de stallingsproblematiek herkent en actief wil meedenken over hun rol. Dit betekent dat optie 2 realistisch en wellicht sociaal gewenst is. Om de samenwerking in goede banen te leiden worden hieronder enkele suggesties gedaan.

### 5.1 Overlegstructuur

Een volgende stap zou dan ook kunnen zijn om dat meedenken en samenwerken systematisch op te pakken in een overlegstructuur. In een maandelijks overleg kunnen zowel de gemeente Maastricht als Swapfiets hun kennis over dit onderwerp op een meer open manier met elkaar delen. Het is begrijpelijk dat Swapfiets vanuit concurrentieoverwegingen bepaalde cijfers niet openbaar maakt. Terwijl ze deze in een besloten omgeving wel zouden kunnen en willen delen. Daarnaast biedt een vaste overlegstructuur de kans om werkbezoeken te organiseren en andere partijen te laten aansluiten. Te denken valt aan de eerdergenoemde studenten van UM die ook met deze casus aan de slag zijn gegaan en andere onderwijsinstellingen.

De vaste overlegstructuur mitigeert ook het risico op miscommunicatie. Als *scale-up* kent Swapfiets een snelgroeiende en veranderende organisatiestructuur. Wisselingen bij belangrijke posities zoals de locatiemanager kunnen dus in vergelijking met meer gevestigde bedrijven relatief vaak voorkomen. Wanneer er in de voorgestelde overlegstructuur notulen worden gemaakt van gemaakte afspraken, is het voor alle partijen duidelijk wat de context van de samenwerking is. Swapfiets heeft aangeboden om hun locatie beschikbaar te stellen voor dit overleg.

### 5.2 Communicatie richting de gebruiker

Swapfiets ondersteunt de Posifiets-campagne en andere initiatieven. Dat is te zien aan de poster in de winkel bij het station. Onder meer via het welkomstpraatje met nieuwe Swapfiets-klanten probeert men proactief op de lokale regelgeving te wijzen. Het gebruik van flyers is laagdrempelig en toegankelijk. Vanwege privacy wet- en regelgeving is het voor Swapfiets niet altijd mogelijk om klanten, bijvoorbeeld via e-mail, op andere zaken zoals het fietsparkeerbeleid te wijzen. Vaak heeft de gebruiker aangegeven slechts

operationele berichten van Swapfiets te willen ontvangen. Wel zijn er op andere vlakken verdiepingen in de gezamenlijke communicatie mogelijk. Zo werkt Swapfiets samen met de Werkgroep Inkom om nieuwe studenten met een flyer in de welkomst-tas op de hoogte te brengen van Swapfiets-diensten. Hier zou bijvoorbeeld ook een Posifiets-flyer bijgevoegd kunnen. Verder kan Swapfiets de individuele klant aanspreken op het verkeerd stallen van fietsen wanneer het framenummer van de betreffende fietsen aan Swapfiets worden doorgegeven. Er liggen verder kansen op verbetering van het fietsparkeren doordat Swapfiets goede relaties onderhoudt met verschillende studentenorganisaties.

### 5.3 Gezamenlijk *city-sweepen*

De *city-sweep* acties, waarbij Swapfiets-medewerkers fietsen door de stad ophalen, zouden samen met de afdeling handhaving van de gemeente Maastricht kunnen worden georganiseerd. Swapfiets geeft aan open te staan voor een verdere samenwerking op dit vlak. Swapfiets en de handhavers zouden in overleg bepaalde hotspots regelmatig kunnen controleren, of bijvoorbeeld extra controles kunnen uitvoeren voordat belangrijke evenementen in de stad plaatsvinden, denk aan Koningsdag. Het gezamenlijk uitvoeren van deze *sweeps* heeft als voordeel dat de handhavers verkeerd gestalde swapfietsen mogen verwijderen, waar medewerkers van Swapfiets die autoriteit niet hebben. In het overlegorgaan zouden details hieromtrent op regelmatige basis kunnen worden aangevuld om zo tot een effectievere aanpak te komen. Ondanks dat hiermee voor Swapfiets kosten gemoeid, zijn lijkt het vanuit het oogpunt van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen redelijk dat Swapfiets mede zou willen investeren in de *sweeps* en daar eens per maand mee zou kunnen beginnen. Als de eerste resultaten positief zijn, kan deze samenwerking verder worden uitgebouwd.

