

Evaluatie gratis 'ecocontrole' voor personenwagens te Mortsel

Algemeen.

Wandelen, fietsen en het openbaar vervoer zijn de milieuvriendelijkste vormen van verplaatsing, die bij voorkeur gebruikt dienen te worden. Maar de Mortselse milieuraad is echter niet blind voor het feit dat elk gezin over een auto beschikt. Het beperken van de impact van dit autopark op het stedelijk milieu is daarom een nuttige doelstelling.

De milieuraad hielp de Mortselaar hierbij door in samenwerking met Midas Mortsel een GRATIS "ECO-CONTROLE" aan te bieden.

Midas Mortsel controleerde een aantal belangrijke parameters die de nare gewoonte hebben het brandstofverbruik van wagens sterk te verhogen indien ze niet optimaal ingesteld zijn. In extremis kan dit leiden tot een besparing van 40% op uw brandstofrekening.

De uitgebreide controle op mogelijke brandstofvreters omvatte o.a.:

- Controle van de motorafstelling en de CO-uitstoot
- Controle van het uitlaatsysteem, de katalysator en de lambdasonde
- Controle van het brandstofcircuit en de dichting van de brandstofdoop
- Controle van de bandenspanning
- Controle van het koelcircuit
- Controle van de uitlijning
- Controle van de aerodynamica van de wagen

Het door Midas aangeboden pakket had een commerciële waarde van 39€, maar werd tussen 27 april 2009 en 13 juni 2009 gratis aangeboden aan de inwoners.

Met deze gratis actie werd een sterke factor gebruikt om de burger aan te zetten om na te denken over zijn energieconsumptie: zijn geldbeugel. Of anders gezegd: minder geld uitgeven aan brandstof zonder dat daaraan kosten verbonden zijn.

Geschiedenis van het project:

Enkele jaren geleden ontstond het idee om bij wijze van sensibilisatie-actie de uitlaat en de bandenspanning van de wachtende voertuigen aan het gemeentelijk recyclagepark te controleren. Het noodzakelijk materieel voor de analyse was beschikbaar in de garagewerkplaats van de stad die aan het recyclagepark grenst. Personeel van de stad hiervoor inzetten was een probleem én zelf de toestellen gebruiken werd niet toegestaan.

Daarna zijn er nog contacten geweest met automobilisten verenigingen, die gelijkaardige initiatieven steunden. Het lukte echter niet ze naar Mortsel te lokken.

Daarna is de milieuraad naar de lokale Midasgarage gestapt –Midas had immers ooit al geadverteerd met een dergelijke service. Na overleg met de hoofdzetel was er een akkoord over de uitvoering.

Een laatste struikelblok vormde de communicatie rond het project. Directe publiciteit via gemeentelijke kanalen kon niet omdat:

- het beschouwd werd als een promotiestunt van één welbepaald garagebedrijf.
- geen rondvraag of prijsvergelijking gebeurd was bij andere garagisten binnen en buiten Mortsel.
- het voorwerp van de opdracht is niet welomschreven.

Als alternatief werd er dan geopteerd om de mogelijke geïnteresseerden de milieuraad te laten contacteren. De milieuraad heeft de personen dan een doorverwijsbon bezorgd voor de eco-controle. Op deze wijze werd er in het gemeentelijk infobladd geen reclame meer gemaakt voor één bedrijf.

In mei 2009 kon de actie dan eindelijk van start gaan... .

Het project kon onverhoopt van een ruime belangstelling genieten in de media (kranten, lokale pers, radio en TV) – blijkbaar was een dergelijk initiatief redelijk vernieuwend.

De opkomst...

De actie klokte af op 66 uitgevoerde ecocontroles.

Ondanks dat de opkomst slecht 0.6% van het Mortselse privé-wagenpark vertegenwoordigt, waren alle partijen tevreden met de belangstelling voor het initiatief.

De enquête...

Over de ecocontrole 2009 werd een evaluatieformulier verzonden naar alle 66 deelnemers.

