

## Twents Mobiliteitsmanagement

Josine Reijnhoudt  
(Arcadis, Twente Mobiel)

Janet van Delden  
(Arcadis, Twente Mobiel)

Kim Wolterink  
(Regio Twente)

### **Samenvatting**

De projectorganisatie Twente Mobiel is samen met werkgevers op weg naar groene, gezonde en goedkope mobiliteit. Mobiliteitsmanagement acties worden daarom geëvalueerd. In Twente fietsen bijvoorbeeld veel medewerkers naar het werk. Dit wordt extra gestimuleerd door acties rondom fietsen. Daarnaast is er aandacht voor beïnvloeding van het reisgedrag van werknemers.

### **Trefwoorden**

Mobiliteitsmanagement, fietsen, gedragsbeïnvloeding, elektrische fiets, evaluatie

## 1. Inleiding

In Twente wordt gewerkt aan mobiliteitsmanagement met een Twentse invalshoek. Niet te veel praten maar doen is het motto van Twente Mobiel. Door middel van een convenant zijn afspraken gemaakt met werkgevers over de vermindering van het aantal autokilometers in de spits onder werknemers.

In Twente is de filedruk niet zo hoog als in de rest van Nederland. Maar Twente heeft met de A1 een belangrijke achterlandverbinding naar de Randstad en als transportas naar de rest van Europa. Daarnaast wordt het hoofdwegennet ook veel gebruikt voor het regionale verkeer. Door deze vervlechting van nationaal en regionaal verkeer op het hoofdwegennet vermindert de doorstroming. Vooral in de spitsperiodes ontstaan steeds vaker problemen op de Twentse wegen. Aangezien er weinig alternatieve routes beschikbaar zijn zal bij een calamiteit op het hoofdwegennet de bereikbaarheid van Twente ernstig verslechteren.

In dit artikel wordt ingegaan op de aanleiding, het doel en de aanpak van Twente Mobiel. Twente Mobiel vindt de evaluatie van acties belangrijk. Enkele interessante uitkomsten uit de onderzoeken bij bedrijven worden gepresenteerd. Zo blijkt dat bij de Twentse convenantbedrijven veel werknemers fietsen naar hun werk, maar liefst 41%! Dat is veel meer dan het landelijke cijfer van 25%<sup>1</sup>. Daarnaast staan in dit artikel voorbeelden, een actie die is afgerond en een actie die nog komt. Zo wordt onder andere de Twentse e-fiets actie besproken, waardoor 450.000 autokilometers per jaar worden bespaard. Ook wordt ingegaan op het project gedragsbeïnvloeding. Daarbij wordt een project opgezet met werkgevers waar werknemers middels marketingprincipes indirect gestimuleerd worden om hun reisgedrag aan te passen. Tot slot wordt een vooruitblik van het Twentse Mobiliteitsmanagement gegeven.

## 2. Convenant Mobiliteitsmanagement Twente

De aanleiding voor het oprichten van de projectorganisatie Twente Mobiel was het convenant mobiliteitsmanagement Twente. Een convenant waarmee ondertussen 54 bedrijven uit de regio Twente zich committeren aan de doelstelling om in 2012 vijf procent minder spitskilometers te realiseren.

