



Hedensted Kommune

Hedensted Borgerbil – kvalitativ undersøgelse

Rapport – september 2016

Indhold

Baggrund og formål	3
Executive Summary	5
Konklusioner	10
• Borgerne synes ikke, at den kollektive transport er god nok	11
• Hedensted Borgerbil har svært ved at fungere i praksis	15
• Medlemmer vil kun betale for det, som de reelt bruger	21
• Hedensted Borgerbil skal tage højde for de forskellige behov, medlemmerne har	25
Øvrige indsigter	28
Kontakt og vilkår	31

Baggrund og formål

Baggrund og formål

Baggrund

Hedensted Borgerbil er et delebilskoncept, der ved at tilbyde borgerne adgang til delebiler forbedrer borgernes transportmuligheder. Hedensted Kommune er en landkommune, dvs. en relativt tyndt befolket kommune, og som følge heraf er den traditionelle kollektive trafik relativt begrænset i store dele af kommunen. Hedensted Borgerbil er i høj grad tænkt som et supplement til den begrænsede kollektive trafik i kommunen.

Hedensted Borgerbil er baseret på et samarbejde med LetsGo, som stiller bilerne til rådighed og varetager den administrative funktion. Hedensted Borgerbil omfatter 5 biler på rådhusene i Juelsminde, Hedensted og Uldum og 2 landsbybusser (9-personers).

Formål

Anvendelsen af Hedensted Borgerbil ligger på et lavere niveau end forventet. Formålet med nærværende undersøgelse er at blive klogere på, hvorfor borgerne i Hedensted Kommune ikke benytter sig mere af Hedensted Borgerbil.

De overordnede emner der afdækkes er:

- Brug og tilfredshed med transportmidler
- Kendskab og interesse for Hedensted Borgerbil
- Drivers/barrierer
- Forslag til forbedringer

Metode

Der er blevet afholdt 2 gruppeinterviews á 2 timers varighed med følgende målgrupper:

1. Eksisterende/tidligere brugere af Hedensted Borgerbil
2. Potentielle brugere af Hedensted Borgerbil (har et behov for øget bilrådighed bil)

Grupperne er blevet afholdt den 6. september 2016 i Hedensted med Associate Consultant Heidi Lindberg Jensen som moderator.

Executive Summary

De nuværende og tidligere medlemmer synes, at det er for dyrt



Det månedlige kontingent er en stor barriere for både nuværende og tidligere medlemmer. De ser det som at 'smide' penge ud af vinduet, fordi de ikke har behov for at bruge Hedensted Borgerbil særlig tit. Nuværende og tidligere medlemmer vil kun betale for deres reelle anvendelse, så de oplever, at få noget for deres penge her og nu. Med andre ord er der altså ikke et behov, der matcher at man betaler et månedligt kontingent.



Tidligere medlemmers udmeldelse sker, fordi de oplever ordningen som dyr og flere mener, at det er billigere at leje en bil. Dernæst synes de, at det er for komplekst med de 3 parametre, som prisen beregnes ud fra: månedligt kontingent, pris pr. time og pris pr. km. Kontingentet bliver en irriterende udgift, som sammenlignes med et fitnessmedlemskab, som ikke bruges.

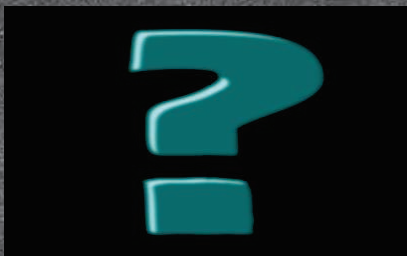


Nuværende og tidligere medlemmer synes, at det til tider er blevet mere besværligt med Hedensted Borgerbil. Især det logistiske ved, at bilen skal hentes og afleveres samme sted, så det kræver planlægning medmindre man bor tæt på. Derfor bliver Hedensted Borgerbil ikke relevant i hverdagene, men er derimod en mulighed, når medlemmerne har et behov, som ikke kan dækkes så godt med de transportmidler, de normalt anvender. Det kan eksempelvis være en tur på stranden eller et møde udenbys. Hedensted Borgerbil kan også bruges, hvis man har besøg af familie og skal bruge et større transportmiddel.



Indmeldelse foregår typisk på baggrund af en konkret eller en akut situation. Forskellen på de to situationer for deltagerne er, at den konkrete situation ikke nødvendigvis er noget, som skal løses her og nu, hvorimod den akutte situation indebærer, at man er tidspresset og derfor desperat har behov for at finde en løsning.

De potentielle medlemmer: lavt kendskab og sporadisk behov



Kendskabet til Hedensted Borgerbil er begrænset hos de potentielle medlemmer. Hedensted Borgerbil kommer ikke med i de potentielle medlemmers overvejelser vedr. valg af transportmidler. Der er således et uudnyttet potentiale blandt de borgere, der ikke kender konceptet. Dog forudsætter den fulde udnyttelse af potentialet justeringer i konceptet, således at det bliver mere attraktivt at benytte Hedensted Borgerbil.