Er werden uiteindelijk 30 bruikbare antwoordformulieren terugbezorgd.

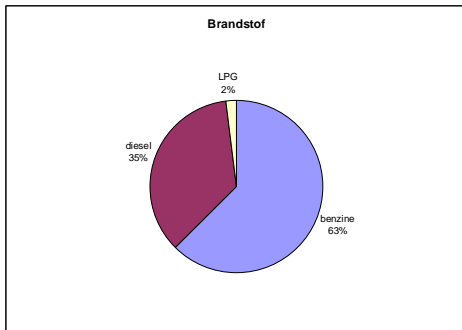
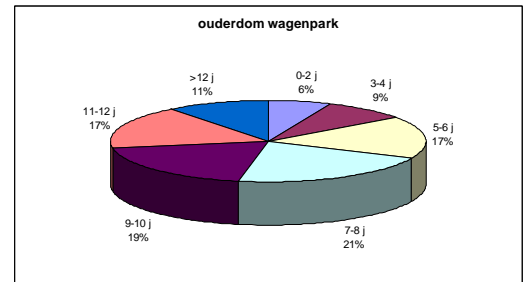
Zowel het absolute aantal antwoorden als de responsgraad van 45% geven aan dat de steekproef betrouwbaar is.

Onderstaande evaluatie is gebaseerd op zowel gegevens die verzameld werden bij de uitvoering van de ecocontrole (vb. ouderdom voertuig, type brandstof, vastgestelde defecten, ...) als data van de rondvraag (vb. ervaringen, motivatie, kwaliteit, ...).

Samenstelling van het wagenpark...

Ouderdom van het wagenpark:

De meeste voertuigen die aangeboden werden voor de ecocontrole konden niet meer "jong" genoemd worden (een personenwagen wordt normaal op 5 jaar afgeschreven)



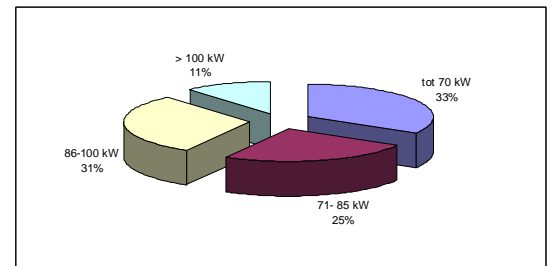
Brandstof:

Bij de ecocontrole werden relatief veel benzinewagens aangeboden. Gemiddeld rijden er 45% benzinewagens en 55% dieselwagens rond in België.

Motorvermogen:

Uit de analyse van de gegevens van motorvermogen, kunnen we merken dat het aangeboden wagenpark voor 1/3 uit kleine wagens bestond.

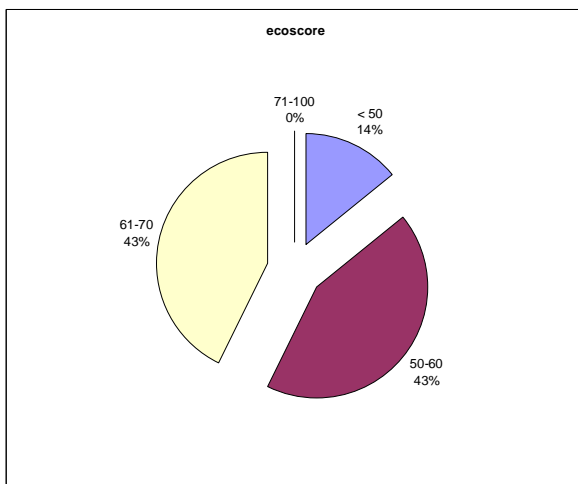
De helft bestaat uit middenklassenwagens, 10% waren grote wagens.



