

Augustus 2021

Onderzoek ervaringen GO Sharing in Deventer



Managementsamenvatting

Sinds een half jaar rijden er in Deventer deelscooters rond van Go Sharing. Om een beeld te krijgen van de mening van Deventernaren over dit onderwerp is een vragenlijst uitgezet onder drie groepen. Dit zijn het Digipanel, de gebruikers van de scooters en niet-gebruikers die graag hun mening wilde geven over dit onderwerp. Respondenten zijn gevraagd naar bekendheid, gebruik, voor- en nadelen en naar wat de gemeente voor acties zou moeten nemen. Leden van het Digipanel is apart gevraagd naar ervaren overlast.

De deelscooters zijn goed bekend bij de meeste Deventernaren, voornamelijk doordat inwoners ze hebben zien rijden of hebben zien staan. In het buitengebied zijn de scooters minder goed bekend dan in de stad en daar worden ze ook minder vaak gebruikt. Voordelen van de scooters zijn dat je erg dichtbij de bestemming komt, er geen aanschaf- en onderhoudskosten zijn en dat de scooters milieuvriendelijk zijn. Ook dat het een stille vorm van vervoer is wordt gewaardeerd, voornamelijk door Digipanelleden en niet-gebruikers. Nadelen zijn dat de scooters overal geparkeerd staan, op onlogische plekken staan en voor gebruikers is ook de prijs een nadeel.

De gebruikers van de scooters maken meestal incidenteel of een tot enkele keren per maand gebruik van de scooter. Redenen voor het gebruik zijn dat het sneller is dan de fiets, beter voor het milieu en sneller dan de auto. Gebruikers zijn tevreden over de scooters, gemiddeld worden ze gewaardeerd met een 7,5. Deelscooters worden voornamelijk recreatief gebruikt. Mensen die al gebruik maken van de scooters verwachten dit in de toekomst te blijven doen; niet gebruikers verwachten dit een stuk minder vaak.

Aan het Digipanel zijn vragen gesteld over overlast. De helft van hen ervaart overlast van de scooters. Voornamelijk omdat ze het trottoir blokkeren en de toegankelijkheid voor mindervaliden belemmeren. Respondenten verwachten van de gemeente dat er meer regie wordt gevoerd op de terugbrenglocaties van de scooters en dat de gemeente beter toeziet op de parkeerplekken. Gebruikers willen graag van de gemeente dat het servicegebied wordt uitgebreid.

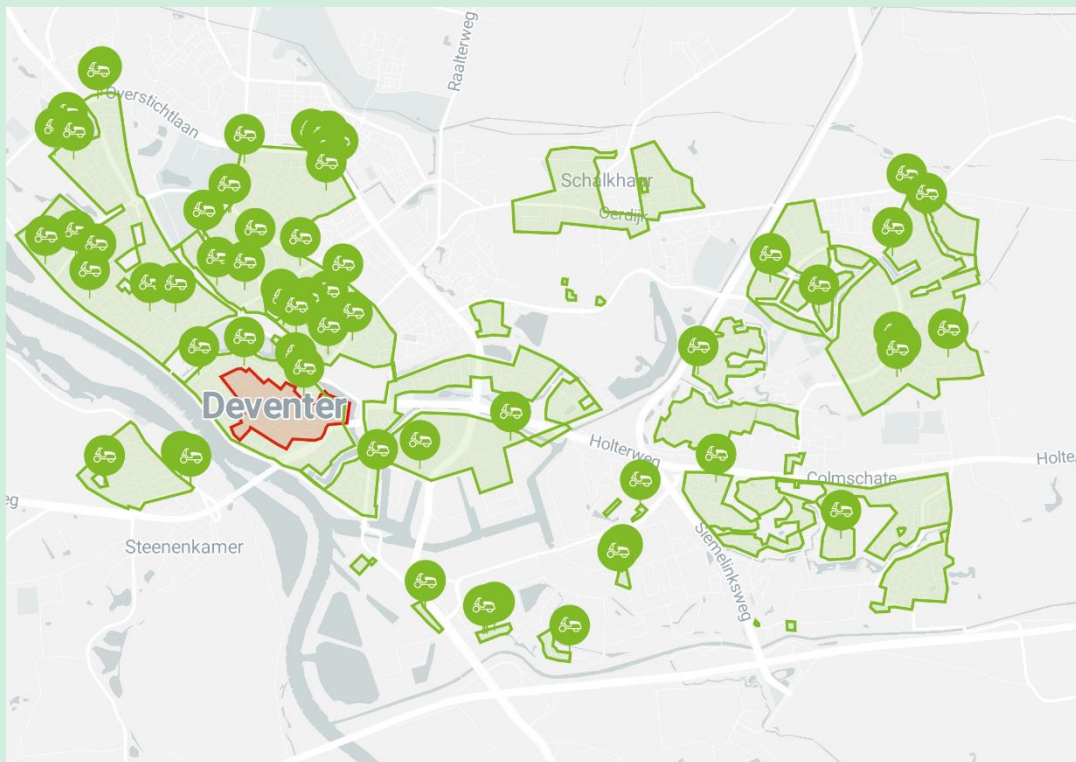
Inhoud

Managementsamenvatting.....	2
Inhoud.....	3
Inleiding.....	4
Bekendheid deelscooters GO Sharing.....	6
Gebruik.....	7
Voordelen en nadelen.....	10
Overlast.....	12
Gemeente.....	13

Inleiding

Sinds een half jaar rijden er groene deelscooters van GO Sharing in Deventer. Het zijn elektrische deelscooters, waarvan iedereen met een rijbewijs gebruik kan maken. De gebruiker betaalt voor de tijd dat hij de deelscooter gebruikt.

