

Waardering van de HNR-training

**- Resultaten van een kwantitatief evaluatieonderzoek onder klanten van
Polis Direct in opdracht van Novem en MuConsult -**

**drs. Peter Paul van Kempen
Dorus Teeuwen**

Haarlem, 3 november 2002

Inhoudsopgave

I	INLEIDING	3
1.1	ACHTERGROND ONDERZOEK HNR-RIJSTIJLTRAINING VOOR VERZEKERDEN	3
1.2	ACHTERGROND KWANTITATIEF NON-RESPONS ONDERZOEK	3
1.3	DOELSTELLING	3
1.4	ONDERZOEKSMETHODE EN RESPONSVERANTWOORDING	4
2	RESULTATEN	5
2.1	WAARDERING VAN DE TRAINING	5
2.2	WAARDERING VAN ASPECTEN VAN DE TRAINING	7
2.3	BETALINGSBEREIDHEID	9
2.4	STELLINGEN OVER HET NIEUWE RIJDEN	10
2.5	VERKLARING HOGE UITVAL	13
3	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	14

I Inleiding

In opdracht van MuConsult en Novem heeft Van Kempen Onderzoek en Advies een kwantitatief onderzoek verricht onder klanten van Polis Direct die een gratis HNR-training hebben gevolgd. Het onderzoek had tot doel inzicht te geven in de waardering van de training en de intentie van de deelnemers om hun rijstijl als gevolg van de training aan te passen.

I.1 Achtergrond onderzoek HNR-rijstijltraining voor verzekerden

Het Nieuwe Rijden (HNR) is gebaseerd op het feit dat de meeste auto's tegenwoordig een injectiemotor hebben en een maximaal koppel hebben bij lagere toerentallen. De huidige motor draait een stuk soepeler dan oudere typen. Daardoor kan er bijvoorbeeld snel doorgeschakeld worden bij lage toerentallen. Daarnaast is het mogelijk om al binnen de bebouwde kom de vierde en vijfde versnelling te gebruiken en is het mogelijk om veel bochten in de derde versnelling te nemen.

In verschillende onderzoeken is aangetoond dat de HNR-rijstijl een positief effect heeft op het brandstofverbruik. De gemiddelde automobilist bespaart circa 10% wanneer hij de principes van het HNR toepast. De rijstijl is bovendien comfortabeler. Daarnaast zijn er sterke aanwijzingen dat de HNR-rijstijl een positieve invloed heeft op de veiligheid, schades en de slijtage van de auto.

Gezien de effecten is de HNR-rijstijl interessant voor automobilisten, wagenparkbeheerders, transportondernemers en verzekeringsmaatschappijen. Tegen deze achtergrond laat Novem door Muconsult en Van Kempen Onderzoek en Advies een onderzoek uitvoeren onder klanten van Polis Direct. Vijfduizend klanten is een gratis rijstijltraining aangeboden. Door een analyse van het brandstofverbruik en de schadefrequentie van de deelnemers voor en na de training en door dit te vergelijken met een controlegroep zal worden vastgesteld welk effect de training heeft.

I.2 Achtergrond kwantitatief non-respons onderzoek

Het is van belang om inzicht te krijgen in wijze waarop deelnemers de training ervaren. Immers, het project moet een beeld geven van het marktpotentieel van de training in combinatie met verzekeringen; de waardering van het product is hiervoor uiteraard van wezenlijk belang. Op grond van de bevindingen en op grond van het onderzoek verricht in eerdere fasen zal worden bekeken hoe de training uit marketingoogpunt het beste ingezet kan worden. Tot slot kan op grond van de werkelijke deelname cijfers het marktpotentieel ingeschat worden.

I.3 Doelstelling

De doelstelling van het evaluatieonderzoek is driedelig:

- Inzicht verkrijgen in de waardering van de training.
- Inzicht verkrijgen in de intentie om de HNR-rijstijl na de training toe te passen.
- Inzicht verkrijgen in het marktpotentieel en bouwstenen leveren voor de marketing van HNR.

I.4 Onderzoeksmethode en responsverantwoording

De training is geëvalueerd door het verrichten van een kwantitatief schriftelijk onderzoek onder de deelnemers. Na afloop van de training ontvingen de deelnemers een beknopte vragenlijst met overwegend gesloten vragen die ter plekke is ingevuld. Alle deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld (N=301). Er hadden zich 650 klanten van Polis Direct voor de training aangemeld; de opkomst bedraagt dus 46%. De vragenlijst is opgenomen in de bijlage. In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven en toegelicht aan de hand van grafieken.

