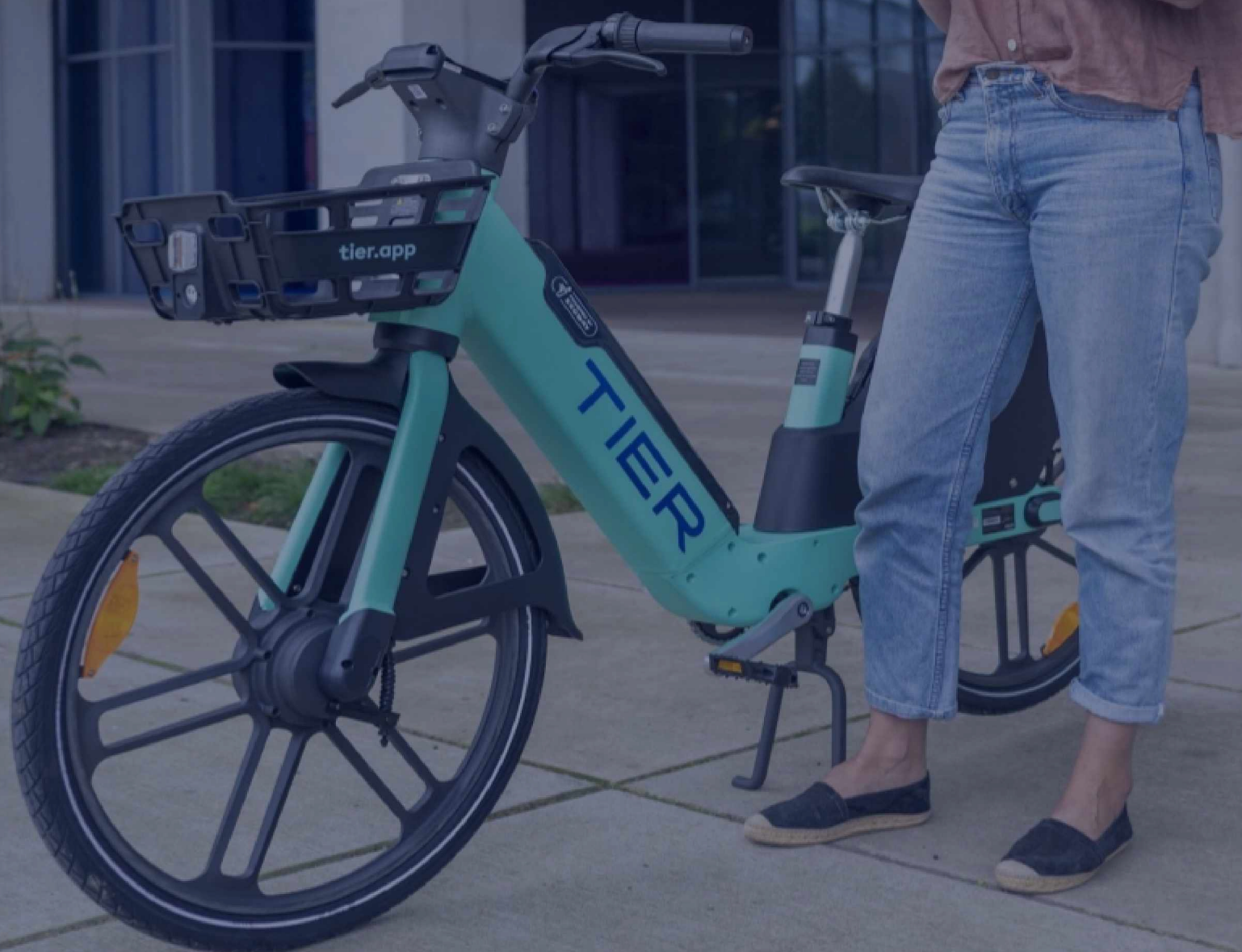


TIER

Halfjaarlijkse evaluatie Utrecht H1 2024

Juli 2024



Inhoudsopgave

1. Voertuigen	3
1.1 Aantal voertuigen op straat	3
1.2 Voertuigen buiten het servicegebied	4
1.3 Naleving parkeernormen	5
2. Gebruik	6
2.1 Aantal ritten	6
2.2 Aantal unieke gebruikers	6
2.3 Bezettingsgraad per voertuig per dag	7
2.4 Ritduur en ritafstand per dag	7
2.5 Start- en eindpunten ritten	8
2.6 Ritverdeling per uur van de dag	9
2.7 Abonnementsvormen	10
2.8 Vraag waaraan niet is voldaan	11
2.9 Ritten van en naar randgemeenten	12
3. Veiligheid	13
4. Klantenservice	14
5. Duurzaamheid	15

1. Voertuigen

1.1 Aantal voertuigen op straat

Het aantal verhuurbare **elektrische fietsen** van januari tot en met juni in Utrecht bedraagt gemiddeld **792** fietsen. Hiermee is niet voldaan aan het beschikbaarheidspercentage van 95% in het hoogseizoen en 90% in het laagseizoen.

Verduidelijking van belangrijkste toe-en afnames:

- Toename begin Februari: Levering van herstelde fietsen uit de Belgische markt.
- Afname van midden Februari tot begin Juni:
 - 1) Een toename in het aantal beschadigde voertuigen per rit is duidelijk merkbaar sinds het eind van vorig jaar. Er werd niet voldoende snel een oplossing gevonden om de bijkomende herstellingen weg te werken.
 - 2) Een grotere toename dan verwacht van het aantal ritten. 43% ten opzichte van H1 2023, zie hoofdstuk 2.1 voor verdere toelichting.
- Toename vanaf begin Juni: extra interne monteurs werden aangeworven en een externe herstelpartner werd ingeschakeld om ons te ondersteunen.

