

# Rapportage gebruik deelscooters 2022





# Inleiding

De gemeente Groningen omarmt de ontwikkeling van deelmobiliteit. We zien een verandering ontstaan van het bezit naar gebruik van vervoersmiddelen. Door te delen verminderen we de ruimte die vervoersmiddelen in de openbare ruimte innemen. Deelmobiliteit is een duurzaam alternatief voor het bezit van de eigen auto. Zo draagt het bij aan het verlagen van het aantal autoritten en het autobezit. Ook is deelmobiliteit een belangrijk onderdeel van ketenmobiliteit. In combinatie met het openbaar vervoer en de aanwezigheid van deelvervoer op P+R terreinen verbeteren we de deur-tot-deurreis. Om bovenstaande redenen hebben we twee commerciële aanbieders de mogelijkheid gegeven om deelscooters aan te bieden in de openbare ruimte.

## Een korte geschiedenis

In het voorjaar van 2020 maakten deelscooters hun intrede in de gemeente Groningen. Destijds konden we geen eisen stellen aan de aanbieders felyx en GO Sharing vanwege de harmonisatie van de Algemene Plaatselijk Verordeningen (APV's) van de voormalige gemeente Ten Boer, Haren en Groningen. Op basis van vrijwilligheid zijn toen afspraken gemaakt over de plaatsing van de deelscooters in de openbare ruimte. De fase tot de harmonisatie van de APV in 2021 betitelden we als pilot fase.

Eind 2020 evalueerden we het deelscootergebruik in Groningen gedurende de pilot fase. De resultaten hiervan deelden we met de raad. Onze conclusie was dat deelscooters mogelijk kunnen bijdragen aan ons streven naar duurzaam vervoer dat minder ruimte inneemt, maar ook dat geparkeerde deelscooters overlast in de openbare ruimte veroorzaken. Om de overlast te minimaliseren voerden we strenge voorwaarden in voor het aanbieden van deelscooters in de Nadere regels deelscooters 2021. We beperkten het aantal aanbieders op twee en het aantal voertuigen per aanbieder op 200, we sloten het gebied binnen de Diepenring uit en voerden een minimum leeftijd in van 18 jaar.

In Groningen is vanaf 1 januari 2021 voor het aanbieden van deelscooters – en ook andere deelvvoertuigen – in Groningen een vergunning nodig. Om daarvoor in aanmerking te komen moet voldaan worden aan de vergunningsvoorwaarden zoals die zijn opgenomen in de Nadere regels deelscooters 2021. Aanvragen voor een deelscootervergunning beoordeelden we door middel van een vergelijkende toets. Op basis van de uitkomsten van deze vergelijkende toets verleenden we Check Technologies B.V. en Felyx Netherlands B.V. een vergunning voor het aanbieden van ieder maximaal 200 deelscooters voor de periode 1 mei 2021 tot en met 30 april 2023. Het zorgvuldig monitoren en evalueren van deelscootergebruik is onderdeel van de afspraken die we met de raad én de aanbieders van deelscooters hebben gemaakt. Zo houden we zicht op de bijdrage van deelscooters ten aanzien van onze mobiliteitsdoelen, maar ook op eventuele negatieve gevolgen zoals de eventuele overlast van gestalde deelscooters in de openbare ruimte. In 2021 maakten we een rapportage op over het gebruik van de deelscooter. Deze deelden wij met de raad in het voorjaar van 2022.

De raad verzocht het college tevens in 2022 een Uitvoeringsprogramma Deelmobiliteit op te stellen. Deze stelde de raad vast in het najaar van 2022. In het uitvoeringsprogramma stelden we de prestatie-indicatoren voor deeltweewielers vast. Deze indicatoren vormen de leidraad

van deze rapportage. In hetzelfde programma benoemden we de raad als gesprekspartner in het besluit om wel of niet door te gaan met deelscooters. We verzoeken de raad zijn wensen en bedenkingen over de evaluatie deelscooters te uiten.

### **In dit rapport**

Felyx is inmiddels meer dan twee jaar actief in Groningen en Check bijna anderhalf jaar. Aangezien de tijdelijke vergunning verloopt op 30 april 2023 is het weer tijd om te kijken hoe de deelscooters zich hebben ontwikkeld in 2022. Deze rapportage dient als vervolg op de rapportage in 2021 en heeft grotendeels dezelfde opzet. Zo kunnen we de ontwikkeling van deelscooters beschrijven. De drie onderdelen, waaruit het rapport uit 2021 ook bestond, komen in dit rapport weer terug. In het eerste onderdeel wordt een factsheet gedeeld over de rit- en parkeerdata van de deelscooters. Het tweede onderdeel bestaat uit een gebruikersonderzoek van Check en felyx. In het derde onderdeel worden de inzichten gedeeld omtrent het verkeerd/hinderlijk parkeren van deelscooters middels een klachtenrapportage en een parkeeronderzoek.

# Inhoud

Inleiding: .....	3
Een korte geschiedenis .....	3
In dit rapport .....	4
Analyse van de ritdata .....	7
Factsheet kerncijfers deelscootergebruik .....	7
Toelichting op de belangrijkste cijfers .....	9
Ritpatronen .....	9
Toelichting op ritpatronen .....	15
Gebruikersonderzoek .....	16
Frequentie, reden & motief .....	16
De deelscooter en andere vervoersmiddelen .....	16
Wie gebruikt de deelscooter? .....	19
Parkeren deelscooters .....	20
Meldingen hinderlijk parkeren .....	20
Afhandeling klachten door aanbieders .....	22
Parkeeronderzoek SAC .....	23
Bijlage I: .....	24



# Analyse van de ritdata

Bij het verlenen van de vergunning aan Check en Felyx is afgesproken dat beide aanbieders hun ritdata delen met de gemeente voor evaluatie-en onderzoeksdoeleinden. De ritdata in deze rapportage is geleverd door het CROW. Het CROW verzamelt data van alle deelvervoersaanbieders in alle gemeenten in Nederland. Deze data wordt middels een openbaar dashboard live weergegeven. Via <https://dashboarddeelmobiliteit.nl/> kan men live de locatie en clusters zien van geparkeerde deelvoertuigen in Nederland. In de vorige rapportage werd de data rechtstreeks geleverd door de aanbieders. Het voordeel van het dashboard van het CROW is dat de data integraal en uniform geleverd kan worden van elke aanbieder van deelvervoer. Dit maakt het makkelijker en sneller om data en modaliteiten met elkaar te vergelijken. Door het wisselen van databron kunnen er mogelijke verschillen ontstaan tussen 2021 en 2022. Dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste cijfers over het deelscootergebruik in Groningen die voortkomen uit de ritdata van het CROW. Daarnaast delen we een inzicht in de belangrijkste ritpatronen.

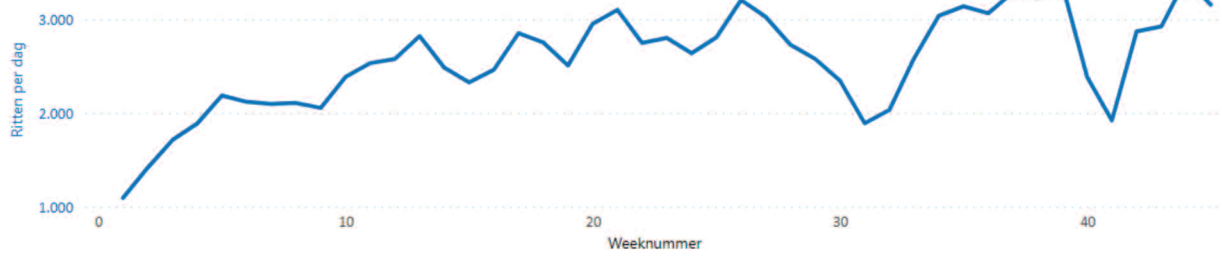
## Factsheet kerncijfers deelscootergebruik

Onderstaande afbeelding geeft een overzicht van de belangrijkste cijfers in de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 oktober 2022. Op de data zijn verschillende filters toegepast. Ritten die niet in Groningen zijn gestart of beëindigd zijn uit de data gehaald. Ook zijn ritten die korter duren dan 30 seconde en langer dan 2 uur uit de data gefilterd. Een verschil met de rapportage van 2021 is dat er nu durende de gehele periode 400 deelscooters actief zijn.

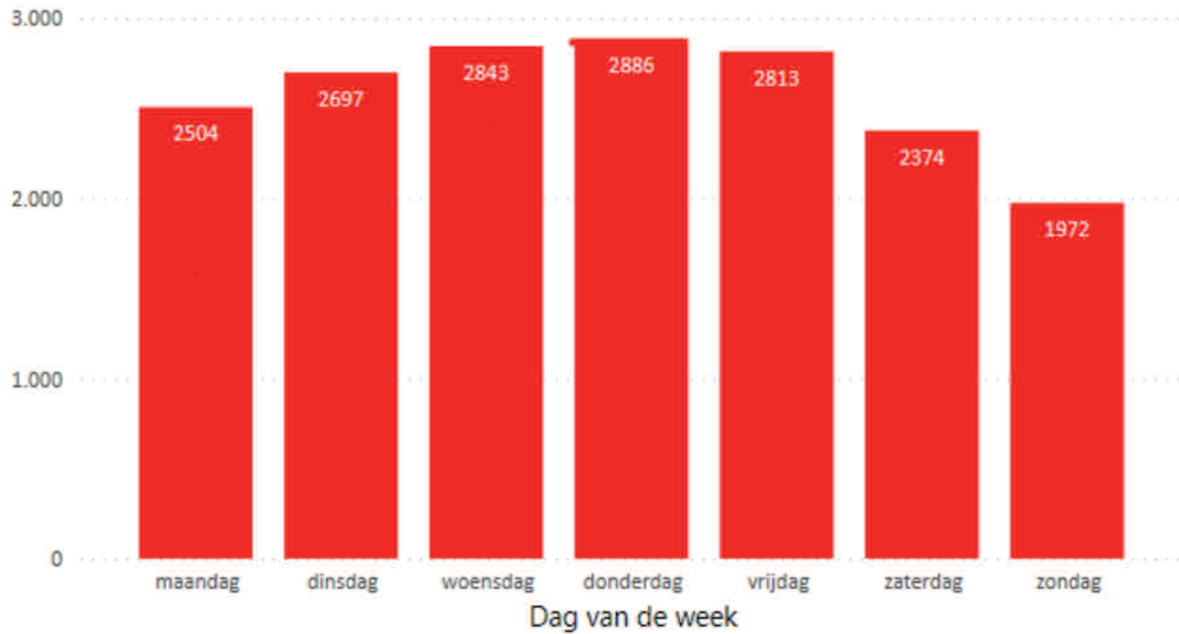


Figuur 1: Factsheet met belangrijkste cijfers in de periode 01-01-2022 tot en met 31-10-2022