2 Resultaten

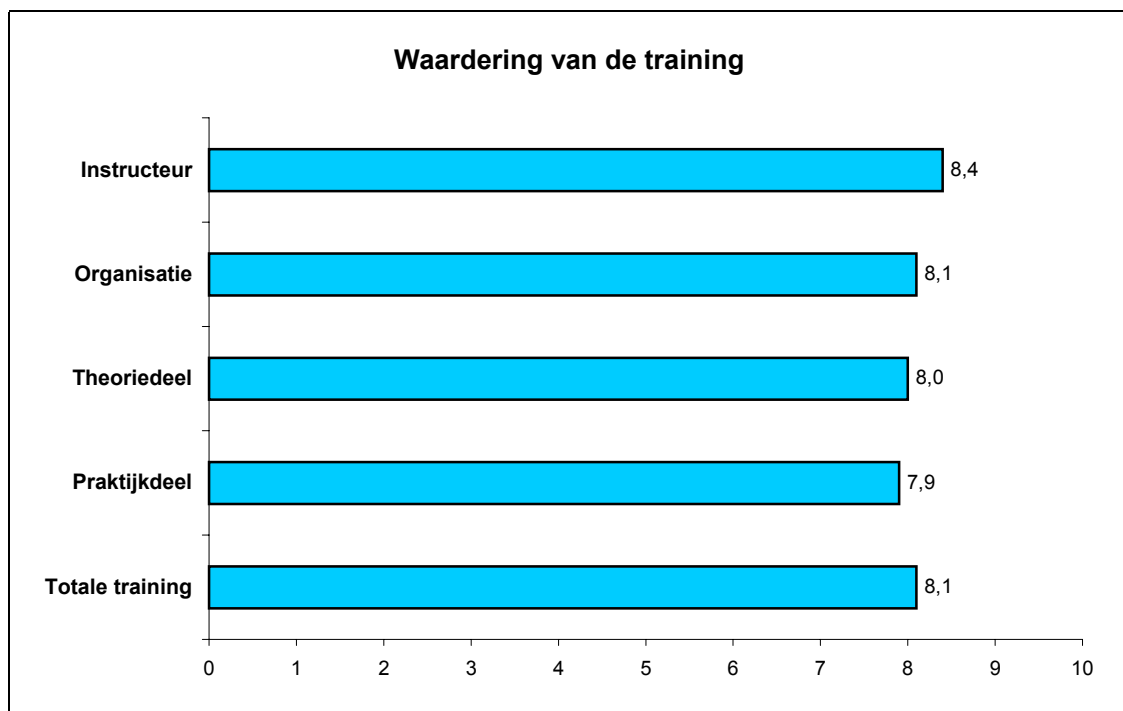
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het evaluatieonderzoek toegelicht. Allereerst wordt ingegaan op de waardering van de training. Vervolgens wordt bekeken in hoeverre de deelnemers de intentie hebben om het geleerde in de praktijk te brengen. Het beeld dat deelnemers hebben van de training wordt tot slot toegelicht.

2.1 Waardering van de training

De deelnemers is gevraagd met een rapportcijfer hun waardering voor de totale training aan te geven. Daarnaast is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de volgende aspecten van de training:

- Het **praktijk gedeelte** van de training
- Het **theorie gedeelte** van de training
- De **organisatie** van de training
- De **instructeur**

Onderstaande figuur geeft de resultaten weer.



Uit de staafdiagram kan afgelezen worden dat de training positief wordt beoordeeld: zowel het rapportcijfer voor de totale training als het gemiddelde cijfer voor de onderscheiden aspecten van de training is 8,1. De instructeur wordt het hoogst gewaardeerd (8,4); het praktijkdeel is het laagst gewaardeerde aspect van de training (7,9). Slechts één deelnemer geeft een onvoldoende (5) omdat de theorie onvoldoende duidelijk zou zijn. De respondenten is gevraagd het

cijfer voor de totale training toe te lichten. De volgende citaten illustreren de positieve waardering voor de training:

goed, duidelijk, aantal nieuwe dingen geleerd

duidelijk, interessant, verhelderend

praktijkervaring, mogelijkheid theorie toe te passen

duidelijk en eenvoudig te begrijpen

levert veel voordelen op

verbijsterd, niet verwacht

nieuwe kijk op autorijden

veel ervaren en bijgeleerd

interessant, lage snelheid in hoge versnelling, vreemd!

