



Standaardisatie onderzoek deelmobiliteit

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/196

Datum

november 2023

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Auteurs

Stan Groenhuis
Ronnie Maathuis
Bram Wolf

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Managementsamenvatting

In opdracht van het samenwerkingsprogramma Natuurlijk!Deelmobiliteit ontwikkelde I&O Research een standaard vragenlijst en protocol waarmee centraal georganiseerd periodiek gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit (deelauto, deelfiets en deelscooter) kan worden uitgevoerd.

Deze landelijke standaard werkwijze ondersteunt bij het maken en optimaliseren van beleid, brengt trends en ontwikkelingen in het gebruik van deelmobiliteit in kaart en draagt bij aan het integreren van deelmobiliteit binnen het bestaande mobiliteitssysteem.

Om tot een gestandaardiseerde vragenlijst te komen zijn er gesprekken gevoerd met verschillende gemeenten en aanbieders van deelmobiliteit. Door middel van cognitieve interviews met gebruikers en een feedbackronde met gesprekspartners is de vragenlijst verder geoptimaliseerd tot een definitieve versie (bijlage A).

Dit rapport beschrijft de totstandkoming van de standaard vragenlijst en het protocol voor het uitvoeren van gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit. Daarmee biedt dit rapport een uitgangspunt om gestandaardiseerd gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit op te starten.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Achtergrond	5
1.3	Doelstelling	6
1.4	Onderzoeksopzet	6
1.5	Definities en begrippen	7
1.6	Leeswijzer	7
2	Gesprekken	8
2.1	Gespreksleidraad	8
2.2	Gemeenten	9
2.3	Aanbieders (scooter en (bak)fiets)	11
2.4	Aanbieders (auto)	13
3	Vragenlijst	15
3.1	Bronnen	15
3.2	Invulduur	15
3.3	Thema's vragenlijst	16
3.4	Niet opgenomen vragen	17
3.5	Definitieve versie van de vragenlijst	18
4	Protocol	19
4.1	Stappenplan uitvoering	19
4.2	Kernteam	21
4.3	Tijdslijn	22
5	Monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit	23
5.1	De monitor	23
5.2	Data	24
5.3	Verrijken	24
5.4	Software	24
A	Vragenlijst gebruikersonderzoek deelmobiliteit	26
	Blok A: Gebruik deelfervoer	26
	Blok B: Motief	29
	Blok C: Deelfervoer en autobezit	33
	Blok D: Eigen input (maximaal 3 vragen)	36
	Blok E: Achtergrondkenmerken	37



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het samenwerkingsprogramma Natuurlijk!Deelmobiliteit is in juni 2023 opgericht om samenhangend beleid rondom deelmobiliteit te stimuleren en het gebruik van deelmobiliteit te versnellen. Aan het programma nemen meer dan 25 overheden deel, de meerderheid hiervan zijn gemeenten.

Het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit wil een methode ontwikkelen waarmee centraal georganiseerd periodiek gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit (deelauto, deelfiets en deelscooter) kan worden geoptimaliseerd en gestandaardiseerd. Het uniformeren en (nationaal) opschalen is tevens een wens van aanbieders van deelmobiliteit.

1.2 Achtergrond

Deelmobiliteit groeit in aanbod en gebruik. Steeds meer gemeenten en andere organisaties doen onderzoek onder gebruikers van deelmobiliteit. Zij zetten een eigen onderzoek op of laten het onderzoek lopen via de aanbieders van deelmobiliteit, welke zelf ook gebruikersonderzoeken uitvoeren. Meestal in de vorm van periodiek gestructureerd gesloten vragenlijstonderzoek. Een aantal gemeenten stelt het meewerken aan onderzoek zelfs verplicht, als voorwaarde voor vergunningverlening.

De verplichting maakt dat de vragenlijsten van de gemeenten door aanbieders van deelmobiliteit worden uitgezet onder gebruikers. Er zijn op dit moment meerdere gemeenten die dit doen of willen gaan doen. Gemeenten staan open voor samenwerking. De spontane samenwerking van verschillende gemeenten die zich aansloten bij het onderzoek naar deelmobiliteit van de gemeente Amsterdam is hiervan een voorbeeld. De vragenlijst werd op hetzelfde moment in Rotterdam en Utrecht uitgezet.

In 2022 zijn er ook nog vragenlijsten uitgezet via een onderzoek van MyWheels (aanbieder van deelmobiliteit), Natuur & Milieu en CROW. Hoewel goed bedoeld zorgde dit voor onduidelijkheid bij gemeenten en bij aanbieders. Wie voert welke onderzoeken uit, welke vragen stellen we en wat te doen met verschillende resultaten. De gefragmenteerde aanpak staat het vergaren van inzichten in trends en ontwikkelingen in de weg, maakt dat de resultaten van gemeenten en aanbieders nauwelijks met elkaar te vergelijken zijn én kan leiden tot enquêtemoeheid bij gebruikers van deelmobiliteit.

Het ontwikkelen van een landelijke standaard werkwijze voor het doen van gebruikersonderzoek ondersteunt bij het maken van beleid, brengt het gebruik van deelmobiliteit in kaart en draagt bij aan de implementatie van beleid om ruimte voor deelvervoer beschikbaar te stellen.



1.3 Doelstelling

Het ontwikkelen van een gestandaardiseerde centraal beheerde vragenlijst die periodiek uitgezet kan worden om trends en ontwikkelingen in gebruik van deelmobiliteit over langere tijd te meten met ruimte voor eigen inbreng van de gemeenten is het centrale doel van dit onderzoek.

Het periodiek onderzoek moet inzichtelijk maken wat de ontwikkeling en de effecten van deelmobiliteit zijn. Dit draagt bij aan het integreren van deelmobiliteit binnen het bestaande mobiliteitssysteem. Een tweede doel is (sturings)informatie ophalen door middel van het uitvragen van ervaringen, overwegingen en gedrag van gebruikers. Met deze informatie kan het bestaande beleid worden geoptimaliseerd en nieuw beleid worden vormgegeven. Dit sluit aan bij de doelstelling van het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit. Dit programma stimuleert een samenhangend beleid om het gebruik van deelmobiliteit te versnellen.

De volgende deelvragen staan centraal in dit onderzoek:

- Wat is de definitie van deelmobiliteit (bijvoorbeeld volgens KiM/CROW)?
- Welk onderscheid is er te maken naar type deelmobiliteit (fiets versus e-fiets)?
- Welke bestaande vragenlijsten zijn er?
- Welk onderscheid is er te maken naar type vragen per deelmobiliteit?
- Welke (sturings)informatie is voor gemeenten essentieel (need to have)?
- Welke (sturings)informatie is voor gemeenten handig (nice to have)?
- Welke persoonskenmerken zijn van belang?
- Hoe meten we effecten op reisgedrag, op autobezit, op bezit ander voertuig, van flankerend beleid?

1.4 Onderzoeksopzet

Om de deelvragen te beantwoorden en te komen tot een gestandaardiseerde vragenlijst is er vooronderzoek gedaan en zijn er gesprekken gevoerd met verschillende gemeenten en aanbieders van deelmobiliteit.

In de eerste fase van het onderzoek zijn bestaande bronnen rondom deelmobiliteit geraadpleegd om het huidige onderzoeksveld in kaart te brengen. Reeds uitgezette vragenlijsten en eigen onderzoeken vormen bronnen voor deze eerste fase van dit onderzoek.

Vanuit dit vooronderzoek is een gespreksleidraad opgesteld voor het eerste oriënterende gesprek met de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam is als eerste gesprekspartner gekozen gezien de ervaring in het doen van gebruikersonderzoek en het daarbij betrekken van andere gemeenten. Na het gesprek met de gemeente Amsterdam is de gespreksleidraad aangescherpt en zijn we in gesprek gegaan met verschillende gemeenten en aanbieders.

De gesprekken zijn uitgewerkt en de uitkomsten zijn samengebracht tot centrale thema's en vragen voor het gebruikersonderzoek. Aan de hand van de resultaten is de eerste versie van de vragenlijst opgesteld. Deze eerste versie is door middel van cognitieve interviews voorgelegd aan gebruikers van deelmobiliteit. Op basis van deze gesprekken is de vragenlijst verder aangescherpt.

Om de vragenlijst te optimaliseren is deze teruggelegd bij de gesprekspartners om van feedback te voorzien. Aan de hand van deze feedbackronde is de definitieve versie tot stand gekomen.



1.5 Definities en begrippen

Bij het ontwikkelen van een gestandaardiseerde vragenlijst voor gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit is het van belang om één definitie van deelmobiliteit te hanteren en onderscheid te maken tussen de verschillende typen van deelmobiliteit. Ook dient de gebruiker van deelmobiliteit gedefinieerd te worden.

1.5.1 Deelmobiliteit

Deelmobiliteit stelt gebruikers in staat om gemakkelijk voertuigen te huren die dichtbij staan, op elk gewenst moment/tijdstip en voor elke gewenste tijdsduur. Het vervoermiddel wordt gedeeld met anderen, dit betreft geen huurauto. Deze definitie van deelmobiliteit wordt in dit onderzoek gehanteerd. De definitie is afgeleid van een onderzoek naar autodelen dat in 2022 door I&O Research in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is uitgevoerd.

1.5.2 Verschillende typen deelmobiliteit

Op basis van eerder onderzoek, overleg met het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit en de gesprekspartners zijn de modaliteiten auto, (bak)fiets en brommer/scooter het uitgangspunt voor de verschillende typen van deelmobiliteit in dit onderzoek.

1.5.3 Gebruiker deelmobiliteit

De gebruiker van deelmobiliteit is een persoon die in een bepaalde tijdsperiode gebruik heeft gemaakt van één of meerdere deelvervoermiddelen. In de standaardvragenlijst wordt er teruggevraagd naar het afgelopen jaar. Deze tijdsperiode brengt het recentelijke gebruik in kaart, sluit aan bij de bestaande uitvraag door deelaanbieders en wordt geacht door de gebruiker realistisch ingeschat te kunnen worden. Een gebruiker van deelmobiliteit kan al langer dan een jaar gebruikmaken van deelmobiliteit, ook dit wordt in de vragenlijst uitgevraagd.

