

Maart/ april 2025

Enquête HET / nieuwe deelauto's plaatsen

(80 antwoorden)

Van de 350 leden van HET hebben er 80 deel genomen aan deze enquête. Dat is een score van 27%. Dat is hoog, daar spreekt betrokkenheid uit bij HET en het bewijst dat er kracht ligt bij dit lokale initiatief.

Situatieschets op dit moment

- De meeste respondenten/ deeldrijders (58%) hebben geen abonnement. 33% heeft een brons abonnement.
- De Busken Huet, Jacob Cats en de Lorentz worden het vaakst gebruikt.
- 67% (2/3) van de deeldrijders ondervindt geen ongemak als hun favoriete auto niet beschikbaar is.
 - **Wat doen ze als deelauto niet beschikbaar is?** De meesten zoeken dan een andere HET deelauto of vinden een andere oplossing (OV/fiets/lopen) of kiezen een ander moment voor hun autogebruik. Een kleine 14% maakt - als onze deelauto niet beschikbaar is - gebruik van een andere deelauto-aanbieder.

Trouw lid

De meeste respondenten (78%) zijn trouw lid van HET en gebruiken de deelauto ook al staat die verder weg. 14% neemt altijd de deelauto die het dichtste bij is, maakt niet uit of dat HET is of een andere aanbieder. 9% laat zijn keuze bepalen door kostprijs en nabijheid van de deelauto.

Ruim 46% van onze leden/respondenten zijn vooral lid van HET omdat HET zich inzet voor het milieu en de leefomgeving. 50% draagt HET een warm hart toe en neemt zoveel mogelijk een auto van HET, maar vindt wel dat ze gewoon concurrerend moeten zijn. En dan gaat het niet om de prijs, "de auto's moeten aan bepaalde eisen voldoen: groot genoeg voor ons gezin, genoeg bereik voor tripjes naar bijvoorbeeld Groningen" en dat is helaas op dit moment nog niet zo.

Reactie op vertrek drie deelauto's november 2024

- Op ruim de helft (51%) van de respondenten heeft het vertrek van de drie deelauto's in november 2024 geen effect gehad.
- 78% is de HET-deelauto blijven gebruiken, dichterbij of iets verder weg. Veel deeldrijders fietsen vaak naar de plek waar de deelauto staat. Ruim 11% gebruikt vaker een deelauto van een andere aanbieder, 2% is overgestapt naar andere aanbieder.

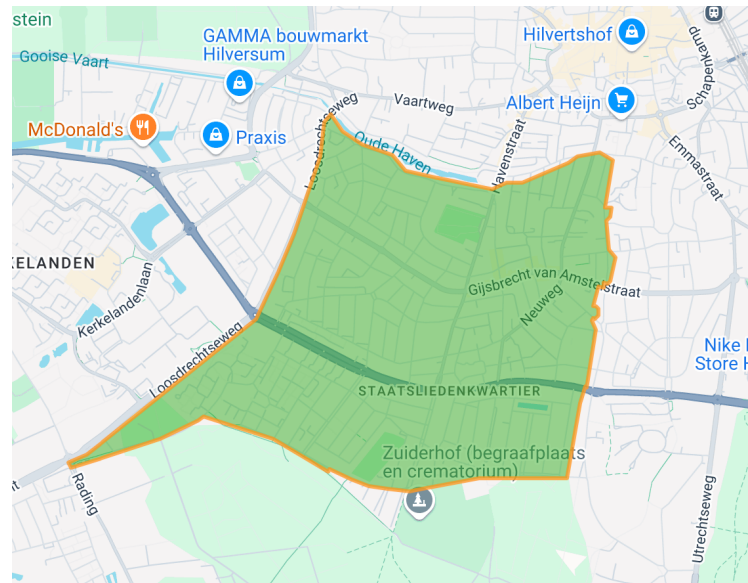
Stel: er komen vijf nieuwe deelauto's. Waar kunnen we die het beste neerzetten?

- De meeste respondenten kozen in eerste instantie voor het neerzetten van nieuwe deelauto's in de (eigen) buurten, dicht bij hun eigen woning, daarmee de wens uitsprekend dat er een (extra) deelauto nog dichterbij huis gezet wordt, ook 'voor de momenten dat de huidige auto niet beschikbaar is'. Een egoïstische keuze, zoals sommigen aangeven. De hoogst scorende buurten voor het neerzetten van nieuwe deelauto's (vanaf 15 stemmen) zijn buurten in Hilversum Zuid. (Zie kaartje). Hieruit kun je concluderen dat de meeste respondenten in die wijken wonen. En ook de meest actieve rijders zijn (zie vraag 2 - meest gebruikte auto's: Busken Huet, Jacob Cats).