leuke manier gebracht, duidelijke uitleg

boeiend, kundig, snel, verrassend

verbluffend hoe simpel besparingen worden gerealiseerd

ongelooflijk, onvoorstelbaar

verwonderlijk hoe je soepeler, zuiniger en sneller bent

new way of driving, wat zal mij dit veel geld opleveren

verrassend, onwennig, de moeite waard

interessant en bruikbaar

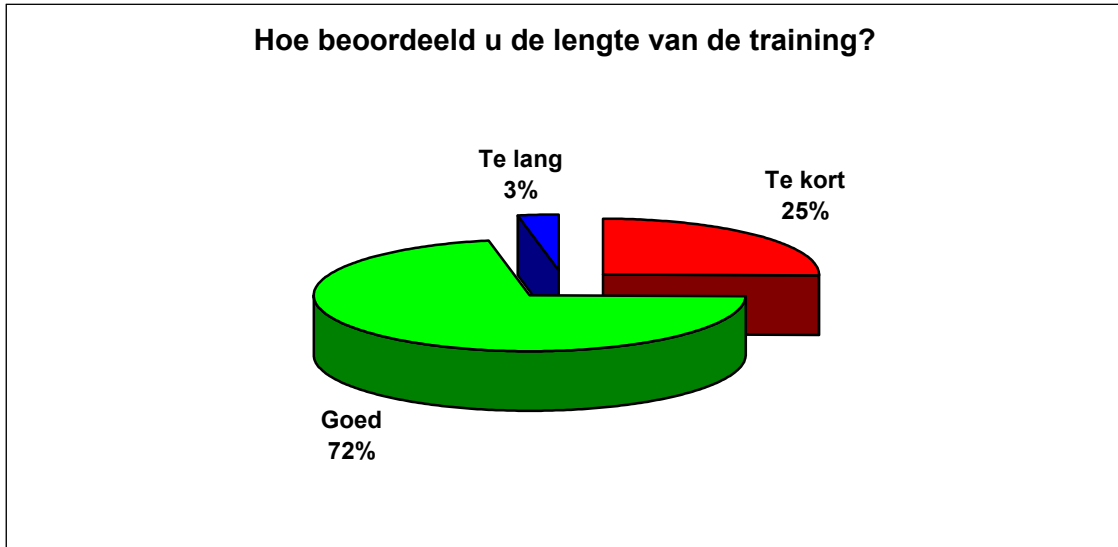
Alhoewel positieve opmerkingen domineren, plaatst een kleine minderheid kritische opmerkingen over (onderdelen van) de training:

- Een kwart van de deelnemers vindt de training te kort.
- Een kleine groep respondenten zou prefereren dat een instructeur meerijdt.
- Enkele deelnemers die de avondcursus hebben gevolgd, hebben kritiek op de planning. De cursus startte om 17.45 wat een lastig tijdstip is voor werkenden; zeker gezien het feit dat er geen broodjes of iets dergelijks beschikbaar waren. Daarnaast werd het praktijkdeel door dit tijdstip deels in de file gereden.
- Een aantal deelnemers mist schriftelijke informatie die mee naar huis genomen kan worden.

In de volgende paragraaf wordt hier nader op ingegaan.

2.2 Waardering van aspecten van de training

De deelnemers is gevraagd hoe zij de lengte van de training beoordelen. Onderstaande figuur geeft de antwoorden weer.



Uit de figuur kan afgeleid worden dat drie kwart van de respondenten tevreden is over de lengte van de training. Een substantiële minderheid acht de training te kort; weinigen zijn van mening dat de training te lang is. Vervolgens is gevraagd hoe de verhouding tussen het theorie- en het praktijkgedeelte van de training wordt beoordeeld. De volgende figuur geeft een beeld van de antwoorden.



De overgrote meerderheid van de deelnemers vindt de verhouding tussen theorie en praktijk goed. Een minderheid is van mening dat het theorie gedeelte te lang is. Uit de toelichtingen blijkt dat een aantal deelnemers moeite heeft met de theorie (zie ook volgende figuur). Daar staat tegenover dat een kleine groep respondenten al bekend is met de beginselen van het nieuwe rijden; ook zij vinden het theorie-deel te lang.