De potentielle medlemmer er umiddelbart positive overfor ideen Hedensted Borgerbil og de kan godt forestille sig, at det kan gå ind og løse nogle behov hos dem. Men de er i tvivl, om selve udførelsen fungerer. De ser en stor barriere i, at bilen skal hentes og afleveres samme sted, hvilket de synes er besværligt.



Det månedlige kontingent virker dyrt for de potentielle medlemmer. De tror, at de vil blive irriterede over kontingentet på længere sigt. Derfor vil de ikke overveje at blive medlemmer af Hedensted Borgerbil, hvis der skal være et månedligt kontingent. De vil hellere betale lidt mere i timen og pr. km hvis det betyder, at det månedlige kontingent forsvinder.



Prisen for at bruge Hedensted Borgerbil virker for høj, så de potentielle medlemmer tænker ikke, at de vil benytte Hedensted Borgerbil i dagligdagen. De tænker derimod, at det vil være en god mulighed, når de skal noget udover det sædvanlige. Det er også derfor, at det månedlige kontingent virker skræmmende, for de potentielle medlemmer ser ikke Hedensted Borgerbil som noget, der skal bruges hver ofte.

Enkelte har erfaring med Flextur, som opleves som et attraktivt supplement til den kollektive trafik.



Øg kendskab til Hedensted Borgerbil og adressér behov

Vi anbefaler Hedensted Kommune at:

1. Opbygge større kendskab til Hedensted Borgerbil.
 - a) Kommunikationen skal være der, hvor borgerne befinder sig. Det kan være på de sociale medier, i lokalavis eller i TV SYD eller radioen (omtale og reklame).
 - b) Kommunikationen skal adressere borgernes behov og være i øjenhøjde. Dette kan opnås ved, at kommunikationen tager udgangspunkt i hhv. konkrete og akutte situationer, hvor borgerne kan løse deres transportbehov via Hedensted Borgerbil. Eksempler på konkrete og akutte situationer er angivet i hovedkonklusionerne.
2. Fokuser mere på, at Hedensted Borgerbil ses som en løsning, når medlemmerne skal noget udover det normale i deres hverdag, dvs. den sjældnere brug – fremfor udelukkende at fokusere på, at løsningen er en del af de daglige situationer.
3. Være bedre til at kommunikere de tiltag, som Hedensted Kommune har gjort for at gøre Hedensted Borgerbil billigere, fx at det er gratis kl. 20.00-6.00. At få disse budskaber ud har stor betydning for, at medlemmer og potentielle medlemmer kan se fordele ved at være medlem.

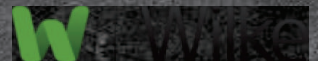


Lav en prisordning som passer bedre til de forskellige medlemmer

4. Fjerne det månedlige kontingent, da kontingentet er den største barriere. Km- og timepris må gerne være dyrere end i dag, hvis kontingentet bliver fjernet.
5. Gøre prisstrukturen mere afhængig af forbruget, sådan at timepris og km pris falder, jo mere man bruger ordningen.
6. Lave forskellige fordele for medlemmerne, så de afhængigt af hvor aktivt de bruger bilerne, bliver de belønnet efter denne aktivitet. Det kan fx være en gratis tur eller at de får en times rabat.
7. Lave pakkeløsninger til medlemmerne, hvis de skal på ferie og skal låne bilen i lang tid. Det skal være en fast pris, som bliver aftalt inden medlemmerne tager afsted på ferie. Pakkeløsningspriserne kan variere afhængig af, hvor lang tid borgeren er på ferie, men det skal være en pakkepris, som er gennemskuelig og ikke regnes ud i timer og pr. km men som en samlet pris.
8. Overvej at udvide med flere steder, hvor borgerbilerne kan hentes - for at øge tilgængeligheden til deres medlemmer. Og giv eventuelt mulighed for at aflevere bilen et andet sted end den er hentet, således at det bliver nemmere for brugerne.

Flexitur:

Hedensted Kommune bør øge kendskabet til Flexitur, således at flere borgere kan have gavn af denne transportform, som både opleves som attraktiv og billig. Det er vigtigt at afmontere forestillingen om, at Flexitur er for svage borgere, der ikke kan anvende den traditionelle kollektive trafik.



