



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:	Ons kenmerk:	389450
Uw kenmerk:	Contact:	N. Versteeg
Bijlage(n):	Doorkiesnummer:	010-5061711
	E-mailadres:	N.versteeg@bar-organisatie.nl
	Datum:	31 augustus 2021

Betreft: Evaluatie elektrische deelscooters

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Binnen de gemeente zijn sinds september 2020 de elektrische deelscooters van Go Sharing en Felyx actief. Hierbij kunnen de scooters van Go Sharing in de grootste delen van de gemeente gebruikt worden. De scooters van Felyx staan daarentegen alleen bij metrostation Poortugaal. Nu we geruime tijd verder zijn is met beide partijen een evaluatie gedaan rondom het gebruik van de deelscooters. Doel van deze evaluatie is helder krijgen of het aanbieden van de scooters voorziet in een behoefte, de ervaren overlast in beeld brengen en goede afspraken maken hoe deze overlast kan worden opgelost/voorkomen. Van de uitkomst van deze evaluatie stellen we u graag via deze raadsinformatiebrief op de hoogte.

KERNBOODSCHAP

Aan het toenemende gebruik van de scooters, met name op plekken die lastiger te bereiken zijn via het openbaar vervoer, kunnen we concluderen dat de deelscooters zeker in een behoefte voorzien. Op verschillende punten zijn alleen wel verbeteringen nodig om de ervaren overlast terug te dringen.

TOELICHTING

In de gemeente Albrandswaard zijn 2 aanbieders actief van deelscooters. De deelscooters voorzien hierbij zeker in een behoefte en bieden ook voordelen in onze gemeente. Door het aanbieden van de deelscooter zijn mensen minder afhankelijk van het openbaar vervoer geworden. Voor kortere ritten zijn de deelscooters een goed en duurzaam alternatief i.p.v. de auto. In de toekomst verwachten we dan ook dat de deelscooter steeds intensiever wordt gebruikt als vervoersmiddel binnen onze gemeente en naar direct omliggende gemeenten.

Vanuit GO Sharing staan er 25 deelscooters die in heel de gemeente gebruikt kunnen worden. Deze scooters worden hoofdzakelijk gebruikt voor korte ritten. De lengte van de ritten ligt op bijna 4 kilometer met een duur van zo'n 15 minuten. De scooters worden gemiddeld 1 à 1,5 keer per dag gebruikt. Ongeveer 60% van de gebruikers van de deelscooters zitten in de leeftijdscategorie 19 t/m 28 jaar. Hierbij vinden de meeste ritten plaats binnen de eigen gemeente. Vooral de verbinding tussen metrostation Poortugaal en Forensisch Psychiatrisch Centrum Kijvelanden en tussen metrostation Poortugaal en kliniek Antes zijn hierbij in trek. Dit is te verklaren doordat de OV verbindingen in deze richting beperkt is met name in de vroege ochtend en s 'avonds. De deelscooter wordt vermoedelijk als een sneller, flexibeler en prettiger vervoersmiddel ervaren. Toch zien we ook in de rest van de gemeente een toenemend gebruik.

Opvallend is het lage aantal klachten dat binnen is gekomen bij het bedrijf GO Sharing. In bijvoorbeeld de eerste drie maanden van 2021 zijn er bij het bedrijf melding gedaan van drie scooters die foutief



geparkeerd stonden en vijf keer een melding van onjuist gebruik. In de eerste maanden na start met de scooters kwamen er meer meldingen binnen. De afname van het aantal klachten sluit aan bij het landelijk beeld en past ook binnen de verwachting die wij hadden bij de introductie van de deelscooters.

De deelscooters van Felyx kunnen in Albrandswaard alleen gestald worden bij metrostation Poortugaal. Hierbij zijn vanuit Felyx gemiddeld 10 deelscooters actief die voor 75% van de ritten gebruikt worden voor verplaatsingen binnen de gemeente. Dit is vreemd, omdat de deelscooters enkel bij metrostation Poortugaal staan. Felyx heeft aangegeven het gebruik van de deelscooters rondom het metrostation te gaan onderzoeken. De overige ritten gaan van Albrandswaard naar Rotterdam of vice versa. De lengte van ritten ligt ongeveer op 2,5 kilometer, de duur van de ritten op zo'n 10 à 15 minuten. De scooters worden minder dan 1 keer per dag gebruikt waarbij de gemiddelde leeftijd van de gebruikers ligt op 31 jaar. Het lagere gebruik van de scooter is te verklaren omdat het servicegebied waar de deelscooter geparkeerd mag worden beperkt is tot het metrostation Poortugaal. Samen met Felyx wordt in de komende periode bekeken of het servicegebied uitgebreid kan worden naar bijvoorbeeld het Antesterrein.

De meeste klachten die bij Felyx binnen komen gaan over het foutief parkeren van de deelscooters. In de eerste drie maanden van 2021 zijn 10 meldingen geregistreerd. Het overgrote aandeel van de overlast bestaat uit het parkeren op het trottoir langs de skatebaan aan de Hofhoek waardoor het trottoir geblokkeerd is. Deze overlast herkennen wij en krijgt de gemeente ook vaak als klacht binnen. Het blokkeren van het trottoir langs de skatebaan zorgt namelijk voor een beperkte toegankelijkheid van metrostation Poortugaal.

Bij de gemeente zijn meer klachten binnengekomen, voornamelijk over het foutief parkeren rondom de metrohalte van Poortugaal. Hierbij kunnen we echter niet het gevoel negeren dat de overlast groter is dan het aantal meldingen wat gedaan wordt. Zowel via social media als vanuit u als gemeenteraad komen met regelmaat foto's voorbij van foutief geparkeerde scooters. Met de bedrijven zijn daarom duidelijke afspraken gemaakt om de ervaren overlast terug te dringen en is verder gekeken dan alleen de geregistreerde meldingen.

CONSEQUENTIES

Met beide partijen is afzonderlijk gesproken waarbij helder is gemaakt dat de ervaren overlast terug gedrongen dient te worden. Is dit niet het geval dan wordt de samenwerking met 1 of beide partijen verbroken. Beide partijen hebben aangegeven zich actief in te willen zetten om de overlast terug te dringen.

GO Sharing

Omdat GO Sharing in heel de gemeente actief is zien we bij deze aanbieder dat de ervaren overlast niet beperkt is tot een specifieke locatie. Dit vraagt dan ook een bredere aanpak om de overlast in te perken. Met deze partij zijn daarom afspraken gemaakt op 3 onderdelen namelijk communicatie, controle en operatie.

Communicatie

Door middel van het inzetten van een in-app melding is het mogelijk om alle gebruikers in het gebied te informeren betreft wenselijk parkeerbeleid. In dit bericht wordt de gebruiker verteld op welke manier de scooter geparkeerd dient te worden. Deze melding zal tijdelijk bij de gebruikers in beeld komen bij het opstarten van de applicatie van GO Sharing. Om de app te kunnen gebruiken en dus een huursessie te kunnen starten heeft men informatie ontvangen over het parkeerbeleid. De berichtgeving start voor alle gebruikers in Albrandswaard en wordt gedurende de periode ingezet in de gehele gemeente.



Gemeente Albrandswaard

Bij veel bewoners die de deelscooter niet gebruiken is vaak niet bekend waar een overlastmelding van de betreffende scooter gedaan kan worden. Om hier meer bekendheid aan te geven is met het bedrijf afgesproken dat zij via verschillende kanalen hier aandacht aan gaan besteden. Bij alle bewoners dient helder te zijn waar een melding gedaan kan worden en wat zij op dat vlak van het bedrijf mogen verwachten. De exacte invulling hiervan zal samen met de gemeente worden opgepakt direct na de zomervakantie.

Controle

GO Sharing monitort 24/7, 7 dagen per week de scooter waarbij altijd bekend is wie de laatste gebruiker is geweest. Bij het afsluiten van de huursessie is de huurder ook verplicht een foto te maken van de geparkeerde scooter. Deze foto's worden door GO Sharing steekproefsgewijs gecontroleerd. Om de overlast direct te verminderen en een duidelijk signaal af te geven aan de gebruikers worden gedurende een periode van drie weken dagelijks de foto's gecontroleerd van iedere rit die in Albrandswaard wordt beëindigd. Gebruikers die de scooter op de juiste manier hebben geparkeerd ontvangen een beloning in de vorm van 10 gratis rijminuten. Bij een foutieve parkeeractie zijn er verschillende acties:

1. Bij een eerste foutieve parkeeractie ontvangt de gebruiker een waarschuwing, hierbij wordt nogmaals uitgelegd wat de voorwaarden zijn voor een goede parkeeractie;
2. Mocht dezelfde gebruiker een tweede foutieve parkeeractie doen dan wordt een boete opgelegd ter hoogte van 75,- euro;
3. Indien dezelfde gebruiker voor de derde keer de fout ingaat dan wordt het account geblokkeerd.

