

Onderzoek fietstransferia

Resultaten onderzoek 2019

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 21252

Januari 2020

TOTTA

*Totta Research
Joan Muyskenweg 39
1114 AN Amsterdam*

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Achtergrond	3
Conclusies	4
Resultaten	5
Bijlage 1 – Respondentenprofiel.....	13
Bijlage 2 – Processtatistieken	14
Bijlage 3 – Vragenlijst.....	15

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten heeft in het najaar van 2019 de leden van haar burgerpanel gevraagd om hun mening te geven over de fietstransferia in de gemeente. Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. De gemeente Houten onderzoekt periodiek hoe vaak Houtenaren de fietstransferia gebruiken en wat hun ervaringen daarbij zijn. De antwoorden op deze vragen vergeleken we met de situatie in de voorgaande 6 jaren (2013 t/m 2018).

Methode van onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle 1.354 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 22 november tot en met 9 december 2019 hebben in totaal 778 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 57%.

De resultaten zijn vervolgens gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht, zodat deze representatief zijn voor de gehele Houtense bevolking. In de bijlage is een respondentenprofiel opgenomen.

Conclusies

Steeds meer Houtenaren maken gebruik van de fietstransferia

Acht van de tien Houtenaren maken wel eens gebruik van de fietstransferia in Houten. Het fietstransferium in het centrum heeft de meeste gebruikers: zeven van de tien Houtenaren stallen hier hun fiets wel eens en een kwart zelfs regelmatig. Vier op de tien Houtenaren stallen hun fiets (ook) wel eens in het transferium bij Houten Castellum. Voor beide transferia neemt het aantal gebruikers geleidelijk steeds verder toe.

Goede beoordeling voor de fietstransferia onder gebruikers

Gebruikers van de beide fietstransferia beoordelen deze, net als voorgaande jaren, ruim voldoende tot goed. Houten Castellum scoort nog steeds op alle punten iets beter dan het fietstransferium in het centrum.

Gebruikers van de fietstransferia zijn vooral tevreden met de netheid en het dagelijks onderhoud van de transferia. De meeste gebruikers ervaren de ruimtes als schoon en netjes, al wordt de vloer in het centrum wel nat en glad bij regenachtig weer.

Ook de tevredenheid met het prettige en veilige verblijfsklimaat is hoog. Door de open en overzichtelijke ruimtes, de aanwezigheid van medewerkers en de goede verlichting voelen de meeste bezoekers zich veilig in de transferia. Toch vinden verschillende bezoekers de transferia onprettig, donker en kil, met name op rustige tijdstippen. Zij vinden dat de medewerkers te weinig zichtbaar zijn.

Het transferium in het centrum scoort wat lager op dienstverlening van de medewerkers en gastvrijheid, maar nog steeds ruim voldoende. De ervaringen met medewerkers verschillen: veel gebruikers vinden hen vriendelijk en behulpzaam, maar anderen vinden hen juist humeurig en weinig proactief. Veel inwoners merken op dat de medewerkers (te) weinig zichtbaar zijn.

De transferia voelen voor de meeste bezoekers gastvrij, door de goede toegankelijkheid, de ruime openingstijden en de open en lichte ruimte. De medewerkers maken hierbij een belangrijk verschil: de ervaringen die gebruikers hebben met medewerkers zijn direct van invloed op het gevoel van gastvrijheid.

Passanten van fietstransferium in het centrum zijn ook overwegend tevreden

Eén op de acht Houtenaren komt wel eens in het fietstransferium in het centrum als passant tijdens een treinreis, zonder er een fiets te stallen. Zij beoordelen het transferium in het centrum iets minder positief dan gebruikers van het transferium Castellum, maar geven nog steeds op alle punten een ruime voldoende.

Wat vooral zo moet blijven en wat beter kan

Gebruikers zijn erg tevreden over het gratis gebruik van de transferia en met de ruime openingstijden. Zij willen dit ook in de toekomst graag zo houden.

Voor beide transferia geldt dat het aantal stallingsplekken het belangrijkste verbeterpunt is. Veel gebruikers vinden de transferia (te) vol en druk. De stallingsplekken in de bovenrekken zijn zwaar en lastig in gebruik en vooral voor fietsen met afwijkende afmetingen (zoals een bakfiets of fiets met krat) is het wel eens lastig een plek te vinden.

