

10 Communicatie en promotie van autodelen

Het stappenplan

1	Positie bepalen	Factsheet 7
2	Ambitie en koers bepalen	Factsheet 7
3	Samenwerking met aanbieders vormgeven	Factsheet 8
4	Parkeerbeleid en autodelen	Factsheet 9
5	Communicatie en promotie	Factsheet 10

Goed communiceren is het belangrijkste dat de gemeente kan doen om autodelen te stimuleren. Gemeenten kunnen op veel manieren contact zoeken met bewoners en bedrijven. Voor het grote publiek is autodelen nog vrij onbekend. Gemeenten kunnen hier veel aan veranderen.

De meeste communicatiemiddelen zijn goedkoop in te zetten en vergen weinig inspanning. De media zijn doorgaans positief over autodelen. Door de lokale media in te zetten, kun je als gemeente gebruikmaken van *free publicity*.

Straal uit dat de gemeente autodelen belangrijk vindt

Gemeenten kunnen laten zien dat ze autodelen belangrijk vinden. Dat verhoogt het vertrouwen van bewoners in de aanbieders van autodelen. Wanneer werknemers van de gemeente autodelen ontdekken, ontstaat er een groep van enthousiastelingen. Wanneer enkele raadsleden en ambtenaren positief zijn over autodelen, kunnen zij stimuleren dat de gemeente meer bekendheid aan autodelen geeft.

Eigen wagenpark delen

Het gemeentebestuur kan het goede voorbeeld geven door deelauto's beschikbaar te stellen aan de eigen organisatie. Ook kunnen dienstauto's beschikbaar gesteld worden aan bewoners. Er zijn verschillende manieren:

- De gemeente maakt het wagenpark beschikbaar voor gebruik door personeel, 's avonds en in de weekenden.

- De gemeente maakt het eigen wagenpark geschikt voor gebruik door bewoners. Voor voorbeelden uit Vlaanderen, zie *Autodelen.net*.
- In plaats van eigen dienstauto's maakt de gemeente gebruik van een systeem met pool- en huurauto's, eventueel in combinatie met een mobiliteitspas die ook te gebruiken is voor het openbaar vervoer.
- De gemeente maakt voor zakelijke ritten gebruik van deelauto's van een aanbieder die ook op de particuliere markt actief is. Zo gebruikt de gemeente Hellevoetsluis deelauto's van Greenwheels. Deze auto's kunnen ook door bewoners worden geboekt.

Maak autodelen zichtbaar

Onbekend maakt onbemind. In de meeste gemeenten zijn er diverse vormen van autodelen. Niet alle deelauto's zijn zo opvallend als die van aanbieder Greenwheels. Laat zien dat ze er zijn. Leg ook uit waarom autodelen belangrijk is en wat autodelen oplevert. Klachten van bewoners ontstaan vaak door slechte communicatie. Mensen denken al gauw dat de deelauto's weinig gebruikt worden, dat ze vooral schaarse parkeerruimte in beslag nemen en dat het drukker wordt in de straat.

Gemeentelijke websites

Verstrek informatie op de gemeentelijke website (www.gemeente.nl/autodelen). Via gemeentesites komen veel mensen in contact met de aanbieders die plaatselijk actief zijn. Voorbeeld: *gemeente Delft*.

Ga in op alle vormen van autodelen, ook wanneer het gaat om systemen waarvoor de gemeente geen parkeerplaatsen reserveert. Ga ook in op ritten delen en autohuur.

Verwijs naar bijvoorbeeld de site van *Ritjeweg* of *Ikbenhopper*. Deze websites bevatten kaarten met daarop de beschikbaarheid van deelauto's en een kostencalculator voor autodelen. De ANWB

biedt een calculator voor het berekenen van de *autokosten*.

Autodeelplaatsen

Geef beknopte informatie over autodelen bij parkeerplaatsen en verwijst naar de gemeentesite. Vermeld bijvoorbeeld hoeveel auto's een deelauto gemiddeld van straat haalt.

toblerones

Bij laadpalen voor elektrisch rijden plaatst de gemeente Utrecht zogenaamde 'toblerones' met informatie over elektrisch rijden. Ook bij autodeelplaatsen gaat de gemeente dergelijke borden plaatsen. Zie ook *factsheet 9: Parkeerregulering voor autodelen*.



