

Meer zicht op MaaS: een verkennende analyse op basis van focusgroepgesprekken

Lucas Harms – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid – lucas.harms@minienm.nl

Sascha Hoogendoorn-Lanser – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid –
sascha.hoogendoorn@minienm.nl

Anne Durand – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid – anne.durand@minienm.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 22 en 23 november 2018, Amersfoort

Samenvatting

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. Maar er zijn ook nog veel vragen over MaaS waar middels kennis antwoorden op gegeven dienen te worden. Belangrijke vraag is: in hoeverre zijn Nederlanders bereid om MaaS te accepteren als nieuwe dienst en gaan ze er ook daadwerkelijk gebruik van maken? 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 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 deze paper worden de belangrijkste bevindingen van de focusgroepgesprekken gepresenteerd, die gehouden zijn in april 2018 in respectievelijk Amsterdam, Zwolle en het rurale ommeland van Zwolle.

Een groot deel van de respondenten staat positief tegenover het concept van MaaS en zou overwegen om er gebruik van te gaan maken. 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. 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. De meeste respondenten zien vooral een toegevoegde waarde voor nieuwe of incidentele verplaatsingen in de vrije tijd. Voor de dagelijkse mobiliteit ziet men er niet direct meerwaarde in. Tenslotte blijkt dat de primaire reactie op het concept van MaaS zeer afhankelijk is van de wijze waarop erover wordt gecommuniceerd. Vooral een goede uitleg van de kosten en (in de ogen van potentiële gebruikers) reële prijsstelling lijkt van belang.

1. Kwalitatieve verkenning van de acceptatie en adoptie van MaaS

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 vragen zijn: 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 et 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 deze paper worden de belangrijkste bevindingen van de focusgroepgesprekken gepresenteerd, die gehouden zijn in april 2018 in respectievelijk Amsterdam, Zwolle en het rurale ommeland van Zwolle. Voor een uitgebreid verslag van de focusgroepgesprekken, zie Harms et al. 2018.

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. 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 prijzen voor bundels oplopend tot 500 euro per maand. In Zwolle is MaaS gepresenteerd door het KiM volgens een stapsgewijze uitleg. 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.

3. Gebruik van reisinformatie 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.

3.1. 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:

"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).

3.2. 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.

4. 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 overzicht op basis 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 werd gebruikt. Tijdens de focusgroepen in Zwolle zijn geen concrete kosten genoemd en is het voorbeeld van de bestaande MaaS-aanbieder achterwege gelaten. 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.

5. 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.

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 hoef 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 zie er wel potentie in, alleen voor in mijn vrije tijd." (man, 32 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).

6. 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.

"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:

"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 genoemd. 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.

7. Gepercipieerde voordelen en nadelen van MaaS

7.1. 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)

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)

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)

“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).

7.2. 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.

“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.

8. 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)

"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)

"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).

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)

"Stel ik ga naar Amsterdam en iemand brengt mij daar naartoe. 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).

"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).

9. 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 paragraaf 5). 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).

10. 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).

Literatuur

Durand, A., Harms, L., Hoogendoorn-Lanser, S., & Zijlstra, T. (2018). Mobility-as-a-Service and changes in travel preferences and travel behaviour: a literature review. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.

Harms, L., Durand, A., Hoogendoorn-Lanser, S., & Zijlstra, T. (2018). Focusgroepgesprekken over MaaS: een verslag. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.