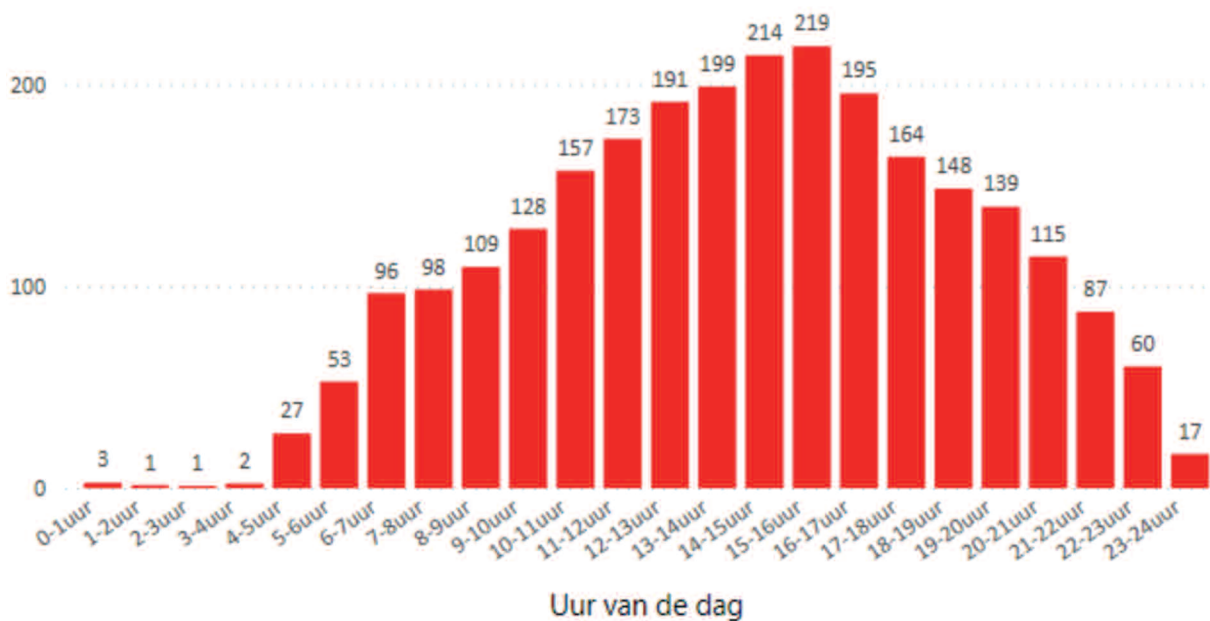
### Ritten per dag per weeknummer



### Gemiddeld aantal ritten per weekdag



### Gemiddeld aantal ritten per uur van de dag



Figuur 2: ritdata per week, dag en uur



## Toelichting op de belangrijkste cijfers

In de factsheet is te zien dat er 400 deelscooters actief zijn in de gemeente Groningen. In een periode van 10 maanden zijn er 784 680 ritten gemaakt, wat neerkomt op gemiddeld 2581 ritten per dag. Dit betekent dat iedere deelscooter in Groningen gemiddeld 6,5 keer wordt gebruikt per dag. Totaal is er meer dan 2 miljoen kilometer gereden met een gemiddelde ritafstand van 3,2 kilometer. De gemiddelde ritduur bedraagt 19 minuten.

Vergeleken 2021 is het gemiddeld aantal ritten per dag fors toegenomen van 1787 ritten per dag naar 2581 ritten per dag. Logischerwijs zien we ook het gemiddeld aantal ritten per scooter stijgen van 5,2 ritten per dag in 2021 naar 6,5 ritten per dag in 2022.

We zien dat de gemiddelde afstand met de deelscooter is afgenomen van 3,46 kilometer naar 3,2 kilometer. Interessant is dat de gemiddelde ritduur wel fors is toegenomen van ongeveer 13 minuten naar 19 minuten. Dit terwijl de gemiddelde afstand juist is afgenomen. Dit kan enerzijds komen door het wisselen van databron in deze evaluatie<sup>1</sup>. Anderzijds kan geredeneerd worden dat men de scooter langer stil laat staan zonder de rit te beëindigen bijvoorbeeld om even snel de winkel in en uit te gaan.

Wanneer we kijken naar het deelscootergebruik over tijd, is er te zien dat het gebruik grillig verloopt door de weken heen. Wel is te zien dat het gebruik in januari en februari lager ligt dan andere maanden. Vanaf maart zien we een stijging in het aantal ritten per week. In augustus en september is er een duidelijke piek waar het deelscootergebruik niet onder de 3000 ritten per dag schiet. Een verklaring hiervoor is dat deelscooters vaker worden gebruikt met warmer weer. Deelscooters worden voornamelijk gebruikt in de middag met een piek tussen 15:00-16:00. De deelscooter mag niet gebruikt worden tussen 01:00 en 06:00. In het weekend zien we dat het gemiddeld aantal ritten lager ligt dan doordeweekse dagen.

## Ritpatronen

Onderstaande afbeeldingen en tabellen geven de bestemming en herkomst van de deelscooter weer. Elke scooterrit kent immers een bestemming en herkomst. De kruistabellen geven een overzicht in absolute en relatieve aantallen van de herkomst en bestemming van de deelscooter per deelgebied in Groningen. Daarnaast zijn er heatmaps toegevoegd met de herkomst en bestemming van deelscooterritten in november 2022 in Groningen. Ook is er een overzicht gemaakt van alle ritten die worden gestart of beëindigd op een P+R terrein.

<sup>1</sup> Het is moeilijk om na te gaan welke databron het beste de tijd per rit bij kan houden. Er is contact opgenomen met de beheerders van het dashboard deelmobiliteit over de kwaliteit van deze data.

## Aantal ritten van en naar gebiedsdeel binnen de gemeente Groningen

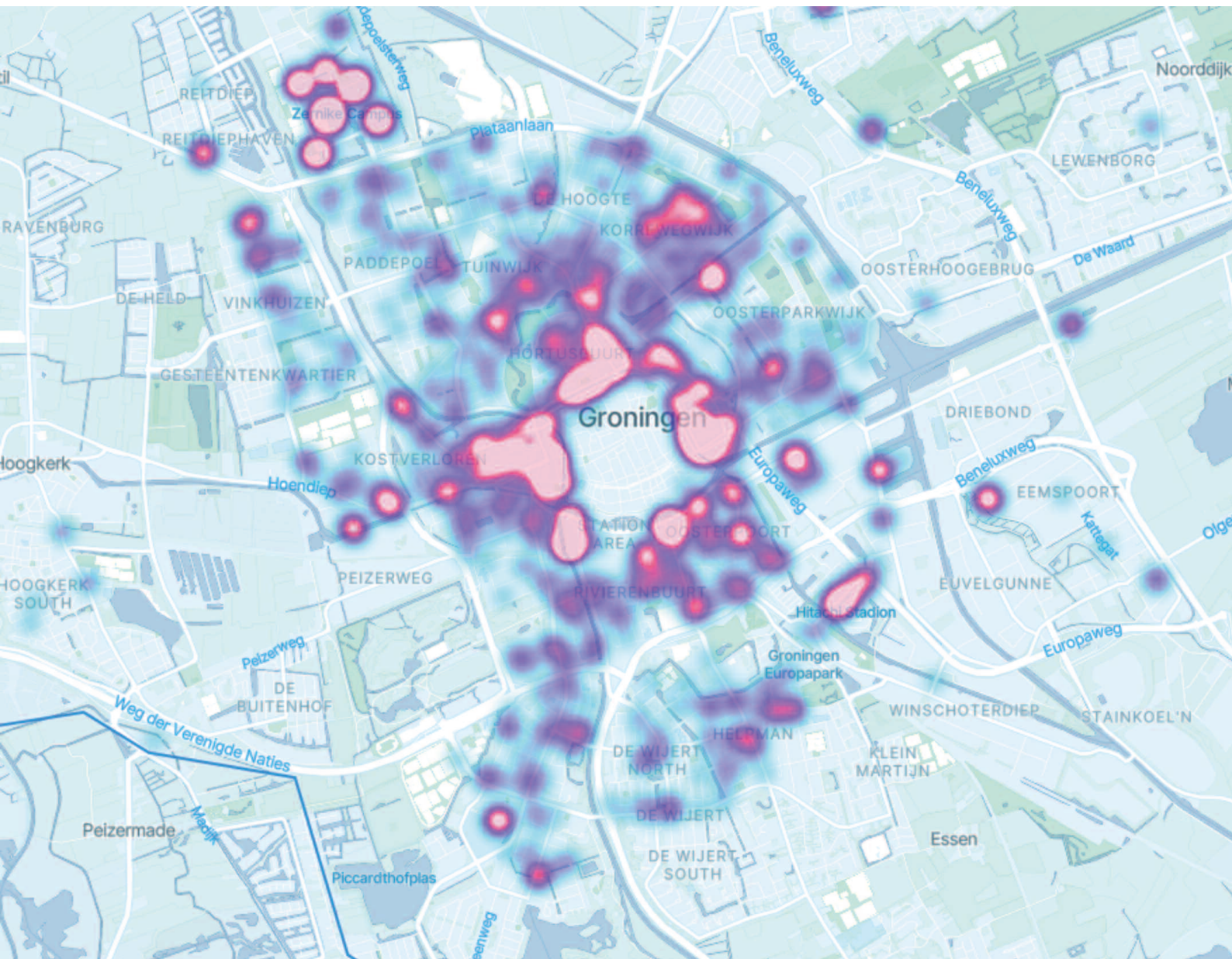
Van / naar	Gebieds- deel Centrum	Gebieds- deel Haren	Gebieds- deel Oost	Gebieds- deel Oude Wijken	Gebieds- deel Ten Boer	Gebieds- deel West	Gebieds- deel Zuid	Totaal
Gebiedsdeel Centrum	75.365	1.474	3.835	49.553	932	42.732	52.413	226.304
Gebiedsdeel Zuid	56.000	2.054	2.361	30.142	1.260	20.615	99.265	211.697
Gebiedsdeel Oude Wijken	51.208	722	3.275	60.770	496	27.029	30.452	173.952
Gebiedsdeel West	47.852	387	1.204	28.048	134	48.919	19.247	145.791
Gebiedsdeel Oost	3.968	44	4.181	3.558	54	1.111	2.220	15.136
Gebiedsdeel Haren	1.558	1.333	28	655	413	290	3.121	7.398
Gebiedsdeel Ten Boer	893	617	66	403	556	126	1.741	4.402
<b>Totaal</b>	<b>236.844</b>	<b>6.631</b>	<b>14.950</b>	<b>173.129</b>	<b>3.845</b>	<b>140.822</b>	<b>208.459</b>	<b>784.680</b>

