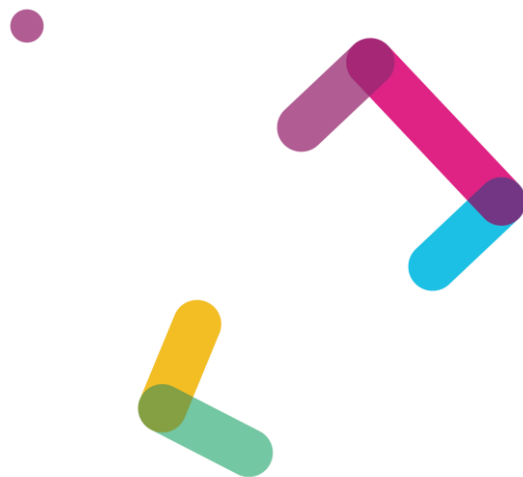




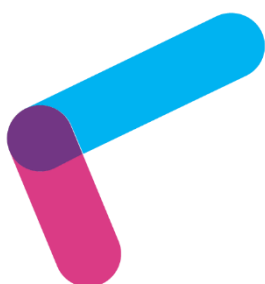
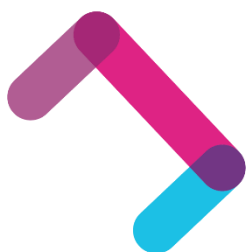
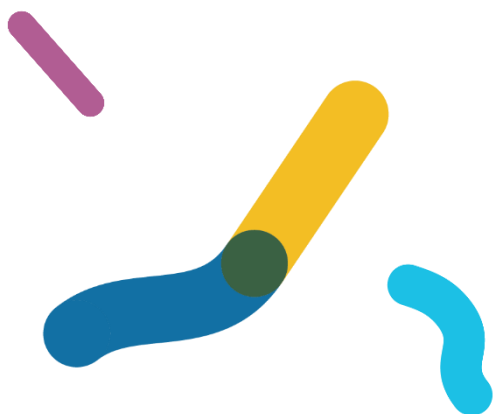
INZICHT

DEELMOBILITEIT VOOR IEDEREEN?

ONDERZOEK NAAR DREMPELS EN OPLOSSINGEN IN LEUVEN

SEPTEMBER 2025





INHOUD

1	Inleiding: Deelmobiliteit voor iedereen?	4
2	Opzet van het onderzoek	5
3	Cijfers over deelnemers en vervoersmiddelengebruik	6
4	Drempels tot deelmobiliteit	7
4.1	Kennis van het concept “deelmobiliteit”	7
4.2	Digitale en praktische vaardigheden	7
4.3	Werking van het deelsysteem	8
4.4	“Delen” als mindset	8
4.5	Locatie en inrichting van het deelpunt	9
4.6	Financiële situatie en kostprijs	9
5	Zeven aanbevelingen voor inclusieve deelmobiliteit	11
5.1	Communiceer breed en in begrijpelijke taal	11
5.2	Zet in op persoonlijke begeleiding	11
5.3	Organiseer oefenmomenten met de voertuigen	11
5.4	Ga voor een vertrouwde locatie en een aanbod op maat van de buurt	11
5.5	Vereenvoudig het registratieproces	12
5.6	Voorzie alternatieven voor digitale toegang	12
5.7	Zorg voor een betaalbaar en evenwichtig prijsmodel	12
6	Contact	13

1 Inleiding: Deelmobiliteit voor iedereen?

Deelmobiliteit zit in Vlaanderen en België in de lift. De afgelopen jaren groeide het aantal deelvoertuigen, gebruikers en ritten¹. Toch stellen we vast dat nog niet iedereen de weg vindt naar deelmobiliteit. Zo maken bijvoorbeeld mensen met een lager inkomen, ouderen of personen met een migratieachtergrond veel minder gebruik van deelmobiliteit dan andere bevolkingsgroepen.