De deelscooters mogen in bepaalde delen van de stad geparkeerd worden, het zogenoemde servicegebied. Het gaat om de groene gebieden in de kaart hieronder. De rode gebieden zijn plekken waar de deelscooters niet mogen parkeren. Deze zones zijn samen met de gemeente bepaald. GO Sharing en de gemeente hebben nu een overeenkomst voor maximaal 100 scooters.



Deelvervoer wordt in Nederland in toenemende mate gebruikt door reizigers om van A naar B te komen. Vaak worden deze vormen van vervoer in aanvulling gebruikt op openbaar vervoer. Gemeente Deventer ziet mogelijkheden voor deelvervoer op korte afstanden in de stad, voornamelijk om het lokale autoverkeer terug te dringen. Elektrische deelscooters zijn een stille en schone vorm van vervoer.

Onderzoeksvragen

Gemeente Deventer is benieuwd naar de meningen van inwoners over de deelscooters. Daarom heeft er een onderzoek hierover plaatsgevonden. De vragen gingen over de bekendheid, gebruik, voor- en nadelen en naar wat de gemeente voor acties zou moeten nemen. Leden van het Digipanel is apart gevraagd naar ervaren overlast.

Methode: digipanel en open link

Eind juni is er een vragenlijst uitgezet onder het Digipanel. Aanvullend op het Digipanel is er een open link op de gemeentelijke website geplaatst. Hiermee kon de mening gepeild worden van gebruikers van deelscooters die geen lid zijn van het Digipanel. De reden hiervoor was de veronderstelling dat vooral jongeren gebruik zouden maken van de deelscooters en zij zijn naar verhouding minder vertegenwoordigd in het Digipanel. Via social media (Facebook en Instagram) zijn gebruikers geattendeerd en uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Verder is er via het jongerenwerk van Raster aandacht gevraagd en zijn collega-ambtenaren van de gemeente Deventer gevraagd of ze eventuele gebruikers wilden attenderen op het onderzoek.

Respons

De vragenlijst is uitgezet onder de 2.254 leden van het Digipanel. Aan de peiling hebben 987 panelleden deelgenomen, een mooie respons van 42,8%. Zoals verwacht zijn er weinig gebruikers van deelscooters onder de panelleden. Van hen hebben er 27 ooit gebruik gemaakt van een deelscooter in Deventer.

Via de open link hebben in totaal 256 mensen gereageerd, waarvan 129 mensen gebruik hebben gemaakt van de deelscooters in de gemeente Deventer. Opvallend is dat er niet alleen gebruikers hebben gereageerd via de open link, maar ook veel niet-gebruikers.

Methode	Aangeschreven	Gebruikers	Niet gebruikers	Respons
Digipanel	2254	27	960	42,8%
Open link	Niet bekend, via social media	129	127	-

In de rapportage delen we de antwoorden op in drie categorieën. Gebruikers van deelscooters die via de open link hebben meegedaan en gebruikers die via het Digipanel hebben gereageerd zijn een groep. Daarnaast onderscheiden we onder de niet-gebruikers nog twee groepen; de Digipanelleden en de respondenten via de open link. Omdat zij op verschillende manieren benaderd zijn en ook een andere samenstelling hebben houden we deze groepen apart.

Groepen in de rapportage:

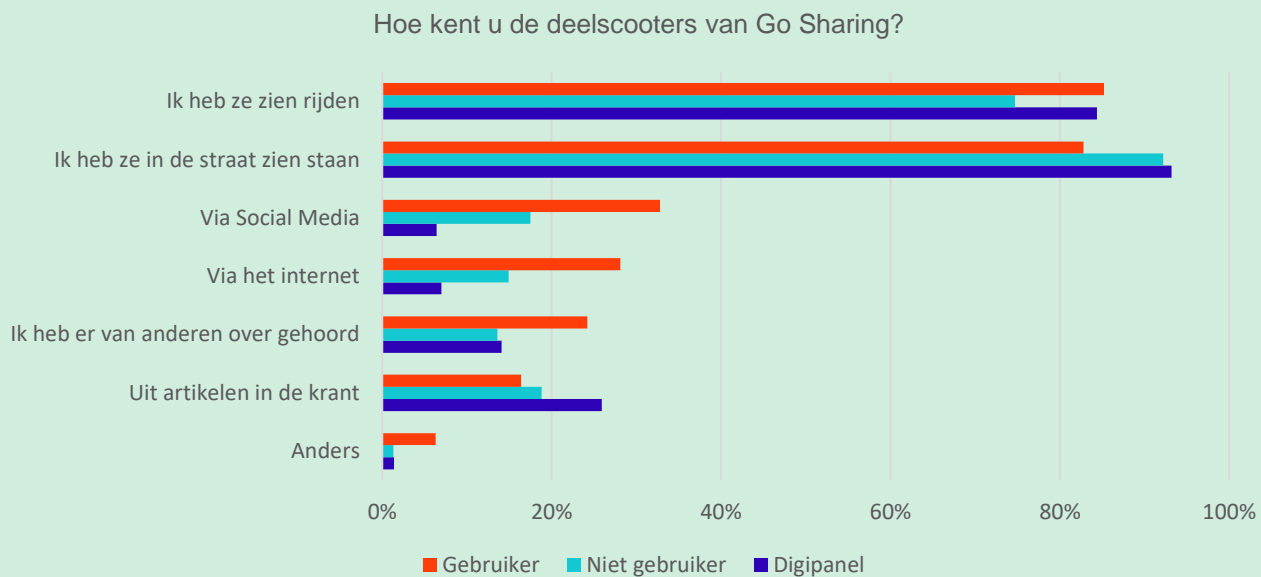
1. Gebruikers van deelscooters
2. Niet gebruikers: Digipanelleden
3. Niet gebruikers: Open link