Resultaten

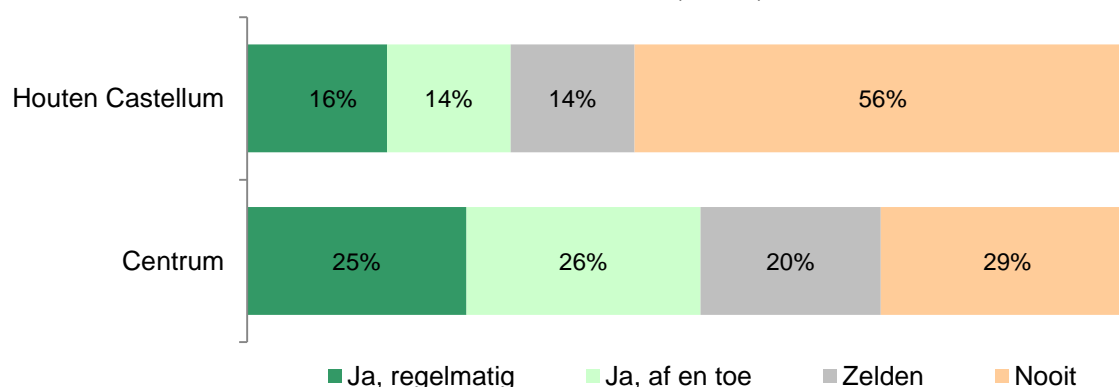
1. Steeds meer Houtenaren maken gebruik van de fietstransferia

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

Het fietstransferium in het centrum wordt het meest gebruikt: zeven van de tien Houtenaren (71%) maken wel eens gebruik van dit fietstransferium. Een kwart van de inwoners (25%) maakt er regelmatig gebruik van. Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt minder gebruikt. Vier op de tien Houtenaren (44%) stallen hun fiets hier wel eens, 16% doet dit regelmatig.

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

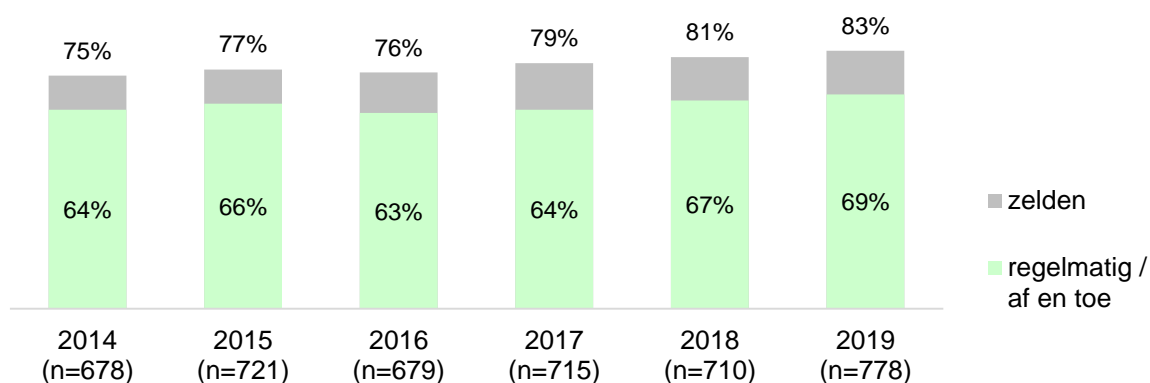
Basis = iedereen (n=778)



In totaal maken acht van de tien Houtenaren (83%) wel eens gebruik van (één van) de fietstransferia, waarvan 67% regelmatig of af en toe. Het aantal inwoners dat de fietstransferia wel eens gebruikt, ook al is dit slechts incidenteel, neemt geleidelijk steeds verder toe en is gestegen van 75% in 2014 naar 83% in 2019. Het aandeel meer frequente gebruikers (regelmatig / af en toe) is in die zelfde periode licht gestegen van 64% naar 69%.

