



Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

# Focusgroepgesprekken over Mobility-as-a-Service: een verslag

Lucas Harms, Anne Durand, Sascha Hoogendoorn-Lanser, Toon Zijlstra

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid | KiM



# Inhoud

- 1 Inleiding 3**
- 2 Werkwijze en selectie 4**
- 3 Huidige mobiliteitsgedrag 6**
- 4 Gebruik van reisinformatie en affiniteit met deeleconomie 7**
  - 4.1 Reisinformatie 7
  - 4.2 Deeleconomie 8
- 5 Primaire reacties op het concept van MaaS 9**
- 6 Potentiële doelgroepen voor MaaS 10**
- 7 Randvoorwaarden voor adoptie van MaaS 11**
- 8 Gepercipieerde voordelen en nadelen van MaaS 13**
  - 8.1 Gepercipieerde voordelen 13
  - 8.2 Gepercipieerde nadelen 14
- 9 Twijfelen over MaaS 15**
- 10 Effecten van MaaS 17**
- 11 Toekomst voor MaaS 18**
- Bijlage: gespreksleidraad 19**

# 1 Inleiding

De verwachtingen over Mobility as a Service (kortweg MaaS) zijn hooggespannen. Op velerlei terreinen zou het een positieve bijdrage kunnen leveren aan de leefomgeving en de bereikbaarheid van steden en het platteland. Denk hierbij aan de toenemende verstedelijking en de druk op bereikbaarheid en leefbaarheid die hierdoor ontstaat, de bevolkingskrimp op het platteland en de bezuinigingen in het aanbod van ov.

MaaS schept dus verwachtingen voor beleid, maar er zijn ook nog veel vragen waar middels kennis antwoorden op gegeven dienen te worden. Belangrijke vraag: in hoeverre zijn Nederlanders bereid om MaaS te accepteren als nieuwe dienst en er ook daadwerkelijk gebruik van te gaan maken? En hoe moet MaaS er dan idealiter uitzien wil het geadopteerd worden door gebruikers? En zijn er verschillen in de acceptatie en het potentiële gebruik van MaaS naar uiteenlopende doelgroepen?

Het KiM heeft opdracht gekregen om op zoek te gaan naar de antwoorden op deze vragen. Dit doet het KiM aan de hand van een uitgebreid onderzoeksprogramma waarin naast bestaande kennis ook nieuwe inzichten worden verzameld, onder andere met behulp van enquêtes. In de eerste verkennende fase van het onderzoek heeft het KiM in aanvulling op een uitgebreid literatuuronderzoek (zie Durand te al. 2018) een drietal focusgroepgesprekken gevoerd. Deze hadden tot doel om op een kwalitatieve wijze een verkenning te bieden van de potentie en de reikwijdte van MaaS en meer in het bijzonder de drijfveren en drempels voor acceptatie en gebruik van MaaS voor verschillende doelgroepen. In dit verslag worden de bevindingen van de focusgroepgesprekken gepresenteerd, die gehouden zijn in april 2018 in respectievelijk Amsterdam, Zwolle en het rurale ommeland van Zwolle.

## *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 worden de toegepaste werkwijze en de selectiecriteria voor de werving van respondenten toegelicht. Hoofdstuk 3 gaat in op de huidige patronen van dagelijkse mobiliteit. Hoofdstuk 4 bespreekt twee aspecten die indicatief (kunnen) zijn voor de potentie van MaaS: het gebruik van reisinformatie en de affiniteit met de deeleconomie. Hoofdstuk 5 belicht de eerste reacties op het concept van MaaS en hoofdstuk 6 gaat in op potentiële doelgroepen ervan. Hoofdstuk 7 gaat in op de randvoorwaarden die men koppelt aan MaaS gepercipieerde meerwaarde ervan en hoofdstuk 8 de gepercipieerde voordelen en nadelen. Hoofdstuk 9 belicht de twijfels die respondenten hebben over MaaS en hoofdstuk 10 kijkt naar mogelijke effecten van MaaS. Hoofdstuk 11 sluit tenslotte af met een samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

## 2 Werkwijze en selectie

Er zijn drie focusgroepgesprekken georganiseerd met telkens acht deelnemers, respectievelijk woonachtig in hoogstedelijk gebied (Amsterdam), een middelgrote stad (Zwolle) en het rurale gebied rondom een middelgrote stad (Zwolle). Per deelnemersgroep zijn er in principe vier vrouwen en vier mannen, twee jongvolwassenen (18 tot 30 jaar), vier mensen van middelbare leeftijd (30 tot 65 jaar) en twee ouderen (65-plussers) geworven. Van de mensen van middelbare leeftijd zijn er steeds twee met thuiswonende kinderen (in de leeftijd tot 12 jaar) en twee zonder thuiswonende kinderen uitgenodigd.

Het gesprek in Amsterdam heeft plaatsgevonden op woensdagmiddag 11 april en de gesprekken in Zwolle (met respectievelijk inwoners van Zwolle en inwoners van het platteland van Zwolle) hebben plaatsgevonden op donderdagmiddag en -avond 19 april.

Om de gesprekken soepel te laten verlopen is vooraf een gespreksleidraad samengesteld (zie bijlage). Deze leidraad is in alle drie de gesprekken gevolgd maar voor de uitleg van MaaS is in Amsterdam een ander stramien gevolgd dan in Zwolle. In Amsterdam is er door de gespreksleider uitleg gegeven aan de hand van een concreet voorbeeld en zijn screenshots getoond van een bestaande MaaS-aanbieder, inclusief de prijzen voor de bundels (in euro's per maand). In Zwolle is MaaS gepresenteerd door het KiM volgens onderstaande stapsgewijze uitleg (zie tekstbox hieronder). Daarbij zijn in tegenstelling tot het gesprek in Amsterdam geen (abonnements)prijzen genoemd en is aangegeven dat MaaS een aanvulling kan zijn op het gebruik van eigen vervoermiddelen. Tenslotte is op basis van het eerste gesprek in Amsterdam een overzicht gemaakt van veelgestelde vragen die konden worden gebruikt ter beantwoording van soortgelijke vragen in Zwolle.

### Stapsgewijze uitleg MaaS zoals gebruikt in de focusgroepgesprekken in Zwolle op 19 april 2018:

- Trendwatchers, wetenschappers en politici voorspellen een wereld waarin we niet langer spullen kopen, maar diensten afnemen. Naar verwachting zal mobiliteit ook in toenemende mate een dienst worden. Een toekomst waarin we wellicht geen eigen auto of eigen fiets meer bezitten, maar er op afroep één huren of lenen.
- Let op! Het gebruik van mobiliteitsdiensten kan zijn in plaats van het eigen bezit van auto en fiets maar kan ook in aanvulling zijn – dus het opgeven van eigen auto/ fiets is zeker geen vereiste. !
- Het gaat hierbij om het gebruik van bestaande mobiliteitsdiensten, zoals trein en bus, taxi en bijv. OV-fiets of het betalen van parkeergeld maar ook om nieuwe mobiliteitsdiensten, zoals autodelen, busafroep vraagafhankelijk vervoer (denk aan busvervoer op afroep) en het delen van bijv. taxiritten met anderen.
- Hoe werkt dat dan in de praktijk? Via een MaaS-apps krijg je toegang tot bijv. een virtuele garage waarin meerdere soorten auto's worden aangeboden. Bijv. voor een korte verplaatsing een kleine stadsauto, of voor het halen en brengen van grote spullen (bijv. bezoek aan IKEA) een stationwagon, of voor een vrijetijdsverplaatsing in het weekend een cabrio. In principe allemaal beschikbaar op loopafstand van je woning.