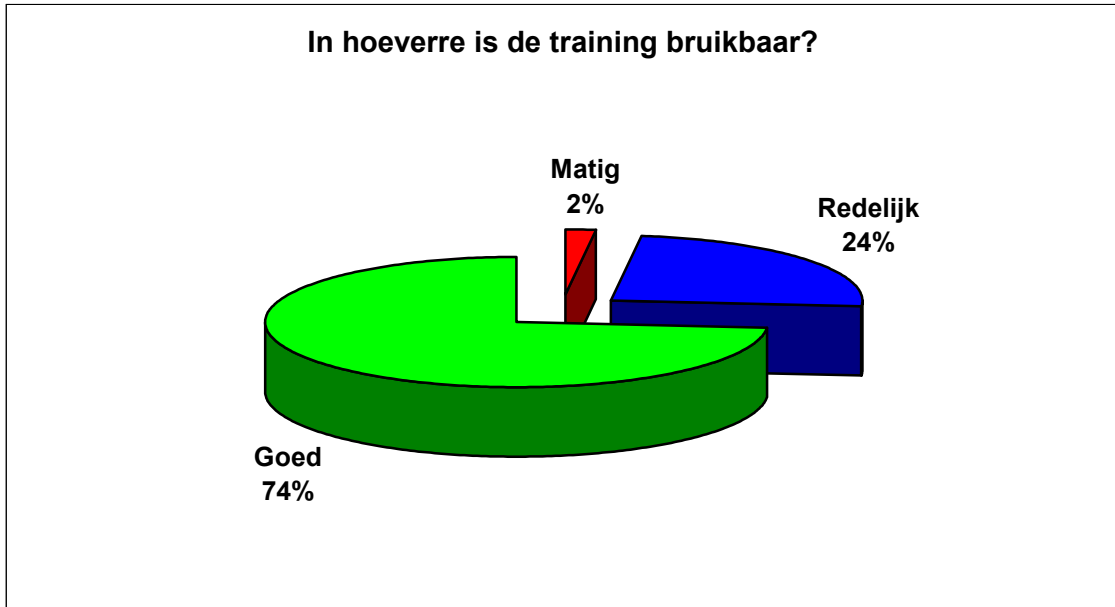
Uit de volgende figuur blijkt dat de meerderheid positief oordeelt over de begrijpelijkheid van de training. Een substantiële minderheid ziet hier nog mogelijkheden voor verbetering. Een kleine groep deelnemers betreurt het dat er geen instructeur meerijdt. Daarnaast plaatsen enkele deelnemers kritische kanttekeningen bij de sheets: sommige sheets zouden volgens hen onvoldoende actueel zijn. Tot slot geeft een substantiële minderheid te kennen dat zij graag tijdens de training schriftelijke informatie over de principes van het nieuwe rijden hadden ontvangen zodat zij thuis dit nog eens kunnen nalezen.



Ook het niveau van de training heeft de goedkeuring van de meerderheid van de deelnemers (zie volgende figuur). Slechts een kleine groep acht de training te makkelijk; geen van de deelnemers geeft bij deze vraag te kennen dat de training te moeilijk zou zijn. (Uit antwoorden op eerdere vragen blijkt echter dat enkele deelnemers moeite hebben met de theorie).



Belangrijke vraag is uiteraard of deelnemers de training bruikbaar vinden. drie kwart vindt de training goed bruikbaar, een kwart van de respondenten acht de training redelijk bruikbaar. Slechts enkele deelnemers geven het oordeel 'matig'. Onderstaande figuur geeft de antwoorden weer. In paragraaf 2.5 wordt hier nader op ingegaan.



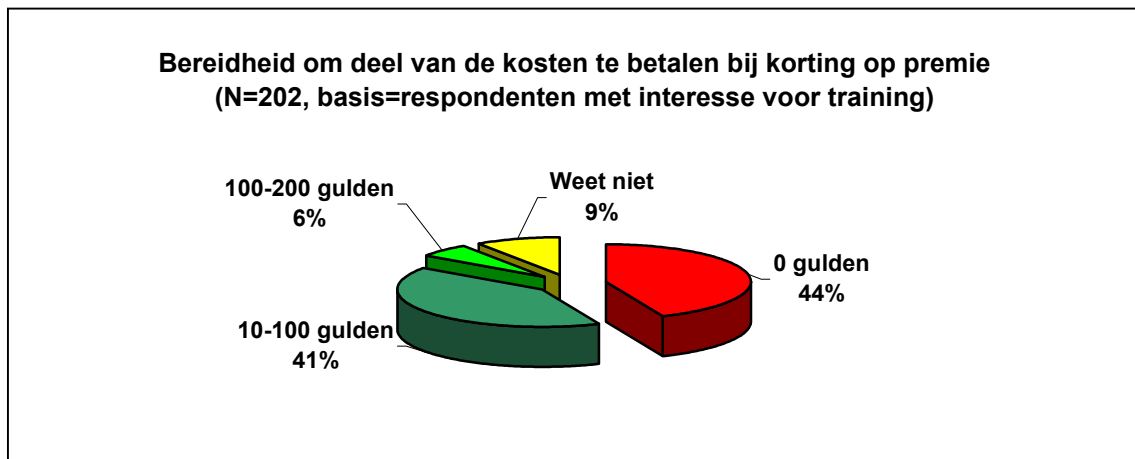
2.3 Betalingsbereidheid

De deelnemers is gevraagd aan te geven hoeveel ze bereid zijn om te betalen voor de training. Het gaat hier voor de respondenten om een fictieve situatie wat impliceert dat de antwoorden met de nodige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.



Uit de figuur kan afgelezen worden dat een vijfde van de respondenten geen geld voor de training over heeft terwijl de helft tussen de 10 gulden en honderd gulden voor de training zou willen betalen. Geen van de deelnemers zou de werkelijke prijs willen betalen (325 gulden); slechts 1% vindt de training tussen de 200 en 300 gulden waard.