Figuur: aantal actieve elektrische fietsen



Figuur: aantal schades/rit

1.2 Voertuigen buiten het servicegebied

In totaal zijn **14.633** ritten buiten het servicegebied beëindigd in het afgelopen halfjaar. Deze ritten zijn onder te verdelen in:

- **6233** ritten die in een van de randgemeenten Nieuwegein, Zeist, Stichtse-Vecht of Bunnik zijn afgesloten.
- **8410** ritten die buiten het servicegebied zijn afgesloten.

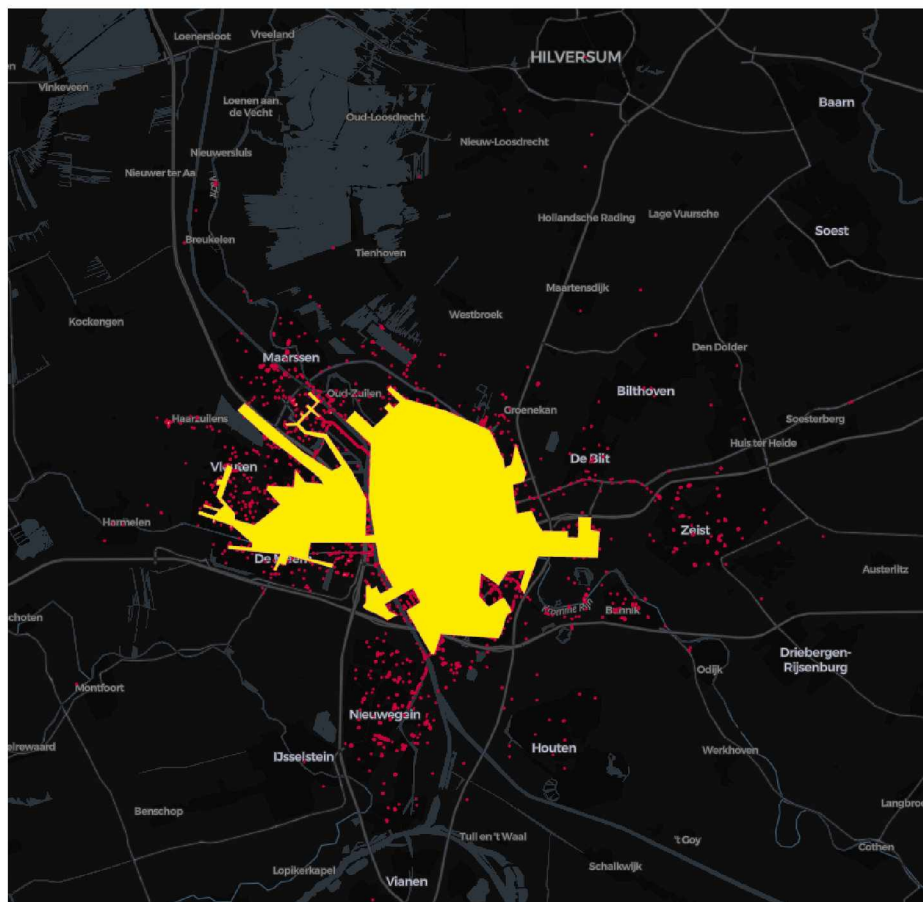
Hier stonden in totaal **4919** ritten tegenover die in een randgemeente zijn gestart maar in Utrecht zijn afgesloten. Netto zijn voorts **2554** voertuigen uit Utrecht gereden, wat neerkomt op **426** voertuigen per maand.

Onderstaande tabel geeft een overzicht, ook delen we graag een figuur die de locaties toont van deze ritten die buiten het servicegebied zijn afgesloten.

Tabel: Uitgaande en inkomende ritten per randgemeente

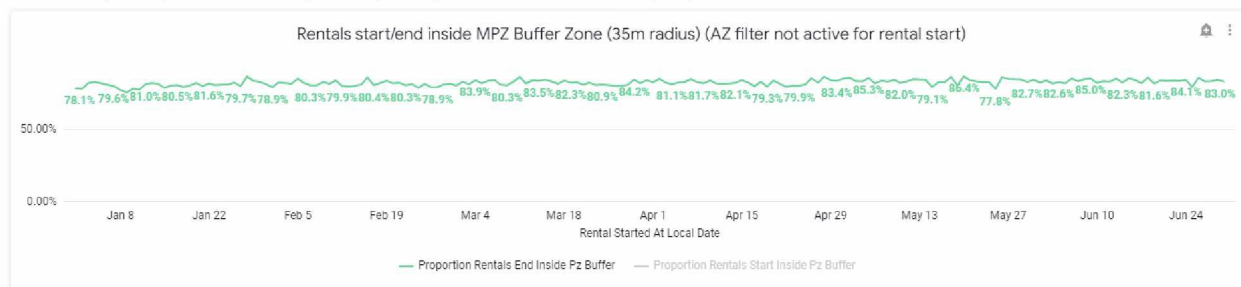
	Uitgaand	Inkomend	Verschil
Nieuwegein	1972	2585	-613
Zeist	647	813	-166
Bunnik	299	438	-139
Stichtse-Vecht	2001	2387	-386
		Totaal	-1304
Outside service area	7160	8410	-1250

Figuur: Locaties van ritten die buiten het servicegebied zijn beëindigd



1.3 Naleving parkeernormen

- 1.079 (+1,6%) verschillende parkeerzones waren actief in H1 2024
- 82% van de ritten is binnen een parkeerzone afgesloten. (inclusief ritten die buiten het servicegebied eindigen)
- Populairste parkeerzones (>1%): Leidseveer (5,7%), Rutherfordweg (1.6%), Westplein (1,4%), Moreelsepark (1.4%) en Croeselaan (1%).