### *Achtergrond convenant*

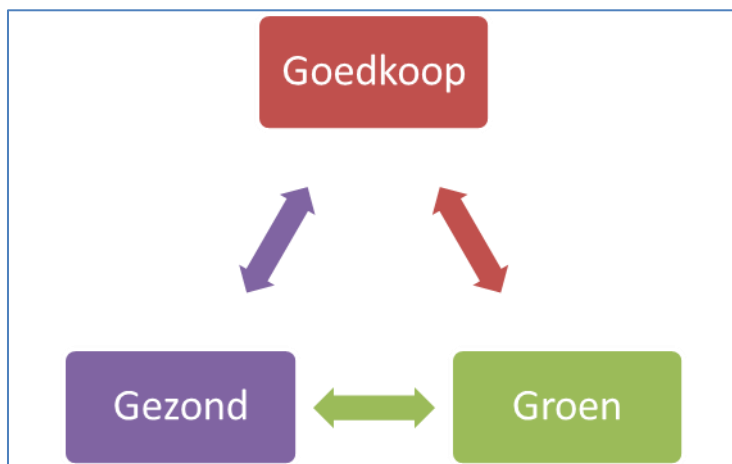
Dit regionale convenant wordt ondersteund door het platform Slim Werken Slim Reizen (voorheen Taskforce mobiliteitsmanagement) opgericht door het ministerie van Infrastructuur en Milieu. De Regio Twente is concessieverlener van het OV en zorgt voor afstemming tussen de verschillende webbeheerders in de regio. Daarom wordt Twente Mobiel vanuit de Regio Twente financieel en inhoudelijk ondersteund. Daarnaast heeft de stuurgroep een belangrijke rol in beslissingen over de focus van Twente Mobiel. De stuurgroep bestaat uit een vertegenwoordiging van overheid en bedrijfsleven in de regio.

---

<sup>1</sup> <http://www.fietsersbond.nl/node/205> 13-08-2012

### *Groen, goedkoop en gezond*

De deelnemende werkgevers zijn serieus aan de slag gegaan met de doelstelling, en het blijkt dat zij mogelijkheden zien om mobiliteitsmanagement breed op te pakken. Uit de gesprekken blijkt dat werkgevers mobiliteitsmanagement belangrijk vinden vanuit drie G's: groen, goedkoop en gezond (afbeelding 1.). Ze vinden duurzaamheid belangrijk, willen kosten besparen en gezonde werknemers. Allemaal punten waar mobiliteitsmanagement aan bij kan dragen. Denk daarbij aan het stimuleren van fietsen, dat is milieuvriendelijk, goedkoper dan de auto en draagt bij aan de gezondheid van de werknemer.



*Afbeelding 1. Uitgangspunten Twente Mobiel: Groen, gezond en goedkoop*

### *Vraag of aanbod eerst?*

Twente Mobiel onderzoekt welke kansen er zijn bij een werkgever. Daardoor heeft de werkgever een goed idee wat het huidige gedrag en de wensen zijn van zijn werknemers. Vervolgens organiseert een werkgever individueel of gezamenlijk acties waarbij Twente Mobiel ondersteunt waar nodig. Bijvoorbeeld door verwijzingen naar de juiste partij voor de uitvoering.

Alle maatregelen dragen bij aan het behalen van de doelstelling 5% minder spitskilometers. Zo worden er poolvoertuigen aangeschaft, wordt carpoolen gestimuleerd door de ontwikkeling van een app voor de smartphone en kunnen werknemers korting krijgen op de aanschaf van een elektrische fiets. Verder worden ook maatregelen en acties ingezet die zich elders in het land bewezen hebben. Om uit te vinden of een project ook in Twente werkt wordt soms een project in een pilot geprobeerd.

Alle acties worden ondersteund door communicatie naar de werknemers. In deze communicatie klinkt de nuchtere Twentse mentaliteit door. Ook wordt verwezen naar de Twentse trots o.a. door gebruik te maken van het dialect.

