Deelmobiliteit voor iedereen: inclusie als vertrekpunt

Hoe kan deelmobiliteit een antwoord bieden op de vervoersarmoede in Limburgse sociale woonwijken?



Colofon

Publicatiedatum
21 september 2026

Auteur
Emma Reymer, opbouwwerker SAAMO Limburg

Contact
Emma Reymer, Opbouwwerker deelmobiliteit
E emma.reymer@saamolimburg.be
M 0492 29 98 45

SAAMO Limburg
Marktplein 9 bus 21
3550 Heusden-Zolder
T +32 (0) 11 22 21 96
E info@saamolimburg.be
www.saamolimburg.be
—
Ondernemingsnummer BE0431005840
RPR Rechtbank eerste aanleg Limburg, afdeling Hasselt

Met dank aan alle bewoners en enthousiastelingen bij wie ik mijn mosterd heb mogen halen.

Inhoud

In een notendop: Deelmobiliteit voor iedereen **5**

1. Inleiding 6

1.1. Doelen van het project **7**

2. Context van het project 8

2.1. Projectverloop **8**

2.2. Mobiliteitssituatie van de doelgroep **12**

3. Drempels, aanpak en aanbevelingen 15

3.1. Deelmobiliteit als onderdeel van een breder mobiliteitssysteem **15**

3.1.1. Drempel 15

3.1.2. Aanpak 16

3.1.3. Aanbeveling 16

3.2. Fysieke mogelijkheden en toegankelijkheid **17**

3.2.1. Drempel 17

3.2.2. Aanpak 17

3.2.3. Aanbeveling 17

3.3. Fiets-, rijvaardigheid en vertrouwen in het verkeer **18**

3.3.1. Drempel 18

3.3.2. Aanpak 18

3.3.3. Aanbeveling 19

3.4. Administratieve en digitale drempels **20**

3.4.1. Drempel 20

3.4.2 Aanpak 20

3.4.2. Aanbeveling 21

3.5. Financiële drempels **22**

3.5.1. Drempel 22

3.5.2. Aanpak 22

3.5.3. Aanbeveling 23

3.6. Onbekendheid en vertrouwen **23**

3.6.1. Drempel 23

3.6.2. Aanpak 23

3.6.3. Aanbeveling 24

3.7. Verantwoordelijkheid en deelcultuur **25**

3.7.1. Drempel 25

3.7.2. Aanpak 25

3.7.3. Aanbeveling 25

3.8. Conclusie **26**

4. Partners 27

4.1. Wonen in Limburg (WiL) 27
4.2. Stad Bilzen-Hoeselt 27
4.3. Mobilize Share / Stapp.in 28
4.4. Alternatief vzw 28
4.5. Thuiszorgwinkel Goed 29
4.6. Green Deal Deelmobiliteit en Wonen 29
4.7. Koning Boudewijnstichting - The Good Wave 30
4.8. Inspiratiepartners 31
4.8.1. Way To Go 31
4.8.2. Netwerk Duurzame Mobiliteit 31
4.8.3. Beweging.net 31
4.8.4. Mobiel 21 32

5. Algemene conclusie 33

6. Bijlagen 36

6.1. Overzicht aanbevelingen 36
6.2. Infofiches 36
6.2.1. De lijn 36
6.2.2. Mindermobiele centrale 36
6.3. Draaiboek fietsfestival 36
6.4. Voorzetten inclusieve communicatie voor de stad 36
6.4.1. Boekenlegger 36
6.4.2. Geschreven handleiding deelwagen 36
6.4.3. Inspiratie infobord 36
6.5. Dossier Sledderlo 36
6.5.1. Samenvatting: one pager 36
6.5.2. Volledig dossier 36

In een notendop: Deelmobiliteit voor iedereen

Inclusie als vertrekpunt, niet als correctie achteraf

Niet iedereen kan zomaar een deelwagen of deelfiets gebruiken. Wie geen rijbewijs heeft, financieel krap zit of geen vertrouwen heeft in een app, valt vaak uit de boot wanneer mobiliteit verandert. Twee jaar lang onderzocht SAAMO Limburg in twee Limburgse sociale woonwijken hoe deelmobiliteit wél werkt voor mensen in een kwetsbare positie. De oplossingen testten we meteen uit in de praktijk.

Enkele cijfers:

- 100 bewoners bevraagd in Sledderlo (Genk)
- 95% van de bewoners van Sledderlo kende het concept deelwagen niet voor het project
- 54,5% van de bewoners van Sledderlo heeft geen fiets
- 60% van bewoners Bivelenhof (Bilzen-Hoeselt) kan geen deelwagen gebruiken

Wat deden we?

In Sledderlo (Genk) brachten we de mobiliteitsdrempels van bewoners in kaart via bevraging, diepte-interviews en een Fietsfestival. In Bivelenhof (Bilzen-Hoeselt) testten we oplossingen in de praktijk. Daar bleek al snel dat een deelwagen alleen niet volstaat. Zo'n 60% van de bewoners kan er geen gebruik van maken door een ontbrekend rijbewijs of fysieke beperkingen. We breidden het aanbod daarom uit met een elektrische fiets, een elektrische driewieler en een scootmobiel, en begeleidden bewoners persoonlijk bij het gebruik ervan.

7 drempels, 7 aanbevelingen

1. **Vul openbaar vervoer aan, vervang het niet.** Deelmobiliteit werkt pas naast een sterk net van bus, trein en veilige voetpaden. Deelmobiliteit mag geen excuus zijn om het openbaar vervoer af te bouwen.
2. **Kies deelvoertuigen die aansluiten bij de noden van de gebruikers.** Voorzie naast fiets en auto ook driewielers, scootmobielen en andere aangepaste voertuigen. Geef mensen keuzevrijheid.
3. **Leer mensen laagdrempelig fietsen en rijden.** Oefenmomenten, fietslessen op maat en een vervolgaanbod maken het verschil. Een eenmalige les volstaat niet.
4. **Houd het inschrijven simpel.** Voorzie een papieren alternatief, telefonische hulp en een digipunt naast elke app.
5. **Een waarborg weegt zwaarder dan de ritprijs.** Verlaag borgsommen en werk met sociale tarieven zonder dat mensen eerst hun beperkt budget moeten bewijzen.
6. **Onbekend is onbemind.** Plaats voertuigen zichtbaar in de wijk en laat mensen ze uittesten voor ze inschrijven.
7. **Wees glashelder over kosten en schade.** Duidelijke afspraken over verantwoordelijkheid nemen onzekerheid weg en bouwen vertrouwen op.

Partners

WiL (Wonen in Limburg) - Stad Bilzen-Hoeselt - Mobilize Share/Stapp.in - Alternatief vzw - Goed thuiszorgwinkel - Green Deal Deelmobiliteit en Wonen - Koning Boudewijnstichting - The Good Wave

1. Inleiding

Mobiliteit lijkt voor veel mensen vanzelfsprekend. Even naar de winkel gaan, familie bezoeken, op doktersbezoek gaan of een opleiding volgen: het zijn dagelijkse verplaatsingen die vaak nauwelijks opvallen. Voor heel wat mensen in maatschappelijk kwetsbare posities is dat echter minder evident. Wanneer vervoer beperkt beschikbaar, onbetaalbaar of moeilijk toegankelijk is, worden ook kansen om deel te nemen aan de samenleving een stuk kleiner.

Vanuit haar missie om maatschappelijke uitsluiting tegen te gaan zet SAAMO Limburg sterk in op het bestrijden van vervoersarmoede. Mobiliteit is daarbij geen doel op zich, maar een belangrijke voorwaarde om sociale contacten te onderhouden, diensten te bereiken, aan vrije tijd deel te nemen of je te verplaatsen naar je werk of opleiding.

Toegang tot mobiliteit betekent toegang tot de samenleving. Deelmobiliteit kan hierin een belangrijke rol spelen, maar alleen wanneer ze ook toegankelijk is voor mensen die vandaag het vaakst geconfronteerd worden met mobiliteitsdrempels.

Tegelijk staat ons mobiliteitssysteem voor grote uitdagingen. De klimaattransitie vraagt om duurzamere manieren van verplaatsen, maar mag daarbij niemand achterlaten. Nieuwe mobiliteitsoplossingen zoals deelmobiliteit bieden heel wat kansen, maar bereiken vandaag niet automatisch iedereen. Wie beperkte financiële middelen heeft, digitaal minder vaardig is of weinig vertrouwen heeft in nieuwe systemen, dreigt opnieuw uit de boot te vallen.

Net daarom wil SAAMO bijdragen aan een sociaal rechtvaardige klimaattransitie. We willen vermijden dat mensen in maatschappelijk kwetsbare posities achterop geraken, terwijl mobiliteitssystemen veranderen. Een klimaattransitie kan voor ons alleen slagen wanneer ook de meest kwetsbare groepen volwaardig kunnen deelnemen. Dat uitgangspunt vormt de rode draad doorheen dit project.

Met het project *Inclusieve (deel)mobiliteit in sociale woonwijken* onderzoekt SAAMO Limburg hoe dat anders kan. We vertrekken daarbij niet vanuit bestaande mobiliteitsoplossingen, maar vanuit de leefwereld van bewoners zelf. Welke verplaatsingen maken zij? Waar lopen ze tegenaan? Welke ondersteuning hebben ze nodig en hoe kunnen we ervoor zorgen dat deelmobiliteit ook relevant en toegankelijk wordt voor mensen die vandaag moeilijker bereikt worden?

Het project bouwt stapsgewijs aan die ambitie. We brengen eerst de mobiliteitsnoden en -behoeften van bewoners in kaart. Vervolgens onderzoeken we welke activiteiten en methodieken werken om deelmobiliteit dichter bij bewoners te brengen. De inzichten die daaruit voortkomen, vertalen we naar goede praktijken die lokale besturen, sociale

organisaties, commerciële aanbieders en andere partners kunnen inspireren. Op die manier willen we bijdragen aan een deelmobiliteitssysteem dat toegankelijk is voor onze doelgroep, de mobiliteit van kwetsbare mensen versterkt en duurzame verplaatsingen stimuleert. Uiteindelijk draagt dit bij aan een sociaal rechtvaardige klimaattransitie waarin niemand wordt uitgesloten.

Sinds september 2024 werken we aan deze ambitie in verschillende sociale woonwijken in Limburg. In een eerste fase voerden we in Sledderlo (Genk) een diepgaand onderzoek naar de mobiliteitssituatie van bewoners. We brachten drempels, behoeften en kansen in kaart en formuleerden aanbevelingen voor een meer inclusieve aanpak van deelmobiliteit. In Bivelenhof (Bilzen-Hoeselt) bouwden we hierop verder. Daar onderzochten we hoe deze aanbevelingen er in de praktijk kunnen uitzien. Samen met bewoners en partners testten we verschillende aanpakken uit, ontwikkelden we methodieken, bouwden we lokale samenwerkingen op en verzamelden we praktijkervaringen. Dit dossier neemt je mee in dat traject: niet als een eindverhaal met afgewerkte antwoorden, maar als een zoektocht naar wat nodig is om deelmobiliteit werkelijk toegankelijk te maken voor iedereen.

Hoewel alle info in dit dossier relevant is, vind je in bijlage 6.1 een overzicht van alle aanbevelingen uit dit dossier. Toch neem je best ook het volledige dossier door. De context is in dit geval zeer belangrijk.

1.1. Doelen van het project



2. Context van het project

2.1. Projectverloop

Het project *Inclusieve (deel)mobiliteit in sociale woonwijken* vertrok vanuit signalen die SAAMO Limburg al langer opving in verschillende buurten. Bewoners gaven aan dat mobiliteit voor hen niet vanzelfsprekend is. Ze geraken moeilijk op hun bestemming, zijn afhankelijk van familie, vrienden of diensten, of botsen op financiële, digitale, fysieke en praktische drempels. De Green Deal Deelmobiliteit en Wonen creëerde op dat moment extra momentum. Die Green Deal wil auto- en fietsdelen in woonomgevingen meer evident maken, kennis verzamelen, drempels wegwerken en het aanbod en gebruik van deelmobiliteit vergroten. Voor SAAMO Limburg was dat de beslissende impuls om expliciet met inclusieve deelmobiliteit aan de slag te gaan.

Bovendien was het belangrijk om die kans te grijpen vanuit een sociale bril. Als de mobiliteit van morgen duurzamer en meer gedeeld wordt, dan mogen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities niet achteroplopen. We wilden onderzoeken wat er nodig is om deelmobiliteit niet alleen uit te rollen in woonomgevingen, maar ook echt toegankelijk te maken voor mensen die vandaag al drempels ervaren om zich te verplaatsen.

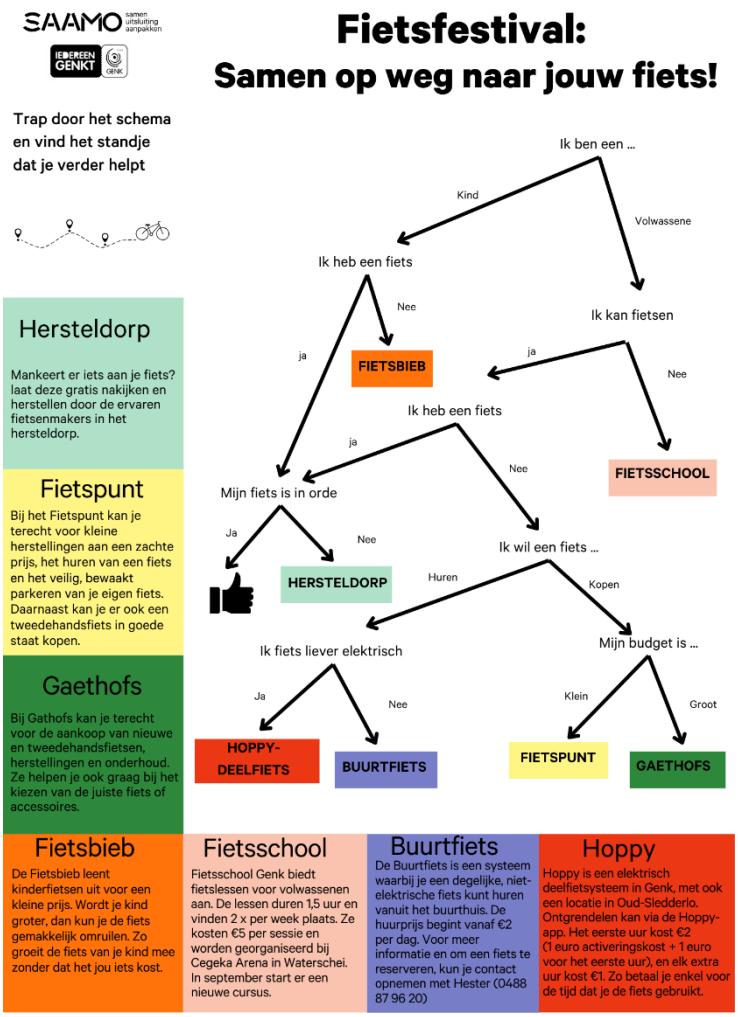
We startten in Sledderlo, een sociale woonwijk in Genk. Daar stonden al deelfietsen in de wijk, maar de bewoners die we ermee wilden bereiken, gebruikten die nauwelijks. Dat was een belangrijk signaal. Het aanbod was er wel, maar vond zijn weg niet naar de doelgroep. Daarom begonnen we met een onderzoek naar het huidige mobiliteitsgedrag van bewoners en naar de drempels die zij ervaren bij deelmobiliteit.

In Sledderlo bevroegen we ongeveer 100 bewoners om hun dagelijkse verplaatsingen en mobiliteitsnoden in kaart te brengen. Daarna namen we diepte-interviews af om meer inzicht te krijgen in hoe bewoners naar mobiliteit en deelmobiliteit kijken.

Omdat veel bewoners het concept deelmobiliteit nauwelijks kenden, organiseerden we ook drie participatieve trajecten. Daarin konden bewoners kennismaken met verschillende vormen van deelmobiliteit en konden we observeren waar ze in de praktijk op botsten.

Uit dat onderzoek kwamen verschillende drempels naar voren. Bewoners kenden het aanbod vaak niet, vonden digitale systemen moeilijk, waren onzeker over de kosten of hadden weinig vertrouwen in nieuwe mobiliteitsoplossingen. Ook praktische vragen speelden mee: hoe schrijf je je in, hoe werkt het voertuig, wat als er iets misloopt, en wie helpt je als je vastzit? We bundelden deze drempels in een apart onderzoeksdossier en formuleerden aanbevelingen om deelmobiliteit toegankelijker te maken.

Eén van die aanbevelingen testten we al uit in Sledderlo: het Fietsfestival. Bewoners konden op een leuke, laagdrempelige manier kennismaken met fietsen, deelfietsen, fietsherstellingen, fietslessen en andere initiatieven. Het festival was een groot succes en toonde hoe belangrijk het is om mobiliteit tastbaar, zichtbaar en positief te maken. Niet alleen informeren, maar mensen eveneens laten proberen, vragen laten stellen en vertrouwen laten opbouwen.

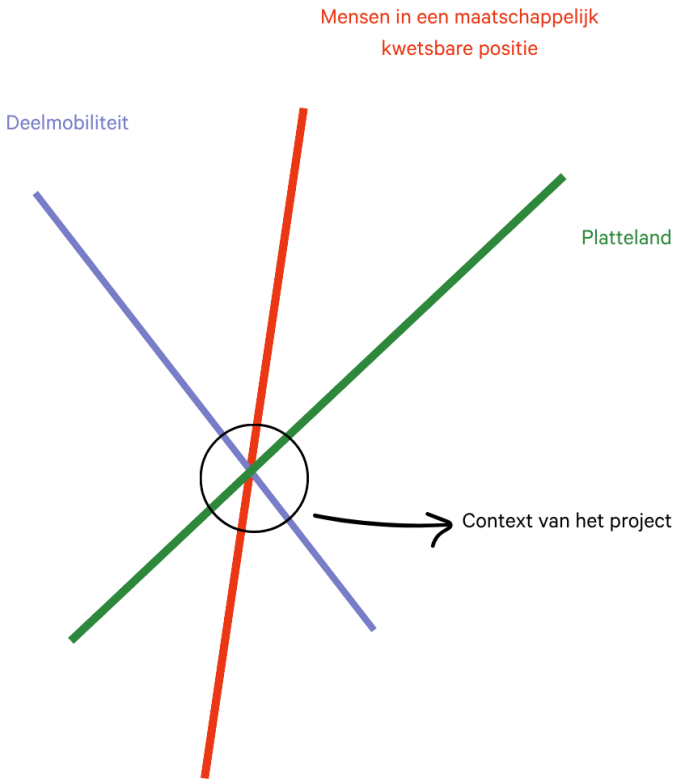


Overweeg je zelf een fietsfestival te organiseren? Bekijk zeker het draaiboek in bijlage eens.

Doorheen het project zochten we bewust samenwerking op. Omdat deelmobiliteit voor ons als thema relatief nieuw was, hebben we zoveel mogelijk relevante partners betrokken. Alle hulp, ervaring en kennis die kon bijdragen aan een betere aanpak, hebben we gretig aangenomen. Partners hielpen mee om het aanbod beter te begrijpen, drempels scherper te benoemen, activiteiten vorm te geven en oplossingen praktischer te maken.

Tegelijk merkten we al snel hoe uniek en complex de context van dit project is. Over deelmobiliteit bestaat heel wat kennis. Over mensen in maatschappelijk kwetsbare posities is ook tal van onderzoek beschikbaar. En ook over mobiliteit in een landelijke of meer

perifere context werd al meer geschreven. Maar net op het kruispunt van die drie assen - kwetsbaarheid, plattelandscontext en deelmobiliteit - vonden we veel minder houvast. Die intersectionele positie bleef doorheen het hele proces een uitdaging. Er was geen kant-en-klaar model dat we zomaar konden overnemen. We moesten voortdurend zoeken, aftasten, bijsturen en leren uit de praktijk. Dat maakte het project moeilijk, maar ook net bijzonder waardevol en uniek.



De kennis die we opdeden in de wijk Sledderlo, konden we vervolgens uittesten in Bivelenhof in Bilzen-Hoeselt, een nieuw woonproject van woonmaatschappij WiL. Op de site was een deelwagen voorzien, maar vanuit eerdere ervaringen leefde de bezorgdheid dat die wagen weinig gebruikt zou worden als er enkel een voertuig geplaatst werd. Daarom schakelde WiL SAAMO Limburg in om mee te onderzoeken wat nodig is om deelmobiliteit wél toegankelijk en aantrekkelijk te maken voor bewoners.

Ook in Bivelenhof vertrokken we niet vanuit het aanbod, maar vanuit de bewoners zelf. We gingen met hen in gesprek tijdens huisbezoeken en collectieve ontmoetingsmomenten. Daaruit bleek al snel dat een klassieke deelwagen maar voor een beperkt deel van de bewoners bruikbaar zou zijn. Ongeveer 60% van de bevraagde bewoners zou in de praktijk niet met een deelwagen kunnen rijden, bijvoorbeeld omdat ze geen rijbewijs hebben, niet meer rijden, fysieke beperkingen ervaren of zich onzeker voelen in het verkeer.

Die vaststelling veranderde de richting van het project. Als we inclusief wilden werken, konden we niet alleen inzetten op een deelwagen. Daarom kozen we ervoor om het aanbod uit te breiden met andere vormen van duurzame deelmobiliteit zoals een elektrische fiets, een elektrische driewieler en een scootmobiel. Zo wilden we beter aansluiten bij de verschillende noden van bewoners. Voor de ene bewoner kan een deelwagen interessant zijn, voor iemand anders is een driewieler of scootmobiel veel relevanter om opnieuw zelfstandig korte verplaatsingen te maken.



Daarna gingen we aan de slag met activiteiten om drempels weg te nemen. Bewoners kregen de kans om het aanbod te leren kennen, voertuigen uit te testen, vragen te stellen en ondersteuning te krijgen bij praktische of digitale stappen. Tegelijk bouwden we partnerschappen uit met organisaties en diensten die mee nodig zijn om het aanbod haalbaar, betrouwbaar en toegankelijk te maken.

In het volgende hoofdstuk leggen we uit waarom mobiliteit voor onze doelgroep niet vanzelfsprekend is. Later bekijken we de drempels die we in de praktijk tegenkwamen. We beschrijven niet alleen tegen welke obstakels bewoners opliepen, maar ook welke oplossingen we daarvoor verkenden en uitprobeerden. Sommige initiatieven werkten goed, andere vroegen bijsturing of riepen nieuwe vragen op. Ook deze inzichten delen we met jullie. Net daarin zit de kern van dit praktijktraject: stap voor stap ontdekken wat nodig is om deelmobiliteit niet alleen beschikbaar, maar ook echt bruikbaar en toegankelijk te maken voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie.

2.2. Mobiliteitssituatie van de doelgroep

Niet iedereen ervaart mobiliteit op dezelfde manier: voor sommigen biedt ze voordelen, voor anderen brengt ze beperkingen met zich mee. Iemand moet fysiek in staat zijn om zich te verplaatsen, het vervoersaanbod kennen, het kunnen betalen, digitaal of administratief mee kunnen en voldoende vertrouwen hebben om het te gebruiken. Wanneer één van die voorwaarden wegvalt, wordt mobiliteit snel kwetsbaar.

Dat zagen we al in Sledderlo. Daar bleek uit het onderzoek dat mobiliteitskeuzes sterk bepaald worden door de dagelijkse realiteit van bewoners. Tijdswinst, betrouwbaarheid, comfort, flexibiliteit en gezinsverplichtingen wegen vaak zwaarder door dan duurzaamheid. De auto bleef er voor veel bewoners het meest logische vervoermiddel, terwijl alternatieven zoals openbaar vervoer, Flexbus, deelfietsen en deelauto's botsten op drempels zoals onbekendheid, digitale complexiteit, afstand tot het aanbod, kosten en gebrek aan vertrouwen. In Sledderlo gaf bijna 80% van de bevraagde bewoners aan over een eigen auto te beschikken, terwijl 95% nog nooit van een deelwagen had gehoord en niemand er ooit gebruik van had gemaakt. Ook de Hoppy-deelfietsen waren weinig gekend: slechts 25% had er ooit van gehoord en niemand had ze al gebruikt.

In Bivelenhof zagen we dezelfde kwetsbaarheid, maar in een andere vorm. Daar gaat het niet alleen over toegang tot vervoer, maar ook over fysieke haalbaarheid. Veel bewoners zijn senioren of ervaren gezondheidsproblemen waardoor fietsen, wandelen of autorijden niet vanzelfsprekend is. Tijdens het collectieve moment gaf 29% van de bevraagden aan gebruik te maken van De Lijn, 12% van de trein en 29% verplaatst zich regelmatig te voet. Daarnaast doet 35% beroep op vrienden of familie en 29% op de Minder Mobielen Centrale. Dat toont dat bewoners afhankelijk zijn van (in)formele hulp.

Die afhankelijkheid maakt verplaatsingen minder spontaan en minder zelfstandig. Familie en vrienden kunnen veel opvangen, maar zijn niet altijd beschikbaar. De Minder Mobielen Centrale is waardevol, maar vraagt planning en is niet voor elke verplaatsing even flexibel.

Ook openbaar vervoer is pas een oplossing als bewoners de halte kunnen bereiken, de dienstregeling begrijpen en fysiek in staat zijn om de verplaatsing te maken. Wanneer stappen naar de halte of het station al moeilijk is, valt ook de bus of trein sneller weg.

Een belangrijke vaststelling was dat een deelwagen maar voor een beperkte groep bewoners bruikbaar is. Ongeveer 40% van de bevraagde bewoners had geen rijbewijs. Daarnaast had ongeveer 20% wel een rijbewijs, maar reed men niet meer door fysieke beperkingen, gezondheidsproblemen, onzekerheid of angst in het verkeer. Dat betekent dat ongeveer 60% van de bevraagde bewoners in de praktijk geen gebruik zou kunnen maken van een deelwagen. Waar in Sledderlo de auto vaak nog de norm was, zien we in Bivelenhof dat de auto voor veel bewoners net geen haalbare oplossing meer is.

Ook fietsen bleek in Bivelenhof geen vanzelfsprekende oplossing. Sommige bewoners fietsen nog vlot, maar voor anderen lukt dat niet meer door evenwichtsproblemen, rugklachten, verminderde conditie of onzekerheid in het verkeer. Bij minstens 11 bewoners

werd expliciet vermeld dat fietsen niet of niet meer lukt. Daardoor volstaat een gewone fiets niet voor iedereen, zelfs niet wanneer die dichtbij en betaalbaar is.

Daarom kozen we ervoor om de deelwagen niet alleen te laten staan, maar te flankeren met andere vormen van duurzame deelmobiliteit. De elektrische fiets biedt ondersteuning aan bewoners die nog kunnen fietsen, maar voor wie langere afstanden of fysieke inspanning moeilijker worden. De elektrische driewieler is een oplossing voor bewoners die minder zeker zijn over hun evenwicht of meer stabiliteit nodig hebben. De scootmobiel sluit dan weer beter aan bij bewoners die niet meer kunnen fietsen of moeilijk langere afstanden te voet kunnen afleggen. Zo vertrokken we niet vanuit één standaardoplossing, maar vanuit de verschillende mobiliteitsnoden van bewoners.



De bekendheid met deelmobiliteit was ook in Bivelenhof laag. Tijdens het collectieve bevragingsmoment kende 82% van de bevraagde bewoners het concept deelauto niet en niemand had ooit al met een deelauto gereden. Toch betekent onbekendheid niet dat er geen interesse is. Uit de huisbezoeken bleek dat verschillende bewoners wel degelijk openstaan voor een deelauto, deelfiets, driewieler of scootmobiel, zeker wanneer hun huidige mobiliteit onder druk staat.

De vergelijking tussen Sledderlo en Bivelenhof toont dat dezelfde drempels terugkomen, maar anders doorwegen naargelang de context. In Sledderlo lag het knelpunt vooral in een autoafhankelijke wijk waar duurzame alternatieven onvoldoende gekend, zichtbaar of toegankelijk waren. In Bivelenhof lagen de knelpunten sterker bij ouder worden, fysieke beperkingen, afhankelijkheid van anderen en het wegvallen van vertrouwde vervoersmogelijkheden.



Daarom bestaat dé doelgroep niet. Binnen één woonproject wonen mensen met heel verschillende noden en mogelijkheden. De ene bewoner zoekt een alternatief voor de eigen auto, de andere wil opnieuw zelfstandig naar de winkel, de apotheek of familie kunnen gaan. Voor de ene is een elektrische fiets passend, voor de andere een driewieler of scootmobiel.

Mobiliteit gaat dus niet alleen over vervoer. Het gaat over zelfstandigheid, gezondheid, sociale contacten, toegang tot zorg en levenskwaliteit. Wanneer mensen zich niet meer zelfstandig kunnen verplaatsen, wordt hun leefwereld kleiner. Daarom was de centrale vraag in Bivelenhof niet ‘Hoe krijgen we bewoners in een bepaald deelsysteem?’, maar wel ‘Wat hebben bewoners nodig om zich opnieuw vrijer, zelfstandiger en met meer vertrouwen te kunnen verplaatsen?’.

3. Drempels, aanpak en aanbevelingen

In Bivelenhof in Bilzen-Hoeselt testten we de aanbevelingen vanuit Sledderlo uit in de praktijk. We vertrokken daarbij niet vanuit de vraag hoe bewoners zich moeten aanpassen aan bestaande deelsystemen, maar van de vraag hoe deelmobiliteit aangepast kan worden aan hun leefwereld.

In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste drempels die we tegenkwamen, hoe we die in Bivelenhof probeerden te ondervangen, wat daaruit geleerd werd en welke aanbevelingen we formuleren voor lokale besturen, woonmaatschappijen, mobiliteitsaanbieders en sociale partners.

3.1. Deelmobiliteit als onderdeel van een breder mobiliteitssysteem

3.1.1. Drempel

Deelmobiliteit is pas bruikbaar als het deelaanbod zowel fysiek als functioneel bereikbaar is. Voor bewoners met fysieke beperkingen kan zelfs een korte afstand naar een voertuig al een belangrijke drempel vormen. Ook wanneer deelwagens, deelfietsen en openbaar vervoer slecht op elkaar aansluiten, wordt het moeilijk om verschillende vervoersvormen te combineren.

Daarnaast hangt het gebruik van deelmobiliteit sterk samen met de mate waarin mensen afhankelijk zijn van een auto. Voor bewoners die dagelijks een wagen nodig hebben omdat er geen volwaardig alternatief bestaat, voelt autodelen vaak minder haalbaar. Zij hebben nood aan zekerheid, beschikbaarheid en flexibiliteit.

Die autoafhankelijkheid is echter zelden een vrije keuze. Wanneer openbaar vervoer onvoldoende bereikbaar, betrouwbaar of frequent is, blijft de auto vaak het enige realistische vervoermiddel. Deelmobiliteit kan dergelijke structurele tekorten niet opvangen. Zonder sterk basisvervoer dreigen net de meest kwetsbare groepen uitgesloten te blijven.

> ***“Ik heb het jaren geprobeerd zonder auto, maar dat ging hier echt niet. Ik kwijnde weg in de wijk. Ik heb lang gespaard en dan toch 20 uur rijles gevolgd. Dat ging echt niet anders”***

3.1.2. Aanpak

In Bivelenhof plaatsten we de fiets, driewieler, scootmobiel en deelwagen zo dicht mogelijk bij de bewoners. Door de voertuigen zichtbaar en nabij te plaatsen, werd de fysieke toegankelijkheid vergroot en ontstonden gemakkelijker gesprekken over het aanbod.

Tegelijk bekeken we niet alleen wie een rijbewijs had, maar ook waarvoor bewoners een auto gebruikten en hoe vaak ze die nodig hadden. Hieruit bleek dat een deelwagen vooral interessant kan zijn voor occasionele verplaatsingen, maar geen oplossing biedt voor structurele autoafhankelijkheid. De aangeboden voertuigen werden daarom niet gezien als vervanging van openbaar vervoer, maar als aanvullende schakels binnen een breder mobiliteitssysteem.

3.1.3. Aanbeveling

Integreer deelmobiliteit in een sterk en inclusief mobiliteitsnetwerk en beschouw het als aanvulling op het openbaar vervoer, niet als vervanging.

Investeer niet alleen in deelmobiliteit, maar ook in kwalitatief openbaar vervoer, veilige wandelroutes, toegankelijke haltes en logische overstappunten. Deelmobiliteit kan pas echt werken wanneer het ingebed is in een ruimer mobiliteitssysteem.

Breng bij de opstart van deelmobiliteit niet alleen in kaart wie een rijbewijs heeft, maar ook hoe bewoners zich vandaag verplaatsen, waarvoor zij een auto nodig hebben en welke drempels hen verhinderen om andere vervoersmogelijkheden te gebruiken. Frequente autoverplaatsingen wijzen niet noodzakelijk op onwil om duurzame keuzes te maken, maar vaak op het ontbreken van haalbare alternatieven.

Hanteer bij de inplanting van deelmobiliteit bovendien niet uitsluitend economische criteria. Durf ook te investeren op locaties waar het gebruikspotentieel lager ligt, maar waar de maatschappelijke meerwaarde groot is. Net in buurten met een beperkt vervoersaanbod kan deelmobiliteit een belangrijke bijdrage leveren aan de mobiliteitskansen van bewoners.

Gebruik deelmobiliteit nooit als argument om openbaar vervoer af te bouwen. Lokale besturen hebben een belangrijke rol in het verdedigen van basisbereikbaarheid door signalen van bewoners te verzamelen, ervaringen te delen met vervoerregio's en te blijven pleiten voor sterk en toegankelijk openbaar vervoer.

> ***"Je deelt pas een auto als je er niet afhankelijk van bent (Born, 2025)."***

3.2. Fysieke mogelijkheden en toegankelijkheid

3.2.1. Drempel

Gezondheid speelde in Bivelenhof een grote rol. Veel bewoners ervaren fysieke beperkingen, verminderde conditie, evenwichtsproblemen, rugklachten, longproblemen of onzekerheid in het verkeer. Daardoor is het beschikbare vervoersaanbod niet automatisch bruikbaar. Een gewone fiets kan te zwaar zijn, wandelen naar een halte kan te ver zijn en autorijden kan door gezondheidsproblemen of angst niet meer haalbaar zijn.

Gezondheid maakt mobiliteit bovendien onzeker. Bewoners kunnen zich de ene dag goed genoeg voelen om zich te verplaatsen, maar de volgende dag niet. Daardoor hebben ze nood aan flexibele oplossingen die rekening houden met hun wisselende mogelijkheden.

3.2.2. Aanpak

We kozen bewust voor een divers aanbod. De elektrische fiets bood ondersteuning aan bewoners die nog konden fietsen, maar voor wie inspanning of langere afstanden moeilijker werden. De elektrische driewieler bood meer stabiliteit aan bewoners die onzeker waren over hun evenwicht. De scootmobiel was vooral geschikt voor bewoners die niet meer konden fietsen of moeilijk langere afstanden te voet konden afleggen.

Ook de oefenmomenten waren belangrijk. Bewoners konden op hun eigen tempo testen welk voertuig bij hen paste. Zo werd gezondheid niet benaderd als een beperking waardoor mensen uitgesloten werden, maar als een factor waarmee het aanbod rekening moest houden.

> ***“Sinds ik mijn beroerte heb gehad, mag ik niet meer fietsen. Ik heb niet genoeg evenwicht, zegt de dokter.”***

3.2.3. Aanbeveling

Vermijd een one-size-fits-all-benadering

Wat werkt voor de ene doelgroep of locatie, werkt niet noodzakelijk voor een andere. Succesvolle deelmobiliteit vertrekt vanuit lokale contexten en de concrete behoeften van de eindgebruikers.

Stem het aanbod af op de diversiteit aan gebruikers en hun mogelijkheden. Een inclusieve aanpak vraagt om meer dan klassieke deelauto's en deelfietsen alleen. Besteed daarom ook aandacht aan aangepaste vervoersmiddelen, zoals driewielers, scootmobielen en andere mobiliteitshulpmiddelen, zodat deelmobiliteit toegankelijk wordt voor een bredere groep bewoners.

Werk daarbij samen met zorgpartners, mutualiteiten, thuiszorgwinkels en lokale dienstverleners. Deze organisaties beschikken over expertise rond fysieke beperkingen,

mobiliteitshulpmiddelen en mogelijke financiële tegemoetkomingen. Voor sommige bewoners kan gedeelde mobiliteit bovendien een opstap vormen naar een meer duurzame of structurele oplossing, zoals de aanschaf van een eigen scootmobiel of een ander aangepast hulpmiddel.

3.3. Fiets-, rijvaardigheid en vertrouwen in het verkeer

3.3.1. Drempel

Een voertuig beschikbaar stellen betekent niet dat mensen het ook durven of kunnen gebruiken. De verkeerscontext is de afgelopen jaren complexer geworden. Er zijn meer verschillende soorten weggebruikers, meer snelheidsverschillen en meer drukte op de baan. Voor bewoners die lang niet meer gefietst hebben, nooit hebben leren fietsen of onzeker zijn in het verkeer, is de stap groot.

> ***"Jaja, ik heb mijn rijbewijs, maar ik ga de baan niet meer op, hoor. Heb je al eens gezien wat voor zotten hier rondrijden?"***

3.3.2. Aanpak

Om bewoners vertrouwd te maken met de fiets, driewieler en scootmobiel, organiseerden we individuele oefenmomenten. We gingen samen met bewoners fietsen of 'scooteren' tot ze voldoende vertrouwen hadden om het voertuig zelfstandig te gebruiken. Voor bewoners die meer ondersteuning nodig hadden, maakten we de doorsteek naar de fietslessen van Stad Bilzen-Hoeselt.



Voor de deelwagen waren testritten belangrijk. Bewoners konden bovendien het systeem samen met de opbouwwerker uitproberen, zodat ze niet alleen moesten ontdekken hoe reserveren, openen, rijden en terugbrengen werkt.

> ***“Merci om met mij mee te gaan testen. Ik heb al zo lang niet meer handgeschakeld gereden dat ik toch echt een klein hartje had zo helemaal alleen.”***

3.3.3. Aanbeveling

Maak fiets- en rijopleiding toegankelijk voor diverse doelgroepen door een laagdrempelig, praktijkgericht en inclusief ondersteuningsaanbod uit te bouwen.

Voorzie regelmatig fietslessen voor volwassenen op goed bereikbare locaties en communiceer hierover via zowel klassieke communicatiekanalen als sociale partners. Doorverwijzing kan hierbij een belangrijke rol spelen, maar mag niet de enige toegangspoort zijn. Mobiliteitsproblemen worden immers niet altijd spontaan gesignaleerd door de betrokkenen zelf of door hulpverleners.



Koppel fietslessen waar mogelijk aan een vervolgaanbod. Geef deelnemers bijvoorbeeld toegang tot een fiets, zodat zij hun vaardigheden ook na het traject kunnen blijven oefenen en integreren in hun dagelijks leven. Besteed daarnaast aandacht aan verkeersveiligheid, verkeersinzicht en kennis van de verkeersregels.

Een inspirerend voorbeeld vinden we in Bilzen-Hoeselt. Daar worden fietslessen georganiseerd in combinatie met een theoretisch luik waarin deelnemers kennismaken met

verkeersregels, verkeersinzicht en andere relevante informatie. Vervolgens nemen zij deel aan praktijklessen, waarin ze stap voor stap de basisvaardigheden van het fietsen onder de knie krijgen. Wie beide modules succesvol afrondt, ontvangt van de stad een gratis fiets. Zo krijgen deelnemers de mogelijkheid om hun opgedane vaardigheden verder te oefenen en duurzaam te verankeren in hun dagelijkse verplaatsingen.

Zorg daarnaast voor laagdrempelige ondersteuning bij het behalen van een rijbewijs. Voorzie theoretische rijlessen voor mensen die nood hebben aan extra begeleiding, maar niet terechtkunnen binnen het bestaande aanbod. Onderzoek ook de mogelijkheden van deelauto's, oefenwagens of andere ondersteunende initiatieven voor mensen die leren rijden of recent hun rijbewijs hebben behaald. Dergelijke maatregelen kunnen een belangrijke opstap vormen naar zelfstandige mobiliteit. Werk hierbij samen met relevante partners, waaronder de Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO's).

> ***"Ik wil theorierijlessen volgen, maar die gewone gaan veel te snel. Aan die van Ligo mag ik niet meedoen. Ik heb een hoger diploma gehaald in mijn thuisland."***

3.4. Administratieve en digitale drempels

3.4.1. Drempel

Inschrijven voor deelmobiliteit vraagt vaak veel stappen: een account aanmaken, gegevens invullen, documenten opladen, betaalmiddelen koppelen en digitale toepassingen gebruiken. Voor onze doelgroep is dat niet vanzelfsprekend. Bewoners houden gegevens zoals rijksregisternummer, IBAN, kaartnummers of rijbewijsgegevens niet altijd gemakkelijk uit elkaar. Voor mensen met beperkte digitale vaardigheden, taalmoeilijkheden of weinig vertrouwen in online systemen kunnen dit redenen zijn om af te haken.

> ***"Mij alleen inschrijven in de app? Nee, daar begin ik niet aan. Ik begrijp niks van zo'n dingen."***

Tegelijk blijkt uit gesprekken met een actieve gebruiker van de deelwagen dat administratieve en digitale drempels niet voor iedereen even zwaar doorwegen. Deze gebruiker gaf aan dat zowel de inschrijving als het gebruik van de app relatief vlot verliepen. Een smartphone bezitten en er vertrouwd mee zijn, bleek hierbij een belangrijke succesfactor. Wel wees hij op technische problemen zoals moeilijkheden met het openen of afsluiten van de wagen. Dit toont aan dat digitale toegankelijkheid niet alleen afhangt van de vaardigheden van gebruikers, maar ook van de betrouwbaarheid van het systeem zelf.

3.4.2 Aanpak

Voor de fiets, driewieler en scootmobiel kozen we bewust voor een papieren inschrijfsysteem. Bewoners kregen hulp bij de inschrijving en we overliepen samen alle afspraken, technische uitleg en praktische stappen. Na de inschrijving kregen ze dezelfde informatie mee op papier. Daarnaast maakten we een instructievideo, zodat bewoners de uitleg later opnieuw konden bekijken.

> ***“Met dat filmpje was dat heel duidelijk. Als ik dan iets vergeten was, kon ik dat gewoon terug bekijken.”***

Voor de deelwagen organiseerden we collectieve inschrijfmomenten. Bewoners konden daar begeleiding krijgen bij het aanmaken van hun account. Wie digitaal iets vaardiger was maar toch ondersteuning nodig had, kon gebruikmaken van een infomap met stap-voor-stap uitleg. Ook het digipunt van Bilzen-Hoeselt werd betrokken, zodat bewoners op een andere plek terecht konden met digitale vragen.

Een digipunt is een laagdrempelige fysieke locatie waar inwoners gratis terechtkunnen voor digitale ondersteuning. Vrijwilligers of medewerkers helpen er onder meer bij het gebruik van smartphones, computers en online toepassingen, accounts aanmaken, digitale formulieren invullen en informatie vinden op het internet. Door het digipunt te betrekken, wordt de ondersteuning rond deelmobiliteit toegankelijker voor mensen met beperkte digitale vaardigheden en ontstaat er een duurzaam aanspreekpunt voor toekomstige vragen.



3.4.2. Aanbeveling

Maak toegang tot mobiliteitsdiensten laagdrempelig door digitale systemen te vereenvoudigen en voldoende niet-digitale ondersteuning te voorzien.

Vereenvoudig inschrijfsystemen en digitale platformen zo veel mogelijk. Wanneer een digitaal systeem complex blijft, voorzie dan fysieke, lokaal bereikbare aanspreekpunten

waar mensen terechtkunnen met vragen en ondersteuning. Garandeer daarnaast ook telefonische ondersteuning voor mensen die niet digitaal vaardig zijn of de voorkeur geven aan persoonlijk contact.

Zet digihelpers, digipunten en andere ondersteuningsdiensten bovendien outreachend in. Mensen met digitale drempels vinden niet altijd zelf de weg naar bestaande ondersteuning. Door actief naar hen toe te gaan en ondersteuning aan te bieden op plaatsen waar zij al komen, verhoog je de toegankelijkheid van mobiliteitsdiensten aanzienlijk.

3.5. Financiële drempels

3.5.1. Drempel

De kostprijs vormt een grote drempel voor wie financieel kwetsbaar is. Niet alleen de effectieve kost speelt een rol, maar ook onzekerheid over waarborg, verzekering, schade of onverwachte kosten. Voor mensen met weinig financiële marge kan een geblokkeerde borg of onduidelijke factuur een reden zijn om geen gebruik te maken van deelmobiliteit.

Tijdens een diepte-interview met een actieve gebruiker van de deelwagen in Bivelenhof werd deze financiële drempel zeer concreet zichtbaar. De gebruiker gaf aan dat hij de ritprijzen van de deelwagen als betaalbaar ervaart en dat de deelwagen gebruiken goedkoper is dan een eigen wagen. De kosten van brandstof, verzekering, onderhoud en parkeren maken privé-autobezit volgens hem aanzienlijk duurder. Toch vormt de verplichte waarborg van 100 euro een belangrijke drempel. Waar hij vroeger enkel voldoende saldo moest hebben om een rit te betalen, moet hij vandaag steeds beschikken over de kost van de rit én een geblokkeerde waarborg van 100 euro. Voor mensen die van maand tot maand leven, blijkt die reserve vaak niet beschikbaar. Zoals hij het zelf samenvatte:

> ***“Het probleem is niet de prijs van de rit. Het probleem is die 100 euro.”***

Tijdens hetzelfde gesprek kwam ook naar voren dat financiële kwetsbaarheid niet altijd zichtbaar is. De gebruiker gaf expliciet aan dat veel mensen het moeilijk vinden om toe te geven dat ze financieel niet rondkomen. Schaamte of trots zorgen ervoor dat mensen niet altijd hulp zoeken of gebruik maken van formele ondersteuningssystemen. Daardoor zijn maatregelen die gekoppeld zijn aan een formeel statuut, zoals budgetbeheer of schuldhulpverlening, niet automatisch toegankelijk voor iedereen die financieel kwetsbaar is. Net de mensen die ondersteuning het meest nodig hebben, dreigen daardoor uit de boot te vallen.

3.5.2. Aanpak

Voor de fiets, driewieler en scootmobiel hielden we de prijs bewust laag. Bewoners reageerden hier positief op. De lage prijs maakte het aanbod toegankelijk en zorgde ervoor dat bewoners hun gereden uren eerlijk rapporteerden. Het systeem kon daardoor grotendeels op vertrouwen werken.

Voor de deelwagen werkten we met een kortingsvoucher van 15 euro voor bewoners die zich inschreven. Daarnaast organiseerden we een workshop over de vraag ‘Wat kost mijn auto echt?’. Daarmee wilden we bewoners inzicht geven in de werkelijke kost van een eigen wagen en in de mogelijke financiële voordelen van een deelauto.

3.5.3. Aanbeveling

Verlaag de financiële drempels tot deelmobiliteit met betaalbare tarieven, sociale tarieven en toegankelijke betalings- en waarborgsystemen.

Kijk daarbij niet alleen naar de kostprijs van een rit, maar ook naar de voorwaarden om gebruik te maken van het systeem. Hoge waarborgen, geblokkeerde bedragen of andere financiële garanties vormen voor veel mensen een grotere drempel dan de effectieve gebruikskost. Onderzoek daarom alternatieven zoals lagere waarborgen, een eenmalige waarborg bij inschrijving, systemen met een vooraf opgeladen tegoed of andere betalingsmodellen die gebruikers meer controle geven over hun uitgaven.

Zet daarnaast in op een betaalbare prijs en sociale tarieven voor mensen met beperkte financiële draagkracht. Vermijd daarbij systemen waarbij gebruikers eerst moeten bewijzen dat ze een beperkt budget hebben om toegang te krijgen tot ondersteuning. Financiële kwetsbaarheid blijft vaak verborgen en gaat regelmatig gepaard met schaamte, waardoor een aanzienlijke groep mensen buiten de bestaande sociale voordelen valt.

Streef daarom in de eerste plaats naar een systeem met zo weinig mogelijk financiële drempels voor iedereen. Communiceer bovendien helder over tarieven, verzekeringen, schadevergoedingen en mogelijke extra kosten. Maak ook de financiële voordelen van deelmobiliteit zichtbaar en begrijpelijk, zodat gebruikers een realistische inschatting kunnen maken van de werkelijke kost en besparing.

3.6. Onbekendheid en vertrouwen

3.6.1. Drempel

Veel bewoners kennen deelmobiliteit niet of hebben er nog nooit gebruik van gemaakt. Onbekendheid leidt tot twijfel: hoe werkt het? Wat kost het? Mag ik dat gebruiken? Wat als er iets misloopt? Daardoor nemen mensen het aanbod niet vanzelf mee in hun mobiliteitskeuzes.

> ***“Deel watte? Nee, dat ken ik niet.”***

3.6.2. Aanpak

We zetten in op herhaalde communicatie via verschillende kanalen: huisbezoeken, posters, flyers, mond-tot-mondreclame, een feestelijke opening, een krantenartikel, een promotievideo, een radio-optreden, sociale partners en een actuele website. Belangrijk is

dat bewoners het aanbod niet alleen kunnen lezen, maar ook kunnen zien, aanraken, testen en bespreken met een vertrouwd gezicht.

Een gebruiker gaf aan de deelwagen ontdekt te hebben door deze regelmatig te zien in de publieke ruimte. De zichtbare aanwezigheid van het voertuig wekte nieuwsgierigheid op en vormde de aanleiding om zich verder te informeren en uiteindelijk in te schrijven. Dit bevestigt het belang van een zichtbare en herkenbare plaatsing van deelvoertuigen in woonomgevingen.





3.6.3. Aanbeveling

Maak deelmobiliteit zichtbaar, begrijpelijk en betrouwbaar door in te zetten op persoonlijke begeleiding, herhaalde communicatie en laagdrempelige ondersteuning.

Zorg ervoor dat deelmobiliteit niet alleen beschikbaar is, maar ook bekend en begrijpelijk voor potentiële gebruikers. Een eenmalige flyer of informatiecampagne volstaat daarbij niet. Combineer schriftelijke communicatie met persoonlijke uitleg, testmomenten, informele gesprekken en actieve doorverwijzing via vertrouwde sociale partners. Vertrouwen in deelmobiliteit groeit vooral door herhaling, nabijheid en positieve praktijkervaringen.

Voorzie daarnaast steeds toegankelijke ondersteuning tijdens het gebruik. Naast digitale hulpkanalen is een telefonisch aanspreekpunt essentieel. Gebruikers die technische problemen ervaren tijdens een rit, hebben nood aan onmiddellijke ondersteuning. De

zekerheid dat er iemand bereikbaar is wanneer iets misloopt, verlaagt de drempel om deelmobiliteit uit te proberen en versterkt het vertrouwen in het systeem op lange termijn.

3.7. Verantwoordelijkheid en deelcultuur

3.7.1. Drempel

Ook wanneer bewoners weten hoe deelmobiliteit werkt, blijven er drempels bestaan. Sommige bewoners maken zich zorgen over mogelijke schade, aansprakelijkheid of onverwachte kosten. Ze vragen zich af wat er gebeurt wanneer een voertuig beschadigd raakt, wie verantwoordelijk is en welke financiële gevolgen dat kan hebben. Wanneer afspraken, verzekeringen of procedures onvoldoende duidelijk zijn, kan die onzekerheid een reden zijn om geen gebruik te maken van het aanbod.

Daarnaast is gedeeld gebruik niet voor iedereen vanzelfsprekend. Veel mensen zijn opgegroeid met het idee dat mobiliteit gekoppeld is aan bezit: een eigen fiets, een eigen wagen of eigen materiaal. De overstap naar gedeeld gebruik vraagt daarom niet alleen praktische aanpassingen, maar ook een culturele verandering die tijd en positieve ervaringen vraagt.

> ***“Hoe? Mogen andere mensen die auto ook gebruiken? Moet ik dan een briefje leggen dat ze mijn boodschappentassen in de koffer moeten laten liggen?”***

3.7.2. Aanpak

Bij de inschrijving van een gebruiker namen we tijd om afspraken duidelijk uit te leggen. Bewoners kregen uitleg over wat ze moesten doen bij schade, wie ze konden contacteren en welke verantwoordelijkheden ze hebben. Een vertrouwd aanspreekpunt maakt het systeem overzichtelijker.

Daarnaast probeerden we delen zo laagdrempelig mogelijk te maken. Door het aanbod dichtbij te plaatsen, uitleg te geven en bewoners positieve ervaringen te laten opdoen, werd gedeeld gebruik stap voor stap minder vreemd.

3.7.3. Aanbeveling

Zorg voor maximale transparantie over kosten, risico’s en verantwoordelijkheden, en versterk het vertrouwen in deelmobiliteit door een cultuur van delen te stimuleren.

Communiceer helder en proactief over kosten, verzekeringen, schadegevallen en verantwoordelijkheden. Gebruik eenvoudige taal, concrete voorbeelden en duidelijke contactpunten, zodat gebruikers precies weten waar ze aan toe zijn en bij wie ze terechtkunnen wanneer er iets misloopt. Voor mensen met beperkte financiële reserves is

die duidelijkheid geen bijkomstigheid, maar een essentiële voorwaarde om deelvoertuigen te durven gebruiken.

Werk daarnaast aan een bredere normalisering van gedeeld gebruik. Stimuleer de deelgedachte niet alleen binnen mobiliteit, maar ook op andere domeinen van het dagelijks leven. Hoe vertrouwder mensen zijn met het delen van goederen, diensten en voorzieningen, hoe kleiner de psychologische drempel om ook gebruik te maken van deelmobiliteit. Vertrouwen ontstaat wanneer mensen weten wat ze kunnen verwachten en positieve ervaringen opdoen met gedeelde systemen.

> ***“ Maar wat als ik iets aan de hand krijg? Ik heb al genoeg mensen die op mijn dak zitten en om geld vragen.”***

3.8. Conclusie

De ervaringen in Bivelenhof tonen dat de grootste drempels voor deelmobiliteit niet technisch van aard zijn. Ze hebben betrekking op bereikbaarheid, gezondheid, vaardigheden, financiële draagkracht, digitale toegankelijkheid, vertrouwen en de aanwezigheid van sterke mobiliteitsalternatieven. Succesvolle deelmobiliteit vraagt dan ook om meer dan het plaatsen van voertuigen. Ze vereist een geïntegreerde aanpak waarin mobiliteit, welzijn, digitale inclusie en sociale ondersteuning samenkomen.

De centrale les uit dit project is dat inclusieve deelmobiliteit dient te vertrekken vanuit de leefwereld van gebruikers. Niet de vraag *‘Hoe krijgen we mensen in een deelsysteem?’*, maar de vraag ***‘hoe maken we een deelsysteem bruikbaar voor verschillende mensen?’*** moet daarbij centraal staan.

De drempels situeren zich immers op verschillende niveaus: bij de gebruiker zelf, bij de toegang tot het systeem, in de sociale omgeving en in de bredere mobiliteitscontext. Een inclusieve aanpak vraagt daarom gelijktijdige investeringen op al deze niveaus. Alleen wanneer structurele, praktische, sociale en persoonlijke drempels samen worden aangepakt, kan deelmobiliteit uitgroeien tot een hefboom voor inclusie in plaats van een mobiliteitsoplossing die slechts een beperkte groep bereikt.

4. Partners

Verandering realiseer je niet alleen. Daarvoor heb je een sterk partnerschap nodig van organisaties die elk hun eigen expertise, netwerk en verantwoordelijkheid opnemen. In dit project was samenwerking geen extraatje, maar een noodzakelijke voorwaarde om inclusieve deelmobiliteit in de praktijk te kunnen testen.

Duidelijke afspraken en betrouwbare partners versterken het project. Een goede afstemming tussen partners is daarbij cruciaal. Wanneer die randvoorwaarde ontbreekt, weerspiegelt zich dat onvermijdelijk in het resultaat. Inclusieve deelmobiliteit vraagt dus niet alleen aangepaste voertuigen en goede methodieken, maar ook een netwerk dat samen verantwoordelijkheid draagt.

4.1. Wonen in Limburg (WiL)

Woonmaatschappij ‘Wonen in Limburg’ zet in op betaalbaar wonen in de provincie Limburg. Ze bouwt, verhuurt en beheert sociale woningen, maar kijkt ook breder naar leefbare buurten en duurzame woonoplossingen.

In dit project was WiL een kernpartner, omdat Bivelenhof een sociaal woonproject van WiL is. De mobiliteitsvraag ontstond dus niet los van wonen, maar net vanuit de woonomgeving: hoe zorg je ervoor dat bewoners zich vanuit hun thuis ook zelfstandig kunnen verplaatsen?

WiL bracht de wooncontext en de link met de site binnen. Via haar bewonerswerking heeft ze rechtstreeks contact met haar huurders. Samen bekeken we hoe die contacten het project konden versterken en hoe mobiliteit meegenomen kon worden in de dagelijkse realiteit van bewoners. Daarnaast stelde WiL de gemeenschappelijke zaal in het woonproject ter beschikking van SAAMO Limburg. Daardoor konden we fysiek dicht bij de bewoners aanwezig zijn, signalen opvangen en vragen beantwoorden, zonder in te boeten op werkcomfort.

https://www.wil.be/nl

4.2. Stad Bilzen-Hoeselt

De wijk Bivelenhof is gelegen in Bilzen-Hoeselt. De Stad zet in op fietsen, fietsvoorzieningen en toeristisch-recreatieve fietsmogelijkheden.

Voor dit project was de Stad Bilzen-Hoeselt een belangrijke lokale partner. De Stad kent de lokale mobiliteitscontext, beschikt over bestaande mobiliteitsinitiatieven en kon mee verbinding maken met bredere acties rond duurzame verplaatsingen. Als lokaal bestuur staat het bovendien in voor het mobiliteitsbeleid, waardoor het een cruciale schakel was in de keten.

De collectieve momenten, stadsbrede communicatie, samenwerking met sociale partners, infofilmpjes en samenwerking met het digipunt kwamen tot stand in samenwerking met de dienst mobiliteit en, bij uitbreiding, de sociale dienst van Stad Bilzen-Hoeselt.

https://www.bilzenhoeselt.be/

4.3. Mobilize Share / Stapp.in

Mobilize Share is een aanbieder van station-based round trip-autodelen. Dat betekent dat gebruikers een deelwagen ophalen op een vaste locatie en die na gebruik terugbrengen naar dezelfde plek. In 2026 nam Mobilize Share Stapp.in over, waardoor de activiteiten onder één merknaam verdergaan en het netwerk van deelwagens wordt uitgebreid.

Stapp.in werkte al met deelwagens aan Hoppinpunten en hanteerde in sommige steden een model zonder abonnement of waarborg, waarbij gebruikers enkel voor hun eigen verbruik betalen.

Voor Bivelenhof en bij uitbreiding Bilzen voorziet Mobilize share de deelwagens. Uit een marktonderzoek bleek dat het systeem van het toenmalige Stapp.in het meest inclusief aansloot bij de doelgroep die we wilden bereiken.

De samenwerking toonde dat commerciële en sociale doelstellingen niet noodzakelijk haaks op elkaar hoeven te staan. Mits goede afstemming kan een commerciële aanbieder mee bijdragen aan een sociaal mobiliteitsverhaal.

https://mobilizeshare.be/

4.4. Alternatief vzw

Alternatief vzw is een Limburgse organisatie voor sociale economie, met initiatieven inzake duurzame mobiliteit.

In Bilzen-Hoeselt is Alternatief vzw betrokken bij Fietsfabriek 3740, een fietshub in Bilzen-centrum waar mensen fietsen kunnen huren en laten herstellen. Fietsfabriek 3740 is een samenwerking tussen Stad Bilzen-Hoeselt en Alternatief vzw en biedt ook aangepaste fietsen aan, zoals een elektrische driewieler, duofiets en rolstoelplateaufiets.

Voor ons project was Alternatief vzw relevant omdat we via hen de elektrische fiets en elektrische driewieler konden huren. Op die manier konden we het aanbod in Bivelenhof

verbreden en beter afstemmen op bewoners voor wie een deelwagen geen haalbare oplossing was.

4.5. Thuiszorgwinkel Goed

De thuiszorgwinkel Goed biedt hulpmiddelen aan voor mensen die ondersteuning nodig hebben om comfortabel en zelfstandig te blijven bewegen. Haar aanbod omvat onder meer mobiliteitshulpmiddelen zoals scootmobielen, rolstoelen en aangepaste fietsen.

Voor Bivelenhof was Goed een belangrijke partner voor de scootmobiel. Door een sterk contact met Goed konden we de scootmobiel gedurende de volledige projectperiode ontlenen zonder kostprijs.

De samenwerking met Goed maakte het mogelijk om ook bewoners met grotere fysieke beperkingen mee te nemen in het mobiliteitsverhaal. Daardoor bleef het project niet beperkt tot fietsen of autodelen, maar konden we ook zoeken naar oplossingen voor bewoners die moeilijk stappen of niet meer kunnen fietsen.

4.6. Green Deal Deelmobiliteit en Wonen

De Green Deal Deelmobiliteit en Wonen brengt lokale besturen, projectontwikkelaars, woonactoren, mobiliteitsorganisaties en deelmobiliteitsaanbieders samen rond één ambitie: duurzame vervoersalternatieven letterlijk dichter bij mensen thuis brengen.

De Green Deal wil onder meer kennisdeling stimuleren, de toegang tot gedeelde mobiliteit in woonomgevingen verhogen, drempels in kaart brengen, het aantal gebruikers verhogen en het aanbod van elektrische deelmobiliteit uitbreiden.

Voor SAAMO Limburg creëerde de Green Deal momentum. Ze gaf het project een breder netwerk, toegang tot kennis en een plek om signalen uit de praktijk mee op de agenda te zetten. Denk bijvoorbeeld aan sociale tarifering, offline reservatie en laagdrempelige informatiepunten.

De Green Deal inspireerde, informeerde en betrok ons bij werkgroepen waarin onze praktijkervaring waardevol bleek. In een latere fase van het project mochten we verschillende keren gebruik maken van het netwerk en podium van de Green Deal om lokale besturen, projectontwikkelaars en andere organisaties te inspireren met onze inclusieve, participatieve en soms ook out-of-the-box manier van werken.



4.7. Koning Boudewijnstichting - The Good Wave

The Good Wave was een belangrijke ondersteunende partner binnen het project. Dit netwerk, ondersteund door de Koning Boudewijnstichting, brengt professionals samen die werken aan effectieve klimaatactie en gedragsverandering.

Via The Good Wave kregen we een subsidie voor de uitvoering van onze acties. Daarnaast namen we deel aan verschillende vormings- en uitwisselingsmomenten, waaronder een Learning Lab en het lerend netwerk. Deze trajecten boden waardevolle inzichten rond gedragsverandering, participatie en klimaatcommunicatie, en creëerden kansen om ervaringen uit te wisselen met andere organisaties en lokale besturen. De opgedane kennis werd meegenomen in de verdere uitwerking en versterking van het project.

https://www.thegoodwave.be/

4.8. Inspiratiepartners

Zoals eerder vermeld was deelmobiliteit als thema relatief nieuw voor ons. In de eerste maanden van het project hebben we ons daarom sterk verdiept in bestaande kennis, praktijkervaringen en inspirerende voorbeelden. Onderstaande organisaties waren voor ons een belangrijke bron van inspiratie en hebben indirect mee richting gegeven aan het project.

4.8.1. Way To Go

Way To Go, vroeger Autodelen.net, is een netwerkorganisatie die deelmobiliteit promoot en mensen informeert over deelauto's, deelfietsen en andere gedeelde voertuigen. De organisatie ondersteunt ook lokale en regionale overheden bij beleid rond deelmobiliteit.

Voor ons project was Way To Go vooral een inspiratie- en kennispartner. Hun tools, cijfers, inzichten en ervaring rond autodelen hielpen om deelmobiliteit breder te begrijpen en te vertalen naar een sociale wooncontext.

https://www.waytogo.be/nl/

4.8.2. Netwerk Duurzame Mobiliteit

Netwerk Duurzame Mobiliteit is een koepelorganisatie die organisaties samenbrengt rond duurzame mobiliteit. Ze organiseert onder meer vormingen, inspiratiedagen, projecten en campagnes zoals de Week van de Mobiliteit.

Het netwerk werkt aan de transitie naar duurzame mobiliteit, maar legt ook linken met participatie, vervoersarmoede, platteland en de stem van burgers. Daardoor was het een relevante inspiratiebron voor een project dat niet alleen over voertuigen gaat, maar ook over rechtvaardige toegang tot mobiliteit.

https://www.duurzame-mobiliteit.be/

4.8.3. Beweging.net

Beweging.net werkte met het project 'Onze buurt deelt vervoer rond toegankelijke deelmobiliteit' in sociale woonwijken. In Landen en Tervuren konden bewoners van sociale huisvesting in hun buurt een jaar lang kennismaken met verschillende vormen van deelmobiliteit.

Hun praktijkervaring was erg relevant voor ons project, omdat ook zij botsten op de vraag hoe je deelmobiliteit toegankelijk maakt voor bewoners in kwetsbare posities. Beweging.net bundelde valkuilen, succesfactoren en expertise in een praktijkgids en biedt ondersteuning aan lokale besturen en woonmaatschappijen die zelf met toegankelijke deelmobiliteit aan de slag willen.

https://www.beweging.net/

4.8.4. Mobiel 21

Mobiel 21 werkt aan duurzame en inclusieve mobiliteit en onderzocht in Leuven welke drempels kwetsbare groepen ervaren bij deelmobiliteit. In samenwerking met Stad Leuven, VELO vzw en Cambio testten ze tijdelijke deelpunten bij buurtcentra met fietsen, elektrische fietsen, bakfietsen en een deelauto.

Hun aanbevelingen sluiten sterk aan bij onze ervaringen in Bivelenhof: communiceer breed en begrijpelijk, zet in op persoonlijke begeleiding, organiseer oefenmomenten, kies een vertrouwde locatie, vereenvoudig registratie, voorzie alternatieven voor digitale toegang en werk met een betaalbaar prijsmodel.

https://www.mobiel21.be/

5. Algemene conclusie

Het traject in Bivelenhof toont dat inclusieve deelmobiliteit mogelijk is, maar nooit vanzelf ontstaat. Alleen het aanbieden van een deelwagen, -fiets, -driewieler of -scootmobiel volstaat niet. Pas wanneer het aanbod aansluit bij de leefwereld, mogelijkheden en drempels van bewoners, kan deelmobiliteit uitgroeien tot een hefboom voor meer zelfstandigheid, vrijheid en maatschappelijke participatie.

Het onderzoek in Sledderlo maakte eerder al duidelijk dat mensen in maatschappelijk kwetsbare posities botsen op een breed scala aan mobiliteitsdrempels, zoals onbekendheid met het aanbod, digitale complexiteit, financiële onzekerheid, afstand tot voorzieningen, gebrek aan vertrouwen en nood aan begeleiding.

In Bivelenhof kregen we de kans om deze inzichten in de praktijk te toetsen. Daarbij werd duidelijk dat dezelfde drempels zich blijven voordoen, maar afhankelijk van de context een andere vorm aannemen en een ander gewicht krijgen. Waar in Sledderlo vooral de autoafhankelijkheid centraal stond, speelden in Bivelenhof fysieke beperkingen, ouder worden, afhankelijkheid van anderen en het wegvallen van vertrouwde vervoersmogelijkheden een belangrijke rol.



Een van de belangrijkste lessen uit dit traject is dat dé doelgroep niet bestaat. Zelfs binnen één sociaal woonproject verschillen de noden, mogelijkheden en verwachtingen van bewoners sterk. Voor sommige bewoners kan een deelwagen een geschikte oplossing zijn, terwijl die voor anderen geen realistische optie vormt. Daarom kozen we bewust voor een divers aanbod met een elektrische fiets, een elektrische driewieler, een scootmobiel en een deelwagen. Die keuze vertrok niet vanuit het beschikbare mobiliteitssysteem, maar vanuit een eenvoudiger en belangrijker uitgangspunt: wat hebben bewoners nodig om zich opnieuw zelfstandiger, veiliger en met meer vertrouwen te kunnen verplaatsen?

De praktijk leerde bovendien dat toegankelijkheid meer omvat dan betaalbaarheid alleen. Deelmobiliteit moet niet alleen betaalbaar zijn, maar ook nabij, eenvoudig, begrijpelijk, betrouwbaar en ondersteund. Een papieren inschrijfsysteem, persoonlijke begeleiding, oefenmomenten, duidelijke communicatie, lage tarieven en een vertrouwd aanspreekpunt maakten voor veel bewoners een wezenlijk verschil. Vooral de combinatie van een passend aanbod mét begeleiding bleek essentieel. Zonder begeleiding blijven veel drempels bestaan. Zonder een aanbod dat aansluit bij de leefwereld van bewoners heeft begeleiding dan weer weinig effect.

Daarnaast bevestigt dit project het belang van sterke en complementaire partnerschappen. Woonmaatschappijen, lokale besturen, mobiliteitsaanbieders, zorgpartners, sociale organisaties en kennisnetwerken hebben elk een unieke rol te spelen. Inclusieve deelmobiliteit vraagt afstemming, vertrouwen en gedeelde verantwoordelijkheid. Wanneer partners hun expertise bundelen, ontstaat ruimte om verder te kijken dan klassieke mobiliteitsoplossingen en te zoeken naar wat in de praktijk werkelijk werkt.

Bivelenhof toont ook dat deelmobiliteit uiteindelijk over veel meer gaat dan vervoer alleen. Het gaat over zelfstandig boodschappen kunnen doen, familie kunnen bezoeken, een afspraak bij de dokter kunnen nakomen, opnieuw buitenkomen en minder afhankelijk zijn van anderen. Mobiliteit raakt aan gezondheid, sociale verbinding, toegang tot zorg, vrije tijd en levenskwaliteit. Wie zich niet kan verplaatsen, dreigt ook op andere levensdomeinen uitgesloten te worden. Net daarom is het essentieel dat de sociale klimaattransitie ook deze bewoners meeneemt.

De belangrijkste les voor beleidsmakers, woonmaatschappijen en mobiliteitsaanbieders is dan ook dat inclusie geen toevoeging achteraf mag zijn. Toegankelijkheid, betaalbaarheid, begeleiding en participatie moeten vanaf het begin deel uitmaken van het ontwerp van mobiliteitssystemen. Wanneer dat gebeurt, ontstaat deelmobiliteit die ook werkt voor mensen in maatschappelijk kwetsbare posities. Wanneer dat niet gebeurt, dreigt deelmobiliteit bestaande ongelijkheden onbedoeld te versterken in plaats van ze te verkleinen.

De centrale conclusie van dit traject is dan ook duidelijk: deelmobiliteit kan bijdragen aan een sociaal rechtvaardige klimaattransitie, maar alleen wanneer inclusie het vertrekpunt vormt. Niet als correctie achteraf, maar als fundamenteel uitgangspunt. Als we willen dat

duurzame mobiliteit werkelijk voor iedereen werkt, moeten systemen zich aanpassen aan mensen, niet enkel de mensen aan het systeem.

Bivelenhof was daarbij geen eindpunt, maar een waardevolle praktijkplek waarin zichtbaar werd wat nodig is om deelmobiliteit toegankelijker, menselijker en rechtvaardiger te maken. De lessen uit dit traject reiken verder dan deze ene woonsite. Ze bieden handvatten voor lokale besturen, woonmaatschappijen, mobiliteitsaanbieders en sociale organisaties die willen bouwen aan een mobiliteitssysteem waarin niemand wordt achtergelaten.

Hoewel alle informatie in dit dossier relevant is, werd in bijlage een overzicht opgenomen van de belangrijkste aanbevelingen. Toch nodigen we de lezer uit om het volledige dossier door te nemen. Net de context, de ervaringen van bewoners en de lessen uit de praktijk maken duidelijk waarom inclusieve deelmobiliteit geen vanzelfsprekendheid is, maar een bewuste keuze.

6. Bijlagen

Alle bijlagen zijn individueel downloadbaar op onze SAAMO website: Bijlagen Dossier deelmobiliteit

https://www.saamolimburg.be/nl/bijlagen-dossier-deelmobiliteit

6.1. Overzicht aanbevelingen

6.2. Infofiches

6.2.1. De lijn

6.2.2. Mindermobiele centrale

6.3. Draaiboek fietsfestival

6.4. Voorzetten inclusieve communicatie voor de stad

6.4.1. Boekenlegger

6.4.2. Geschreven handleiding deelwagen

6.4.3. Inspiratie infobord

6.5. Dossier Sledderlo

6.5.1. Samenvatting: one pager

6.5.2. Volledig dossier