Figuur 3: Aantal ritten van en naar gebiedsdelen

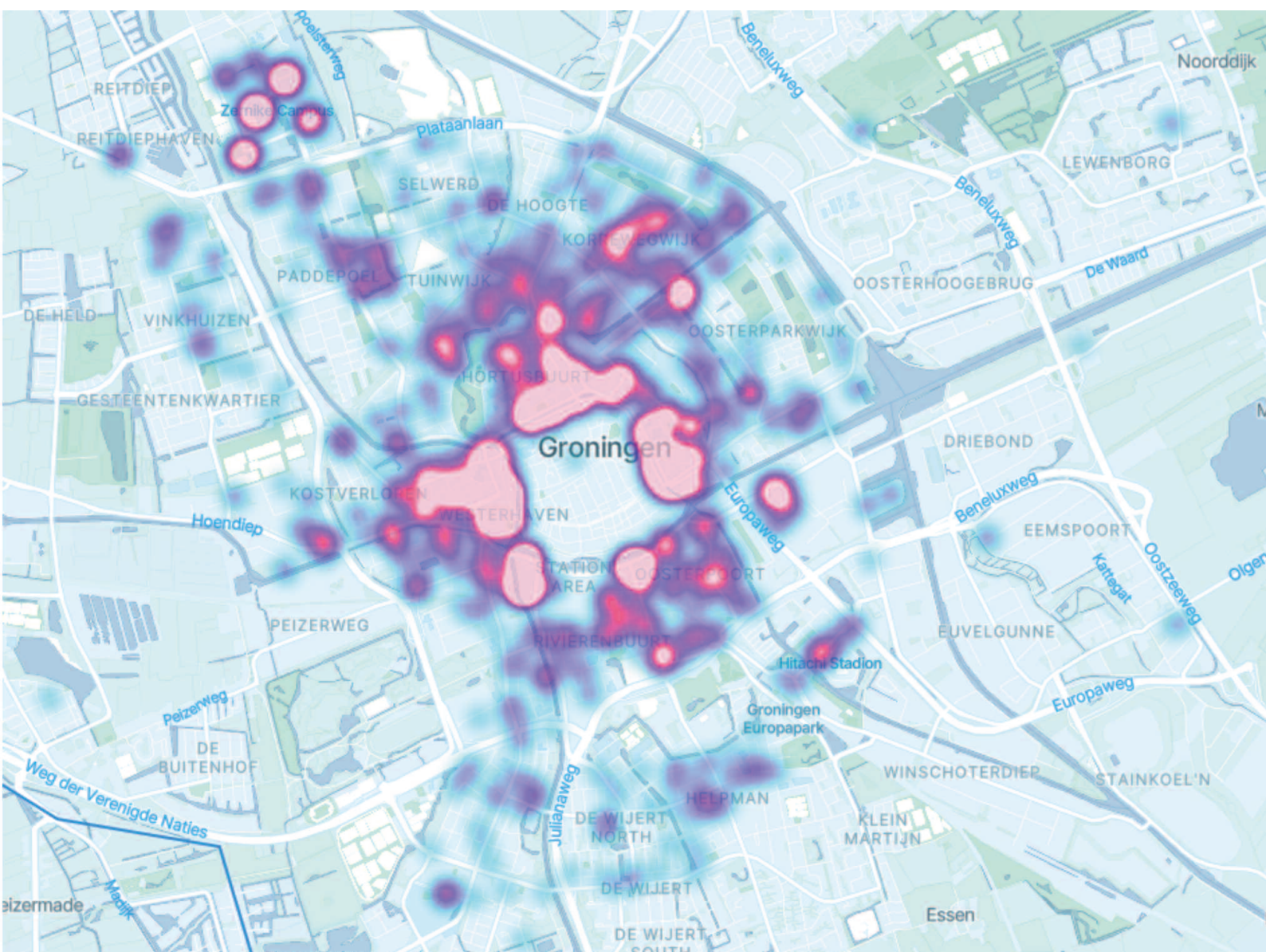
## Per van/naar stadsdeel

Van / naar	Gebieds- deel Centrum	Gebieds- deel Haren	Gebieds- deel Oost	Gebieds- deel Oude Wijken	Gebieds- deel Ten Boer	Gebieds- deel West	Gebieds- deel Zuid	Totaal
Gebiedsdeel Centrum	10%	0%	0%	6%	0%	5%	7%	29%
Gebiedsdeel Haren	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Gebiedsdeel Oost	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%
Gebiedsdeel Oude Wijken	7%	0%	0%	8%	0%	3%	4%	22%
Gebiedsdeel Ten Boer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Gebiedsdeel West	6%	0%	0%	4%	0%	6%	2%	19%
Gebiedsdeel Zuid	7%	0%	0%	4%	0%	3%	13%	27%
<b>Totaal</b>	<b>30%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>

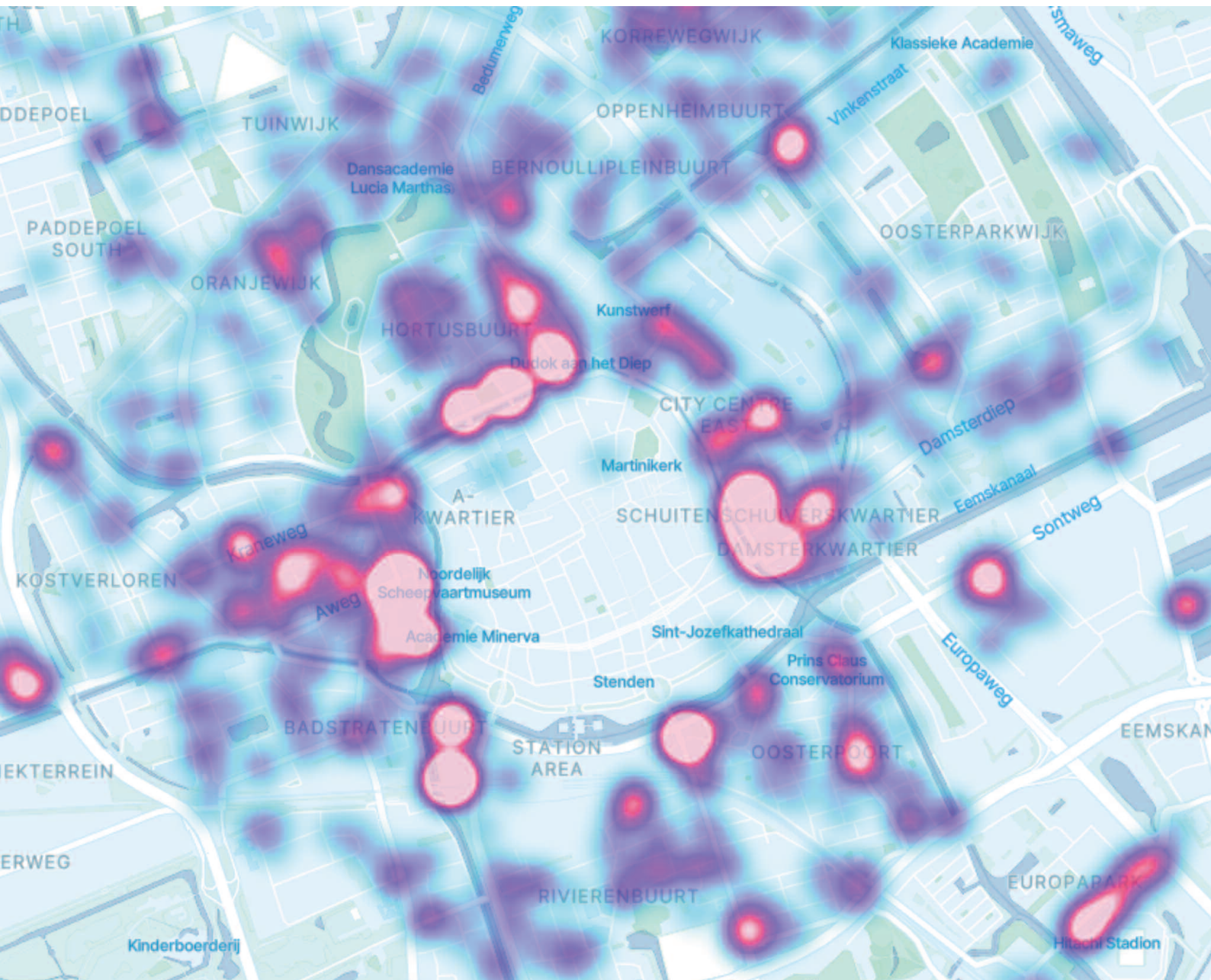
Figuur 4: Aantal ritten van en naar gebiedsdelen (%)