Op deze indeling is één uitzondering. Alleen aan de Digipanelleden is gevraagd naar ervaren overlast. Voor dit onderwerp wordt over de hele groep Digipanelleden gerapporteerd, inclusief de 27 gebruikers van de scooters.

Gebruikers van de deelscooters zijn met gemiddeld 35 jaar de jongste groep respondenten. Niet-gebruikers zijn gemiddeld 43 jaar en Digipanelleden zijn gemiddeld 57 jaar. Gebruikers van de scooters zijn vaker man (62%). Dit geldt ook voor Digipanelleden (60%), maar in de niet-gebruikersgroep is de respons gelijk verdeeld naar geslacht. Voor alle deelnemersgroepen geldt dat er meer respons uit de stedelijke wijken is gekomen, dan uit het buitengebied. Vooral uit de Binnenstad, Voorstad en Zandweerd is veel respons binnengekomen, terwijl Okkenbroek en Lettele achterblijven.

Bekendheid deelscooters GO Sharing

De bekendheid van de deelscooters van GO Sharing is groot onder de inwoners van Deventer. Ruim 90 procent van de respondenten is hiermee bekend. Mensen kennen de scooters doordat ze deze in de straat hebben zien staan, of hebben zien rijden. Ruim een kwart (26%) van de Digipanelleden heeft over de scooters gelezen in de krant. Gebruikers van deelscooters kennen juist ze vaker via social media (33%) of via internet (28%) dan Digipanelleden. Gebruikers lijken vaker bekend te zijn met de scooters omdat ze het via bepaalde platformen kennen, of er erop geweest zijn. Wellicht heeft dit zelfs aangezet tot gebruik. Niet-gebruikers en Digipanelleden hebben ze wel zien staan, maar informatie over de scooters heeft hen in mindere mate bereikt.



Respondenten die de scooters op een andere manier hebben leren kennen geven vaak aan dat dit komt doordat zij zelf of gezinsleden gebruik hebben gemaakt van de scooter of ze kennen het fenomeen uit een andere stad. Een aantal mensen kent de scooters van de overlast die ze ervaren.

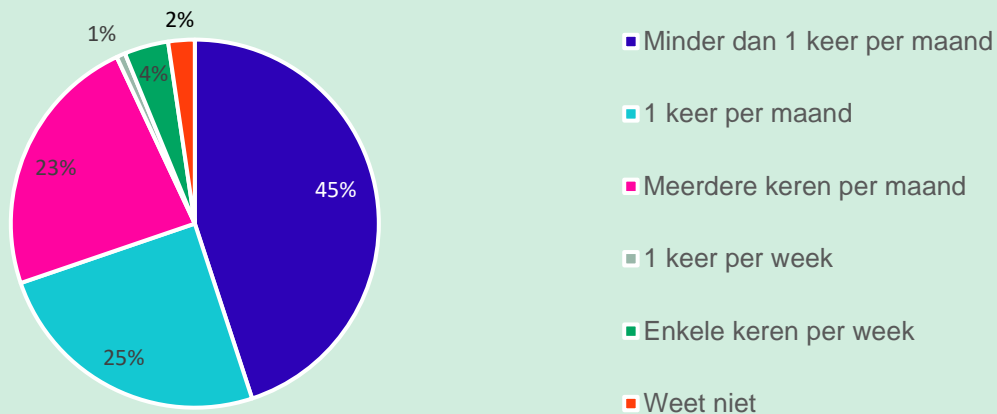
Mensen tot 35 jaar kennen de scooters vaker via internet, social media of van anderen dan de oudere leeftijdsgroepen. Onder oudere inwoners is de bekendheid door artikelen in de krant groter. In het buitengebied is de bekendheid doordat mensen de scooters hebben gezien minder dan in de stadswijken. Zo geeft 89% van de binnenstadbewoners van het Digipanel aan dat ze de scooters hebben zien rijden, terwijl dit in Lettele of Diepenveen slechts respectievelijk 44 en 68 procent is.