Gemeentepagina en gemeentegids

Bied op de gemeentepagina regelmatig informatie over autodelen. Vermeld de aanbieders ook in de gemeentegids.

Nieuwe deelautoplekken

Wanneer ergens een nieuwe deelauto wordt geplaatst, informeer dan omwonenden door middel van een huis-aan-huisbrief. Leg uit wat autodelen is, waarom zij er voordeel bij hebben (ook als ze niet meedoen, vermindert de parkeerdruk) en wat de regels zijn. Laat de wethouder de plek openen. Stel een persbericht op en nodig de (lokale) media uit. Meld het ook in wijknieuwsbrieven.

Organiseer bewonersavonden

Interesseer bewoners voor autodelen door informatieavonden over dit onderwerp te organiseren. Nodig ook een of meer aanbieders uit. Trek het thema wat breder door bijvoorbeeld ook onder-

werpen als duurzaam doen, de nieuwe economie, de energieke samenleving, enzovoort te behandelen.

In discussies over openbare ruimte, verkeer, parkeren en milieu kan de gemeente autodelen inbrengen als oplossing. Zeker in gebieden met een hoge parkeerdruk: daar is een probleem en vaak is er op die plekken meer animo voor autodelen.

Publieksloket

Zorg dat mensen met vragen over autodelen en andere vormen van de 'nieuwe mobiliteit' ergens terecht kunnen. Dit kunnen vragen zijn over bijvoorbeeld de voordelen van autodelen, aanbieders, fiscale aspecten, laadpalen en parkeerbeleid.

Breng een beweging op gang

Hoe meer mensen aan autodelen doen, hoe groter de bekendheid. Meer mensen komen er dan mee in aanraking en hoe meer mensen hun auto's delen, hoe gangbaarder autodelen wordt. Dat gebeurt natuurlijk niet van de ene op de andere dag.

Mond-tot-mondreclame is de beste reclame. Maak daarom zoveel mogelijk gebruik van bekende en onbekende inwoners. Maak zichtbaar welke mensen hun auto al delen.

Veel autodelers zijn enthousiast en willen er graag over vertellen. Laat hen zelf aan het woord. Laat ze de voordelen benoemen en laat hen mythes en misverstanden wegnemen. Zet lokale media in. Gebruik social media als Facebook en Youtube om de verhalen te delen. Of laat autodelers op een bewonersavond hun verhaal vertellen.

Beloon autodelers. Traditioneel gebeurt belonen met geld, maar dat is bij autodelen in principe niet nodig: autodelers besparen al geld. Het is misschien wel belangrijker om hen het gevoel te geven dat ze bij een groep horen. Geef ze als gemeente een 'VIP-status'. Laat merken dat je hen belangrijk vindt. Creëer bijvoorbeeld een community voor autodelers en organiseer een jaarlijks deelfestival waar zij toegang toe hebben; veel gemeenten belonen op die manier vrijwilligers voor hun inzet.

Stimuleer bewoners die een onderling autodelinitiatief willen opzetten. Lokale milieufederaties kunnen daarbij helpen. Zo stimuleert de Utrechtse Natuur- en Milieufederatie inwoners van Amersfoort en Utrecht in het initiatief *Buurtmobiliteit*.

Autodelen is nog niet iets voor de grote massa, maar het aantal mensen dat er belangstelling voor heeft, groeit. Richt je op die groepen die er het meest voor open staan. Regelmatige aandacht in de (lokale) media kan ervoor zorgen dat die groep groeit. Meer informatie over autodelers is te vinden in *factsheet 3: Wie is de autodeler?*.

Pak het moment

Uit onderzoek blijkt dat mensen het meest openstaan voor autodelen als er veranderingen in hun leven plaatsvinden. Een goede timing helpt om de aandacht op autodelen te vestigen. Voorbeelden:

- Geef nieuwe bewoners informatie over het openbaar vervoer, fietsvoorzieningen en autodelen en verstrek probeerkaartjes of korting op het gebruik van een deelauto.
- Informeer bewoners over autodelen als er veranderingen zijn in het parkeertarief, als er ergens een hoge parkeerdruk is of als er een milieuzone voor personenauto's wordt ingevoerd.
- Bied informatie aan op de site van het parkeerbedrijf: op de plek waar bewoners een parkeervergunning aanvragen.
- Deel een folder uit over autodelen als mensen hun rijbewijs voor het eerst ophalen of vervangen.
- Voeg deze folder ook bij de jaarnota van de parkeervergunning.