Binnen het Interreg-project ShareDiMobiHub onderzocht Mobiel 21, in opdracht van Stad Leuven, daarom **welke drempels ervoor zorgen dat kwetsbare profielen, vaak mensen die in mobiliteitsarmoede leven, geen gebruik maken van deelmobiliteit.**

Dit document vat de opzet van dat onderzoek samen, lijst de belangrijkste drempels tot deelmobiliteit op, en formuleert tot slot ook zeven aanbevelingen die beleidsmakers helpen om die drempels te verlagen of weg te nemen.

Wat is deelmobiliteit eigenlijk?

Bij "deelmobiliteit" kunnen verschillende personen doorheen de tijd gebruik maken van hetzelfde vervoermiddel. Het gebruik van een vervoermiddel wordt dus gedeeld, en is niet voorbehouden aan een enkele eigenaar. Deelmobiliteit bestaat in verschillende vormen zoals autodelen, (bak)fietsdelen of stepdelen, en dat zowel via commerciële of particuliere systemen.



¹ Voor meer informatie over deelmobiliteit in Vlaanderen en België, zie het rapport van Way To Go uit 2024: <https://www.waytogo.be/files/Publicaties/Deelmobiliteit-in-Belgi%C3%AB-in-2024-Rapport-Way-To-Go.pdf>

2 Opzet van het onderzoek

Als partnerstad binnen het Europese Interreg-project ShareDiMobiHub zet Stad Leuven in op inclusievere deelmobiliteit. Om drempels tot deelmobiliteit te identificeren, besloot de stad een pilootproject uit te rollen. Daarvoor zette ze een samenwerking op met VELO vzw, Cambio en Mobiel 21. Tussen maart 2024 en maart 2025 richtten deze projectpartners, met middelen van Stad Leuven en het Interreg-project, **tijdelijke deelpunten** in bij **drie Leuvense buurtcentra**, telkens voor vier maanden: Mannenstraat, Sint-Maartensdal en Casablanca. Aan die deelpunten stelden we een gevarieerde mix van deelvoertuigen ter beschikking: twee traditionele stadsfietsen, twee elektrische fietsen, twee elektrische bakfietsen en één auto.

De keuze van de projectpartners om het deelaanbod bij de buurtcentra te organiseren was bewust: we weten dat in deze wijken heel wat **kwetsbare profielen** wonen en het plaatselijke buurtcentrum vaak bezoeken. Inschrijving voor het project verliep dan ook via buurtwerkers, die inschatten of iemand tot de doelgroep behoorde en dus in aanmerking kwam voor deelname. Om de deelname voor kwetsbare bewoners laagdrempelig te maken, konden zij de deelvoertuigen gratis gebruiken gedurende het pilootproject. Niet-kwetsbare profielen konden in principe ook meedoen als 'tweedelijnstester' en het aanbod betalend gebruiken, maar dat aspect laten we hier even buiten beschouwing, omdat het om zeer weinig deelnemers ging.

Het eigenlijke onderzoek binnen het pilootproject bestond vervolgens uit twee grote luiken. Het belangrijkste luik bestond uit **diepte-interviews met deelnemers**. Per deelpunt/buurtcentrum spraken we zes tot negen mensen, goed voor 22 interviews in totaal. In die interviews, die telkens ongeveer een uur duurden, peilden we naar de ervaringen van de deelnemers met het tijdelijke deelpunt. Daarbij bespraken we niet alleen de drempels die ze tijdens de testperiode tegenkwamen, maar ook bredere moeilijkheden die ze ondervinden bij het gebruik van (deel)mobiliteit in het algemeen. We vroegen ook of, en hoe, zij deelmobiliteit beschouwen als een mogelijke oplossing voor hun mobiliteitsproblemen.