Gebruik

Er zijn 129 respondenten die het afgelopen half jaar minimaal een keer gebruik hebben gemaakt van de deelscooters in Deventer. Aan hen zijn vragen gesteld over de frequentie van het gebruik, de reden en de waardering.

Bijna de helft (45%) van de gebruikers heeft minder dan een keer per maand een scooter gebruikt. Een kwart (25%) heeft dit een keer per maand gedaan en nog eens bijna een kwart (23%) meerdere keren per maand. Er zijn weinig frequente gebruikers van de deelscooters, slechts 5 procent gebruikt een of meerdere keren per week een deelscooter.

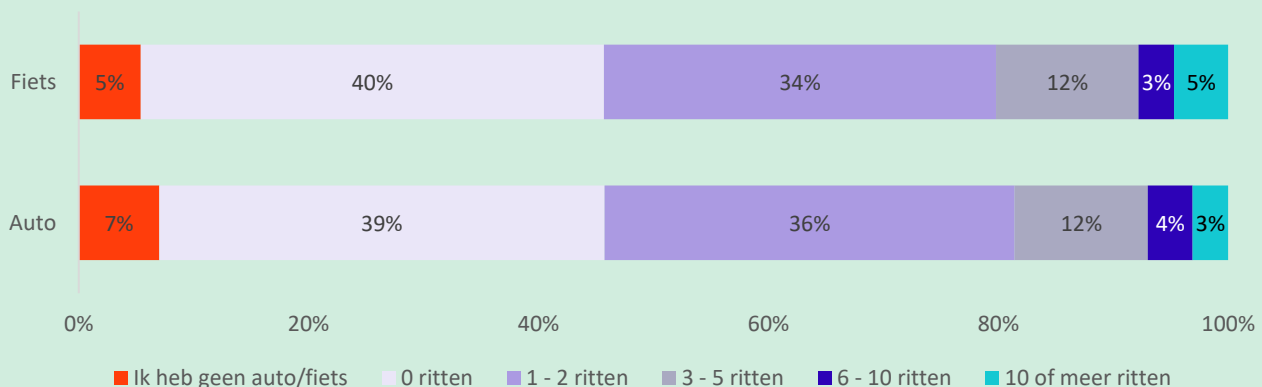
Hoe vaak heb je in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van de deelscooter in Deventer?



Alternatief voor de fiets of de auto

Een van de achterliggende ideeën van deelscooters is dat mensen minder vaak de auto hoeven te gebruiken. Daarom is gevraagd naar het aantal ritten per scooter die anders met de auto of met de fiets gemaakt zouden zijn. Er zijn weinig verschillen in de antwoorden die gegeven worden op de vraag hoeveel ritten anders met de auto of met de fiets gemaakt zouden zijn. Voor ongeveer vier op de tien gebruikers vervangt de scooter geen ritten. Ruim een derde (34% fiets, 36% auto) geeft aan dat het een tot twee ritten heeft geschied en een vijfde (fiets 20%, auto 18%) zegt dat er anders meer dan twee ritten per fiets of auto gemaakt zouden zijn.

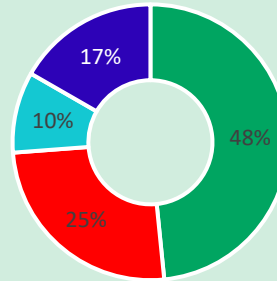
Hoeveel van deze ritten had je anders met de auto/fiets gemaakt?



Deelscooters vooral recreatief gebruikt

Gebruikers van de deelscooter gebruiken deze voornamelijk recreatief. Bijna de helft (48%) geeft dit aan. Een kwart gebruikt de scooters om naar het centrum te gaan en tien procent voor het woon-werkverkeer. Een op de 6 geeft een andere reden aan om de scooter te gebruiken. Hierbij wordt bezoek bij vrienden of familie genoemd en incidenteel vervoer, bijvoorbeeld bij een kapotte fiets of garagebezoek. Een enkeling doet er boodschappen mee.

Voor welk doel gebruik je de deelscooter het meest?