1.6 Leeswijzer

Dit rapport volgt de stappen van de onderzoeksopzet en beschrijft de totstandkoming van de gestandaardiseerde vragenlijst voor gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit. Hoofdstuk 2 omvat de gespreksleidraad en uitkomsten van de gesprekken met de gemeenten en aanbieders. De vorming van de vragenlijst komt aan bod in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 is het protocol om het onderzoek uit te voeren opgenomen. In hoofdstuk 5 wordt er ingegaan op de monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit.

Het rapport beschrijft de opzet en totstandkoming van een gestandaardiseerde vragenlijst voor gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit en bevat daarom geen conclusies en aanbevelingen. Dit rapport biedt een uitgangspunt om gestandaardiseerd onderzoek op te starten. Het samenwerkingsprogramma Natuurlijk!Deelmobiliteit kan helpen met het creëren van draagvlak voor het uitvoeren van dit onderzoek. Zo ontstaat er een samenwerkingsverband waardoor het onderzoek breed wordt gedragen, bekendheid geniet en actueel blijft.



2 Gesprekken

Dit hoofdstuk beschrijft de totstandkoming van de gespreksleidraad. Ook zijn de uitkomsten van de gesprekken met gemeenten en aanbieders beschreven. Omwille van het verschil in antwoorden zijn de uitkomsten van de gemeenten, scooter en bak(fiets) aanbieders en autoaanbieders apart uitgewerkt.

2.1 Gespreksleidraad

Aan de hand van de deskresearch is een gespreksleidraad opgesteld voor het eerste gesprek met de gemeente Amsterdam. In dit gesprek zijn de eerste bevindingen opgehaald en is de gespreksleidraad verder aangescherpt voor de gesprekken met de gemeenten en aanbieders.

Elke gespreksleidraad bevatte dezelfde basis: wensen voor de vragenlijst, wensen voor de uitvoering van het onderzoek en wensen voor het dashboard. De duur van de gesprekken werd geschat op maximaal 60 minuten.

2.1.1 Wensen vragenlijst

De kern van elk gesprek bestond uit het achterhalen en in kaart brengen van de wensen voor de vragenlijst naar deelmobiliteit. Daarnaast kregen de gesprekspartners de vragenlijst van de gemeente Amsterdam vooraf te zien. Tijdens het gesprek werd gevraagd welke vragen gesprekspartners graag opnieuw op zouden nemen en welke vragen juist niet. Ook de relevante persoons- en achtergrondkenmerken en mogelijke ruimte voor eigen input in de vragenlijst kwamen in elk gesprek voorbij.

2.1.2 Wensen uitvoering onderzoek

Naast de wensen voor de vragenlijst werd er ingezoomd op de wensen voor de uitvoering van het onderzoek. De manier van uitsturen en het beheren van de resultaten kwamen aan bod. Ook de privacy en wet- en regelgeving werd aangestipt. Met aanbieders werd er extra stilgestaan bij de mogelijkheden om incentives aan te bieden, bijvoorbeeld in de vorm van een gratis rit of aantal minuten.

2.1.3 Wensen dashboard

Tot slot werd er in elk gesprek ingegaan op de wensen voor een dashboard. Zaken als beschikbare informatie in het dashboard, toegang tot het dashboard en beheer van het dashboard werden besproken. Ook de koppeling met eigen data vanuit gemeenten en aanbieders kwam aan bod.

2.1.4 Gesprekken

In totaal zijn er negen gesprekken gevoerd. Waarvan drie gesprekken met gemeenten: de gemeente Amsterdam, een groepsgesprek met de gemeente Almere, Rotterdam en Helmond, en een groepsgesprek met de gemeente Utrecht, Nijmegen en Schouwen-Duiveland.

Naast de gesprekken met de gemeenten zijn er individuele gesprekken gevoerd met de aanbieders Cargoroo, Check, Donkey Republic en Tier. Daarnaast zijn er twee groepsgesprekken gevoerd, de eerste met MyWheels, GreenWheels en GreenMobility en de tweede met Sixt en OnzeAuto.



2.2 Gemeenten

Deze paragraaf beschrijft de uitkomsten van de gesprekken met de gemeenten: Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Almere, Nijmegen, Helmond en Schouwen-Duiveland. In de tekst wordt gesproken over ‘de gemeenten’, hiermee bedoelen we alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten.

2.2.1 Gebruikersonderzoek

Gemeenten geven verschillende aanleidingen voor het doen van gebruikersonderzoek. De aanleiding kan vanuit de politiek komen, vanuit een vergunningsaanvraag, om deelmobiliteit te evalueren en om ontwikkelingen binnen de gemeente in kaart te brengen. De belangrijkste vraag die daarin naar voren komt is: hoe zorgen we ervoor dat inwoners (vaker) gebruik gaan maken van deelmobiliteit?

Alle gemeenten willen aan de hand van gebruikersonderzoek inzicht krijgen in wie de gebruikers van deelmobiliteit zijn. Gemeenten zijn benieuwd naar de volgende zaken:

- Wie zijn de gebruikers van deelmobiliteit?
- Wat zijn de motieven (en weerstanden) om gebruik te maken van deelmobiliteit?
- Hoe verschillen de gebruikers en motieven per modaliteit?

Naast het in kaart brengen van de gebruikers van deelmobiliteit zijn gemeenten benieuwd naar wat deelmobiliteit binnen hun eigen gemeente betekent, bijvoorbeeld:

- Waar ligt de potentie om deelmobiliteit de auto te laten vervangen?
- Wat is het effect van deelmobiliteit op openbaar vervoer?
- Wat vervangt deelmobiliteit?
- Wat is de combinatie in het gebruik van modaliteiten?
- Sluit deelmobiliteit aan bij het eigen beleid van de gemeente?

Naast het inzicht in de gebruiker en de effecten van deelmobiliteit zijn gemeenten op zoek naar de niet-gebruiker. Zo zijn gemeenten benieuwd naar:

- Wie zijn de niet-gebruikers?
- Hoe kunnen we niet-gebruikers verleiden om gebruik te gaan maken van deelmobiliteit?
- Wat kunnen we doen om de overstap naar deelmobiliteit te faciliteren?

2.2.2 Flexibel vragenblok

Een aantal gemeenten ziet extra vragen als nice to have. Veel van deze ‘eigen vragen’ zouden voor andere partijen ook interessant zijn (zoals het effect van parkeerbeleid). Gemeenten vragen zich af of deze enquête de juiste plek is om eigen vragen toe te voegen. Voor een aantal gemeenten staat gestandaardiseerd voorop. Er wordt daarom de suggestie gegeven om drie extra vragen per gemeente toe te voegen om specifieke situaties te kunnen toetsen. Het toevoegen van een flexibel vragenblok is zeer gebruikelijk. Wanneer het blok aan het eind van de vragenlijst wordt ingevoegd, heeft het geen invloed op de standaardvragen die eerder gesteld zijn. De regie voor het toevoegen van extra vragen zou bij de gemeente moeten liggen en niet bij de aanbieders van deelmobiliteit. Dat maakt direct duidelijk dat dit onderzoek er is voor het ophalen van informatie die voor gemeenten van belang is.



2.2.3 Uitvoering

In de uitvoering van het onderzoek zien gemeenten geen problemen. Aanbieders zijn bereid om mee te werken en zijn hiertoe verplicht middels de vergunning. Er wordt beperkte input vanuit aanbieders verwacht. Daarnaast hebben aanbieders zelf ook baat bij één standaardvragenlijst. De gemeente Amsterdam heeft in het opzetten van de vragenlijst de aanbieders enkel ter kennisgeving de vragenlijst voorgelegd. Noodzakelijke aanpassingen zijn daarbij doorgevoerd. De vragenlijst is verder zonder problemen door de aanbieders uitgezet.

Binnen de uitvoering van het onderzoek zijn gemeenten benieuwd naar de mogelijkheden bij aanbieders voor het bieden van een gerichte incentive zoals een gratis rit. Aanbieders van deelauto's en fietsen kunnen hier een adviserende rol in hebben. Van alle aanbieders van deelmobiliteit zijn zij het verst in het vergaren van gebruiksdata en het enquêteren onder gebruikers. Zij kunnen daarom goed inschatten of en wanneer een incentive nodig is.

2.2.4 Dashboard

Binnen een mogelijk dashboard maken gemeenten graag de vergelijking met andere gemeenten. Ze zijn benieuwd hoe het gebruik van deelmobiliteit zich verhoudt tot andere steden. Om deze vergelijking goed te kunnen maken is het van belang om voldoende context toe te voegen, elke gemeente is uniek. De afstand tot het ov, stedelijkheid van de wijk en aanwezige groenvoorzieningen zijn voorbeelden van context.

Daarnaast zoomen gemeenten graag in op wijkniveau binnen de eigen gemeente. Ze zijn benieuwd hoe wijken zich tot elkaar verhouden. Met name op wijkniveau vinden de gemeenten de monitoring over tijd erg belangrijk. Juist om deze reden verdient een standaardvragenlijst de voorkeur. Monitoring is dan niet alleen binnen de eigen gemeente maar ook tussen gemeenten mogelijk.

Gemeenten vinden dat het dashboard openbaar moet zijn. Echter niet iedereen moet dezelfde data in kunnen zien. Verschillen op wijkniveau dienen bijvoorbeeld enkel toegankelijk te zijn voor gemeenten zelf. Ze vinden dat deze toegang bij de gemeenten moet liggen zodat zij controle houden over wat er wel en niet naar buiten komt.

Het dashboard wordt door gemeenten gezien als monitor. Het is geen dashboard dat real-time informatie laat zien of frequent wordt bijgewerkt. Het gaat om een jaarlijkse update. In het protocol voor het verzamelen van de gebruikers van deelmobiliteit houden we rekening met deze wens.

2.3 Aanbieders (scooter en (bak)fiets)

Deze paragraaf beschrijft de uitkomsten van de deelscooter- en (bak)fietsaanbieders: Check, Tier, Cargaroo en Donkey Republic. In de tekst wordt gesproken over ‘de aanbieders van deelscooters’, hiermee bedoelen we alle aan dit onderzoek deelnemende aanbieders van deelscooters.

2.3.1 Gebruikersonderzoek

De aanbieders van deelscooters en (bak)fietsen voeren eigen gebruikersonderzoek uit. Gebruikersonderzoek vanuit gemeenten dient hier een aanvulling op te zijn. Er dient geen overlap te zijn met informatie die al uit de eigen gebruikersdata gehaald kan worden (zoals ritduur en afgelegde afstand).