### 5.4 De verduurzaming versnellen

Om de ambitie in 2050 een circulaire economie haalbaar te laten zijn, is samenwerking een vereiste. Er zijn verschillende programma's en subsidies vanuit de provincie en de gemeente die verdere samenwerking op het gebied van duurzame logistiek mogelijk maken. Bijvoorbeeld via de organisatie Zuid-Limburg Bereikbaar. Mogelijkheden voor vervoer over water, onder andere tussen het reparatiecentrum in Sittard en de verkooplocaties, zouden verder kunnen worden onderzocht.

### 5.5 Innovatie toepassen

Swapfiets kan als *scale-up* tot onvoorziene oplossingen komen. Hoewel toepassingen in het kader van de '4<sup>th</sup> Industrial Revolution' in het kader van (in het geval van) de stallingsproblematiek nog ver weg lijken, zijn er zeker toepassingen denkbaar. Bijvoorbeeld bij het inventariseren van (verkeerd gestalde) fietsen kunnen in de toekomst slimme censoren worden gebruikt. Met de actuele data die dat oplevert zouden die fietsen al door Swapfiets of de gemeente preventief kunnen worden opgehaald.

## 6. Conclusie

**Na verschillende gesprekken te hebben gevoerd in het kader van dit onderzoek, is het duidelijk geworden dat Swapfiets als bedrijf typerend is als disruptieve *scale-up*, met alle gevolgen van dien. Groeipijn wordt snel duidelijk, zoals was te zien aan de 'overflow-locatie' in de Beatrixhaven, waar honderden Swapfietsen waren opgeslagen. Wanneer het bij Swapfiets in de logistieke (retour) processen misgaat, bijvoorbeeld door snelle groei, zal er ook snel een oplossing gevonden moeten worden. Dat is voor een deel ook gebeurd door het in gebruik nemen van de nieuwe reparatie-locatie in Sittard.**

**In deze casus is een kaderstellende (lokale) overheid misschien meer nodig dan bij een ander, meer typisch bedrijf. Met name de onverwachte stijging van de externe kosten die de gemeente moet maken door het extra handhaven valt in dit geval extra op. Dat Swapfiets nog veel stappen moet zetten om, net als de gemeente Maastricht, binnen niet afzienbare tijd circulair te kunnen opereren is ook duidelijk. Dat wil niet zeggen dat Swapfiets, of het businessmodel dat ze hanteren, een minder duurzame situatie dan voorheen creëert.**

**Vanuit de gesprekken met Swapfiets komt een positief beeld naar voren. Kansen voor samenwerking zijn zeker niet onrealistisch omdat Swapfiets er zelf ook bij gebaat is om bekend te staan als het innovatieve bedrijf dat mede de stallingsproblematiek heeft opgelost in plaats van veroorzaakt.**



## Referenties

1. **Tukker, A.** *Eight types of product-service system: eight ways to sustainability? Experiences from SusProNet.* Business Strategy and the Environment, 2004. 13(4): p. 246-260.
2. **Vezzoli, C., et al.** *Sustainable Product-Service System (S.PSS).* 2018, Springer International Publishing. p. 41-51.
3. **Poolen, D., Ryszka, K. and Rijpert, K.** *Wat is er nodig om Product as a Service (PaaS) circulair te maken?* 2020; Available from: <https://economie.rabobank.com/publicaties/2020/oktober/wat-is-er-nodig-om-product-as-a-service-paas-circulair-te-maken/>.
4. **Swapfiets.** *Algemene Voorwaarden.* 2021; Available from: <https://swapfiets.nl/terms>.
5. **Swapfiets.** *Swapfiets wil in 2025 volledig circulaire fietsen op de weg.* 2021; Available from: <https://news.swapfiets.com/nl-NL/197723-swapfiets-wil-in-2025-volledig-circulaire-fietsen-op-de-weg>.
6. **Stokkingreef, M.** *LEASING: THE BEST WAY FOR BUSINESSES TO GO GREEN?;* Available from: <https://www.world-leasing-yearbook.com/feature/leasing-the-best-way-for-businesses-to-go-green/>.
7. **RTL Nieuws.** *Swapfiets stort zich op zakelijke markt.* 2019; Available from: <https://www.rtlnieuws.nl/tech/artikel/4843691/zakelijke-fiets-swapfiets-leaseplan-belastingregels-bijtelling>.
8. **Swapfiets.** *Swapfiets for Business.* 2022.
9. **Lee, S.H. and Huang, R.** *Exploring the Motives for Online Fashion Renting: Insights from Social Retailing to Sustainability.* Sustainability, 2020. 12(18): p. 7610.
10. **Ma, X., Yuan, Y, Van Oort, N. and Hoogendoorn, S.P.** *"Bike-Sharing Systems' Impact on Modal Shift: A Case Study in Delft, the Netherlands."* Journal of Cleaner Production 259 (2020).
11. **Yannick De Spiegeleir.** *"Swapfiets en Deliveroo starten samenwerking voor koeriers: "Swapfiets repareert of vervangt fiets van koerier in minder dan 48 uur"*. PZC.nl. 1 juni 2020 maandag.