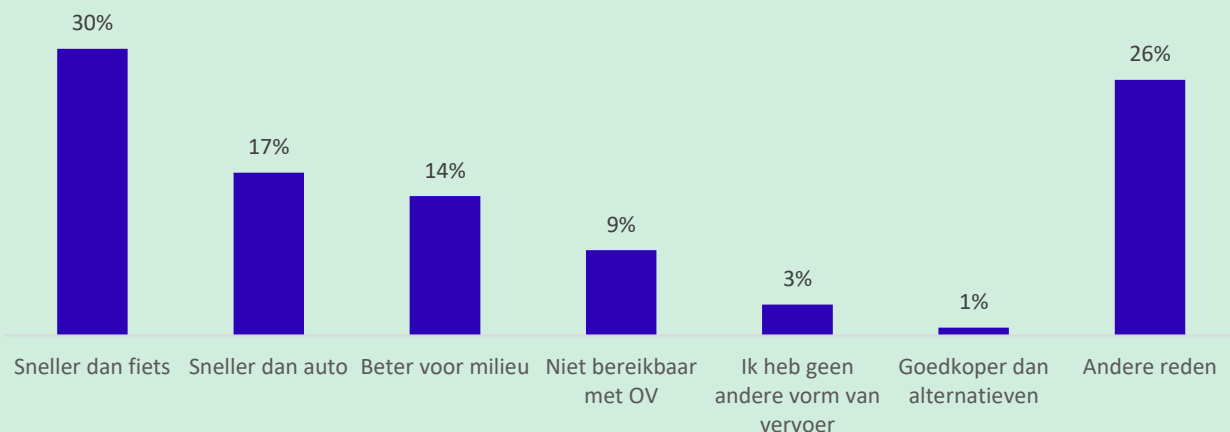


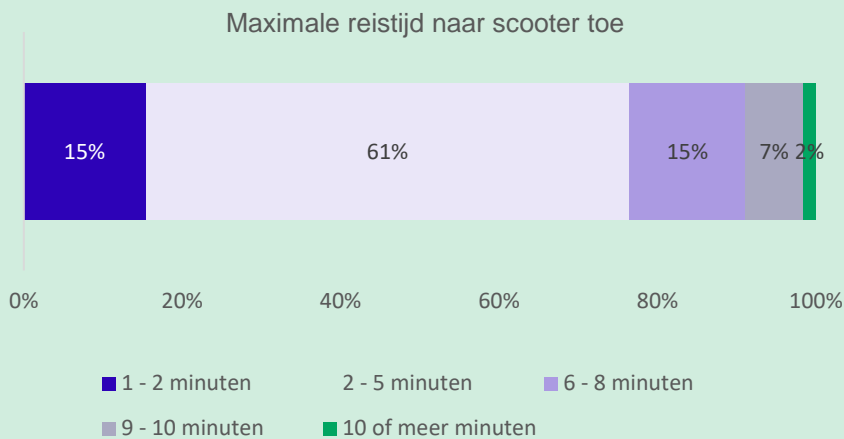
- Recreatief gebruik/ voor de lol
- Om naar het centrum te gaan
- Voor mijn woon-werkverkeer
- Andere reden

Sneller dan de fiets

Gevraagd naar de voornaamste reden om te kiezen voor een deelscooter springt het antwoord 'Met de deelscooter ben ik sneller ter plekke dan met mijn fiets' boven de andere opties uit met bijna 30 procent van de antwoorden. Voor 17 procent is de reden dat het sneller is dan met de auto en voor 14 procent is de voornaamste reden dat het beter voor het milieu is dan de rit met de auto te maken. Om op een bestemming te komen die niet met het openbaar vervoer bereikbaar is, neemt 9 procent de scooter. Een kwart van de respondenten heeft een andere reden om de scooters te gebruiken. Dit is voornamelijk voor het plezier of om een keer uit te proberen hoe het werkt.

Wat is jouw voornaamste reden om te kiezen voor een deelscooter?



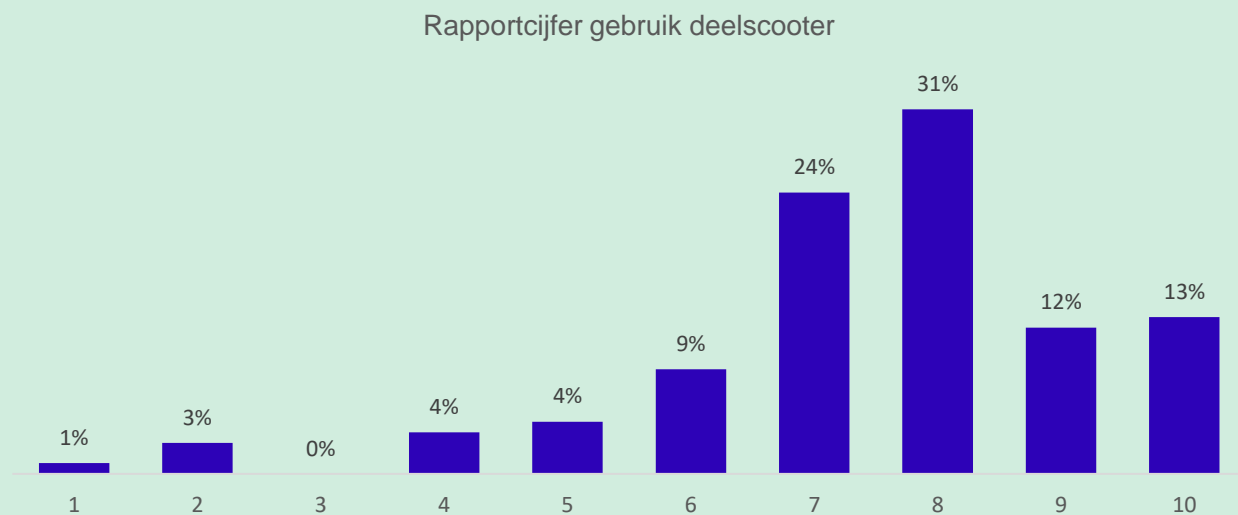


Het is belangrijk dat deelscooters voor de gebruikers niet te ver weg staan. Ruim drie kwart vindt dat de reistijd naar een scooter toe maximaal 5 minuten mag zijn. Voor een deel (15%) hiervan geldt zelfs dat de scooter binnen 1 á 2 minuten afstand moet staan. Een kwart is bereid wat langer onderweg te zijn, maar vrijwel niemand (2%) wil langer dan 10 minuten reizen voor een scooter.