- Stel je wilt ergens naartoe: je zoekt de bestemming via de MaaS-app en krijgt dan een overzicht van de beste manieren om je bestemming te bereiken. Vervolgens kies je uit dit overzicht de voor jou meest passende manier om naar je bestemming te reizen – dat kan één mobiliteitsdienst zijn (bijv. een deelauto of de bus) of een combinatie van mobiliteitsdiensten (bijv. trein en een deelfiets). Je krijgt dan direct een ticket, bijv. in de vorm van een QR-code waarmee je de reis kan gaan maken. Met het ticket op je smartphone krijg je vervolgens toegang tot alle mobiliteitsdiensten die je voor je verplaatsing nodig hebt.
- Hoe betaal je voor het gebruik van de mobiliteitsdiensten? Dat kan op verschillende manieren. Je kan bijv. betalen per rit of je kan een abonnement nemen waarbij je per maand betaalt voor een bundel aan mobiliteitsdiensten (net zoals bij een abonnement op je mobiele telefoon). Daarbij kan je kiezen uit goedkope bundels die toegang geven tot een beperkt aantal mobiliteitsdiensten (bijv. een gelimiteerd aantal ritten of kilometers per bus en trein) of meer uitgebreide duurdere bundels die toegang geven tot meerdere diensten.

# 3 Huidige mobiliteitsgedrag

Een inventarisatie van de huidige mobiliteitspatronen van de respondenten maakt duidelijk dat vooral de inwoners van Amsterdam en Zwolle veel gebruik maken van de fiets, naast auto- en ov-gebruik. In veel gevallen is de fiets zo snel en gemakkelijk dat er bijna geen alternatief denkbaar is dat beter zou kunnen functioneren. Ook over het ov zijn veel respondenten erg positief, met name de bewoners van Amsterdam. Er wordt door geen enkele van de gesproken stadsbewoners exclusief gebruik gemaakt van de auto.

“Mijn favoriete vervoermiddel is de fiets, een auto hebben wij niet. Waarom de fiets? Ik vind het lekker om te bewegen, buiten te zijn [...]. Alles wat binnen een uur fietsen is, fiets ik het liefst.” (vrouw, 55 jaar, Amsterdam).

“Mijn favoriete vervoersmiddel is de fiets, ik heb het geluk dat ik 8 minuten van mijn werk af woon. In Zwolle doe ik ook alles met de fiets, want ik woon tegen de binnenstad aan en het is het snelste vervoermiddel. Ik ben heel blij met de fiets.” (vrouw, 56 jaar, Zwolle).

“Ik vind het [openbaar vervoer] eigenlijk fantastisch, het is onwaarschijnlijk zoveel als er rijdt, hoe accuraat het rijdt [...]. Ik vind het perfect geregeld met dat hele drukke netwerk, dan denk ik nou nou, knap hoor.” (vrouw, 70 jaar, Amsterdam).

Bewoners van het platteland zijn voor hun dagelijkse mobiliteit wel veel vaker gericht op de auto. De keuze om de auto te gebruiken is daar veelal gestoeld op het gemak, de afstand en de tijd die alternatieven kosten:

“Mijn favoriet is de auto, [...] ik wil ook ergens instappen en op de plek van bestemming weer uitstappen, het is gewoon gemakzucht. [Ik gebruik de auto] voor bijna alles, ik woon 6 kilometer buiten het dorp dus het moet ook voor boodschappen..” (vrouw, 50 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“[Als alternatief voor de auto]: ik moet een kilometer naar de bushalte lopen, dan sta je daar te wachten en dan denk ik ‘verdorie ik had al in Zwolle kunnen zijn’.” (man, 67 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Over het algemeen zijn zowel de bewoners van de steden als van het platteland (zeer) tevreden met hun dagelijkse mobiliteitspatronen. Uitgaande van het huidige dagelijkse mobiliteitsgedrag lijkt er dus weinig aanleiding voor verandering.

# 4 Gebruik van reis-informatie en affiniteit met deeleconomie

Uit bestaand onderzoek blijkt dat de geneigdheid om van MaaS gebruik te gaan maken mede afhangt van de vraag of men nu reeds gebruik maakt van reisinformatie (voor welke doeleinden, via welke kanalen, met welke 'devices') en of men affiniteit heeft met de deeleconomie (hoe staat men tegenover het delen van middelen en mobiliteit in het bijzonder) (zie Durand et al. 2018). Om die reden is hier in de focusgroepgesprekken ook naar gevraagd.

## 4.1 Reisinformatie

Bijna alle deelnemers aan de focusgroepgesprekken hebben de beschikking over een smartphone. Slechts een respondent (uit Amsterdam) heeft geen smartphone maar maakt gebruik van een al wat oudere mobiele telefoon (met enkel de mogelijkheid om te bellen en sms-en). De meeste deelnemers hebben meerdere apps op hun smartphone. Een deelnemer weigert principieel om apps te downloaden en te gebruiken omdat dit de privacy zou schaden. De meeste deelnemers maken ook regelmatig gebruik gemaakt van uiteenlopende bronnen van reisinformatie. Vooral als men onderweg gaat naar nieuwe bestemmingen. Met name GoogleMaps wordt veel genoemd als bron van nuttige informatie, maar ook over de mogelijkheden van de NS app of 9292 app zijn sommigen positief te spreken:

“Toen ik naar Amsterdam ging, heb ik de NS reisapp gedownload. Dat is wel grappig, dan zie je dat je met 140 kilometer per uur over het spoor vliegt. Ik moest weer terug, toen had ik net de trein gemist, dan kijk je even hoe laat de volgende gaat. En als je het goed instelt dan geeft die ook aan wanneer je uit moet stappen. Dan krijg je een deuntje en zegt die dat je moet uitstappen. Leuke app!” (man, 31 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Ik gebruik elke dag 9292, je kunt aangeven bij welke bushalte je bent, dan kun je 'refreshen' en dan staat er plus 5 minuten of min 3 minuten. Dan weet je precies hoeveel vertraging je hebt. Dat is handig, dat hadden we vroeger nog niet.” (vrouw, 22 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Reisinformatie wordt niet alleen gebruikt om de dienstregeling te bekijken maar ook om actuele verkeersinformatie te raadplegen en om na te gaan wat een verplaatsing kost. Sommigen maken pas op basis daarvan een keuze voor een vervoermiddel:

“[Meestal heb ik van tevoren al bepaald met welk vervoersmiddel ik wil en dan pas pak ik de reisplanner.]. Maar soms kijk ik ook naar prijs hoor, bij de planner zie je [namelijk] ook de prijs. Dan reken ik even in mijn hoofd wat goedkoper is. En als het te duur is dan pak ik de auto.” (vrouw, 48 jaar, Zwolle).