Aan het einde van het project organiseerden we daarnaast **een focusgroep met buurtwerkers** van de drie betrokken centra. Zij waren tijdens het project het eerste aanspreekpunt voor deelnemers, hielpen bij inschrijvingen en registratie bij de deelaanbieders, en kennen de mobiliteitsnoden van hun buurtbewoners. Tijdens de focusgroep bespraken we thema's als deelmobiliteit, inclusie en mobiliteitsarmoede. Drie buurtwerkers namen deel, telkens één per betrokken buurtcentrum.



leuven



3 Cijfers over deelnemers en vervoersmiddelengebruik

In totaal schreven 93 mensen zich in om deel te nemen aan het Leuvense pilootproject. Verschillende kenmerken van deze groep wijzen erop dat het gaat om **kwetsbare Leuvenaars, met een verhoogd risico op mobiliteitsarmoede**.

De overgrote meerderheid van de ingeschrevenen was om uiteenlopende redenen niet aan het werk. Eén op drie gaf aan het financieel 'moeilijk' of 'eerder moeilijk' te hebben. Meer dan de helft heeft een andere moedertaal dan het Nederlands, wat wijst op een groot aandeel deelnemers met een migratieachtergrond. Daarnaast is 36% alleenstaand. Qua vervoersmogelijkheden gaf minder dan de helft (43%) bij inschrijving aan dat ze over een auto beschikken in het huishouden. Bijna één op vier (23%) ingeschrevenen heeft geen toegang tot een fiets. 24% gebruikt de fiets nooit. Heel wat ingeschrevenen zijn sterk afhankelijk van de bus voor hun dagelijks vervoer: meer dan twee op drie (69%) gebruikt minstens wekelijks de bus.

Als we kijken naar het gebruik van het deelaanbod gedurende de looptijd van het pilootproject, dan stellen we vast dat 62 van de 93 ingeschreven deelnemers er minstens één keer gebruik van maakten. Sommige mensen schreven zich wel in, maar gebruikten de voertuigen uiteindelijk niet. Een gebrek aan tijd, mentale ruimte of energie speelde daarbij een rol. Voor enkelen vormden persoonlijke omstandigheden een te grote drempel om zich te verdiepen in het deelsysteem.

Samen waren de **62 deelnemers** tijdens de testperiode goed voor **1.693 ritten**. De traditionele stadsfietsen bleken het minst populair, met in totaal 83 ritten (ofwel 5% van alle ritten). De elektrische fietsen en elektrische bakfietsen waren het populairst, met respectievelijk 36% en 31% van het totaal. De deelauto nam 28% van de ritten voor zijn rekening.



© Stad Leuven

4 Drempels tot deelmobiliteit

Het voornaamste doel van dit onderzoek was om drempels in kaart te brengen die het gebruik van deelmobiliteit door kwetsbare groepen beïnvloeden. Omdat de voertuigen in dit project gratis ter beschikking werden gesteld, speelde de vaak genoemde financiële drempel hier geen rol. Daardoor kwamen andere barrières duidelijker naar voren. Samengevat gaat het om zes verschillende drempels.

4.1 Kennis van het concept “deelmobiliteit”

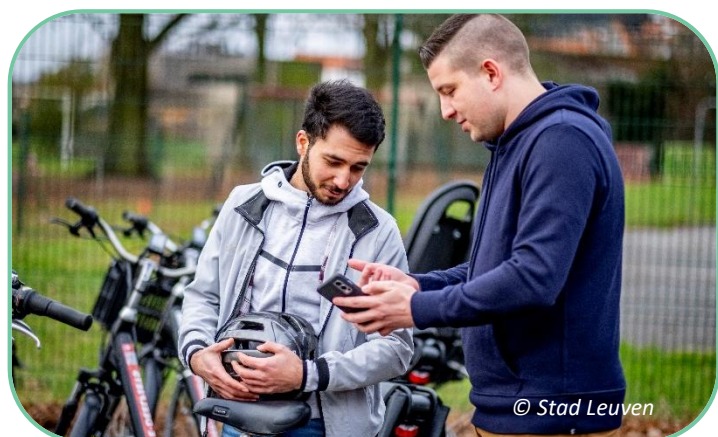
Om gebruik te maken van deelmobiliteit, moet je eerst weten wat het is. Dat blijkt geen evidentie. Een groot deel van de deelnemers kende deelmobiliteit niet, of had er wel al van gehoord maar wist niet goed wat het inhield. Dit project was voor velen hun eerste echte kennismaking met het concept.