De aanbieders zien meerwaarde in een gestandaardiseerde vragenlijst, zo kan er één lijn worden getrokken en worden de uitkomsten breder gedragen. Ook vermindert dit afstemming tussen partijen én worden de gebruikers van deelmobiliteit niet onnodig vaak ondervraagd.

Bijna alle aanbieders van scooters en (bak)fietsen willen net als gemeenten achterhalen wie nu precies de gebruiker van deelmobiliteit is. Ze zijn benieuwd naar de achterliggende motieven, beweegredenen en drempels. Ook de vervangingsgraad en de effecten van flankerend beleid (als de helmplicht en betaald parkeren) worden interessant gevonden.

Niet alle aanbieders zijn benieuwd naar het motief van de gebruiker. Aanbieders die dit zelf al ophalen uit eigen onderzoek zien weinig toegevoegde waarde in het invullen van de lokale context met gebruikersonderzoek. Toch zijn zij ook benieuwd hoe de eigen gebruiker zich verhoudt tot de gemiddelde deelmobiliteit gebruiker.

Daarnaast zijn de aanbieders erg geïnteresseerd in de niet-gebruiker. Hoe krijgen ze die zo ver om deel te nemen, welke drempels houdt deze groep tegen en hoe kan de transitie naar deelmobiliteit worden versneld? Dit valt buiten de scope van het huidige gebruikersonderzoek.

2.3.2 Flexibel vragenblok

Aanbieders van deelscooters en (bak)fietsen delen het beeld van gemeenten als het gaat om het toevoegen van een flexibel vragenblok. Ze zouden graag stad specifieke vragen opnemen, maar dit is zeker geen must.

2.3.3 Uitvoering

Het uitsturen van het gebruikersonderzoek is geen probleem voor de aanbieders. Vrijwel alle aanbieders geven aan dat dit per app of e-mail mogelijk is. De voorkeur gaat daarbij uit naar het versturen van de uitnodiging per e-mail, bij sommige aanbieders dient hiervoor eerst toestemming door de gebruiker te zijn gegeven (bijvoorbeeld in de vorm van een inschrijving voor de nieuwsbrief). E-mail is een formeel kanaal en sluit goed aan bij het doen van onderzoek. Daarnaast is bij de meeste aanbieders de app enkel voor het gebruik zelf, hier moet niet te veel andere informatie in komen te staan. Bij een enkele aanbieder kan dit wel. Aanbieders willen voorkomen dat er frictie ontstaat met gebruiker.

Eigen onderzoek van de aanbieders laat zien dat een incentive geen vereiste is om voldoende respons op de te halen. Gebruikers zijn betrokken en bereid om zonder incentive mee te werken. Als er extra respons nodig is, staan aanbieders ervoor open om een incentive in te zetten. Bijvoorbeeld in de vorm van een gratis rit of aantal minuten. De aanbieders zijn verdeeld of zij dit zelf bekostigen (uit marketingoogpunt) of dat gemeenten hiervoor dienen te betalen. Dit is afhankelijk van de omvang van het onderzoek en de frequentie. Ze gaan hier graag met gemeenten over in gesprek.

In de uitvoering van het onderzoek is de wens voor een jaarplanning uitgesproken. Zo zijn de aanbieders tijdig op de hoogte van wanneer er wat van hen wordt verwacht. Nu komt het vaak voor dat de tijd tussen aanvragen en uitsturen te kort is. Een tijdige aanvraag, ten minste twee maanden van tevoren, is wenselijk. Daarnaast kunnen in de jaarplanning overlegmomenten worden opgenomen om de vragenlijst te evalueren.

2.3.4 Dashboard

De aanbieders van scooters en (bak)fietsen zijn voorstander van het delen van kennis middels een dashboard. Wel is het belangrijk om het doel van het dashboard vast te stellen.

Aanbieders zien de meerwaarde van het dashboard in de vergelijking van de eigen data ten opzichte van de geaggregeerde data. Zo kunnen ze hun eigen gebruikers verhouden tot de gemiddelde gebruikers in steden. Net zoals de gemeenten vinden de aanbieders dat er voldoende context in het dashboard opgenomen moet worden. Elke stad is uniek, enkel door voldoende context te bieden kunnen steden met elkaar vergeleken worden.

Alle aanbieders vinden het belangrijk dat er vooraf duidelijk wordt afgestemd welke informatie er wel en welke informatie er niet wordt gedeeld. De vergelijking op detailniveau is interessant, maar bevat al snel concurrentiegevoelige informatie. De balans moet worden gezocht tussen relevante en gevoelige informatie.

Naast het dashboard, zien aanbieders graag dat er vaste afspraken worden gemaakt over welke informatie er met gemeenten gedeeld dient te worden. Vanuit de vergunning zijn aanbieders verplicht om informatie te delen en gemeenten vragen daarom vaak veel informatie op. In veel gevallen past dit niet binnen de AVG-wetgeving. Eén duidelijke standaard is hierin gewenst.

Met de komst van een dashboard zullen data centraal worden opgeslagen. De borging van privacy en het beheer op de juiste manier is hierin van belang.

2.4 Aanbieders (auto)

Deze paragraaf beschrijft de uitkomsten van de deelauto-aanbieders: MyWheels, Greenwheels, Greenmobility, Sixt en OnzeAuto. In de tekst wordt gesproken over 'de deelauto-aanbieders', hiermee bedoelen we alle aan dit onderzoek deelnemende aanbieders van deelauto's.

2.4.1 Gebruikersonderzoek

De deelauto-aanbieders zijn een stap verder in het gebruikersonderzoek dan de aanbieders van scooters en (bak)fietsen. Ze zijn bekend met de motieven van de eigen gebruikers en halen veel informatie uit eigen data en onderzoeken. De aanbieders zien gebruikersonderzoek als tool van de gemeente en zijn daarbij benieuwd naar de doelstellingen van de gemeenten en het ministerie.

Veel antwoorden op de vragen uit het gebruikersonderzoek van de gemeente Amsterdam kunnen de deelauto-aanbieders uit eigen data halen. Er moet volgens de aanbieders beter onderscheid worden gemaakt of het antwoord op vragen uit data gehaald kan worden. De deelauto-aanbieders werken samen met partijen als TNO om beschikbare gebruikersdata te koppelen. Gebruikersonderzoek moet enkel uitvragen wat er niet uit andere data gehaald kan worden. De deelauto-aanbieders staan ervoor open om de huidige data met gemeenten te delen.

De blind spot zit voor de deelauto-aanbieders in moeilijk meetbare aspecten als overwegingen van de gebruikers. Ze hebben behoefte aan doorvragen om meer te weten te komen over eigen specifieke punten. Wie is nu die deelauto gebruiker? Waarom doen zij hun eigen auto (niet) weg? Wat is het effect van deelgebruik op mobiliteitsgedrag? Het is van belang om onderscheid te maken tussen interesse en daadwerkelijk gebruik. Men heeft een gunningsfactor tegenover deelmobiliteit en staat hier positief tegenover, in de praktijk blijkt dit lastiger en zijn er veel drempels.

Naast overwegingen vinden deelauto-aanbieders het toetsen van gemeentelijke beleid zoals betaald parkeren en parkeervergunningen interessant.

De grootste behoefte van deelauto-aanbieders zit in het in kaart brengen van de niet-gebruiker (en beperkte gebruiker). Hoe kan deze gebruiker worden bereikt? Wat zijn de drijfveren van niet-gebruikers? Welke overwegingen worden er gemaakt? Wat zijn potentiële doelgroepen? Hoe kan deze gebruiker worden aangemoedigd? Hoe zit het met de minder daadkrachtige niet-gebruikers en in achterstandswijken? Dat is voor de aanbieders relevant om te onderzoeken, in de huidige opzet van het gebruikersonderzoek zien zij beperkt de meerwaarde.

2.4.2 Flexibel vragenblok

De autodeel-aanbieders vinden het interessant om extra vragen toe te voegen, maar vinden dat deze rol moet liggen bij de gemeenten. Zij zetten immers de vragenlijst uit. Zo geven sommige aanbieders aan dat het commerciële belang van de aanbieder niet de boventoon mag krijgen in het onderzoek van de gemeente.

2.4.3 Uitvoering

Het uitzetten van een aangeleverde vragenlijst is voor de deelauto-aanbieders geen probleem. Op dit moment ervaren de deelauto-aanbieders dat er veel verschillende onderzoeken kort van tevoren vanuit gemeenten worden aangeboden.



Deze onderzoeken bevatten vaak dezelfde vragen en zijn bedoeld voor dezelfde klanten. Er is daarin behoefte aan een vaste jaarplanning en een vast proces.

Hierin moet vast komen te liggen wanneer de vragenlijst wordt uitgestuurd en hierin worden ook de overlegmomenten vastgelegd. In dit proces is behoefte aan aansluiting met andere projecten en partijen als TNO.

Deelauto-aanbieders staan open voor het uitsturen van gebruikersonderzoek. Ze onderschrijven de kracht van het centraal uitsturen. Dit kan proactief vanuit de hele sector worden uitgestuurd, zo worden alle gebruikers tegelijk benaderd.

Uit ervaring geven deelauto-aanbieders aan dat gebruikers ook zonder incentive bereid zijn om deel te nemen. Ook als het lange vragenlijsten betreft. Daarom achten de aanbieders het niet nodig om een incentive in te zetten.

Belangrijk in de uitvoering van het onderzoek is om vast te leggen wie de data gaan verzamelen en wie er verantwoordelijk is voor het borgen van de data. Dit dient duidelijk te worden vastgelegd en afgestemd met de betrokken partijen.

2.4.4 Dashboard

Een dashboard kan van toegevoegde waarde zijn, maar deelauto-aanbieders zetten vraagtekens bij de doelstelling hiervan.

Volgens de deelauto-aanbieders wordt een dashboard pas interessant als je daar alle data in samen kunt voegen. Hierin zijn koppelingen wenselijk. Het moet geen extra dashboard worden naast de reeds beschikbare dashboards, zoals het dashboard van de CROW.