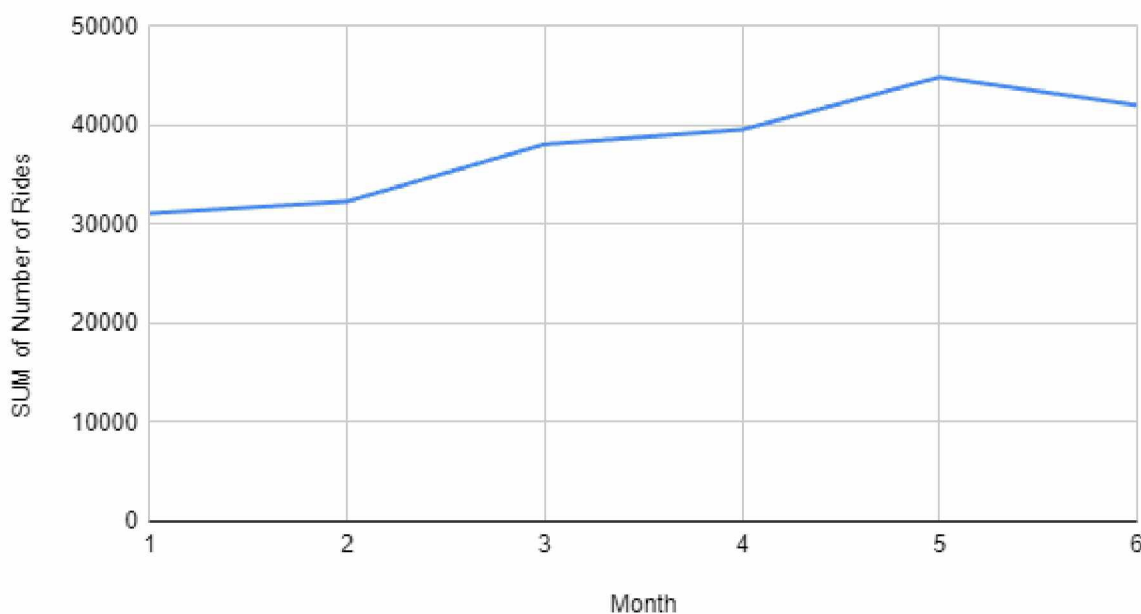


2. Gebruik

2.1 Aantal ritten

In het eerste halfjaar van 2024 zijn **229.473** ritten gemaakt, dit is een toename van **44%** ten opzichte van H1 2023 (was 159.451). Nooit eerder zijn zoveel ritten gemaakt tijdens de eerste helft van het jaar met een elektrische deelfiets in Utrecht.

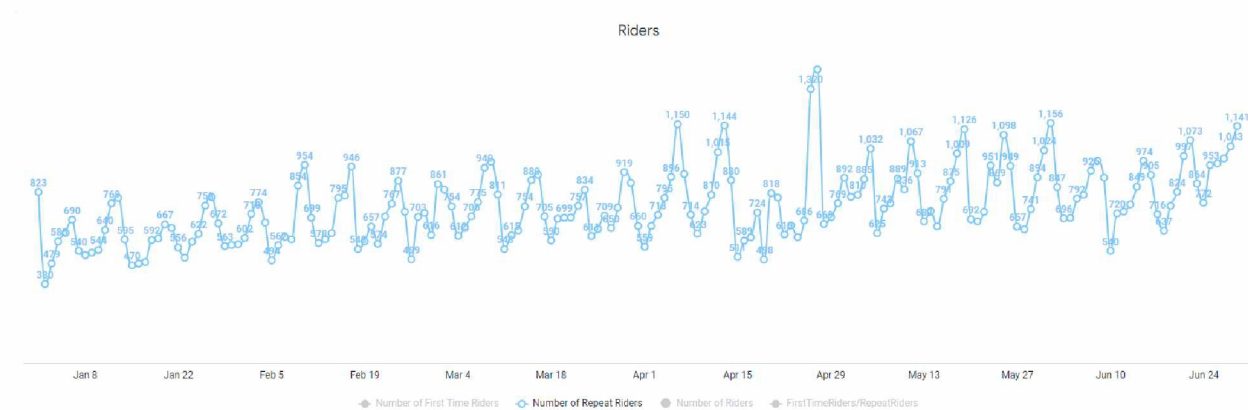
Figuur: Aantal ritten elektrische fiets



2.2 Aantal unieke gebruikers

In het eerste halfjaar van 2024 hebben **32.036** unieke personen gebruikgemaakt van een elektrische deelfiets in Utrecht, dit is een stijging van **12,8%** (was 28.411) ten opzichte van H1 2023.

Figuur: Aantal terugkerende gebruikers per dag - elektrische fiets



Figuur: Aantal ritten per gebruiker per dag



2.3 Bezettingsgraad per voertuig per dag

In de wintermaanden ligt het gebruik doorgaans lager dan in de zomermaanden.