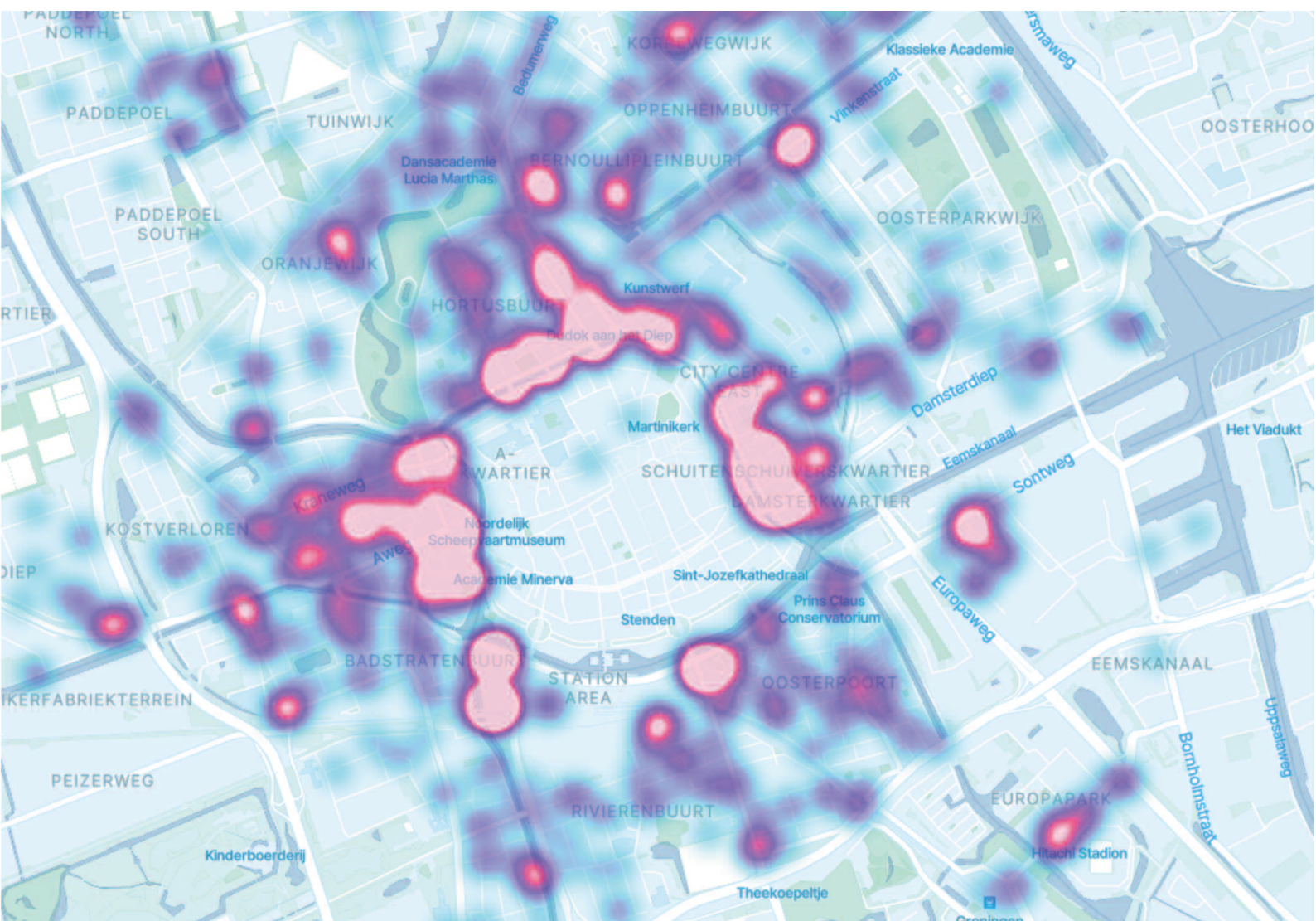
*Figuur 5: Herkomst van deelscooters in november*



*Figuur 6: Bestemming van deelscooters in november*



*Figuur 7: Herkomst deelscooters rondom Diepenring in november*



*Figuur 8: Bestemming deelscooters rondom Diepenring in november*

Maand	P+R Hoogkerk	P+R Meerstad	P+R Haren	P+R Reitdiep
Januari	182	144	63	272
Februari	189	159	92	278
Maart	285	162	133	363
April	379	243	122	479
Mei	548	268	148	685
Juni	458	329	141	545
Juli	362	346	139	458
Augustus	541	479	250	497
September	587	391	141	721
Oktober	559	393	160	769
<b>Totaal</b>	<b>4090</b>	<b>2914</b>	<b>1389</b>	<b>5067</b>

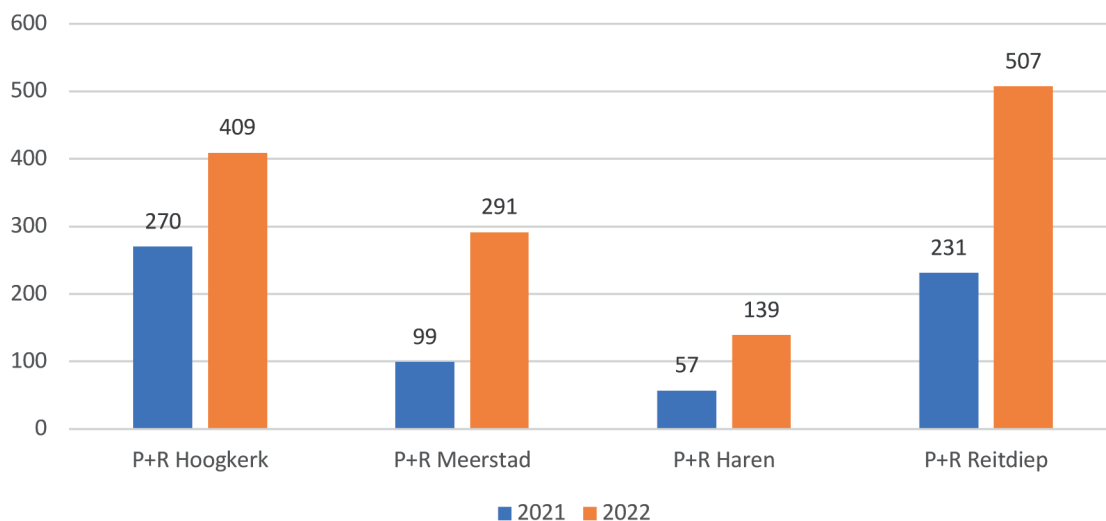
*Tabel 1: Overzicht van ritten van en naar P+R terreinen*

## Toelichting op ritpatronen

Uit de ritpatronen blijkt dat een groot deel van de ritten van of naar het centrum gaat. Daarnaast worden ook veel ritten gestart en beëindigd in gebiedsdeel Zuid. Vergeleken met 2021 is de herkomst en bestemming van de scooters grotendeels hetzelfde als in 2022. Afbeeldingen 4 tot en met 8 laat zien dat scooters voornamelijk worden geparkeerd rondom de Diepenring. Net zoals 2021 zien we dat de Westerhaven, het Schuitendiep en de Ossenmarkt populaire parkeerplekken zijn voor deelscooters. Ook het Emmaplein en het Hereplein zijn populaire bestemmingen, enerzijds omdat dit aanlooproutes zijn naar de binnenstad maar ook omdat deze bestemmingen vlakbij het hoofdstation liggen. Ook is de Zernikecampus een zeer populaire plek om de scooter te parkeren.

De deelscooter kan een belangrijk onderdeel van de ketenreis zijn. Daarom zijn de ritten van en naar P+R ritten ook toegevoegd in tabel 1. Hierin is te zien dat P+R Hoogkerk en P+R Reitdiep het populairst zijn. Ook is er te zien dat gedurende 2022 het aantal ritten van en naar P+R terreinen met de deelscooter is toegenomen voor alle P+R's. Het gemiddeld aantal ritten per maand van P+R Hoogkerk is toegenomen van 270 ritten naar 409 ritten. Voor P+R Meerstad is het gemiddelde toegenomen van 99 ritten naar 291 ritten per maand. P+R Haren gaat van 57 ritten naar 139 ritten per maand en als laatst gaat P+R Reitdiep van 231 ritten naar 507 ritten per maand. In totaal is het gemiddeld aantal ritten van en naar een P+R terrein toegenomen van 658 naar 1346 ritten per maand. In totaal bedragen ritten van en naar een P+R 1,7% van het totaal aantal ritten. Vergeleken 2021 lag dit op 1,2%. Dit is een relatief sterke procentuele toename.

## Gemiddeld aantal ritten per maand van en naar P+R terreinen



*Figuur 9: Gemiddeld aantal ritten per maand van en naar P+R terreinen in Groningen*

# Gebruikersonderzoek

Tussen 10 oktober en 23 oktober in het jaar 2022 hebben Felyx en Check een enquête van de gemeente Groningen uitgezet bij hun gebruikers in de gemeente Groningen. Deze enquête is ingevuld door 456 gebruikers. Hiervan hebben er 410 de hele enquête afgemaakt. In de rapportage van 2021 hadden 331 gebruikers de enquête volledig ingevuld. Het doel van het gebruikersonderzoek is om meer duiding te geven over de demografische kenmerken van de gebruikers van deelscooters en om de motieven en redenen te achterhalen voor het deelscootergebruik. De vragen in de enquête zijn hetzelfde als in de enquête van 2021. Zo kan er een trefende vergelijking gemaakt worden. Daarnaast is er een vraag toegevoegd over de helmplicht die geldt voor brom- en snorfietsen per 1 januari 2023. Bijlage 1 geeft een visueel overzicht van de resultaten van de enquête. Dit hoofdstuk geeft verdere duiding aan de belangrijkste resultaten.

## Frequentie, reden & motief

Respondenten maken gemiddeld 7,3 ritten per maand. In enquête van vorig jaar bedroeg dit 8,7 ritten per maand. 33,6% van de respondenten geeft aan dat ze de meeste deelscooterritten met twee personen maken. 66,4% van de ritten wordt dus gemaakt door één persoon. In 2021 werd 31% van de ritten gemaakt met twee personen en 69% alleen. Vergeleken 2021 wordt de deelscooters dus iets vaker gebruikt door twee personen, al zijn de verschillen klein.

Ook de redenen voor het gebruik van de deelscooter zijn ten opzichte van 2021 niet aanzienlijk veranderd. Een fijnere manier van reizen (34,1%), een kortere reistijd (33,2%) en het scheelt lopen (15,9%) zijn nog steeds de voornaamste redenen van de respondenten om gebruik te maken van de deelscooter. In 2021 gaf 36,4% van de respondenten een kortere reistijd als voornaamste reden om de deelscooter te gebruiken, gevolgd door een fijne manier van reizen (29,1%) en het scheelt lopen (16,5%).

De belangrijkste doelen van de respondenten om de deelscooter te gebruiken zijn voor school/studie (22%), bezoek aan vrienden/familie (20,6%) gevolgd door woon- werkverkeer (19,7%). Verder genoemde doelen zijn onder andere winkelen (5,7%), goederen halen/brengen (5,5%) en dagje uit (4,27%). Een overzicht van alle doelen is te vinden in bijlage 1. Wederom zijn de verschillen tussen de enquête van 2021 en 2022 niet groot. Er zijn kleine veranderingen zichtbaar, maar er vinden geen grote verschuivingen plaats.

## De deelscooter en andere vervoersmiddelen

De deelscooter moet bijdragen aan de vervanging van ritten met de eigen scooter, brommer of auto. Daarom vroegen we respondenten welk alternatief vervoermiddel de gebruiker had gekozen als de deelscooter niet in de gemeente was. Dit heet ook wel het kannibalisatie-effect van de deelscooter. Deze vraag is ook gesteld in de enquête van 2020 en 2021. Ten opzichte van de vorige rapportages, wordt er in deze rapportage iets dieper in gegaan op dit kannibalisatie-effect.