De betalingsbereidheid onder de respondenten in het non-respons onderzoek is lager dan de betalingsbereidheid van de deelnemers zoals uit onderstaande figuur blijkt.



Uit de figuur kan afgelezen worden dat de betalingsbereidheid niet hoog is. Iets minder dan de helft wil helemaal niets betalen; een vergelijkbare groep is bereid tussen de 10 en 100 gulden te betalen. Slecht 6% heeft een bedrag tussen de 100 en 200 gulden over voor de training in de situatie waarbij een extra trede op de bonus-malus regeling als beloning wordt aangeboden (gemiddelde korting op de premie van 10%).

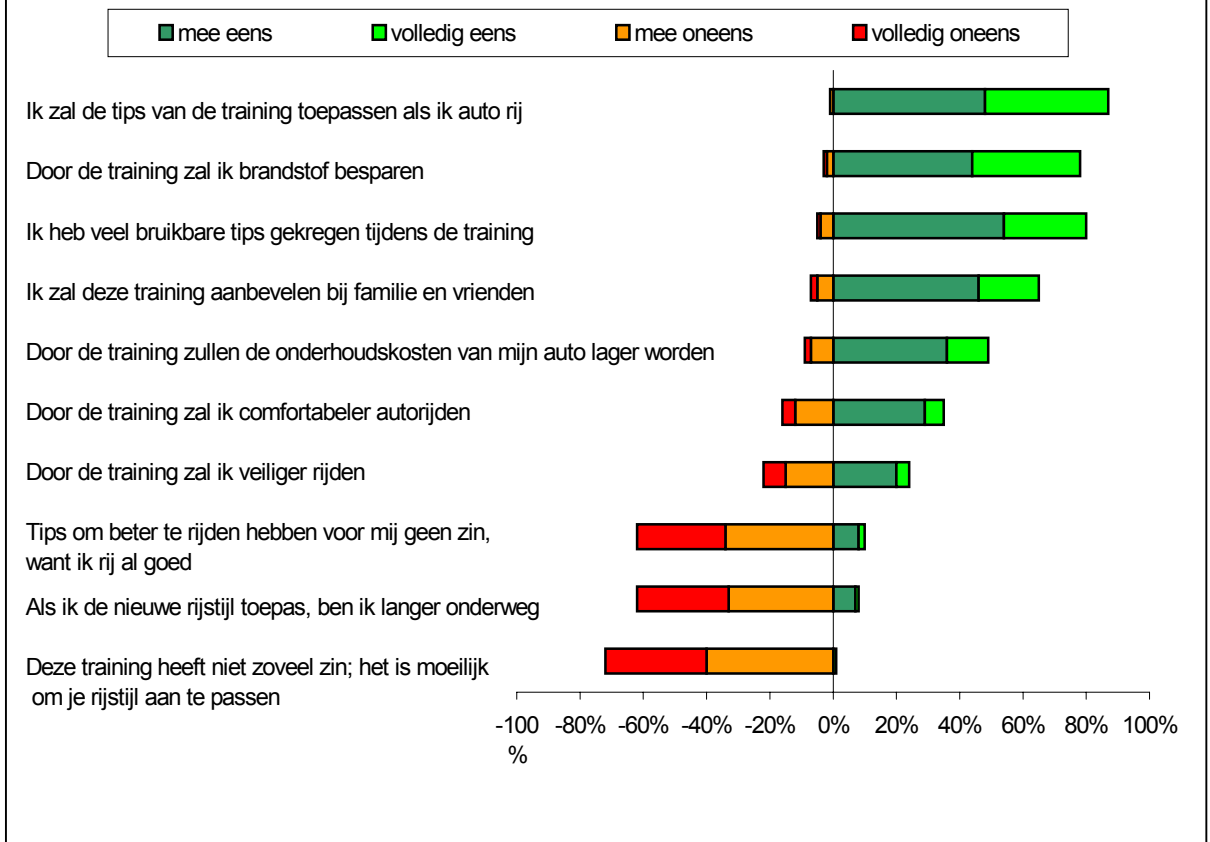
2.4 Stellingen over Het Nieuwe Rijden

Tot slot is de respondenten een tien stellingen voorgelegd over aspecten die met Het Nieuwe Rijden te maken hebben. Gevraagd werd aan te geven in hoeverre zij het met deze stellingen eens zijn. Daarbij kon gekozen worden tussen de antwoordcategorieën

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Volledig mee oneens

Onderstaand staafdiagram geeft de resultaten weer. Links van de verticale as is het percentage weergegeven van respondenten dat het met de stelling (volledig) oneens is. Rechts van de as is het percentage weergegeven dat het met de stelling (volledig) eens is. De neutrale scores (niet mee eens / niet mee oneens) zijn 'verborgen' achter de as.

