

# Inclusieve deelmobiliteit

Onderzoeksrapport, mei 2023



ideate

# Samenvatting

In Nederland zijn grote groepen mensen die een beperking in het gebruik van deelmobiliteit kunnen ervaren. Bijvoorbeeld door een laag inkomen. Verminderde taalvaardigheden, bijvoorbeeld door dyslexie. Of verminderde digitale vaardigheden. Ook zijn er grote groepen mensen met een algemene beperking in mobiliteit. Bijvoorbeeld vanwege fysieke kenmerken, zoals een beperking in bewegen of een audiovisuele beperking.

Ter indicatie, ongeveer **2,5 miljoen** Nederlanders van 16 jaar of ouder hebben moeite met schrijven of rekenen. **3 miljoen** Nederlanders hebben geen of lage digitale vaardigheden. Ook zijn er **900.000** mensen met een laag inkomen in Nederland. Onder deze groepen bestaat veel overlap. Zo hebben laaggeletterde mensen bijvoorbeeld een grotere kans op een laag inkomen. Er is dus vaak sprake van een combinatie van beperkingen.

Dit onderzoek was gericht op het onderzoeken van de inclusiviteit van het huidige aanbod van deelmobiliteit en het onderzoeken van mogelijkheden om de inclusiviteit te stimuleren. Er is gesproken met een diverse groep aan experts van overheden, aanbieders en vertegenwoordigers van doelgroepen. In een gebruikersonderzoek zijn de ervaringen van mensen waarvoor beperkingen in het gebruik van deelmobiliteit gelden, verder onderzocht.

De focus van dit onderzoek lag bij het ophalen van kwalitatieve inzichten, gericht op het ontdekken van welke factoren allemaal een rol spelen bij het inclusiever maken van deelmobiliteit. Binnen dit onderzoek zijn alle mogelijke doelgroepen verkend die een beperking kunnen ervaren in het gebruik van (deel)mobiliteit. Daarbij zijn vooral openbaar toegankelijke commerciële deeldiensten en peer-to-peer deeldiensten meegenomen. Het besproken deelaanbod omvatte deelauto's en deeltweewielers, zoals (bak-)fietsen en scooters.

## **Ervaren belemmeringen zijn divers. Bekendheid en vertrouwen spelen grote rol**

De belemmeringen die de doelgroepen ervaren voor het gebruik van deelmobiliteit zijn erg divers en vaak specifiek. Een belemmering die voor de een geldt hoeft voor de ander geen belemmering te zijn. Voor elk van de vijf B's (beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar, begrijpelijk en bruikbaar) zijn er belemmeringen. Daarnaast spelen bekendheid en betrouwbaarheid, of vertrouwen, een belangrijke rol. De bekendheid van deelmobiliteit onder de onderzochte doelgroepen is laag. Men weet weinig van de mogelijkheden en de eventuele toegevoegde waarde. Een ander belangrijk aspect van de perceptie van deelmobiliteit is betrouwbaarheid. Zowel de betrouwbaarheid van de dienstverlening als het vertrouwen in het juist omgaan met persoons- en betaalgegevens spelen hier een rol.

# Samenvatting

## Belemmeringen in gebruik kunnen opstapelen

In de uitvoering van deelmobiliteit zitten grote verschillen, die de waarde én inclusiviteit voor bepaalde groepen beïnvloeden. Twee van de belangrijkste factoren zijn daarin het wel of niet moeten gebruiken van digitale middelen en het wel of niet vereisen van een (Nederlands) rijbewijs. Een OV-fiets kan zonder digitale middelen of rijbewijs gebruikt worden. Een auto die met burens gedeeld wordt, kan ook niet-digitaal gebruikt worden, maar er is wel een rijbewijs nodig. Bij deelscooters is (vaak) zowel een app als een rijbewijs nodig. Voor dat soort vormen van deelmobiliteit kan een stapeling aan belemmeringen gelden.

## De waarde van deelmobiliteit is autonoom kunnen reizen

De grootste meerwaarde die men ziet in deelmobiliteit ten opzichte van andere openbare mobiliteitsdiensten is autonomie. Het zelf kunnen bepalen van type voertuig, reismoment en route. Iemand die met deelmobiliteit reist hoeft niet ergens bij een halte te wachten en is niet afhankelijk van ov-lijnen om de bestemming te bereiken. Ook zijn er financiële voordelen. Ten opzichte van het eigen voertuig biedt deelmobiliteit lage instapkosten en geen of lage vaste kosten. Men betaalt alleen voor het daadwerkelijk gebruik.

## Overheden experimenteren met het stimuleren van inclusiviteit, behoefte aan meer regie en kennisdeling

Veel overheden zijn op zoek naar kennis over doelgroepen met beperkte mobiliteit en de praktische invulling van het stimuleren van inclusiviteit. Bij koplopende gemeenten is veel informatie en geleerde lessen uit pilots en reizigersexperimenten beschikbaar. Deze wordt onvoldoende gedeeld en gevonden door andere gemeenten. Er is behoefte aan meer regie op experimenten en kennisdeling.

## Aanbieders willen meewerken maar missen specifieke kennis en opdracht

In onze gesprekken met aanbieders gaven zij allemaal aan graag mee te werken aan het inclusiever maken van hun dienstverlening. In samenwerking met overheden worden pilots uitgevoerd om oplossingen te testen. Vanwege het commerciële karakter van de meeste aanbieders zijn zij echter gebonden aan een sluitende business case. Dat maakt bijvoorbeeld het aanbieden van aangepaste voertuigen lastig uit te voeren. Er wordt veel gedaan om diensten, websites en apps gebruiksvriendelijker te maken. Specifieke kennis over geschiktheidseisen ontbreekt echter vaak. Voertuigen en digitale middelen worden vaak wel getest, maar slechts in een enkel geval ook door mensen die beperkingen kunnen ervaren.

# Samenvatting

## Focus op doelgroepen met een verhoogde behoefte aan informatie, zekerheid en betrouwbaarheid

Tijdens het onderzoek zijn verschillende mogelijkheden voor het inclusiever maken van deelmobiliteit besproken met experts en doelgroepen. We zien daarbij vooral kansen in het verbeteren van de informatievoorziening rondom deelmobiliteit. En in het ondersteunen en stimuleren van het eerste gebruik. Oplossingen in deze richting maken deelmobiliteit inclusiever voor mensen met een beperking, maar dragen ook bij aan de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van deelmobiliteit voor mensen zonder beperkingen.

## Breidt bestaande experimenten voor financiële ondersteuning uit

Op verschillende plekken vinden experimenten plaats waarin wordt onderzocht hoe financiële ondersteuning het gebruik van deelmobiliteit kan stimuleren. Zoals pilots met korting voor gebruik, o.a. voor mensen met een migratieachtergrond in Rotterdam en via een minimaregeling (stadspas) in Utrecht. Deze experimenten zijn vaak nog kleinschalig. Vanwege beperkte middelen en omdat opschaling lastig is qua techniek en privacy. Analyse moet nog plaatsvinden, maar het effect van financiële ondersteuning lijkt daarnaast beperkt. Er is meer aandacht nodig om te zorgen voor bekendheid en vertrouwen onder de doelgroepen.

Door deze bestaande experimenten uit te breiden kan meer geleerd worden over financiële ondersteuning. Bijvoorbeeld over welke manier van ondersteuning het meest kansrijk is. Welk deel van de doelgroep met dergelijke ondersteuning bereikt wordt. En welke onderliggende redenen er (kunnen) zijn waardoor ondersteuning niet wordt benut.

## Zorg voor borging van inclusiviteit in het landelijke samenwerkingsprogramma

Om deelmobiliteit inclusiever te maken is het belangrijk dat het onderwerp wordt meegenomen in het landelijke samenwerkingsprogramma deelmobiliteit. Daarbij kan gewerkt worden aan de volgende drie doelen:

- Onderzoek en kennisdeling over inclusieve deelmobiliteit stimuleren
- Handelingsperspectief bieden voor gemeenten om inclusiviteit te bevorderen
- Samenwerking tussen overheden en aanbieders richting het stimuleren van inclusiviteit

Het is belangrijk dat de belangen en behoeften van doelgroepen goed worden overgebracht aan beleidsmakers en ontwerpers. Het maken van die verbinding zien we als een van de succesfactoren voor de borging van inclusiviteit. Binnen het programma zien we dan ook een belangrijke rol voor het uitvoeren van gebruikersonderzoek. Zowel in de inventarisatie van behoeften als het evalueren van experimenten en het valideren van oplossingen.

## Start met vervolgonderzoek en verdere inventarisatie behoeftes doelgroepen

Dit onderzoek was een eerste verkenning op het thema inclusieve deelmobiliteit. Daarbij zijn vooral kwalitatieve inzichten opgehaald. Om een beter beeld te krijgen van de omvang van de doelgroepen, hun behoeftes op het gebied van deelmobiliteit en de kansrijkheid van oplossingen is vervolgonderzoek nodig. Met de resultaten van dat onderzoek kan focus worden aangebracht in het stimuleren van inclusiviteit in het landelijke samenwerkingsprogramma.



# Inleiding

Rijk en regio starten in 2023 een programma voor landelijke samenwerking rondom deelmobiliteit. Thema's zoals het standaardiseren en harmoniseren van richtlijnen, wet- en regelgeving rond data en deelmobiliteit, gezamenlijke leerprogramma's op specifieke thema's zoals inclusiviteit van deelmobiliteit moeten hierin gaan landen.

In dit onderzoek is een eerste verkenning gedaan naar het thema inclusieve deelmobiliteit. Doel was het verwerven van inzicht in mogelijke beperkingen in gebruik van deelmobiliteit en mogelijke oplossingsrichtingen om de inclusiviteit te vergroten (zie ook Bijlage 1.1). Het onderzoek liep van november 2022 tot april 2023.

Binnen dit onderzoek is inclusieve deelmobiliteit in de breedte van het onderwerp onderzocht. Er is gesproken met een diverse groep aan experts van overheden, aanbieders en vertegenwoordigers van doelgroepen. In een gebruikersonderzoek zijn de ervaringen van mensen waarvoor beperkingen in het gebruik van deelmobiliteit gelden, verder onderzocht. Daarbij zijn belemmeringen opgehaald en zijn oplossingen om die belemmeringen weg te halen besproken.

Dit onderzoek was gericht op het onderzoeken van de inclusiviteit van het huidige aanbod van deelmobiliteit en het onderzoeken van mogelijkheden om de inclusiviteit te stimuleren. Daarbij is ook onderzocht welke toegevoegde waarde deelmobiliteit heeft voor de doelgroep. De mogelijke rol van deelmobiliteit in het tegengaan van mobiliteitsarmoede is tijdens het onderzoek ter sprake gekomen maar niet specifiek onderzocht.

De focus van dit onderzoek lag bij het ophalen van kwalitatieve inzichten. Er is met een diverse groep experts en potentiële gebruikers van deelmobiliteit gesproken, maar daarbij konden we niet volledig zijn. Ook zijn er geen kwantitatieve analyses gedaan, bijvoorbeeld over het potentiële effect van bepaalde oplossingen. We doen een aantal aanbevelingen voor vervolgonderzoek waarmee de inzichten uit dit onderzoek verder verkend kunnen worden.

ideate

# Scope

## Doelgroepen

Binnen dit onderzoek zijn alle mogelijke doelgroepen verkend die een beperking kunnen ervaren in het gebruik van deelmobiliteit. Dat kan zijn door fysieke of audiovisuele beperkingen, door (gebrek aan) vaardigheden of door andere redenen zoals het hebben van een laag inkomen.

## Vormen van deelmobiliteit

De focus van dit onderzoek lag bij openbaar toegankelijke commerciële deeldiensten en peer-to-peer deeldiensten. Het besproken deelaanbod omvatte deelauto's en deeltweewielers, zoals (bak-)fietsen en scooters. Deelconcepten met aangepaste voertuigen (zoals een deelscootmobiel of driewielers) zijn wel behandeld, maar er is niet met een aanbieder van dergelijke voertuigen gesproken. Deelsteps zijn niet in het onderzoek meegenomen omdat deze niet in Nederland worden aangeboden.