Het gebruikersonderzoek dient vergelijkbaar te zijn tussen steden en niet jaar op jaar veranderen. Zo kunnen ontwikkelingen over tijd goed worden gemonitord en kan er worden achterhaald of gedrag daadwerkelijk verandert. Deze vergelijking tussen steden en verschillende aanbieders wordt volgens de aanbieders pas na een aantal jaar interessant. Dan is er voldoende data om te kunnen vergelijken. Toch kan dit ook direct van meerwaarde zijn. Zo bood het onderzoek van Amsterdam de mogelijkheid om de eigen deelauto-gebruiker met die in Amsterdam te vergelijken.

Juist voor kwantitatieve gebruikersdata is een dashboard erg geschikt. Meer kwalitatieve informatie die deelauto-aanbieders uit gebruikersonderzoek willen halen kun je lastig vangen in een dashboard.

Door data te verrijken wordt die relevant voor een dashboard. Wel schuilt daar volgens de aanbieders een gevaar met concurrentiegevoelige informatie. Dit houden ze liever in huis, tenzij hier duidelijke afspraken over gemaakt worden. Bijvoorbeeld waarom de gemeente deze data inzichtelijk wil hebben. Ze zijn bereid om mee te werken, maar wel pas als het doel bekend is.

Het is daarnaast van belang om interpretatie te kunnen bieden aan de resultaten. De uitkomsten van dit onderzoek lenen zich volgens sommige aanbieders beter voor een rapport en persbericht.



3 Vragenlijst

In dit hoofdstuk wordt de totstandkoming en ontwikkeling van de vragenlijst voor het gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit beschreven. Per thema en vraag is beschreven waarom deze wel of niet is opgenomen. De uiteindelijke versie van de vragenlijst is te vinden in bijlage A.

3.1 Bronnen

Naast onze eigen expertise zijn er verschillende bronnen geraadpleegd die de basis vormen voor de gestandaardiseerde vragenlijst. Elementen uit de volgende vragenlijsten en onderzoeken zijn in de gestandaardiseerde vragenlijst opgenomen:

- Vragenlijsten deelmobiliteit (auto/fiets/scooter) – Gemeente Amsterdam
- Impactrapport autodelen in België – Autodelen.net
- Landelijk Reizigersonderzoek (2022) – Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat
- Autodelen in Nederland (2022) – Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat
- Gebruikersonderzoek Autodelen – Advier/CROW
- Behoeftesonderzoek deelauto – MyWheels
- Vragen gebruikers deelmobiliteit (hubs) – Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat

3.2 Invulduur

De opgestelde vragenlijst heeft een maximale invulduur van 15 minuten. De vragenlijst bestaat uit 16 gesloten vragen, 14 grid vragen en 2 open vragen. De gemiddelde invulduur van de vragenlijst ligt tussen de 8 en 12 minuten. Uit eigen ervaring en onderzoek weten wij dat de ideale invulduur van een vragenlijst 8 minuten is. Daarmee is de tot stand gekomen vragenlijst net iets langer dan de ideale invulduur. Blijft de input van eigen vragen (blok D) beperkt, dan neemt de gemiddelde invulduur af tot rond de 8 minuten. Daarmee heeft de vragenlijst een ideale lengte.

Het is van belang om met wijzigingen in de vragenlijst rekening te houden met deze invulduur. Bij het toevoegen van een vraag, dient er ook een vraag te vervallen. Er is geen ruimte voor extra toevoegingen.

3.3 Thema's vragenlijst

De bestaande vragenlijsten en onze eigen expertise vormen de basis voor de gestandaardiseerde vragenlijst. Aangevuld met de input van alle gesprekspartners zijn er een aantal onderwerpen die terugkeren. Deze onderwerpen staan in Tabel 3.1 en vormen de basis voor de gestandaardiseerde vragenlijst.

Tabel 3.1 - Thema's vragenlijst

Blok	Onderwerpen
Blok A: Gebruik deelfervoer 6 vragen Max 3 minuten	<ul style="list-style-type: none"> - Van welk type deelfervoer wordt er gebruikgemaakt? - Van welke aanbieders wordt er gebruikgemaakt? - Wat is de frequentie van het gebruik? - Sinds wanneer maakt men al gebruik van deelfervoer? - In welke gemeente maakt men gebruik van deelfervoer?
Blok B: Motief 7 vragen Max 4 minuten	<ul style="list-style-type: none"> - Wat is het belangrijkste reisdoel voor gebruik? - Wat is de belangrijke reden voor het gebruik? - Met welk vervoermiddel combineert de gebruiker deelfervoer? - Hoe zou de rit zijn gemaakt mocht deelfervoer er niet zijn? - Hoe ver is men bereid te lopen naar het deelfervoermiddel?
Blok C: Deelfervoer en autobezit 9 vragen Max 5 minuten	<ul style="list-style-type: none"> - Welke vervoermiddelen bezit de gebruiker? - Wat is de invloed van deelfervoer op het bezit? - Wat is de frequentie van gebruik eigen vervoermiddelen? - Wat is de invloed van deelfervoer op gebruik vervoermiddelen? - Welke aspecten spelen een rol in het gebruik van vervoermiddelen? - Wat is ervoor nodig om (volledig) over te stappen?
Blok D: Eigen input 3 vragen (max) Max 1,5 minuten	Er is ruimte voor eigen input, maar beperkt. Bijvoorbeeld voor vragen over flankerend beleid dat relatie heeft met deelfervoer en dat net is ingevoerd of bijna wordt ingevoerd. Bijvoorbeeld het uitbreiden van betaald parkeren, effect van parkeerhubs en vergunningen. Dit moet in relatie staan tot deelfervoer en of dit bijvoorbeeld zorgt voor vaker of minder gebruik van deelfervoer.
Blok E: Achtergrondkenmerken 8 vragen Max 2 minuten	<ul style="list-style-type: none"> - Geslacht - Leeftijd - Opleiding - Huishouden - Postcode - Beroepssituatie - Inkomen

In de vragenlijst en onderstaande onderwerpen wordt deelmobiliteit aangeduid als deelfervoer. Deze schrijfwijze wordt door zowel gemeenten als aanbieders het meest gebruikt om deelmobiliteit aan te duiden.

3.4 Niet opgenomen vragen

De vragenlijst biedt geen ruimte om alle vragen vanuit de gesprekspartners op te nemen. Sommige vragen liggen buiten de scope van het onderzoek, andere vragen zijn (te) specifiek en verdiepend. Ook wordt een deel van de vragen slechts door een enkele gesprekspartner gedeeld. In Tabel 3.2 en Tabel 3.3 staan de niet opgenomen onderwerpen van de gemeenten en aanbieders. In de tabellen is een toelichting opgenomen waarom de onderwerpen niet zijn opgenomen.

Tabel 3.2 - Niet opgenomen onderwerpen gemeenten

Onderwerpen Gemeenten	Niet opgenomen omdat
Waar gaat de laatste rit naar toe?	Deze informatie kan uit de gebruikersdata gehaald worden.
Hoeveel kilometer is er afgelegd?	Deze informatie kan uit de gebruikersdata gehaald worden.
Wat is de tijdsduur van de ritten?	Deze informatie kan uit de gebruikersdata gehaald worden.
Hoe tevreden bent u over deelmobiliteit?	De tevredenheid is erg breed en biedt onvoldoende context. Ook meten aanbieders de tevredenheid zelf al.
Wat is de invloed van seizoenen op deelgebruik?	Dit is een aspect dat invloed heeft op de keuze van het vervoermiddel, niet op de keuze van deelvervoer. Daarom valt deze vraag buiten de scope van dit onderzoek.
Welke vergoeding wordt er vanuit werkgevers geboden? Wat is de verwachting bij werkgevers? Welke barrières zijn er in deze vergoeding?	Dit valt buiten de scope van het onderzoek. Dit gaat net een stap verder dan de gedeelde wensen van de gemeente.
Hoe is men met deelmobiliteit gestart? Via vrienden, via reclame of via de werkgever?	Dit valt buiten de scope van het onderzoek. Dit gaat net een stap verder dan de gedeelde wensen van de gemeente.
Wordt deelmobiliteit voornamelijk gebruikt voor binnenstedelijke ritten?	Dit valt buiten de scope van het onderzoek. Dit gaat net een stap verder dan de gedeelde wensen van de gemeente.
Wat zien gebruikers als meerwaarde van een mobiliteitshub?	Dit valt buiten de scope van het onderzoek. Dit gaat net een stap verder dan de gedeelde wensen van de gemeente.
Welke rol speelt elektrificatie? Is dit de reden tot gebruik omdat men zelf geen elektrisch voertuig aan kan schaffen? Hoe verhoudt dat zich tot langere ritten?	Elektrificatie komt terug in de reden voor het gebruik. De verhouding tot zelf wel/niet een auto kunnen aanschaffen is een verdiepende slag die verder gaat.
Wat is de herkomst en bestemming van gebruik van deelmobiliteit?	Dit kan uit de gebruikersdata gehaald worden.
Achtergrondkenmerken: politieke voorkeur en familie buiten de stad.	De achtergrondkenmerken zijn nice to know en worden niet gedeeld door meerdere gesprekspartners.

Tabel 3.3 - Niet opgenomen onderwerpen aanbieders

Onderwerpen Aanbieders	Niet opgenomen omdat
Op welke manier kunnen we de gebruiker het beste bereiken (kanalen etc.)?	Valt buiten de scope van het gebruikersonderzoek.
Is door de deelauto jouw reisgedrag veranderd? (open)	Een enkele open vraag is toe te voegen aan het onderzoek, maar de voorkeur wordt gegeven aan het zo veel mogelijk gesloten aanbieden van vragen.
Wat is de bestemming van deelmobiliteit? Wat zijn gebruikssituaties van deelmobiliteit (bijvoorbeeld invloed van regen)?	Bestemming van deelmobiliteit kan uit de eigen data worden gehaald. Gebruikssituaties worden afgevangen in de motieven en redenen van het gebruik. Weersinvloeden bepalen vervoermiddelgebruik en niet of er specifiek gekozen wordt voor deelvervoer.
Achtergrondkenmerken: kinderen zelfstandig fietsen, leeftijd van kinderen, hondenbezit.	Zeer specifieke achtergrondkenmerken die slechts voor een enkele aanbieder relevantie heeft.
Achtergrondkenmerken: Wat voor een type koper/beslissingsmaker is de gebruiker?	Om dit goed in kaart te brengen dienen er meerdere vragen te worden gesteld, dat past niet binnen de lengte van de vragenlijst.

