

NOTAT

Direkte 21386298

Til: Ishøj Kommune

Dato: 30. september 2024

Notat om efterladte cykler i Ishøj Kommune

Ishøj Kommune har henvendt sig til Region Hovedstaden pga. udfordringer med efterladte cykler udenfor de aftalte hubs i kommunen i regi af projektet "Delemobilitet i forstæderne langs Ring 3".

Region Hovedstaden anerkender og er meget enige udfordringerne med de mange efterladte cykler, men de kommer på baggrund af en stor interesse og efterspørgsel fra borgerne, der allerede har taget cyklerne til sig.

Der vil altid være udfordringer og børnesygdomme ved at implementere nye tiltag og udviklingsprojekter som dette, og derfor er det vigtigt, at vi lærer hvordan vi skal håndtere disse udfordringer, så vi kan få skabt et attraktivt delemobilitetstilbud for borgerne. Regionen er glad for, at Ishøj Kommune har indvilget i at være med til at udvikle dette nye mobilitetstilbud.

Ishøj Kommune har i henvendelsen stillet en række spørgsmål omkring udfordringerne med efterladte cykler, som regionen har besvaret i notatet herunder.

Hvad er status for indsamling af efterladte og forkert placerede delecycler i Ishøj Kommune?

Dott er blevet gjort opmærksom på problemerne i Ishøj og de øvrige kommuner og arbejder på højtryk på at få ryddet op. Der dukker dog løbende cykler op ved nye lokationer.

Kommunen, regionen og Dott arbejder løbende på at optimere proceduren for forkert placerede cykler.

Hvor stort er problemet ifølge DOTTs data? Både i Ishøj og resten af forstads-kommunerne

Der har i Ishøj Kommune været 40 ture imellem 1. september og 23. september, der har været afsluttet udenfor hubs. Dette svarer til ca. 9% af de i alt 433 ture, der har været på cyklerne i denne periode.

Det er for mange ture, der er afsluttet udenfor hubs, men samtidig viser de høje brugstal også en stor efterspørgsel fra brugerne på servicen. Cyklerne blev udrullet mellem d. 1. september og 11. september.

Samlet for alle kommuner har der været 306 ture, der har været afsluttet udenfor hubs. Dette svarer til knap 7% af de i alt 4.444 ture, der har været på cyklerne i denne periode.

Er problemet værre i Ishøj end andre kommuner i Hovedstaden? Og ved I, i så fald hvorfor?

Ja. Ishøj Kommune har en højere andel af ture, der ender uden for hubs end de fleste af de øvrige kommuner i projektet. Vores bedste bud på, hvorfor dette er tilfældet, er, at vi kan se, at der er en stor efterspørgsel på ture i nogle områder, hvor der er langt til det nærmeste hub. Det drejer sig især om de store boligområder ved:

- Ågården, Strandgården og Vejleåparken.
- Gildbro og Vildtbaneparken.
- Strandgårdsparken og Gadekæret.

Det er store boligområder med langt til nærmeste hub. Brugere kan derfor ikke aflevere cyklerne tæt på deres adresse. Derfor er det vigtigt at vi går i dialog sammen med boligselskaberne med henblik på at finde egnede arealer til hubs enten på deres matrikler eller evt. på kommunale arealer. Her er det vigtigt med kommunens hjælp.

Turene foregår især til stationen og Bycentret, hvor vi kan se, at brugerne er gode til at benytte de eksisterende hubs.

Vi kan derudover se, at der generelt er rigtig mange brugere, der anvender cyklerne til Arken og Ishøj Stadion, hvor de eksisterende hubs ligeledes benyttes.

Har DOTT udfordringer med at indsamle delecykler indenfor en rimelig tidsramme (maks. 72 timer)?

Dott har brugt mange ressourcer på at udrulle cyklerne i september måned. Derfor har de haft færre ressourcer til den normale drift, hvor de indsamler forkert placeret cykler og rebalancerer cyklerne i hubs. Nu er alle cykler udrullet og Dott kan koncentrere sig fuldt ud om den normale drift.

Dott skal dog drifte og administrere 1.800 cykler på et stort areal. Derfor er det meget velkomment med kommunal hjælp gennem mail, hvis der er cykler placeret forkert eller andre udfordringer. Regionen hører meget gerne, hvis kommunen oplever, at de 72 timer ikke overholdes.