Konklusioner

Borgerne synes ikke, at den kollektive transport er god nok

Hedensted Borgerbil har svært ved at fungere i praksis

Medlemmer vil kun betale for det, som de reelt bruger

Hedensted Borgerbil skal tage højde for de forskellige behov, medlemmerne har

Den kollektive transport opleves som utilstrækkelig

- Deltagerne oplever store problemer med at komme nemt rundt i kommunen. Det er problematisk at komme fra øst til vest, fordi den kollektive transport kører for sjældent eller slet ikke kører. Borgerne er nødt til at køre til Vejle eller Horsens for at komme til øst og vest, og det skaber en masse tidsspilde.
- Hovedparten af deltagerne har ikke bil nr. 2, og de har derfor en masse koordinering for at få logistikken til at gå op.
 - Det løses typisk på en for dem besværlig måde i dag, ved at den ene i husstanden bliver kørt af den anden, eller ved at man tager langsommelig kollektiv transport eller cykel. Cykling giver tilmed motion.
 - Er der børn i husstanden, er der megen logistik med at bringe dem rundt – enten ved at forældrene agerer taxa, eller ved at børnene selv må bruge meget tid med at tage kollektiv transport.
 - Flere af borgerne bruger i stedet hinanden og kører sammen, når de skal til fællesarrangementer eller til arbejde.
- Den kollektive transport opfattes desuden som dyr, fordi man ikke kan købe en samlet billet.
- Der er således et uopfyldt behov for at gøre den daglige logistik nemmere.



“Hvis ikke jeg har en cykel, så bliver jeg hjemme. Så kan jeg ikke komme ned og besøge min mor. Busserne kører nord og syd, skal du øst eller vest, så kan du glemme det. Du skal til Horsens eller Vejle for at kunne komme øst eller vest. Hvis man cykler til Daugaard passer bussen til Juelsminde. Vi overvejer slet ikke at bruge bussen, men det skal godt nok koordineres”

(Mand, tidligere medlem)

Borgerne lærer at leve med de muligheder, de har

- Den begrænsede kollektive transport er en gene for borgerne og kan være med til at belaste deres hverdag. Men borgernes indstilling er, at sådan er vilkårene, og de kommer derfor ikke længere med at gøre noget andet.
- Hvis den kollektive transport ikke er tilstrækkelig, bruger deltagerne gerne deres nærmeste familie, hvis de bor tæt på. Familien bruges til at låne deres bil eller at blive kørt rundt.
- Det kan være grænseoverskridende at spørge andre om transporthjælp, men grundet de begrænsede muligheder med den kollektive transport er det en barriere, de fleste hurtigt kommer over. Det bliver en kutyme, at man hjælper hinanden.



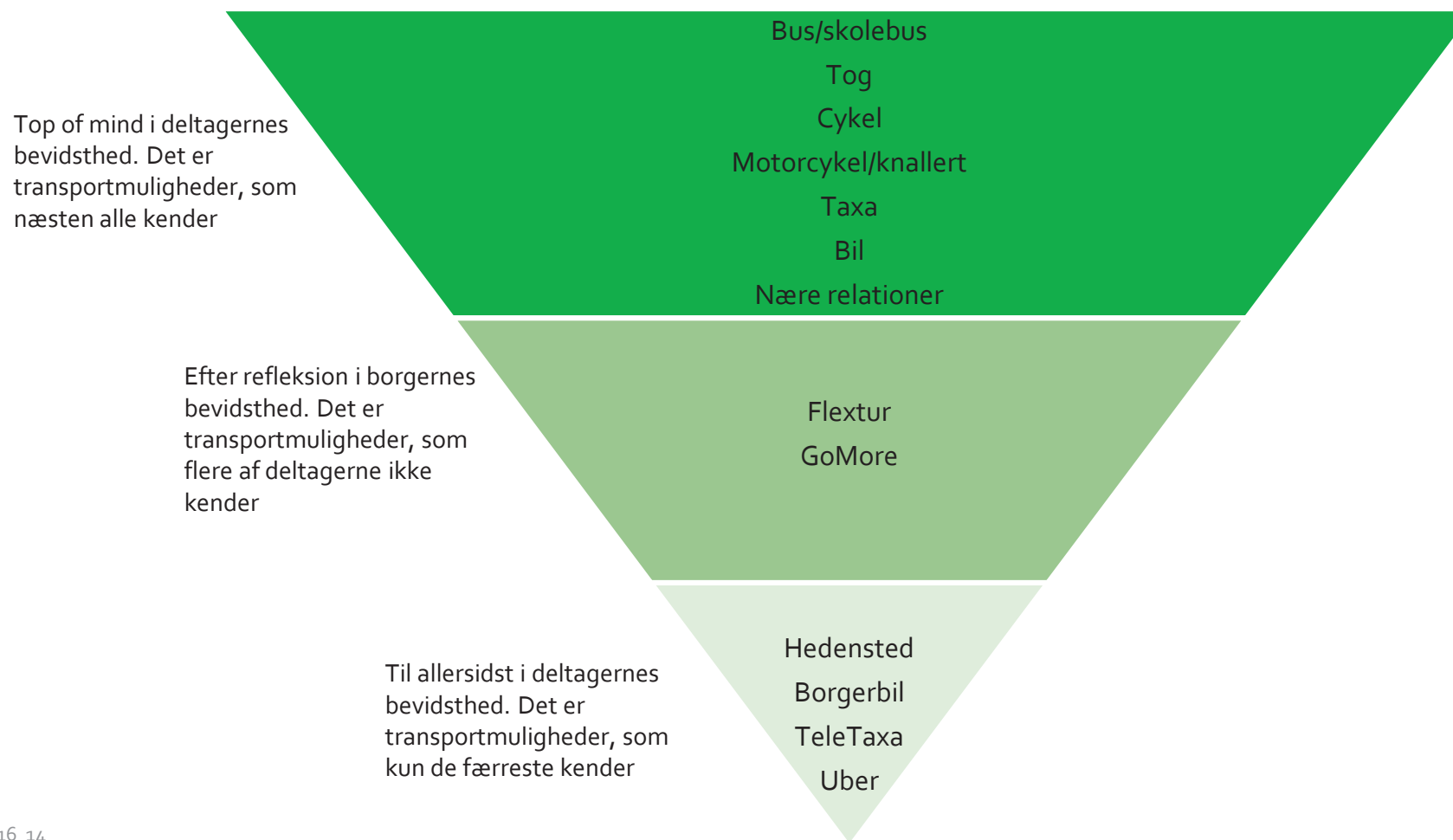
“Man laver bare en aftale om det. Min svoger får det gerne passet ind, så han kan køre med, når han skal til møde eller lignende. Det er sådan nogle “hjælpehinanden-løsninger”