Tijdens de expertinterviews en het gebruikersonderzoek zijn ook andere mobiliteitsdiensten ter sprake gekomen. Inzichten daarover zijn alleen in dit rapport meegenomen als deze een relatie hadden tot de inclusiviteit van deelmobiliteit. Bijvoorbeeld als onderdeel van een ketenreis of als er vergelijkbare beperkingen gelden waarbij bestaande oplossingen ook voor deelmobiliteit toegepast kunnen worden.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inclusieve deelmobiliteit</b>	<b>1</b>
Doelgroepen die beperking in gebruik ervaren	1
<b>2. Wat ervaren de doelgroepen</b>	<b>3</b>
Belemmeringen	3
Reizigerservaringen	7
De waarde van deelmobiliteit	8
<b>3. De rol van overheden</b>	<b>10</b>
Sturingsmogelijkheden voor inclusiviteit	11
<b>5. De rol van aanbieders</b>	<b>12</b>
Inclusiviteit onderdeel maken van het ontwerp	13
<b>5. Stimulering van inclusieve deelmobiliteit</b>	<b>14</b>
Oplossingsrichtingen	15
Experimenten	20
<b>6. Aanbevelingen</b>	<b>22</b>
Aanbevelingen vervolgonderzoek	22
Voorstel programmaliijn inclusieve deelmobiliteit	23
Borging van inclusiviteit	26
Bijlage 1: Aanpak	28
Bijlage 2: Huidige wereld van deelmobiliteit	34



# 1. Inclusieve deelmobiliteit

## 1.1 Doelgroepen die beperking in gebruik ervaren



**2,5 miljoen mensen hebben moeite met lezen, schrijven of rekenen**

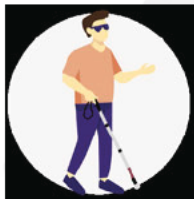
[CBS, 2021]

**3 miljoen mensen met geen of lage digitale vaardigheden**

[CBS, 2021]

**900.000 mensen maken gebruik van een hulpmiddel voor bewegen**

[CBS, 2018]



**300.000 mensen met een visuele beperking**

[Stichting Bartimeus, 2022]

**900.000 mensen met een laag inkomen**

[CBS, 2021] *Besteedbaar inkomen van het huishouden ligt onder de lage-inkomensgrens van het CBS*



In Nederland zijn grote groepen mensen die een beperking in het gebruik van deelmobiliteit kunnen ervaren. Dat kan een algemene beperking in mobiliteit zijn vanwege fysieke kenmerken, zoals een beperking in bewegen of een audiovisuele beperking. Maar ook een beperking die specifiek het gebruik van deeldiensten beperkt. Zoals verminderde taalvaardigheden, bijvoorbeeld door dyslexie, waardoor het lastig is om deeldiensten te begrijpen. Of verminderde digitale vaardigheden, die het gebruik van apps en websites voor deelmobiliteit lastig maken. Ook andere redenen kunnen gebruik van deelmobiliteit belemmeren, bijvoorbeeld een laag inkomen.

Hoe groot de groep die beperkingen ervaart precies is, is moeilijk te bepalen. Er zijn veel mensen met een combinatie van beperkende factoren. Denk bijvoorbeeld aan een oudere die slecht ter been is én minder digitaal vaardig. Of een alleenstaande laagopgeleide ouder, die moeite heeft met lezen en schrijven en met een laag inkomen moet rondkomen. Precieze cijfers over deze combinaties van beperkingen zijn niet bekend.

Voor een aantal van deze groepen zijn belangenverenigingen actief. Bijvoorbeeld een Ouderenfonds, dat zich ook bezighoudt met thema's als mobiliteit en digitalisering. Of de groep stichtingen voor mensen met een visuele beperking die samen het platform Kennis Over Zien hebben opgezet. Een aantal van die belangenverenigingen is ook actief betrokken bij inspraak en advies op het gebied van mobiliteit, zoals koepelorganisatie Ieder(in) die in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) deelneemt. Op het gebied van deelmobiliteit is er nog geen advisering of inspraak georganiseerd.



# 1. Inclusieve deelmobiliteit

## 1.1 Doelgroepen die beperking in gebruik ervaren

### Doelgroepen onderzoek inclusieve deelmobiliteit

In dit onderzoek hebben we geprobeerd een brede set aan mensen te spreken die op een bepaalde manier een beperking in het gebruik van deelmobiliteit ervaart. Omdat die groep zo groot en divers is, lukt het niet om in het onderzoek volledig te zijn. De ervaringen en belemmeringen die we in dit rapport noemen, illustreren vooral de grote diversiteit aan mogelijke beperkingen. Er is geen passende aanpassing of oplossing die deelmobiliteit voor alle groepen inclusief maakt. Wel zijn er kansrijke oplossingsrichtingen waaraan gewerkt kan worden om deelmobiliteit inclusiever te maken.

In dit onderzoek is onderscheid gemaakt in de onderstaande drie hoofddoelgroepen (er is echter vaak sprake van een combinatie of stapeling van beperkende factoren).

- Mensen met een fysieke of audiovisuele beperking
- Mensen met verminderde digitale en taalvaardigheden
- Mensen met een laag inkomen

### Er is een grote groep met lichte, onzichtbare en tijdelijke beperkingen

Tussen mensen die geen beperking ervaren en de groepen met duidelijke en herkenbare beperkingen zit nog een enorme groep mensen met lichte, soms onzichtbare of tijdelijke beperkingen. Bijvoorbeeld iemand die wel kan lopen, maar snel vermoeid raakt. Of iemand met een gebroken pols, die daardoor tijdelijk maar één hand kan gebruiken.

Deze groep (of groepen) mensen met een lichte of tijdelijke beperking is lastig bereikbaar. Ze zijn niet als groep aan te spreken. Men identificeert zich (liever) niet met de eigen beperking, zeker als deze tijdelijk is. Er is dan ook geen belangenvereniging die zich voor deze mensen inzet. Ze zijn niet verenigd en worden dus als zodanig niet vertegenwoordigd. Aanvullend onderzoek is nodig om te bepalen hoe groot deze groep is en welke (specifieke) wensen en behoeften er zijn rondom deelmobiliteit. Bij het organiseren van inspraak van doelgroepen is het van belang ook te onderzoeken hoe de groep met lichte beperkingen daarin meegenomen kan worden.

De oplossingsrichtingen die bij dit onderzoek naar boven zijn gekomen dragen ook bij aan het inclusiever maken van deelmobiliteit voor deze 'middengroep'.

## 2. Wat ervaren de doelgroepen?

### 2.1 Belemmeringen

Om de diversiteit van de knelpunten te illustreren staat hieronder een aantal besproken belemmeringen genoemd, aan de hand van de *vijf B's*.

#### Beschikbaarheid

- Veel ouderen geven aan het eng te vinden om afhankelijk te zijn van een deelauto. Een eigen auto geeft zekerheid, zeker als je vaak naar het ziekenhuis moet.
- Asielzoekerscentra bevinden zich vaak buiten de bewoonde wereld, soms moet men een flink stuk lopen om de eerste bushalte of plek met deelmobiliteit te bereiken.

#### Bereikbaarheid

- Deelfietsen zijn een handig manier om het bereik rondom het station te vergroten, maar fietsenstallingen zijn soms alleen met een trap te bereiken, dat maakt het voor mensen met een fysieke beperking lastig de deelfiets te bereiken of gebruiken.

#### Betaalbaarheid

- Mensen durven niet in een gloednieuwe deelauto te rijden uit angst dat ze veel kosten maken bij schade.
- De islam belet het aangaan van schulden waar met rente op wordt verdiend, waardoor het gebruik van een creditcard voor een deelauto of -scooter niet tot de mogelijkheden behoort.
- De kosten voor het halen van een rijbewijs is voor mensen met een laag inkomen een hoge drempel. De kosten voor een rijexamen met een tolk in een andere taal zijn flink hoger dan die in het Nederlands of Engels. Niet rijbewijsbezitters zijn hierdoor afhankelijk van lopen, fietsen en het ov.

#### Begrijpelijkheid

- Niet alleen het gebruik van apps is voor mensen nieuw, ook het rijden in een andere auto is voor sommige mensen spannend. Zeker ook als men voor het eerst met een elektrische auto in aanraking komt.
- Het gaat nogal eens mis bij het parkeren en afsluiten van voertuigen, men is bang voor hoge boetes als ze het niet goed doen.
- Apps en websites zijn steeds gebruiksvriendelijker, maar de voorwaarden en andere 'kleine letters' zijn voor een grote groep niet te begrijpen.

#### Bruikbaarheid

- Sommige mensen met een fysieke beperking hebben enkel een rijbewijs voor een auto met automaat. Hierdoor is er minder keuze en een grotere onzekerheid als er een andere auto beschikbaar is dan gereserveerd.
- Deelfietsen hebben geen kinderzitjes. Hierdoor is het voor ouders met jonge kinderen niet mogelijk om er gebruik van te maken. Bij deelauto's moeten ouders met kinderen vaak zelf kinderzitjes meenemen.
- Voor mensen die rolstoelen, rollators of kinderwagens moeten vervoeren is het handig om te weten hoe groot een kofferbak van een deelauto is, daar zijn nu vaak geen gegevens over.
- Veel apps vereisen een smartphone met een recent besturingssysteem, mensen met oudere telefoons kunnen dan niet van de diensten gebruikmaken.

Uit het onderzoek is gebleken dat naast de praktische *vijf B's* ook de perceptie van deelmobiliteit een grote rol speelt. Om deelmobiliteit inclusief te maken moet er ook aan bekendheid en betrouwbaarheid gewerkt worden.

## Bekendheid

Voordat iemand überhaupt van deelmobiliteit gebruik kan maken moeten ze weten wat het is en weten wat de toegevoegde waarde voor hen kan zijn. Uit de interviews blijkt dat bijvoorbeeld ouderen en statushouders weinig bekend zijn met deelmobiliteit. Ook in de buitenstedelijke gebieden valt de kennis over deelmobiliteit tegen, de felgekleurde verkeerdgeparkeerde scooter bepaalt de beeldvorming. Marketing en communicatie vanuit aanbieders richt zich ook vooral op hoogopgeleid stadsbewoner, waardoor andere doelgroepen zich daar niet in herkennen.

De verantwoordelijkheid rondom het bekender maken van deelmobiliteit ligt nu vooral bij de marktpartijen. Maar, er wordt steeds meer samenwerking gezocht met gemeenten om gezamenlijk voor bekendheid te zorgen. Bijvoorbeeld door het organiseren van events of probeeraanbod. Er kan geleerd worden van dit soort experimenten om ervoor te zorgen dat deelmobiliteit en de toegevoegde waarde bij meer mensen bekend is. En, zodat kortingsacties of andere stimulerende interventies ook door de doelgroep gebruikt gaan worden. Hierbij moet speciale aandacht komen voor het bereiken van mensen met een andere culturele achtergrond.

***“Er wordt wel eens ergens een deelauto neergezet en terwijl mensen de auto amper nog hebben zien staan, wordt die alweer weggehaald vanwege te weinig gebruik.”***

Expert deelmobiliteit

***“Er loopt een pilot met korting voor ‘nieuwe fietsers’, maar die wordt nog weinig gevonden.”***

Expert lokale overheid

***“Sommige van onze doelgroepen hebben een heel eigen informatievoorziening, die zijn lastig met de gebruikelijke media en communicatiemiddelen te bereiken”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

***“De ketenreis is zo sterk als de zwakste schakel.”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

***“Mensen met een beperking zijn vaak erg lang bezig met het plannen van hun reis. Ze moeten zeker zijn dat elk stukje reis en elke overstap geschikt is en wat ze kunnen doen als er toch iets mis gaat.”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

***“Pas op voor eilandjesdenken, ‘ik heb mijn dienst op orde’...”***

Expert deelmobiliteit

***“We zijn onze ouderen aan het trainen tegen online fraude. Hoe weten ze of ze deze apps wel kunnen vertrouwen als ze opeens hun rijbewijs moeten uploaden?”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

## **Betrouwbaarheid**

Een ander belangrijk aspect van de perceptie van deelmobiliteit is betrouwbaarheid. Zowel de betrouwbaarheid van de dienstverlening als het vertrouwen in het juist omgaan met persoons- en betaalgegevens spelen hier een rol.

Waar de meeste mensen verschillende opties hebben als een deel van hun reis onverwachts uitvalt is dat voor mensen met risico op uitsluiting vaak niet het geval. Voor hen is zeer belangrijk dat een dienst betrouwbaar is en er alternatieven zijn voor als er toch iets mis gaat. Deelmobiliteitsaanbieders moeten de betrouwbaarheid goed op orde hebben voordat deze mensen er gebruik van zullen gaan maken.