## Annex Impact van het PaaS-model (Swapfiets) – een theoretisch kader

De opkomst van het 'Product as a Service' model is ook voor de wetenschap interessant. Meerdere vakgebieden proberen de kaders en aspecten van deze ontwikkeling te duiden. In hoofdstuk 3.4 staan de factoren beschreven die vanuit de literatuur een positieve impact kunnen hebben op duurzaamheid bij bedrijven gebaseerd op een PaaS Model, zoals Swapfiets. In deze Annex staan de duurzaamheidsaspecten van het PaaS model beschreven, met het framework van de circulaire economie als kader.

### Circulaire economie

Een circulaire economie is een productiecirkel die zoveel mogelijk gesloten is. Dat houdt in dat materialen, onderdelen en producten zoveel mogelijk binnen de kringloop worden hergebruikt. Vooral gebruiksgerichte vormen van PaaS-modellen zijn al snel stimulerend voor circulaire economieën doordat alle materialen, onderdelen en producten tot de kostenpost van de leverancier behoren. Daarnaast is de leverancier verantwoordelijk voor het product aan het eind van de levensduur. Die combinatie van verantwoordelijkheden zorgt voor stimulans om producten te ontwerpen voor demontage, recycling en langere gebruikscycli. Het is zaak voor overheden om deze verantwoordelijkheden door middel van regelgeving ook daadwerkelijk bij de leveranciers te leggen [3].

### Belang van retourlogistiek

Belangrijk voor circulaire PaaS-modellen is een goede retourlogistiek. Als die ontbreekt komen producten aan het einde van hun levenscyclus niet terug bij de aanbieder. Dit brengt uitdagingen mee in *Business-to-Consumer* (B2C) markten. Daarin zijn schaalvoordelen en/of financiële stimulans voor retourneren nodig. Bij Swapfiets is de retourlogistiek deels gerealiseerd aangezien ze gratis fietsen omruilen wanneer die kapot zijn [4]. In de *scale-up* fase waarin Swapfiets zich nu bevindt worden de knelpunten in de keten, en dus in de (retour)logistiek, in rap tempo duidelijk en zullen ook snel moeten worden opgelost. Specifiek voor Maastricht valt hierin bijvoorbeeld het relatief hoge percentage van gestolen Swapfietsen op. Deze verdwijnen nu uit het zicht van de keten.

### Het gedrag van consumenten

Traditionele marktwerkingen en het gedrag van consumenten vormen mogelijk een barrière, onder andere omdat bij PaaS-modellen klanten meer kunnen consumeren dan bij traditionele lineaire verkoopmodellen [3]. In het geval van Swapfiets bijvoorbeeld, zou dat kunnen bijvoorbeeld kunnen betekenen dat klanten hun fiets minder goed op slot zetten dan wanneer het hun eigen fiets zou zijn geweest. Meer kwalitatief onderzoek naar het gedrag van Swapfiets consumenten in Maastricht kan interessante resultaten opleveren. Deels is de verwachting dat met het installeren van meer stallingsplekken, waar de gemeente Maastricht op het moment al mee bezig is, dit gedrag snel kan worden beïnvloed.

### Leasen van duurzame oplossingen

Tot slot is leasen, het businessmodel van Swapfiets, een manier om organisaties en consumenten te helpen duurzamer te worden. Sommige duurzame oplossingen kosten veel kapitaal om aan te schaffen. Denk bijvoorbeeld aan zonnepanelen of elektrische fietsen. Als een organisatie of consument niet voldoende kapitaal heeft om uit te geven aan duurzame oplossingen, is leasen een goed alternatief om alsnog die duurzame oplossingen te kunnen gebruiken [6]. Een voorbeeld hiervan is de zakelijke tak van Swapfiets [7, 8].





Foutief gestalde fietsen in Maastricht, maart '22

Onderzoek en tekst: Bureau Maro \_ Martin van Rooij

Redactie en vormgeving: ARTs Now \_ Nathalie Arts

Met medewerking van *Swapfiets*