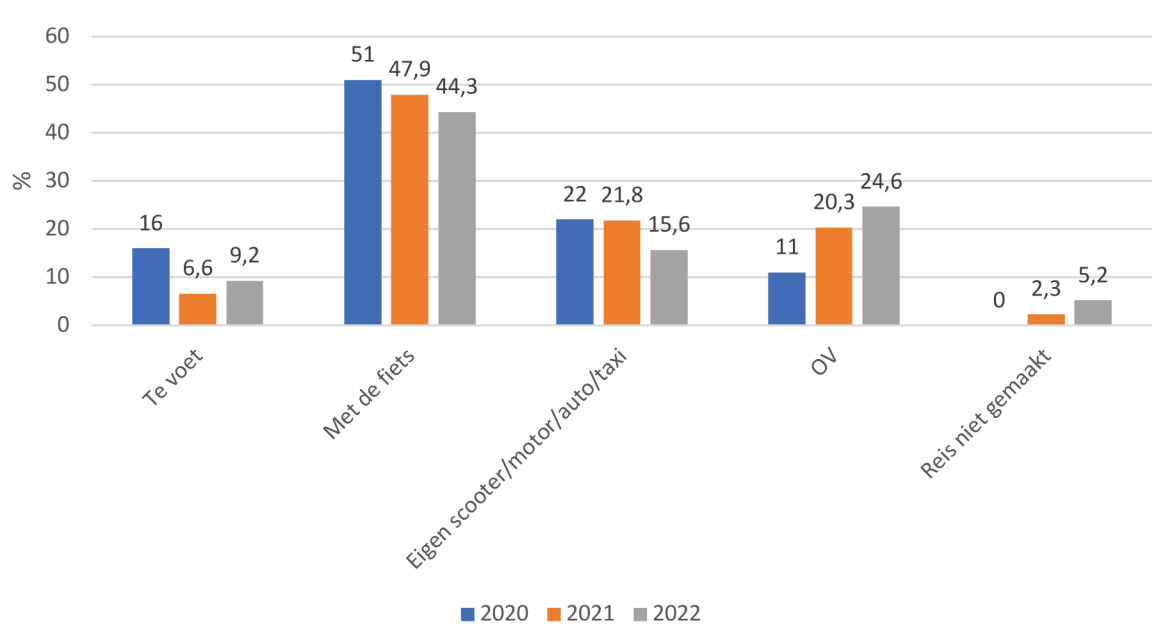
Net zoals voorgaande jaren, vervangt de deelscooter voornamelijk fietsritten (44,3%). Verdere ritten die de deelscooter vervangt zijn met het OV (22,6%), de auto (12,3%), te voet (9,2%), de



eigen scooter/brommer (1,9%) of met de taxi (1,4%). Figuur 9 laat het kannibalisatie-effect zien van de deelscooter over de jaren 2020, 2021 en 2022. Ter verduidelijking zijn gemotoriseerde voertuigen samengevoegd in deze grafiek. De grafiek laat een voorzichtige dalende trend zien van het kannibalisatie-effect van fietsritten. Dit betekent dat de deelscooter procentueel minder fietsritten vervangt in 2022 vergeleken 2021. Wat opvalt is dat het kannibalisatie-effect van de eigen scooter/motor/auto/taxi dit jaar gedaald is ten opzichte van voorgaande jaren.

Ritten die bij afwezigheid van de deelscooter te voet waren gemaakt zijn ten opzichte van 2021 gestegen, echter is dit percentage nog steeds lager dan in 2020. Verder is er een stijgende trend zichtbaar van het kannibalisatie-effect van OV ritten. Uit opmerkingen van respondenten komt dit ook terug. Hierin wordt aangegeven dat de deelscooter wordt gebruikt in plaats van de bus. Als laatst is er een stijging te zien in het percentage van respondenten die bij afwezigheid van de deelscooter de reis niet had gemaakt.

### Kannibalisatie-effect in Groningen trend



*Figuur 10: Trend van het kannibalisatie-effect van de deelscooter*

Ook hebben we gekeken naar het kannibalisatie-effect onder respondenten die student zijn en respondenten die werken. Onderstaande tabel laat een groot verschil zien in het kannibalisatie-effect van de deelscooter. Onder studenten wordt de deelscooter vaak gebruikt om de fiets of het OV te vervangen. Het percentage ritten dat autoritten vervangt is onder studenten erg laag. Dit is logisch aangezien studenten veelal nog geen auto bezitten. Onder werkende respondenten zien we dat het kannibalisatie-effect van de deelscooter voor auto- of motorritten een stuk hoger ligt. Als we alle gemotoriseerde ritten van taxi's, eigen scooter en auto of motor bij elkaar optellen zien we dat de deelscooter ongeveer een kwart van deze ritten vervangt. Dit percentage ligt nog niet eens op 5% onder studenten.

Vervoersmiddel	Student	Werkend
Te voet	10,47%	7,62%
Met de fiets	47,12%	42,38%
Met de (eigen) scooter of brommer	1,05%	2,86%
Met de taxi	0,52%	2,38%
Met de auto of motor	3,14%	20,48%
Met het openbaar vervoer	34,03%	17,62%
Ik had de reis anders niet gemaakt	3,66%	6,19%
Anders	0,00%	0,48%

*Tabel 2: Het kannibalisatie-effect uitgesplitst tussen studenten en werkende*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het kannibalisatie-effect van de deelscooter in absolute aantallen per dag en per maand. Deze data laat zien dat de deelscooter elke dag 1144 ritten met de fiets vervangt. Daarnaast vervangt de deelscooter elke dag 636 ritten met het OV en 318 ritten met de auto. Per maand zien we dat bijna 35 000 fietsritten worden vervangen en bijna 10 000 autoritten. Als we dit extrapoleren naar jaarbasis, dan zien we dat de deelscooter jaarlijks ongeveer 417 000 fietsritten, 232 000 OV ritten en 116 000 autoritten vervangt. Dagelijks vinden er meer dan 500 000 verplaatsingen plaats binnen de gemeente Groningen. De deelscooter vervangt dus ongeveer 0,5% van de verplaatsingen in de gemeente Groningen. Van deze 500 000 dagelijkse verplaatsingen worden er 285 000 met de fiets gemaakt en 112 000 met de auto. Relatief vervangt de deelscooter dus 0,40% van het totaal aantal fietsritten en 0,28% van het totaal aantal autoritten.

Vervoersmiddel	Kannibalisatie-effect per dag	Kannibalisatie-effect per maand
Te voet	239	7252
Met de fiets	1144	34771
Met de (eigen) scooter of brommer	49	1488
Met de taxi	37	1116
Met de auto of motor	318	9669
Met het openbaar vervoer	636	19338
Ik had de reis anders niet gemaakt	135	4091
Anders	24	744
<b>Totaal</b>	<b>2581</b>	<b>78468</b>

*Tabel 3: Het kannibalisatie-effect in absolute aantallen*

Bij de cijfers van het kannibalisatie-effect van de deelscooter moeten we wel een kanttekening plaatsten. In deze rapportage meten we enkel de directe vervanging van de deelscooter en niet het indirecte effect. Een deelscooterrit vanaf een P+R vervangt wellicht direct een fietsrit of een OV-rit, maar indirect vervangt de deelscooter dan ook een autorit naar de stad. Daarnaast kan de deelscooter toekomstig autobezit en zodoende autoritten voorkomen. De deelscooter is bijvoorbeeld erg populair onder studenten. Deze ritten vervangen voornamelijk de fiets.

Echter, wanneer deze studenten ouder worden en afstuderen, kan de bekendheid van de deelscooter ervoor zorgen dat deze groep ervoor kiest om geen (tweede) auto aan te schaffen.

Naast het kannibalisatie-effect, vindt de gemeente het ook belangrijk dat de deelscooter wordt gebruikt in de ketenreis. De meerderheid van de gebruikers geeft aan dat ze de reis voornamelijk combineren met een verplaatsing te voet (59,2%). Deelscooters staan zelden in de directe nabijheid van een herkomstlocatie en dat verklaart grotendeels de uitkomst. Dit percentage is vergeleken 2021 gestegen. Het aantal gebruikers dat de deelscooter gebruikt in combinatie met het OV is licht gedaald van 22,9% in 2021 naar 20,14% in 2022.

### Wie gebruikt de deelscooter?

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 27 jaar en 10 maanden. In 2021 was dit 26 jaar en 4 maanden en in 2020 was dit 25 jaar en 5 maanden. We kunnen dus voorzichtig spreken van een stijgende trend van de gemiddelde leeftijd. Het overgrote deel van de gebruikers is nog steeds tussen de 18 en 30 jaar. Verder is 57,4% van de respondenten man en 40,3% vrouw. In 2021 was 58,9% van de respondenten man en 38,1% vrouw.

Het aandeel respondenten met HBO als hoogst voltooide opleiding is het grootst met 37,2% gevolgd door WO (19,7%), VWO (14,2%), MBO (12,8%), HAVO (10,9%) en MAVO/VMBO (2,61%).

Het aandeel studenten dat gebruik maakt van de deelscooter ligt op 45,3%. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van 2021 waar het aandeel nog 50,3% was. Het aandeel werkende respondenten is het grootst met 49,8%, dit aandeel bedroeg in 2021 nog 44%. Verder is 1,4% van de gebruikers werkloos en 0,5% is gepensioneerd.

Tot slot woont de meerderheid van de gebruikers in de gemeente Groningen (88,6%). Dit percentage is ongeveer hetzelfde als in 2021 (88,3%).

# Parkeren deelscooters

De druk op de openbare ruimte is afgelopen jaren toegenomen. Het aantal inwoners in de stad en omliggende dorpen stijgt, terwijl de beschikbare openbare ruimte gelijk blijft of soms zelfs is gedaald. Verkeerd geparkeerde deelscooters kunnen leiden tot hinder en overlast in de openbare ruimte. Toen de deelscooter in 2020 zijn intrede deed in de gemeente ondervonden bewoners vaak overlast of hinder. Dit leidde tot ergernis bij meerdere inwoners in de gemeente. Om die reden werd in vorige evaluaties het aantal klachten nauwlettend gemonitord. Ook in deze rapportage delen we inzichten in de klachten omtrent het parkeren van deelscooters. Daarnaast hebben we Check en Felyx beide gevraagd naar hoe zij klachten afhandelen en delen we inzichten uit een parkeeronderzoek in Groningen.