Er is dus nog duidelijk werk aan de winkel om deelmobiliteit bekender en vertrouwd te maken bij kwetsbare groepen. Uit de interviews kwamen drie belangrijke toeleidingskanalen naar voren: promotie in de directe leefomgeving (bijvoorbeeld via affiches, flyers en opvallende borden aan het tijdelijke deelpunt), mond-tot-mondreclame (bijvoorbeeld via familie, vrienden en kennissen) en tot slot het buurtcentrum zelf. Buurtwerkers spraken mensen actief aan, motiveerden hen om deel te nemen en legden uit wat deelmobiliteit precies is. De rol van de buurtwerker bleek dus al meteen cruciaal in het verlagen van deze eerste drempel.

4.2 Digitale en praktische vaardigheden

Een volgende drempel draait om vaardigheden. In de eerste plaats gaat het om digitale vaardigheden. Deelvoertuigen ontgrendelen en gebruiken verloopt bijna altijd via een smartphone-app. Voor sommige deelnemers was dit relatief eenvoudig, maar zeker de app van Cambio bleek voor een aantal gebruikers minder gebruiksvriendelijk. De apps vereisen bovendien mobiel internet en Bluetooth. Vooral mobiel internet is niet voor iedereen beschikbaar, waardoor gebruik van deelmobiliteit simpelweg geen optie is.

Zelfs wanneer het gebruik technisch lukt, kan het digitale aspect voor stress zorgen. Sommige deelnemers maakten zich bijvoorbeeld zorgen dat hun smartphonebatterij leeg zou raken tijdens een rit. Anderen twijfelden of ze alle stappen, zoals het afsluiten van de fiets, correct hadden uitgevoerd.



Volgens de buurtwerkers vormt het digitale aspect de grootste drempel tot deelmobiliteit. Maar daarnaast spelen ook andere praktische vaardigheden een rol. Denk bijvoorbeeld maar aan rijvaardigheid. Veel deelnemers hadden nog nooit met een elektrische fiets of bakfiets gereden. Vooral het manoeuvreren met een bakfiets vroeg gewenning. Sommigen leerden dit al doende, anderen leerden bij tijdens het startmoment dat aan elk deelpunt werd georganiseerd. Het rijden met de deelauto verliep voor de meeste deelnemers met rijbewijs vlot. Maar voor de grote groep zonder rijbewijs was de deelwagen uiteraard geen optie.

4.3 Werking van het deelsysteem

Een derde drempel heeft te maken met de werking van het deelsysteem zelf. Vooral het registratieproces sprong eruit als een grote hindernis. Voor meerdere deelnemers was het te complex en stresserend, of kostte het simpelweg te veel energie.

Omdat registratie vaak ook een digitaal aspect heeft, was de hulp van buurtwerkers cruciaal. Zonder hun begeleiding hadden sommige ingeschrevenen niet eens kunnen deelnemen. De begeleiding, met meerdere apps, vragenlijsten, instructiefilmpjes en Excel-opvolging, was ook voor de buurtwerkers ingewikkeld en zwaar. Zij geven aan dat voldoende ondersteuning, van zowel deelnemers als buurtwerkers, nodig is om het volle potentieel van dit soort project te benutten.

Daarnaast vraagt deelmobiliteit vaak meer planning en is het minder flexibel dan eigen vervoer. De fietsen konden bijvoorbeeld niet gereserveerd worden, waardoor deelnemers soms niet wisten of er een voertuig beschikbaar zou zijn. De deelauto moest dan weer wel tijdig gereserveerd worden om een rit te kunnen maken. Die was dus niet zomaar beschikbaar. Beide situaties leidden tot spanning en onzekerheid bij gebruikers. Uit gesprekken met de deelnemers bleek dan ook een duidelijke behoefte aan een deelsysteem dat enerzijds planbaar is, maar anderzijds ook voldoende flexibiliteit biedt. Een cruciale factor hierbij is de beschikbaarheid van de voertuigen. Vooral de elektrische fiets en de bakfiets waren vaak niet beschikbaar wanneer deelnemers ze wilden gebruiken.