Als deelmobiliteit onderdeel is van de ketenreis of Mobility-as-a-Service vraagt betrouwbaarheid extra aandacht. Door de versnipperde verantwoordelijkheden ligt eilandjesdenken op de loer. De gebruiker moet er vanuit kunnen gaan dat de hele reis inclusief is en weten wie ze kunnen bereiken voor ondersteuning als er toch iets mis gaat onderweg.

Ook het vertrouwen in de aanbieders op het gebied van data en privacy speelt een rol in het wel of niet gebruiken van deelmobiliteit. Niet iedereen zal zomaar zijn of haar persoons- of betaalgegevens willen delen, iets dat door veel deelmobiliteitsaanbieders wel gevraagd wordt. Voor de inclusiviteit is het van belang dat mensen weten welke aanbieders ze kunnen vertrouwen met hun gegevens.

## 2. Wat ervaren de doelgroepen?

### 2.1 Belemmeringen

In de uitvoering van deelmobiliteit zitten grote verschillen, die de waarde én inclusiviteit voor bepaalde groepen beïnvloeden. Twee van de belangrijkste factoren zijn daarin het wel of niet moeten gebruiken van digitale middelen en het wel of niet vereisen van een (Nederlands) rijbewijs. Een OV-fiets kan zonder digitale middelen of rijbewijs gebruikt worden. Een auto die met burens gedeeld wordt kan ook niet-digitaal gebruikt worden, maar er is wel een rijbewijs nodig. Bij deelscooters is (vaak) zowel een app als een rijbewijs nodig. Voor dat soort vormen van deelmobiliteit kan een stapeling aan belemmeringen gelden.

*Peter deelt met een aantal burens in de straat een auto. Zijn burens hebben hem uitgelegd hoe de auto werkt. De reserveringen doen ze via een online systeem, maar als Peter de auto nodig heeft vraagt hij een van zijn burens om de auto via dat systeem te reserveren. Hij krijgt elke maand netjes een overzicht van de gemaakte kosten. Als er iets met de auto mis is, kan hij daarvoor ook bij zijn burens terecht.*

*Peter reist met de trein naar een nieuwe stad. Hij ziet daar een elektrische deelscooter staan, dat lijkt hem best leuk om eens te proberen. Maar hij weet niet hoe deze dienst precies werkt. Hij zal ook wel een nieuwe app moeten downloaden. Voor een scooter moet hij naast de betaalgegevens ook het rijbewijs koppelen. Hij weet niet eens hoe dat rijdt, zo'n elektrische scooter. En stel je voor dat er iets mis gaat, bij wie kan hij dan terecht?*

#### Belemmeringen p2p-deelauto:

- Aanbod bekend
- Dienst bekend
- Geen app of hulp burens
- **Rijbewijs nodig**
- Geen koppeling nodig
- Afspraken met de burens
- Uitleg van burens
- Hulp van burens of dienst

#### Belemmeringen escooter in andere stad:

- **Aanbod opzoeken**
- **Nieuwe dienst verkennen**
- **Nieuwe app downloaden**
- **Rijbewijs nodig**
- **Rijbewijs koppelen**
- **Betaalgegevens koppelen**
- **Nieuw voertuig leren**
- **Zelf hulp zoeken bij onvoorziene situatie**

## 2. Wat ervaren de doelgroepen?

### 2.2 Reizigerservaringen

Reizen maakt de leefwereld van mensen groter en verbetert sociaal contact. Zo blijkt uit de reizigerservaringen die we tijdens het gebruikersonderzoek hebben opgedaan.

**Pieter** kan vanwege zijn dyslexie minder snel lezen. Bovendien begrijpt hij het vaak niet goed en heeft daardoor faalangst. Ook is hij bang dat mensen denken dat hij dom is. Pieter leeft van een bijstandsuitkering en heeft geen auto. Gelukkig fietst hij graag. Voor wat langere afstanden maakt hij gebruik van een ov-dalurenabonnement met automatisch opladen. Dan hoeft hij niet telkens zijn dochter te vragen om geld op zijn kaart te zetten. Als Pieter met de trein in een andere stad komt, wordt hij vaak opgehaald door vrienden. Vorige week heeft Pieter van zijn buurman gehoord over hoe handig het is om een deelfiets te gebruiken in een andere stad. Nu hij dat weet, zou Pieter een volgende keer in een vreemde stad ook wel eens zo'n deelfiets willen uitproberen.

**Petra** is 82 jaar en vrijwilligster bij ANWB AutoMaatje. Dat is een vervoerservice waarbij vrijwillige chauffeurs, met de eigen auto en tegen een vaste kilometervergoeding, minder mobiele plaatsgenoten vervoeren. Vergeleken met drie jaar geleden wordt Petra vaker benaderd om een plaatsgenoot naar het ziekenhuis of de huisarts te rijden. Vooral doordat steeds meer bushaltes bij mensen om de hoek worden weggehaald. Petra vindt het fijn om op deze manier anderen te helpen. Ze heeft nu alle tijd van de wereld en bovendien levert het haar leuke sociale contacten op.

**Berber** is alleenstaand ouder met drie kinderen en een inkomen net boven het sociaal minimum. De vader van de kinderen is niet meer in beeld, waardoor Berber er alleen voor staat. Omdat wonen in de stad onbetaalbaar werd is zij verhuisd naar een dorp verderop. Het gezin heeft geen auto en ze brengt haar kinderen op de fiets naar school. Ondanks alle toeslagen heeft Berber moeite om rond te komen, maar gelukkig lukte het wel de kinderen op voetbal te doen. Ze zou het best handig vinden als ze af en toe een auto zou kunnen gebruiken om met haar kinderen op pad te kunnen of ze naar een uitwedstrijd te rijden. Naar familie kunnen ze met het openbaar vervoer, maar als de kinderen straks wat ouder zijn wordt dat een stuk duurder. Ook daar zou een deelauto handig voor zijn.

**Jan** heeft door zijn progressieve ziekte een wmo-indicatie, maar heeft bij zijn huis geen ruimte om een scootmobiel te plaatsen. Hij maakt daarom door een tip van de buurtcoach gebruik van de scootmobielpool van de gemeente. Voor tien euro kan hij een hele dag een scootmobiel gebruiken die bij zijn huis wordt afgeleverd en na afloop wordt opgehaald. Hierdoor kan hij toch zelfstandig naar de kapper en een keer in de week zelf boodschappen doen. Dat geeft Jan een gevoel van vrijheid. Bovendien kan hij dan even langs de visboer voor een gebakken visje.

## 2. Wat ervaren de doelgroepen?

### 2.3 De waarde van deelmobiliteit

De grootste meerwaarde van deelmobiliteit ten opzichte van andere openbare mobiliteitsdiensten is autonomie. Het zelf kunnen bepalen van type voertuig, reismoment en route. Iemand die met deelmobiliteit reist hoeft niet ergens bij een halte te wachten en is niet afhankelijk van ov-lijnen om de bestemming te bereiken. Ook zijn er financiële voordelen. Ten opzichte van het eigen voertuig biedt deelmobiliteit lage instapkosten en een totaal gebrek aan vaste kosten. Men betaalt alleen voor het daadwerkelijk gebruik.

Tijdens ons gebruikersonderzoek zijn er veel aanvullende mobiliteitsdiensten voor mensen met een beperking ter sprake gekomen. Bijvoorbeeld de regiotaxi of valys, die door mensen met een Wmo-indicatie gebruikt kan worden. Of de belbus en AutoMaatje waarbij vrijwillige chauffeurs worden ingezet. Bij deze diensten zijn er sterke verschillen in beschikbaarheid en reisvoorwaarden. Wat ze vaak gemeen hebben is dat de reis langere tijd van tevoren gepland moet worden en dat men afhankelijk is van de beschikbaarheid en planning van voertuigen en chauffeurs. Gebruikers van deze diensten kunnen niet autonoom reizen. Deelmobiliteit zou daarom een goede aanvulling kunnen zijn op dergelijke mobiliteitsdiensten.

#### Publieke perceptie van deelmobiliteit

In de publieke opinie rondom deelmobiliteit speelt de hinderproblematiek een belangrijke rol. Rondslingerende deeltweewielers zorgen voor een rommelig beeld. Voor mensen met een beperking kunnen verkeerd geplaatste voertuigen zeer hinderlijk zijn en hun mobiliteit beperken. Verkeerd geparkeerde (deel)tweewielers beperken de toegankelijkheid van straten voor ouderen, mensen met rolstoelen, rollators of kinderwagens.

De toenemende aandacht voor deelmobiliteit wordt door sommigen ervaren als bedreiging voor het openbaar vervoer. De opkomst van deeldiensten verloopt tegelijkertijd met het inkrimpen van het ov, waardoor deze aan elkaar gelinkt worden.

Als mensen de toegevoegde waarde van deelmobiliteit voor hunzelf niet herkennen lijken er alleen maar nadelen aan te kleven. In de communicatie en informatievoorziening is het belangrijk om de publieke perceptie rondom deelmobiliteit mee te nemen. Door voordelen en de toegevoegde waarde voor verschillende doelgroepen te benoemen, kan gewerkt worden aan een positievere beeldvorming.

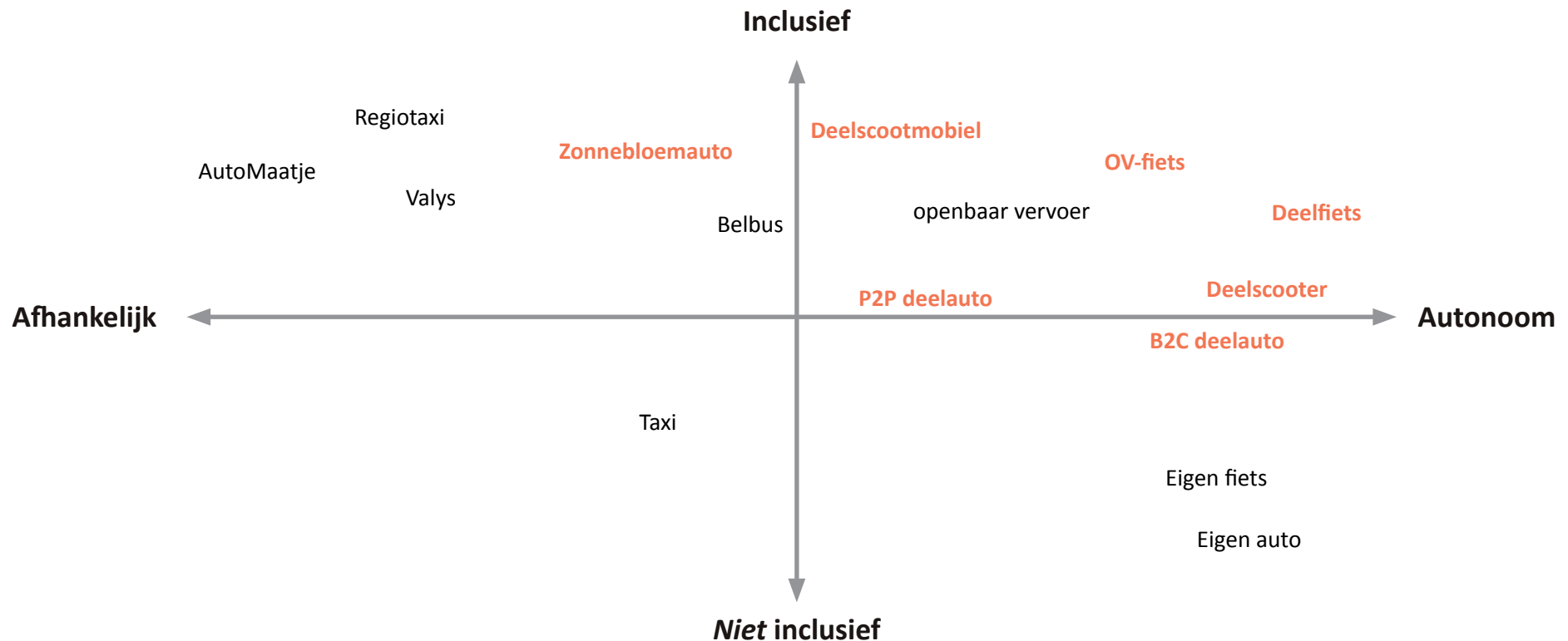
## 2. Wat ervaren de doelgroepen?

