

# Mobiliteitshubs zijn niet zomaar inclusief

De aandacht voor en het aanbod van mobiliteitshubs en deelvervoer groeit wereldwijd. Maar in welke mate profiteren ook bevolkingsgroepen die kwetsbaar zijn voor sociale uitsluiting hiervan? De onderzoekers van het SmartHubs-project deden onderzoek hiernaar in de regio Rotterdam-Den Haag.

Ymkje de Boer

Karst Geurs, hoogleraar Transport Planning aan de Universiteit Twente, coördineert het Europese project waarvan de studie in Rotterdam-Den Haag onderdeel is. “Groepen die kwetsbaar zijn voor uitsluiting – vulnerable-to-exclusion (V2E) – zijn met name mensen met een laag inkomen, lichamelijke beperkingen of weinig digitale vaardigheden. Wij hebben gekeken naar de potentie van mobiliteitshubs voor zes verschillende V2E-groepen, en de belangen en wensen van deze groepen op het gebied van de ontwikkeling van hubs. We deden dat, onder andere, in de vorm van een online vragenlijst die onder ruim 2500 respondenten in vier stedelijke regio’s in Europa is uitgevoerd. Minder digitaal vaardige respondenten konden hulp krijgen van een onderzoeker bij het invullen.”

## Vaardighedenniveaus

De onderzoekers begonnen bij de digitale vaardigheden van de respondenten, omdat deze een belangrijke impact hebben op het gebruik van deelvervoer via een mobiliteitshub. In recent eerder onderzoek is een classificatie van vaardighedenniveaus ontwikkeld door Horjus e.a. waarin ‘Level 0’ betekent dat mensen geen telefoon met internetverbinding gebruiken. ‘Level 1’ betekent dat mensen de telefoon niet gebruiken om ritten te plannen voor ov en deelvervoer. Mensen op ‘Level 2’ doen dat wel en mensen op ‘Level 3’ plannen, boeken en betalen ritten met het ov en deelvervoer met de telefoon én gebruiken een mobiele app om geld over te maken. Van de ruim 800 Nederlandse deelnemers aan de vragenlijst zit 17 procent op level 0 of 1. Deze mensen zijn over het algemeen ouder, hebben een lager inkomen

en hebben meer moeilijkheden met lopen, in vergelijking met mensen met meer digitale vaardigheden. Op het gebied van reisgedrag is deze groep meer afhankelijk van ov, en minder van de fiets en de auto. Geurs: “Er is een relatie tussen digitale vaardigheden en arbeidssituatie, leeftijd, rijbewijsbezit en opleidingsniveau van mensen, maar je kunt mensen niet zomaar aan de hand hiervan classificeren als digitaal (on)geletterd. Daardoor worden ze in veel onderzoek ook een beetje over het hoofd gezien. Het risico bestaat dat dit ook gebeurt bij de ontwikkeling van mobiliteitshubs.”

## Informatievoorziening

De studie liet zien dat maar 10 tot 20 procent van de respondenten regelmatig gebruik maakt van deel-tweewielers en mobiliteitshubs. Geurs: “Dit aandeel ligt nog lager voor een aantal V2E-groepen, waaronder ouderen en mensen met weinig digitale vaardigheden. Ook hebben deze groepen aangegeven niet zo welwillend te staan tegenover het reizen via een hub in de toekomst. Wel valt op dat deze mensen relatief positiever zijn over deelscooters dan over deelfietsen.” Ook hebben deze groepen andere eisen omtrent het ontwerp van de hub. Geurs: “Zij hechten bijvoorbeeld meer waarde aan informatievoorziening in de vorm van bewegwijzering en digitale informatie-schermen ter plekke, dan aan de beschikbaarheid van een MaaS-applicatie op een smartphone.”

## Anders betrekken

Geurs: “In essentie hebben deelvervoer en mobiliteitshubs grote potentie om de mobiliteit van V2E-groepen te verhogen, maar alleen als

deze nieuwe diensten ook zijn afgestemd op hun behoeften. Duidelijk is dat deze anders liggen dan bij gebruikers die niet kwetsbaar zijn voor uitsluiting. Maar V2E-groepen zijn wel lastiger te bereiken, vooral als mensen bijvoorbeeld weinig digitale vaardigheden hebben. Probeer hen dus op andere en ook leuke manieren te betrekken bij de ontwikkeling van inclusieve mobiliteitshubs, zoals met serious games.”

### OVER HET ONDERZOEK

Onder de vlag van het kennisinitiatief VerDuS (Verbinden van Duurzame Steden van NWO, inclusief Regieorgaan SIA, het Rijk en Platform31) werken consortia van onderzoekers en praktijkpartijen samen aan vraagstukken rond onder meer duurzame bereikbaarheid van stedelijke regio’s. Het SmartHubs-project wordt uitgevoerd door een breed internationaal consortium in de regio’s Rotterdam-Den Haag, Brussel, München, Wenen en Istanbul. Het project is gefinancierd binnen de call ‘ERA-NET Cofund Urban Accessibility and Connectivity’ (JPI Urban Europe). Meer informatie op: <https://www.smartmobilityhubs.eu/>

Op [Verkeerskunde.nl/thema/wetenschapsnotities](https://www.verkeerskunde.nl/thema/wetenschapsnotities) leest u deze en eerdere Wetenschapsnotities