Tevredenheid deelscooter ruim voldoende

Gemiddeld geven gebruikers het gebruik van de deelscooter een 7,5. In totaal geeft 11 procent een onvoldoende, terwijl 56 procent een acht of hoger geeft aan het gebruik van de deelscooter. Gevraagd naar een toelichting geven veel mensen die positief zijn over de scooters aan dat het een prima concept is en dat het handig werkt. Minder positieve reacties gaan regelmatig over de prijs of over de staat van het voertuig vanwege vandalisme of noodzakelijk onderhoud.

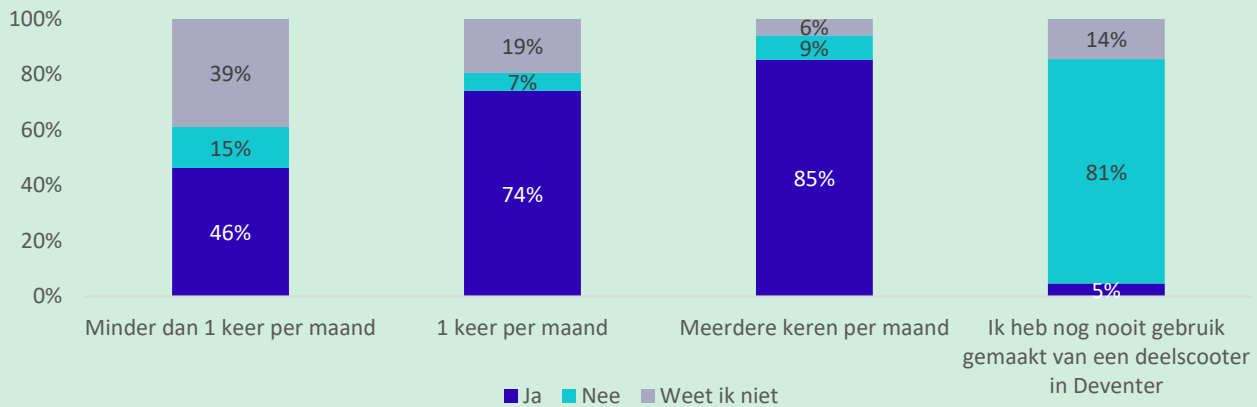
Jongeren geven het gebruik gemiddeld een hoger cijfer. De leeftijdscategorie van 15 tot 24 jaar geeft gemiddeld een 8,1. De leeftijdscategorieën tussen de 25 en 54 jaar geven rapportcijfers tussen de 7,2 en 7,6. De leeftijdscategorie van 55 tot 64 jaar is vaker ontevreden, zij geven gemiddeld een 5,8 aan het gebruik van de scooter. Vrouwen zijn iets positiever over de scooters dan mannen met een gemiddeld cijfer van 8,0 van vrouwen tegen 7,3 van mannen.



Een andere manier om te kijken naar gebruik en tevredenheid is of mensen de scooters blijven gebruiken of dat ze na enige tijd stoppen. Daarom is aan de respondenten die deelnamen via de open link gevraagd of zij in de toekomst van plan zijn (vaker) gebruik te maken van een deelscooter in Deventer. Dit is dus ook gevraagd aan de mensen die nog nooit een deelscooter hebben gebruikt.

Mensen die momenteel al regelmatig gebruik maken van de deelscooter verwachten vaak dat zij ook in de toekomst gebruik gaan maken van een deelscooter. Van de mensen die meerdere keren per maand een deelscooter gebruikt verwacht 85 procent dit in de toekomst te blijven doen. Naarmate respondenten minder vaak gebruik maken van de deelscooter neemt de verwachting dat ze het blijven gebruiken ook af. Onder gebruikers die minder dan eens per maand de deelscooter nemen is dit percentage 46 procent. Van de respondenten die nog nooit gebruik hebben gemaakt van een deelscooter in Deventer, verwacht een grote meerderheid (81%) dit ook niet te gaan doen in de toekomst. Slechts vijf procent denkt dit wel te gaan doen.

Denk je dat je in de toekomst (vaker) gebruik gaat maken van een deelscooter in Deventer?



Voordelen en nadelen

We hebben aan gebruikers, niet-gebruikers en aan het Digipanel gevraagd wat de voordelen zijn van deelscooters. Gebruikers vinden de grootste voordelen dat je met een deelscooter dichtbij je bestemming komt (47%), dat de scooters milieuvriendelijk zijn (40%) en dat er geen aanschaf- en onderhoudskosten zijn (40%). Ook vinden gebruikers het een goed alternatief voor het openbaar vervoer (35%) en zijn de scooters snel (29%). Dat laatste punt wordt niet opgemerkt door niet-gebruikers en het Digipanel.