Gebruik fietstransferia in Houten

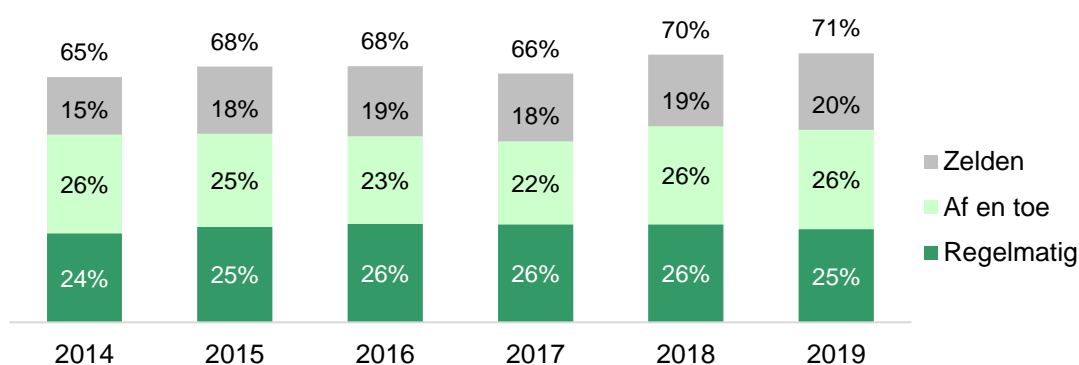
Basis = iedereen



De toename in gebruikers is terug te zien bij beide transferia. Het aandeel gebruikers van het transferium in het centrum is gestegen van 65% in 2014 naar 71% in 2019. Het aandeel regelmatige gebruikers ligt vrij stabiel rond 25%.

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

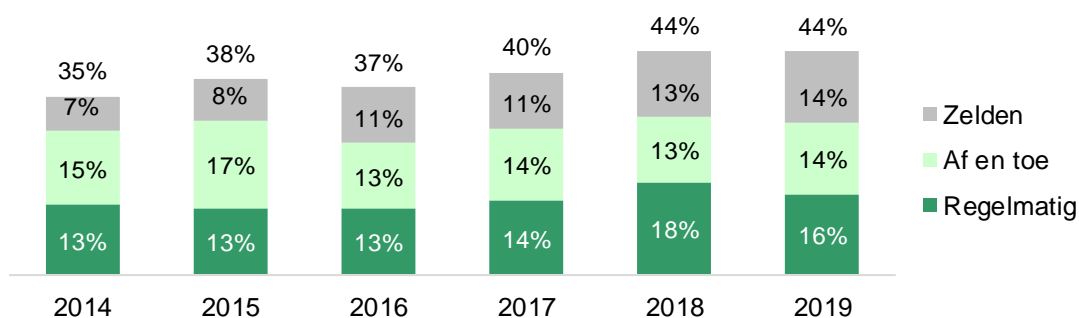
Basis = iedereen



Het gebruik van het transferium bij Houten Castellum is nog sterker gegroeid dan bij het transferium in het centrum: van 35% in 2014 naar 44% in 2019.

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

Basis = iedereen



Inwoners maken logischerwijze het vaakst gebruik van het fietstransferium dat voor hen het meest dichtbij is. Inwoners van Noordoost (82%) en Noordwest (85%) kiezen dan ook relatief vaak voor het fietstransferium in het centrum. Maar ook voor een deel van de inwoners uit Zuidoost is dit transferium nog een goede optie (69% gebruikers). Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt vooral gebruikt door inwoners van Zuidoost (84%) en Zuidwest (66%). Inwoners van het buitengebied gebruiken beide transferia, maar kiezen wat vaker voor Houten Castellum (70%) dan voor het centrum (60%).

Verder valt op dat gebruikers van het transferium in het centrum relatief veel 45-64 jarigen zijn (79% gebruikers). Bij Houten Castellum komen relatief veel inwoners jonger dan 55 jaar (51% gebruikers versus 33% onder 55-plussers) en mannen (48% gebruikers versus 40% onder vrouwen).

2. Goede beoordeling voor de fietstransferia onder gebruikers

Gebruikers hebben de fietstransferia van Centrum en Castellum beoordeeld op de volgende aspecten:

- Netheid en dagelijks onderhoud
- Prettig en veilig verblijfsklimaat
- Dienstverlening van de medewerkers
- Gastvrijheid

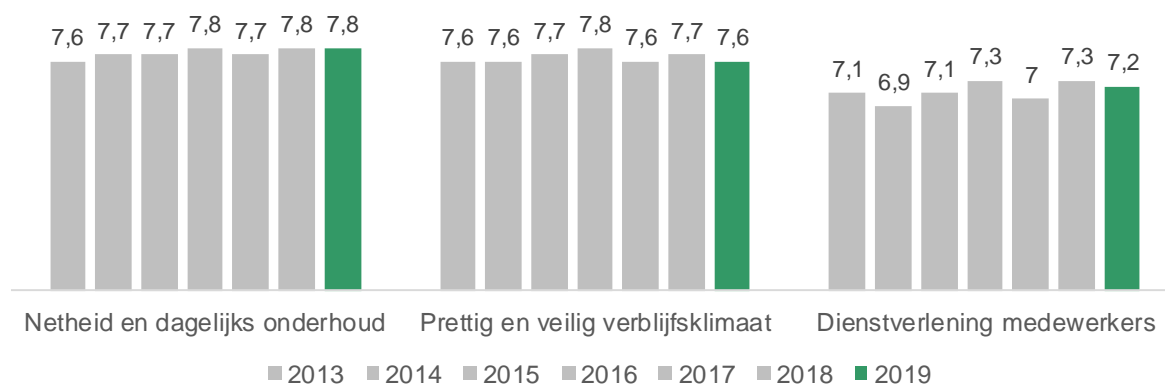
Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gemiddelde cijfers die gebruikers hebben gegeven. Beide transferia scoren op alle punten ruim voldoende. Het fietstransferium bij NS-station Castellum scoort op alle punten nog iets beter dan het fietstransferium bij NS-station Centrum. Wanneer we een gemiddelde score berekenen op basis van de vier aspecten samen, krijgt het fietstransferium Centrum een gemiddelde totaalbeoordeling van een 7,5 en het fietstransferium bij Castellum een 7,9. Voor beide transferia geldt dat er nauwelijks onvoldoendes worden gegeven. Gebruikers zijn het minst tevreden met de gastvrijheid en dienstverlening van medewerkers in het centrum.

Gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum door gebruikers

	Centrum	Castellum
Netheid en dagelijks onderhoud	7,8	8,1
Prettig en veilig verblijfsklimaat	7,6	7,9
Dienstverlening van de medewerkers	7,2	7,9
Gastvrijheid	7,3	7,9
<i>Gemiddelde totaalbeoordeling</i>	<i>7,5</i>	<i>7,9</i>

De tevredenheid met het fietstransferium in het centrum is redelijk stabiel in de tijd, alleen de tevredenheid met de dienstverlening door de medewerkers fluctueert licht. Vorig jaar lieten alle aspecten een lichte verbetering zien. Dit jaar is de tevredenheid met de het verblijfsklimaat en de dienstverlening door de medewerkers weer een fractie lager.

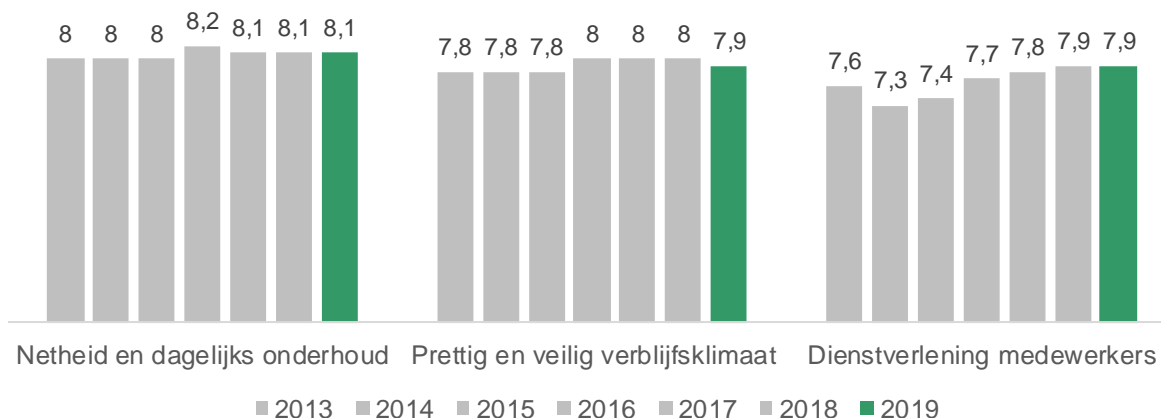
Ontwikkeling gemiddelde beoordeling Fietstransferium Centrum



* Het aspect 'gastvrijheid' is niet eerder beoordeeld en kunnen we daarom niet vergelijken in de tijd

De beoordeling van het fietstransferium in Castellum is sterk vergelijkbaar met vorig jaar. Alleen de tevredenheid met het verblijfsklimaat is een fractie gedaald. De afgelopen jaren was een stijging zichtbaar in de tevredenheid met de dienstverlening door de medewerkers. Deze blijft nu net als vorig jaar op het hoge niveau van 7,9.

Ontwikkeling gemiddelde beoordeling Fietstransferium Castellum



* Het aspect 'gastvrijheid' is niet eerder beoordeeld en kunnen we daarom niet vergelijken in de tijd

Gebruikers van de fietstransferia hadden de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven bij de rapportcijfers die zij gaven voor de verschillende aspecten.