## 4.2 Deeleconomie

Bijna alle respondenten hebben gehoord van het concept van de deeleconomie: bijv. het delen van fysieke spullen met onbekenden in plaats van het privébezit en de exclusieve toegang ertoe. Maar weinigen hebben echter zelf ook feitelijk ervaring met deze nieuwe vormen van delen. Veel respondenten staan er open voor om gebruik te maken van deelauto's of deelfietsen. Maar ook hier is er nog nauwelijks tot geen praktijkervaring. Over het delen van (auto)ritten is men over het algemeen minder positief:

“[Ik heb] weleens gehoord van BlaBlacar en heb er weleens naar gekeken, maar er is in Zwolle niet zoveel animo voor.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

Wat de digitale vaardigheden betreft zijn de meeste deelnemers van de focusgroepgesprekken dus redelijk ervaren en daarbij is ook nauwelijks een verschil zichtbaar naar achtergrondkenmerken. Ook hebben velen al gehoord van de deeleconomie en het delen van mobiliteit in het bijzonder. Maar echte ervaring ontbreekt nog vaak.



# 5 Primaire reacties op het concept van MaaS

De eerste reactie op het concept van MaaS blijkt sterk afhankelijk van de wijze waarop dit wordt gepresenteerd. Een voorbeeld van een bestaande MaaS-aanbieder inclusief prijzen voor pakketten die uiteenlopen van 50 tot 500 euro per maand roept vooral weerstand op, met name ten aanzien van de kosten:

“Als ik 500 euro per maand zie, dan schrik ik mij helemaal wild. Wat zijn dat voor bedragen? Bespottelijk!” (vrouw, 70 jaar, Amsterdam).

“[Het kan alleen een alternatief zijn] als de prijs wordt aangepast. Het moet toch aantrekkelijk zijn, het is iets wat niet van jou is, je deelt het met een ander, dan moet het een deelprijs zijn. Moet wel leuk blijven.” (man, 34 jaar, Amsterdam).

Overigens hebben de meeste deelnemers aan de gesprekken geen idee wat ze maandelijks kwijt zijn aan mobiliteit. Zo stelt een deelnemer uit de omgeving van Zwolle:

“Ik heb al een auto voor de deur en die is al betaald!” (man, 31 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Zijn stelling werd onderschreven door anderen. Dit laat zien dat men kennelijk nauwelijks oog heeft voor de vaste kosten (belasting, verzekering, onderhoud). Ook was er een Amsterdamse die stelde dat ze met haar fiets van 40 euro de hele stad kan bereiken. Daarmee zouden haar volledige mobiliteitskosten zijn gedekt. Dergelijke kosten staan volgens de deelnemers aan de focusgroepgesprekken in schril contrast met de bedragen van de bestaande MaaS-aanbieder die als voorbeeld zijn gebruikt.

Tijdens de focusgroepen in Zwolle zijn geen concrete kosten genoemd en is het voorbeeld van de bestaande MaaS-aanbieder achterwege gelaten (zie ook hoofdstuk 2). Mede hierdoor is het concept van MaaS enthousiaster onthaald met gemiddeld ook iets hogere rapportcijfers (Amsterdam gemiddeld een 7, en Zwolle respectievelijk een 7,4 en 7,6).

De reacties laten zien dat de wijze waarop over MaaS wordt gecommuniceerd dus cruciaal is. Vooral een goede uitleg van de kosten en (in de ogen van potentiële gebruikers) reële prijsstelling lijkt van belang.

# 6 Potentiële doelgroepen voor MaaS

Een groot deel van de respondenten staan positief tegenover het concept van MaaS en zouden overwegen om er gebruik van te gaan maken. Daarbij zijn er geen duidelijke verschillen aangetroffen naar leeftijd of geslacht. Wel worden er met name door **gezinnen met kinderen** vraagtekens geplaatst (is het niet te duur, is het praktisch?). Ook onder autobezitters roept de toegevoegde waarde van MaaS vraagtekens op.

“Ik weet hier geen raad mee! Wat moet ik hiermee?.” (vrouw, 70 jaar, Amsterdam).

Daarnaast lijkt het vooral een optie voor **bewoners van grote steden** waar het bezit en gebruik van een eigen auto niet altijd handig is. Op het platteland lijkt er minder vertrouwen te bestaan in een snelle adoptie van MaaS (zie verder hoofdstuk 7).

Wat de bestemmingen betreft lijkt er vooral potentie voor verplaatsingen in de **vrije tijd** en/of naar onregelmatig voorkomende, onbekende bestemmingen:

“...voor onverwachte of nog niet eerder gemaakte reizen. Alles wat ik gewend ben te doen hoeft ik niet op te zoeken. Stel ik reis elke dag met de auto een vaste route, dan zou ik wel nieuwsgierig zijn en even kijken of er een alternatief is.” (vrouw, 48 jaar, Zwolle)

“Ik zou het ook gebruiken voor een dagje uit of als je een avondje ergens gaat stappen met vrienden.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

“Ja juist ook voor nieuwe dingen en vakanties, stedentripjes, dat je overal snel en makkelijk ergens kunt komen” (vrouw, 56 jaar, Zwolle).

“Ik zie er wel potentie in, alleen voor in mijn vrije tijd.” (man, 32 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Dagje uit of familiebezoek.” (man, 67 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Het gaat ook om de bekendheid van de omgeving, als ik op onbekend terrein kom dan zou ik er wel gebruik van maken. Dan heb je meer zekerheid.” (man, 65 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Misschien dat die app je ook als een soort van gids kan begeleiden, ga hier naar links en dan zie je wat leuks.” (man, 32 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

# 7 Randvoorwaarden voor adoptie van MaaS

Een eerste voorwaarde voor de adoptie van MaaS is het bestaan van een *meerwaarde* voor de gebruiker ten opzichte van zijn of haar huidige mobiliteitsgedrag. Dat kan liggen op het vlak van ontzorging, het bieden van gemak, kostenvoordelen, reistijdwinst, keuzevrijheid en/of informatievoorziening. De meest genoemde meerwaarde is het **potentiële kostenvoordeel** (ten opzichte van de huidige situatie):

“Prijs en kwaliteit zijn doorslaggevende redenen om het gaan te gebruiken.” (vrouw, 56 jaar, Zwolle).

“De prijs moet redelijk zijn, het moet minimaal vergelijkbaar zijn met andere vervoersmogelijkheden maar het liefst voordeliger.” (vrouw, 51 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Het moet sneller of goedkoper zijn dan wat er nu al mogelijk is.” (vrouw, 19 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

MaaS moet niet alleen een meerwaarde bieden ten opzichte van huidige mobiliteitsgedrag, het moet ook voldoen aan een aantal essentiële randvoorwaarden. Een veelgenoemde randvoorwaarde die respondenten benoemen is de **geografische beschikbaarheid** van de dienst op uiteenlopende locaties. Daarbij wordt veelal opgemerkt dat men verwacht dat het aanvankelijk vooral in grote steden en in het westen van het land zal worden aangeboden.

“...is er een beschikbaarheidsgarantie?” (man, 67 jaar, Zwolle).