Voordelen deelscooters

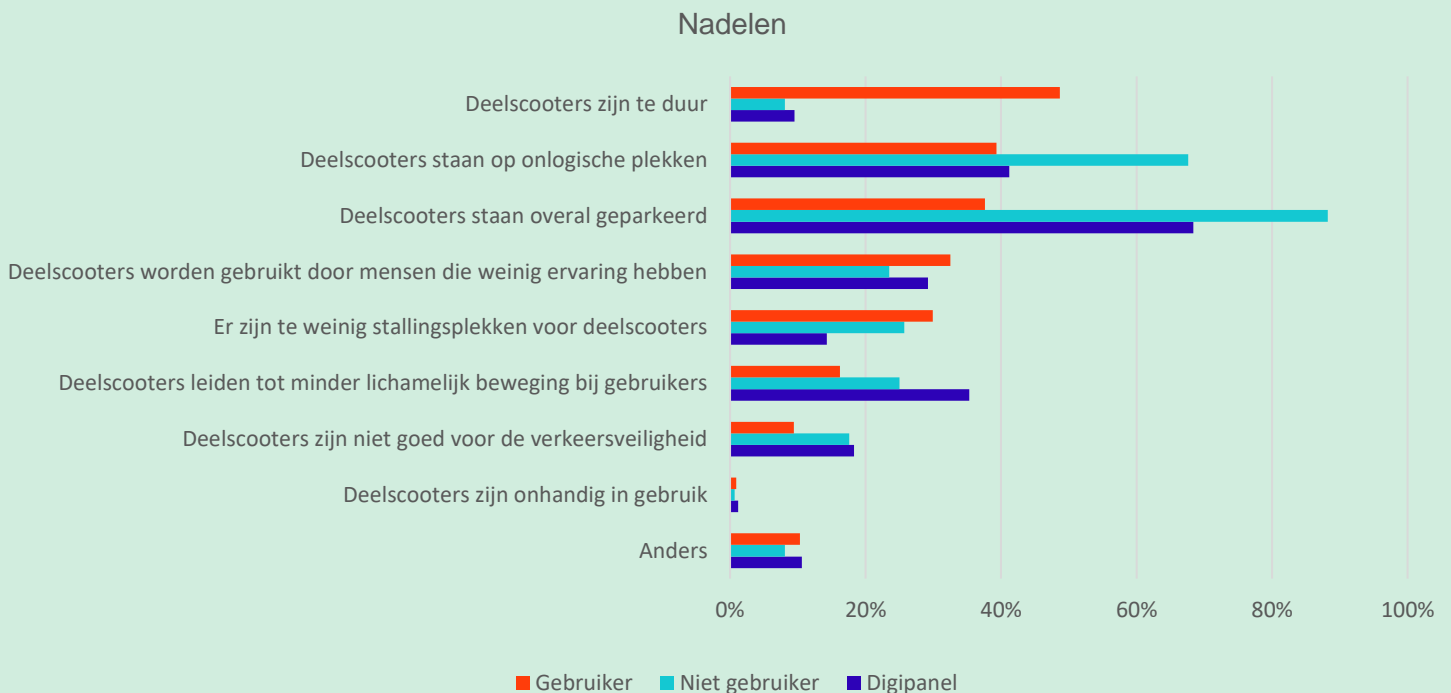


Niet gebruikers en het Digipanel denken beide dat de afwezigheid van aanschaf- en onderhoudskosten het grootste voordeel is (49% en 51%). Digipanelleden zien verder de milieuvriendelijkheid (42%) als groot voordeel en vinden het een stille vorm van vervoer (40%), terwijl dat voor gebruikers minder belangrijk is. Niet-gebruikers buiten het Digipanel vinden de milieuvriendelijkheid belangrijk (29%) en zien eveneens de relatieve stilte van elektrische scooters als voordeel (26%). De mensen die 'anders, namelijk' hebben aangevinkt, wilden hier doorgaans mee aangeven dat zij geen voordelen zien.

Parkeren en prijs zijn nadelen

Gebruikers vinden het grootste nadeel van de deelscooters dat ze te duur zijn, bijna de helft (49%) geeft dit aan. Opvallend is dat door ongeveer tien procent van de gebruikers de prijs juist als voordeel wordt genoemd. Jongeren vinden de scooters vaker te duur dan oudere respondenten. Voor mensen die de scooters niet gebruiken is de prijs geen punt, zij vinden vooral dat de scooters in de weg staan. Namelijk 88 procent van de niet-gebruikers en 68 procent van het Digipanel geeft aan dat het grootste nadeel is dat de scooters overal geparkeerd staan. Dit wordt door niet-gebruikers dus wel als een probleem ervaren en dit zien we later ook terug in het hoofdstuk over overlast en over de acties die de gemeente zou moeten nemen.

Gebruikers, niet-gebruikers en het Digipanel vinden daarnaast dat de deelscooters op onlogische plekken staan. Uit de overige antwoorden blijken nog meer voorbeelden van parkeeroverlast. Daarnaast zijn sommige respondenten bang dat de deelscooter het busvervoer zal uithollen en vinden een aantal respondenten dat gebruikers niet altijd netjes omgaan met de scooters en dat deze vies zijn of stuk gaan. Als gebruiker moet je op de staat van het voertuig vertrouwen.