- Gemiddeld: 1.6 (1.1 in H1 2023)
- Minimaal: 0.8 (0.5 in H1 2023)
- Maximaal: 3.1 (2.3 in H1 2023)

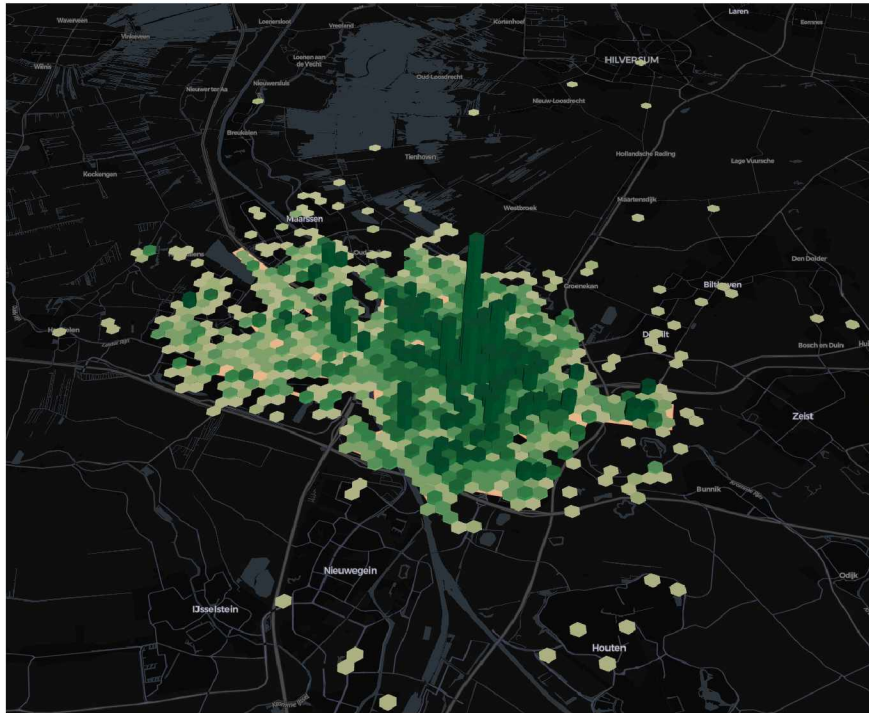
2.4 Ritduur en ritafstand per dag

Seizoensinvloeden hebben impact op de gemiddelde ritafstand en -duur.

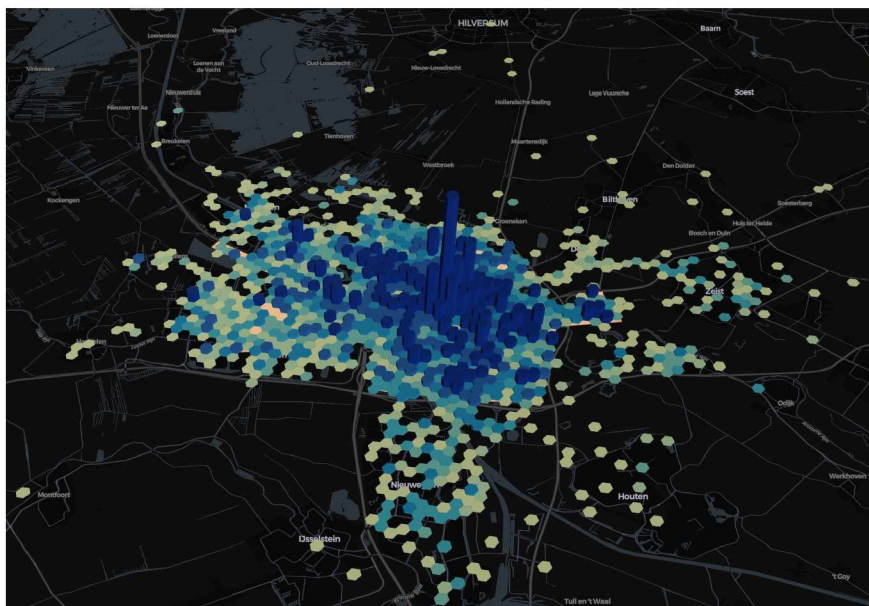
- Gemiddelde afstand per rit: 2,6 km (2,8 km in H1 2023)
- Totale afstand: 603.304 km (451.013 km in H1 2023)
- Gemiddelde duur: 12.1 min (12.78 min in H1 2023)

2.5 Start- en eindpunten ritten

Figuur: Elektrische fiets - Startlocaties (geaggregeerd)