3.5 Definitieve versie van de vragenlijst

Aan de hand van de thema's is de conceptversie van de vragenlijst opgesteld. Er is gekozen voor één centrale vragenlijst die alle deelmodaliteiten bevat. Deze conceptversie is teruggelegd aan de gesprekspartners om te voorzien van feedback (zie bijlage B). Er is beargumenteerd waarom bepaalde vragen wel en andere vragen niet in de definitieve vragenlijst zijn opgenomen. Aan de hand van deze beargumentering is de definitieve versie van de vragenlijst opgesteld (zie bijlage A).

4 Protocol

Wij adviseren om de vragenlijst en het onderzoek zoveel als mogelijk te standaardiseren. Dit komt tevens overeen met de wens van de gesprekspartners. Door het onderzoek jaarlijks rond hetzelfde moment uit te sturen vergemakkelijkt dit de samenwerking met aanbieders en wordt de mogelijkheid gecreëerd om in één keer een grote sample aan te schrijven. Gemeenten, maar ook aanbieders, hebben behoefte aan een jaarlijkse ‘foto’ van de status. Deze momentopname is voldoende voor het ontwikkelen, uitvoeren en toetsen van beleid rondom deelmobiliteit in gemeenten.

4.1 Stappenplan uitvoering

Aan de hand van het stappenplan kan het onderzoek door een onderzoeksbureau in opdracht van de gemeenten (en het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit) worden uitgevoerd.

4.1.1 Stap 1: Opdrachtverlening

De gemeenten die de wens hebben om onderzoek onder gebruikers van deelmobiliteit uit te voeren geven dat aan bij één centraal punt. Bijvoorbeeld bij het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit. Dit programma is erop geënt om beleid rondom deelmobiliteit te stimuleren en het gebruik te versnellen. Dit maakt het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit een voor de hand liggend centraal aanspreekpunt.

Het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit inventariseert welke gemeenten willen meedoen. Het is aan te raden dat ze gemeenten hiervoor actief benaderen om de bekendheid van het standaardonderzoek te vergroten. Ook aanbieders van deelmobiliteit moeten gemotiveerd worden om gemeenten die een onderzoek willen naar deelmobiliteit te verwijzen naar het centrale aanspreekpunt. Het centrale aanspreekpunt benadert een onderzoeksbureau om het onderzoek uit te voeren. Idealiter is dit een gebundelde uitvraag namens de verschillende gemeenten, dit komt efficiëntie in de uitvoering ten goede.

Het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit is de poortwachter in dit onderzoek. Er kan sprake zijn van een te kleine sample voor sommige gemeenten om geanonimiseerd en representatief onderzoek te kunnen doen. Daarom adviseren wij om een grens te trekken bij gemeenten met meer dan 100.000 inwoners, waar tenminste drie deelaanbieders actief zijn. Zo kan het gebruik binnen de gemeente in kaart worden gebracht, zonder dat dit herleidbaar is tot respondenten of aanbieders. Gemeenten met minder dan 100.000 inwoners kunnen als samenwerkingsverband van meerdere gemeenten deelnemen, afhankelijk van de respons kan er dan op totaalniveau of per gemeente uitspraken worden gedaan. Als deze data niet bekend is, kan er uit worden gegaan van een minimaal aantal respondenten. Onder de 30 respondenten is het te makkelijk herleidbaar en niet meer op te nemen in een kwantitatief dashboard, de ondergrens voor uitsplitsingen in de data is 30 respondenten.

Het onderzoek vindt jaarlijks plaats op een vast moment. Zo is het voor alle partijen duidelijk wanneer het onderzoek loopt en wanneer de resultaten beschikbaar zijn. Het moment van uitsturen wordt bepaald door het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit. Is een gemeente te laat, dan kan deze pas deelnemen bij de volgende meting. In paragraaf 4.3 is de tijdlijn verder uitgewerkt.



4.1.2 Stap 2: Deelaanbieders aanhaken

De deelaanbieders worden graag ten minste twee maanden van tevoren aangehaakt, daarom is het van belang om direct na opdrachtverlening de deelaanbieders te betrekken.

De gemeenten dienen bij het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit aan te geven welke aanbieders er binnen de gemeente actief zijn. Bij voorkeur inclusief de contactpersonen. Het Dashboard Deelmobiliteit van het CROW¹ kan hierbij helpen. Dit dashboard bevat de aanwezigheid van (bak)fiets- en scooteraanbieders in Nederland. Dit dashboard dient als aanvulling te worden gebruikt op de websites van de auto deelaanbieders. Het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit bundelt dit overzicht van de deelnemende gemeenten en deelt dit met het onderzoeksbureau. Een deelaanbieder die aanwezig is in meerdere gemeenten, wordt op deze manier éénmalig benadert en niet door elke gemeente afzonderlijk.

Van de deelaanbieders wordt verwacht dat zij de vragenlijst onder hun gebruikers in de deelnemende gemeenten verspreiden op de vastgelegde datum. Het is niet nodig om met deelaanbieders af te spreken welke data er in het dashboard gedeeld mag worden. Ze ontvangen de data van hun eigen gebruikers en de data in het dashboard is op geaggregeerd en geanonimiseerd niveau.

4.1.3 Stap 3: Verwerkersovereenkomst

Voor het uitvoeren van het gestandaardiseerde gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit is geen verwerkersovereenkomst nodig. Het onderzoeksbureau verzamelt, beheert en ontsluit de data en maakt de rapportage op. De aanbieders verspreiden de vragenlijsten in opdracht van de deelnemende gemeenten. Met deze werkwijze blijven de contactgegevens gescheiden van de antwoorden en is er geen noodzaak om een verwerkersovereenkomst op te stellen. Daarnaast is er geen specifieke wet- en regelgeving waar er bij dit onderzoek rekening mee gehouden dient te worden.

4.1.4 Stap 4: Programmeren (en toevoeging eigen vragen)

De vragenlijst is standaard en biedt geen ruimte voor aanpassingen. Wel biedt de vragenlijst ruimte voor het toevoegen van maximaal drie eigen vragen vanuit de gemeente. De vragen worden aan het eind van de standaardvragenlijst toegevoegd. De vragen dienen aan het onderzoeksbureau voorgelegd te worden ter controle of de vragen binnen de scope van het onderzoek vallen.

Een vraag valt binnen de scope van het onderzoek als het een onderwerp betreft dat een relatie heeft met deelvervoer en net is ingevoerd of bijna wordt ingevoerd. Bijvoorbeeld het uitbreiden van betaald parkeren of het effect van parkeerhubs en vergunningen. Dit soort maatregelen zorgen ervoor dat deelvervoer vaker of minder wordt gebruikt.

Bij het beoordelen van extra vragen kijkt het onderzoeksbureau ook naar de invloed op de lengte van de vragenlijst. De standaardvragenlijst duurt 8 tot 12 minuten. Vanaf 30 vraageenheden of 8 minuten neemt de uitval exponentieel toe. Vooral wanneer de populatie klein is, moet hiermee rekening gehouden worden. Het is niet mogelijk om extra respondenten bij te werven.

¹ <https://dashboardeelmobiliteit.nl/>

Het onderzoeksbureau programmeert de definitieve versie van de vragenlijst in de voor het bureau gangbare software. De geprogrammeerde vragenlijst dient in ieder geval respondentvriendelijk te zijn en moet op een desktop en smartphone ingevuld kunnen worden. Het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit ontvangt van het onderzoeksbureau een testlink zodra de vragenlijst is geprogrammeerd. Het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit geeft een 'go' voor het delen van de testlink met de gemeenten om de vragenlijst te controleren. Na akkoord is de vragenlijst definitief en kan deze worden verspreid.

4.1.5 Stap 5: Dataverzameling

Het uitsturen van de vragenlijst verloopt via de aanbieders. Het onderzoeksbureau schakelt met de aanbieders en draagt er zorg voor dat aanbieders de vragenlijst uitsturen. Zo stemt het onderzoeksbureau met de aanbieder, indien wenselijk, een uitnodigingstekst en de manier van verspreiden af. Het staat de aanbieder vrij om dit zelf te verzorgen, zo lang er wordt benadrukt dat dit onderzoek los staat van de aanbieders en de aanbieder enkel het onderzoek verspreidt.

Er wordt in samenspraak met de aanbieders besproken of en wanneer er een mogelijke herinnering wordt verzonden onder de gebruikers van de aanbieders. In de regel volstaat het om twee keer een herinnering te sturen met steeds vijf á zes dagen ertussen.

4.1.6 Stap 6: Onderzoeksresultaten opmaken

Na de dataverzameling wordt de vragenlijst gesloten en de data opgehaald. De data worden geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan de afnemende gemeenten en het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit. De aanbieders ontvangen een dataset met de resultaten van hun eigen gebruikers. De data dienen gedeeld te worden via een beveiligde omgeving, een voorbeeld van een beveiligde omgeving is mSafe. Het onderzoeksbureau beheert de data.

De data worden geanalyseerd en geïnterpreteerd door het onderzoeksbureau om deze vervolgens op te maken tot een rapportage. Het onderzoeksbureau levert een deelrapportage van de eigen gemeente op per deelnemende gemeente. Indien gewenst ontvangt het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit deze rapportage ook. De rapportages bevatten een visuele weergave van de resultaten inclusief een beknopte duiding. Indien gewenst kan er een verdiepende rapportage worden opgemaakt door het onderzoeksbureau.

4.2 Kernteam

Aanbieders zijn bereid om mee te werken (en gedeeltelijk verplicht vanuit vergunningen) en vinden het belangrijk om betrokken te blijven. Om deze bereidheid vanuit aanbieders te bewaken dient het onderzoek tijdig te worden opgestart en aangekondigd bij aanbieders. Een planning die aanbieders minimaal twee maanden van tevoren informeert, is wenselijk voor het goed verlopen van het onderzoek.

Wij adviseren om een kernteam samen te stellen om het gestandaardiseerde gebruikersonderzoek soepel uit te blijven voeren. Een goed kernteam bestaat ten minste uit iemand van het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit en iemand van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Daarnaast dient het kernteam te bestaan uit een vertegenwoordiging van gemeenten en aanbieders. De gesprekspartners van dit onderzoek vormen de basis voor het kernteam.



Het kernteam is betrokken bij de voor- en nabespreking van het onderzoek en vormt de klankbordgroep waarmee het programma Natuurlijk!Deelmobiliteit het onderzoek kan evalueren.