“Je woont in een dorp, hoe werkt dat dan? Moet je eerst naar die garage toe om die auto op te halen? Is het niet omslachtig?” (vrouw, 51 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“In Amsterdam is de kans veel groter dat ik binnen een straal van 800 meter een auto vind dan hier.” (man, 32 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Ook de **beschikbaarheid naar tijdstippen** wordt gezien als een randvoorwaarde voor succes:

“Het kan een nadeel zijn als je een uur moet wachten voordat de reismogelijkheid zich aandient. Wachtijdproblematiek. Vooral voor de auto, als je gebruik wil maken van de auto of de regiotaxi, die zijn wel veel tijd eraan kwijt, dat is een nadeel.” (man, 67 jaar, Zwolle)

“Minst sterke punt is de beschikbaarheid van de dienst. Stel je voor dat er 20 deelfietsen beschikbaar zijn en je staat daar met 50 man, dan heb je een probleem. In mijn beleving is het een uitgangspunt dat het niet altijd 100% beschikbaar kan zijn.” (man, 45 jaar, Zwolle)

De **betrouwbaarheid van de techniek** is ook een essentiële randvoorwaarde die door meerderen is benoemd. Denk hierbij aan de werking van een app, de afhankelijkheid van een smartphone en diens batterij en de beschikbaarheid van internet:

“... hoe doe je dat met een telefoon die tussentijds kapot gaat? Of de batterij leeg gaat?” (man, 45 jaar, Zwolle)

“Alles moet via de smartphone, het wordt dan je levenslijntje, je hebt geen back-up. Als je kijkt naar de grote internetaanbieder zoals Ziggo, als er eens wat mis is en je belt naar de klantenservice. Het idee is goed, maar de uitvoering en dan vooral de back-up mogelijkheden, waarborging van privacy, garantie van beschikbaarheid, dat zijn allemaal mitsen en maren. Dus ook eerst zien maar dan geloven.” (man, 45 jaar, Zwolle).

Ook het **gebruiksgemak** wordt door enkelen benoemd als belangrijke randvoorwaarde:

“Het moet makkelijk zijn, klik, klik, klaar.” (man, 31 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Tenslotte benoemen sommigen het hebben van een **verzekering of garantie** als randvoorwaarde voor het gebruik:

“Stel ik ga naar Amsterdam en iemand brengt mij daar naartoe. Ik heb een sollicitatie ergens in Amsterdam, stel zijn band gaat lek en kan niet verder rijden, maar ik heb een belangrijke afspraak, is het bedrijf dan aansprakelijk?” (man, 22 jaar, Zwolle)

Andere randvoorwaarden die in de gesprekken zijn benoemd zijn het beschikken over actuele reis- en kosteninformatie, de snelheid van boeken en reserveren (en de mogelijkheid tot ad-hoc planning) en de borging van privacy.

# 8 Gepercipieerde voordelen en nadelen van MaaS

## 8.1 Gepercipieerde voordelen

Meest genoemde (gepercipieerde) voordeel van MaaS is de **overzichtelijkheid** en de **ontzorging** die het biedt:

“Sterkste punt is dat alles overzichtelijk in één applicatie komt te staan en dat je daar ook mee zou afrekenen, dus ik neem aan dat je van tevoren weet op welk bedrag je uitkomt. En geen gehannes met afstanden en afrekenen.” (man, 62 jaar, Amsterdam)

“Gemak, je doet de app aan, je toetst iets in en het komt eruit gerold. Dat ik zelf niet hoeft te puzzelen hoe ik ergens kom, ik hoef alleen [bestemming] in te typen en het wordt uitgerekend” (vrouw, 48 jaar, Zwolle)

“Alles in één keer boeken en overzichtelijk hoe je ergens moet komen. Dat je ziet dan vertrek ik dan ben ik er oké en ik wil op één dag heen en weer, dat je de totale tijd makkelijk ziet.” (vrouw, 55 jaar, Amstelveen)

“Duidelijkheid en alles in 1 app, dat je niet eerst moet kijken hoe duur de trein is en dan moet je nog kijken hoeveel de taxi is.” (vrouw, 22 jaar, platteland in de buurt van Zwolle).

Ook de (verwachte) **kostenvoordelen en betaalmogelijkheden** worden als voordelen gezien, evenals de voorspelbaarheid van de (maandelijkse) kosten (in het geval van bundels):

“... Als je hier alleen maar gebruik van maakt, [heb je] geen bezit en eigendom [meer nodig], dan heb je geen kosten gerelateerd aan verzekeringskosten en andere vaste kosten. Je hebt de verantwoordelijkheid niet, ook niet als er iets kapot gaat.” (man, 67 jaar, Zwolle)

“De lol er aan is dat je op een andere manier naar reizen gaat kijken. Als de app zegt dat het met mijn auto 29 euro kost maar een dagje met de trein kost 15 euro, dan vind ik dat wel grappig.” (man, 32 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Verder biedt MaaS volgens de respondenten **keuzevrijheid en flexibiliteit**, en door het inzicht in alternatieven zou volgens sommigen de drempel voor OV-gebruik naar beneden kunnen gaan:

“...het is makkelijk dat je in een overzicht alle mogelijkheden ziet en die abonnementsvormen zijn wel grappig, het wordt wat laagdrempeliger om gebruik te maken van ov. Als ik het abonnement toch heb dan ga je het ook makkelijker doen.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle)

“Integratie van andere vervoersmiddelen [wordt makkelijker]: combinatie van ov met andere vervoersmiddelen.” (man, 34 jaar, Amsterdam).

“Je vervoer is aan te passen aan je doel, ga je voor vakantie of voor werk, aanpassingsmogelijkheden aan het doel van je reis. Als je een keer een leuk ritje wil maken met een cabrio dan kan dat ook.” (vrouw, 51 jaar, platteland in de buurt van Zwolle).

“Meerdere keuzes. Als je naar een bepaalde plek wil in Amsterdam, vanaf Dronten, geeft die ook de mogelijkheid aan dat je eerst met de bus moet, dan de trein en dan met de fiets?” (man, 65 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Ik kies weleens op voorhand een vervoersmiddel en dan vergeet je alle optie eromheen. Hierdoor word je misschien juist wel getriggerd om gebruik te maken van andere opties. Niet alleen de hoeveelheid aan vervoermiddelen maar ook de diversiteit.” (vrouw, 48 jaar, Zwolle).

Tenslotte noemen sommigen de **maatschappelijke baten** die gepaard kunnen gaan met MaaS: het kan beter zijn voor het milieu, het zou de congestie kunnen verminderen en voor de vergrijzende samenleving zou het ook een uitkomst kunnen bieden (omdat het bestaande alternatief - de belbus voor ouderen - in de beleving van de respondenten niet zou functioneren).

“In verband met vergrijzing in Nederland is het denk ik heel goed voor ouderen om mobiel te blijven, als er zoveel aangeboden wordt. Ouderen gaan vaak de deur niet meer uit, omdat ze niet weten hoe ze van A naar B moeten.” (vrouw, 56 jaar, Zwolle)

“Ik vind het concept van delen heel mooi, we worden steeds individualistischer, we hoeven niet alles op onszelf te doen.” (vrouw, 50 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

## 8.2 Gepercipieerde nadelen

Veel genoemd gepercipieerd nadeel van MaaS is de **noodzaak om van te voren te moeten plannen**. Ook de **afhankelijkheid van een systeem** wordt als nadeel gezien, zeker als het wordt afgezet tegen het gemak en de beschikbaarheid van een eigen auto.

“... ik heb de afhankelijkheid als negatief punt, als je hier uitsluitend van afhankelijk ben dan zou ik dit als aanvulling willen. Ik ben er wel op gesteld van als ik nu weg wil dan wil ik ook nu beschikken over mijn vervoermiddel.” (man, 67 jaar, Zwolle).