68% heeft zijn keuze voor het plaatsen van de vijf nieuwe deelauto's nader toegelicht, soms erg uitgebreid.

- Men geeft meteen aan dat er niet alleen naar hun eigen wijk gekeken moet worden voor een nieuw te stallen deelauto. 'Kijk ook naar':
 - buurten waar veel parkeerdruk is;
 - spreiden van deelauto's naar behoefte/ gebruik van deelrijders;
 - betere dekking in wijken waar we wel deelrijders hebben en zichtbaarheid vergroten.
 - waar de vraag het grootst is;
 - wijken, die nog geen deelauto hebben (blinde vlekken) en waar potentie is;

Kortom - Er wordt vaak als tip gegeven: **vooral kiezen voor een goede spreading (gelijmatig verdelen/ betere verdeling), MAAR** animo voor gebruik van een deelauto lijkt de meesten toch belangrijker.



Ook andere opmerkingen zijn er ...

- Het zou fijn zijn als de Hogendorp-deelauto weer terugkomt (wordt 6x vermeld, in 11% van de 54 toelichtingen). En de Orion Leaf wordt gemist (4x gemeld). De Vitus Leaf als (gezin)auto wordt gemist, 3x aangegeven.
- Ook werd de reden van (grotendeels) overstappen naar andere deelauto-aanbieder gegeven. “omdat er geen geschikte auto's van HET in de buurt staan. We hebben meestal een Leaf formaat auto nodig met een behoorlijke range”. Ik vind de Twingo's niet heel bruikbaar, te kleine range.
- In Kerkelanden wordt weinig gebruik gemaakt van de Twingo. En de gebruiker vindt die ook niet geschikt “als ik ver moet reizen”. Er is vaker gemeld dat men behoefte heeft aan een auto met een long range.

Nog meer suggesties

- Misschien meer zichtbaarheid krijgen in Riebeeck/ Liebergen zodat mensen daar hun auto van de hand doen. Ik zie er veel lang stilstaande oude auto's.
- Anna's Hoeve lijkt als wijk niet op de kaart te staan?
- Als er in Noord behoefte is aan een deelauto, dan zou een auto bij Johan Geradtsweg strategisch zijn. In combinatie met de tip: kies voor plekken nabij uitvalswegen, dan “ben ik al wat stoplichten voorbij. Dat kan in de spits zelfs reistijd-verkorting opleveren”.
- In centrum/markt is nog een HET parkeerplek.
- “De auto bij het Raadhuis, de twee bij het spoor en Santbergen zijn vaak vies of beschadigd, voelt minder onderdeel van de buurt/ er is minder toezicht op. Ik denk dat het bij de keuze voor de locatie vooral belangrijk is, dat er sociale controle op is”.
- Een twijfel over de kleine driftbuurt: “qua spreading goed, maar qua buurt weet ik niet of er veel potentiële deelrijders zitten?”
- Een leaseauto, die ook als deelauto voor HET kan gaan fungeren?
- Meer mensen zouden in onze wijk hun tweede auto weg kunnen doen. Dat zouden wijken zijn met hogere inkomens. Maar ik kan me ook voorstellen dat juist in wijken met een gemiddeld lager inkomen een deelauto mensen kan helpen met een kleinere beurs.

- Mensen, die in Loosdrecht wonen, hebben behoefte aan een deelauto in Hilversum Zuid (nu Kerkelanden). Nu twee leden in Loosdrecht, potentie?
- Het liefst had ik een HET deelauto in parkeergarage Gooische Brink.

Kosten van gebruik HET deelauto

63% van de respondenten heeft geen idee of HET goedkoper is dan andere deelauto aanbieders. Ze vinden het moeilijk om dat te bepalen. We zagen al eerder dat het niet om de prijs gaat, dus we zouden hieruit kunnen concluderen dat het niet zozeer gaat om de kostprijs als wel om lid te zijn van en betrokken te zijn bij een lokaal initiatief?

Rick verbaasde dit en is dit aan het oppakken. Hij stelt voor een rekenmodule te integreren op de HET website/ deelauto Hilversum website. Dan kan men gegevens invullen en zelf vergelijken. Over het algemeen zijn korte ritjes het goedkoopst bij HET.

De staat van de deelauto's

85% is tevreden over de staat van de auto's: ze vinden ze schoon en technisch in orde en alle papieren zijn in orde. Dat is fijn, onze Automaatjes doen hun werk goed. 15% vindt dat het wel iets beter kan.