4.3 Tijdlijn

Wij adviseren om het gestandaardiseerde gebruikersonderzoek naar deelmobiliteit jaarlijks uit te voeren. Het onderzoek is een doorlopend proces. Jaarlijks vindt de dataverzameling in juni plaats. Daarmee is er voldoende voorbereidingstijd en ruimte om het onderzoek af te ronden. In Tabel 4.1 staat beschreven in welke maanden het onderzoek wordt uitgevoerd. Twee extra activiteiten zijn toegevoegd: de voorbespreking en nabespreking van het onderzoek met het kernteam.

Dat de vragenlijst gestandaardiseerd is, betekent niet dat deze altijd ongewijzigd dient te blijven. Tijdens de voorbespreking wordt de actualiteit van de vragenlijst getoetst en indien nodig worden er vragen aangepast. Gedurende de nabespreking wordt de afgelopen onderzoeksperiode besproken en wordt de vragenlijst indien nodig aangescherpt. Het kernteam is verantwoordelijk voor het actueel houden van de vragenlijst en het evalueren van de onderzoeksperiode.

De verschillende deelaanbieders en gemeenten spelen een belangrijke rol in het gebruikersonderzoek. Jaarlijks maken gemeenten de afweging om wel of geen deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast staan de deelaanbieders het dichtst bij de markt en kunnen zij zorgen voor belangrijke input. Tijdens de voor- en nabespreking van het onderzoek vindt er een open dialoog plaats met gemeenten en aanbieders om het gebruikersonderzoek te evalueren, optimaliseren en aan te laten sluiten bij de onderzoek behoefte van dat moment.

Tabel 4.1 - Tijdlijn uitvoering onderzoek

ACTIVITEIT	MAAND
Stap 1: Inventariseren deelname	November-December
Voorbespreking onderzoek met kernteam	Januari
Stap 2-4: Voorbereiden onderzoek	Maart-April
Stap 5: Dataverzameling	Juni
Stap 6: Onderzoeksresultaten opmaken	Juli
Opleveren eindproducten	Augustus
Nabespreking onderzoek met kernteam	September

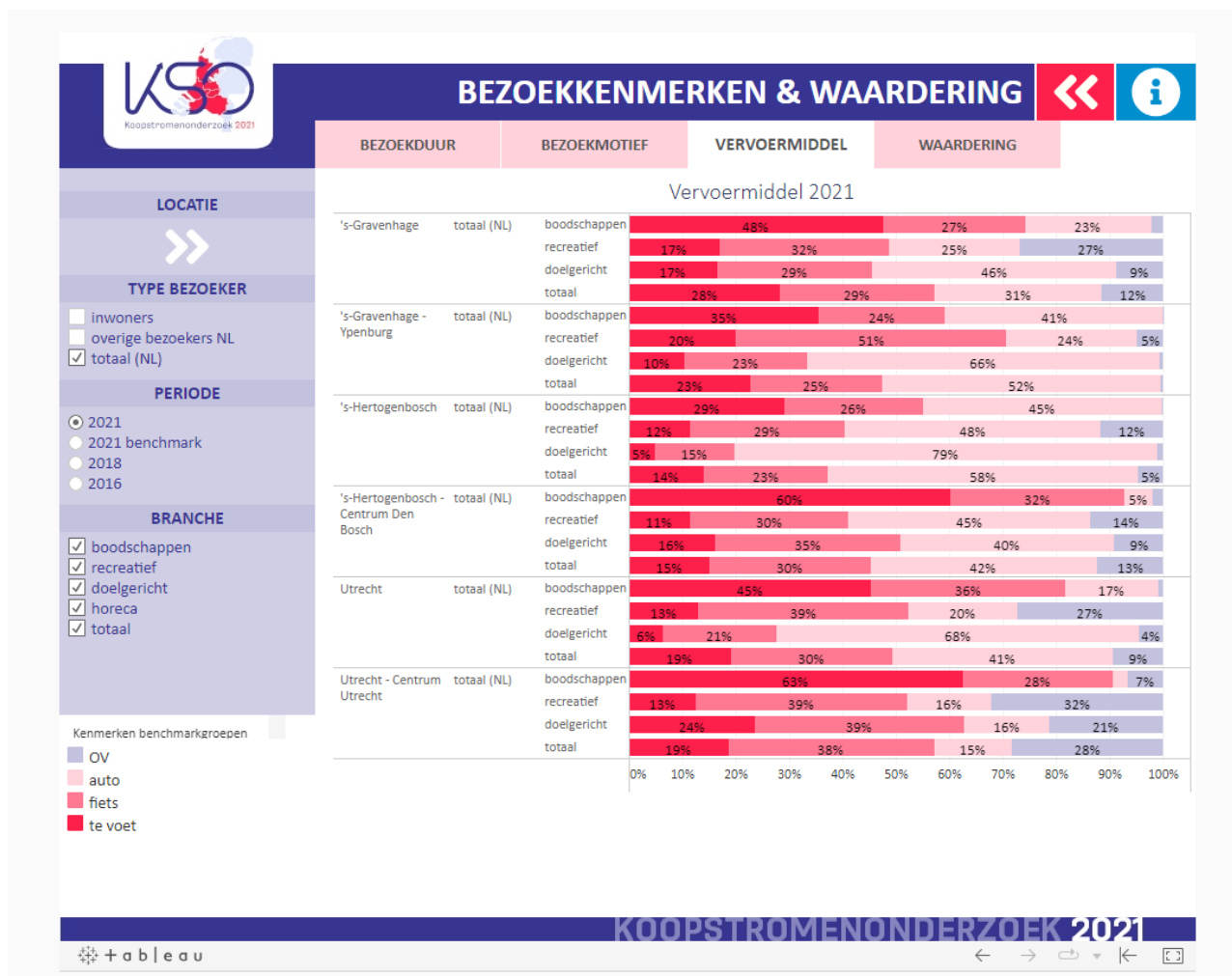
5 Monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit

De resultaten samenbrengen in een online dashboard behoort tot de mogelijkheden van het verwerken van de uitkomsten. Het dashboard kan fungeren als monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit die jaarlijks wordt bijgewerkt. Het onderzoeksbureau maakt de opzet van de monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit. In dit hoofdstuk wordt besproken welke punten hierin van belang zijn.

5.1 De monitor

De monitor biedt één centraal punt waar de resultaten van het onderzoek beschikbaar zijn voor iedereen. Het dashboard van het Koopstromenonderzoek 2021 is een voorbeeld van hoe een dashboard in Tableau eruit zou kunnen zien (Figuur 5.1). Het gaat om een online toegankelijke weergave van de resultaten. Hierin kan met eenvoudige filters data worden vergeleken tussen verschillende gemeenten en kan na verloop van tijd de resultaten door de jaren heen worden gevolgd. De monitor bevat geen concurrentiegevoelige of tot aanbieders en personen te herleiden data.

Figuur 5.1 - De monitor van het Koopstromenonderzoek 2021. Een voorbeeld van een monitor in Tableau waarin de resultaten van een onderzoek zijn weergegeven.



5.2 Data

De verkregen onderzoeksresultaten brengen geen restricties mee voor het opnemen van de resultaten op één centrale plek. Dit sluit aan bij de wens vanuit gemeenten die graag de vergelijking maken met andere gemeenten en benieuwd zijn hoe het gebruik van deelmobiliteit zich verhoudt tot andere steden. Deze geaggregeerde data worden beschikbaar gemaakt in de monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit.

Ook voor de aanbieders is de monitor van meerwaarde. Aan de hand van de beschikbare data in de monitor kunnen aanbieders de vergelijking maken met data uit steden waar ze nog niet actief zijn. In de monitor kan niet worden gefilterd op aanbieder, deze vergelijking op detailniveau bevat mogelijk concurrentiegevoelige informatie.

Wij adviseren om de monitor op geaggregeerd niveau openbaar in te richten. Zo is de basis van de monitor voor iedereen vrij toegankelijk. Vanuit daar kan verder worden gekeken naar het aanbrenge van extra details binnen de monitor. De data zijn vergaard door gemeenten, zij zijn de opdrachtgever. Gemeenten hebben daarom toegang tot verdiepende data, aanbieders hebben dat niet.

5.3 Verrijken

In de monitor kunnen gemeenten binnen hun eigen gemeente inzoomen. Om dit te kunnen doen dienen de onderzoeksresultaten te worden verrijkt. Aan de hand van de basisdata (zoals postcode) kan het onderzoeksbureau de data te verrijken op basis van andere beschikbare data (zoals CBS-data). Mate van stedelijkheid kan bijvoorbeeld uit de CBS-data worden opgehaald. Daarnaast is het van belang dat er context wordt geboden in de monitor, elke gemeente is daarin uniek. Aspecten als afstand tot het ov en aanwezige groenvoorzieningen zijn belangrijke voorbeelden van context.

Deze verdiepende informatie is alleen toegankelijk voor de deelnemende gemeenten. Dit is direct een incentive voor gemeenten om deel te nemen aan het gestandaardiseerde gebruikersonderzoek.

5.4 Software

Software die zich goed leent voor het opzetten van een monitor is Tableau (Figuur 5.1), daarvan staat de server in Europa. Binnen Tableau is het mogelijk om zowel een openbare als afgeschermd monitor te maken. De openbare monitor is via een URL toegankelijk, de afgeschermd monitor is toegankelijk via dezelfde URL door in te loggen. Zo staan de resultaten op één plek en is de verdiepende informatie voor gemeenten afgeschermd beschikbaar. Het onderzoeksbureau dient de keuze te maken voor een passende softwareprovider en de monitor in te richten. Dit is afhankelijk van de expertise van het bureau. Ook PowerBI, Rshiny en Swing mosaic (Figuur 5.2) zijn mogelijke softwareproviders voor de monitor gebruikersonderzoek deelmobiliteit.

Figuur 5.2 - Het dashboard van Waarstaatjegemeente.nl. Een voorbeeld van een openbaar toegankelijke monitor in Swing mosaic.



A Vragenlijst gebruikersonderzoek deelmobiliteit

Introductietekst

Welkom bij deze vragenlijst over deelfervoer. Wij zijn benieuwd naar uw gebruik van deelfervoer en stellen u daarom enkele vragen. Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal 10 minuten.

Alvast bedankt voor uw deelname!