“Als [nadeel] zie ik dat het niet meer flexibel is als het niet je eigen bezit is, je moet echt vooruit gaan plannen dat je dit vandaag of morgen gaat doen. Je kunt minder spontaan iets doen.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

“Je moet meer plannen van tevoren, bij je eigen auto stap je erin en ben je weg. Je moet het van tevoren bedenken.” (vrouw, 51 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Ook de eventuele **afhankelijkheid van abonnementen** wordt als een nadeel gezien:

“Wat is het nut van een abonnement? Aangezien ik niet plan dat ik volgende maand vier taxiriten doe, 300 kilometer met de trein ga en zoveel keer met de bus. Dan denk je aan het eind van de maand dat je twee taxiriten mis bent gelopen terwijl je er wel voor hebt betaald.” (man, 32 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Andere nadelen die worden genoemd zijn de afhankelijkheid van een smartphone en het mogelijke gebrek aan privacy.

# 9 Twijfelen over MaaS

Naast voor- en nadelen zijn er ook veel onduidelijkheden en twijfels over het concept van MaaS. De belangrijkste twijfel heeft betrekking op de **gebruikskosten en de kostenvoordelen** ten opzichte van de huidige situatie zonder MaaS.

“Het moet wel financieel aantrekkelijk zijn, anders gaan mensen er geen gebruik van maken. Er moet goed over nagedacht worden dat het mensen ook in kosten scheelt, wij Nederlanders denken bij alles in euro’s.” (vrouw, 56 jaar, Zwolle)

“Die bundel, het is mij niet helder wat je daarvoor kunt kopen en of je het kunt behouden. Stel ik wil de ene maand dit en de andere maand wat anders. Ik zou een voorstander van per rit zijn maar dat is een optie. Hoe duur is het?” (vrouw, 48 jaar, Zwolle)

“En hoe zit het met de betaling? Gaat de ov-chipkaart dan weg of zit dat in die app, betaal je met Ideal?” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

Daarnaast zijn er twijfels over het gebruik van MaaS door **gezinnen (met kinderen)** of bij het samenreizen:

“...Ik heb 2 kleine meisjes, die zijn om 14u uur springlevend, 2 uur later liggen ze te spugen. Kan ik het dan afzeggen? Of stel dat er halverwege iemand bijspringt, hoe zit het dan? Hoe verreken ik die kosten dan? Krijg ik dan van jou 17 zoveel, van jou dit...” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

Er zijn volgens veel respondenten grenzen aan de mogelijkheden om **keuzes op maat** aan te kunnen bieden:

“... als ik een fiets wil, hebben ze dat dan ook voor mijn maat? Als je een onbekende fiets hebt, kan dat heel moeilijk zijn. Ik wil gewoon mijn eigen dingen.” (vrouw, 55 jaar, Amstelveen)

“Ik zou de dienstverlening iets uitbreiden, bijvoorbeeld een auto met of zonder trekhaak. Ik heb een auto zonder trekhaak maar als ik dingen naar de stort moet brengen, dan moet ik altijd iemand vragen die een trekhaak heeft.” (man, 67 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Mijn twee jongens zitten allebei in een kinderzitje, hoe ga je dat doen?” (man, 31 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

De **afhankelijkheid van een smartphone en internet** roepen ook vraagtekens op. Wat als men geen smartphone heeft of als er geen toegang is tot een mobiele databundel?

“Kan je in- en uitchecken zonder internet?” (man, 22 jaar, Zwolle)

Ook bij een **landsdekkende haalbaarheid van MaaS** worden vraagtekens geplaatst, en meer in bijzonder in de beschikbaarheid in rurale regio's:

“Ik vraag me ook af of het in elke regio gaat werken. Zoals die Uber, dat is in Amsterdam echt top maar hier vind je ze niet.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

“Dit wordt eerst in het westen gebruikt, voordat wij aan de beurt zijn.” (vrouw, 48 jaar, Zwolle).

“Ik denk dat dit heel erg Amsterdam, Rotterdam is. In Dronten ga je het niet zien.” (man, 31 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Het is volgens respondenten niet alleen lastig om overal MaaS aan te bieden maar ook op alle **tijdstippen en lastminute:**

“Soms wil je meteen weg, maar je hebt geen fiets, wanneer is die dan waar? In plaats van dat ik een half uurtje kwijt ben voor boodschappen doen, moet ik een fiets regelen, boodschappen doen, volgens mij duurt dat allemaal veel langer. Te veel geregeld voor kleine ritjes.” (vrouw, 55 jaar, Amstelveen)

“Als je het morgen wil doen dan is alles misschien wel op. Ad hoc lukt niet.” (man, 31 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

Verder is er onzekerheid over de werking van MaaS bij calamiteiten. Welke garantie wordt er geboden als het misgaat? Is er dan sprake van een **verzekering of compensatie?**

“... bepaalde omstandigheden [die] je persoonlijk [zouden] kunnen treffen, bijvoorbeeld je hebt besloten om [een] unlimited [abonnement] te nemen en je wordt ziek ofzo. Bijzondere omstandigheden. Regeling bij ziekte of calamiteiten.” (man, 34 jaar, Amstelveen)

“Kan je annuleren als je niet meer kunt gaan?” (man, 22 jaar, Zwolle)

“Stel ik ga naar Amsterdam en iemand brengt mij daar naartoe. Ik heb een sollicitatie ergens in Amsterdam, stel zijn band gaat lek en kan niet verder rijden, maar ik heb een belangrijke afspraak, is het bedrijf dan aansprakelijk?” (man, 22 jaar, Zwolle)

Tenslotte zijn er zorgen over de **borging van privacy**, zeker gezien de afhankelijkheid van smartphones en big data. In het verlengde hiervan is er argwaan over de belangen en de partijen die achter de MaaS-aanbieders schuil gaan:

“Ik ben benieuwd welke organisaties hierin zitten. De NS biedt iets aan, welke zitten er allemaal bij? Wie hebben hierin allemaal een belang? Daar ben ik gewoon benieuwd naar.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

“ook voor je beslissing om het te doen. Als je ziet dat er allemaal gerenommeerde bedrijven aan meedoen dan heb je er ook meer vertrouwen in.” (vrouw, 56 jaar, Zwolle).

“De NS zal dit ook fijn vinden, ook de taxi's en busbedrijven, wat voor een belang hebben ze hierin? Hoe zit het met de privacy?” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

“Ik was nieuwsgierig wat het verdienmodel hierin is, het gaat over al die organisaties heen die het normaal individueel aanbieden.” (vrouw, 50 jaar, platteland in buurt van Zwolle).



# 10 Effecten van MaaS

Zal er sprake zijn van substitutie van autobezit en autogebruik? Volgens veel respondenten zal dat maar in beperkte mate het geval zijn. Vaker zal MaaS een aanvulling op de eigen auto zijn en in eerste instantie toch enkel gebruikt worden voor incidentele verplaatsingen (zie ook hoofdstuk 6). Slechts enkele respondenten zien dat MaaS ook voor de dagelijkse mobiliteit een alternatief zou kunnen bieden voor de eigen auto:

“Ik denk dat het een omschakelproces moet zijn, je moet hier gewoon aan wennen. Het is zo makkelijk om in die auto te stappen en er niet bij na te denken. [...]. Ik vind het wel een heel mooi concept.” (vrouw, 51 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

“Het is ook een overweging om een eigen auto weg te doen, als het zo makkelijk is. Als het prijstechnisch het waard is, dan zou ik een auto wegdoen.” (man, 67 jaar, platteland in buurt van Zwolle).