(Kvinde, tidligere medlem)



Hedensted Borgerbil ligger fjernt i borgernes bevidsthed

- Tragt illustrerer, hvor de forskellige transportmuligheder befinder sig i borgernes bevidsthed, når man spørger dem spontant



Borgerne synes, at ikke den kollektive transport er god nok

Hedensted Borgerbil har svært ved at fungere i praksis

Medlemmer vil kun betale for det, som de reelt bruger

Hedensted Borgerbil skal tage højde for de forskellige behov, medlemmerne har

Der skal oftest opstå en konkret situation, før borgerne melder sig ind

Hvilke motiver og barrierer opstår der for deltagerne, når de overvejer, om de skal melde sig ind i Hedensted Borgerbil

Motiver

- **Problemer med at få logistikken til at gå op i husstanden**
Når borgerne læser om konceptet, tænker de, at Hedensted Borgerbil kan være med til at lette deres problemer. Ikke i forhold til hverdagene, men derimod hvis der skal planlægges en tur eller ferie, og der mangler en transportløsning
- **Konkret behov opstår, og det skal løses hurtigt**
Borgerne oplever enten, at de står i en uvant situation, hvor deres normale transportmuligheder ikke kan løse behovet, eller at den bil, som de normalt kan låne, ikke er til rådighed
- **Nysgerrighed omkring hvordan konceptet fungerer**
Da konceptet startede, indmeldte flere af borgerne sig af nysgerrighed, fordi de gerne ville se, hvordan konceptet fungerede

Barrierer

- **Det månedlige kontingent**
Et månedligt kontingent virker meget voldsomt og bindende for noget, hvor borgerne ikke ved, hvor meget de får det brugt, og det afskrækker dem fra at melde sig ind
- **Manglende kendskab**
Borgerne føler ikke, at Hedensted Kommune har været gode nok til at kommunikere, at denne løsning eksisterer
- **Kompleksiteten i prisstrukturen virker dyr**
Borgerne bliver skræmte af, at der er så mange forskellige parametre i spil i prisstrukturen:
 - Et månedligt kontingent
 - Pr. time
 - Pr. kmUden at borgerne prøver at regne på det, bliver det opfattet, at det er alt for dyrt, og de tænker, at de ligeså godt kan leje en bil eller tage en taxa, da de tror, at det vil være billigere
- **Det virker ikke tilgængeligt**
Borgerne tænker, at det er for besværligt, at bilerne holder så langt væk fra, hvor de bor

Der ses mange fordele, men i praksis bliver det besværligt og dyrt

Positivt

Fleksibilitet

- Fleksibilitet alle tider i døgnet
- God løsning til et konkret opstået behov
- Kortere transporttid end kollektiv transport
- Ingen vedligeholdelse ift. egen bil
- Adgang til forskellige biler til forskellige formål/behov

Prisperception

- Flere billigere alternativer om aftenen
- Samfundsøkonomisk – værner om klimaet
- Man kan spare en bil i husstanden, hvis man kun sporadisk skal bruge to biler
- Deleøkonomi – den enkelte skal have færre penge op af lommen

Muligheder

- At der er flere om samme bil
- Kan bruge en nyere bil
- Kan bruge bil til der, hvor den kollektive transport ikke kører hen
- Kan bruges som flyttebil

Negativt

Prisperception

- Det er for dyrt
- Betaler for mere, end man bruger, på grund af det månedlige kontingent
- Månedligt kontingent giver stor risiko for at spille sine penge
- Timeprisen er for høj

Besværligheder

- Ingen spontanitet – kræver planlægning
- Logistisk besværligt hvis man ikke bor tæt på en bil – afhentning
- For ufleksibelt altid at skulle aflevere bilen det samme sted, som den er hentet

Mangler

- Dækker ikke altid behovet
- Manglende overblik i forhold til andre transportalternativer, fx Rejseplanen
- Aldersgrænsen på 23 år er meget høj
- Kun placeret på én location – bør spredes, så tilgængelighed øges
- Mangler pakketilbud ved ferier o.l.
- Involverer ikke brugerne til at afklare behov

Indmeldelsen kræver en konkret situation

Der er 2 klassiske beslutningsprocesser for at melde sig ind for borgerne. Den første er den længerevarende overvejelse.