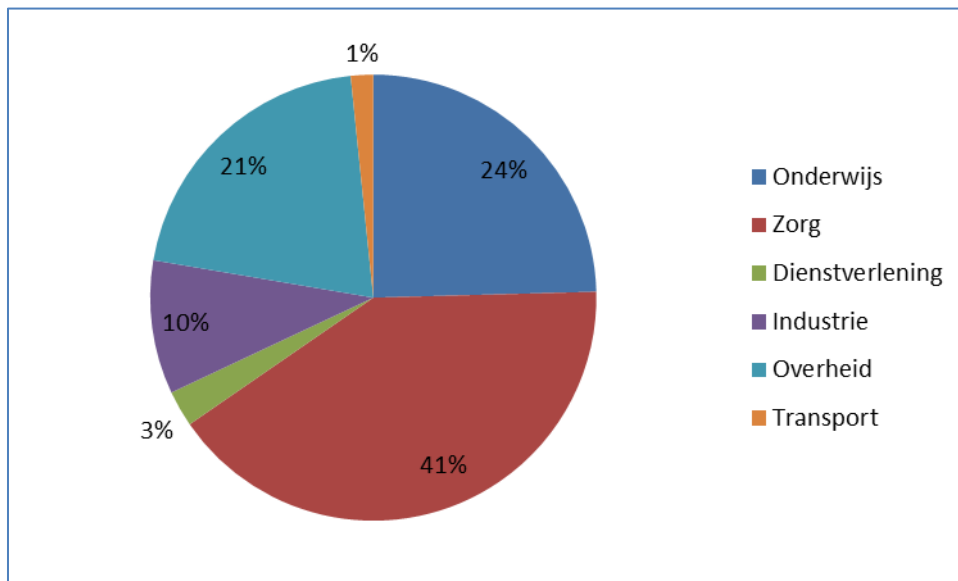
### *Concreet worden in de mobiliteitsagenda*

Om vast te leggen welke acties een werkgever gaat doen in een jaar is de mobiliteitsagenda ontwikkeld. Een online pagina waarop de gemaakte afspraken voor dat jaar zijn vastgelegd, beschikbaar voor werknemers en andere werkgevers. Voor de werkgever is het een stok achter de deur om ieder jaar concrete plannen te maken hoe gewerkt wordt aan de doelstelling uit het convenant.

### 3. Quickscan

De quickscan geeft Twente Mobiel een goed beeld waar kansen liggen bij een werkgever en vormt daarmee de basis van het mobiliteitsmanagement in Twente. De quickscan dient om de bedrijven en werknemers te leren kennen. De quickscan bestaat uit een onderzoek naar het huidige beleid van de werkgever en het gedrag en wensen van de werknemers.

Inmiddels is de quickscan uitgevoerd bij 24 bedrijven met totaal ruim 27.000 werknemers. Deze werkgevers zijn vooral gevestigd in de steden van de regio (Enschede, Hengelo en Almelo). De werkgevers vertegenwoordigen verschillende sectoren maar een groot deel bestaat uit zorg-, onderwijs- en overheidsinstellingen zoals te zien op onderstaande figuur.



Afbeelding 2: Aantal werknemers per sector

De quickscan bestaat uit vragen aan het bedrijf over het huidige beleid op het gebied van arbeidsvoorwaarden en mobiliteit. Een breed scala aan punten komt aan bod. Wordt er een reiskostenvergoeding gegeven? Is het voor medewerkers mogelijk om flexibel of thuis te werken? Welke mobiliteitsknelpunten en kansen signaleert de werkgever zelf? Heeft de werkgever eigen gegevens beschikbaar?

Daarnaast worden de werknemers van de bedrijven bevraagd in een online vragenlijst. Zij geven onder andere antwoord op de vraag hoe ze naar het werk reizen, welke alternatieven ze daarvoor hebben en op welke tijdstippen en dagen ze reizen. Daarnaast wordt ook aan de werknemers gevraagd hoe ze staan ten opzichte van enkele voorbeeldmaatregelen en welke suggesties ze zelf hebben voor hun werkgever.

#### Uitkomsten

Hieronder worden enkele uitkomsten uit de quickscans toegelicht. Als eerste het beleid op het gebied van werktijden. Ten tweede het gebruik van de verschillende vervoerswijzen en alternatieven door werknemers. En tot slot de houding van deze werknemers ten opzichte van enkele maatregelen.