Ook het gebruik zelf kan tot slot stress opleveren. Reserveren, openen en afsluiten via een app: deelnemers wilden het graag goed doen en niets verkeerd doen. Er leefde een sterk verantwoordelijkheidsgevoel onder heel wat deelnemers. Zij wilden voorzichtig omgaan met het voertuig, niets stukmaken, en het niet te lang bezet houden.

4.4 “Delen” als mindset

Delen is niet hetzelfde als een vervoermiddel in eigen bezit hebben, en dat vraagt een andere manier van denken en gebruiken. Voor veel deelnemers was de eerste stap om een deelvoertuig te gebruiken dan ook een uitdaging, waardoor ze behoefte hadden aan hulp en begeleiding. Buurtwerkers vertelden dat ze het concept van deelmobiliteit vaak opnieuw moesten uitleggen, omdat veel deelnemers niet helemaal begrepen wat het delen van voertuigen precies inhoudt.

Delen betekent ook delen in verantwoordelijkheden. Als er iets misgaat, heeft dat invloed op andere gebruikers. Verschillende deelnemers gaven aan dat dit stress en mentale druk met zich meebracht. Bij een eigen voertuig zijn problemen zoals schade of diefstal je eigen zaak, maar bij delen ligt dat anders. Daarom gaven veel deelnemers toch de voorkeur aan een fiets of auto in eigen bezit. Aan de andere kant kan delen juist ook ontzorgen: je hoeft je geen zorgen te maken over onderhoud of diefstal, wat fijn is voor wie geen veilige stallingsplek heeft voor zijn of haar fiets.



Daarnaast werd de beschikbaarheid van de deelvoertuigen beïnvloed doordat sommige deelnemers ze niet volgens de regels gebruikten. Zo reserveerden mensen de wagen soms voor lange tijd, zonder hem te gebruiken. Of gebruikten ze de bakfiets om naar het werk te gaan, waardoor deze de hele dag niet beschikbaar was voor anderen. De gebruikersvoorwaarden waren, met andere woorden, niet altijd voor iedereen even duidelijk.

4.5 Locatie en inrichting van het deelpunt

Door het deelaanbod bij buurtcentra te plaatsen, slaagden we erin om deelmobiliteit dichterbij kwetsbare groepen te brengen. Die nabijheid is ontzettend belangrijk. Dat bevestigden deelnemers ook tijdens de interviews. Toch is dat lang niet altijd het geval. De locatie van het deelaanbod kan juist een drempel vormen. Als het aanbod verder van hun woning had gelegen, dan geven verschillende deelnemers aan dat ze de deelvoertuigen minder vaak, of zelfs helemaal niet, hadden gebruikt. Ook de inrichting van het deelpunt speelt een rol. Deelnemers gaven meermaals aan in de interviews dat het belangrijk is dat je daar veilig met de deelfiets kan vertrekken.

Bovendien is het essentieel dat het aanbod opvalt en herkenbaar is als een deelpunt. Bij verschillende deelnemers ontstond de interesse pas doordat ze het aanbod, met duidelijk informatiebord, in hun buurt zagen staan. Kortom: de locatie en inrichting van het deelpunt kunnen ofwel een drempel vormen of fungeren als toeleidingskanaal, mits hier voldoende aandacht aan wordt besteed.



4.6 Financiële situatie en kostprijs

Uit eerdere ervaringen weten we dat de kostprijs van vervoer een belangrijke drempel vormt voor kwetsbare bevolkingsgroepen. Omdat we ook andere drempels in beeld wilden brengen, boden we het deelaanbod in dit project kosteloos aan. Deelnemers apprecieerden dat. Toch had het gratis karakter van de voertuigen waarschijnlijk ook een onbedoeld neveneffect op hun beschikbaarheid.