1) Længerevarende overvejelse



Det er varierende fra husstand til husstand, hvor lang tid at beslutningsprocessen tager, men de går alle sammen igennem de samme steps i processen. Beslutningen bliver som oftest også først en handling, når behovet reelt opstår, da mennesker skal stå i en situation, før de egentlig gør den endelige handling. Det er en proces, som godt kan tage uger, fordi der ikke er et konkret behov.

- **Situationer som gør Hedensted Borgerbil relevant for dem, der ikke har bil:**

- Hvis man skal på tur som fx stranden eller skoven

- Besøge noget familie, som bor længere væk

- **Situationer, som gør Hedensted Borgerbil relevant for dem, der allerede har bil:**

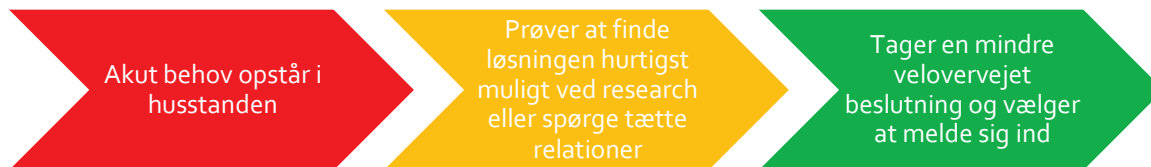
- Har besøg af familie, og 1 bil er ikke nok, eller skal hente noget familie og bilen i husstanden er allerede i brug

- Hvis begge parter i husstanden skal noget vigtigt, og begge skal bruge en bil

Akut behov gør, at man uden meget overvejelse melder sig ind

Den anden beslutningsproces er akut behov

2) Akut behov



Her er beslutningsprocessen meget kort. Det hele kan sagtens ske på en dag. Men det handler om, at der opstår en situation, de ikke selv kan løse, som de plejer, og så bliver de presset ud i at kigge sig om efter en ny løsning, og samtidig skal de træffe beslutningen hurtigt.

Situationer som gør Hedensted Borgerbil relevant:

Uventet skal man noget vigtigt som et møde, og der er ikke en bil til rådighed

Aflevere og hente børn, hvor det ikke er gået, som det plejer, og derfor bliver tidspresset

Troede at man havde en løsning, som går i vasken kort tid før, at man skal afsted



“Grunden til, at jeg meldte mig ind på et tidspunkt, var, fordi min kone arbejdede i Raskmølle. Jeg er lærer i udkolingen, og så en gang hvert tredje år skal jeg ud som censor. Jeg skulle lige præcis til Juelsminde. Jeg begyndte at kigge i Rejseplanen, og jeg fandt ud af, at det var en utrolig omstændelig tur, der ikke gav mening. Alternativet var at cykle, men det syntes jeg var meget langt. Jeg blev tippet om delebilsordningen, og så prøvede jeg den”

(Mand, tidligere medlem)

Medlemmer skal føle, at de bliver lettet i deres hverdag

- Hedensted Borgerbil skal hjælpe deres medlemmer med at lette deres transportproblemstillinger. Medlemmerne skal føle, at de skal bruge mindre tid og energi, end hvis de tog den kollektive trafik. Det er her, at Hedensted Borgerbil ikke lever op til medlemmernes forventninger og behov. Medlemmer har oplevet, at situationen bliver mere besværlig og fravælger efterfølgende at bruge Hedensted Borgerbil.
- Selve konceptet opfattes positivt, men i praksis vil deltagerne gerne have, at det bliver udført anderledes. Det skal gøres billigere og mere tilgængeligt. Pris er vigtig for medlemmer og potentielle medlemmer, fordi der fx er borgere, som ikke har et højt rådighedsbeløb.
- Hedensted Borgerbil opfattes ikke som en mulighed i hverdagene, da det er for dyrt og besværligt. Men i stedet bruges Hedensted Borgerbil ved de mere uvante situationer. De uvante situationer kan fx være en hyggelig tur med familien, et møde eller en tur på hospitalet.