Hvordan har det været muligt for brugere at efterlade cykler uden for hubs?

Der er to muligheder for brugerne til at efterlade cykler udenfor hubs:

1. Efterlade cyklen uden at afslutte turen. Turen er efterfølgende afsluttet automatisk ved 10 minutters inaktivitet. Brugeren har betalt for de 10 minutters inaktivitet. Dette har været den primære årsag til de mange efterladte cykler udenfor hubs.
2. Kontakte Dotts kundeservice om hjælp til at afslutte turen. Det har typisk været kunder i vildrede, der ikke har været opmærksomme på hvordan servicen fungerer og hvor de har kunne aflevere cyklerne henne.

Dott har allerede implementeret initiativer til at rette op på dette, der besvares længere nede i notatet.

Hvad er den økonomiske straf for at efterlade delecyclerne uden for hubs?

Brugeren betaler minuttaksten på 2,6kr. pr. minut i de 10 minutter, hvor cyklen er inaktiv. Brugeren har dermed betalt 26kr. udover den øvrige brug af cyklen.

Har det været muligt at omgå den økonomiske straf – og i så fald, hvordan?

Dotts kundeservice har godtgjort den økonomiske straf for nogle brugere, der har været i kontakt med deres kundeservice. På nuværende tidspunkt har vi ikke overblik over hvor mange dette drejer sig om.

Ved I hvor mange tilfælde med efterladte cykler har medført en økonomisk straf? Og hvor mange har evt. omgået straffen?

Alle ture, hvor cyklen har været efterladt, betaler brugerne for de 10 minutters inaktivitet. Efterladte cykler er den primære årsag til de mange cykler udenfor

hubs. Vi har ikke overblikket over hvor mange, der har fået godtgjort den økonomiske straf.

Er DOTT og projektledelsen opmærksomme på at rette op på problemerne?

Det er vi i høj grad. Alle kommuner har været indkaldt til møder i uge 38 og 39, hvor vi klargjorde omfanget af udfordringerne, hvad der forårsager dem og hvordan der arbejdes på løsninger. Disse møder vil fortsætte med løbende status på udfordringerne.

Projektledelsen i regionen holder derudover løbende møder og er i skriftlig kontakt med Dott, for at sikre forbedringer i driften hurtigst muligt.

Hvad er de vigtigste årsager bag problemerne med efterladte cykler?

Når vi analyserer brugen af cyklerne i Ishøj Kommune, er det tydeligt at problemerne opstår, hvor der er for langt til den nærmeste hub. Brugere kan sagtens finde ud af at anvende hubsne ved eksempelvis Ishøj Station, Ishøj Stadion og Arken. Derfor er det vigtigt, at vi får udvidet antallet af hubs, så vi bedre kan imødekomme brugernes behov.

Hvad bliver gjort / hvad kan gøres fremadrettet for at rette op på problemerne?

1. Vi arbejder på at udvide antallet af hubs. Særligt har vi fokus på private arealer – både ved boligselskaber og virksomheder – men vi har brug for jeres hjælp til at komme i mål med dette.
2. Langt de fleste ture, der afsluttes udenfor hubs, er fordi brugere bare efterlader cyklerne og turene automatisk afsluttes efter 10 minutter. Vi sætter derfor gang i to tiltag for at minimere disse:
 - a. Brugere vil nu betale 70kr. i stedet for 26kr. ved at efterlade cykler udenfor hubs. Brugere får dermed en væsentligt højere regning ved at afslutte ture udenfor hubs.
 - b. Dott forbedrer kommunikationen igennem app'en, så brugere får flere og bedre push-beskeder og meddelelser, der gør opmærksom på vigtigheden af at parkere i hubs.

Vi vil evaluere tiltagene efterfølgende. Særligt er vi opmærksomme på effekten af den højere betaling ved at efterlade cykler, da det kan skabe en negativ fortælling hos brugere, der ikke var klar over hvordan servicen fungerer.

Hvad er tidshorisonten for at få rettet op på problemerne?

Udvidelsen af antallet af hubs vil være en løbende proces. Dott har allerede implementeret en højere regning for brugere samt forbedringer af kommunikationen i app'en.