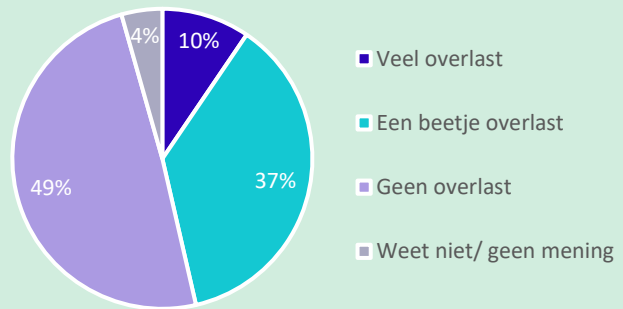


Overlast

In het onderzoek zijn vragen over overlast opgenomen. Er is gevraagd naar in hoeverre er overlast ervaren wordt van de deelscooters van Go Sharing en welk type overlast dat is. Deze vragen zijn alleen gesteld aan het Digipanel.

Bijna de helft van de respondenten (49%) ervaart geen overlast van de scooters. Meer dan een derde (37%) geeft aan een beetje overlast te ervaren en een op de tien (10%) zegt veel overlast van de deelscooters te ervaren.

Ervaart u overlast van (gebruikers van) deelscooters van GO Sharing?



Parkeren van de scooters grootste bron van overlast

Aan de mensen die aangeven overlast te ervaren is gevraagd naar de vorm van overlast. Een grote meerderheid (89%) geeft aan dat de deelscooters het trottoir in hun buurt blokkeren. Daarbij komt dat de deelscooters de toegankelijkheid van de openbare ruimte belemmeren van mindervaliden en mensen die slecht ter been zijn (40%). Dit staat niet los van het eerste punt, maar is aanvullend een belangrijk punt. Ook fietspaden worden wel eens geblokkeerd door deelscooters, zo'n 17% heeft hier overlast van. Buiten de aangewezen zones parkeren (15%) en dubbel parkeren (14%) kan ook overlast geven.

Een op de zes mensen die overlast ervaart geeft aan dat dit komt door het ongewenste rijgedrag van de bestuurders (16%). Weinig respondenten vinden dat de deelscootergebruikers te hard rijden, namelijk 5 procent. Overige overlast die ervaren wordt gaat ook vaak over het parkeren van de scooters: op straat, parkeerplaatsen of op containeropstelplaatsen. Een aantal mensen vindt de deelscooters het straatbeeld ontsieren.

De meeste overlast wordt ervaren in de middag (47%) en in de avond (37%). In de ochtend (15%) en nacht (1%) is dat minder.

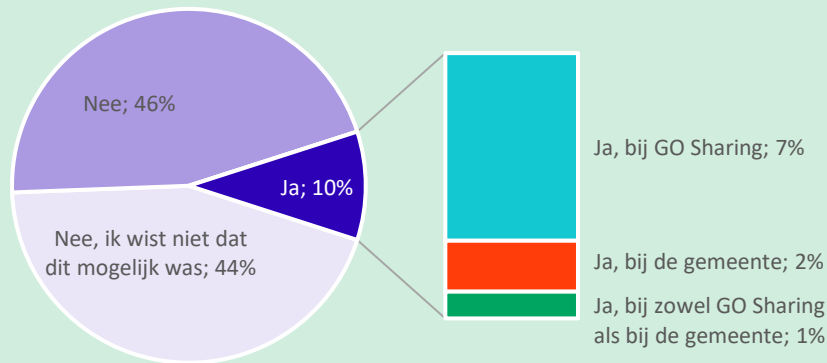
Welke vorm van overlast ervaart u?



Weinig meldingen van overlast gedaan

Bij overlast is het mogelijk om hier melding van te doen. Daarmee kan de overlast worden aangepakt. Er wordt niet veel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om melding te maken bij Go Sharing of bij de gemeente. Zo'n 90 procent van de mensen die overlast ervaart heeft hiervan nog nooit melding gedaan. Respondenten zijn vaak niet op de hoogte van deze mogelijkheid. Ruim 44 procent geeft aan nog nooit een melding te hebben gedaan en dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Wanneer mensen de overlast wel melden, doen ze dit het vaakst bij Go Sharing (7%) en minder vaak bij de gemeente (2%) of bij allebei (1%).

Heeft u wel eens een overlastmelding over de deelscooters gedaan?



Gemeente

De respondenten zijn gevraagd wat zij vinden dat de gemeente zou moeten doen omtrent de deelscooters. Gebruikers vinden het uitbreiden van het servicegebied het belangrijkste (65%). Er is niet gevraagd waar ze graag uitbreiding zouden zien. In de binnenstad mag je niet parkeren met de scooter. Ook zijn er nog 'witte vlekken' in het servicegebied richting de randen van de stad en in het buitengebied. Niet-gebruikers en Digipanelleden vinden dat de gemeente meer regie zou moeten voeren op waar de deelscooters worden teruggebracht of geparkeerd (respectievelijk 79% en 62%). Ook vier op de tien gebruikers (41%) vindt dat de gemeente dat zou moeten doen. Aansluitend daarop vind twee derde van de niet-gebruikers en de helft van de Digipanelleden dat de gemeente nog beter moet toezien op de parkeerplekken van de deelscooters. Digipanelleden vinden daarnaast regelmatig (41%) dat er een maximumaantal deelscooters toegelaten zou moeten worden in Deventer. Dit is reeds het geval.

De gemeente zou...