Zou u mee willen helpen als vrijwilliger om HET groter of beter te maken?

Ruim 21% van onze leden zou wat meer willen doen voor onze coöperatie. Kortom, er zijn 17 nieuwe vrijwilligers, die HET groter en beter willen maken. Daarvan zijn er een aantal, die zich voor meerdere taken hebben aangemeld, zoals website onderhouden (6), werven van nieuwe leden (5) en helpen met organisatorische zaken (4). Ook zijn er leden, die gaan helpen als automaatje (2), bij de helpdesk (2) of met het geven van instructieritten. Met de meesten van hen is contact gezocht en wordt er binnenkort kennis gemaakt.

Dat maakt met de huidige (6 reacties in deze enquête (?)) vrijwilligers dat er 23 leden actief betrokken zijn en willen zijn. Dat is 29% van de respondenten.

NB - Sommigen willen wel vrijwilliger worden, alleen hun agenda laat dat niet toe, hun werk is nog te veeleisend of ze vinden dat de deelauto te ver weg staat om automaatje te worden.

Vragen over de Helpdesk

Bijna de helft (48%) zegt goed geholpen te zijn geweest toen ze de helpdesk nodig hadden onderweg. Een kwart (25%) heeft de Helpdesk nog nooit nodig gehad. En een klein deel, 9% wist niet van het bestaan ervan af.

We kunnen nog winst boeken bij het aanwezig zijn als Helpdesk: 12,5% van de respondenten heeft een keer gebeld, maar er nam helaas niemand op. Los daarvan heeft een klein percentage (6%) de hulp als wisselend ervaren.

Heeft u suggesties voor HET? 33 antwoorden

Ruim 41% heeft de moeite genomen nog wat tips te geven. Er zijn soms dubbelingen met de open antwoorden, die men gaf toen men zijn keuze voor nieuw te stallen deelauto's verantwoordde. Suggesties zijn opgedeeld naar soort.

Soorten (nieuwe) deelauto's

- **Er is duidelijk behoefte aan een deelauto met een (nog betere) long range.** (*Helaas is 7 uur laden aan een 'woonwijk'-laadpaal voor Kloosterlaan Leaf te weinig om volledig op te laden en moet ik onderweg naar een FastNed, anders kom ik niet (op tijd) terug in Hilversum*)

- Een hybride auto toevoegen aan de pool, voor hele lange stukken of vakanties zou ik ook aanmoedigen.
 - Wij kunnen ook Mini-auto's hebben.
 - Een bestelauto opnemen in assortiment? Of auto met fun, zoals een cabrio?

Over de Twingo's

- De Twingo Kerkelanden is niet geschikt voor langere afstanden en niet geschikt voor de Fastnedaansluiting, maar dit staat (stond?) niet in de gebruiksaanwijzing.
- De Twingo's vind ik echt te klein en met een veel te matig bereik. Er zijn voor hetzelfde geld veel betere elektrische auto's te leasen.
- De Zoë vind ik een veel betere kleine auto (flink range en kan aan de snellader)

Meer huurmogelijkheden

- A. Als ik een weekend een auto nodig heb en veel km moet maken dan kies ik meestal voor autoverhuurder. Wellicht is er ook weekendverhuur met een gunstiger km prijs mogelijk?
- B. En mogelijkheden gebruik tijdens vakantie.
- C. Wij proberen ook in vakanties gebruik te maken van HET. Een nog betere long range zou top zijn (nu huren we van Avis als we bijvoorbeeld naar Belgisch Wallonië gaan waar weinig laadpalen zijn).

Extra Attributen

- D. Is het mogelijk voor HET om een pool met attributen aan te leggen? Er is een fietsenrek, maar eventueel bijv kinderzitjes, aanhanger etc?
- E. Gebruik soms andere deelauto-aanbieder voor een auto met trekhaak, 2x per jaar nodig.
- F. Ik zou het heel fijn vinden als er een zitverhoger voor kinderen in de achterbak zou liggen, liefst van Lorentz Leaf, voor mij met baby en kind is het een heel gedoe om hiermee naar de auto te gaan.