Stellingen over Het Nieuwe Rijden

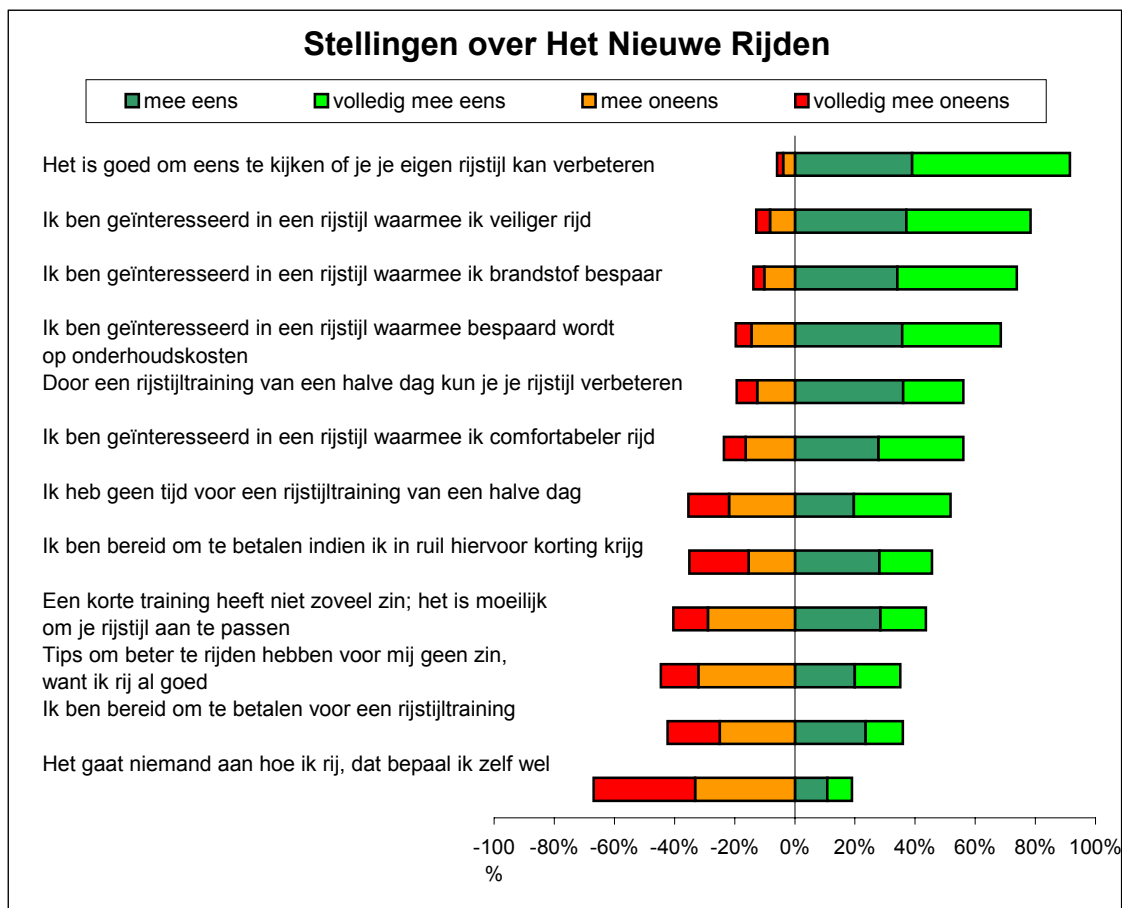


Uit de staafdiagram is het volgende af te leiden:

- De overgrote meerderheid (86%) heeft de intentie om het geleerde in de praktijk te brengen; slechts enkele respondenten (1%) zijn niet van plan dit te doen; een minderheid weet dit nog niet (13%). 80% van de deelnemers vindt dat de training veel bruikbare tips heeft opgeleverd; slechts 5% is van mening dat dit niet het geval; terwijl 15% hier neutraal over oordeelt.
- Twee derde van de deelnemers (65%) zou de training aanbevelen bij familie en vrienden; 7% zou dit niet doen; 28% van de deelnemers antwoordt neutraal.
- De deelnemers hebben veel vertrouwen in de mogelijkheid om de eigen rijstijl aan te passen. Slechts 1% is van mening dat de training weinig zin heeft omdat het moeilijk is om de eigen rijstijl aan te passen. Hiermee zijn de deelnemers aanzienlijk positiever dan de respondenten uit het non-respons onderzoek. Ruim de helft van de ze respondenten denkt dat het volgen van een rijstijltraining van een halve dag kan leiden tot een verbetering van de rijstijl maar bijna de helft twijfelt hier aan: 43% was het eens met de stelling “een korte rijstijltraining heeft niet zo veel zin, omdat het heel moeilijk is om je rijstijl aan te passen.” (zie staafdiagram op de volgende pagina)