"Jeg har lige siddet og tænkt over det, men man har ikke bil nummer 2, fordi man er 2, der skal på arbejde. Det er for dyrt, og det er Borgerbilen også, hvis man skal bruge den som bil nr. 2. Ser mere Borgerbilen som et supplement"

(Mand, potentiel medlem)



"Jeg tror ikke, at jeg ville overveje at melde mig ind igen, fordi det var sådan et helt særligt behov jeg havde, og man kan løse det nemmere på andre måder. Betaler meget for noget, som ikke er noget man vil bruge til hverdagene"

(Kvinde, tidligere medlem)

Borgerne synes ikke, at den kollektive transport er god nok

Hedensted Borgerbil har svært ved at fungere i praksis

Medlemmer vil kun betale for det, som de reelt bruger

Hedensted Borgerbil skal tage højde for de forskellige behov, medlemmerne har

Er kun medlem, fordi der er langt fra tanke til handling

- De nuværende medlemmer synes ikke, at de får nok værdi ud af at være medlem af Hedensted Borgerbil, da det er meget sjældent, at de har brugt en Borgerbil. De nuværende medlemmer overvejer også at melde sig ud, men der kan være langt fra tanke til handling
- Mange af de nuværende medlemmer meldte sig ind, da Hedensted Borgerbil startede op, fordi de var nysgerrige, men har ikke rigtig fået det brugt
- Nuværende medlemmer synes, at de spilder penge ved at være medlem, fordi de betaler et månedligt kontingent, og de bruger ikke Borgerbilen mere end max et par gange om året
- Det opleves besværligt, fordi bilen skal hentes og leveres samme sted, så husstandens logistik bliver ikke nemmere at løse.
- De nuværende medlemmer tænker ikke negativt om Hedensteds Borgerbil, men de oplever ikke et behov, som er stort nok til, at det kan betale sig at være medlem, når der skal betales månedligt kontingent.
- Overordnet er de nuværende medlemmer tilfredse med Hedensted Borgerbil, for når de har lejet en Borgerbil, fungerer det. Det er nemt at reservere bilerne på hjemmesiden, bilerne er der og fungerer når de skal bruges og betalingen af timerne og km er også lige til.



"Jeg har ikke meldt mig ud, men har overvejet det. Men jeg tror på idéen. Det er for mange penge at bruge på ingenting. Jeg tænker, at det er en rar ting at have, hvis jeg lige har brug for det. Det føles som et godt alternativ. Jeg overvejer at melde mig ud af det, havde nok gjort det, hvis det bare var et klik"

(Kvinde, Nuværende medlem)



Manglende behov gør, at borgerne melder sig ud

- De tidligere medlemmer er ikke utilfredse med selve konceptet, men de har meldt sig ud grundet deres manglende behov for Hedensted Borgerbil. De tidligere medlemmer oplevede, at deres medlemskab var spild af penge, fordi de hver måned betalte for noget, som blev brugt sjældent. Deltagerne sammenligner det med at være medlem af et fitnesscenter og ikke bruge det.
- Udmeldelsen er ikke noget som sker fra dag til dag – det er en længere overvejelse. Det er noget, der bliver talt om i husstanden, og der opvejes fordele og ulemper, før beslutningen bliver taget om at melde sig ud. Der er ikke et bestemt mønster i, hvornår deltagerne valgte at melde sig ud, men det handlede om hvornår, at de havde fået nok af ikke at bruge ordningen
- Denne logistiske besværlighed bliver en barriere for at benytte ordningen, selvom man egentlig står med et problem, hvor ordningen er relevant. Ved at prøve dette flere gange kommer man efterhånden til at tænke på, at de er nyttesløst at være medlem



“Jeg kører til Hornsyld, henter bilen, kører til Juelsminde og henter passagererne, så til Legoland, så hjem igen og så op og aflevere bil igen. Klappen begynder altså at gå ned på sådan en lang tur. Det bliver bare rigtig besværligt”

(Mand, tidligere medlem)

Potentielle medlemmer mangler kendskab til Borgerbilerne

- Der er et manglende kendskab til Hedensted Borgerbil. De potentielle medlemmer oplever ikke, at der er blevet gjort ordentlig opmærksom for muligheden, og det kommer bag på dem, at Hedensted Kommune tilbyder denne mulighed
- Manglende kommunikation er også et problem. De potentielle medlemmer stiller spørgsmålstejn ved, hvor det er meningen, at de skal falde over denne her mulighed. De potentielle medlemmer synes ikke, at der er et logisk sted at opsøge eller blive opmærksomme omkring Hedensted Borgerbil
- De potentielle medlemmer synes, at konceptet lyder som en god løsning, der kan være med til at lette deres problemer. Men de bliver afskrækket af det månedlige kontingent
- De opfatter ikke konceptet som noget, der vil aflaste deres hverdag, men i stedet som en mulighed, når de skal noget udover det sædvanlige. Det er også derfor, at det månedlige kontingent bliver en barriere.