Communicatie

1. Het zou fijn zijn als er duidelijkere communicatie is vanuit HET. Nu moet je er vaak zelf achteraan. Met name het verdwijnen van de drie deelauto's en de follow up daarvan was vreemd. Er zijn een aantal data genoemd waarop er nieuwe auto's zouden zijn, maar ze zijn er nog steeds niet en nu wordt er dus eerst een enquête gehouden. Ik vind het allemaal niet heel betrouwbaar overkomen en dat lijkt me niet de bedoeling...
2. Er is al enige tijd geen vergadering voor de leden geweest.
3. Misschien bij de instructie van de auto ook wat meer vertellen hoe deelnemen aan HET werkt, dat je deel bent van de cooperatie, een groter geheel.
4. Graag meer uitleg over scherm en knoppen.
5. Los van hoe het technische werkt, de huisregels (veel gestelde vragen) mailen/ meegeven over geen dieren in de auto, hoe de auto achter te laten, wat te doen als je later bent, wat te doen als de HET laadpaal bezet is, enz...
6. Meer promotie - liefst via "mond tot mond" --> bijvoorbeeld via buurtapps van bestaande leden etc. Ik vind het nogal een fikse organisatie als het om 10 wagens gaat en zie dat de wagens die wij gebruiken ook regelmatig niet gebruikt worden. Zou graag willen inzetten op meer Hilversummers lid maken en het autodelen veel zichtbaarder maken -> dat hoeft niet eens veel tijd, geld of moeite te kosten.
7. Het succes van de deelauto hangt mede af van de buy-in van de gemeente, zij kunnen ook profiteren van minder auto's per bewoner door de deelauto te profileren en alle deelauto's een parkeervergunning te geven voor heel Hilversum. En ook garant staan voor financiën waardoor de lopende leasecontracten kunnen worden voortgezet of

nieuwe worden afgesloten om een fiasco zoals afgelopen winter te voorkomen. Dit heeft echt het vertrouwen geschaad in de organisatie, zeker voor abonneementhouders.

Prijs/ concurrentie

- Overigens is voor korte stukken HET veel voordeliger.
- Veel vragen gaan er van uit dat HET concurreert met andere deelauto's. Bij ons concurreert HET nog sterk met de eigen auto en dan zijn afstand, trekhaak en tijd dat hij stilstaat etc. nog wel een factor.

Losse eindjes ...

- De Twingo Kerkelanden ruikt naar rook. Ik zou een deelauto wel eens door de wasstraat willen halen als dat nodig is, maar daar zijn geen mogelijkheden voor.
- Duidelijker factureringssysteem. Op de factuur specificeren hoe het bedrag is opgebouwd, voor welke ritten, etc.
- Ik vind het jammer dat er nu een KIA wordt aangeboden in mijn buurt, zonder dat ik daar instructies voor heb gehad. Ook vind ik het vervelend dat de auto's (?SL) niet op een normale Fastned snellader aangesloten kunnen worden... die echt snel laadt.
- De laatste tijd gebruiken we de auto van familie als tweede auto, maar doordat we steeds vaker een tweede auto nodig hebben, denken we eraan weer meer gebruik te maken van een deelauto. Als het er niet naar uit gaat zien dat HET dichterbij (1222 BJ) een auto kan leveren, dan zit ik toch te denken om over te stappen naar een andere aanbieder. Ik heb dit nog niet gedaan omdat ik het liefst gewoon bij één partij zit en ik HET een prettige partij vind.
- Sinds mijn verhuizing is er geen HET auto meer in de buurt. Prima om soms wat verder te fietsen, maar met een MyWheels voor de deur is het vaak toch makkelijker om die te nemen.
- Graag de parkeerplaats voor de Vitus Leaf weer gebruiken of tijdelijk beschikbaar maken ivm parkeerdruk in de wijk.
- De Lorentz Leaf is vaak bezet. Als ik niet kan uitwijken naar Seinhorst, zoek ik een andere optie. De Twingo vind ik lastig, want dan ga ik op de fiets en die kan ik daar niet veilig kwijt. En ik vind het best duur € 32 (SL ?) voor 4 uur.

En met het oog op de toekomst ...

We overwegen met 1-2 jaar (vooral als de salderingsregeling stopt) om een elektrische auto te kopen, zodat we hem ook als thuisbatterij kunnen gebruiken. Kan HET daar ook in adviseren?

Over deze enquête

Bij de vraag over helpdesk kon ik maar 1 item kiezen. Ik heb een keer gebeld en ben toen goed geholpen. Ik heb ook een keer gebeld en toen werd er niet opgenomen. Bij andere vragen miste ik soms ook wat meer keuze in antwoorden of het kiezen van meerdere opties

En waar we het allemaal voor doen ...

- Ik ben over het algemeen heel erg tevreden met HET en draag het team een warm hart toe. Ik ben blij met de initiatieven die vanuit het HET team worden genomen. Ga zo door!
- Ik ben blij met HET!
- Ik vind dat jullie goed werk doen!! Prachtige visie en mooier dan de commerciële partijen. **Ga zo door!!**