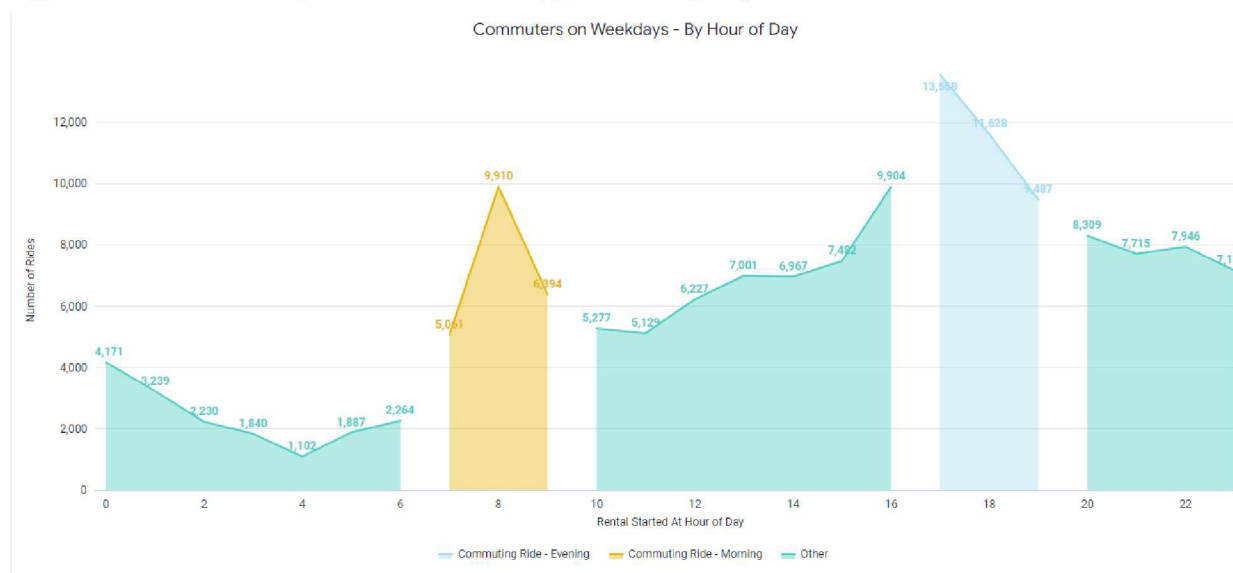


Figuur: Elektrische fiets - Eindlocaties (geaggregeerd)

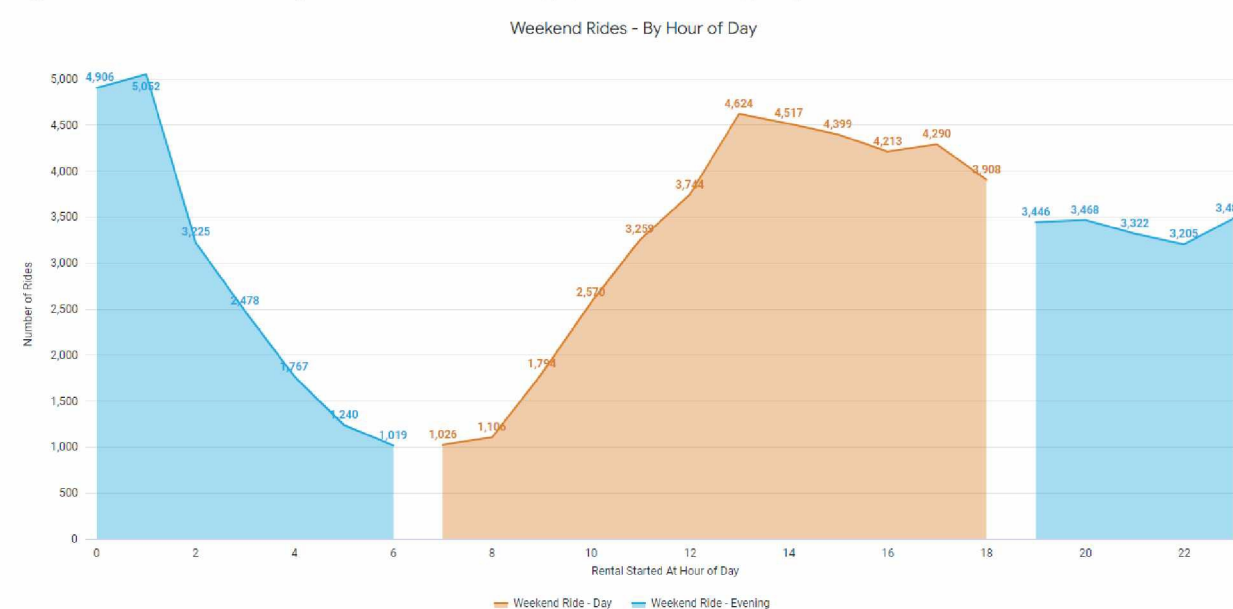


2.6 Ritverdeling per uur van de dag

Figuur: Aantal ritten per uur van de dag (weekdagen)



Figuur: Aantal ritten per uur van de dag (weekenddagen)