### 2.3 De waarde van deelmobiliteit

Tijdens het gebruikersonderzoek zijn allerlei reismogelijkheden besproken. In het schema hieronder zijn deze reismogelijkheden vergeleken en gerangschikt op basis van:

- Afhankelijk versus autonoom reizen (ofwel, heeft de gebruiker de mogelijkheid om het eigen reismoment en de eigen route te kiezen)
- Inclusief versus niet inclusief (ofwel, is de reismogelijkheid, mits beschikbaar, voor zoveel mogelijk mensen te gebruiken en te betalen)

Vormen van deelmobiliteit zijn in oranje weergegeven





## 3. De rol van overheden

### Inzichten over inclusieve deelmobiliteit

#### Er is behoefte aan meer sturing en regie op experimenten en kennisdeling

Veel overheden zijn voor hun mobiliteitsvisie op zoek naar kennis over inclusiviteit en doelgroepen, en hoe je hen betreft in beleidsvorming. Ze doen zelf onderzoek, zonder de weg te weten naar andere gemeenten of andere bronnen. Ook marktpartijen ontberen kennis over bijvoorbeeld focuswijken, sociale mobiliteitsvoorzieningen en lijken zich weinig bewust van de grootte van de doelgroep en het mogelijke marktpotentieel. Bij koplopende gemeenten is een schat aan informatie en lessons learned die beschikbaar kan worden gemaakt. Bij zowel beleidsmakers, marktpartijen als vertegenwoordigers van doelgroepen is behoefte aan meer regie op experimenten en kennisdeling. Daarmee kan het innovatie- en leervermogen worden vergroot. Bovendien verbindt kennis en ontstaan door kennisdeling en experimenten samenwerkingsverbanden over de grenzen heen.

***“Ik heb vijftien keer dezelfde brainstormsessie gedaan bij gemeenten, waarom moet iedereen elke keer het wiel opnieuw uitvinden?”***

Aanbieder deelmobiliteit

***“Breng ervaringsdeskundigheid in door mensen van de doelgroep een rol te geven in beleidsontwikkeling of de innovatieketen.”***

Belangenvereniging doelgroepen

#### Onderzoek hoe deelmobiliteit (van marktpartijen) onderdeel wordt van een brede mobiliteitsvisie

Nu de markt van deelmobiliteit wat volwassener wordt, is steeds meer duidelijk wat deelmobiliteit wel of niet kan. Vanuit zowel overheden als aanbieders is er een besef dat deelmobiliteit geen doel op zich is, maar in samenhang met andere typen mobiliteit moet voorzien in behoeftes van reizigers. In steden wordt daarom geëxperimenteerd met integrale aanpakken en samenwerkingen om de maatschappelijke doelen te behalen. Zowel rond het bieden van mobiliteit aan kwetsbare doelgroepen, als het leefbaar en bereikbaar houden van de steeds meer verdichte steden. Dit vraagt om samenwerking tussen overheden en marktpartijen, maar ook over de grenzen van het sociaal domein en mobiliteit heen. Het vergt samenhang in keuzes voor een wijk- of gebiedsgerichte aanpak. Ook op dit vlak is duidelijk behoefte aan kennisontwikkeling en -deling.

***“Iedereen moet straks tenminste één passende reismogelijkheid krijgen. Mobiliteitsbeleid moet van efficiënt naar sufficiënt.”***

Expert lokale overheid

***“Regiotaxi en AutoMaatje moet je lang van tevoren plannen. Met de bus ben je veel flexibeler en kun je spontaan reizen. Kan deelmobiliteit daar ook in voorzien?”***

Expert lokale overheid

## 3 De rol van overheden

### 3.1 Sturingsmogelijkheden inclusiviteit

Om de mogelijke sturingsmogelijkheden van overheden te verkennen is de bestuurlijke context besproken. Uit de interviews komt een gelaagde structuur van rollen en verantwoordelijkheden.

Huidige taken en rollen zijn in zwart weergegeven, de behoeftes of nieuwe rollen in oranje.



## 4. De rol van aanbieders

### Inzichten over inclusieve deelmobiliteit

#### Er is geen business case voor aangepaste voertuigen

Een van de eerste dingen waar mensen aan denken bij het inclusiever maken van deelmobiliteit is het aanbieden van aangepaste voertuigen, bijvoorbeeld een driewielers voor mensen met een fysieke beperking. Voor aanbieders is het echter aantrekkelijk juist voor een zo simpel mogelijk aanbod te kiezen. Dan kunnen ze optimaal profiteren van schaalvoordeel bij productie en onderhoud. Zo kunnen ze de reiziger meer beschikbaar aanbod een betaalbare dienstverlening bieden. Simpele voertuigen zijn ook nog makkelijker in gebruik voor de reiziger, als ze er eentje kennen, dan kennen ze ze allemaal. Het aanbieden van aangepaste voertuigen kan (en gebeurt lokaal), maar niet met de beschikbaarheid en de prijs waar de huidige voertuigen mee worden aangeboden.

***“Door onze voertuigen zo simpel mogelijk te houden, zorgen we dat ze door zoveel mogelijk mensen en tegen een betaalbaar tarief gebruikt kunnen worden.”***

Aanbieder deelmobiliteit

***“Een driewielers die zelden gebruikt gaat worden kost evenveel ruimte als 8 normale fietsen, waar is men dan meer bij gebaat?”***

Aanbieder deelmobiliteit

#### De markt is nu een publieke dienst aan het aanvullen

De gedachte dat de afschaling van het ov (deels) kan worden opgevangen door deelmobiliteit veroorzaakt meer verwachting van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van aanbieders. De uitdaging van gemeenten om beschikbaarheid en toegankelijkheid van deelmobiliteit te vergroten, komt op de schouders van aanbieders terecht zonder dat daar financiële middelen tegenover staan of maatschappelijke baten worden gedeeld. Dit vergt langetermijninvesteringen voor aanbieders die aangeven dat de duur van een vergunning dit niet ondersteunt. Door samenwerking tussen aanbieders en lokale overheden te stimuleren kan worden onderzocht hoe ov en deelmobiliteit elkaar kunnen ondersteunen.

Door deelmobiliteit aan te bieden wordt ook met het ov geconcurrereerd (met name het stads- en streekvervoer). Hierdoor kan de betaalbaarheid van ov verder onder druk komen te staan. Omdat deelmobiliteit niet voor alle doelgroepen een volwaardige vervanger is van openbaar vervoer, kan de concurrentie van deelmobiliteit een risico vormen. Daaraantegen wordt met het aanbieden van deelmobiliteit de ketenreis beter ondersteund, wat vooral extra passagiers voor de trein oplevert.

***“Eerst was alles vrij, nu steeds meer gereguleerd. Waar leggen we de grens, wat kan en mag je de aanbieders vragen?”***

Expert lokale overheid

***“Het ov krijgt een concessie van 10 jaar, wij een vergunning van max. 2, dat maakt het lastig langetermijnplannen te maken.”***

Aanbieder deelmobiliteit

## 4. De rol van aanbieders

### 4.1 Inclusiviteit onderdeel maken van het ontwerp

In onze gesprekken met aanbieders gaven zij allemaal aan graag mee te werken aan het inclusiever maken van hun dienstverlening. Enerzijds vanwege de maatschappelijke wenselijkheid, maar ook omdat het commercieel loont om dienstverlening voor zoveel mogelijk mensen geschikt te maken. Er wordt veel gedaan om diensten, websites en apps gebruiksvriendelijker te maken. Specifieke kennis over geschiktheidseisen ontbreekt echter vaak. Voertuigen en digitale middelen worden vaak wel getest, maar slechts in een enkel geval ook door mensen die beperkingen kunnen ervaren. De Rijksoverheid heeft voor haar websites en diensten toegankelijkheidseisen. Mogelijk kunnen deze eisen ook voor deelmobiliteitsaanbieders een hulpmiddel zijn om hun websites inclusiever te maken.

Om deelmobiliteit inclusiever te maken, moet dat in alle onderdelen van dienstverlening en informatievoorziening worden meegenomen. Daar is specifieke kennis voor nodig, die nu vaak ontbreekt. Voor de digitale toegankelijkheid van het openbaar vervoer is en wordt veel kennis ontwikkeld, die ook voor deeldienstverleners van waarde zou kunnen zijn. Het inzetten van ervaringsdeskundigen en experts in het ontwerp- en testproces kan een belangrijke bijdrage leveren, maar is kostbaar voor aanbieders.

Gezamenlijke kennisontwikkeling en kennisdeling over onderwerpen als taalniveau, fysieke en digitale toegankelijkheid kan helpen deelmobiliteit inclusiever te maken. Hier kunnen overheden en aanbieders in samenwerken en kunnen parallellen getrokken worden met andere mobiliteitsdiensten als het openbaar vervoer en Mobility-as-a-Service.

***“We zien vaak dat ontwerpers pas achteraf bezig zijn met toegankelijkheid. Door het juist meteen in het ontwerp mee te nemen kan een hoop gedoe worden voorkomen.”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

***“Het is niet voldoende om te testen met zomaar iemand met een beperking. Goede ervaringsdeskundigen kijken verder dan alleen hun eigen situatie”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

# 5. Stimuleren van inclusiviteit

## 5.1 Oplossingsrichtingen

Tijdens het onderzoek zijn verschillende mogelijkheden voor het inclusiever maken van deelmobiliteit besproken met experts en doelgroepen. Daaruit zijn kansrijke oplossingsrichtingen gekomen die belemmeringen weg kunnen nemen. We zien daarbij vooral kansen in het verbeteren van de informatievoorziening rondom deelmobiliteit. In het ondersteunen en stimuleren van het eerste gebruik. Oplossingen in deze richting maken deelmobiliteit inclusiever voor mensen met een beperking, maar dragen ook bij aan de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van deelmobiliteit voor mensen zonder beperkingen. Aanvullend zien we dat financiële ondersteuning van het gebruik van deelmobiliteit voor mensen met een laag inkomen kansrijk kan zijn.

Een van de opties die ook is besproken, is het aanbieden van aangepaste voertuigen voor specifieke doelgroepen. Door de diversiteit van de doelgroep, de mogelijke beperkingen en de daarvoor benodigde aanpassingen, zien we die oplossing niet als kansrijk. Het aanbieden van speciale voertuigen vraagt om maatwerk en is lastig in een regulier deelsysteem op te lossen. Lokaal bestaan er oplossingen met bijzondere voertuigen (zoals bijvoorbeeld de scootmobielpool in Apeldoorn), maar die zijn afhankelijk van lokale organisaties en financiering. Daarnaast bieden simpele en uniforme deelvoertuigen juist ook voordelen, zowel in de bedrijfsvoering als in het gebruiksgemak.

In deze paragraaf beschrijven we de kansrijke oplossingsrichtingen voor het inclusiever maken van deelmobiliteit.



## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.1 Oplossingsrichtingen

#### Informereren en laten uitproberen

Perceptie vormt een van belangrijkste belemmeringen in het gebruik van deelmobiliteit. Mensen zien deelmobiliteit niet als een optie. Het is iets waar andere mensen gebruik van maken. Het is iets voor jonge mensen. Het is duur. Het is ingewikkeld. Allemaal redenen die worden genoemd om deelmobiliteit niet eens uit te proberen. Terwijl de ervaringen met bijvoorbeeld het gebruik van deelfietsen (voornamelijk OV-fiets) erg positief zijn.

Vooraf het eerste gebruik en het leren kennen van een dienst of voertuig vormt een drempel in het gebruik. Dat geldt voor vrijwel alle gebruikers, maar in het bijzonder voor mensen met een beperking of verminderde vaardigheden. De vergaande digitalisering van deeldiensten en vereisten rondom koppelingen van een rijbewijs en betaalgegevens maken het voor veel mensen lastig om te starten met gebruik. Door het instellen en het eerste gebruik te ondersteunen met extra informatie of persoonlijke hulp (de 'deelmobiliteitscoach'), kunnen mensen over deze drempels worden geholpen.

Ook het veilig en kosteloos uitproberen van voertuigen helpt mensen om te zien of een bepaalde oplossing voor hen geschikt is. Het helpt ook bij het opbouwen van vertrouwen in de eigen vaardigheden. Met name het oefenen van risicovolle acties als het ontgrendelen en vergrendelen van voertuigen zijn daarbij belangrijk. Ook het leren besturen van een nieuwe type voertuig, zoals een elektrische auto of e-bike kan helpen bij het creëren van vertrouwen.

Lokale organisaties en initiatieven die zich bezighouden met digitalisering of mobiliteit kunnen hier ook een belangrijke rol in spelen. In een buurthuis kunnen mensen worden geïnformeerd over de mogelijkheden en geholpen worden bij het instellen van apps. En een ov-coach kan bijvoorbeeld ook iets vertellen over deelmobiliteit.