Programmeerinstructie: elke aanbieder die de vragenlijst uitstuurt werkt met een unieke link. Daarin zit de versturende partij gekoppeld.

Blok A: Gebruik deelfervoer

1 Van welk(e) type(n) deelfervoer heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a Deelauto (vaste plek) *i-tje toevoegen
- b Deelauto (free-floating) *i-tje toevoegen
- c Deelauto (via een platform, community of onderling)
- d Deelfiets (zonder trapondersteuning)
- e Deelfiets (elektrisch)
- f Deelscooter
- g Deelbakfiets (zonder trapondersteuning)
- h Deelbakfiets (elektrisch)
- i Huurauto
- j Anders, namelijk...

Indien 1 = deelauto

1b Als u gebruik maakt van een deelauto heeft u dan een voorkeur voor...

- a Een benzine auto
- b Een elektrische auto
- c Een hybride (elektrisch/benzine) auto
- d Een hybride (elektrisch/diesel) auto
- e Geen voorkeur

2 Hoe vaak maakte u het afgelopen jaar gebruik van deelfervoer?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V4]

Minder dan 1 keer per jaar	1-2 keer per jaar	3-4 keer per jaar	5-6 keer per jaar	1-2 keer per maand	3-4 keer per maand	Meer dan 4 keer per maand
----------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------------

- a Deelauto (vaste plek)
- b Deelauto (free-floating)
- c Deelauto (via een platform, community of onderling)
- d Deelfiets (zonder trapondersteuning)



- e Deelfiets (elektrisch)
- f Deelscooter
- g Deelbakfiets (zonder trapondersteuning)
- h Deelbakfiets (elektrisch)
- i Huurauto
- j Anders, namelijk...

3 Van welke aanbieders van deelvervoer heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk

[Enkel aanbieders tonen op basis van V1: auto, fiets, scooter, bakfiets]

- a MyWheels Auto
- b Greenwheels Auto
- c Cargoroo Bakfiets
- d Tier Fiets
- e Baqme Bakfiets
- f Check Scooter
- g Felyx Scooter
- h Go Sharing Fiets
- i SHARE NOW Auto
- j OnzeAuto Auto
- k OV-fiets Fiets
- l SIXT Share Auto
- m GreenMobility Auto
- n Donkey Republic Fiets
- o SnappCar Auto
- p Bolt Fiets
- q Ik regel dit via een coöperatie, buurtinitiatief of onderling
- r Anders, namelijk...
- s Geen van deze [uitsluitend]

Indien V3=Ik regel dit via een coöperatie, buurtinitiatief of onderling

3b Op welke manier maakt u gebruik van deelmobiliteit?

- a Via een coöperatie
- b Via een buurtinitiatief
- c Ik regel het zelf onderling, buiten mijn eigen huishouden
- d Anders namelijk...

4 Hoe vaak maakte u het afgelopen jaar gebruik van de aanbieders van deelvervoer?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen antwoordopties V3]

Minder dan 1 keer per jaar	1-2 keer per jaar	3-4 keer per jaar	5-6 keer per jaar	1-2 keer per maand	3-4 keer per maand	Meer dan 4 keer per maand
----------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------------

- a [Gekozen antwoordopties vraag 3]



5 Hoe lang maakt u al gebruik van deelvervoer in Nederland?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V1]

Minder dan 1 jaar	Tussen de 1 en 3 jaar	Tussen de 3 en 5 jaar	Tussen de 5 en 10 jaar	Langer dan 10 jaar	Weet ik niet
-------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	--------------------	--------------

a [Gekozen antwoordopties vraag 1]

6 In welke gemeente(n) heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van deelvervoer?

Is dit meer dan 1 gemeente? Kies dan de gemeente waar u deelvervoer het meest gebruikt eerst. Kies vervolgens de gemeente waar u daarna het meest gebruikt.

a Drop-down met alle provincies

b Drop-down per gekozen provincie met alle gemeenten die deelvervoer aanbieden

Blok B: Motief

7 Wat zijn voor u doorgaans de belangrijkste reisdoelen om gebruik te maken van deelvervoer in [meest gebruikte gemeente V6]?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V1]

Meerdere antwoorden mogelijk

Deelauto (vaste plek)	Deelauto (free- floating)	Deelfiets (gewoon)	Deelfiets (elektrisch)	Deelscooter (elektrisch)	Deelbakfiets (gewoon)	Deelbakfiets (elektrisch)	Huurauto	Anders, namelijk
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------------	----------	---------------------

- (Dagelijkse) boodschappen/Winkelen/Voorzieningen
- Bezoeken van vrienden/familie, dagje uit of evenementen
- Woon-werkverkeer (i-tje: dit zijn ook ritten van/naar school, studie en stage)
- Overige (werk gerelateerde) zakelijke ritten (i-tje: reis die je maakt voor een zakelijke afspraak die niet op je vaste werklocatie plaatsvindt)
- Sport en/of hobby
- Kinderen halen/brengen
- Goederen halen/brengen (i-tje: Het vervoeren van zware of grote spullen die ja anders zelf niet kan vervoeren)
- Anders, namelijk...
- Dit deelvervoermiddel gebruik ik niet in [meest gebruikte gemeente V6] [uitsluitend]

Indien V6 = > 1 gemeente

7b Wat zijn voor u doorgaans de belangrijkste reisdoelen om gebruik te maken van deelvervoer in [andere gemeente V6]?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V1]

Meerdere antwoorden mogelijk

Deelauto (vaste plek)	Deelauto (free- floating)	Deelfiets (gewoon)	Deelfiets (elektrisch)	Deelscooter (elektrisch)	Deelbakfiets (gewoon)	Deelbakfiets (elektrisch)	Huurauto	Anders, namelijk
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------------	----------	---------------------

- (Dagelijkse) boodschappen/Winkelen/Voorzieningen
- Bezoeken van vrienden/familie, dagje uit of evenementen
- Woon-werkverkeer (i-tje: dit zijn ook ritten van/naar school, studie en stage)
- Overige (werk gerelateerde) zakelijke ritten (i-tje: reis die je maakt voor een zakelijke afspraak die niet op je vaste werklocatie plaatsvindt)
- Sport en/of hobby
- Kinderen halen/brengen
- Goederen halen/brengen (i-tje: Het vervoeren van zware of grote spullen die ja anders zelf niet kan vervoeren)
- Anders, namelijk...
- Dit deelvervoermiddel gebruik ik niet in [andere gemeente V6] [uitsluitend]

8 Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te maken van deilvervoer?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V1]

Meerdere antwoorden mogelijk

Deelauto (vaste plek)	Deelauto (free- floating)	Deelfiets (gewoon)	Deelfiets (elektrisch)	Deelscooter (elektrisch)	Deelbakfiets (gewoon)	Deelbakfiets (elektrisch)	Huurauto	Anders, namelijk
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------------	----------	---------------------

- a Reistijd
- b Goedkoper
- c Eenvoudig te regelen
- d Beschikbaarheid van het deilvervoermiddel
- e Gunstige voorwaarden
- f Combinatie met het OV
- g Loopafstand tot ophaalpunt
- h Flexibiliteit (i-tje: Vrijheid om daarheen te gaan waar ik heen wil)
- i Reisgemak/comfort
- j Veiligheid
- k Duurzaamheid
- l Vervoermiddel niet zelf onderhouden
- m Hygiëne
- n Elektrisch
- o Omdat ik het zelf niet bezit
- p Vermijden parkeerkosten
- q Dat ik van deur tot deur kan komen met deilvervoer
- r Anders, namelijk...

9 Als u uw rit met deilvervoer combineert. Met welk vervoermiddel combineert u uw reis dan voordat u gebruik maakt van het deilvervoermiddel?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V1]

Deelauto (vaste plek)	Deelauto (free- floating)	Deelfiets (gewoon)	Deelfiets (elektrisch)	Deelscooter (elektrisch)	Deelbakfiets (gewoon)	Deelbakfiets (elektrisch)	Huurauto	Anders, namelijk
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------------	----------	---------------------

- a Eigen auto of motor
- b Eigen brommer of scooter
- c Eigen fiets
- d Lopend
- e Trein
- f Tram, bus of metro
- g Taxi
- h Anders, namelijk...
- i Ik combineer mijn rit met deilvervoer niet [uitsluitend]

9a Als u uw rit met deelvervoer combineert. Met welk vervoermiddel combineert u uw reis dan nadat u gebruik maakt van het deelvervoermiddel?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V1]

<i>Deelauto (vaste plek)</i>	<i>Deelauto (free-floating)</i>	<i>Deelfiets (gewoon)</i>	<i>Deelfiets (elektrisch)</i>	<i>Deelscooter (elektrisch)</i>	<i>Deelbakfiets (gewoon)</i>	<i>Deelbakfiets (elektrisch)</i>	<i>Huurauto</i>	<i>Anders, namelijk</i>
------------------------------	---------------------------------	---------------------------	-------------------------------	---------------------------------	------------------------------	----------------------------------	-----------------	-------------------------

- a Eigen auto als bestuurder
- b Meerijden in de auto van iemand anders
- c Eigen motor
- d Eigen brommer of scooter
- e Eigen fiets
- f Lopend
- g Trein
- h Tram, bus of metro
- i Taxi
- j Anders, namelijk...
- k Ik combineer mijn rit met deelvervoer niet [uitsluitend]

10 U reist wel eens met [antwoord(en) V1]. Hoe zou u uw reis maken als de [antwoorden(en) V1] niet beschikbaar zou(den) zijn?