- Behalve veel vertrouwen in de mogelijkheid om de rijstijl aan te passen, wordt het ook nuttig geacht om dit te doen. Slechts 10% van de deelnemers meent dat tips geen zin hebben omdat zij al goed zouden rijden. Ook hieruit blijkt een positievere attitude dan bij de respondenten uit het non-response onderzoek: een derde van deze respondenten is van mening dat tips om beter te rijden geen zin hebben omdat de eigen rijstijl al goed zou zijn.
- Ruim drie kwart van de deelnemers (78%) meent dat zij door de training brandstof zullen besparen. Dit is dan ook het belangrijkste voordeel van de training voor de deelnemers: de helft denkt dat de onderhoudskosten lager zullen worden (49%); een derde is van mening dat zij in de toekomst comfortabeler zullen rijden (35%); een kwart is van mening veiliger te rijden als gevolg van de training (24%).

Als achtergrondinformatie is hieronder de staafdiagram afgebeeld met de antwoorden op de stellingen uit het non-response onderzoek.

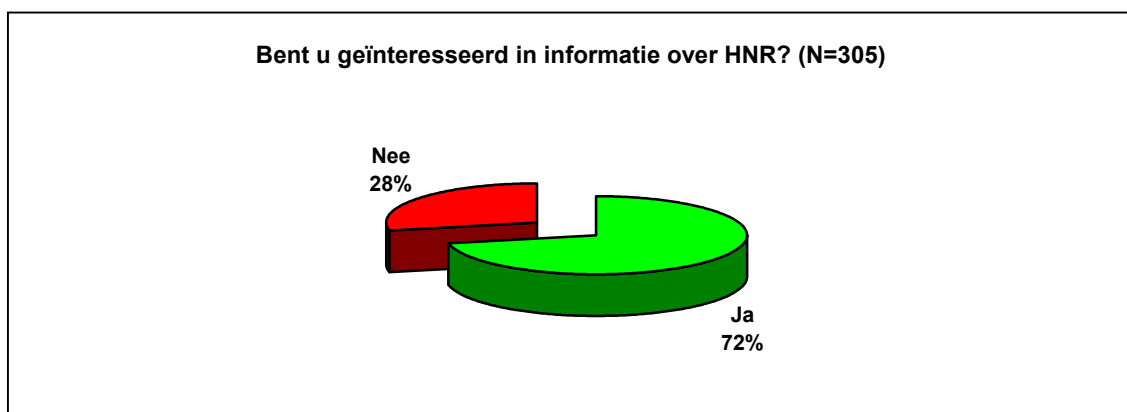


2.5 Verklaring hoge uitval

Zoals in hoofdstuk een reeds vermeld bedroeg de opkomst voor de training 46%. Om te achterhalen wat de oorzaak is van de hoge uitval, is gevraagd aan het VVCR met welke redenen deelnemers hebben afgezegd en is een aantal 'afzeggers' gebeld en gevraagd naar de motieven om af te zeggen. Hieruit blijkt dat de training voor veel klanten van Polis Direct betrekkelijk 'low interest' is. Het aanbod was zeer laagdrempelig omdat niet voor de training betaald hoeft te worden. Meedoen mag niet te veel moeite kosten; indien zaken op het werk, thuis of anderszijds aandacht vragen is men snel geneigd af te zeggen.

Ter vergelijking is het VVCR gevraagd hoe hoog de uitval bij betaalde trainingen is; het komt in deze situatie zelden voor dat een deelnemer afzegt. Dit is niet verwonderlijk aangezien deze deelnemers uit eigen initiatief de training volgen en hiervoor betalen: het gaat dus om zeer gemotiveerde deelnemers.

Ook uit het non-respons onderzoek bleek al dat de 'offerbereidheid' voor het volgen van een training laag is. De onderzoeksresultaten duiden er op dat men wel geïnteresseerd is in HNR, maar dat men er niet veel tijd of geld voor over heeft. In het non-response onderzoek gaf driekwart van de geïnterviewden desgevraagd aan geïnteresseerd te zijn in informatie over Het Nieuwe Rijden.