# 11 Toekomst voor MaaS

Is er een toekomst voor MaaS? Veel respondenten denken van wel. Maar dan moet er wel een meerwaarde zijn ten opzichte van het huidige mobiliteitsgedrag (bijv. in termen van kosten) en moet de beschikbaarheid (naar tijd en ruimte) goed geregeld zijn. De meesten zien dit in de Randstad (lees: Amsterdam) overigens sneller gebeuren dan daarbuiten.

De meeste respondenten zeggen ook mee te willen doen aan een eventuele pilot. Daar stellen zij echter wel een aantal voorwaarden tegenover:

“Er mag wel een vergoeding tegenover staan en het moet ook haalbaar zijn. Niet dat je er iedere dag van alles mee moet doen. Niet teveel verplichtingen.” (vrouw, 56 jaar, Zwolle).

“Ik zou zeggen dat je als pilot zelf een abonnement mag samenstellen en dat je daar dan voor een maand gebruik van maakt.” (vrouw, 28 jaar, Zwolle).

# Bijlage: gespreksleidraad

## Discussiegids

### Doelstelling:

Inzicht krijgen in de volgende vragen:

- In hoeverre staat men open voor MaaS?
- Welke factoren van MaaS worden belangrijk en aantrekkelijk gevonden?
- Welke drijfveren, beperkingen kunnen worden geïdentificeerd?

### 1. Introductie (5 minuten)

- Welkom heten
- We gaan het vandaag hebben over vervoer en reisgedrag en daarnaast over de deeleconomie.
  - Onze opdrachtgever is het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Het KiM is een wetenschappelijke onderzoeksinstituting die kennis levert voor het mobiliteitsbeleid van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het KiM verricht zelf onderzoek en verzamelt elders ontwikkelde kennis. Zie ook [www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl)
- Stimuleren om eerlijk emoties en meningen te delen
- Vertrouwelijkheid van de informatie
- Opname via beeld en geluid
- Ruimte voor vragen van de respondent

### 2. Kennismaken (5 minuten)

- We beginnen met een voorstelrondje

### 3. Huidig mobiliteitsgedrag – factoren die nu de keuze voor een vervoerwijze bepalen (40 minuten)

<INT. Rondje langs alle deelnemers>

- Wat is je favoriete vervoermiddel?
  - Wat maakt het favoriet?
- Heb je een eigen auto?
  - Autobezitters:
    - Hoe belangrijk is een eigen auto voor jou?
    - Wat zijn voordelen van een eigen auto, wat zijn nadelen?
  - Niet autobezitter:
    - Wil je (ooit) een eigen auto bezitten?
    - Wat maakt dat je dit wilt?
- In hoeverre gebruik je OV?
  - Wat zijn voordelen van het OV, wat zijn nadelen?
  - Ervaringen

### *Regelmatische verplaatsingen*

- Vertel eens iets over jullie meest regelmatige verplaatsingen/reizen (bijvoorbeeld naar werk/studie, boodschappen etc.)?  
<INT. Niet te veel focussen op hele korte ritjes binnen de woonplaats – bijvoorbeeld boodschappen doen op de fiets bij de winkel in het dorp)
  - Doel?
  - Afstand?
  - Wanneer?
  - Hoe vaak?
- Van welke vervoermiddelen maken jullie gebruik voor die regelmatige verplaatsingen?
- Waar laten jullie de keuze voor vervoermiddel voor die regelmatige verplaatsingen van af hangen? (of meer concreet: waarom kies je voor de fiets, de auto etc.)?  
<INT. Bijvoorbeeld afstand, tijdstip, kosten, snelheid, gemak, keuzevrijheid, autonomie, flexibiliteit, betrouwbaarheid, gewoonte etc.>

### *Minder regelmatige verplaatsingen*

- Vertel eens iets over je minder regelmatige verplaatsingen (dit zullen vooral verplaatsingen zijn in het kader van vrije tijd, zoals sport, bezoeken van familie en vrienden, uitgaan etc.)?  
<INT. Niet te veel focussen op hele korte ritjes binnen de woonplaats – bijvoorbeeld boodschappen doen op de fiets bij de winkel in het dorp)
  - Doel?
  - Afstand?
  - Wanneer
  - Hoe vaak?
- Van welke vervoermiddelen maken jullie gebruik voor de minder regelmatige verplaatsingen?
- Waar laten jullie de keuze voor vervoermiddel voor verplaatsingen buiten de stad van af hangen? (of meer concreet: waarom kies je voor de fiets, de auto etc.)?  
<INT. Bijvoorbeeld afstand, tijdstip, kosten, snelheid, gemak, keuzevrijheid, autonomie, flexibiliteit, betrouwbaarheid, gewoonte etc.>
- In hoeverre wijkt dit af van de aspecten die jullie net noemden voor verplaatsingen binnen de stad? En waarom?

## **4. Gebruik van en interesse in nieuwe producten en diensten (5 minuten)**

- In hoeverre maken jullie gebruik van jullie smartphone en apps die diensten aanbieden, zoals online nieuwsinformatie, online winkelen?
- Wie van jullie probeert graag als eerste nieuwe producten of diensten uit (zoals de nieuwste technologische gadgets)?
  - Wat maakt dat je dit graag uitprobeert?
- Wie is hier helemaal niet in geïnteresseerd?
  - Wat maakt dat je hier helemaal niet in geïnteresseerd bent?
- En wie probeert graag als eerste de nieuwste smartphone / gebruikt als eerste nieuwe apps?
  - Wat maakt dat je dit graag als eerste uitprobeert?
- Wie is hier helemaal niet in geïnteresseerd?
  - Wat maakt dat je hier helemaal niet in geïnteresseerd bent?

## **5. Gebruik van reisinformatie (5 minuten)**

### *Gebruik van reisinformatie*

- In hoeverre maken jullie voor jullie verplaatsingen gebruik van producten, websites of apps die informatie bieden over reisroutes, reistijden, vervoerwijzen?  
<INT. bijvoorbeeld Van AnaarBeter, OV9292, Google Maps, navigatiesystemen, meldingen voor flitsers of files
- Welke apps? / reisinformatie

- Welke rol speelt de informatie via apps voor uw keuze tussen vervoersopties (bijvoorbeeld auto of OV of bus of trein)?  
<INT. Check> Maakt u vooraf wel eens een afweging tussen vervoersopties op basis van informatie die u raadpleegt via apps? (zoals reisinfo, vertrektijden, vertragingen, files)? Of maakt u er alleen gebruik van als u de keuze voor een vervoermiddel al heeft bepaald?

## 6. Affiniteit met het delen van mobiliteit (15 minuten)

- We gaan het nu hebben over de deeleconomie. Bij de deeleconomie gaat het niet om het bezitten van producten, maar om het gebruiken en delen. De deeleconomie kent talloze verschijningsvormen. Maar we gaan het nu specifiek hebben over het delen van vervoermiddelen.

### *Autodelen*

- In hoeverre zijn jullie bekend met autodelen?
  - Wat weet je ervan?
  - Welke aanbieders kennen jullie?
- Aanbieders zijn bijvoorbeeld:
  - Greenwheels (vaste plekken)
  - Car2Go (freefloating)
  - SnappCar, MyWheels (bemiddelaars)
- In hoeverre maken jullie hier zelf wel eens gebruik van (als gebruiker, niet als 'uitlener')?
  - Waarom wel/niet?
  - Wat zijn voor- en nadelen?
- In hoeverre zou het een optie zijn om hiervan gebruik te maken?
  - Waarom wel/niet?