Ecoscore:

Deze gegevens zijn gebaseerd op VITO onderhouden in opdracht van het Vlaams, het Brussels Hoofdstedelijk en het Waals Gewest. De data betreft VITO hiervoor bij Febiac en de Dienst Inschrijvingen van Voertuigen van de FOD Mobiliteit. (meer info: <http://www.ecoscore.be>). De ecoscore laat toe om de milieuprestaties van een voertuig in te schatten door rekening te houden met de belangrijkste milieu-impacten die het voertuig veroorzaakt. Aan elk voertuig kan een ecoscore toegekend worden tussen 0 en 100. Hoe dichterbij 100 een voertuig komt, hoe milieuvriendelijker het is. De ecoscore houdt rekening enerzijds met de emissie van broeikasgassen (voornamelijk CO₂) die een opwarming van de aarde tot gevolg hebben, en anderzijds met emissies die een rechtstreeks negatieve impact hebben op de gezondheid van mensen (zoals fijn stof, stikstofoxiden, e.a.). Ook de impact van bepaalde emissies op ecosystemen wordt in rekening gebracht, en in mindere mate ook de geluidsproductie.

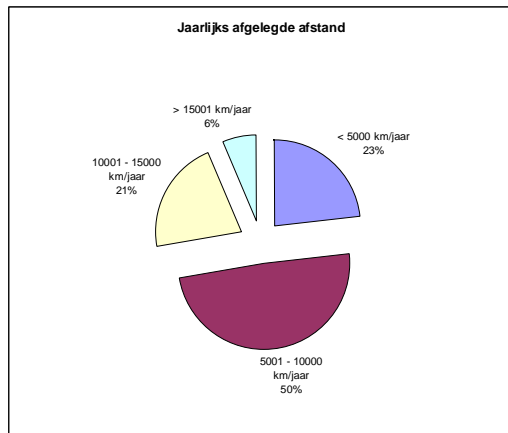
Een voertuig met een ecoscore lager dan 50 kan als zeer milieuvriendelijk worden beschouwd. Voertuigen met een ecoscore van meer dan 70 zijn dan weer milieuvriendelijke wagens.



gebruik van de wagens:

3/4 van de wagens wordt maar weinig gebruikt (minder dan 10.000 km/jaar). In de steekproef zijn nauwelijks voertuigen te vinden van kilometervreters.

De auto's worden meestal louter voor privé-gebruik ingezet. Een tiende gebruikt zijn wagen ook om naar zijn werk te rijden.



Motivatie van de deelnemers:

Iedereen vond het aspect “gratis” het doorslaggevende argument om zijn auto te laten controleren.

Daarnaast werden de klanten overtuigd van deelname door volgende aspecten:

- de toestand van zijn voertuig kennen (83%)
- milieubewustzijn (69%)
- minder brandstof verbruiken (59%)
- onafhankelijke evaluatie van het voertuig (10%)

Uit de antwoorden blijkt dus dat de geldbeugel en de zorg voor de “heilige koe” de voornaamste stimulans voor deelname vormen. Zorg voor het milieu komen op de tweede plaats.

Publiciteit en inschrijving...

Communicatie:

In het gemeentelijk infoblad, enkele kranten, de lokale pers, de radio en regionale TV werd aandacht geschonken aan het initiatief. Ook werd de boodschap verspreid via email (mailinglijst milieuraad).

Het gemeentelijk infoblad (69%) en het lokale reclameblad (31%) hebben voor de grootste toestroom van klanten gezorgd. Andere minder belangrijke communicatiemiddelen bleken “vrienden en kennissen” (10%), de email (7%) en de krant (3%) te zijn. Ondanks het ruime interview op de regionale TV en de radio, bleek dit geen effect gehad te hebben op de opkomst.

De boodschap in de media werd als zeer duidelijk ervaren (score: 4.7/5). Ook was iedereen van oordeel dat de boodschap alle noodzakelijke informatie bevatte (score: 5/5).

Inschrijving:

Zoals bovenaan al uitgelegd is, konden de kandidaten niet rechtstreeks contact opnemen met de garage voor het uitvoeren van de controle. In de praktijk werd de meer omslachtige procedure om eerst een bon aan te vragen bij de milieuraad niet negatief beoordeeld (score: 4.9/5).