Netheid en dagelijks onderhoud is goed op orde, al wordt de vloer in centrum wel glad en nat

De meeste gebruikers zijn tevreden met de netheid en het dagelijks onderhoud van de fietstransferia. Veel toelichtingen betreffen dan ook complimenten over de netheid: het ziet er altijd schoon ordelijk en overzichtelijk uit, er ligt bijna nooit afval, fietsen staan in de rekken en medewerkers maken regelmatig schoon. Verschillende gebruikers noemen ook de goede verlichting.

Een kleine groep gebruikers is ontevreden over de netheid en het dagelijks onderhoud van de transferia. Zij vinden de ruimtes smerig en vervuild. Bij het transferium in het centrum maken daarnaast veel gebruikers negatieve opmerkingen over de gladheid van de vloer als het geregend heeft. In vergelijking met vorige meting lijken gebruikers minder overlast te ervaren van fietsen die verkeerd of scheef geparkeerd staan.

Pluspunten	Minpunten
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alles schoon en netjes ✓ Keurig onderhouden ✓ Goed verlicht ✓ Regelmatig schoongemaakt ✓ Fietsen staan in rekken 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ziet er rommelig uit ➤ Vies / donker gebouw ➤ Wel veel zwerfafval ➤ Niet altijd even schoon onderhouden ➤ Bij regen vies, nat en glad (centrum)

Prettig en veilig verblijfsklimaat door open, overzichtelijke ruimte en door toezicht

De fietstransferia hebben volgens gebruikers een prettig verblijfsklimaat vanwege het aanwezige toezicht waar je direct langs loopt bij binnenkomst, de goede verlichting, en door de open en overzichtelijke ruimte. Zij voelen zich hierdoor veilig in de transferia. Voor sommigen draagt de aanwezigheid van de koffiekar in het centrum ook bij aan het prettige verblijfsklimaat.

Voor sommige gebruikers zijn de medewerkers van de transferia echter onvoldoende zichtbaar, vooral op stille tijdstippen wanneer er weinig andere gebruikers zijn. Zij ervaren soms donkere hoekjes of rondhangende mensen en hebben gehoord of ervaren dat er soms vandalisme voorkomt. Hierdoor voelt niet iedereen zich veilig in de transferia. Enkele personen merken op dat het niet heel gezellig is, maar dat dit ook niet nodig is voor een transferium. Gebruikers van het transferium in het centrum noemen meerdere keren dat de ruimte koud, kil en tochtig is. Bij Houten Castellum vinden sommige gebruikers de eerste verdieping minder prettig. Dit maakt het transferium minder overzichtelijk en medewerkers hebben geen goed zicht op wat daar gebeurt.

Pluspunten	Minpunten
<ul style="list-style-type: none">✓ Aanwezigheid medewerkers en camera's✓ Open, ruim, overzichtelijk✓ Goed verlicht✓ Voelt veilig	<ul style="list-style-type: none">➤ Medewerkers weinig zichtbaar➤ Donker en stil➤ Onprettig tijdens stille uren➤ Koud, kil, guur (centrum)➤ Eerste verdieping minder prettig (Castellum)

Ervaringen met dienstverlening van de medewerkers wisselen

De ervaringen met de medewerkers in de transferia verschillen: veel gebruikers ervaren hen als vriendelijk en behulpzaam wanneer zij hen een vraag stellen, maar anderen vinden de medewerkers juist kortaf, humeurig, weinig proactief en te weinig zichtbaar. Ze zitten volgens hen voornamelijk in hun kantoor en doen alleen iets uit zichzelf als iets niet goed gaat, zoals het (ongevraagd) verplaatsen van fietsen. Verschillende inwoners geven aan dat zij nauwelijks contact hebben met de medewerkers, maar dat hun aanwezigheid hen wel een veilig gevoel geeft.

Pluspunten	Minpunten
<ul style="list-style-type: none">✓ Vriendelijk✓ Behulpzaam✓ Geeft veilig gevoel	<ul style="list-style-type: none">➤ Te weinig zichtbaar, zit veel in kantoor➤ Passief➤ Groet niet uit zichzelf➤ Humeurig, onvriendelijk

Goede toegankelijkheid en vriendelijke ontvangst door medewerkers geven gastvrij gevoel

Veel gebruikers voelen zich welkom in het transferium, doordat dit makkelijk toegankelijk is met verschillende, ruime ingangen. Zij waarderen de ruime openingstijden waarbinnen zij hun fiets gratis mogen stallen. Positieve ervaringen met het personeel dragen ook bij aan een gevoel van gastvrijheid, evenals de koffiekar in het centrum.