"Jeg ville gerne komme mere i biografen og til kaffe hos venner om aftenen, men det er ikke muligt med kollektiv trafik.... Det er da egentligt smart at jeg kan låne en bil fx kl. 19 og så aflevere den næste morgen. Jeg skal jo ikke betale for timerne"

(Kvinde, potentiel medlem)



"Har aldrig hørt eller set reklamer for det før. Hvor skal man også finde det? Synes ikke Hedensted Kommune har gjort os opmærksomme på, at det her eksisterede"

(Kvinde, potentiel medlem)

Borgerne synes ikke, at den kollektive transport er god nok

Hedensted Borgerbil har svært ved at fungere i praksis

Medlemmer vil kun betale for det, som de reelt bruger

Hedensted Borgerbil skal tage højde for de forskellige behov, medlemmerne har

Konceptet skal tilpasses mere til hvert enkelt medlem

1. Medlemmerne skal segmenteres:

Der skal laves abonnementer til de forskellige behov, medlemmerne har. Priserne indretter sig efter det faktiske forbrug, sådan at det bliver mest fordelagtigt for medlemmerne.

- Bruger medlemmet Borgerbilen sjældent, skal der ikke betales et månedligt kontingent, men i stedet skal de betale lidt mere pr. km og i time taksten.
- Bruger medlemmet Borgerbilen ofte, kan de betale et månedligt kontingent, men ikke betale så meget pr. km og timen

2. Intet månedligt kontingent:

Det månedlig kontingent skal fjernes, og medlemmerne betaler kun for det, de bruger. Det skal være en engangsoverførsel gennem en app eller en mobilbetalingsløsning.

3. Medlemmerne skal have mulighed for en pakkeløsning:

En pakkeløsning er en mulighed til medlemmerne, hvis de skal bruge Borgerbilen i længere tid som fx en ferie, så skal der laves en pakkepris, som dækker alt i den periode. Det skal være billigere end at leje en bil gennem et biludlejningsvirksomhed i stedet.

4. Medlemmernes biler skal inkluderes:

Tilbuddet skal ikke kun inkludere biler fra LetsGo men også medlemmernes egne biler. Det vil give medlemmerne mere fleksibilitet, ved at der kommer flere biler med. Det skal fungere mere som GoMore, hvor man i en app kan skrive, hvor mange man kan have med, og hvor turen går til. Så kan man hente og bringe hinanden.



“Man kunne sætte priserne uden et indmeldelsesgebyr og et månedlig kontingent– man kunne måske blive et Plus-medlem, der betaler for at bruge dem lidt oftere, og timepris og km pris bliver hermed billigere. De skal lave en segmentering af kunderne”

(Mand, potentiel medlem)



“Hvis man kunne få alle bilejere i Hedensted til at være medlem, og de hver betalte 10 kr., så ville det blive brugt”

(Mand, tidligere medlem)

Mulighed for at sætte bilen et andet sted, end hvor bilen hentes

5. Bonusordning til medlemmerne:

Lave en form for bonusordning, så afhængig af hvor meget medlemmerne har brugt Borgerbilen kan de optjene nogle bonusser. Bonusserne kan fx bestå af:

- Gratis opfyldning af benzin
- Gratis tur
- Muligheden for at levere Borgerbilen et andet sted

6. Mere fleksibel aflevering:

Medlemmerne skal ikke være forpligtede til at sætte Borgerbilen tilbage, der hvor den blev afhentet. Returneringen til samme sted, Borgerbilen bliver hentet, gør det besværligt for medlemmerne.

7. Mulighed for rabatter:

Rabatter til bestemte segmenter fx pensionister, studerende eller dem med lav indkomst. Det er også typisk de segmenter, som ikke har en bil, fordi de er økonomisk begrænset

8. Et indmeldingsgebyr er mere håndgribeligt:

Der må gerne være et indmeldingsgebyr, hvis det betyder, at der ikke er et månedligt kontingent

9. En brugervenlig app til medlemmerne, når de er på farten:

Med en brugervenlig app har medlemmerne mulighed for at leje og afmelde nemt og hurtigt. Så når medlemmerne står i en akut situationer, kan de hurtigt leje bilen.



“Det kunne godt være indkomstbestemt, så alle kunne bruge det. Skelne mellem de forskellige grupper som studerende, pensionister osv.”

(Kvinde, potentiel medlem)