*Figuur 11: Hinderlijk geparkeerde deelscooters in Lewenborg*

## Meldingen hinderlijk parkeren

Via ons Klantcontact Centrum (KCC) komen klachten binnen over foutief of hinderlijk geparkeerde deelscooters. Het KCC handelt deze klachten af. Klachten die binnenkomen bij het KCC worden doorgestuurd naar de aanbieders Check en Felyx. De aanbieders zijn namelijk verantwoordelijk voor het correct stallen van de deelscooter. Wanneer een deelscooter foutief is geparkeerd dan moet Check of Felyx deze verplaatsen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het maandelijks aantal klachten dat binnenkomt over verkeerd of hinderlijk geparkeerde deelscooters bij het KCC. Gemiddeld komen er 13,5 klachten binnen per maand over verkeerd geparkeerde deelscooters bij het KCC. Een lichte daling vergeleken 2021 waar het gemiddelde op 16 klachten per maand lag.

Klachten 2022	KCC
Januari	9
Februari	10
Maart	10
April	10
Mei	13
Juni	19
Juli	14
Augustus	9
September	25
Oktober	16
<b>Totaal</b>	<b>135</b>
<b>Gemiddeld per maand</b>	<b>13,5</b>

*Tabel 4: Binnengekomen klachten over parkeren van de deelscooter per maand bij het KCC*

Het grootste deel van de meldingen over hinderlijk of verkeerd geparkeerde deelscooters komt rechtstreeks binnen bij Check en Felyx. Deze partijen zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van deze klachten. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachten dat is binnengekomen bij beide aanbieders. Ook bevat deze tabel een kolom met het totaal aantal klachten dat binnenkomt bij zowel Check, Felyx en het KCC. Bij dit aantal moet wel de kanttekening worden geplaatst dat het mogelijk is dat inwoners eerst bij het KCC een klacht indienen en vervolgens worden doorverwezen naar een van de aanbieders en daar vervolgens een klacht indienen. Wat opvalt is dat Check veel meer klachten binnenkrijgt dan Felyx. Het gemiddeld aantal klachten is in het geval van Check ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2021.

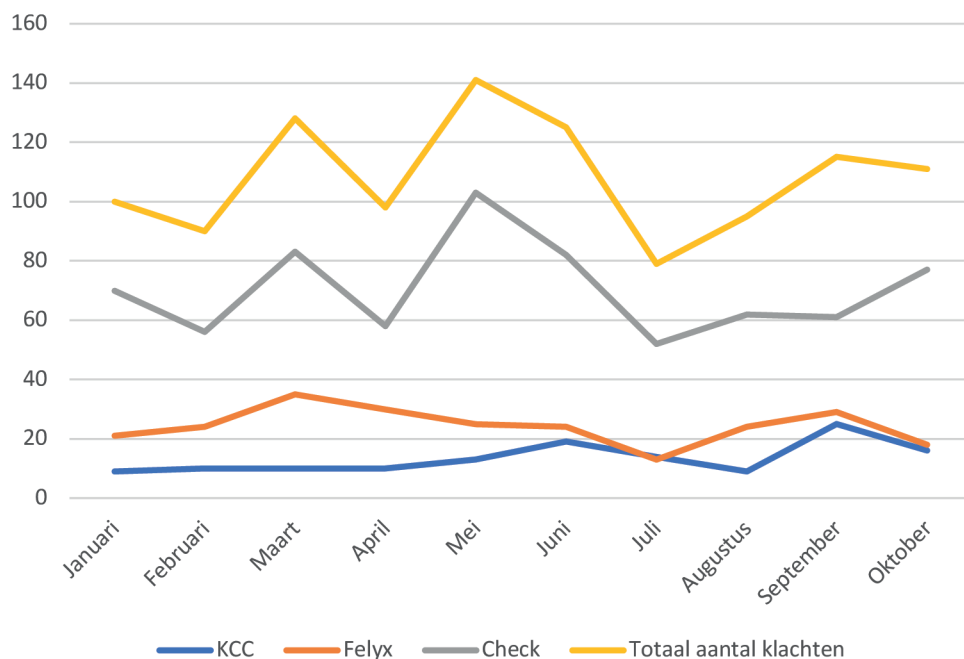
Het aantal klachten dat binnenkomt bij Felyx is vergeleken 2021 gedaald van gemiddeld 37 klachten per maand naar 24 klachten per maand. Wanneer de klachten van beide aanbieders worden samengevoegd, zien we dat het gemiddeld aantal klachten per maand zeer licht is gedaald van afgerond 98 klachten in 2021 naar afgerond 95 klachten in 2022.

Klachten 2022	Felyx	Check	Klachten (Check & Felyx)	Totaal aantal klachten (Check, Felyx en KCC)
Januari	21	70	91	100
Februari	24	56	80	90
Maart	35	83	118	128
April	30	58	88	98
Mei	25	103	128	141
Juni	24	82	106	125
Juli	13	52	65	79
Augustus	24	62	86	95
September	29	61	90	115
Oktober	18	77	95	111
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>704</b>	<b>947</b>	<b>1082</b>
<b>Gemiddeld per maand</b>	<b>24,3</b>	<b>70,4</b>	<b>94,7</b>	<b>108,2</b>

*Tabel 5: Binnengekomen klachten bij beide aanbieders over fout parkeren*

Onderstaande grafiek geeft aan dat het aantal klachten per maand grillig verloopt en er sterke variaties zijn, er is geen duidelijke lijn uit te trekken.

### Totaal aantal klachten per maand



Figuur 12: Grafiek met alle klachten rondom verkeerd parkeren van de deelscooter

In de rapportage van 2021 werd aangegeven dat de introductie van Check heeft geleid tot een stijging van het aantal klachten. Een verklaring hiervoor was dat deze introductie gepaard ging met een aantal kinderziektes in het digitaal servicegebied. Inmiddels zijn beide gebruikers al enige tijd actief in de gemeente Groningen en is een groot deel van deze kinderziektes opgelost. In totaal is het aantal klachten zeer licht gedaald bij beide aanbieders en bij ons KCC. Het aantal klachten dat binnenkomt is in verhouding met het totaal aantal ritten dat is gemaakt zeer laag, al moet hierbij wel de kanttekening worden geplaatst dat een groot deel van de inwoners die overlast ervaren geen klacht indienen. Slechts 0,14% van de ritten resulteert in een klacht. Dit percentage is hetzelfde als in 2021. Hieruit kunnen we concluderen dat een toename in het aantal ritten niet per se hoeft te resulteren in een procentuele toename of afname van het aantal klachten. Logischerwijs lijkt een stijging van het aantal ritten te leiden tot een hoger absoluut aantal klachten. De scooters van Check maken meer ritten dan de scooters van Felyx. Dit kan een rede zijn voor het hoge aantal klachten dat binnenkomt bij Check.

### Afhandeling klachten door aanbieders

Naast data over binnengekomen klachten, hebben we dit jaar Check en Felyx ook gevraagd naar de afhandeling van verkeerd geparkeerde deelscooters. Check gaf hierin aan veel gebruik te maken van een beloningssysteem en kortingen om het probleem van verkeerd geparkeerde deelscooters op te lossen. Daarnaast wordt er een formeel waarschuwingssysteem gebruikt waarbij eventueel 50 euro relocatiekosten in rekening worden gebracht bij de gebruiker van de fout geparkeerde deelscooter. Bij de derde waarschuwing wordt de gebruiker voor een periode

van drie maanden uitgesloten van het platform. In totaal zijn er sinds de komst van Check in Groningen 36 formele waarschuwingen gegeven en zijn er 49 mensen beboet voor relocatiekosten. Vijf gebruikers hebben een boete van 500 euro ontvangen en zijn uitgesloten voor een half jaar wegens zware overtredingen. In totaal heeft Check 70 scooters verplaatst in 2022. Hierbij werd door Check aangegeven dat het verplaatsen van scooters nauwelijks nodig is, doordat een andere gebruiker vaak de scooter al heeft verplaatst voordat Check dit zelf doet. Felyx hanteert een soortgelijk systeem met waarschuwingen en boetes. In totaal zijn er door Felyx 133 gebruikers in Groningen gewaarschuwd, 79 gebruikers beboet (ook voor alcohol en ID fraude). Daarnaast zijn er 42 gebruikers uitgesloten van het platform. Felyx registreert niet het aantal relocaties van verkeerd geparkeerde scooters die ze zelf uitvoeren. Wel wordt de afhandeling van klachten omtrent verkeerd geparkeerde deelscooters geregistreerd. Deze klacht kan worden afgehandeld doordat een gebruiker of Felyx de scooter verplaatst. Ook is het niet duidelijk hoe veel van de waarschuwingen en boetes zijn gegeven naar aanleiding van het verkeerd parkeren van de deelscooter.

### Parkeeronderzoek SAC

Het aantal binnengekomen klachten over verkeerd geparkeerde deelscooters was een van de redenen waarom wij een parkeeronderzoek hebben laten uitvoeren door de Studenten Advies Commissie (SAC). Een andere reden is dat een groot deel van de inwoners de overlast die deelscooters veroorzaken niet melden. Hierdoor is het lastig om alleen aan de hand van binnengekomen klachten de overlast van verkeerd geparkeerde deelscooters te meten. Daarom heeft de SAC onderzocht hoe groot het probleem omtrent verkeerd geparkeerde deelscooters daadwerkelijk is. Uit dit onderzoek blijkt dat deelscooters in 25% van de gevallen hinderlijk of verkeerd geparkeerd stond. Dit percentage voor andere gemotoriseerde tweewielers ligt op 20%. Het SAC concludeert hieruit dat er geen aanzienlijk verschil is tussen het aantal verkeerd geparkeerde deelscooters en andere verkeerd geparkeerde gemotoriseerde tweewielers. In dit onderzoek concludeert het SAC ook dat voertuigen, waaronder dus deelscooters, vaak hinderlijk schuin op de stoep worden geparkeerd.

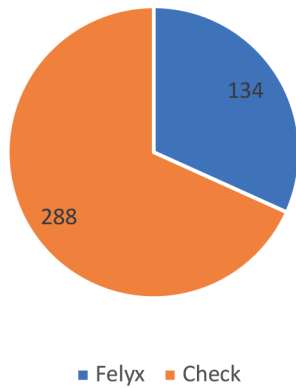
Vooraf in straten met smalle stoepen, zoals in de Oosterparkwijk, Rivierenbuurt en Schilderwijk worden gemotoriseerde tweewielers vaker fout geparkeerd. Het advies van de SAC om het aantal verkeerd geparkeerde deelscooters te verminderen is om over te stappen van een free-floating systeem naar een hub-systeem of een back-to-many systeem.