Iedereen begreep de procedure.

De helft van de deelnemers vroeg zijn tegoedbon voor eco-controle aan via email. De telefoon was goed voor 43% van de aanvragen. De niet-gepromote procedures zoals dadelijk naar de garage gaan (3%) en bon afhalen op het stadhuis (3%) vormden een marginaal verschijnsel.

Afspraak met de garage:

Iets meer dan de helft van de deelnemers (57%) heeft vooraf een telefonische afspraak gemaakt; 40% is persoonlijk bij de garage een afspraak gaan maken en 3% heeft de controle dadelijk in de garage laten uitvoeren.

De ontvangst bij Midas werd als zeer goed ervaren (score: 4.8/5).

Het bleek geen probleem te zijn om snel een passende afspraak voor de controle vast te leggen (score: 4.8/5).

Alle afspraken werden langs de zijde van Midas correct opgevolgd (score: 5/5).

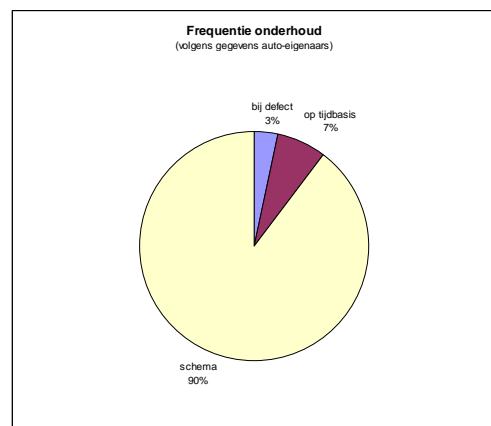
De meeste klanten (73%) hebben hun wagen achtergelaten in de garage voor de uitvoering van de controle; 20% heeft in de wachtruimte gewacht tot de controle klaar is en 7% heeft toegekeken terwijl de controle uitgevoerd werd.

De resultaten van de controle...

Vastgestelde problemen:

Onderstaande resultaten werden samengesteld op basis van de diagnose-formulieren die door de garage werden opgesteld.

probleem	% klanten
periodiek onderhoud	81
luchtfilter	47
banden	45
distributie	31
olie	17
remmen	17
On-board diagnostics	14
roet	13
airco	13
CO	8
uitlaat	4
benzinedop	4
koeling	4
batterij	2
katalysator	0
brandstofsysteem	0

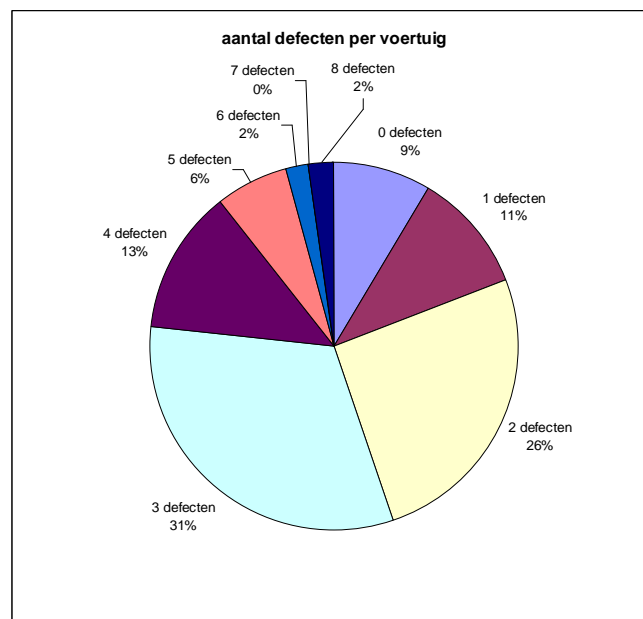


Opmerkelijk is dat 81% van de deelnemers het onderhoudsschema van hun voertuig niet nakwamen. Dit verklaart ook de slechte toestand van veel luchtfilters, die niet tijdig gereinigd werden.