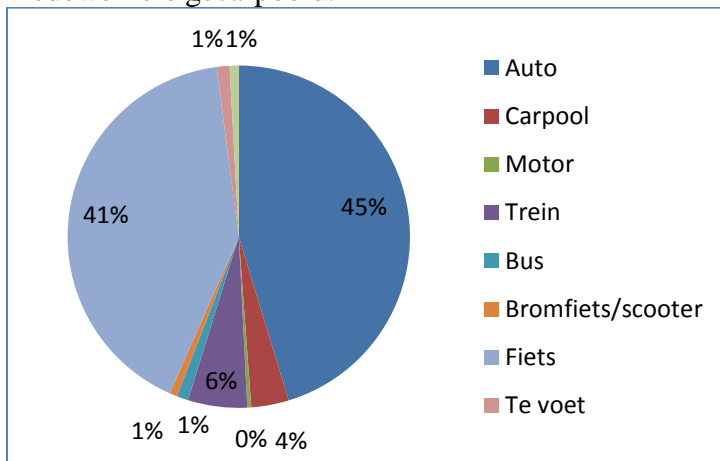
### *De helft heeft flexibele werktijden*

De werktijden van de medewerkers zijn grotendeels (53%) flexibel, medewerkers hebben vaste blokken of mogen zelf het begin- en eindtijdstip bepalen. De andere helft van de werknemers is dus gebonden aan tijden die de werkgever bepaalt. In de huidige situatie is het in de sectoren zorg en onderwijs niet gebruikelijk om flexibel met werktijden om te gaan.

Deze werktijden zijn terug te zien in de vertrektijden van de medewerkers. Deze reizen grotendeels 's ochtends tussen 7.00 en 8.00 uur naar het werk toe en vertrekken 's avonds tussen 16.30 en 17.30.

### *Modal split: auto en fiets*

Het auto- en fietsgebruik onder werknemers van de Twentse bedrijven is hoog, respectievelijk 45% en 41%. Het openbaar vervoersnetwerk in Twente kan niet vergeleken worden met dat in de Randstad qua dichtheid en frequentie. Dit is een belangrijke verklaring voor het OV gebruik in Twente, rond de 7%. Uit analyses blijkt dat het vooral medewerkers op lange reisafstanden zijn die met het OV reizen. Verder wordt door ongeveer 4% van de medewerkers gecarpoold.



Afbeelding 3: Modal split werknemers

### *Fiets, trein en carpoolen meest gebruikte alternatieven voor de auto*

De werknemers is gevraagd welke alternatieven ze gebruiken om de reis van en naar het werk te maken. Als naar de groep gekeken wordt die met de auto reist dan blijkt dat zo'n 47% nooit op een andere manier naar het werk reist. Zo'n 23% pakt wel eens de fiets, 12% gebruikt de trein en 11% reist samen met iemand in de auto. Daaruit blijkt dat er dus alternatieven voor de auto gebruikt worden, door ongeveer de helft van de werknemers.

### *Stimuleren van fietsen, flexibele werktijden en OV populair bij werknemers*

Om te bepalen welke acties kansrijk zijn bij een bedrijf is aan medewerkers gevraagd welke maatregelen ze hun werkgever zouden voorstellen en over welke maatregelen ze positief zijn. Daaruit blijkt het stimuleren van fietsen door het voordelig aanschaffen van een fiets of elektrische fiets een vaak genoemde maatregel die ook nog beoordeeld wordt als positief.

Maatregelen op het vlak van flexibele werktijden of thuiswerken worden ook vaak genoemd. Deze maatregelen zijn niet voor alle medewerkers van toepassing. Tot slot hebben veel medewerkers opmerkingen op de reiskostenvergoeding van hun werkgever en verbeterpunten voor de parkeersituatie voor auto's bij het bedrijf.

#### 4. Twentse e-fiets acties

In het voorjaar van 2011 en 2012 zijn de Twentse e-fiets acties uitgevoerd. Deze acties hadden als doel om bij te dragen aan de doelstelling uit het convenant om het aantal autokilometers in de spits te verlagen. Daarom was voor deze acties het streven om elektrische fietsen (e-fietsen) te verkopen aan werknemers van convenantbedrijven.