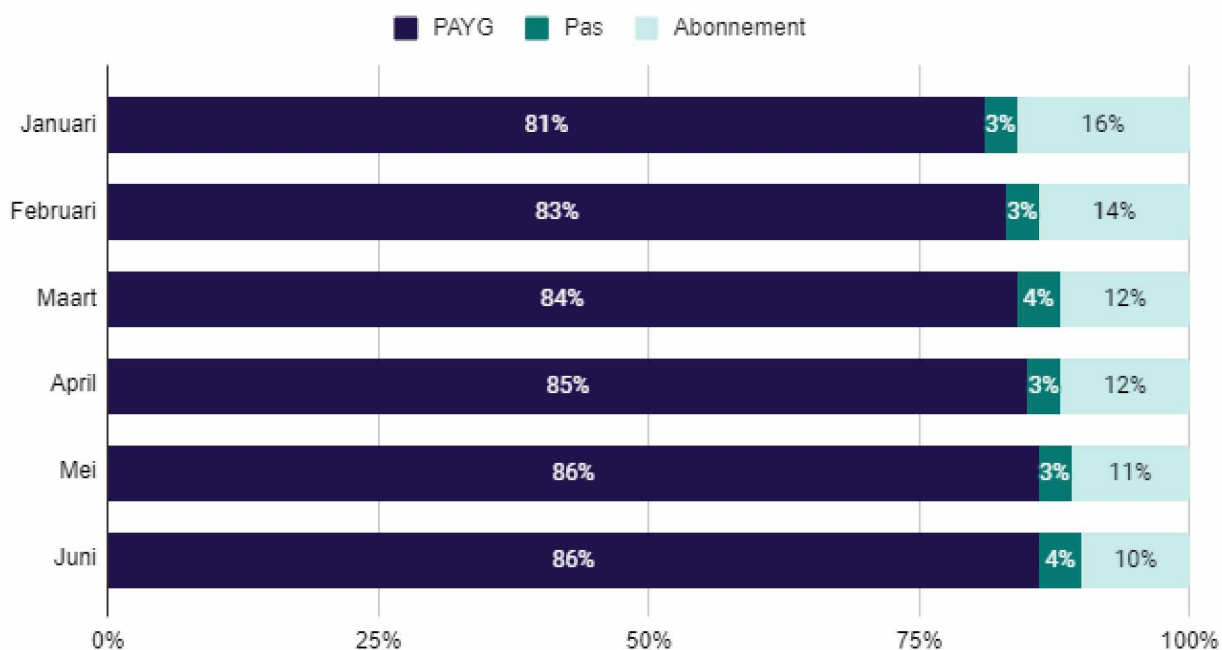


2.7 Abonnementsvormen

De “Pay-as-you-Go” methode is de meest gebruikte prijs optie - ruim 84% van de ritten zijn hiermee gemaakt.

Figuur: Abonnementsvormen

Prijs optie gebruikt



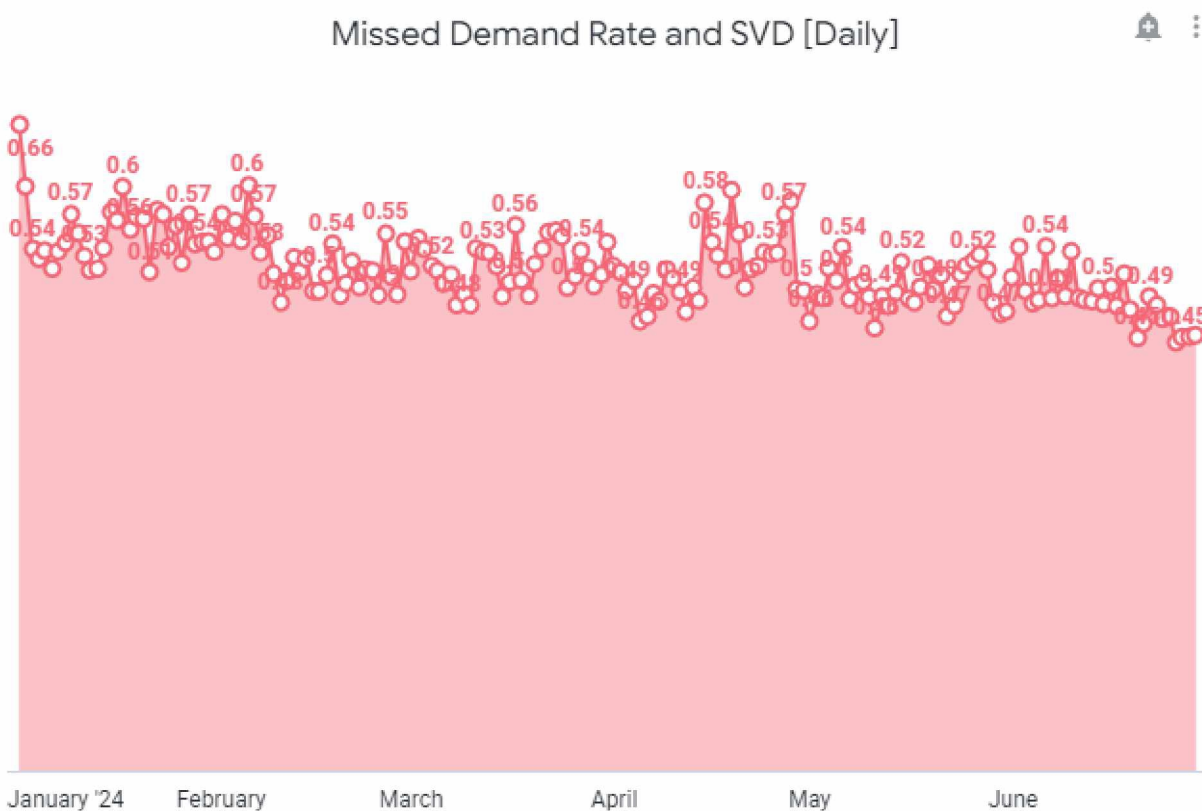
TIER voor Iedereen

In totaal hebben 191 U-Pas houders zich aangemeld voor TIER voor Iedereen.