3 Conclusies en aanbevelingen

- De deelnemers oordelen positief over de training: zowel het rapportcijfer voor de totale training als het gemiddelde cijfer voor de onderscheiden aspecten van de training is 8,1. De instructeur wordt het hoogst gewaardeerd (8,4); het praktijkdeel is het laagst gewaardeerde aspect van de training (7,9). Slechts één respondent geeft een onvoldoende.
- Alhoewel positieve opmerkingen domineren, plaatst een kleine minderheid kritische opmerkingen over (onderdelen van) de training. Een kwart van de deelnemers vindt de training te kort. Daarnaast zou een kleine groep respondenten prefereren dat een instructeur meerrijdt. Enkele deelnemers die de avondcursus hebben gevolgd, hebben kritiek op de planning. Bovendien vindt een kleine groep deelnemers het theoriedeel voor verbetering vatbaar. Tot slot mist een aantal deelnemers schriftelijke informatie die mee naar huis genomen kan worden.
- Belangrijke vraag is uiteraard of deelnemers de training bruikbaar vinden. Dat blijkt het geval te zijn: drie kwart vindt de training goed bruikbaar, een kwart van de respondenten acht de training redelijk bruikbaar. Slechts enkele deelnemers geven het oordeel 'matig'.
- De bereidheid om voor de training te betalen is gering: een vijfde van de respondenten heeft geen geld voor de training over; de helft is bereid tussen de tien en honderd gulden te betalen. Geen van de deelnemers zou de werkelijke prijs willen betalen (325 gulden); slechts 1% vindt de training tussen de tweehonderd en driehonderd gulden waard.
- De overgrote meerderheid vindt dat de training veel bruikbare tips heeft opgeleverd en heeft de intentie om het geleerde in de praktijk te brengen.
- De deelnemers hebben veel vertrouwen in de mogelijkheid om de eigen rijstijl aan te passen. Slechts 1% is van mening dat de training weinig zin heeft omdat het moeilijk is om de eigen rijstijl aan te passen.
- Behalve veel vertrouwen in de mogelijkheid om de rijstijl aan te passen, wordt het ook nuttig geacht om dit te doen. Slechts 10% van de deelnemers meent dat tips geen zin hebben omdat zij al goed zouden rijden.
- Ruim drie kwart van de deelnemers meent dat zij door de training brandstof zullen besparen. Dit is dan ook het belangrijkste voordeel van de training voor de deelnemers: de helft denkt dat de onderhoudskosten lager zullen worden; een derde is van mening dat zij in de toekomst comfortabeler zullen rijden; een kwart is van mening veiliger te rijden als gevolg van de training.
- Op grond van het resultaat van de mailing, het non-respons onderzoek en het evaluatie-onderzoek, kan een inschatting gemaakt worden van het marktpotentieel voor een gratis HNR-training. De respons op de mailing bedroeg 12%. Het telefonisch onderzoek heeft daarnaast nog 50 deelnemers opgeleverd (16% van de respondenten). Waarschijnlijk kan deze extra response verklaard worden doordat een telefonische benadering aanzienlijk intensiever is dan een schriftelijke mailing. Tijdens het interview worden de klanten 'gedwongen' nog eens over het aanbod na te denken. Een deel van hen beslist dan blijkbaar

alsnog om deel te nemen. Uiteindelijk heeft 46% van degenen die zich hebben aangemeld de training daadwerkelijk gevolgd (uitval: 54%). Het netto resultaat van de mailing bedraagt 6%. Geconcludeerd kan worden dat het marktpotentieel voor een *gratis* HNR-training ligt tussen de 6% en 15%, afhankelijk van de benadering die men kiest (telemarketing levert een hogere respons dan Direct Mail).

- Gezien de lage betalingsbereidheid lijkt de kans dat met een commerciële HNR-training een substantiële groep automobilisten bereikt wordt uiterst gering. Zelfs met een gratis aanbod is het bereik laag. Alleen het verder verlagen van de drempel kan het bereik wellicht ietwat vergroten; bijvoorbeeld door de instructeur de cursist te laten oppikken zoals bij reguliere rijles.
- Gezien het feit dat een grote groep automobilisten wel degelijk geïnteresseerd is in HNR-tips, is het aan te bevelen deze kennis op een andere manier te verspreiden. In dit licht wordt Novem ter overweging meegegeven om de rijstijl van geïnteresseerden automobilisten primair te beïnvloeden door het verstrekken van informatie in de vorm van een educatieve video, een educatieve CD-rom / website en brochures. Ook het ontwikkelen van een digitale HNR-quiz kan geïnteresseerden prikkelen. Door strategische allianties met verzekeringsmaatschappijen, pompstations, autodealers en consumentenorganisaties kan de informatie 'aan de man worden gebracht'. Immers, het onderzoek heeft uitgewezen dat automobilisten het positief waarderen wanneer HNR-informatie wordt verstrekt, het heeft dus een positieve invloed op de beeldvorming van deze organisaties. Een communicatiestrategie waarin free publicity een belangrijke rol speelt kan er aan bijdragen dat de bekendheid met de HNR-rijstijl verder toeneemt.