Tot slot gaven enkele deelnemers aan dat de druk om een auto op tijd terug te brengen stress veroorzaakte. Dit leidde tot een lastige keuze: ofwel ruim reserveren en daardoor meer betalen, of het risico lopen op tijdsdruk en mogelijke boetes. Deze spanningen beïnvloeden de gebruikservaring negatief en laten zien dat de kostprijs voor velen een doorslaggevende factor is om wel of niet voor deelmobiliteit te kiezen. Ook als de ritkosten op zich acceptabel zijn, kan een hoge instapkost, zoals bij Cambio, voor veel mensen een struikelblok zijn. Niet iedereen kan zo'n bedrag in één keer ophoesten.



5 Zeven aanbevelingen voor inclusieve deelmobiliteit

Op basis van de onderzoeksresultaten uit Leuven, en met name de interviews en het overleg met de buurtwerkers, zijn algemene aanbevelingen mogelijk om deelmobiliteit inclusiever te maken, en beter af te stemmen op de wensen en noden van kwetsbare bevolkingsgroepen.

5.1 Communiceer breed en in begrijpelijke taal

Goede communicatie is cruciaal voor het succes van deelmobiliteit. Het gebruik van verschillende kanalen, zoals flyers, posters en promotie via de buurtwerking, blijkt zeer effectief. Vooral mond-tot-mondreclame en de actieve begeleiding door buurtwerkers spelen een sleutelrol. Zij zorgen ervoor dat mensen het project niet alleen leren kennen, maar er ook daadwerkelijk aan deelnemen.

Zorg er in alle communicatie voor dat de taal eenvoudig en toegankelijk is. Vertalingen in de meest gesproken talen van de buurt zijn daarbij essentieel, zodat ook anderstalige bewoners goed geïnformeerd worden. Gebruik daarnaast illustraties, pictogrammen en beeldmateriaal om de informatie visueel te ondersteunen. Dit helpt vooral mensen met beperkte taalvaardigheid of leesproblemen om de boodschap beter te begrijpen.

5.2 Zet in op persoonlijke begeleiding

Persoonlijke begeleiding is onmisbaar om deelmobiliteit toegankelijk te maken voor kwetsbare groepen. Veel mensen zijn nog niet vertrouwd met het concept en hebben behoefte aan heldere uitleg over wat deelmobiliteit precies inhoudt, hoe het werkt, welke afspraken erbij horen en welke voordelen het biedt. Een vertrouwd gezicht dat hen hierbij ondersteunt, maakt het verschil.

De registratie vormt vaak een grote drempel, vooral bij autodelen. Daarom is praktische hulp nodig bij dit proces. Infomomenten, gekoppeld aan ondersteuning bij registratie, kunnen hierbij helpen. Vertrouwenspersonen kunnen een belangrijke rol spelen als laagdrempelig aanspreekpunt.

5.3 Organiseer oefenmomenten met de voertuigen

Aan elk buurtcentrum organiseerden we een publiek startmoment om de testperiode van vier maanden af te trappen. Veel deelnemers probeerden tijdens het startmoment de elektrische fiets of bakfiets uit, maar voelden zich achteraf nog onzeker in het zadel. Een fietslessenreeks of extra oefensessies kunnen hen helpen om deze vervoermiddelen met meer vertrouwen te gebruiken.