***“Mijn partner heeft OV-fiets op m'n ov-chipkaart gezet, dat is erg handig. Nu kan ik makkelijk een deelfiets gebruiken op het station.”***

Deelnemer focusgroep minder digitaal vaardigen

***“Ik heb die auto's wel zien staan ja, maar dat is iets voor yuppen toch, kan ik daar ook gebruik van maken?”***

Deelnemer focusgroep minder digitaal vaardigen



## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.1 Oplossingsrichtingen

#### Verbeteren van de informatievoorziening

Het verbeteren en aanvullen van de informatievoorziening van de diensten is een andere kansrijke oplossing voor het inclusiever maken van de mobiliteit. Er zijn specifieke kenmerken die bepalen of een voertuig voor een bepaalde groep geschikt is of niet. Dat geldt niet alleen voor mensen met een beperking maar bijvoorbeeld ook voor een ouder met jonge kinderen. Als de dienst deze informatie beschikbaar maakt kan men eerder de keuze voor de mobiliteit maken. Helemaal als men bij het zoeken van een voertuig kan filteren op de voor hen bepalende kenmerken. Denk daarbij aan:

- Handgeschakeld of automatisch
- Afmeting van de kofferbak (i.v.m. rolstoel of kinderwagen)
- Aanwezigheid van (bevestigingspunten voor) kindersitjes

Het is voor mensen met een beperking ook erg belangrijk om te kunnen vertrouwen op de gegeven informatie. Ze zijn immers minder flexibel in hun reismogelijkheden. Iemand die slecht ter been is kan niet zomaar naar een ander voertuig verderop in de wijk lopen als het gekozen voertuig het toch niet doet. Mensen met een beperking of verminderde vaardigheden plannen vaker hun reis van tevoren. Juist om zekerheid te hebben en omdat ze dan bij eventuele onvoorziene situaties een alternatief voorhanden hebben. Ze moeten daarbij wel kunnen vertrouwen op de informatie die de dienst aanlevert. Als een dienst een aantal keer foutieve informatie levert, dan zullen zij die dienst ook vaker mijden.

Het moet ook duidelijk zijn wat men in onvoorziene situaties moet doen en hoe men hulp kan inschakelen. Mensen met een beperking of verminderde vaardigheden zullen vaker ondersteuning nodig hebben als er onverhoopt iets mis gaat. Het is belangrijk dat ze weten op welke manier ze ondersteuning kunnen aanvragen. Daarbij is het ook belangrijk dat dat op meerdere verschillende manieren kan gebeuren. Een doof iemand kan bijvoorbeeld geen hulp ontvangen via de telefoon, maar wel via een chatfunctie. Voor een dyslectisch iemand kan dat weer andersom gelden.

Belangrijk daarbij is dat ook de regels, voorwaarden en andere ‘kleine lettertjes’ duidelijk zijn. Deze teksten zijn voor mensen zonder beperking vaak al ingewikkeld, maar voor mensen die minder taalvaardig zijn geldt dat al helemaal. Men zal niet snel geneigd zijn een deelvoertuig te gebruiken als daar (door onvoorziene omstandigheden) hoge kosten aan verbonden zijn.

***“Vanwege een beperking heb ik een rijbewijs alleen voor auto’s met automatisch. Het zou voor mij handig zijn om daarop te kunnen selecteren.”***

Deelnemer focusgroep fysieke beperking

***“Als ik in de app een fiets in de buurt zie staan dan moet ik er wel vanuit kunnen gaan dat die het ook doet. Ik kan niet weer een paar honderd meter de andere kant op lopen.”***

Deelnemer focusgroep fysieke beperking

## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.1 Oplossingsrichtingen

#### Financiële ondersteuning

Er zijn verschillende manieren om het gebruik van deelmobiliteit financieel te ondersteunen. Directe financiële tegemoetkoming van gebruikers, door bijvoorbeeld een korting of gratis ritten, bijvoorbeeld in de vorm van een kilometer-budget. Subsidiëren van aanbod in gebieden waar deeldiensten (nog) niet rendabel zijn om beschikbaarheid te vergroten. Of bijvoorbeeld financiële ondersteuning door het afkopen van borgkosten. Verschillende manieren van ondersteuning die voor verschillende groepen interessant kunnen zijn. Een aantal wordt her en der al uitgetoet in pilots en experimenten. Het effect daarvan lijkt tot nu toe beperkt te zijn, mede door de kleine schaal van experimenten en de lage bekendheid van deelmobiliteit.

De meeste impact op inclusiviteit kan gehaald worden door het combineren van de manieren van ondersteuning. Het heeft immers geen zin om gratis ritten aan te bieden als er vervolgens geen voertuigen in de wijk staan of men alsnog borgkosten moet afdragen. Hieronder lichten we een aantal van de mogelijkheden voor financiële ondersteuning toe.

#### Beschikbaarheid van aanbod stimuleren

Omdat het overgrote deel van het aanbod van deelmobiliteit commercieel is, moet er een business case zijn om aanbod te plaatsen. Dus, aanbod wordt vooral geplaatst op plekken waar veel gebruik wordt verwacht, de wijken waar hoogopgeleide jonge mensen wonen. In achterstandswijken of landelijke gebieden is onvoldoende gebruik om het aanbod te bekostigen, waardoor mensen in die gebieden ook niet met deelmobiliteit in aanraking komen en er geen vraag ontstaat.

Vanuit gemeenten wordt nu vooral gestuurd op gespreid aanbod via vergunningen. Om deelmobiliteit beschikbaar te maken in niet rendabele gebieden kan aanbod ook gesubsidieerd worden. Dit gebeurt in Nederland nog weinig, maar wordt in het buitenland wel succesvol toegepast (o.a. in Antwerpen). Het inclusiever maken van deelmobiliteit kan bijdragen aan het vergroten van vraag en gebruik van deelmobiliteit. Het is zowel in het belang van de overheden en marktaanbieders dat ze hierin samenwerken, eventueel samen met lokale partners en organisaties.

Extra aanbod op zichzelf leidt niet per se tot extra gebruik. In combinatie met een bekendheids campagne en met andere financiële tegemoetkomingen kan betere beschikbaarheid voor nieuw gebruik van deelmobiliteit zorgen. In het beste geval zal het gebruik na enige tijd voldoende stijgen om de deeldienst in de gesubsidieerde gebieden wel rendabel te maken.



## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.1 Oplossingsrichtingen

#### Financiële tegemoetkoming voor gebruik van deelmobiliteit

Het aanbieden van korting of gratis ritten kan een goede manier zijn om het gebruik van deelmobiliteit te stimuleren. Het is daarbij belangrijk om doelgroepen goed over de regeling en deelmobiliteit te informeren, zodat bijvoorbeeld ook niet Nederlandstaligen of mensen met verminderde vaardigheden de regeling kunnen ontdekken. Met extra informatie en ondersteuning kan ervoor gezorgd worden dat alle mensen die recht hebben op de regeling ook van het (deel)vervoer gebruik kunnen maken.

Vanwege specifieke beperkingen is deelmobiliteit niet voor iedereen inclusief te maken. Een ernstig slechtziend persoon zal bijvoorbeeld nooit deelmobiliteit kunnen gebruiken. Financiële tegemoetkoming van deelmobiliteit kan daardoor juist ook voor ongelijkheid zorgen. Door bij het aanbieden van korting of gratis ritten voor deelvervoer ook een vergelijkbare regeling voor openbaar vervoer te organiseren, kan men een eigen keuze maken voor het meest geschikte vervoermiddel.

Tijdens dit onderzoek zijn we een aantal praktische kanttekeningen tegengekomen voor financiële tegemoetkoming. Zo lijkt het geven van korting of gratis ritten via bijvoorbeeld een stadspas of minimaregeling eenvoudig, maar er zitten een hoop haken en ogen aan. Dat begint al bij de keuzes voor voorwaarden. Voor welke dienst en welke voertuigen geldt de korting? Alleen in de eigen stad of ook elders? Dan volgt de technische uitwerking. Hoe krijgen deze mensen toegang tot de dienst? Hoe weet de dienst welke mensen van de regeling gebruik mogen maken? Hoe kan de privacy van inwoners daarbij worden geborgd? Hoe wordt de korting verrekend en hoe verloopt vervolgens de financiële afhandeling? Bestaande pilots met korting via een stadspas lijken lastig opschaalbaar. Verdere ontwikkeling en experimenten zijn nodig om directe financiële tegemoetkoming uitvoerbaar te maken.

#### Afvangen van financieel risico

Niet alleen de kosten voor het gebruik zijn een drempel om deelmobiliteit te gebruiken. Andere kosten, zoals het afdragen van borgkosten, kosten voor een mobiele telefoon en mobiel internet spelen mee. Daarnaast wordt onvoorspelbaarheid van gebruikskosten vaak genoemd als barrière. Bij veel deeldiensten wordt per tijdseenheid gerekend, iets dat vooraf lastig in te schatten is. Bij het openbaar vervoer zijn de kosten vooraf duidelijk, maar dat is bij deelmobiliteit vaak niet het geval. Ook de angst voor het maken van hoge kosten bij onvoorzien situaties speelt mee. Men kan het zich niet veroorloven om tientallen tot honderden euro's kwijt te raken als er tijdens of na het gebruik iets mis gaat, bijvoorbeeld bij het vergrendelen van een voertuig. Ook al zouden deze kosten uiteindelijk niet op de gebruiker verhaald worden, ze kunnen het bedrag ook niet tijdelijk missen. Verminderen van borgkosten en afvangen van financieel risico kan een aantal van deze drempels weghalen.

***“Ik weet precies hoeveel het kost om met de bus ergens heen te gaan. Bij de deelfiets betaal je per minuut, dat kan best snel oplopen denk ik.”***

Deelnemer focusgroep laag inkomen

## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.1 Oplossingsrichtingen

#### Deelmobiliteit zelf kan niet volledig inclusief, het is belangrijk dat alternatieven beschikbaar blijven

Door verschillende redenen is deelmobiliteit niet voor iedereen inclusief te maken. Zo zal een blind persoon nooit zelfstandig een deelvoertuig kunnen gebruiken. Of er zijn hele specifieke aanpassingen nodig voor mensen met een fysieke beperking waardoor dat voertuig weer niet voor anderen te gebruiken is. Dat wil uiteraard niet zeggen dat het niet inclusiever kan, maar er is een punt waarbij het inzetten van extra middelen om deelmobiliteit inclusiever te maken weinig meer oplevert. Bepaalde doelgroepen hebben meer baat bij het investeren in andere mobiliteitsopties, dan in het inclusiever maken van deelmobiliteit. Het is belangrijk dat ook voor de mensen die niet van deelmobiliteit gebruik kunnen maken een passende mobiliteitsoplossing geboden wordt.

#### Zorg dat de hele ketenreis inclusief is

Bij het inclusief maken van deelmobiliteit is het daarnaast van belang dat de gehele reisketen betrouwbaar en inclusief is. De ontwikkeling van MaaS-diensten biedt kansen om meer mobiliteitsopties aan te bieden en te vergelijken. Maar, door de diffuusheid van informatievoorziening, verantwoordelijkheden en contactmogelijkheden is het voor kwetsbare doelgroepen lastig om de dienst te leren kennen en op zo'n dienst te vertrouwen.

***“Inclusieve deelmobiliteit bestaat niet, je kunt het wel proberen inclusiever te maken.”***

Expert belangenvereniging doelgroepen

***“De bushalte om de hoek is weg, de volgende is voor mij te ver lopen. Ik zie wel van die deelfietsen staan, maar die kan ik niet gebruiken.”***

Deelnemer focusgroep fysieke beperking

***“Leuk zo'n MaaS-dienst, maar bij wie moet je dan zijn als je uit de bus stapt en die deelfiets stuk is. Wie zorgt er dan voor dat je thuis komt?”***

Expert deelmobiliteit

## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.2 Experimenten

Tijdens het onderzoek zijn we diverse voorbeelden van experimenten tegengekomen waarin het stimuleren van inclusiviteit wordt onderzocht.

Hiernaast staat een aantal van die voorbeelden genoemd, aan de hand van de vijf B's.

Voorbeeldexperiment	
Beschikbaar	In Uden worden de bedrijfsauto's van de gemeente en een aantal andere organisaties met het publiek gedeeld. Zo wordt er gezamenlijk gezorgd voor voldoende beschikbaar aanbod.
Bereikbaar	In Antwerpen wordt geëxperimenteerd met een (niet exclusieve) concessie voor deelmobiliteit, daarin worden beschikbaarheid en bereikbaarheid van voertuigen geborgd. Mede door aanbod te subsidiëren.
Betaalbaar	In Rotterdam is Donkey Republic met een pilot bezig waar 'nieuwe fietsers' de deelfiets kunnen uitproberen en tegen een gereduceerd tarief kunnen gebruiken.
Begrijpelijk	Er lopen verschillende Europese experimenten rondom het begrijpbaar en makkelijk maken van de apps en platformen van deelmobiliteit. Bijvoorbeeld het MPACT onderzoek.
Bruikbaar	De OV-ebike is in principe gericht op dagjesmensen en zakelijke gebruikers, maar kan ook mensen met een beperking helpen om verder te kunnen fietsen.