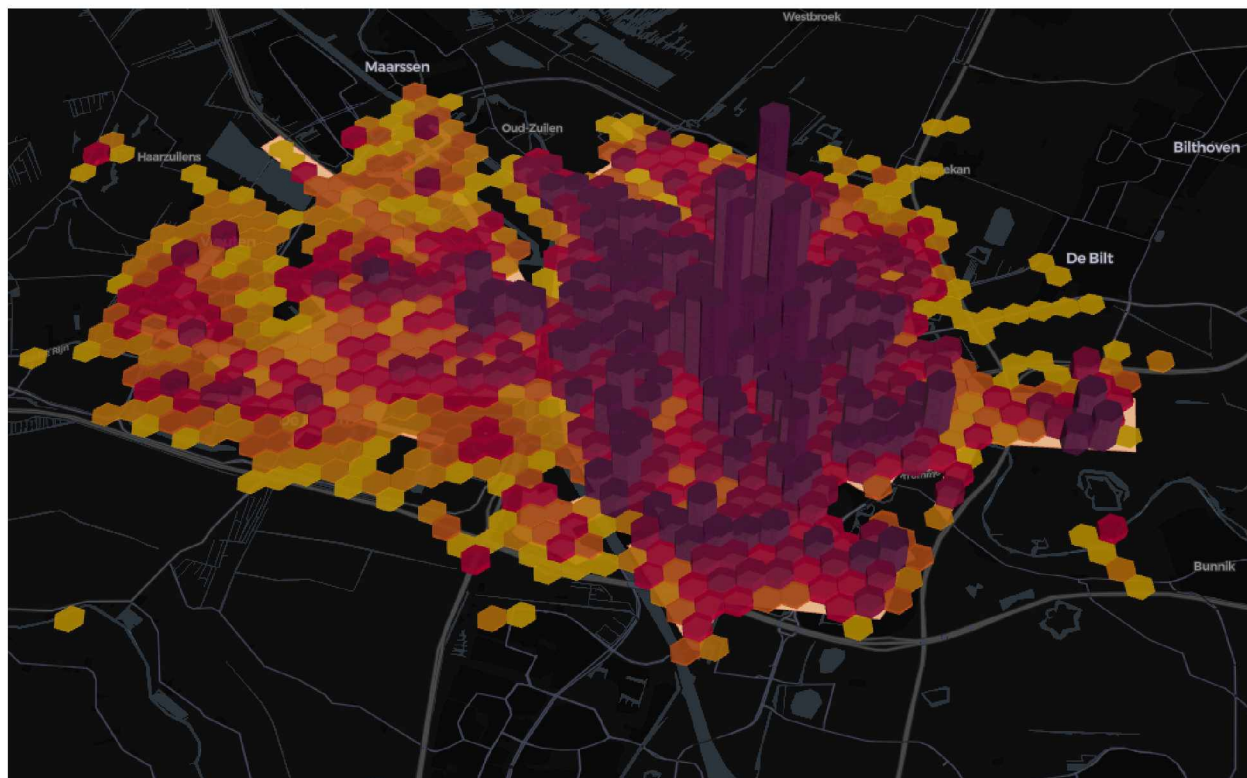
2.8 Vraag waaraan niet is voldaan

De 'missed demand rate' toont het aantal openingen van de TIER app die niet resulteren in een gemaakte rit. Onderstaande figuur toont een lichte daling door de gehele periode. Dit komt mede door effectievere herbalancering. Een maandelijkse evaluatie van openstaande drop off punten en wekelijkse beoordeling van het totaal aantal uitgevoerde herbalanceringen.

Figuur: gemiste vraag - tijdslijn



Figuur: gemiste vraag - locaties

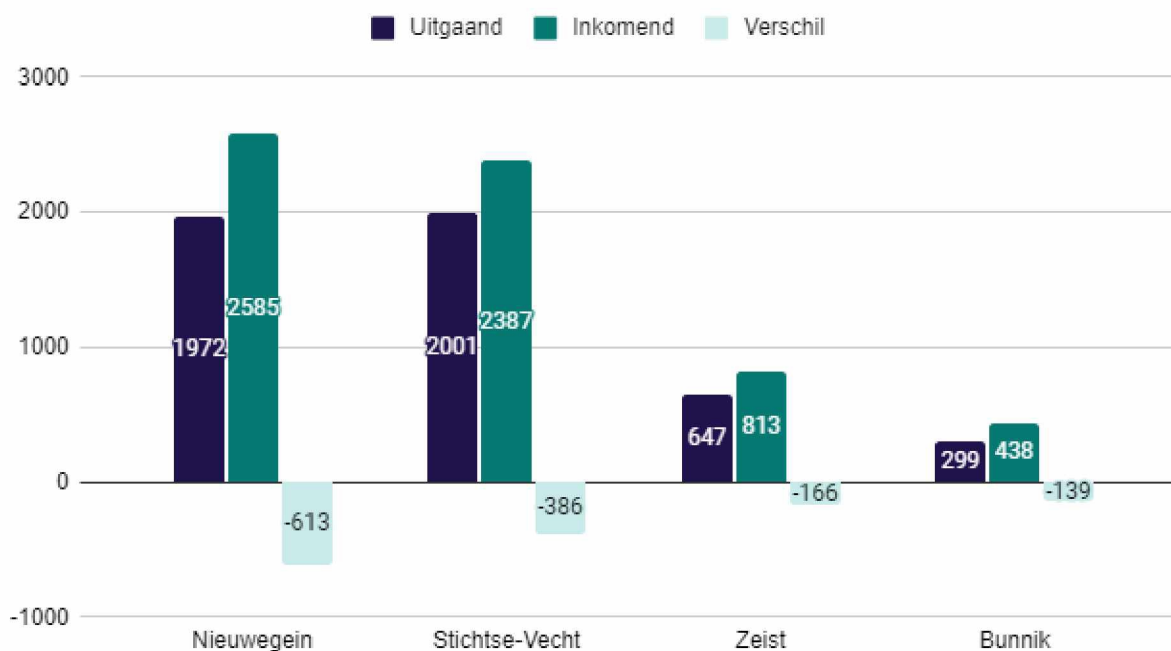


2.9 Ritten van en naar randgemeenten

Onderstaande figuur toont de dynamiek in ritten tussen Utrecht en de randgemeenten waar TIER actief is.