### *Delen van fietsen*

- In hoeverre zijn jullie bekend het delen van fietsen?
  - Wat weet je ervan?
  - Welke aanbieders kennen jullie?
- Aanbieders zijn bijvoorbeeld:
  - deelfietsen (zoals FlickBike, MoBike etc)
  - huurfietsen (zoals OV-fiets)
  - leasefietsen (zoals Swapfiets)
- In hoeverre maken jullie hier zelf wel eens gebruik van?
  - Waarom wel/niet?
- In hoeverre zou het een optie zijn om hiervan gebruik te maken?
  - Waarom wel/niet?

### *Delen van ritten*

- In hoeverre zijn jullie bekend met de optie om ritten te delen, bijvoorbeeld in een auto of busje? (moderne vorm van carpoolen)
  - Wat weet je ervan?
  - Welke aanbieders kennen jullie?
  - denk bijvoorbeeld aan BlaBlacar, BrengFlex
  - In hoeverre maken jullie hier zelf wel eens gebruik van?
    - Waarom wel/niet?
  - In hoeverre zou het een optie zijn om hiervan gebruik te maken?
    - Waarom wel/niet?
  - In hoeverre lijkt dit op het OV vinden jullie?
    - Waarom wel?
    - Waarom niet?

#### *Nieuwe taxiaanbieders*

- In hoeverre zijn jullie bekend met nieuwe taxiaanbieders, zoals Uber?
  - Wat weet je ervan?
  - Welke aanbieders kennen jullie nog meer?
- In hoeverre maken jullie hier zelf wel eens gebruik van?
  - Waarom wel/niet?
- In hoeverre zou het een optie zijn om hiervan gebruik te maken?
  - Waarom wel/niet?

### **7. Pauze (5 min)**

### **8. Mobiliteitsgedrag met MaaS (40 minuten)**

We gaan nu hebben over een nieuw concept. Het heet Mobiliteit als Dienst (of zoals gebruikelijk op zijn Engels: Mobility as a Service - afgekort MaaS)

<INT. Schrijf dit uit op een flipover>

<INT. Start presentatie waarin het concept wordt uitgelegd en enkele concrete voorbeelden worden genoemd. Hieronder de gespreksleidraad voor de uitleg met verwijzing naar de slides van de bijbehorende powerpoint – apart meegeleverd>

- Let op! Er mag niet gesproken worden tijdens de presentatie.

#### *Stapsgewijze uitleg MaaS*

- (slide 1) Trendwatchers, wetenschappers en politici voorspellen een wereld waarin we niet langer spullen kopen, maar diensten afnemen. Naar verwachting zal mobiliteit ook in toenemende mate een dienst worden. Een toekomst waarin we wellicht geen eigen auto of eigen fiets meer bezitten, maar er op afroep één huren.
- (slide 1) Let op! Het gebruik van mobiliteitsdiensten kan zijn in plaats van het eigen bezit van auto en fiets maar kan ook in aanvulling zijn – dus het opgeven van eigen auto/fiets is zeker geen vereiste!
- (slide 1) Het gaat hierbij om het gebruik van bestaande mobiliteitsdiensten, zoals trein en bus, taxi en bijv. OV-fiets of het betalen van parkeergeld maar ook om nieuwe mobiliteitsdiensten, zoals autodelen, busafroep vraagafhankelijk vervoer (denk aan busvervoer op afroep) en het delen van bijv. taxiritten met anderen.
- (slide 2) Hoe werkt dat dan in de praktijk? Via een MaaS-app krijg je toegang tot bijv. een waarin meerdere soorten auto's worden aangeboden. Bijv. voor een korte verplaatsing een kleine stadsauto, of voor het halen en brengen van grote spullen (bijv. bezoek aan IKEA) een stationwagon, of voor een vrijetijdsverplaatsing in het weekend een cabrio. In principe allemaal beschikbaar op loopafstand van je woning.
- (slide 3) Hoe werkt dat dan in de praktijk? (vervolg): Je wilt ergens naartoe, zoekt de bestemming via de MaaS-app (INT: eerste plaatje smartphone) en krijgt dan een overzicht van de beste manieren om je bestemming te bereiken – verschillende keuzeopties (INT: tweede plaatje smartphone). Vervolgens kies je uit dit overzicht de voor jou meest passende manier om naar je bestemming te reizen – dan kan één mobiliteitsdienst zijn (bijv. een deelauto of de bus) of een combinatie van mobiliteitsdiensten (bijv. trein en een deelfiets). Je krijgt dan direct een ticket, bijv. in de vorm van een QR-code waarmee je de reis kan gaan maken (INT: derde plaatje smartphone).
- (slide 4) Hoe werkt dat dan in de praktijk? (vervolg): Met het ticket op je smartphone krijg je toegang tot alle mobiliteitsdiensten die je voor je verplaatsing nodig hebt. (INT: inchecken in bus, trein of deelauto huren).
- (slide 5) Hoe werkt dat dan in de praktijk? (vervolg): Hoe betaal je voor het gebruik van de mobiliteitsdiensten? Dan kan op verschillende manieren. Je kan bijv. betalen per rit of je kan een abonnement nemen waarbij je per maand betaalt voor een bundel aan mobiliteitsdiensten (net zoals bij een abonnement op je mobiele telefoon). Daarbij kan je kiezen uit goedkope bundels die toegang geven tot een beperkt aantal mobiliteitsdiensten (bijv. een gelimiteerd aantal ritten of kms per bus en trein) of meer uitgebreide bundels die toegang geven tot meerdere diensten.

<INT: Na afloop van de presentatie geeft schrijft elke respondent op het kaartje>

- zijn/haar naam
- een cijfer voor het idee
- de twee sterkste puntende twee minst sterke punten

<INT. Laat elke deelnemer kort vertellen wat hij/zij van het idee vindt>

- Wat voor cijfer heb je gegeven? Wat maakt dat je dit cijfer geeft?>

<INT. verzamel de kaartjes en schrijf sterkste punten en minst sterke punten op twee aparte flipovers. Als bepaalde punten vaker voorkomen turf dan met groen.>

- Laat nu elke respondenten een sticker plakken bij het positieve punt op de flipover dat hij het belangrijkste vindt.
- Laat nu elke respondenten een sticker plakken bij het negatieve punt op de flipover dat hij het belangrijkste vindt.