Gridvraag

[Enkel tonen gekozen deelmodaliteiten V4]

<i>Deelauto (vaste plek)</i>	<i>Deelauto (free-floating)</i>	<i>Deelfiets (gewoon)</i>	<i>Deelfiets (elektrisch)</i>	<i>Deelscooter (elektrisch)</i>	<i>Deelbakfiets (gewoon)</i>	<i>Deelbakfiets (elektrisch)</i>	<i>Huurauto</i>	<i>Anders, namelijk</i>
------------------------------	---------------------------------	---------------------------	-------------------------------	---------------------------------	------------------------------	----------------------------------	-----------------	-------------------------

- a Eigen auto als bestuurder
- b Meerijden in de auto van iemand anders
- c Eigen brommer of scooter
- d Eigen fiets
- e Lopend
- f Trein
- g Tram, bus of metro
- h Taxi
- i Met de deelauto [weglaten in deelauto kolom]
- j Met de deelfiets [weglaten in deelfiets kolom]
- k Met de deelbakfiets [weglaten in deelbakfiets kolom]
- l Met de deelscooter [weglaten in deelscooter kolom]
- m Met een huurauto [weglaten in huurauto kolom]
- n Anders, namelijk...
- o Dan had ik deze reis/rit niet gemaakt

11 Hoe ver bent u maximaal bereid om te reizen (inclusief lopen) naar het deelvervoer?

Gridvraag

<i>Deelauto (vaste plek)</i>	<i>Deelauto (free- floating)</i>	<i>Deelfiets (gewoon)</i>	<i>Deelfiets (elektrisch)</i>	<i>Deelscooter (elektrisch)</i>	<i>Deelbakfiets (gewoon)</i>	<i>Deelbakfiets (elektrisch)</i>	<i>Huurauto</i>	<i>Anders, namelijk</i>
--------------------------------------	--	-------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------------

- a Minder dan 1 minuut
- b 1 tot 5 minuten
- c 5 tot 10 minuten
- d 10 tot 15 minuten
- e 15 tot 30 minuten
- f Meer dan 30 minuten

Blok C: Deelvervoer en autobezit

12 Welke vervoermiddelen bezit uw huishouden?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a Auto (eigendom)
- b Auto (private lease)
- c Auto (zakelijke lease)
- d Motor
- e Brommer/scooter
- f Fiets
- g Elektrische fiets
- h Bakfiets
- i Elektrische bakfiets
- j Mijn huishouden bezit geen van de bovenstaande vervoermiddelen [uitsluitend]

Indien V12 = Auto (a, b en/of c)

13 Hoeveel auto's (zowel eigendom als privé en zakelijke lease) bezit uw huishouden?

- a 1
- b 2
- c 3
- d Meer dan 3

14 Heeft deelvervoer invloed (gehad) op uw bezit van vervoermiddelen?

Gridvraag

<i>Auto eigendom</i>	<i>Auto private lease</i>	<i>Auto zakelijke lease</i>	<i>Motor</i>	<i>Brommer/scooter</i>	<i>Fiets</i>	<i>Elektrische fiets</i>	<i>Bakfiets</i>	<i>Elektrische bakfiets</i>
----------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------	------------------------	--------------	--------------------------	-----------------	-----------------------------

- a Ja, ik heb de aankoop van dit vervoermiddel uitgesteld
- b Ja, ik ben niet meer van plan om dit vervoermiddel te kopen
- c Ja, ik heb dit vervoermiddel reeds weggedaan
- d Ja, ik overweeg dit vervoermiddel weg te doen
- e Ja, ik overweeg dit vervoermiddel aan te schaffen
- f Ja, ik heb dit vervoermiddel aangeschaft
- g Nee, het heeft geen invloed
- h Niet van toepassing



15 Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de volgende (eigen) vervoermiddelen?

[Gridvraag]

Dagelijks	Meerdere keren per week	Eén keer per maand	Minder dan één keer per maand	Nooit of bijna nooit	Weet ik niet
-----------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	----------------------	--------------

- a Auto (eigendom) [enkel tonen indien bezit V12]
- b Auto (private lease) [enkel tonen indien bezit V12]
- c Auto (zakelijke lease) [enkel tonen indien bezit V12]
- d Motor [enkel tonen indien bezit V12]
- e Brommer/scooter [enkel tonen indien bezit V12]
- f Fiets [enkel tonen indien bezit V12]
- g Elektrische fiets [enkel tonen indien bezit V12]
- h Bakfiets [enkel tonen indien bezit V12]
- i Elektrische bakfiets [enkel tonen indien bezit V12]
- j Trein
- k Tram, bus of metro
- l Taxi
- m Lopend

16 Draagt deelvervoer er aan bij dat u meer of minder reist met de volgende (eigen) vervoermiddelen of maakt dat geen verschil?

Gridvraag

Meer	Minder	Geen verschil	Gebruik ik niet
------	--------	---------------	-----------------

- a Auto (eigendom) [enkel tonen indien bezit V12]
- b Auto (private lease) [enkel tonen indien bezit V12]
- c Auto (zakelijke lease) [enkel tonen indien bezit V12]
- d Motor [enkel tonen indien bezit V12]
- e Brommer/scooter [enkel tonen indien bezit V12]
- f Fiets [enkel tonen indien bezit V12]
- g Elektrische fiets [enkel tonen indien bezit V12]
- h Bakfiets [enkel tonen indien bezit V12]
- i Elektrische bakfiets [enkel tonen indien bezit V12]
- j Trein
- k Tram, bus of metro
- l Taxi
- m Lopend



Indien V12 = Auto (a, b en/of c)

17 Welke aspecten spelen voor u (meestal) een rol in het gebruik van het vervoermiddel?

Gridvraag

Auto (eigendom)	Auto (private lease)	Auto (zakelijke lease)
-----------------	----------------------	------------------------

[Enkel tonen gekozen vervoermiddelen V12]

Meerdere antwoorden mogelijk

- a Reistijd
 - b Goedkoper
 - c Eenvoudig te regelen
 - d Beschikbaarheid van het deelvervoermiddel
 - e Gunstige voorwaarden
 - f Combinatie met het OV
 - g Loopafstand tot ophaalpunt
 - h Flexibiliteit (i-tje: Vrijheid om daarheen te gaan waar ik heen wil)
 - i Reisgemak/comfort
 - j Veiligheid
 - k Duurzaamheid
 - l Vervoermiddel niet zelf onderhouden
 - m Hygiëne
 - n Elektrisch
 - o Omdat ik het zelf niet bezit
 - p Vermijden parkeerkosten
 - q Dat ik van deur tot deur kan komen met deelvervoer
 - r Fiscale voordelen
 - s Anders, namelijk...
- 18 Welke aspecten moeten er worden verbeterd voordat u (volledig) over zal gaan op deelvervoer [alleen voor autobezitters (V12=a, b of c): en uw auto weg zou doen]?
- a Het aanbod van deelvervoer
 - b De kwaliteit van het aangeboden deelvoertuig
 - c Gebruiksvriendelijkheid van de app
 - d Parkeermogelijkheden
 - e Prijs/kosten
 - f Bereikbaarheid (max. afstand tot beschikbaar voertuig)
 - g Beschikbaarheid (i-tje: Garantie op een voertuig op het moment dat ik het nodig heb)
 - h Duidelijkheid
 - i Gebruiksvriendelijkheid vervoermiddel
 - j Betere aansluiting van deelvervoer op het OV-netwerk
 - k Anders, namelijk
 - l Geen, ik overweeg niet om verder over te gaan op deelvervoer

Indien V19 = Geen (l)

19 Wat houdt u tegen om verder over te gaan op deelvervoer?

Open + 'weet niet'



Blok D: Eigen input (maximaal 3 vragen)

- Er is ruimte voor eigen input, maar het liefst zo min mogelijk per gemeente. Er is enkel ruimte voor vragen over flankerend beleid dat relatie heeft met deelvervoer en dat net is ingevoerd of bijna wordt ingevoerd. Bijvoorbeeld het uitbreiden van betaald parkeren, effect van parkeerhubs en vergunningen. Dit moet in relatie staan tot deelvervoer en of dit bijvoorbeeld zorgt voor vaker of minder gebruik van deelvervoer.
- De vragenlijst bevat daarnaast één of meerdere wisselvragen. Deze zijn per jaar/editie gelijk en wijzigen ieder jaar. Bijvoorbeeld een centraal gestelde vraag over het effect van de helmplicht.



Blok E: Achtergrondkenmerken

20 Wat is uw geslacht?

- a Man
- b Vrouw
- c Anders
- d Geen antwoord

21 Wat is uw leeftijd?

— —

Geen antwoord

22 Wat is op dit moment uw hoogst voltooide opleiding?

- a Geen opleiding afgerond
- b Lagere school/basisschool, speciaal (basis) onderwijs
- c Lager beroepsonderwijs (LBO, VBO, VSO, MBO niveau 1, praktijkonderwijs)
- d VMBO
- e MAVO, MULO, ULO
- f Middelbaar beroepsonderwijs (MBO niveau 2, 3 of 4)
- g HAVO, MMS
- h VWO, Gymnasium Atheneum, HBS
- i Hoger beroepsonderwijs (HBO), associate degree, HBO-bachelor, WO-bachelor
- j Wetenschappelijk onderwijs/universiteit/master, HBO-master, WO-master, PhD
- k Een andere (bedrijfs)opleiding of cursus, namelijk
- l Geen antwoord

23 Hoe is uw huishouden samengesteld?

- a Alleenstaand, zonder kinderen
- b Alleenstaand, met thuiswonende kinderen
- c Alleenstaand, met uitwonende kinderen
- d Samenwonend, zonder kinderen
- e Samenwonend, met thuiswonende kinderen
- f Samenwonend, met uitwonende kinderen
- g Anders, namelijk...
- h Geen antwoord

Indien 25=b of 25=e (thuiswonende kinderen)

25a Wat is de leeftijd van uw jongste thuiswonende kind?

- a. Jonger dan 6 jaar
- b. 6 tot 12 jaar
- c. 12 tot 18 jaar
- d. 18 jaar en ouder
- e. Geen antwoord

24 Wat is de 4-cijferige postcode van uw woonadres?

— — — —

+ Geen antwoord



25 Welke beschrijving past het beste bij uw huidige situatie?

- a Student
- b Alleen op locatie werken
- c Alleen thuis werken
- d Zowel op locatie als thuis werken
- e Gepensioneerd
- f Momenteel geen betaald werk
- g Geen antwoord

26 Wat is uw totale bruto huishoudinkomen per maand?

- a Minimum (minder dan € 1.600 per maand)
- b Beneden modaal (€ 1.600 tot € 2.600 per maand)
- c Modaal (€ 2.600 tot € 3.000 per maand)
- d Anderhalf keer modaal (€ 3.000 tot € 4.000 per maand)
- e Twee keer modaal (€ 4.000 tot € 8.000 per maand)
- f Meer dan 2x modaal (8.000 per maand of meer)
- g Dat weet ik niet/wil ik niet zeggen

27 Is er nog iets wat u kwijt wilt over de vragenlijst of over het onderwerp deelfervoer?

Open + 'Nee'

Afsluiting

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Klik nog eenmaal op volgende om uw antwoorden op te slaan.



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl