

# PILOT REAL TIME COACHING

Belevingsconcept – verplaatsingsgedrag 2020

Door HZ Kenniscentrum Kusttoerisme



## Inhoud

Inleiding.....	2
Literatuurverkenning .....	2
Afspraak met Sentiance .....	2
Het panel.....	3
Mobiliteitsprofielen .....	4
Covid-19 .....	4
De invloed van Covid-19 .....	4
Downloaden van de VVV Zeeland app.....	5
Resultaten .....	6
Conclusie.....	6
Bronnenlijst.....	7
Bijlage 1 – Mobiliteitsprofielen.....	8
Bijlage 2 – Voorbeeld van de rapportage ‘Stijlzoeker’ .....	9
Bijlage 3 – Terugkoppeling van de resultaten.....	22

## Colofon

Deze rapportage is samengesteld door HZ Kenniscentrum Kusttoerisme, als onderdeel van een project voor Provincie Zeeland.

©2020, HZ Kenniscentrum Kusttoerisme

Bij het samenstellen van deze publicatie is de grootste zorgvuldigheid betracht. HZ Kenniscentrum Kusttoerisme is echter niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van de aangeboden informatie in deze publicatie.

HZ Kenniscentrum Kusttoerisme p/a HZ University of Applied Sciences

Postbus 364 4380 AJ Vlissingen

Telefoon: 0118 – 489 850

E-mail: [info@kenniscentrumtoerisme.nl](mailto:info@kenniscentrumtoerisme.nl)

Website: [www.kenniscentrumtoerisme.nl](http://www.kenniscentrumtoerisme.nl)

Auteurs:

Sophie Adriaanse

William Hazel

Harm IJben

Met dank aan:

Sentiance

VVV Zeeland

## Inleiding

Toeristische recreatieve mobiliteit is tegenwoordig een belangrijk aandachtspunt. Het gebruik van de auto, de drukte onderweg, de verschillende soorten vervoersmiddelen, de deelfiets en -auto, de bewustwording van de CO2 uitstoot etc., het zijn allemaal mobiliteitsonderwerpen die de laatste jaren meer onder de aandacht zijn gekomen. Elke recreant heeft zijn eigen mobiliteitsgedrag. Is dit gedrag ook te veranderen? Door de pas recentelijke belangstelling voor recreatieve mobiliteit zijn er nog weinig wetenschappelijke artikelen gepubliceerd over het beïnvloeden van mobiliteitsgedrag. Eén van de vormen om gedrag van mensen te beïnvloeden is 'coachen'. 'Kan het mobiliteitsgedrag (van de recreant in Zeeland) veranderen door coaching?' is de vraag die centraal heeft gestaan bij het ontwikkelen en uitvoeren van de pilot Real Time Coaching. HZ Kenniscentrum Kusttoerisme heeft hier onderzoek naar gedaan.

## Literatuurverkenning

SUPERBUB is een Europees project waarin motivatiekenmerken zijn ontwikkeld voor duurzame stedelijke mobiliteit. Verschillende auteurs (Gabrielli et al., 2013) (Anagnostopoulou et al., 2018) omschrijven welke dingen zij geleerd hebben tijdens focusgroepen en workshops. Hieruit werd duidelijk dat:

- Niet iedereen wordt gemotiveerd door milieuproblemen. Het blijkt namelijk dat niet iedereen zijn gedrag wil aanpassen ten behoeve van een beter milieu. In sommige gevallen is het beter om er voor te zorgen dat de aanbevelingen beter passen bij de vervoerswensen (reisduur, kosten). Verder is er ook bewijs gevonden dat reizigers meer getriggerd worden door real-time data over het milieu. Bijvoorbeeld door informatie over uitstoot in de stad waar je je bevindt.

- Persoonlijke gedragsverandering triggers zijn effectiever: hierbij gaat het om de consequenties van vervoerskeuze in termen van fitness en persoonlijke gezondheid.

- Gebruikers wensen concrete beloningen: hiermee wordt bedoeld dat gebruikers liever korting hebben op het openbaar vervoer in plaats van dat er op je mobiel 'gefeliciteerd' verschijnt.

- Gebruikers willen data over mobiliteit alleen delen als het betekenisvol en veilig is.

Persoonlijkheid en het bewust zijn van de context zijn 'the key' in gedragsverandering. Op basis van de verschillende persoonlijkheden kunnen er ook mobiliteitstypes geïdentificeerd worden. Onderzoekers Anable en Wright (2013) hebben dit als volgt gedaan:

Mobility type	Description
Devoted drivers	Prefer to use a car than any other mode of transport and they are not interested in reducing their car use
Image improvers	Like to drive, don't want their ability to drive to be restricted, but recognize that it would be good if they all reduced car use a little
Malcontented motorists	They want to cut down their car use but find that there are a lot of practical problems and issues with using alternative modes
Active aspirers	They feel that they drive more than they should and they would like to cut down
Practical travelers	They regard the car merely as a practical means of getting from A-B and largely use it only when necessary
Car contemplators	They do not have a car at the moment but would like one at some point in the not so distant future
Public transport dependents	Although they are not against cars in any way and think people should be allowed to use them freely, they don't like driving very much
Car-free choosers	They are not keen on driving and believe that cars and their impacts are something that need to be urgently addressed

Afbeelding 1 Mobiliteitsprofielen

## Afspraak met Sentiance

Met in achtname van de literatuur hebben de onderzoekers van HZ Kenniscentrum Kusttoerisme een afspraak gepland met Sentiance, een bedrijf gespecialiseerd in het analyseren van mobiliteitsdata en daar context aan geven. Tijdens het gesprek zijn de verschillende mogelijkheden

voor Zeeland besproken. Sentiance gaf aan dat er twee essentiële dingen bepaald moeten worden, zijnde; het moment van coachen (voor, tijdens of na de rit) en de manier van coaching (nudging, incentives, spiegel voorhouden, profielen vergelijken). Na overleg en op aanraden van Sentiance is ervoor gekozen om in Zeeland het vergelijkingssysteem toe te passen. Dit is een basis systeem wat goed toepasbaar is. Een spiegel voorhouden blijkt vaak gevoelig, maar als je iemand vergelijkt met een gemiddeld profiel dan wordt dit vaak wel gewaardeerd. Dit zou mensen moeten motiveren om het 'beter' te gaan doen.

Om bezoekers te vergelijken was het allereerst belangrijk dat er inzicht werd verkregen in het gedrag van de bezoekers in Zeeland. Sentiance heeft een broncode (als onderdeel van een Software Development Kit met trackingsoftware) die in een willekeurige app geplaatst kan worden. Doormiddel van deze code kunnen gebruikers van die app, met toestemming, gevolgd worden. In 2017 en 2019 heeft Sentiance deze code in de VVV Zeelandapp geïntegreerd. Dit is weer gedaan in 2020 zodat de gebruikers nogmaals, met toestemmingen, gevolgd konden worden.

### Het panel

Om inzicht te krijgen in het gedrag van bepaalde bezoekers en om hen te coachen, was het ook belangrijk om een doelgroep te bepalen. Zoals bleek uit de theorie, is niet iedereen bereid om zijn of haar gedrag aan te passen. Uit het gesprek met Sentiance bleek dat de groep bezoekers die al enigszins bewust zijn van de impact van hun verplaatsingsgedrag, naar verwachting ook eerder bereid zijn om zich aan te passen. Zij kunnen dus naar verwachting beter gecoacht worden. Ondanks dat deze groep al wel wat bewuster is, is er in Zeeland nog veel ruimte voor duurzame ontwikkeling. Het 'Fan van Zeeland' panel bestaat uit mensen die al een band hebben met Zeeland. Zij werden daarom ook gezien als potentiële deelnemers voor deze pilot. Verder beschikte VVV Zeeland ook over de e-mailadressen van bezoekers die in 2017 toestemming hadden gegeven voor het volgen. Zij werden ook gezien als potentiële deelnemers. De panelleden van het Fan van Zeeland panel en de deelnemers die gevold zijn, werden in december 2019 benaderd en gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Deze

vragenlijst is, als 'deliverable' voor het Europese project MOVE, ontwikkeld door de Universiteit van Gent en vervolgens in samenspraak met het kenniscentrum aangepast aan de Zeeuwse context. De vragenlijst bestond uit verschillende onderwerpen zoals: soorten verplaatsingen, keuze voor vervoersmiddel, gedeelde mobiliteitssystemen, mobiliteitsoplossingen en er werden mobiliteits-stelling voorgelegd.

Om specifiek leden voor deze pilot te werven werd de volgende vraag toegevoegd aan de vragenlijst:

*Al enige tijd zijn wij als kenniscentrum (onderdeel van HZ University of Applied Science) bezig met het vergaren van informatie over het mobiliteitsgedrag van bezoekers in Zeeland. Dit hebben we o.a. kunnen doen door het, met toestemming, volgen van mensen via de VVV Zeeland app gedurende hun bezoek aan de regio. Volgen is één, maar stelt u zich nu eens voor dat we als kenniscentrum ook iets terug kunnen geven aan u als bezoeker? Via een app willen we u inzicht geven in uw eigen mobiliteitsgedrag in Zeeland. Hiermee willen we bewustwording creëren en ervoor zorgen dat u zich als bezoeker van Zeeland nog bewuster gaat verplaatsen.*

*In het voorjaar van 2020 zal deze pilot van start gaan. Woont u in Zeeland of brengt u in 2020 een bezoek aan Zeeland, dan kan u deelnemen aan deze pilot! Wij zouden u graag willen benaderen met een aantal vragen tijdens de ontwikkel fase van de pilot en/of willen vragen, als de pilot van start gaat, informatie te sturen over hoe u kunt deelnemen.*

Geef hieronder aan op welke manier u mee zou willen werken aan deze pilot:

- Ik werk graag mee aan deze pilot als deelnemer, naar niet aan de ontwikkeling ervan
- Ik werk graag mee aan deze pilot als deelnemer, en u kan mij ook contacteren voor de ontwikkeling ervan
- Ik werk liever niet mee aan deze pilot, maar u mag mij contacteren voor een vervolg-enquête inzake mijn verplaatsingsgedrag
- Ik werk liever niet mee aan deze pilot

119 respondenten gaven aan dat zij graag mee zouden doen aan deze pilot als deelnemer. Verder gaven 83 andere respondenten aan dat zij graag mee zouden doen als deelnemer én dat we hen zouden mogen benaderen voor de ontwikkeling van de pilot. In totaal werd er dus een groep van ruim 200 geïnteresseerde mensen gecreëerd, ook wel 'het mobiliteitspanel'. Met de 83 panelleden die mee wilden helpen in de ontwikkel- en uitvoeringsfase zouden een aantal focusgroepen georganiseerd worden. Echter, door de uitbraak van Covid-19, hebben deze focusgroepen niet meer plaats kunnen vinden. Daarom is er door de onderzoekers noodgedwongen een andere methode gekozen om de panelleden te betrekken. Er werd gekozen om de bezoekers te coachen (persoonlijk informeren) en te vergelijken aan de hand van de mobiliteitsprofielen.

### Mobiliteitsprofielen

Eerder werd in de literatuur aangegeven dat er verschillende mobiliteitsprofielen zijn. Aan de hand van het beantwoorden van Golden Questions (16 stellingen als onderdeel van de eerder genoemde vragenlijst) konden respondenten ingedeeld worden in bepaalde mobiliteitsprofielen. Zie bijlage 1 voor een uitleg van deze profielen. Uit de ingevulde stellingen bleek dat het mobiliteitspanel bestond uit de volgende profielen:

Profiel	Aantal respondenten
Stijlzoeker (Image improvers)	58
Praktische reiziger (Practical travelers)	48
Gemotiveerde reiziger (Active aspirers)	36
Auto liefhebber (Devoted drivers)	12
Twijfelende reiziger (Malcontented motorist)	6
Bewuste autoloze (Car-free choosers)	1

Tabel 1 Mobiliteitsprofielen

Een manier van coachen is zorgen voor communicatie en bewustwording. De panelleden wisten toen zij de stellingen invulde niet dat zij hierdoor ingedeeld konden worden in een bepaald profiel. Daarom was het communiceren van dit profiel een belangrijke stap in deze pilot. Per profiel

is er een document gecreëerd dat naar de panelleden is verstuurd. Leden die tot het profiel 'stijlzoeker' behoren kregen eerst hun eigen profiel te zien, met uitleg waarom ze in dat profiel zaten en zagen daarna de andere profielen, zodat zij zich konden vergelijken. Zie bijlage 2 voor een voorbeeld van de rapportage voor de 'stijlzoeker'.

### Covid-19

Het volgen van de panelleden zou starten op 1 mei. Echter, werd door Covid-19 de gehele toeristische sector in Zeeland stil gelegd. verblijfsaccommodaties en dagrecreatieve voorzieningen werden tijdelijk gesloten en het advies aan een ieder was om zo veel mogelijk thuis te blijven. Omdat er vrijwel geen toeristen waren in de maanden mei en juni is ervoor gekozen om de start van de pilot uit te stellen. Toen de versoepelingen voor de sector bekend werden gemaakt en toeristen Zeeland weer konden bezoeken is de pilot alsnog van start gedaan. Per 1 juli, kregen de VVV Zeelandapp gebruikers een pop-up melding op hun telefoon met de vraag of zij toestemming wilden geven om gevolgd te worden. De onderzoeksperiode was nu van 1 juli tot en met 31 oktober.

Omdat het niet meer vanzelfsprekend was dat alle panelleden alsnog naar Zeeland zouden komen voor vakantie én omdat communicatie nog steeds een belangrijk middel was binnen deze pilot, is er tijdens de corona uitbraak nogmaals contact opgenomen met het panel. Tijdens dit contactmoment is aan de panelleden gevraagd een korte vragenlijst in te vullen over vakantievoornemens (en de mate waarin COVID-19 invloed zou hebben op deze voornemens). In totaal hebben 115 panelleden deze vragenlijst ingevuld.

### De invloed van Covid-19

Uit de resultaten bleek dat 42 procent van de respondenten een grote of redelijke invloed van corona ervaarde op de vakantie plannen. 24 procent ervaarde nauwelijks invloed. De invloed van het coronavirus zorgt er bijvoorbeeld voor dat respondenten alleen in Nederland op reis gaan (46%). Ook kiest 21 procent een bestemming uit die als 'veilig' wordt bestempeld. Het panel was vooral in juli van plan om Zeeland te bezoeken.



Zij boeken hun vakantie dan rechtstreeks bij de accommodatieverschaffer. Verder verwachten de bezoekers deze vakantie meer te gaan fietsen. Fietsen staat normaal op plek 6 in de top 10 van uitstapjes in Zeeland, maar de respondenten geven in dit geval aan dat zij vooral verwachten dat zij gaan recreëren (plek 1) en fietsen (plek 2). Verdere uitkomsten van het onderzoek zijn te lezen in de rapportage 'Fan van Zeeland - Onderzoek over de impact van corona op reisgedrag'.

### [Downloaden van de VVV Zeelandapp](#)

Om ervoor te zorgen dat het mobiliteitspanel gevolgd kon worden, was het van belang dat de leden de VVV Zeelandapp downloadden. Daar zat namelijk de trackingsoftware in. Omdat dit voor sommige panelleden nieuw was én omdat het weer tijd was voor een nieuw contactmoment met het panel, hebben alle panelleden een mail gekregen over het downloaden van de app. Hierin stond precies vermeld hoe zij de app moesten downloaden en hoe ze toestemming moesten geven voor het volgen. Dit contactmoment is ook benut om nogmaals het doel van dit onderzoek te benoemen zodat de panelleden nog een keer bewust gemaakt worden.

### [Start van de onderzoeksperiode](#)

Op 1 juli jl. werd de trackingsoftware aangezet en is het volgen van de bezoekers gestart. Alle app gebruikers die toestemming hebben gegeven, werden gevolgd. Echter bleek dat aanscherping van de privacywetgeving aangaande het delen van locatiegegevens heeft geleid tot een aanpassing in de besturingssoftware van IOS en Android. Hierdoor bleek bij een tussentijdse analyse dat er veel minder mensen gevolgd waren dan gewenst.

Door deze aanscherping was de kans aanwezig dat panelleden wel toestemming hebben gegeven om gevolgd te worden, maar uiteindelijk niet terug te vinden waren in de data set. Daarom is er nogmaals gekozen voor een korte vragenlijst. Aan de leden van het panel werd gevraagd of zij in Zeeland geweest zijn en of zij de app hebben gedownload. Als zij de app niet gedownload hadden, of geen toestemming hebben gegeven voor het volgen, dan werd gevraagd of zij de reden hiervan wilde delen. In totaal vulde 66 panelleden de vragenlijst in. Uit de resultaten is gebleken dat de

meeste panelleden Zeeland hebben bezocht in de periode van 1 juli tot 1 september. 77 procent was op vakantie in Zeeland, drie procent bezocht Zeeland voor een dagje en ook 15 procent was al in Zeeland omdat zij inwoner zijn. Slechts vijf procent heeft Zeeland niet bezocht. Alle respondenten waren van plan om in de periode van 1 september tot 31 oktober (nogmaals) een bezoek te brengen aan Zeeland. 83 procent voor vakantie en twee procent voor een dagje. Omdat er bleek dat data miste vanwege de verscherpte maatregelen van IOS en Android was het van belang om te testen of de panelleden de app ook wel daadwerkelijk gedownload hadden. Hieruit bleek dat 53 procent de app heeft gedownload en ook toestemming heeft gegeven voor het delen van zijn/haar locatie. Acht procent heeft de app wel gedownload maar geen toestemming gegeven en ook 39 procent heeft de app niet download. Dit is opvallend omdat de panelleden wel wisten (na alle contactmomenten) dat zij de app moesten downloaden en toestemming moesten verlenen. Deze personen kunnen hierdoor geen persoonlijke terugkoppeling ontvangen.

Het bleek dat sommige geen behoefte hebben aan de app, andere vonden dat de batterij snel leegliep door de app of gaven aan dat zij de app niet gedownload hadden wegens privacy. Ook gaven sommige aan dat zij het simpelweg vergeten waren. Degene die de app wel gedownload hadden maar geen toestemming hebben gegeven, geven aan dat zij dit alsnog niet gedaan hebben vanwege privacy. Zo vond één van de panelleden het niet fijn dat het steeds bekend is waar hij/zij is.

Zoals eerder beschreven is het opmerkelijk dat niet iedereen de app gedownload heeft ondanks dat zij wel wisten dat dit één van de vereisten was om panellid te worden. Zo blijkt dat het lastig is om het momentum vast te houden en ook dat mensen een verschil laten zien in wat ze zeggen te gaan doen en wat zij uiteindelijk daadwerkelijk doen.

## Resultaten

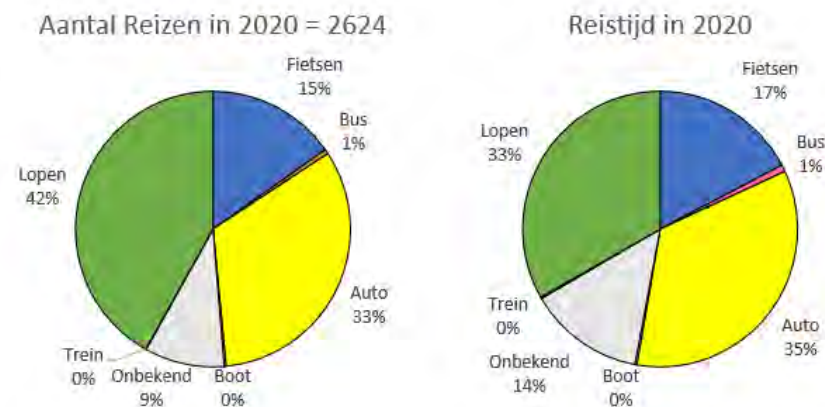
Vanwege de verscherpte maatregelen omtrent locatiegegevens bij Android en IOS zijn er uiteindelijk helaas slechts drie panelleden getraceerd in de dataset. Deze drie personen hebben een persoonlijke terugkoppeling gekregen van hun gedrag in Zeeland. Om toch ook de andere panelleden tegemoet te komen en te bedanken voor hun betrokkenheid kregen ook zij een terugkoppeling. Niet persoonlijk, maar wel van het gedrag van de gevolgde vakantiegangers in Zeeland in de periode dat zij er ook waren. Op deze manier konden zij zichzelf toch proberen te plaatsen in het grotere geheel. Per respondent is er inzicht in het aantal gemaakte reizen en in de reistijd. Een voorbeeld van één van de terugkoppelingen is te zien in bijlage 3. In afbeelding 2 is het totaal te zien van, de door de gevolgde vakantiegangers, bezochte plekken. In totaal zijn er 2640 reizen gemaakt door deze appgebruikers. Zoals te zien in figuur 1 waren deze reizen voornamelijk te voet (41.6%). Ook een groot deel van de reizen was met de auto (32.9%). Gekeken naar de totale reistijd van deze reizen is te zien dat de gebruikers vooral in de auto zaten (35.1%). Ook bestond een deel van de totale reistijd uit wandelen (32.6%).

## Conclusie

Door communicatie en betrokkenheid van de bezoekers in Zeeland kan er samen gewerkt worden aan een bewuste bestemming. De deelnemers van de pilot zijn meerdere malen benaderd over hun verplaatsingsgedrag met als doel dat zij zichzelf bewuster gingen verplaatsen. Het is dan ook goed om te zien dat een groot deel van het aantal gevolgde reizen te voet is gedaan. Door de deelnemers in te delen in profielen is er bewustzijn gecreëerd. In hoeverre de profielen matchen met het daadwerkelijke gedrag kunnen de deelnemers zelf bepalen. In vervolg onderzoek zou bepaald kunnen worden hoe het daadwerkelijke gedrag gelinkt kan worden aan bepaalde profielen zodat ook de onderzoekers kunnen bepalen of er een gewenste verandering zichtbaar is in het gedrag (onderweg naar een meer bewuste bestemming Zeeland met bewuste bezoekers).



Afbeelding 2 Bezochte plekken van (gevolgde) vakantiegangers in Zeeland



Figuur 1 aantal reizen + reistijd van gevolgde bezoekers in Zeeland in 2020

## Bronnenlijst

Anable, J., & Wright, S. D. (2013). Golden Questions and Social Marketing Guidance Report.

Anagnostopoulou, E., Bothos, E., Magoutas, B., Schrammel, J., & Mentzas, G. (2018). Persuasive technologies for sustainable mobility: State of the art and emerging trends. *Sustainability*, 10(7), 2128.

Gabrielli, S., Maimone, R., Forbes, P., Masthoff, J., Wells, S., Primerano, L., Haverinen L., Bo, G. & Pompa, M. (2013, April). Designing motivational features for sustainable urban mobility. In *CHI'13 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*(pp. 1461-1466). ACM.



## Bijlage 1 – Mobiliteitsprofielen

### **Devoted Drivers**

- Gebruiken regelmatig de auto en hebben geen intentie om dit te verminderen
- Vinden het gebruik van openbaar vervoer stressvol
- Zijn niet gemotiveerd bij het milieu of om fit te blijven

### **Image Improvers**

- Houden ervan om auto te rijden en zien dit als een vorm van zelfexpressie
- Willen hun auto gebruik niet verminderen
- Zijn geïnteresseerd in fietsen om fit te blijven

### **Malcontented Motorists**

- Houden er niet van om auto te rijden en vinden het stressvol
- Ze willen hun auto gebruik verminderen maar willen niet het openbaar vervoer gebruik gaan verhogen
- Gebruiken niet graag de fiets
- Ze wandelen, maar ziet buitenom fit blijven geen andere voordelen

### **Active Aspirers**

- Willen graag het auto gebruik verminderen vanwege milieu redenen
- Erg gemotiveerd om actieve vervoersmiddelen te gebruiken om fit te blijven
- Geloven dat het reduceren van eigen auto gebruik verschil kan maken

### **Practical Travellers**

- Gebruikt de auto om van a naar b te komen maar overweegt ook de alternatieven zoals openbaar vervoer, fiets of te voet
- Minder milieu bewust
- Lopen en fietsen regelmatig omdat ze vinden dat dit de meest snelle en goedkope manier is

### **Car contemplators**

- Bezitten geen auto maar zouden dit in de toekomst wel willen
- Ze gebruiken het openbaar vervoer meer dan de fiets maar vinden beide stressvol
- Ze geloven dat wandelen goed is voor de gezondheid

### **Public Transport Dependents**

- Ze houden niet van auto rijden maar vinden wel dat andere dit mogen doen
- Ze vinden het niet erg om te lopen en zouden dit voor gezondheid vaker willen doen
- gebruiken liever het openbaar vervoer dan de fiets, ondanks dat ze het niet de snelste methode vinden

### **Car-free Choosers**

- Houden er niet van om met de auto te rijden
- Vinden dat het gebruik van een auto leidt tot een ongezonde leefstijl
- Fietsen liever dan dat ze de bus pakken



# Zeeuwse weggebruikers Leuntje & Merien

Beste Fan van Zeeland,

Leuk om u buitenom de vragenlijsten die wij eens in het half jaar sturen nu ook eens persoonlijk te benaderen. Wij waarderen het enorm dat u (regelmatig) naar Zeeland komt om van onze mooie provincie te genieten. Wij zijn trots op onze provincie, onze inwoners en op onze vaste gasten. Dit keer willen wij u betrekken bij ons onderzoek om zo samen ervoor te zorgen dat Zeeland een provincie blijft waarop we trots kunnen zijn.

Wij laten u daarom graag kennis laten maken met Leuntje en Merien, de Zeeuwse weggebruikers. Verplaatsen doen we allemaal. We gaan naar ons werk, naar school, brengen en halen de kinderen van/naar school en ook in onze vrijetijd gaan we naar onze hobby's, bezoeken we familie of vrienden en/of gaan we op vakantie. Ook Leuntje en Merien verplaatsen zich regelmatig. Ze pakken de fiets om naar het strand te gaan om vervolgens lekker over het strand te wandelen en nemen ook regelmatig een duik in de zee. De auto laten Leuntje en Merien het liefst thuis staan. Zij zien het autogebruik in Zeeland namelijk steeds meer toenemen en willen hier iets aan doen.

Leuntje en Merien zijn al op een aantal prullenbakken in Noord-Beveland te zien. Hiermee willen ze bezoekers stimuleren om hun afval netjes in de prullenbak te gooien. Nu hopen ze ook wat aan het verplaatsingsgedrag te gaan doen zodat inwoners maar ook bezoekers zich bewuster verplaatsen in de regio.

In de vragenlijst is o.a. aan u gevraagd of u deel wilt nemen aan een pilot die is gekoppeld aan uw verplaatsingsgedrag bij een bezoek aan Zeeland. U heeft daar positief op geantwoord, samen met 200 andere enthousiaste fans van Zeeland. Jullie vormen samen het panel voor deze pilot. Het doel van de pilot is om samen met u te werken aan een (nog) meer bewuste toeristische bestemming Zeeland door nog meer (bewust) stil te staan bij de impact van uw verplaatsingsgedrag op in de regio. Als u in de periode van 1 mei tot en met 30 september 2020 in Zeeland verblijft, dan willen wij u - met uw toestemming uiteraard - via de 'VVV-Zeeland app' graag gaan volgen. Wij krijgen inzicht in hoe, hoeveel en hoe vaak er verplaatst wordt in Zeeland en omdat u lid bent van dit panel willen wij de inzichten ook met u delen. Na de onderzoeksperiode ontvangt u een persoonlijke rapportage met daarin de inzichten van uw verplaatsingsgedrag in Zeeland.

Tijdens het beantwoorden van de vragenlijst over verplaatsingsgedrag heeft u (onbewust) een aantal stellingen ingevuld. Wij hebben u hierdoor kunnen indelen in bepaalde mobiliteitsprofielen. Op basis van uw gegeven antwoorden weten wij hoe u denkt over uw eigen verplaatsingsgedrag, maar past uw daadwerkelijke (vakantie) gedrag ook in dat profiel? Wij laten het u aan het einde van deze onderzoeksperiode weten!

**Benieuwd in welk profiel u momenteel zit? Bekijk snel de volgende pagina!**





# Stijlzoeker

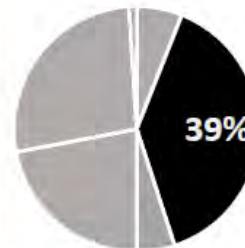


## Op basis van uw antwoorden behoort u tot het profiel: Stijlzoeker

Samen met 74 andere panelleden rijdt u graag auto en vindt u niet dat uw keuze om te rijden beperkt moet worden. U vindt rijden praktisch en het hoort bij uw identiteit. Ondanks dat u erkent dat het goed zou zijn voor het milieu als er minder auto's rijden, bent u toch nog niet helemaal overtuigd. U voelt zich niet aangetrokken tot het openbaar vervoer en u zou liever meer wandelen of fietsen dan de bus nemen. Volgens u kan fietsen een goede manier zijn om fit te worden/blijven. Ook wandelen zou volgens u een goede manier zijn om in beweging te blijven, maar de tijd die dat vergt houdt u tegen.

## Stijlzoekers...

- Houden ervan om auto te rijden en zien dit als een vorm van zelfexpressie
- Willen hun auto gebruik niet verminderen
- Zijn geïnteresseerd in fietsen om fit te blijven
- Denken dat het goed zou zijn als iedereen een beetje minder zou rijden
- Zijn niet echt de mensen die de bus zouden gebruiken
- Zouden wel willen wandelen maar maken zich zorgen over de extra tijd dat dit kost
- Zouden liever meer fietsen en misschien meer wandelen dan de bus pakken



Motivatie voor het milieu



Motivatie om fit te blijven

Benieuwd welke profielen er nog meer zijn? Op de volgende pagina's staan alle profielen omschreven.





# Auto liefhebber

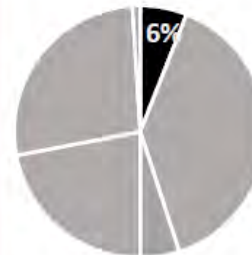


11 panelleden zijn echte auto liefhebbers. Bij de meeste ritten pakken zij bij voorkeur de auto en ze zijn er niet van overtuigd dat er andere realistische alternatieven zijn voor het gebruiken van de eigen auto. Auto liefhebbers hebben de neiging om te denken dat succesvolle mensen de auto gebruiken, het is een manier van zelfexpressie.

Een auto liefhebber ziet zichzelf niet echt het openbaar vervoer gebruiken en ook fietsen doen zij liever niet. Andere vervoersmiddelen dan de auto vindt de auto liefhebber te langzaam gaan of te stressvol. De auto liefhebber is minder gemotiveerd om reistijd te gebruiken om fit te blijven/worden (door fietsen of wandelen). Verder zijn zij ook niet bijzonder gemotiveerd om de uitstoot te verminderen en hoeft volgens de auto liefhebber het autogebruik niet echt te verminderen. Meer wegen erbij zou volgens de auto liefhebber handig zijn om files te voorkomen.

## Auto liefhebbers...

- Gebruiken regelmatig de auto en hebben geen intentie om dit te verminderen
- Denken dat succesvolle mensen de auto gebruiken
- Vinden het gebruik van openbaar vervoer stressvol
- Zijn niet/minder gemotiveerd om autogebruik te verminderen voor milieu redenen of om fit te blijven
- Vinden wandelen te langzaam gaan



Gemotiveerd door het milieu



Gemotiveerd om fit te blijven



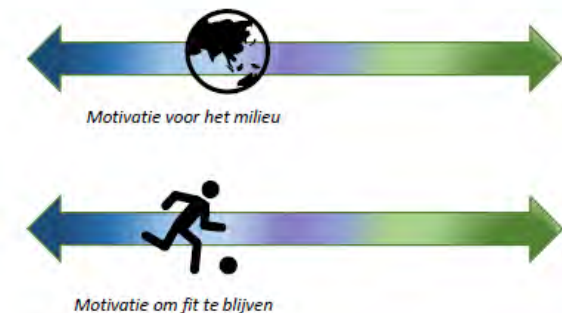
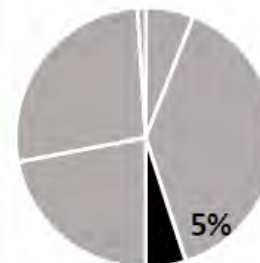
# Twijfelende reiziger



10 panelleden rijden veel met de auto maar vinden dit toch ook wel stressvol. Ze zouden het autogebruik wel willen verminderen, maar vinden de alternatieven niet praktisch. Het openbaar vervoer is niet altijd toereikend en de twijfelende reiziger voelt zich ook niet zo fijn bij fietsen. Ze wandelen af en toe en zouden dit eigenlijk ook meer willen doen. Puur omdat dit praktisch is en niet omdat het gezonder is. Van het milieu is de twijfelde reiziger zich bewust, maar toch weten ze er niet heel veel vanaf. De vervoerkeuzes zijn dan ook niet gemaakt op basis van milieu redenen. Eigenlijk weet de twijfelende reiziger niet zo goed wat nou de beste manier is om te verplaatsen.

## Twijfelende reizigers...

- Houden er niet van om auto te rijden en vinden het stressvol
- Ze willen hun auto gebruik verminderen maar willen niet het openbaar vervoer gebruik gaan verhogen
- Gaan liever met de bus dan de fiets, maar zien ook nadelen van de bus
- Wandelen omdat dit in sommige gevallen praktisch is
- Erkennen dat fietsen gezond is, maar doen dit niet graag



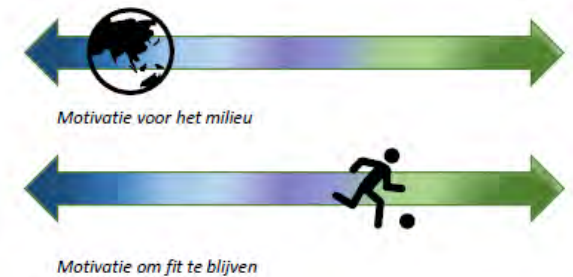
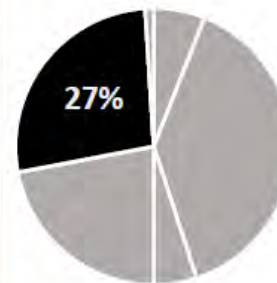
# Praktische reiziger



51 panelleden beschouwen de auto vooral als praktisch en gebruiken hem alleen wanneer het nodig is. Ze fietsen en wandelen vaak omdat dit, volgens hen, een snelle en goedkope manier is en omdat ze het belangrijk vinden om fit te blijven. De praktische reiziger is iets minder enthousiast over het openbaar vervoer, omdat dit veel tijd kost. Ze zijn niet zo geneigd om hun gedrag aan te passen omdat ze al tevreden zijn met hun huidige gedrag. De praktische reiziger zou zijn gedrag niet wegens milieu redenen zomaar veranderen.

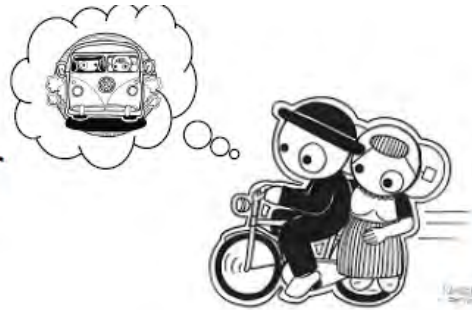
## Praktische reizigers...

- Gebruiken de auto om van a naar b te komen maar overweegt ook de alternatieven zoals openbaar vervoer, fiets of te voet
- Gebruiken alleen de auto als het nodig is
- Zouden hun gedrag niet aanpassen vanwege het milieu
- Lopen en fietsen regelmatig omdat ze vinden dat dit de meest snelle en goedkope manier is
- Vinden dat hun gedrag goed gebalanceerd is
- Hebben niet de intentie om het autogebruik te verminderen





# Auto verlanger



In dit panel zijn geen auto verlangers. Auto verlangers hebben geen auto tot hun beschikking maar zou dit in de toekomst wel graag willen. Zij zien het hebben van een auto als een teken van succes, vrijheid en onafhankelijkheid. Fietsen is niet iets wat de auto verlanger graag doet, het is onpraktisch en stressvol en ondanks dat ze wandelen gezond vinden, doet ze dit beperkt. De auto verlanger maakt regelmatig gebruik van het openbaar vervoer.

## Auto verlangers...

- Bezitten geen auto maar zouden dit in de toekomst wel willen
- Ze gebruiken het openbaar vervoer meer dan de fiets maar vinden beide stressvol
- Ze geloven dat wandelen goed is voor de gezondheid



# OV afhankelijke reiziger



In dit panel zijn geen OV afhankelijke reizigers. De OV afhankelijke reizigers rijden zelf niet graag auto maar vinden wel dat andere dit gewoon mogen doen. Het openbaar vervoer vinden ze veel tijd kosten en ze zien zichzelf ook niet echt fietsen. Ze vinden het niet erg om te lopen en zouden dit om gezondheidsredenen ook meer willen doen. Ze tonen weinig interesse in het milieu.

## OV afhankelijke reizigers...

- Vinden dat mensen hun auto zo vaak mogen gebruiken als ze willen
- Zijn minder milieu bewust
- Wandelen liever dan dat ze fietsen of het openbaar vervoer gebruiken
- Ze gebruiken het openbaar vervoer maar vinden niet de bus niet de snelste manier is



Motivatie voor het milieu



Motivatie om fit te blijven

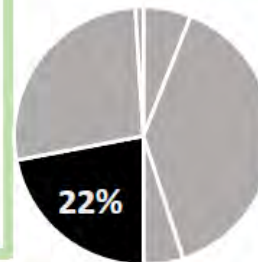
# Gemotiveerde reiziger



42 panelleden zouden graag hun auto gebruik willen verminderen, zeker op korte afstanden. De gemotiveerde reiziger voelt zich soms zelfs schuldig als hij/zij voor korte afstanden de auto gebruikt. Echter zien zij het openbaar vervoer niet als alternatief. Vanuit praktische redenen pakken ze nog wel eens de auto, bijvoorbeeld om spullen en/of kinderen te vervoeren. De gemotiveerde reiziger zou het liefst fietsen en wandelen. Dit is volgens hen gezond, plezierig, stressvrij, snel en geeft een vorm van vrijheid. Wandelen en fietsen proberen zij dan ook zo veel mogelijk op te nemen in hun dagelijkse ritme. Verder zijn zij ook erg gemotiveerd bij het milieu, dit geeft dan ook een extra zet om de auto te laten staan.

## Gemotiveerde reizigers...

- Voelen zich schuldig als ze voor een korte afstand de auto gebruiken
- Willen het auto gebruik verminderen omdat dit beter is voor het milieu
- Fietsen of wandelen graag om fit te worden/blijven
- Vinden dat het eigen autoverbruik minderen al verschil kan maken.





# Bewuste autoloze



2 panelleden kiezen er bewust voor om niet met de auto te rijden. Zij vinden dat ook andermans autogebruik nodig aangepakt moet worden. De bewuste autoloze ziet vooral veel voordelen in het reizen per voet of fiets. Het geeft een vorm van vrijheid, het draagt bij aan de gezondheid en het is goed voor het milieu. Ook zien zij geen problemen in het gebruiken van openbaar vervoer (vooral de bus), het is relaxt en plezierig.

## Bewuste autoloze...

- Vinden dat auto rijden onderdeel is van een ongezonde leefstijl
- Vinden het dat autogebruik verminderd moet worden
- Fietsen liever dan dat ze de bus nemen
- Vinden wandelen gezond en zouden dit nog vaker willen doen
- Zijn erg milieu bewust en vinden dat het verminderen van eigen autogebruik al een verschil kan maken









Tot zo ver willen wij u op de hoogte stellen de mobiliteitsprofielen. Let op, dit is een profiel opgesteld aan de hand van de stellingen die u ingevuld heeft tijdens de vragenlijst over verplaatsingsgedrag. Deze profielen zijn opgesteld door een Europees project genaamd Segment (segmented marketing for energy efficient transport). Het kan voorkomen dat u zich niet goed voelt bij het geplaatste profiel. Hecht dan niet te veel waarde aan wat er over dat profiel gezegd wordt. Om beter inzicht te geven in uw daadwerkelijke verplaatsingsgedrag in Zeeland sturen wij u na de onderzoeksperiode nog een extra rapportage naar toe. Hierdoor krijgt u inzicht in hoe u zich verplaatst heeft in Zeeland, dit zal wellicht beter overeenkomen dan deze vooraf vastgestelde profielen. Wij sturen u binnenkort meer informatie over hoe wij dit gaan meten.

Wij waarderen het enorm dat u mee werkt aan deze pilot en kijken er naar uit om de resultaten met u te delen.

## Contactgegevens

Dit project is onderdeel van het Europese project MOVE (Mobility Opportunities Valuable for Everybody) en wordt uitgevoerd door onderzoekers van het Kenniscentrum Kusttoerisme.

 <p><b>Harm Uben</b> Projectmanager</p>	 <p><b>William Hazel</b> Data analyst</p>	 <p><b>Sophie Adriaanse</b> Projectmedewerker</p>
<p>h.ijben@hz.nl 0118-489885</p>	<p>w.a.hazel@hz.nl 0118-489845</p>	<p>sophie.adriaanse@hz.nl 0118-489780</p>

**Interreg**  
North Sea Region  
MOVE

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION



 Provincie  
**Zeeland**





# Terugkoppeling van het onderzoek

Beste fan van Zeeland,

Hartelijk dank nogmaals voor uw bereidheid voor deelname aan ons onderzoek. Samen met u als 'fan van Zeeland' hebben we een stap in de goede richting gezet onderweg naar een nog meer bewuste bestemming Zeeland. Door namelijk meer specifiek op ons verplaatsingsgedrag te letten en door onder meer andere vervoerskeuzes te maken, is het mogelijk de impact van ons verplaatsingsgedrag terug te dringen. Wij kunnen u dan ook met gepaste trots mededelen dat relatief veel verplaatsingen in Zeeland in vergelijking met voorgaande jaren te voet zijn gedaan. Door nog meer mensen (bezoekers) bewust te maken van zijn/haar verplaatsingsgedrag, kunnen we het autogebruik in Zeeland verminderen en hiervoor waardige alternatieven ontwikkelen en aanbieden. Wij zullen ons hiervoor, samen met u, blijven inzetten.

Door uzelf aan te melden voor dit onderzoek heeft u eerder te kennen gegeven graag al meer bewust bezig te zijn met uw verplaatsingsgedrag bij uw bezoek aan Zeeland. Dit waarderen wij enorm. U heeft vervolgens aangegeven (via een korte vragenlijst) dat u de VVV Zeelandapp heeft gedownload en dat u toestemming heeft gegeven voor het delen van uw locatie gegevens. Door een onvoorziene aanscherping van de privacywetgeving aangaande het delen van locatiegegevens en daaraan gerelateerde aanpassingen in de besturingssoftware van IOS en Android hebben we helaas echter moeten vaststellen dat er veel minder mensen gevolgd zijn dan op voorhand verwacht en gewenst. Dus ondanks het feit dat een aanzienlijk deel van de panelleden wel toestemming heeft gegeven om te worden gevolgd, zijn zij uiteindelijk niet in GPS-dataset terug te vinden. Uw gegevens hebben wij helaas ook niet terug kunnen vinden.

Omdat wij het wel enorm waarderen dat u betrokken wilde zijn bij dit onderzoek, geven wij u graag alsnog een algemene terugkoppeling. Op de volgende pagina krijgt u meer inzicht in het generieke verplaatsingsgedrag van de VVV Zeelandapp gebruikers tijdens hun bezoek aan Zeeland in 2020.

Wij hopen dat u heeft genoten van uw bezoek aan Zeeland en verwelkomen u graag weer in de toekomst.

Met vriendelijke Zeeuwse groet,

HZ Kenniscentrum Kusttoerisme



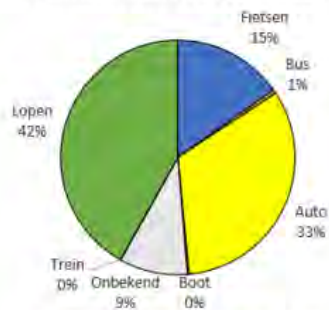
# De gemiddelde reiziger



In totaal hebben 3200 mensen toestemming gegeven om gevolgd te worden. Het betreft hierbij verblijfsbezoekers en dagbezoekers van in de regio (inwoners) en ook van buiten de regio. De vakantiegangers zijn eruit gefilterd, zij maakte in totaal 2640 reizen. Deze reizen waren voornamelijk te voet (41,6%). Ook een groot deel van de reizen was met de auto (32,9%). Gekeken naar de totale reistijd van deze reizen is te zien dat de gebruikers vooral in de auto zaten (35,1%). Ook bestond een aanzienlijk deel van de totale reistijd uit wandelen (32,6%), zie afbeelding 1 en 2.

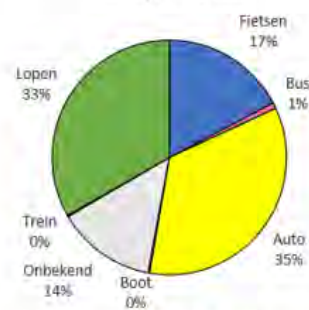
Uit afbeelding 3 is af te leiden op welke plekken de appgebruikers allemaal geweest zijn. De donkere groene stippen zijn de meeste bezochte plekken (hotspots), de licht groene zijn minder bezocht. Misschien kunt u uw eigen gedrag nog herinneren? Bezocht u vooral de relatief gezien drukke plekken of de rustige? En hoe heeft u zich voornamelijk verplaatst? Bent u bijvoorbeeld ook relatief veel te voet gegaan? Dan heeft u op die wijze ook bijgedragen aan een meer bewuste bestemming. Ga zo door!

Aantal Reizen in 2020 = 2624

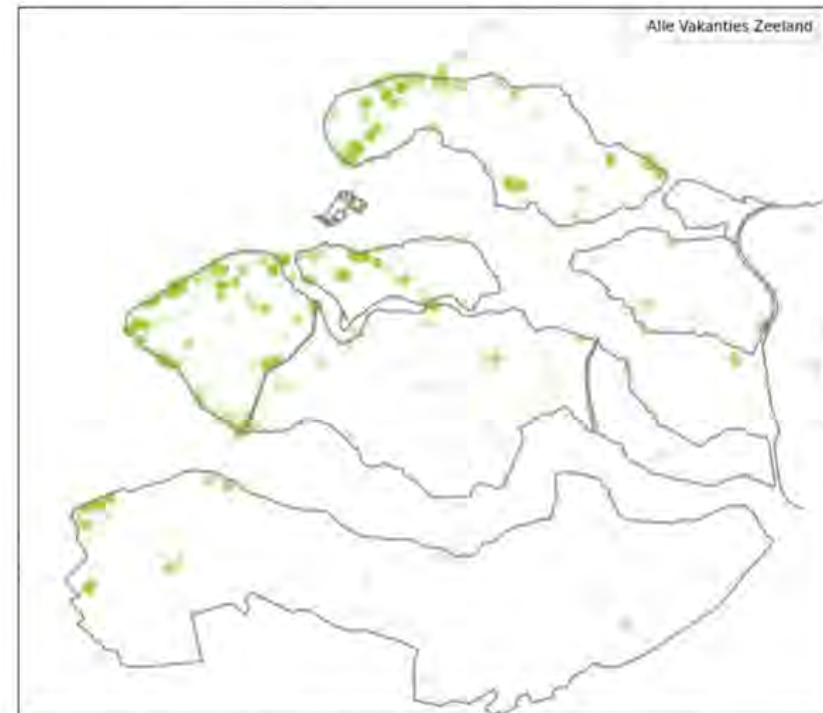


Afbeelding 1: aantal reizen in 2020

Reistijd in 2020



Afbeelding 2: reistijd in 2020



Afbeelding 3: alle door de app gebruikers bezochte plekken in Zeeland in 2020



# Hartelijk dank!

Deze pilot is onderdeel van het Europese project MOVE (Mobility Opportunities Valuable for Everybody) en is uitgevoerd door onderzoekers van HZ Kenniscentrum Kusttoerisme. We zijn nu aan het einde gekomen van het project. Wij willen u hartelijk danken voor uw betrokkenheid. Wij hopen dat u onze communicatie als prettig heeft ervaren en hopen u in de toekomst wellicht nogmaals te benaderen om samen te werken aan een 'bewuste bestemming' Zeeland.

 <p><b>Harm IJben</b> Projectmanager</p>	 <p><b>William Hazel</b> Data analyst</p>	 <p><b>Sophie Adriaanse</b> Projectmedewerker</p>
<p>h.ijben@hz.nl 0118-489885</p>	<p>w.a.hazel@hz.nl 0118-489845</p>	<p>sophie.adriaanse@hz.nl 0118-489780</p>

**Interreg**  
North Sea Region  
MOVE  
European Regional Development Fund