Gebruikers die het transferium als minder gastvrij ervaren, noemen ook vaak de medewerkers: zij vinden hen te weinig zichtbaar, niet vriendelijk of hulpvaardig. Een spontane begroeting 's ochtends door de medewerkers zou voor sommigen bijdragen aan het gevoel van gastvrijheid. Daarnaast voelen de transferia voor verschillende gebruikers niet gastvrij door de volle rekken, waardoor het soms moeite kost om een plek te vinden voor de fiets.

Verschillende inwoners geven aan dat zij 'gastvrij' een lastig begrip vinden in relatie tot een fietstransferium en dat zij niet goed weten wat hiermee wordt bedoeld. Zij associëren een transferium meer met functionaliteit en veiligheid en vinden gastvrijheid niet altijd nodig.

Pluspunten	Minpunten
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Makkelijk toegankelijk, goed bereikbaar ✓ Open en licht ✓ Ruime openingstijden ✓ Gratis fiets stallen, voldoende plek ✓ Vriendelijke medewerkers ✓ Koffiekar (centrum) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Medewerkers te weinig zichtbaar ➤ Geen begroeting ➤ Medewerkers zijn onvriendelijk of niet behulpzaam ➤ Weinig plaats om fiets te stallen

Wat vooral moet blijven zijn het kosteloos gebruik en de ruime openingstijden

Voor beide transferia mochten gebruikers ook aangeven wat volgens hen vooral zo moet blijven en wat zou kunnen veranderen om de transferia (nog) aantrekkelijker te maken.

Gebruikers zijn vooral heel tevreden dat het gebruik van de transferia gratis is en zij willen dit graag zo houden. Op de tweede plaats geven veel gebruikers aan blij te zijn met de ruime openingstijden. Andere aspecten waarvan meerdere gebruikers aangeven dat zij deze graag willen behouden zijn de goede bereikbaarheid en toegankelijkheid, het toezicht door medewerkers, de fietsenmaker, de open, lichte / goed verlichte ruimte en voldoende plek om de fiets te stallen.

Sommige Houtenaren noemen bij het transferium in het centrum nog de koffiekar, die volgens hen ook voor extra sfeer zorgt. Enkele inwoners halen nog de boekenkast aan, waar men gratis tweedehands boeken kan pakken. Gebruikers van het transferium in Castellum noemen vaker dan gebruikers van het transferium in het centrum dat vooral de (vriendelijke) medewerkers moeten blijven.

Wat moet vooral zo blijven in de fietstransferia? Basis = gebruikers fietstransferia



Er is een behoefte aan meer (en betere) stallingsplekken

Hoewel sommige gebruikers tevreden zijn met de beschikbare ruimte in de transferia, gaan tegelijkertijd ook veel verbetersuggesties over de beschikbaarheid van plekken. Veel gebruikers ervaren de transferia als erg vol en druk. Er zouden volgens hen meer plekken moeten komen en/of betere markering waar nog plekken beschikbaar zijn. Voor bezitters van bredere of zwaardere tweewielers, zoals een elektrische fiets, fiets met krat, bakfiets of scooter is het extra lastig om een plek te vinden. Hier zouden meer speciale, bredere plekken voor gecreëerd kunnen worden. De bovenrekken zijn voor veel gebruikers erg lastig en zwaar in gebruik, het lukt hen moeilijk of niet hun fiets daar in te plaatsen zonder hulp. Zij zouden graag een aangepast ontwerp zien. Enkele oudere inwoners geven aan dat zij het prettig zouden vinden om hun fiets dicht bij de ingang te kunnen parkeren. Het eerder opruimen van 'zwerffietsen' en het verplaatsen van NS-fietsen zou volgens sommigen kunnen bijdragen aan meer beschikbare plekken. Enkele inwoners stellen voor om fietsen sneller te verwijderen of om met toegangkaartjes te werken om 'langparkeerders' beter te controleren.

Veel van de overig genoemde suggesties ter verbetering van de aantrekkelijkheid van de transferia sluiten aan bij eerder benoemde aspecten. Met name in het centrum zijn ook opmerkingen gemaakt over beter onderhoud, vriendelijker personeel en meer toezicht. Verder blijft de gladde vloer een veelgenoemd onderwerp. Dit zou volgens sommigen opgelost kunnen worden met een anti-slipvloer, terwijl anderen aangeven dat de gemeente natuurlijk weinig aan het regenachtige weer kan doen. In Houten Castellum zorgen de fietsen buiten, voor de ingang van het transferium, voor overlast. Hier zou volgens verschillende inwoners strenger op gecontroleerd moeten worden.