Er zijn verschillende redenen om het hoge fietsgebruik in Twente nog verder te stimuleren door een actie te houden die de elektrische fiets promoot.

- Het voordelig aanschaffen van een e-fiets via de werkgever wordt door 65% van de werknemers positief tot zeer positief beoordeeld.
- Werkgevers staan positief tegenover het gebruik van e-fietsen omdat het gezond, duurzaam en kostenbesparend is.
- Gezondheid staat op de tweede plek als reden voor de keuze van het vervoersmiddel.
- De Twentse werknemer woont relatief dichtbij zijn werkplaats (45% woont tussen 5 en 20 kilometer).

##### *E-fiets uitproberen en aanschaffen*

De actie in 2011 bestond uit twee delen. Het uitproberen van een e-fiets en de aanschaf van de e-fiets met korting. Werknemers konden de e-fietsen uitproberen via hun werkgever of een e-fiets proberen bij de fietshandelaar. De aanschaf van een e-fiets van één van de vijf deelnemende merken was mogelijk via geselecteerde regionale fietshandelaren. Bij aanschaf van de fiets werd korting gegeven, 10% vanuit de fietsfabrikanten en –handelaren en € 100,- vanuit Twente Mobiel. De e-fiets moest aangeschaft worden via het fietsplan of een woon-werkverklaring. Deze regelingen hebben als eis dat de e-fiets voor meer dan de helft van de werkdagen gebruikt wordt voor (een deel van) de woon-werkreis.

Aan de actie hebben 20 bedrijven meegedaan. Twente Mobiel heeft de werknemers van deze bedrijven op verschillende manieren geïnformeerd, zowel op de werkvloer als via de website van Twente Mobiel. Gedurende de actieperiode was er een telefonische helpdesk beschikbaar om vragen van werknemers te beantwoorden.

Werknemers gingen bij deelname akkoord met het invullen van twee vragenlijsten. Met deze vragenlijsten is geïnventariseerd of de deelnemers tevreden waren over het aankoopproces en hoe vaak ze de e-fiets gebruiken.

##### *450.000 minder autokilometers*

Ruim de helft (57%) van de werknemers welke een e-fiets hebben aangeschaft via de actie hebben de vragenlijst over het gebruik ingevuld. De belangrijkste conclusie uit deze vragenlijst was het aantal autokilometers dat bespaard werd per jaar. De totale groep e-fiets gebruikers rijden ca. 450.000 kilometer minder met de auto per jaar.

Een groot deel van de deelnemers aan de actie bestond uit voormalige automobilisten (65%). Deze werknemers vervangen minimaal 2 werkdagen per week de auto voor de e-fiets. Het grootste deel van de deelnemers fietsten tussen de 5 en 20 kilometer en was tussen de 45 en 54 jaar oud.

### *Leerpunten*

De belangrijkste leerpunten uit 2011 waren:

- De proefperiode bij de werkgever sloeg niet aan. De meeste werknemers geven er de voorkeur aan om bij hun eigen rijwielhandelaar in de buurt te informeren en een proefrit te maken.
- Er worden veel werknemers bereikt met de actie. De projectorganisatie en werkgevers krijgen daarom te maken met veel vragen van werknemers. De helpdesk voor werknemers wordt niet altijd gevonden.
- Twente Mobiel ontzorgt de werkgever zoveel mogelijk in de communicatie naar werknemers. Door de communicatie zoveel mogelijk af te stemmen op de werkgever bespaart de werkgever tijd. Voor Twente Mobiel betekent dit wel een grote inspanning.