Brief aan parkeervergunninghouders

De gemeente Utrecht stuurde in 2015 een brief over de parkeertarieven naar ruim 20.000 parkeervergunninghouders. De brief bevatte de volgende alinea over autodelen:

"Ook zonder parkeervergunning is het mogelijk om in uw buurt een auto te gebruiken. Dit kan door lid te worden van een autodeelorganisatie. Bij deze organisaties kunt u ook kort van tevoren kiezen uit honderden auto's en een auto op afroep reserveren. Autodelen biedt het gemak van een eigen auto, terwijl u vrijwel alleen betaalt wanneer u de auto gebruikt. Zo heeft u niet de lasten, maar wel de voordelen van een eigen auto: dat kan jaarlijks een groot financieel voordeel opleveren. Autodelen biedt ook gemak: parkeerplekken, APK-keuringen, onderhoudsbeurten en verzekeringen worden voor u geregeld. Daarnaast zijn er mogelijkheden om uw eigen auto als deelauto te verhuren. Wilt u meer weten? Kijk op www.UtrechtDeelt.nl."

Promotie en acties

Naast de reguliere communicatie-activiteiten kan de gemeente gerichte activiteiten opzetten om autodelen te promoten. Daarbij is het zaak alle aanbieders in de gelegenheid te stellen mee

te werken, om geen partijen uit te sluiten. Wees voorzichtig met het verstrekken van subsidies aan marktpartijen (zie ook *factsheet 7: Aan de slag met autodelen*). Er zijn vaak betere manieren om autodelen te stimuleren.

Campagnes

Sluit aan op de landelijke *Hoppercampagne*. Of organiseer lokaal een campagne. De gemeente Utrecht stimuleert het bewonersinitiatief *Slettebak*: een Utrechenaar heeft besloten een jaar lang zonder auto te leven en enthousiasmeert andere bewoners om hem na te volgen. Autodelen mag wel en inmiddels zijn er twee deelauto's – waarvan één elektrische – in gebruik door zeven mensen.

Mensen kiezen vaak voor autodelen tijdens een verandermoment. Eenmalige communicatie heeft daarom weinig zin. Meer informatie over het gedrag van autodelers is te vinden in de *factsheet* hierover.

Sloopregeling en milieuzone personenauto's

Diverse steden hebben een sloopregeling die bewoners en bedrijven stimuleert om oude dieselauto's te slopen en over te stappen op schone auto's. Nieuwe sloopregelingen, zoals die van Den Haag, verbreden de regeling: deze regeling stimuleert niet alleen de aanschaf van schone auto's maar ook het gebruik van (elektrische) fietsen, het openbaar vervoer en autodelen. Ook de invoering van een milieuzone kan voor eigenaars van oude personenauto's een reden zijn het autobezit te heroverwegen.

Beloon mensen die hun parkeervergunning inleveren

De gemeente Amsterdam heeft bewoners die hun parkeervergunning inleverden een *deelautotegoed* gegeven. 940 Bewoners hebben hun vergunning ingeleverd. In ruil daarvoor kregen ze 300 euro. Vanwege de lange wachttijd bij de aanvraag van een vergunning leveren mensen hun vergunning niet zomaar in. Daarom bestond de mogelijkheid de parkeervergunning binnen twee jaar terug te vragen. Bijna niemand heeft van deze mogelijkheid gebruikgemaakt. De regeling had als doel de luchtkwaliteit te verbeteren.

Deelauto's plaatsen voordat er klanten zijn

In 2009 is in Nijmegen-Oost een *pilot* opgezet om gedeeld autogebruik te stimuleren. Tijdens de pilot werden acht deelauto's in de wijk geplaatst, bovenop de negen al aanwezige deelauto's. Het gebruik van de deelauto's werd vervolgens gestimuleerd door een aantrekkelijk instapabonnement te bieden. Ook werden demonstraties en presentaties over het concept

autodelen gegeven. De pilot leidde tot een groei van 27 procent van het aantal deelabbonementen. Uiteindelijk konden vier van de acht deelauto's in bedrijf blijven.