<INT. Indien niet genoemd: Check hoe belangrijk de volgende pluspunten zijn (de toegevoegde/ meerwaarde van MaaS) (en waarom wel/niet):

Gewin	<b>Besparing van kosten</b> (het kan kosten besparen – bijv. als je een bundel kiest kan dit voordeliger zijn dan je huidige kosten voor verplaatsingen, plus kan ook voordeliger zijn als je met meerdere gezinsleden reist).
	Besparing van tijd
	Verbetering van betrouwbaarheid
	<b>Milieu, duurzaamheid (maatschappelijk gewin)</b> (het kan beter zijn voor het milieu, doordat je per saldo schonere vervoermiddelen gebruikt)
	<b>Reisinfo:</b> toegang tot alle reisinformatie in real-time (actueel!) van alle mobiliteitsdiensten in één app of website (bijv. vertrektijden van bussen, treinen, locaties en beschikbaarheid van deelauto's en deelfietsen, enz).
	<b>Keuzevrijheid:</b> toegang tot alle mobiliteitsdiensten (vervoermiddelen) via één app of website (bijv. met een ticket gebruik maken van bus, trein, taxi, deelauto, deelfiets etc en je hebt dus niet meerdere accounts nodig)

Gemak	<b>Reisgemak</b> (bijv. makkelijker overstappen tussen bijv. trein en bus omdat gepersonaliseerde info daarover via een app wordt aangeboden en bijv. zelfs rekening kan worden gehouden met loopsnelheid).
	<b>Gebruiksgemak</b> (bijv. gebruiksvriendelijkheid van de dienst/app, bijv. handige interface die vervoersopties vergelijkt).
	<b>Betaalgemak</b> (bijv. een keer per maand via factuur betalen voor alle gemaakte reizen of betalen per rit). Overzicht/inzicht van alle kosten voor je mobiliteit in één app of website.
	<b>Keuzevrijheid</b> (toegang tot uiteenlopende reis/vervoersopties): <i>Via één app of website (bijv. met een ticket gebruik maken van bus, trein, taxi, deelauto, deelfiets etc en je hebt dus niet meerdere accounts nodig).</i> <i>Keerzijde/nadeel: minder autonomie? (bijv. afhankelijkheid van een app)</i>
	<b>Flexibiliteit</b> naar tijd (aanpasbaarheid van reistijdstippen, 'vastzitten' aan abonnementen/bundels/opties) en naar ruimte (aanpasbaarheid van bestemmingen en routes) en naar vervoersopties (bijv. wisselen tussen OV en deelauto etc)
	MaaS kan het eigen <b>autobezit overbodig</b> maken (daardoor geen gedoe/zorgen meer om onderhoud, reparatie etc)
	<b>Begrijpelijkheid</b> (van de dienst/app)
Genot	<b>Attractiviteit en design</b> (van de vervoersopties en van de dienst/app)
	<b>Status en aanzien</b> (MaaS biedt een <b>moderne</b> manier van reizen)
	<b>Competitie- en spelelement</b> (bijv. sparen met puntensysteem)

Nu jullie alles zo voor je zien (INT na discussie over voor/nadelen en pluspunten): Wie zou geneigd zijn om van MaaS gebruik te maken?

- Indien wel gebruik maken:
  - Wat zouden voor jullie doorslaggevende redenen zijn om voor MaaS te kiezen?
- Indien geen gebruik maken:
  - Wat zouden voor jullie doorslaggevende redenen zijn om niet voor MaaS te kiezen?
  - Wat zou er moeten gebeuren zodat je er wel gebruik van zou gaan maken?  
(INT checklist: als mijn vrienden het eerst proberen, als ik altijd een rit kan krijgen binnen 30 min, als ik zeker weet dat het minder geld kost, als de kosten voor bezit/gebruik van eigen auto omhoog gaan, als de parkeerkosten omhoog gaan, als het mij tijd bespaart, als mij gedoe bespaart (meer gemak oplevert), als het als ik een smartphone krijg of een ander abonnement (incl ongelimiteerd 4G-gebruik), als ik het eerst gratis/vrijblijvend mag proberen, als de beschikbaarheid van mobiliteitsdiensten verbetert (locatiedekking), als de kwaliteit van mobiliteitsdiensten verbetert (frequentie, schoonheid, etc).
  - Waar twijfel je nog aan?

## 9. Wanneer en waarvoor zou je van MaaS gebruik maken? (15 minuten)

- Degenen die (eventueel) wel gebruik zouden maken van MaaS:
  - Aan welke voorwaarden moet MaaS minimaal voldoen voordat je overweegt er gebruik van te gaan maken?
  - Voor welke doeleinden zou MaaS voor jou een aantrekkelijke optie zijn?  
<INT: denk aan onderscheid tussen korte verplaatsingen (binnen de stad) versus lange verplaatsingen (van en naar de stad), of aan het onderscheid tussen verplaatsingen voor werk, opleiding, ontspanning, winkelen, familiebezoek>
  - Op welke momenten van de dag zou je er gebruik van maken? Verschil door de week en weekend? En in de avonduren?



- Om wat voor soort afstanden gaat het dan? Binnen of buiten de stad? Verschil door de week en weekend?
- Maakt u vooral vooraf geplande ritten of wilt u er spontaan of lastminute gebruik van kunnen maken?
- Welke vervoermiddelen gebruik je door MaaS te gebruiken minder? (Denk aan eigen privé-auto, fiets, trein, bus, tram, metro, lopen).

### 10. De toekomst, vooruitblik (10 minuten)

- Heeft MaaS een toekomst volgens jullie?
  - Zal dit er komen en zullen er veel mensen gebruik van gaan maken?
  - Wat maakt dat jullie dit denken?
- In welke gebieden van Nederland?
- Steden/platteland
- Voor wie? (Leeftijd, gezinssituatie)
  - In hoeverre speelt daarin gezinssituatie een rol?
  - Maakt MaaS het voor gezinnen met kinderen bijv gemakkelijker en daardoor potentieel aantrekkelijker of is dit sowieso geen optie?
- In hoeverre zou het een alternatief zijn voor de auto?
  - Voor wie?
  - In welke situaties?
  - Welke voorwaarden?

#### Tot slot

- Heb je gedurende de discussie over MaaS je mening bijgesteld? Ben je positiever of negatiever over MaaS gaan denken?
  - Kan MaaS een alternatief bieden voor de eigen auto?
    - Onder welke voorwaarden?
    - In hoeverre zegt het vervoermiddel wat je gebruikt iets over wie je bent? In hoeverre is het belangrijk hoe jouw gebruikte vervoermiddel op anderen overkomt?
  - Hoe ziet MaaS er volgens jou idealiter uit?
  - Zou je gebruik willen maken als deelnemer van MaaS als er een pilot zou komen?
    - Zo ja, onder welke voorwaarden?

### 11. Afronding (5 minuten)

Vragen uit de meekijkruimte.

**Dank voor de medewerking!**

## Colofon

Dit is een uitgave van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
September 2018  
Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

### ISBN/EAN

978-90-8902-198-4  
KiM-18-A19

### Auteurs

Lucas Harms  
Anne Durand  
Sascha Hoogendoorn-Lanser  
Toon Zijlstra

### Vormgeving en opmaak

VormVijf, Den Haag

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)  
Postbus 209012500 EX Den Haag  
Telefoon: 070 456 19 65

Website: [www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl)  
E-mail: [info@kimnet.nl](mailto:info@kimnet.nl)

Publicaties van het KiM zijn als PDF te downloaden van onze website [www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl).  
U kunt natuurlijk ook altijd contact opnemen met één van onze medewerkers.

*Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen onder vermelding van het KiM als bron.*

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) maakt analyses van mobiliteit die doorwerken in het beleid. Als zelfstandig instituut binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) maakt het KiM strategische verkenningen en beleidsanalyses. De inhoud van de publicaties van het KiM behoeft niet het standpunt van de minister en/ of de staatssecretaris van IenW weer te geven.



Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

Dit is een uitgave van het

**Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat**

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/ienw](http://www.rijksoverheid.nl/ienw)

[www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl)

ISBN/EAN: 978-90-8902-198-4  
September 2018 | KiM-18-A19