Te zien is dat meer ritten vanuit Utrecht vertrekken dan andersom - gemiddeld 107 voertuigen per week inclusief de voertuigen die buiten het servicegebied eindigen.

Dynamiek randgemeenten



3. Veiligheid

Vandalisme (zwaar beschadigd of onvindbaar):

Over het eerste halfjaar van 2024 zijn 11 gevallen van vandalisme geregistreerd (was 24).

Geregistreerde ongevallen

Er is 1 ongeval geregistreerd.

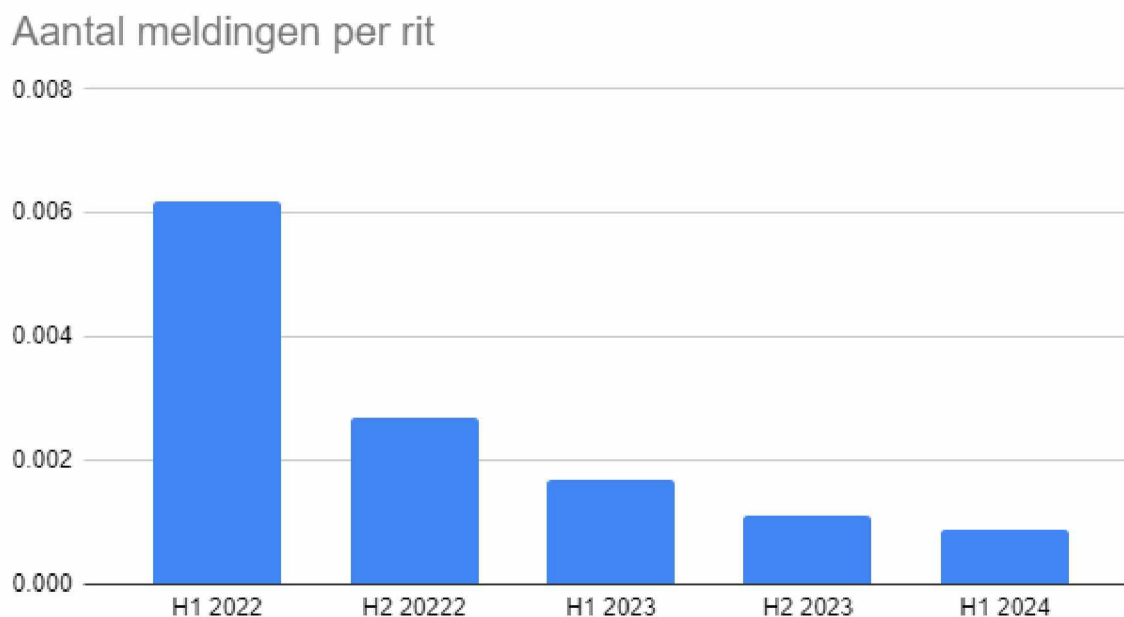
4. Klantenservice

Parkeermeldingen

Wij hebben 204 meldingen over hinderlijke en verkeerd geparkeerde voertuigen ontvangen, dit is een afname van 23% ten opzichte van het tweede halfjaar van 2023 (265 meldingen).

Onderstaande figuur toont het aantal meldingen per rit. In het afgelopen halfjaar bedroeg dit 0.0009 meldingen per rit, een afname van **34%**. Dit is het laagste aantal meldingen per rit sinds de start van onze dienstverlening in oktober 2021.

Figuur: Aantal meldingen per rit



De afname in het aantal meldingen, in absolute en relatieve zin, is toe te schrijven aan de alsmear groeiende gebruikscijfers, het afschalen van de bromfietsen, het toevoegen van meer parkeerzones en de toenemende integratie van deelvervoer in het straatbeeld.

5. Duurzaamheid

CO2-uitstoot bespaard door gebruik voertuigen in Utrecht

Totaal aantal kilometers gereden met TIER voertuigen: 451.013 km

Totaal aantal kilometers vervangen: 75.025,31 km¹

CO2 reductie: 13.475 kg

Aantal gerecyclede accu's

Indien een accu (licht) beschadigd is, wordt deze gelijk in een speciale Remondis Retron container geplaatst. Deze container is speciaal ontwikkeld voor het veilig opbergen van (mogelijk) beschadigde accu's. Remondis komt deze box periodiek ophalen om de beschadigde accu's op een verantwoorde manier te recyclen indien deze volledig afgeschreven is. Wanneer de accu te repareren valt, wordt deze door een specialistisch bedrijf hersteld om zo weer veilig in gebruik te nemen.

Afgeschreven:

- Elektrische fiets: 15 accu's

Energiebron voor het opladen van de voertuigen

Ons warehouse in Utrecht is volledig gasvrij en maakt enkel gebruik van **groene** energie. In ons warehouse laden we naast de batterijen voor de fietsen, ook onze bakfietsen en bestelbussen op.

¹ Gebaseerd op ons laatste 'Citizen Research Project. We gebruiken de vervangingsratio van auto's uit dit onderzoek om een schatting te maken van het aantal kilometers TIER-ritten dat autoritten heeft vervangen. We berekenen de bespaarde CO2 uitstoot door te kijken naar de uitstoot besparing per reizigerskilometer tussen auto en TIER e-scooter/e-bike/e-step. De CO2 impact van de verschillende voertuigen worden als volgt bepaald:

- Auto: uit het [ITF Good to Go report](#)
- E-bike: uit Life Cycle Assessments (LCA) van TIER's voertuigen uitgevoerd door Hochschule Bochum