## 5. Stimuleren van inclusiviteit

### 5.2 Experimenten

Hieronder staan twee voorbeeldexperimenten uit de gemeente Utrecht beschreven. Ten behoeve van de Strategie Smart Mobility 2040 is in Utrecht recent gestart met een uitvoeringsprogramma Vervoer voor Iedereen, waar openbaar vervoer maar ook deelmobiliteit onderdeel van is. In andere steden vinden vergelijkbare ontwikkelingen en experimenten plaats.

*De universiteit van Bremen is als onderzoekspartner betrokken bij deze experimenten. De resultaten van het onderzoek worden in de zomer van 2023 verwacht.*

#### Buurthub Krachtstation gerund door wijkcoöperatie

In november 2022 is de gemeente, in samenwerking met wijkcoöperatie Kanaleneiland, gestart met een buurthub voor deelmobiliteit met als doelstelling om deelmobiliteit te bevorderen onder die mensen die niet van a naar b kunnen komen, genaamd Krachtstation. De wijkcoöperatie heeft in de pilot een nieuwe rol, de rol van exploitant van de hub. Voor het aanbod is samengewerkt met bestaande aanbieders. In de hub staan auto's van We Drive Solar en Greenwheels, een eigen leaseauto, een aantal fietsen van TIER, een Cargoroo bakfiets en een Baqme bakfiets (driewieler). In de leaseauto en Baqme fiets is samen met de gemeente geïnvesteerd, waarbij de wijkcoöperatie de exploitatie voor haar rekening neemt. Er wordt daarbij onderzocht of het werken met verschillende tarieven gebruik onder minima te stimuleren. Extra opbrengsten vloeien terug naar de wijkcoöperatie ter bevordering van mobiliteit binnen de wijk.

***“De wijkcoöperatie runt de hub, zij zijn nu dus ook verantwoordelijk voor de bekendheid en het stimuleren van gebruik”.***

Expert lokale overheid

#### Korting op deelaanbod via de U-pas

De U-pas is een gratis pas voor mensen met een laag inkomen in de gemeenten Utrecht, De Bilt, Houten, IJsselstein en Stichtse Vecht. Met de U-pas kan het hele gezin meedoen aan sportieve en culturele activiteiten en krijg je korting bij o.a. musea, bioscopen en toeristische attracties. Met de U-pas kan ook met korting gebruik worden gemaakt van deelmobiliteit. Zo neemt aanbieder TIER deel met TIER voor iedereen; alle U-Pas houders van Utrecht hebben recht op 75% korting op alle ritten met fietsen en scooters (deze korting wordt vooralsnog bekostigd door TIER zelf). Ook voor de Baqme bakfiets bij de Krachtstation hub geldt een korting van 75% op een rit. Door praktische en technische uitdagingen blijkt het lastig om een dergelijke aanpak op te schalen. In verdere experimenten met financiële ondersteuning kunnen hier oplossingen voor worden gezocht.

***“Het aanmaken van U-pas accounts gebeurt nu handmatig, dat is niet schaalbaar.”***

Aanbieder deelmobiliteit

# 6. Aanbevelingen

## 6.1 Aanbevelingen vervolgonderzoek

Dit onderzoek was een eerste verkenning op het thema inclusieve deelmobiliteit. Daarin hebben we ons gericht op drie doelgroepen. Mensen met fysieke of audiovisuele beperkingen, mensen met verminderde taal- of digitale vaardigheden en mensen met een laag inkomen. Er zijn vooral kwalitatieve inzichten opgehaald. Om een beter beeld te krijgen van de omvang van de doelgroepen, hun behoeftes op het gebied van deelmobiliteit en de kansrijkheid van oplossingen is vervolgonderzoek nodig.

### Onderzoek de omvang en specifieke behoeften van doelgroepen op het gebied van deelmobiliteit

Dit onderzoek heeft zich gericht op het verzamelen van kwalitatieve inzichten en zijn vooral belemmeringen in het gebruik besproken. Er is vervolgonderzoek nodig om de omvang van de doelgroepen in kaart te brengen. Om te bepalen welke potentie er is voor extra gebruik in deelmobiliteit als inclusiviteit gestimuleerd wordt.

Ook moeten de specifieke (reis)behoefte van de doelgroepen voor deelmobiliteit verder onderzocht worden. Welke reizen willen zij maken en welke vormen van deelmobiliteit passen hier het beste bij?

Met de resultaten van dit vervolgonderzoek kan focus worden aangebracht in het stimuleren van inclusiviteit in het landelijke samenwerkingsprogramma deelmobiliteit.

### Breidt bestaande experimenten voor financiële ondersteuning uit

Op verschillende plekken vinden experimenten plaats waarin wordt onderzocht hoe financiële ondersteuning het gebruik van deelmobiliteit kan stimuleren. Deze experimenten zijn vaak nog kleinschalig. Er zijn vaak beperkte middelen en opschaling is lastig door techniek- en privacyaspecten.

Door deze bestaande experimenten uit te breiden, kan meer geleerd worden over financiële ondersteuning. Bijvoorbeeld over welke manier van ondersteuning het meest kansrijk is en welk deel van de doelgroep met dergelijke ondersteuning bereikt wordt. We raden aan om daarbij ook te onderzoeken welke redenen er zijn voor mensen mensen om niet deel te nemen. Ervaren mensen andere beperkingen waar rekening mee gehouden moet worden of is de reisbehoefte er niet?

### Onderzoeken de rol van lokale coöperaties en initiatieven

Lokale partijen als buurtcoöperaties en andere lokale initiatieven zoals een voedselbank staan dichtbij de doelgroepen met wie zij werken. Zij weten vaak goed welke problemen en behoeftes er spelen bij die doelgroepen en op welke manier ondersteuning van (deel)mobiliteit daar een bijdrage aan zouden kunnen leveren. Daarnaast biedt de samenwerking met lokale partijen de kans om ondersteuning en informatievoorziening te organiseren en lokaal eigenaarschap te creëren.

## 6. Aanbevelingen

### 6.2 Voorstel programmalijn inclusieve deelmobiliteit

Stimuleren van inclusiviteit kan als programmalijn worden opgenomen in het samenwerkingsprogramma deelmobiliteit of een eigen programma vormen.

Op basis van de eerdere conclusie dat deelmobiliteit niet voor iedereen inclusief kan zijn en de genoemde oplossingsrichtingen stellen we voor de programmalijn inclusieve deelmobiliteit de volgende afbakening voor:

#### Focus op doelgroepen met een verhoogde behoefte aan informatie, zekerheid en betrouwbaarheid.

Ontwikkelingen die die doelgroepen helpen, dragen ook bij aan de algemene gebruiksvriendelijkheid voor alle doelgroepen. Denk bij deze doelgroepen aan:

- Mensen met een lichte of tijdelijke fysieke beperking, die nog wel autonoom kunnen reizen, maar meer zekerheid nodig hebben over de specificaties van deelvoertuigen, voorzieningen onderweg, voorzieningen bij hubs en over looproutes en -afstanden.
- Digitaal minder vaardige mensen, die extra zekerheid zoeken in de vorm van ondersteuning bij het eerste gebruik en het veilig kunnen uitproberen van voertuigen.
- Mensen met een laag inkomen, die naast kostenoverwegingen ook drempels ervaren rondom onzekere gebruikskosten en mogelijke financiële risico's.

Deze focus op informatievoorziening kan aangevuld worden met de verdere ontwikkeling van financiële ondersteuningsmogelijkheden. Daarbij moet de aandacht gaan naar het zoeken van mogelijkheden om ondersteuning op te schalen en mogelijkheden om financiële risico's af te vangen.

#### Koppel ontwikkelingen aan de gebruiksjourney van deelmobiliteit

Om deelmobiliteit langdurig te blijven gebruiken moeten mensen een aantal stappen doorlopen. In het vervolgonderzoek naar de omvang en specifieke behoeften van doelgroepen kan worden onderzocht hoeveel mensen in welke stap zitten.

- Bewustwording - Kennen mensen deelmobiliteit?
- Informeren - Weten mensen hoe het werkt, wat het kan?
- In staat stellen - Kunnen zij het gebruiken (de vijf b's)?
- Uitproberen - Zijn mensen vertrouwd met deelmobiliteit?
- Regelmatig gebruiken - Past het aanbod bij hun behoeften?

Voor elke stap zijn verschillende oplossingen mogelijk. De programmalijn kan de ontwikkeling daarvan stimuleren door ontwikkelbudget onder de stappen in de gebruiksjourney te verdelen.

Hierbij kunnen parallellen met andere vormen van mobiliteit of andere manieren van (financiële) ondersteuning aan de hand van de gebruiksjourney onderzocht worden. Bijvoorbeeld hoe een voedselbank omgaat met bewustwording en informeren of een ov-coach helpt met het uitproberen.

## 6. Aanbevelingen

### 6.2 Voorstel programmalijn inclusieve deelmobiliteit

Betrek overheden, aanbieders en de doelgroepen zelf bij het stimuleren van inclusieve deelmobiliteit. Elk met een eigen doel en eigen bijdrage aan de verdere ontwikkeling.

#### Overheden

Het programma kan voorzien in de behoefte van overheden voor betere kennisdeling en afstemming van experimenten en onderzoek. Ook kan het programma bijdragen aan een praktische invulling van de wensen en doelen rondom inclusiviteit voor deelmobiliteit. In het programma kan gekeken worden hoe afspraken en borging van inclusiviteit een plek kan krijgen in vergunningen, concessies en andere afspraken met aanbieders. Lokale overheden kunnen in het programma een faciliterende rol spelen door experimenten en pilots te ondersteunen. Zowel financieel als met vergunningverlening en het beschikbaar stellen van openbare ruimte. Ook kunnen zij helpen met kennisvergaring.

#### Aanbieders

Door het programma kan bij aanbieders bewustzijn en kennis over de besproken doelgroepen worden vergroot. Aanbieders worden zich dan meer bewust van de belemmeringen die deze groepen ervaren en van de (commerciële) potentie als zij hun dienstverlening voor deze groepen toegankelijk maken. Het programma kan kennis over oplossingen delen met aanbieders, zodat zij dit niet zelf hoeven te onderzoeken en ontwikkelen. Inclusiviteit kan ook bevorderd worden door aanbieders direct in contact te brengen met de doelgroepen of op een andere manier inspraak en vertegenwoordiging te organiseren. Aanbieders kunnen een rol spelen bij kennisvergaring en het onderzoeken van daadwerkelijk gebruik in experimenten en pilots.

#### Doelgroepen

Inclusieve deelmobiliteit moet uiteindelijk bijdragen aan meer mogelijk gebruik van deelmobiliteit voor doelgroepen. Ze krijgen daarmee meer autonome reismogelijkheden. Om ervoor te zorgen dat ontwikkelingen ook daadwerkelijk bijdragen is het belangrijk dat er verbinding wordt gemaakt met (vertegenwoordiging van) doelgroepen. Zo kunnen zij een rol krijgen in de ontwikkeling van beleid en deeldiensten en meedenken over hoe die inspraak georganiseerd kan worden.

## 6. Aanbevelingen

### 6.2 Voorstel programmalijn inclusieve deelmobiliteit

Binnen de programmalijn kunnen de volgende activiteiten worden ondernomen.