### *Vervolg in 2012*

Vanwege het succes van de actie is deze in 2012 herhaald. Op basis van de ervaringen van 2011 is de actie in 2012 op enkele punten anders ingestoken. De e-fiets kon aangeschaft worden bij alle fietshandelaren aangesloten bij de BOVAG. Op deze manier heeft de werknemer meer keuze en wordt marktwerking niet beïnvloed. Daarnaast is de korting 'eenvoudiger' gemaakt. In plaats van een combinatie van 10% en €100,- is bij de actie in 2012 gekozen voor één korting, gelijk is voor elke e-fiets; €300,-. Tot slot is de proefperiode achterwege gelaten.

De actie in 2012 heeft binnen de actieperiode van 5 weken een verkoop van tegen de 500 fietsen opgeleverd. Ook deze actie wordt geëvalueerd met een vragenlijst. De resultaten worden in het najaar van 2012 verwacht.

## **5. Gedragsbeïnvloeding**

Gedragsverandering is het beoogde resultaat van mobiliteitsmanagement. De Twentse werkgevers hebben aangegeven ondersteuning te willen bij de stappen van effectieve gedragsbeïnvloeding. Daarom is onder de vlag van het Rijksprogramma Beter Benutten een project opgezet om de werkgever daarbij te ondersteunen, de werknemerscampagne gedragsbeïnvloeding. Werknemers worden door middel van marketingprincipes indirect gestimuleerd om hun reisgedrag aan te passen. Hiermee doen werkgevers en Twente Mobiel ervaring op met gedragsbeïnvloeding bij mobiliteitsmanagement. Twente Mobiel richt zich steeds directer op de werknemers. Want de werknemer kiest of hij een alternatief voor de auto gebruikt. En bepaalt daarmee het succes van een actie.

### *Verleiden werknemers*

Het doel van de werknemerscampagne gedragsbeïnvloeding is om het reisgedrag van werknemers zodanig te beïnvloeden, dat zij hun auto laten staan en alternatieven gaan gebruiken voor hun woon-werkverkeer. De methode die hiervoor wordt ingezet, is een campagne die gericht is op het beïnvloeden van reisgedrag van werknemers, waarbij gebruik wordt gemaakt van de strategieën uit de marketingpsychologie. Want bij gedragsverandering spelen argumenten maar vooral ook emoties een belangrijke rol.

Het is interessant om te zien hoe marketing toegepast kan worden bij mobiliteitsmanagement. Marketing is effectief bij bijvoorbeeld reclames in het verkopen van producten. Daarmee

wordt het gedrag van mensen beïnvloed. In de verkeers- en vervoerswereld wordt dit voor het verbeteren van de verkeersveiligheid toegepast in campagnes zoals niet rijden onder invloed van alcohol (BOB) en het dragen van gordels (Goochem het gordeldier). Omdat het in mobiliteitsmanagement vooral gaat om het gedrag van mensen is het effectief om te weten hoe mensen reageren. Daarmee kun je dan effectiever maatregelen inzetten.

### *Opzet*

De campagne wordt ingezet bij maximaal vijf werkgevers, die zijn aangesloten bij Twente Mobiel. De werkgevers worden door Twente Mobiel geselecteerd op basis van verscheidenheid in (1) mate van activiteit op mobiliteitsgebied, (2) grootte van de organisatie en (3) aard van de werkzaamheden; kennis- versus productiewerkers. Op deze manier hoopt Twente Mobiel vijf verschillende voorbeeldprojecten op te kunnen zetten. Bij elke werkgever wordt gekeken naar een specifieke groep werknemers die in aanmerking kan komen voor de campagne. Het belangrijkste criterium hierbij is dat deze mensen de mogelijkheid hebben om van vervoerswijze te veranderen, maar dit nog niet hebben gedaan. Er is dus een OV-verbinding met een reële reistijd beschikbaar of de afstand is met de fiets af te leggen.

De campagne wordt met het bedrijf ontwikkeld, zodat rekening kan worden gehouden met onder andere de geschiedenis van de organisatie, de cultuur, en het huidige reisgedrag van de werknemers.