De startdatum van deze actie zal in overleg met de gemeente worden bepaald.

Operatie

Vanuit de operatie worden een drietal punten opgepakt om de overlast te verminderen. Hierbij gaat het om de klachtenafhandeling, herpositioneren en herinrichting van de gebieden waar de scooter mag staan.

- Klachten afhandeling
GO Sharing is iedere dag zowel in de ochtend als in de avond op dagelijkse basis actief in de omgeving van de gemeente Albrandswaard. Indien klachten binnen komen middels de klantenservice dienen deze direct opgepakt en opgelost te worden. Afgesproken is dat een actie vanuit een klacht zal worden opgepakt in de eerstvolgende dienst. Binnen GO sharing zal hier de komende periode ook actief op toegezien worden.
- Herpositioneren
Om te voorkomen dat er teveel scooters in een bepaald gebied staan waardoor overlast kan ontstaan wordt er iedere dag gemonitord hoeveel scooters er in de gemeente Albrandswaard staan. Indien er teveel scooters dreigen te komen of een scooter te lang stilstaat worden deze opgehaald.
- Herinrichting
Er wordt een afspraak ingepland met het bedrijf om de huidige servicegebieden te herzien. Hierbij is het doel om de overlast te beperken maar wel in de deelmobiliteit voor de gebruikers optimaal te voorzien.

Felyx

Ook van de deelscooters van Felyx wordt overlast ervaren die opgelost dient te worden. De ervaren overlast met de deelscooters van Felyx ligt geconcentreerd rondom metrostation Poortugaal. Dit is de enige locatie waar deze scooters op het moment geparkeerd mogen worden binnen Albrandswaard. Ook met deze partij zijn afspraken gemaakt op het gebied van communicatie en herinrichting van het servicegebied.

Communicatie

Net als bij GO Sharing is bij veel bewoners die de deelscooter niet gebruiken vaak niet bekend waar een overlastmelding van de betreffende scooter gedaan moet worden. Om hier meer bekendheid aan te geven is ook met Felyx afgesproken dat zij via verschillende kanalen hier aandacht aan gaan besteden. Bij alle bewoners dient helder te zijn waar een melding gedaan kan worden en wat zij op dat vlak van het bedrijf mogen verwachten. De exacte invulling hiervan wordt samen met de gemeente direct na de zomervakantie opgepakt.

Servicegebied

De ervaren overlast bestaat voornamelijk uit deelscooters die geparkeerd staan op het trottoir langs de skatebaan aan de Hofhoek. Om deze overlast op te lossen is het servicegebied waar de deelscooters geparkeerd mogen worden reeds aangepast. Aan de voor- en achterkant van het metrostation is een vak aanduiding gemaakt waar de deelscooters geparkeerd dienen te worden. Buiten deze vak indeling (met een marge van +/- 2 a 3 meter) kan de scooter niet afgemeld worden via de app. Op deze manier worden de scooters verspreid over twee locaties en is het parkeren op het trottoir voor de skatebaan onmogelijk geworden. De toegankelijkheid van het metrostation wordt hierdoor verbeterd. Deze maatregel moet bijdragen aan het verminderen van de overlast rondom het metrostation.

VERVOLG

Met GO Sharing is afgesproken dat in overleg een startdatum wordt bepaald wanneer de genoemde tijdelijke actiepunten gaan lopen. Hierbij zullen de acties communicatie en controle na de zomerperiode opgestart worden om zoveel mogelijk inwoners en gebruikers te bereiken. Na een periode van 6 tot 8 weken analyseren we het effect van de actiepunten en wordt de situatie opnieuw beoordeeld. De klachtenafhandeling en herpositionering vanuit het punt operatie is reeds ingezet.

Ook met Felyx zal op het gebied van communicatie afstemming plaats vinden wanneer dit opgestart zal worden. Het servicegebied rond metrostation Poortugaal is reeds gewijzigd. De scooters staan hierdoor meer geordend in de vakken en het trottoir langs de skatebaan is niet langer geblokkeerd. Uiteraard blijven we dit monitoren om te zien of verdere acties nodig zijn. Ook blijven we in contact met beide aanbieders om te verkennen hoe het gebruik van de scooters kan worden verbeterd.

Met vriendelijke groet,

het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Jolanda de Witte



**Gemeente
Albrandswaard**