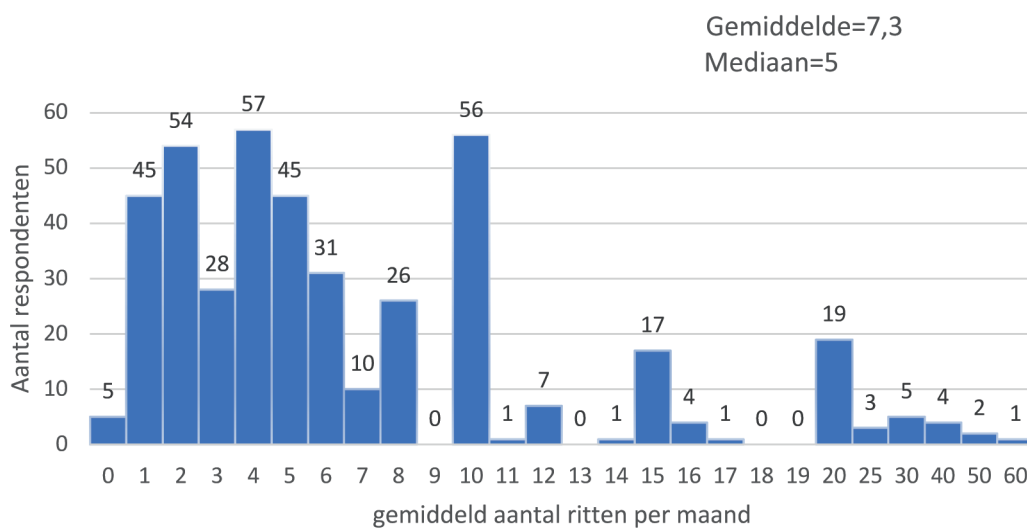
*Figuur 13: Verkeerd geparkeerde deelscooters*

# Bijlage I

Van welke deelscooteraanbieder heeft u deze uitnodiging ontvangen?

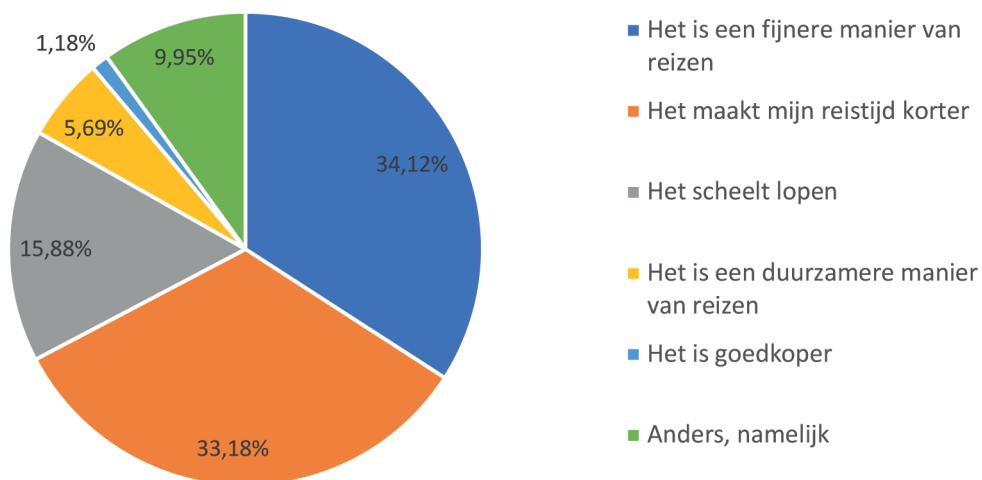


Hoeveel ritten maakt u gemiddeld per maand met de deelscooter?

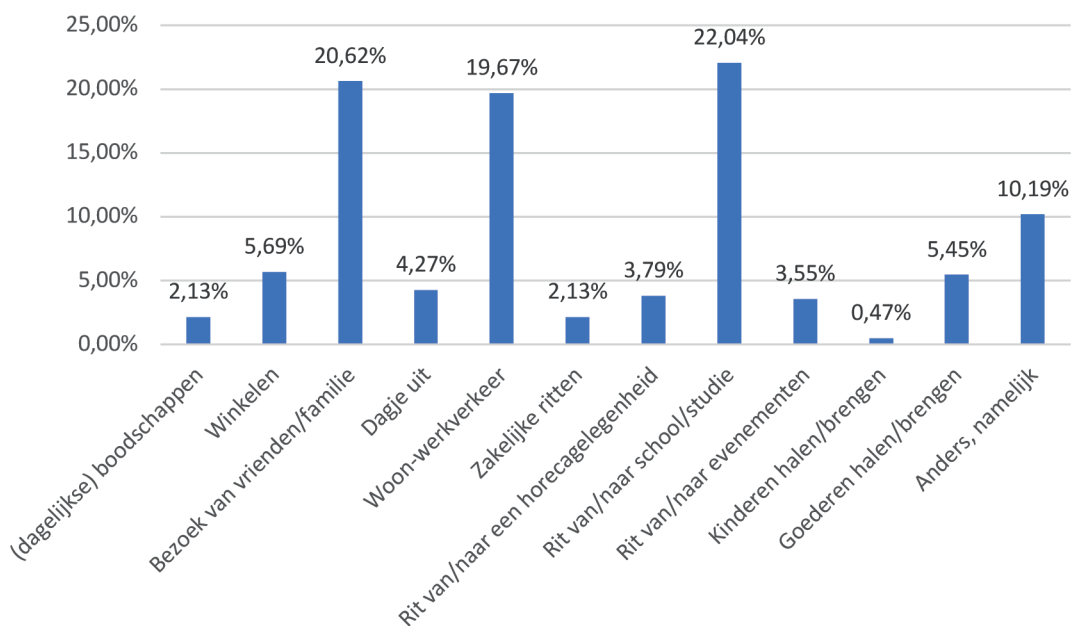




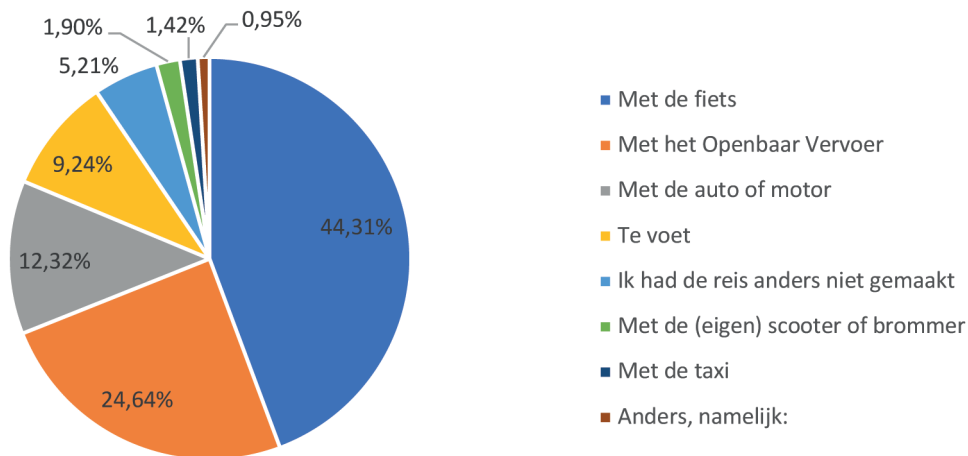
## Wat is voor u de voornaamste reden om gebruik te maken van de deelscooter?



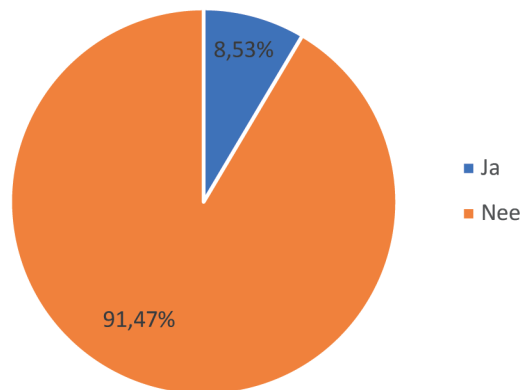
## Met welk doel gebruikt u voornamelijk de deelscooter?



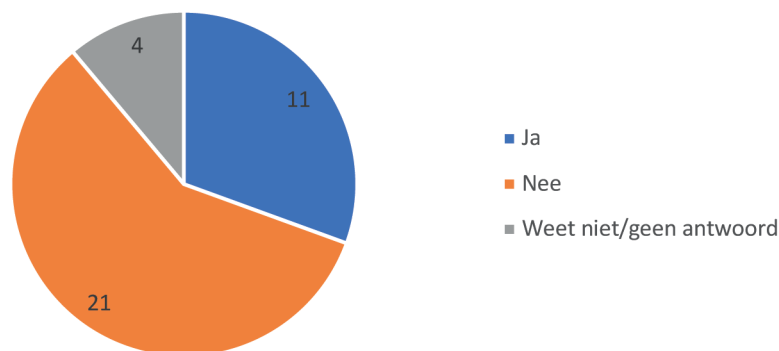
### Hoe zou u de meeste ritten gemaakt hebben als de deelscooter er niet was?



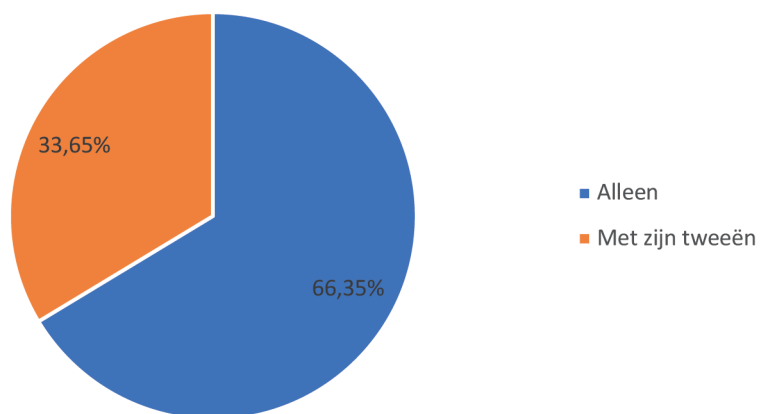
### Heeft u een eigen scooter?