#### Onderzoek en kennisdeling over inclusieve deelmobiliteit

- Onderzoeken van de specifieke mobiliteitsbehoefte voor deelmobiliteit bij doelgroepen
- Kennis inwinnen en delen op het gebied van informatievoorziening en digitale toegankelijkheid
- Vertegenwoordiging en inspraak organiseren voor (vertegenwoordigers van) doelgroepen
- Onderzoeken naar het opbouwen van vertrouwen in deeldiensten

#### Handelingsperspectief bieden voor gemeenten om inclusiviteit te bevorderen

- Verder experimenteren met financiële ondersteuning van (deel-)mobiliteit en onderzoeken op welke manier opschaling mogelijk is
- Onderzoeken van de rol van lokale organisaties en coöperaties in het ondersteunen van het gebruik en het creëren van eigenaarschap voor deelmobiliteit
- Onderzoeken van samenwerkingen met andere beleidsdomeinen, zoals zorg en welzijn voor een integrale inclusieve mobiliteitsvisie

#### Samenwerking tussen overheden en aanbieders richting inclusiviteit stimuleren

- Overleg over afspraken en borging van inclusiviteit in vergunningen en concessies
- Experimenteren met ondersteunende diensten (bv. deelmobiliteitscoach)
- Gezamenlijk organiseren van informatievoorziening voor bekendheid en vertrouwen van deelmobiliteit
- Onderzoeken van mogelijkheden om aanmelding eenvoudiger te maken en financiële risico's af te vangen



## 6. Aanbevelingen

### 6.2 Voorstel programmalijn inclusieve deelmobiliteit

We zien voor de uitvoering van de programmalijn drie mogelijke scenario's:

#### Scenario 1: Sturen

Het sturende programma neemt een actieve en leidende rol in het uitvoeren van experimenten en kennisdeling. Het programma bepaalt waar welke pilots worden uitgevoerd en werkt zelf actief aan monitoring en kennisdeling. Opgehaalde kennis wordt besproken met overheden en aanbieders. Op basis van de wensen van overheden stelt het programma nieuwe richtlijnen op die gebruikt kunnen worden om deelmobiliteit inclusiever te maken.

Jaar 1: Lopende experimenten en pilots worden in kaart gebracht.

Jaar 2: Op basis van de behoefte van doelgroepen worden nieuwe experimenten toegewezen en gestart.

Jaar 3: Kennis wordt opgehaald en experimenten worden bijgesteld.

Jaar 4: Richtlijnen rondom inclusiviteit worden opgesteld en gepubliceerd.

Jaar 5: Uitvoering en evaluatie richtlijnen.

#### Scenario 2: Samenbrengen

Bij het samenbrengende programma gaat het om het stimuleren van samenwerking en onderlinge kennisontwikkeling en -deling. De focus ligt op het ontmoeten en gezamenlijk beslissen. In landelijke en regionale bijeenkomsten wordt bepaald welke experimenten er gaan plaatsvinden. Overheden en aanbieders kunnen daarin hun eigen inbreng geven. Tijdens die bijeenkomsten worden doelgroepen uitgenodigd om hun ervaringen en behoeften kenbaar te maken.

Jaar 1: Gesprekken door het hele land om wensen en ontwikkelrichtingen op te halen.

Jaar 2: Overleg over uitvoering en uitbreiding experimenten en pilots.

Jaar 3: In een aantal conferenties wordt kennis gedeeld met overheden en aanbieders. Doelgroepen zijn daarbij aanwezig.

Jaar 4: Vormen van een te raadplegen panel met vertegenwoordigers van doelgroepen.

Jaar 5: Evaluatie van samenwerking en ontwikkelingen inclusiviteit.

#### Scenario 3: Stimuleren

In het stimulerende programma ligt de focus bij het ophalen en delen van kennis. Bij overheden en experts wordt informatie opgehaald die wordt aangevuld met uitgebreid gebruikersonderzoek. De opgehaalde kennis wordt verwerkt en aan overheden en aanbieders beschikbaar gesteld. Zij worden zo gestimuleerd om zich in te zetten voor inclusieve deelmobiliteit.

Jaar 1: Kennis wordt opgehaald bij huidige experimenten en pilots. Uitgebreid gebruikersonderzoek wordt gestart.

Jaar 2: Platform voor kennisdeling wordt opgezet, opgehaalde kennis verwerkt.

Jaar 3: Afstemming van wensen en behoeftes vanuit gebruikersonderzoek, gekoppeld met parallel onderzoek in aanliggende sectoren.

Jaar 4: Kennisdocumenten en tooling worden opgesteld en aan overheden en aanbieders beschikbaar gesteld.

Jaar 5: Evaluatie van ontwikkelde kennisdocumenten.

## 6. Aanbevelingen

### 6.3 Borging van inclusiviteit

Om deelmobiliteit inclusiever te maken is het belangrijk dat de borging van inclusiviteit integraal wordt opgenomen in de aanpak van het programma. Inclusiviteit zit in alle onderdelen van het gebruiksproces van deelmobiliteit. Dat vraagt om een integrale aanpak. Het loont om inclusiviteit vroeg mee te nemen in het opstellen van nieuw beleid en ontwikkeling van nieuwe dienstverlening. Het is lastiger achteraf toe te voegen.

Het is daarvoor belangrijk dat belangen en behoeften van de doelgroepen goed worden overgebracht aan beleidsmakers en ontwerpers. Het maken van die verbinding zien we als een van de hoofdtaken voor het programma. Daarbij moet zeker aandacht worden besteed aan de moeilijk te bereiken doelgroepen. Specifieke vraagstukken vanuit doelgroepen en ervaren belemmeringen kunnen worden gekoppeld aan specifieke kennis van experts en ervaringsdeskundigen.

Door de doelgroepen actief te betrekken in (de monitoring van) experimenten en onderzoek kan worden bepaald of ontwikkelingen daadwerkelijk bijdragen aan de inclusiviteit. Het is belangrijk om daarbij aannames en blinde vlekken te herkennen. Er moet gezocht worden naar een manier om de diversiteit van doelgroepen en behoeften in de ontwikkeling terug te laten komen.

Binnen de stimulering van inclusieve deelmobiliteit zien we dan ook een belangrijke rol voor het uitvoeren van gebruikersonderzoek. Zowel in de inventarisatie van behoeften als het evalueren van experimenten en het valideren van oplossingen. Door in gesprek te gaan met doelgroepen kan de daadwerkelijke impact van ontwikkeling op het gebied van inclusiviteit worden bepaald.



# Bijlage 1. Aanpak



De uitkomsten gepresenteerd in dit rapport zijn het resultaat van het bovenstaande onderzoeksproces. De projectgroep heeft, na een kick-off, desk research uitgevoerd. Vervolgens is een stakeholderinventarisatie gedaan. Daaruit is een plan opgesteld voor interviews met vertegenwoordigers van overheden, marktpartijen en doelgroepen.

Op basis van het interviewplan zijn experts benaderd voor een interview. Gedurende de diepte-interviews stonden drie onderwerpen centraal.

- Visie op deelmobiliteit in het algemeen, nu en in de toekomst
- De rol van inclusiviteit bij totstandkoming van beleid, diensten en/of innovaties
- Onderzoeksvragen en/of kansen voor het stimuleren van inclusiviteit in de toekomst

Vanuit de interviewinzichten zijn onderzoeksvragen voor de gebruikersonderzoek geformuleerd. In gesprekken met doelgroepen zijn die vragen behandeld en aangekleed met reiservaringen uit de verschillende doelgroepen. In een gezamenlijke ontwerpsessie met de gehele projectgroep zijn alle inzichten uitgewerkt tot het in dit rapport beschreven advies.

# Bijlage 1. Aanpak

## 1.1 Overzicht van kernvragen

*Het onderzoek heeft als doel om in de breedte het onderwerp van inclusiviteit van deelmobiliteit te onderzoeken. Om zo:*

- *de belangrijkste belemmeringen voor het gebruik van deelmobiliteit bij doelgroepen met risico op uitsluiting te identificeren en voor andere stakeholders voorstelbaar te maken*
- *'blinde vlekken' in kennis en experimenten rondom inclusieve deelmobiliteit te identificeren en zo belangrijke onderwerpen voor vervolgonderzoek te kunnen vaststellen.*
- *praktische inzichten en handelingsperspectieven te bieden voor overheden en marktpartijen om de inclusiviteit van deelmobiliteit te bevorderen*
- *een kennisbasis te bieden voor het maken van beleid en agendavorming over inclusiviteit van deelmobiliteit*
- *de doelstelling en uitgangspunten te vormen voor het samenwerkingsprogramma inclusieve deelmobiliteit*

*Hoofd-onderzoeksvragen:*

1. *Waar zitten mogelijke knelpunten in het gebruik van deelmobiliteit door specifieke doelgroepen en waar zitten kansen om daar iets aan te doen. Op het gebied van:*
  - *Beschikbaarheid*
  - *Bereikbaarheid*
  - *Betaalbaarheid*
  - *Begrijpelijkheid*
  - *Bruikbaarheid*
2. *Waar zitten sturingsmogelijkheden voor overheden en kansen voor marktaanbieders om de inclusiviteit van deelmobiliteit te vergroten en waarborgen?*

# Bijlage 1. Aanpak

## 1.2 Doelgroepen en mogelijke belemmeringen

In een werksessie met de opdrachtgever is verkend welke doelgroepen mogelijk belemmeringen ervaren bij het gebruik van deelmobiliteit. Op basis van deze doelgroepen en de mogelijke belemmeringen zijn onderzoeksvragen voor de interviewronde opgesteld.

### Mensen met een fysieke, auditieve, visuele beperking

- Welke alternatieve reismogelijkheden of voertuigen worden er al aangeboden? Wie kan daar gebruik van maken, wie valt daar (net) buiten?
- Onderzoeken naar de diversiteit binnen deze groep en de bijbehorende eisen voor toegankelijkheid.

### Minder digitaal vaardigen

- Wat wordt er in andere sectoren gedaan / geëist rondom toegankelijkheid van digitale systemen?
- In hoeverre kunnen overheden sturen in het gebruik en gebruiksgemak van digitale systemen
- Wat gebeurt er in het gebruik als er iets niet loopt zoals verwacht?

### Mensen met lagere lees- en luistervaardigheden

- Wat is het taalniveau van de interactie en voorwaarden?

### Niet Nederlandstaligen

- In welke talen worden diensten en informatie aangeboden?

### Mensen met een laag inkomen

- Welke mogelijkheden zijn er voor overheden om gebruik van deelmobiliteit voor mensen met een laag inkomen mogelijk te maken? Welke rol kan een stadspas of minima-regeling hierin spelen?
- Is er verschil tussen de impact van gebruikskosten en initiële kosten (risico afdekken, schulden) op het gebruik van deelmobiliteit?

### Gezinnen met jonge kinderen

- Zijn voertuigen geschikt te maken voor jonge kinderen? Wat doen aanbieders daar al voor?

### Mensen zonder (NL/EU) rijbewijs

- Wat zijn de regels bij aanbieders rondom niet Nederlandse / Europese rijbewijzen?
- Hoe verloopt de registratieprocedure?

### Mensen met een andere (niet-westerse) culturele achtergrond

- Wat is de culturele invloed op reisgedrag in het algemeen en het imago en gebruik van deelmobiliteit in het bijzonder?
- Hoe wordt daar nu mee omgegaan in het ontwerpen van de dienstverlening en de communicatie?

# Bijlage 1. Aanpak

## 1.3 Overzicht van expertinterviews

### Overheid

Gemeente Rotterdam

[Redacted]

Gemeente Utrecht

[Redacted]

G4

[Redacted]

Provincie Noord-Brabant

[Redacted]

CROW

[Redacted]

Gemeente Amsterdam

[Redacted]

KiM

[Redacted]

[Redacted]

### Aanbieders / advies

NS stations (OV-fiets)

[Redacted]

[Redacted]

Mobi

[Redacted]

TIER

[Redacted]

Snappcar

[Redacted]

Gaiyo

[Redacted]

MyWheels

[Redacted]

Empaction

[Redacted]

### Doelgroepen

Ouderenfonds

[Redacted]

IederIn

[Redacted]

Oogstichting

[Redacted]

Refugee Team

[Redacted]

Kennis over Zien

[Redacted]

Accessibility

[Redacted]

## Bijlage 1. Aanpak

### 1.4 Gebruikersonderzoek met doelgroepen

In de expertinterviews is gesproken met vertegenwoordigers van verschillende doelgroepen en een ervaringsdeskundige. Om de inzichten te toetsen en verder te verdiepen is vervolgens gebruikersonderzoek uitgevoerd.

Daarbij hanteerden we de volgende onderzoeksvragen:

- Wat verwachten doelgroepen van de overheid mbt inclusiviteit?
- Welke mogelijkheden en toegevoegde waarde biedt deelmobiliteit per doelgroep? In welke gevallen is de doelgroep beter geholpen met andere vormen van mobiliteit?
- Wat kan/moet er ontwikkeld worden om deelmobiliteit geschikt te maken voor de doelgroep?
- Op welke manier willen doelgroepen inspraak leveren in het inclusiever maken van deelmobiliteit?