Øvrige indsigter

En gennemsigtig og overskuelig hjemmeside er vigtig

- Hedensted Kommune skal fremstå troværdig i deres kommunikation omkring Hedensted Borgerbil. Deltagernes generelle opfattelse er, at Hedensted Kommune er troværdige, men der er enkelte informationer, som de ikke synes er tydeliggjort nok:
 - At bilerne ejes af LetsGo. Det gør en forskel, fordi det gør bilerne privatejet og betyder en forskel for medlemmerne. Hvis bilerne er privatejet, forstår medlemmerne bedre den dyre betaling. Men når de tror, at det er kommunens biler, synes borgerne at bilerne burde være billigere, fordi kommunen er mere forpligtet til at give borgerne nogle billige løsninger end et privatejet firma.
 - Det månedlige kontingent opdagede flere af deltagerne først efter, at de havde meldt sig ind. Det resulterede også i, at ét tidligere medlem meldte sig ud med det samme.
- Hjemmesiden skal ikke være for teksttung. Det gør, at det bliver uoverskueligt at sætte sig ind i materialet, og det skaber usikkerhed om man får alt med og ikke bliver snydt. Overordnet virker hjemmesiden overskuelig, men når man skal lave sin indmeldelse og læse det med småt, bliver det teksttungt for medlemmerne
- Videoen om Hedensted Borgerbil er et stort hit, fordi den visuelt viser fordelene. Det gør, at det hele bliver nemmere at gennemskue, og det giver tryghed.
- Oversigten over biltyperne og priserne er nem at gennemskue. Opsætningen fungerer godt.
- Servicen virker også rigtig god. De gange, medlemmerne har oplevet problemer med betaling eller lignende, har de oplevet en god service og hurtig håndtering af problemet.



“Det er en god idé, det med at kommunens biler udlånes til borgerne. Men vi skal ikke finansiere kommunens biler”

(Mand, nuværende medlem)

TIME KL: 20-06	TIME KL: 06-20	FØRSTE 100 KMS	OVER 100 KMS
0,-	20,-	2,75	2,25
VIS DETALJER ↕			
0,-	23,-	3,-	2,40
VIS DETALJER ↕			

GoMore og Flextur opfattes som gode alternativer

De bedste alternative transportmuligheder til Borgerbil er for deltagerne Flextur og GoMore:

Det fungerer godt ved Flextur:

- Man betaler kun for det, man bruger
- De henter og bringer én
- Ikke dyrt, hvis man kun bruger det i Hedensted Kommune. Koster kun 4 kr. pr. km
- Flexibelt, fordi der ingen bindinger er til ordningen

Det fungerer dårligt ved Flextur:

- Man skal være klar en time før, fordi det ikke er garanteret, hvornår bilen kommer
- Bliver dyrt, hvis man kører ud af Hedensted Kommune, så koster det 14 kr. pr. km

Det fungerer godt ved GoMore:

- Det er samfundsøkonomisk ved, at klimaet bliver skånet, hvis man kører med hinanden
- Det er billigt – man aftaler en pris forinden med bilisten, som kører
- Man betaler kun for det, man bruger
- Flexibilitet, fordi der ingen bindinger er

Det fungerer dårligt ved GoMore:

- Man kan risikere en sen aflysning, fordi det er en privatperson, man har en aftale med
- Det er ikke sikkert, at der er en kørselsmulighed
- Usikkerhed, fordi man ikke ved, hvem der skal køre, og fordi det er en privatperson, så man ved ikke om man kan stole på personen og risikere at blive snydt



“Jeg skal nok til at bruge GoMore. Det er jo ressourcepil at køre alene”

(Kvinde, tidligere medlem)



“Vi kan jo låne kommunebil. Men jeg undersøgte det engang og det var billigere at leje en bil i Horsens. Jeg bruger flextaxa og det fungerer godt”

(Kvinde, potentiel medlem)

Kontakt og vilkår

Wilkes almindelige forretningsbetingelser

Tekniske ændringer

Wilke forbeholder sig ret til at lave mindre ændringer i specifikationer, som vil forbedre datagrundlaget, uden drøftelser med kunden.

Rettigheder

Rapporter og andre dokumenter med relevans for projektet leveret af Wilke tilhører kunden. Alt andet undersøgelsesmateriale som know how i research-teknikker, tilbud, spørgeskemaer, interviewguider og datamateriale tilhører Wilke.

Ansvar

Brug af undersøgelsesresultater er på kundens eget ansvar.

Kvalitetssikring

Undersøgelser gennemføres under hensyntagen til Kodeks for markedsanalyser udstedt af ICC/ESOMAR.

Offentliggørelse

Offentliggørelse af rapporter og undersøgelsesresultater skal altid være forsynet med kildeangivelsen: *Kilde: Wilke*

Opbevaring/fortrolighed

Wilke forpligter sig til at opbevare alt undersøgelsesmateriale fra projektet i en periode på to år fra leveringsdatoen. Wilke er i opbevaringsperioden ansvarlig for, at materialet behandles fortroligt. Efter to år destrueres undersøgelsesmaterialet.

Lovgivning

Forretningsbetingelserne reguleres af dansk lovgivning.

Kontakt vores team

Hedensted Kommune

Lars Oksbjerg
Kørselskoordinator
+45 79 75 51 12
lars.oksbjere@hedensted.dk



Wilke

Anne Kathrine Zahle
Head of Transportation
+45 29 84 24 43
akz@wilke.dk

Wilke

Heidi Lindberg Jensen
Associate Consultant
+45 53 63 72 80
hj@wilke.dk



Wilke A/S

Phone +45 70 10 20 80
E-mail: wilke@wilke.dk

Odense

Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense

København

Overgaden Neden Vandet 9C
1414 Copenhagen



Wilke

Asking for growth