5.4 Ga voor een vertrouwde locatie en een aanbod op maat van de buurt

De locatie van de deelpunten vlak bij de buurtcentra werd positief ervaren. Plaats deelpunten daarom bij voorkeur op vertrouwde en toegankelijke plekken, zoals buurtcentra, om de drempel tot gebruik te verlagen. Het gebruik van de deelvoertuigen varieerde sterk per buurtcentrum. Een lokaal behoefteonderzoek kan helpen om het aanbod beter af te stemmen op de vraag. In Casablanca was de deelauto bijvoorbeeld veel populairder dan in de andere twee buurtcentra. Denk aan een breder aanbod van voertuigtypes en een grotere beschikbaarheid van de populairste voertuigen. Zo werd er bijvoorbeeld expliciet gevraagd naar verschillende types auto's. In dit project leidde het relatief



beperkte aanbod al eens tot een tekort aan beschikbare fietsen en tot noodzaak om het reserveren van de enige deelauto ruim op voorhand te plannen.

5.5 Vereenvoudig het registratieproces

Maak het registratieproces korter, eenvoudiger en minder digitaal, zodat het voor iedereen beter toegankelijk wordt. Zorg voor een duidelijk en centraal systeem met zo weinig mogelijk stappen. Bied persoonlijke ondersteuning aan waar dat nodig is, vooral bij complexere processen zoals autodelen. Versnel daarnaast de verwerkingstijd, zodat deelnemers snel van start kunnen gaan.

5.6 Voorzie alternatieven voor digitale toegang

De applicaties functioneerden meestal goed, maar minder digitaalvaardige gebruikers haken hier soms op af. Voor hen kan een analoog alternatief, zoals vroeger met een toegangskaart, een mogelijke oplossing zijn. Daarnaast werden er suggesties gegeven om de app gebruiksvriendelijker te maken, bijvoorbeeld door de batterijstatus of het benzineniveau duidelijk weer te geven. Maak bij het ontwerp van applicaties gebruik van de DIGNITY Toolkit² om ze inclusiever te maken.

5.7 Zorg voor een betaalbaar en evenwichtig prijsmodel

Houd de kostprijs laag en transparant om deelmobiliteit voor een brede doelgroep toegankelijk te maken. Vermijd hoge instapkosten en bied flexibele tariefformules aan, zoals betaling per kwartier of dagdeel. Overweeg ook kortingen of sociale tarieven voor kwetsbare groepen.

Een volledig gratis aanbod verlaagt de drempel, maar kan leiden tot overgebruik en beperkte beschikbaarheid. Een kleine, symbolische bijdrage kan het engagement vergroten en oneigenlijk gebruik tegengaan.

Maak het mogelijk voertuigen op verschillende locaties terug te brengen, zodat gebruikers minder kosten hebben bij stilstand en voertuigen efficiënter ingezet worden. Zorg dat alle kosten, zoals verzekering, brandstof en onderhoud, inbegrepen zijn, zodat gebruikers vooraf duidelijk weten waar ze aan toe zijn. Een betaalbaar en eerlijk prijsmodel is essentieel om deelmobiliteit structureel aantrekkelijk en haalbaar te maken.

² <https://dignity-toolkit.eu/>



6 Contact

Meer weten over het onderzoek of de resultaten uit Leuven? Mobiel 21 staat voor jou klaar.



Sam Delespaul

Onderzoeker bij Mobiel 21

sam.delespaul@mobiel21.be

Meer weten over het Interreg-project ShareDiMobiHub? Contacteer dan Stad Leuven.



Hilke Evenepoel

Projectcoördinator Deelmobiliteit bij Stad Leuven

hilke.evenepoel@leuven.be

Dit onderzoek werd mogelijk gemaakt dankzij Stad Leuven en het Interreg-project ShareDiMobiHub.



Interreg
North Sea



Co-funded by
the European Union

ShareDiMobiHub

www.interregnorthsea.eu/sharedimobihub

Mobiel 21

Mobiel 21 zet mensen in beweging. We informeren, inspireren en activeren burgers, bedrijven en beleidsmakers om werk te maken van duurzame mobiliteit. Met impactvolle initiatieven, creatieve campagnes en onafhankelijk onderzoek maken we duurzame verplaatsingen tastbaar en toegankelijk voor iedereen. Samen bouwen we aan straten op mensenmaat, en brengen we de mental en modal shift in de praktijk.

www.mobiel21.be