Via drie gemixte focusgroepsessies is gesproken met ouderen, mensen met een fysieke beperking, mensen met verminderde digitale- en taalvaardigheden waaronder mensen met dyslexie, mensen met een laag inkomen of een combinatie van beperkende factoren. In de focusgroepen is gesproken over motieven en belemmeringen in het gebruik van deelmobiliteit door deze doelgroepen. Ook zijn ervaringen en reizigerservaringen opgehaald en is geoefend met een Tier- en een OV-fiets.

Het bleek lastig om mensen voor dit gebruikersonderzoek te bereiken. Mensen met een zwaardere fysieke of audiovisuele beperking zijn verenigd, maar niet in staat zelf deelmobiliteit te gebruiken of hebben daarvoor zeer specifieke aanpassingen nodig. Sommige mensen gaven aan zelf over een aangepaste auto te beschikken of dat vervoer voor hen via verenigingverband werd geregeld. De groep met mensen met een lichte fysieke of tijdelijke beperking is niet als groep aan te spreken en worden als zodanig niet vertegenwoordigd door een belangenvereniging. Bovendien speelde mee dat deze mensen, maar ook ouderen en mensen met dyslexie zich liever niet met de eigen beperking identificeren. Hierbij speelde mee dat zij deelmobiliteit vaak niet als mogelijkheid zien. Organisaties voor mensen met een laag inkomen hebben het vanwege allerlei reizen nu heel druk. Zo kwam de Voedselbank terug op een eerdere toezegging door extreme drukte in combinatie met de recente veelvuldige vraag voor het meewerken aan allerlei onderzoek.





## Bijlage 1. Aanpak

### 1.4 Gebruikersonderzoek

#### Mensen met een beperking

Er is gesproken met mensen met scootmobielgebruikers (2) en ouderen die slecht ter been zijn (6).

#### Mensen met laag inkomen

Er is gesproken met meer dan 10 mensen met een laag inkomen, hoofdzakelijk 50-plussers. Hiervan was 75% niet in bezit van een rijbewijs.

#### Minder digitaal vaardigen

Er is gesproken met ouderen (>15) en mensen met dyslexie of laaggeletterdheid (4). Circa 50% was in bezit van een rijbewijs en eigen auto. Sommige kozen bewust voor het openbaar vervoer.



*Foto van de focusgroep met minder digitaal vaardigen. Tijdens de focusgroepsessie is onder andere de gebruiksvriendelijke van twee typen deelfietsen besproken.*

# Bijlage 2. De huidige wereld van deelmobiliteit

## Resultaten experimenten stimulering deelmobiliteit

Hieronder staan de resultaten van twee lokale experimenten rondom het stimuleren van deelmobiliteit beschreven.

### Nooit zonder een fiets - gemeente Rotterdam

Onderzoek naar de potentie van deelmobiliteit om de fietsbeschikbaarheid te vergroten onder moeilijk bereikbare groepen met een risico op vervoersarmoede. (januari 2023)

#### Resultaten:

De resultaten van dit onderzoek betreffen vooral de inzichten uit het proces van interactie met de groep. Hierdoor ontstaat meer begrip voor een doelgroep die vaak niet bereikt wordt bij nieuwe initiatieven en waarvan de stem in onderzoeken zelden wordt gehoord. Ook bij de uitvoering van de pilot Nooit zonder een fiets hebben we moeilijkheden ondervonden met het introduceren van een nieuw instrument. Want ondanks de intensieve begeleiding is het daadwerkelijke gebruik van de deelfietsen achtergebleven door met name digitale en sociale barrières.

De hoofdvraag van het onderzoek was: "In hoeverre vergroot toegang tot een deelfiets de toegankelijkheid tot en het gebruik van de fiets onder moeilijk bereikbare doelgroepen die hun eerste meters maken op de fiets." Op basis van het onderzoek kan de hoofdvraag nog niet met zekerheid beantwoord worden. Specifiek voor deze doelgroep lijkt de deelfiets, op het eerste gezicht, niet geschikt doordat de digitale capaciteiten van de doelgroep niet voldoende zijn om aan te sluiten bij het systeem. Tegelijkertijd wordt de deelfiets wel gewaardeerd door deelnemers die het systeem begrijpen.

Suit case (nu Make Day!), Donkey Republic, i.o.v. gemeente Rotterdam

### Experiment deelmobiliteit - gemeente Amsterdam

Mobiliteitsgedrag van Stadspashouders en belangstelling voor tijdelijk gratis gebruik deelscooters Felyx (februari 2022)

#### Resultaten:

Ruim een kwart van de ondervraagden geeft aan dat zij vaak niet naar plekken toe kunnen vanwege gebrek aan vervoer (27%), de helft heeft hier soms last van (51%). Bijna een vijfde (18%) heeft hier nagenoeg nooit mee te maken en 5% heeft hier geen moeite mee. In West heeft een kleiner aandeel, namelijk 63%, moeite om ergens te komen vanwege gebrek aan vervoer.

Van een zestal voorgelegde mogelijke belemmeringen bij het reizen, is het gebrek aan geld voor ruim een derde van de ondervraagde Stadspashouders iets waar zij vaak mee te maken hebben (36%), nog eens 45% geeft aan dat zij hier wel eens mee te maken hebben waardoor zij beperkt worden bij het reizen. Daarnaast heeft de helft vaak of soms geen hulp van anderen wat belemmerend werkt bij het reizen. Een derde heeft (wel eens) last van fysieke beperkingen of voelt zich (wel eens) onveilig waardoor zij niet kunnen reizen. Voor een vijfde speelt mee dat men niet weet hoe je navigatie of OV apps en websites of plattegronden moet gebruiken om ergens te komen en een tiende heeft moeite met de OV chipkaart.

Onderzoek en statistiek, gemeente Amsterdam

## Bijlage 2. De huidige wereld van deelmobiliteit

### Resultaten desk research

Om een startbeeld te krijgen van de staat van inclusiviteit binnen deelmobiliteit is desk research uitgevoerd. Daarin zijn onderzoeksverslagen, rapporten van mobiliteitsonderzoeken en andere projecten doorgenomen. We hebben daarbij ook gekeken naar flankerende / aanliggende beleidsterreinen zoals MaaS, Wmo-vervoer en gebiedsontwikkeling. En naar verwante maatschappelijke mobiliteitsvraagstukken zoals vervoersarmoede en de verschraving van ov in buitengebieden.

Het thema inclusiviteit komt wel voor in beleidsstukken en (onderzoeks-) rapportages, maar er is nog weinig over bekend. Het blijft vaak bij algemene opmerking over het belang van inclusiviteit. Er wordt vooral over inclusiviteit geschreven in de combinatie vervoersarmoede of mobiliteitsarmoede. Er wordt bijvoorbeeld geschreven over de 5B's (bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, begrijpelijkheid en betaalbaarheid) vanuit onderzoeken naar vervoersarmoede. Ook worden er algemene aanbevelingen gedaan over hoe deelmobiliteit inclusiever gemaakt kan worden, maar het effect daarvan is nog niet onderzocht.

Hier volgen de belangrijkste inzichten over deelmobiliteit uit het desk research en de impact die zijn mogelijk hebben op inclusiviteit.

### De meeste Nederlanders zijn nog onbekend met deelmobiliteit en autodelen

Deelmobiliteit is een nog relatief onbekend begrip, zeker buiten de grote steden. En, het aantal mensen dat daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van deelmobiliteit is nog een stuk kleiner. Dit is zeker het geval als er gekeken wordt naar autodelen.

Onbekendheid is een belemmering voor het gebruik van deelmobiliteit. Waar deelmobiliteit voor bepaalde groepen een uitstekende aanvulling op hun huidige mobiliteitsaanbod zou kunnen zijn, wordt het niet gebruikt omdat ze simpelweg niet weten dat het er is. Ook kennis en herkenning zijn hierbij belangrijk, als men niet weet wat een dienst of aanbod inhoudt kan men ook niet bepalen of dit voor hen van toegevoegde waarde is.

***Bijna de helft van de Nederlanders zegt bekend tot zeer bekend te zijn met het concept autodelen. Slechts een heel kleine groep Nederlanders heeft wel eens gebruik gemaakt van een deelauto.***

(onderzoek I&O, feb 2022)

## Bijlage 2. De huidige wereld van deelmobiliteit

### Resultaten desk research

#### Deelmobiliteit wordt vooral gebruikt door hoogopgeleide mensen tussen de 25 en 45 jaar

De gebruikers van deelmobiliteit zijn voor een groot deel jonge hoogopgeleide mensen en vaak man. Hoe hoger de opleiding hoe vaker iemand een deelauto gebruikt. Deze groep mensen woont vaker in de stadscentra waar het grootste aanbod van de deelmobiliteit zich bevindt. Een gevaar voor inclusiviteit kan zijn dat aanbieders hun diensten afstemmen op deze groep en daarmee andere gebruikers buitensluiten. Bijvoorbeeld mensen die minder digitaal of taalvaardig zijn.

*Een ander duidelijk patroon in Jorritsma et al. (2020) is dat het deelautogebruik toeneemt met het opleidingsniveau. De deelfietsgebruiker in Nederland is hoger opgeleid dan de gemiddelde Nederlandse bevolking.*

(KiM, okt 2021)

#### Het aanbod van deelmobiliteit bevindt zich in de gebieden die nu al de beste bereikbaarheid hebben en is lager in gebieden waar mensen wonen met een hogere kans op vervoersarmoede.

Deelmobiliteit wordt voor het belangrijkste deel aangeboden in steden. Vooral in het stadscentrum maar in de grote steden ook in de omliggende wijken. Dit zijn wijken waar ook het meeste gebruik is te verwachten, dus waar veel hoogopgeleide jonge mensen wonen. Er is zelfs een direct relatie tussen het inkomensniveau en het aanbod van deelauto's in stadswijken. Hoe hoger het inkomen en het percentage werkenden, hoe hoger het aanbod. Stadscentra zijn juist vaak ook goed bereikbaar met andere vervoersmodaliteiten. Kortom, op de plekken die nu al de meeste reisopties hebben, is er ook het vaakst aanvullend aanbod van deelmobiliteit.

In wijken buiten het centrum, waar mensen wonen met lagere inkomens, is het aanbod lager. Terwijl dit vaak de wijken zijn met minder goede ov-verbindingen en waar deelmobiliteit een rol zou kunnen spelen in het verbeteren van de mobiliteit en bereikbaarheid van de lagere inkomensgroepen.

*This study shows that an average higher income of 2369 euros per year in a neighbourhood means that 1 more shared car is available.*

(Ophoff, jul 2021)

## Bijlage 2. De huidige wereld van deelmobiliteit

### Resultaten desk research

#### **Aanbevelingen rondom het inclusiever maken van deelmobiliteit beperken zich tot financiële ondersteuning en het verbeteren van aanbod en bekendheid.**

In de gelezen stukken worden verschillende aanbevelingen gedaan om deelmobiliteit inclusiever te maken, zodat meer mensen van deelmobiliteit gebruik zouden kunnen maken. De vaakst genoemde aanbeveling is het financieel ondersteunen van het gebruik van deelmobiliteit. Het bieden van een aantal gratis ritten of een bepaalde korting voor bepaalde groepen, zoals minima of jongeren uit achterstandswijken. In de literatuur worden geen voorbeelden genoemd waar financiële ondersteuning op alleen deelmobiliteit is onderzocht, slechts als onderdeel van een MaaS-experiment waarbij verschillende vervoersmogelijkheden werden aangeboden.

Een andere aanbeveling voor het inclusiever maken van deelmobiliteit is het stimuleren van aanbod in de gebieden met verminderde bereikbaarheid en minder bestaand aanbod. Zoals de buitenwijken of achterstandswijken. In verschillende steden wordt gestuurd op de spreiding van aanbod, maar er is in de stukken niets te vinden over wat de specifieke effecten van die maatregelen zijn. Samen met het verbeteren van het aanbod voor de kwetsbare doelgroepen wordt ook vaak het werken aan bekendheid genoemd. Hiervan zijn in de literatuur geen experimenten of effecten te vinden.

In de beschreven aanbevelingen gaat de aandacht dus vooral naar het financieel ondersteunen het gebruik en het 'aan de man brengen' van voertuigen. Andere belangrijke belemmeringen als bruikbaarheid (fysieke toegankelijkheid van voertuigen), begrijpelijkheid (simpele taal en uitleg van apps en diensten, technische snufjes) worden niet genoemd. Ook binnen betaalbaarheid zijn er andere belemmeringen die meespelen buiten de verbruikskosten, zoals het moeten afleggen van borg of het hebben van een credit card. Hier lijken nog 'blinde vlekken' te liggen.