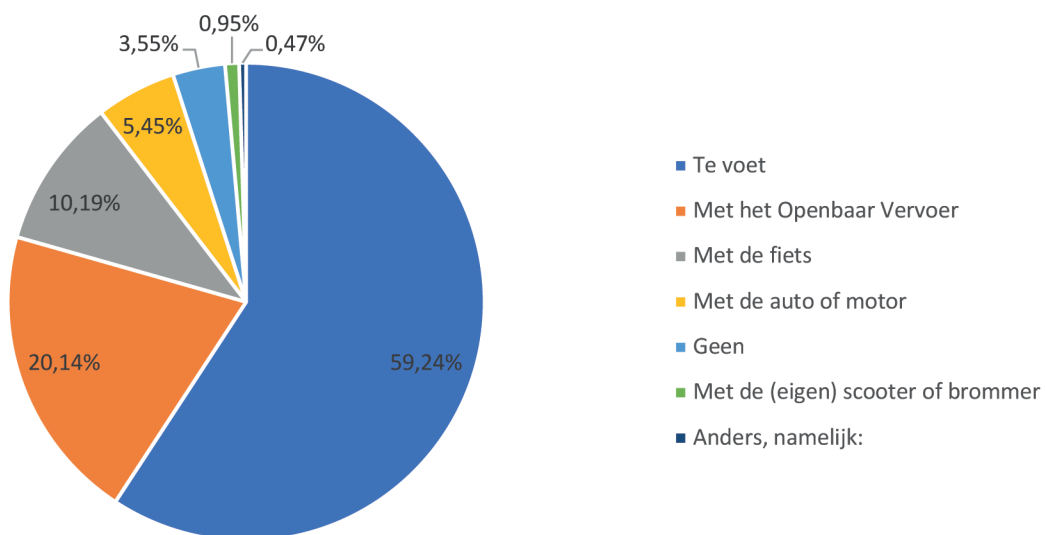
### Zou u overwegen afstand te nemen van uw scooter in ruil voor de deelscooter?



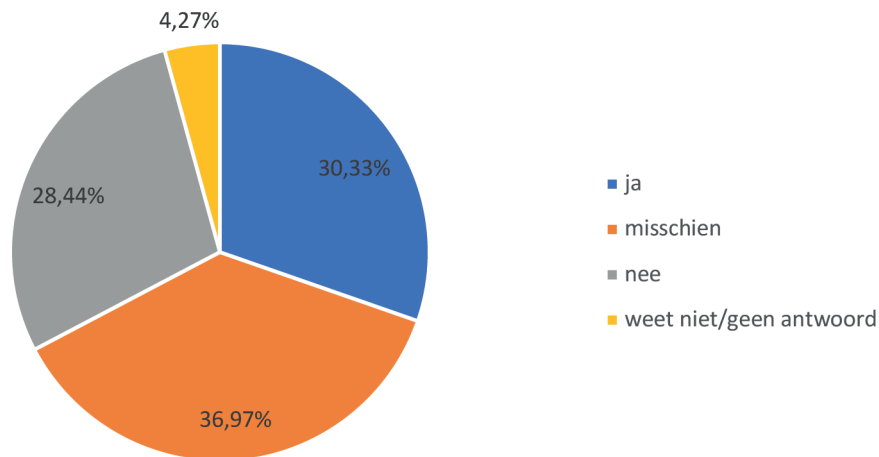
## Maakte u de meeste deelscooterritten alleen of met zijn tweeën?



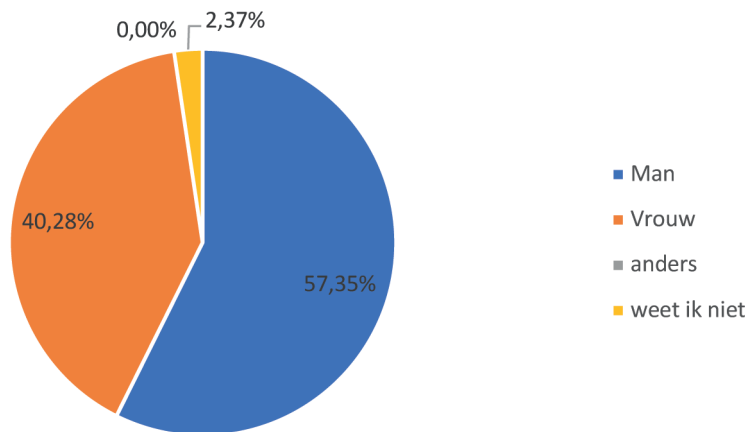
## Met welk vervoersmiddel combineert u uw reis met de deelscooter voornamelijk?



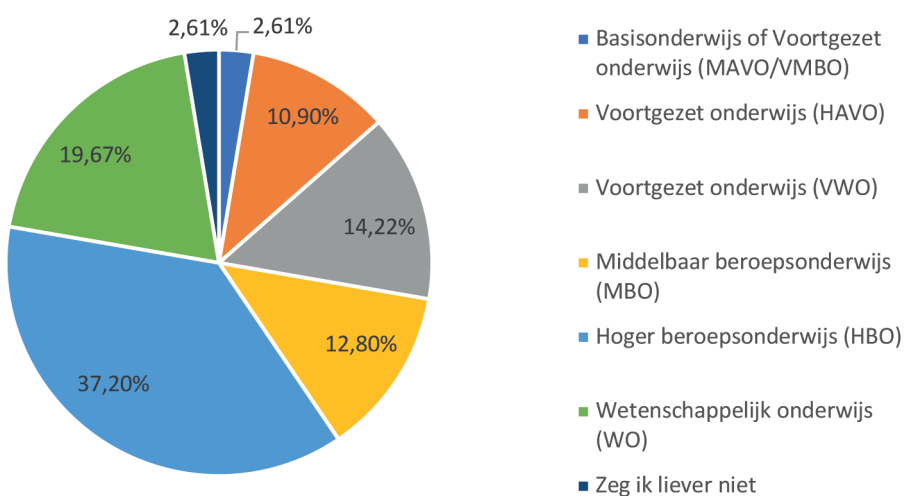
Op 1 januari 2023 wordt de helmplicht voor snorfietsen ingevoerd. Wilt u wel of niet van de deelscooter gebruik blijven maken deze plicht is ingevoerd?



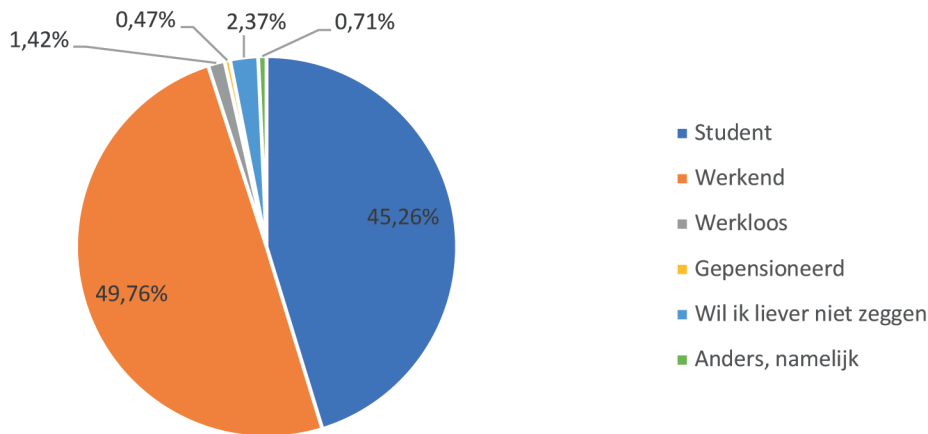
Wat is uw geslacht?



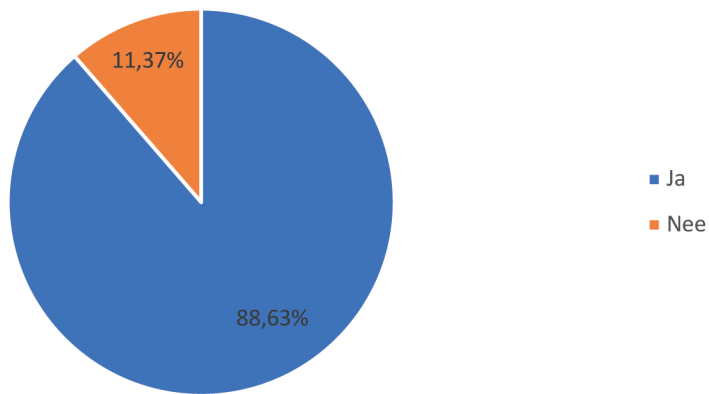
Wat is op dit moment uw hoogst voltooide opleiding?



## Welke beschrijving past het beste bij uw huidige beroepsstatus?

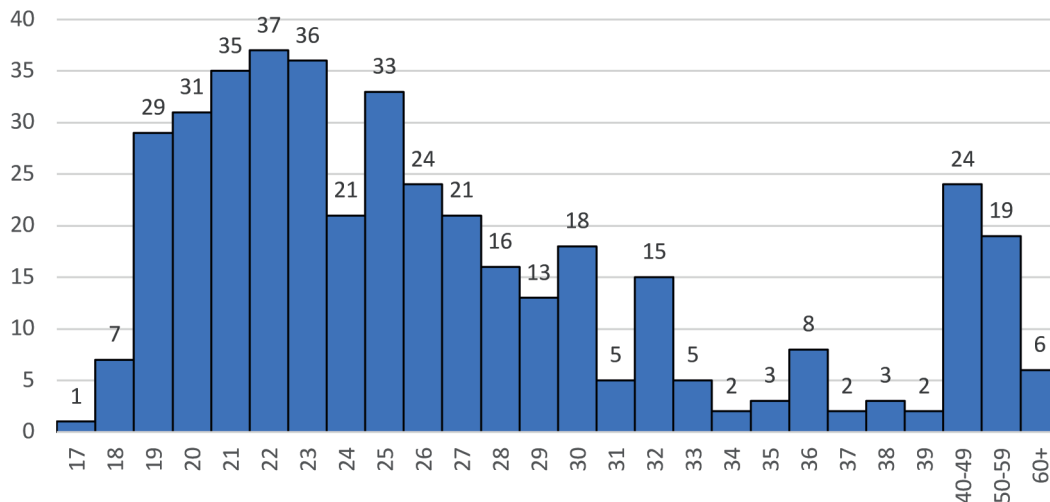


## Woont u in de gemeente Groningen?



## Wat is uw leeftijd?

Gemiddelde=27 jaar en 10 maanden  
Mediaan=25 jaar





**Uitgave**

Gemeente Groningen  
Verkeer en Vervoer  
Februari 2023

**Tekst en redactie**

Gemeente Groningen

**Fotografie en afbeeldingen**

Vianova  
Check Technologies B.V.  
Felyx Netherlands B.V.

**Meer informatie**

<https://gemeente.groningen.nl/mobiliteitsvisie>  
[verkeer@groningen.nl](mailto:verkeer@groningen.nl)