Elektrische deelauto's

Bied voor elektrische deelauto's een periode van gratis laden aan.

Autodelen en openbaar vervoer

Autodelen en openbaar vervoer versterken elkaar. Autodelers worden namelijk getriggerd om zo min mogelijk ritten met een auto te maken. Dat betekent dat zij vaker voor het openbaar vervoer kiezen. Er zijn diverse manieren om de synergie te versterken:

- 1 deelauto's als natransport
- 2 gezamenlijke marketing
- 3 autodelen en openbaar vervoer op één kaart
- 4 deelauto in plaats van onrendabel openbaar vervoer

Natransport

Op veel treinstations staan deelauto's van Greenwheels. Treinreizigers kunnen hiermee gemakkelijk op hun bestemming komen, als deze ver van het station af ligt.

Marketing

Slimme vervoersbedrijven begrijpen dat autodelers vaker met het openbaar vervoer reizen. Met het openbaar vervoer kom je niet overal. Door autodelen te koppelen aan hun eigen aanbod, bieden vervoerders een breder keuzepalet aan. En dat betekent meer klanten.

Eén pas

In de zakelijke markt bestaan al mobiliteitspassen waarmee openbaar vervoer gecombineerd wordt met taxi's, deelauto's, huurauto's en ov-fietsen.

Mobility Mixx is een voorbeeld. En met de NS-Business Card kunnen treinreizigers gebruikmaken van de deelauto's van Greenwheels.

Hannover Mobil

Het stadsvervoersbedrijf van Hannover biedt een combinatiekaart aan voor openbaar vervoer, deelauto en taxi. Deze kaart biedt daarnaast korting op de trein en op het gebruik van bagagekluisjes. Een proef onder duizend reizigers wijst uit dat 33 procent hierdoor de auto van de hand doet of de aanschaf van een auto uit- of afstelt. Voor de stadsvervoerder was de haalbaarheidsstudie positief. Inmiddels heeft Hannover ook een pas geïntroduceerd waarmee alle ritten per openbaar vervoer, taxi en deelauto maandelijks na afloop worden verrekend.

Deelauto in plaats van onrendabel openbaar vervoer

De ov-sector ziet zichzelf gesteld voor grote uitdagingen, zoals de steeds verdergaande bezuinigingen. Op het platteland kunnen deelconcepten een oplossing bieden. Zo zijn er diverse kernen waar bewoners, al dan niet met steun van een autodeelaanbieder, een dorpsdeelauto plaatsen. Soms met een vrijwilligerspool om minder mobiele dorpsgenoten naar de plaats van bestemming te brengen. In dat geval is de deelauto ook geschikt voor minder valide reizigers.

Ook in stadswijken waar sprake is van vervoersarmoede kunnen deelconcepten met succes worden toegepast. In dergelijke wijken heeft een grote groep bewoners weinig mogelijkheden om de arbeidsmarkt te bereiken, terwijl een eigen auto niet binnen bereik ligt en een reguliere deelauto te duur is. Concepten waarbij buurtbewoners met elkaar een auto aanschaffen en beheren, kunnen ook hier een uitkomst bieden.

Over CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke overheden voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit, met als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit. CROW-KpVV is actief op de volgende gebieden: Collectief Vervoer, Fiets (onder het merk CROW-Fietsberaad), Mobiliteit en Wegontwerp. In een breed netwerk met andere kennisinstututen en maatschappelijke organisaties is CROW-KpVV betrokken bij actuele ontwikkelingen in het decentrale beleid en verspreidt en borgt relevante kennis. CROW-KpVV signaleert nieuwe ontwikkelingen, geeft aan wat hun betekenis is en wat de gevolgen kunnen zijn.

Colofon

Communicatie en promotie van autodelen

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is gefinancierd uit het KpVV-Meerjarenprogramma dat CROW uitvoert namens de gezamenlijke overheden.

CROW-KpVV heeft als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit.

tekst

Advier Mobiliseert

eindredactie

Imago Mediabuilders, Amersfoort

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

productie

CROW Media

contact

CROW klantenservice:
klantenservice@crow.nl of (0318) 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden/
bestellen via www.crow.nl/autodelen

**Praktische kennis
direct toepasbaar**