Enkele andere suggesties die meerdere keren zijn genoemd:

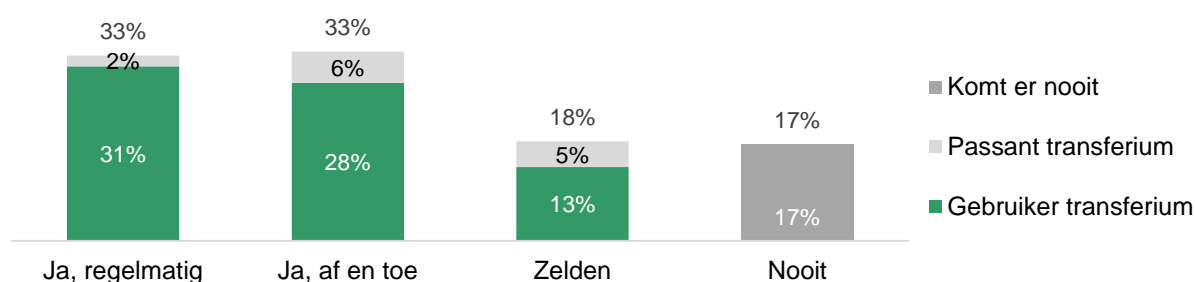
- Betere beveiliging
- Een goed vindbaar en makkelijk toegankelijk openbaar toilet
- Een goede fietspomp
- Koffie / kiosk
- Een klok
- Wat meer gezelligheid door bijvoorbeeld meer kleur, groene planten of een muziekje
- Fietsenmaker in het transferium (Castellum)

3. Passanten zijn ook overwegend positief over het fietstransferium in het centrum

Voor het transferium in het centrum geldt dat een deel van de Houtenaren er wel eens doorheen loopt wanneer zij bijvoorbeeld met de trein reizen, zonder dat zij gebruik maken van het transferium. De perrons op dit station zijn alleen bereikbaar via het transferium. In totaal komt 83% van de Houtenaren wel eens in het fietstransferium in het centrum. De meeste inwoners die wel eens in het transferium komen maken er ook gebruik van. Maar één op de acht inwoners (12%) komt er alleen als passant, op weg naar de trein, maar stalt er nooit een fiets, bromfiets of scooter. Eén op de zes inwoners (17%) komt helemaal nooit in het transferium in het centrum.

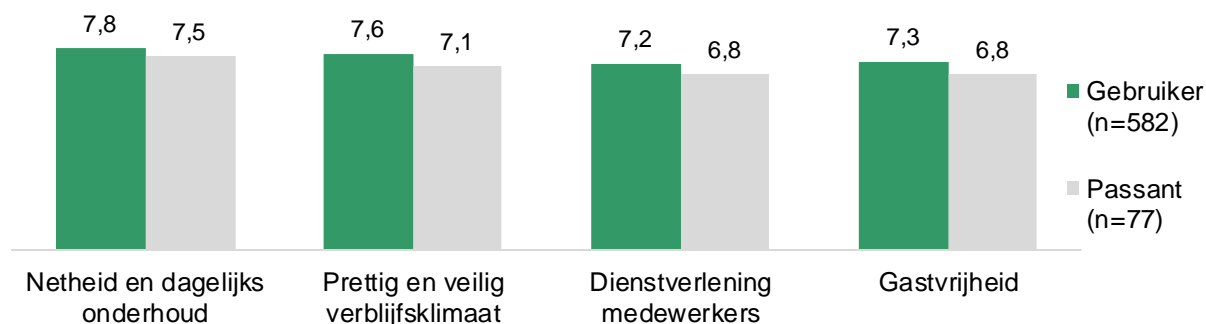
Komt u weleens in het fietstransferium in het Centrum?

Basis = iedereen (n=778)



Inwoners die alleen in het transferium komen als passant, beoordelen het transferium ook op alle punten met een ruime voldoende, maar zij zijn wat minder positief dan de gebruikers van het transferium. Zij zijn, net zoals de gebruikers, het meest positief over de netheid en het dagelijks onderhoud van het transferium met een rapportcijfer van 7,5. Zij zijn wat minder tevreden over de dienstverlening van medewerkers en de gastvrijheid, met een rapportcijfer van 6,8

Gemiddelde beoordeling Fietstransferium Centrum



Uit de toelichtingen bij de rapportcijfers blijkt dat passanten op dezelfde zaken letten als gebruikers. Bij de netheid en dagelijks onderhoud geven zij ook aan het er meestal netjes en schoon uitziet, maar dat de vloer nat en glad wordt na regen. Een deel van de passanten vindt het verblijfsklimaat prettig en veilig door de open, lichte ruimte, met toezicht, terwijl anderen het een onprettige, kille ruimte vinden, waar mensen rondhangen en waar te veel gefietst wordt. Passanten hebben weinig contact met de medewerkers, maar degenen die wel contact hadden, hebben dit overwegend als positief ervaren en vonden de medewerkers vriendelijk en hulpvaardig. Bij de verbetersuggesties valt wel op dat passanten zich wat vaker lijken te storen aan gebruikers die fietsen in het transferium, zij willen graag beter toezicht op dit punt.