### *Groot leereffect verwacht*

Het verwachte leereffect van de werknemerscampagne is groot. Bij een werkgever wordt ontdekt of de gekozen strategie effectief is. Voor Twente Mobiel zal duidelijk worden welke effecten de verschillende campagnes hebben. Deze kennis is weer in te zetten bij andere werkgevers. Daarom zal uitgebreid aandacht gegeven worden aan de evaluatie.

Het doel van de campagne zal per bedrijf verschillen. Bij het ene bedrijf kan de focus bijvoorbeeld liggen op thuiswerken, bij de andere op fietsstimulering. Daarom wordt gekeken welke kwalitatieve en kwantitatieve gegevens er nodig zijn voor de evaluatie. Voor de kwalitatieve meting worden interviews gehouden met werknemers en werkgevers. Daarmee wordt onder andere hun houding bepaald. Op basis van de start-interviews wordt de campagne ontwikkeld. Achteraf wordt bepaald hoe de deelnemers de campagne ervaren hebben. De kwantitatieve gegevens worden verzameld door middel van de nul- en 1-meting. De nul-meting bestaat uit de eerder genoemde quickscan. De 1-meting wordt gebruikt om een vergelijking te maken tussen de kwantitatieve gegevens bijvoorbeeld: vertrektijden, type vervoersmiddel, aantal reisdagen per week en thuiswerken.

Deze actie gaat van start na de zomer van 2012. De resultaten worden begin 2013 verwacht.

## **6. Vooruitblik**

In 2012 zijn de bedrijven druk bezig met het uitvoeren van de acties op de mobiliteitsagenda. Een groot deel heeft aangegeven aan één of meerdere acties van Twente mobiel deel te nemen. In het najaar van 2012 staan de volgende acties op de planning:

- **Kostencalculator.** De veranderingen in de fiscaal aftrekbare reiskostenvergoeding zijn aanleiding om de werknemer te informeren over de gevolgen voor zijn portemonnee. Dit is het moment waarop een andere vervoerswijze mogelijk aantrekkelijker wordt.



- Twente Mobiel OV probeerpas. Met de OV probeerpas kan een werknemer gedurende twee weken het OV uitproberen. De werknemer krijgt een reisbudget op een OV-chipkaart. Daarmee reist hij gedurende de probeerperiode gratis. Bevalt het hem dan is er de mogelijkheid om een abonnement aan te schaffen.
- Multimodale reisinformatieschermen. Weg-, OV- en weersinformatie op een scherm op een centrale locatie in het bedrijf weergegeven. Voor bezoekers van het bedrijf maar ook voor de werknemers. Voor de fietser geeft het aan of hij zijn regenpak vast moet aantrekken. De automobilist weet zo of hij dadelijk in de file terecht komt of beter nog even kan wachten met vertrekken. De OV-reiziger ziet gelijk of hij zijn bus of trein nog gaat halen.
- Webcams met verkeersbeelden. Verkeersbeelden van drukke locaties bij snelwegen geven aan of de werknemer nog beter even door kan werken of dat het verkeer goed doorstroomt.
- Uitwerking ideeënwedstrijd. De werkgevers van de winnaars van een ideeënwedstrijd in 2011 zijn aan de slag gegaan met een carpool-app en een elektrische poolauto.

Tot slot wordt aan het einde van het jaar een 1-meting uitgevoerd om het resultaat van alle inspanningen te bepalen.

Het platform Slim Werken, Slim Reizen loopt af. Daarnaast zijn er vanuit de landelijke politiek ontwikkelingen die onzekerheid geven over de status van de Regio Twente. Vanuit de bedrijven is er duidelijk vraag naar de diensten die Twente Mobiel aanbiedt. Daarom is de looptijd van het convenant in Twente onlangs verlengd. Twente Mobiel bepaalt momenteel de stappen voor de toekomst. Om samen met werkgever en werknemer op weg te gaan naar groene, gezonde en goedkope mobiliteit.