Indien we de vaststelling van Midas vergelijken met de gegevens van de auto-eigenaars zien we een groot verschil. De meeste autobezitters zijn van oordeel dat ze het voorgeschreven onderhoudsschema naleven.

Ook de bandentoestand (druk, sleet, ..), dat veiligheidsthema vormt, kreeg in bijna de helft van de voertuigen een opmerking.

Als we bekijken hoeveel defecten er per voertuig vastgesteld zijn, krijgen we volgend plaatje:



Beoordeling van de controleprocedure door de klanten:

De klanten beoordeelden de kwaliteit van de controleprocedure als "normaal". Ze waren ook van oordeel dat de tijd die eraan besteed werd, normaal is voor de geleverde diensten.

Opvolging van de vastgestelde problemen...

We moeten vaststellen dat 1/3^e van de voertuigen waarbij een afwijking vastgesteld werd, niet onmiddellijk hersteld zal worden.

De helft zegt beroep te gaan doen op de eigen garagist om de fout te herstellen. Een op vijf heeft het defect laten herstellen bij Midas.

Evaluatie van de actie door de klanten...

De meeste klanten vonden het initiatief nuttig (score: 4.8/5).

Deze tevredenheid wordt ook weerspiegeld in het feit dat de meesten de actie aan vrienden en kennissen willen aanbevelen (score: 4.5/5).

De meeste klanten zijn ook van plan opnieuw van het aanbod gebruik te maken als het terug aangeboden wordt (score: 4.4/5).

Minstens even belangrijk zijn de opmerkingen van de enkele ontevreden klanten, omdat deze ons in staat stellen de actie te verbeteren. Volgende opmerkingen werden gemaakt:

- Eigen garagist beweert dat de gebruikte meettoestellen niet geschikt zijn voor de aangeboden wagen, daarom zijn de resultaten fout.
- Er waren eigenlijk geen problemen omdat de autokeuring geen opmerkingen had.
- Opmerkingen van Midas werden als zeer negatief ervaren, maar werden door de eigen garagist weggelachen.
- De ecocontrole wordt ervaren als een blind proces zonder dat de echte situatie bekeken wordt.
- Enkel punten die in aanmerking komen voor onderhoud door Midas worden in aanmerking genomen
- Men verwacht praktisch advies over economischer rijden.
- Uitvoering van de inspectie kan beter.
- Inspectiemethode kan verbeterd worden.
- Men is van oordeel dat het initiatief beter gecommuniceerd moet worden want weinig personen waren op de hoogte van het bestaan.

Evaluatie van de actie door de Midas-concessiehouder:

Uit de reacties van de Mortselse concessiehouder kunnen volgende besluiten getrokken worden:

- algemene beoordeling van het verloop van de actie: positief.
- geen problemen met de klanten: er werd vlot een oplossing gevonden voor kalenderproblemen (de ecocontroles werden ingepast tussen het lopende werk)
- Sommige auto's hebben geen ecocontrole nodig: te jong of te weinig afgelegde kilometers per jaar
- De publiciteit voor de garage was leuk meegenomen.
- Actie is voor herhaling vatbaar.

Besluit

Omdat de actie "ecocontrole" over het algemeen positieve feedback kreeg, is het wenselijk om het initiatief nogmaals te herhalen. Dit hangt natuurlijk af van de medewerking van een garagehouder.

Doordat het project wel wat weerklank had in de media, is het sensibiliserend effect in het algemeen wel goed. Bij de klanten zelf blijkt milieubewustwording op de tweede plaats te komen; er wordt eerst en vooral gehandeld in functie van goedkoper autorijden.

Er zal in de toekomst meer gecommuniceerd moeten worden over de actie om:

De actie beter bekend te maken onder de bevolking

De verschillen in de vaststellingen tussen Midas, eigen garagehouder en de autocontrole beter te duiden.