Bijlage 1 – Respondentenprofiel

De resultaten zijn met weegfactoren gecorrigeerd. Hiermee houden we rekening met de werkelijke verhouding naar geslacht, leeftijdscategorie en wijk binnen de totale Houtense bevolking. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de ongewogen als gewogen verhoudingen.

Profiel respondenten (n=778)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	53%	49%
	Vrouw	47%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Leeftijd	Jonger dan 44 jaar	21%	40%
	45 t/m 54 jaar	24%	20%
	55 t/m 64 jaar	31%	21%
	65 jaar en ouder	24%	19%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Wijk	Buitengebied	4%	8%
	Noord-Oost	24%	22%
	Noord-West	37%	30%
	Zuid-Oost	16%	19%
	Zuid-West	19%	21%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Bijlage 2 – Processtatistieken

Op 22 november 2019 zijn alle 1.354 leden van het Burgerpanel benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek heeft open gestaan tot en met maandag 9 december. In totaal hebben 778 burgerpanelleden deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft de responsgegevens weer van de leden van het Burgerpanel.

Burgerpanel	
Uitnodigingen verstuurd	1.354
Enquêtes voltooid	778 (57%)
Gemiddelde invultijd	5 min.
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	3,5%

Bijlage 3 – Vragenlijst

Vragenlijst fietstransferia 2019

Inleiding

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

1. Komt u weleens in het fietstransferium in het Centrum? Bijvoorbeeld als u uw fiets er stalt, de trein neemt of er om een andere reden komt?

- Ja, regelmatig
- Ja, af en toe
- Zelden
- Nooit

-> ga naar vraag 2b [digitaal herformulering vraag], sla vraag 3 t/m 10 over

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

	Ja, regelmatig	Ja, af en toe	Zelden	Nooit
a. Centrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Houten Castellum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fietstransferium Centrum

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

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

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Netheid en dagelijks onderhoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prettig en veilig verblijfsklimaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstverlening van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Weet ik niet/ geen mening

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

Weet ik niet/ geen mening

6. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de dienstverlening van de medewerkers van het fietstransferium in het Centrum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

7. Welk cijfer zou u het fietstransferium in het Centrum geven als het gaat om 'gastvrijheid'?

Toelichting: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gastvrijheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de 'gastvrijheid' van het fietstransferium in het Centrum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

9. Wat zou er aan het fietstransferium in het Centrum moeten veranderen om het (nog) aantrekkelijker te maken? Welke faciliteiten en/of dienstverlening zou u aanbevelen? Wat zou anders kunnen?

Weet ik niet/ geen mening

10. Wat moet vooral zo blijven in het fietstransferium in het Centrum?

Weet ik niet/ geen mening

Fietstransferium Castellum

[Vragen 11 t/m 18 alleen stellen aan gebruikers fietstransferium Castellum (regelmatig, af en toe of zelden)]

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

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

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Netheid en dagelijks onderhoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prettig en veilig verblijfsklimaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstverlening van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Weet ik niet/ geen mening

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

Weet ik niet/ geen mening

14. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de dienstverlening van de medewerkers van het fietstransferium in Castellum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

15. Welk cijfer zou u het fietstransferium in Castellum geven als het gaat om 'gastvrijheid'?

Toelichting: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gastvrijheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de 'gastvrijheid' van het fietstransferium in Castellum. Wilt u dit cijfer hieronder toelichten?

Weet ik niet/ geen mening

17. Wat zou er aan het fietstransferium in Castellum moeten veranderen om het transferium (nog) aantrekkelijker te maken? Welke faciliteiten en/of dienstverlening zou u aanbevelen? Wat zou anders kunnen?

Weet ik niet/ geen mening

18. Wat moet vooral blijven in het fietstransferium in Castellum?

Weet ik niet/ geen mening

U heeft de vragenlijst nu geheel doorlopen. U kunt nu nog terug naar uw antwoorden met behulp van de knop 'vorige' links onderaan het scherm. Als u op de knop 'verzenden' drukt rechtsonder op het scherm sluit u de vragenlijst af.

Hartelijk dank voor uw deelname!