



Wagenborg Deelauto

Informatie voor huurders

Versie : 29 januari 2026

Klantenservice

Welk nummer je kunt bellen voor vragen hangt af van de situatie:

- Voor alle vragen over de **WeGo app** kun je bellen met de WeGo helpdesk: **085-4875660**
- Voor alle vragen over **accounts en de auto's** kun je tijdens kantooruren bellen naar Friesland Huur: **0512-384080**
- Voor alle vragen bij **pech of bij een ongeval** kun je 24/7 het noodnummer bellen, deze is te vinden in de map die in het dashboardkastje van de auto ligt.

Voor overige vragen kun je terecht bij de Wagenborg klantenservice. Hieronder proberen we je vragen zoveel mogelijk alvast te beantwoorden.

Reserveren

1. Wat moet ik doen om een auto te kunnen gebruiken?

Om een auto te kunnen reserveren heb je een account nodig. Deze kun je zelf aanvragen via www.deelautoameland.nl, druk op 'Aanmelden en reserveren'. Na het aanvragen van een account kan het enkele uren tot dagen duren voordat je een bevestiging ontvangt met de inloggegevens.

2. Hoe kan ik een auto reserveren?

Gebruik de WeGo app om te reserveren, bij de eerste keer gebruiken van de app wordt uitgelegd hoe het reserveren verloopt. Je reserveert een begin- en eindtijd, we adviseren om altijd 1 uur extra te reserveren, dat scheelt stress. Je betaalt alleen de tijd die je daadwerkelijk gebruikt. Het starttarief begint bij 1 uur, daarna rekenen we per minuut.

3. Wat moet ik doen als de reservering niet beëindigd kan worden?

Controleer of je de auto afgesloten hebt en doe dat anders alsnog. Lukt het dan nog niet? Bel met de WeGo helpdesk via het headset icoontje rechtsboven in de app.

4. Wat moet ik doen als ik de reservering niet kan openen?

Mogelijk heeft de vorige bestuurder zijn reservering niet beëindigd. Bel met de WeGo helpdesk via het headset icoontje rechtsboven in de app. Zij kunnen de reservering op afstand beëindigen, zodat jij gebruik kan maken van de auto.

5. Wat moet ik doen als ik geen gebruik wil maken van mijn reservering?

Annuleer in dat geval zo snel mogelijk de reservering. Een andere deelnemer kan dan namelijk de auto reserveren en gebruiken.



Wanneer je vaker achter elkaar een gemaakte reservering niet gebruikt (no-show), dan behouden we ons het recht voor om kosten in rekening te brengen. Hierover wordt je vooraf geïnformeerd.

6. Ik kan niet reserveren op het gewenste tijdstip? Wat nu?

Helaas zijn in dat geval alle auto's gereserveerd. Je kan de beschikbaarheid in de gaten blijven houden. Het kan zijn dat op een later moment er nog een auto beschikbaar komt. We monitoren op de achtergrond wanneer iemand een auto wil huren en er geen beschikbaarheid is. Als dit regelmatig gebeurt dan zullen we het aantal auto's uitbreiden, zodat vraag en aanbod op elkaar aansluiten.

7. Ik ben vergeten de reservering te beëindigen. Wat nu?

Doe dit alsnog zo snel mogelijk, dat kan met de WeGo app.

8. Bij de WeGo helpdesk wordt gevraagd naar de organisatie, maar ze kennen Wagenborg Deelauto niet. Wat nu?

Geef door dat het gaat om een auto van Friesland Huur.

Vertrekken

9. Waar staan de auto's geparkeerd op Holwert?

De auto's staan op het parkeerdek van P1, helemaal aan de noordkant van het dek, naast de loge.

10. Wat voor soort auto's worden er verhuurd?

Wagenborg Deelauto heeft een witte (S-687-JB) en zwarte (P-955-SV) Fiat 500e (elektrisch).



11. Wat moet ik doen voordat ik kan vertrekken met de auto?

- Gebruik de WeGo app om de auto te openen. Let op dat je Bluetooth staat ingeschakeld en dat je de auto opent die je daadwerkelijk gereserveerd hebt.
- Pak de laadpas uit de auto en houd deze voor de kaartlezer van de laadpaal: deze piept nu.
- Haal de stekker uit de laadpaal.
- Haal de stekker uit de auto.
- Leg het snoer in de auto en leg de laadpas terug.
- Belangrijk: zet de parkeerbeugel overeind nadat je van de parkeerplek af bent. Hier is geen sleutel voor nodig.
- Je kunt het parkeerterrein afrijden zonder te betalen, het kenteken staat in het systeem. De slagboom gaat automatisch open.



12. Hoe krijg ik het slot van de parkeerbeugel open?

Trek de beugel stevig naar je toe. Steek de sleutel in het slot en draai het naar boven. Draai op het laatst de sleutel stevig door de weerstand die je voelt. De beugel kan nu neergelegd worden.

13. Wat moet ik doen als de slagboom niet opengaat?

Meld dit aan de balie bij het parkeerterrein en geef aan dat je rijdt met de Wagenborg Deelauto. Wanneer er niemand is, gebruik dan de WPD parkeerpas, deze ligt in het dashboardkastje. (Gebruik in geen geval je eigen betaalpas!)

Elektrisch rijden en opladen

14. Welke afstand kan ik rijden met een volle accu?

Een elektrische auto rijdt soms minder kilometers dan het display aangeeft. Je kunt ervanuit gaan dat je met een volle accu rustig een dag door Friesland rijdt. Is je bestemming verder dan 150 kilometer bij je vandaan? Bedenk dan of je daar op locatie kunt laden of maak gebruik van (snel)laadpunten langs de snelweg. Bij vrijwel alle laadpalen in Nederland kun je gebruik maken van de laadpas die in de auto ligt.

15. Hoe kan ik onderweg laden?

Maak je onderweg een stop? Sluit de auto af met de sleutel. Als je nog minder dan 50 kilometer kan rijden volgens het display, is het tijd om onderweg te (snel)laden. Het snelladen werkt iets anders dan regulier laden.

- Zet de auto bij de laadpaal.
- Gebruik niet het laadsnoer van de auto, maar pak de CCS-stekker van de laadpaal.
- Let op: om te snelladen moet je in de laadklep ook het onderste dopje verwijderen, anders past deze CCS-stekker niet in de auto.
- Houd de laadpas voor de sensor van de paal en selecteer de CCS-optie.
- Het volledig laden van accu kost ongeveer een half uur. Je kan eventueel eerder stoppen met laden. Om het laden te stoppen, druk je op de stop-knop op het paneel. (In sommige gevallen is het nodig om de laadpas opnieuw voor de sensor te houden).
- Haal de stekker uit de auto en plaats deze terug in de laadpaal.
- Vergeet niet de laadklep weer te sluiten voordat je wegrijdt.

16. Hoe vind ik een laadpaal?

Er zijn verschillende apps die laadpalen bij jou in de buurt laten zien. Een voorbeeld van zo'n app is ANWB Onderweg. Gebruik je liever een website? Probeer het dan eens via www.oplaadpalen.nl.



Problemen onderweg

17. Ik heb pech, wat moet ik nu doen?

Krijg je onderweg pech of een ongeluk?

Denk eerst aan de veiligheid van jezelf en jouw omgeving:

- Zet de auto, wanneer mogelijk, op een veilige plek.
- Stap zelf, wanneer nodig, uit de auto.
- Ga op een veilige plek staan.

In het dashboardkastje liggen het schadeformulier en de groene verzekeringskaart. In de map vind je ook de noodnummers van Friesland Huur en Eurocross (verzekeringen). Zij staan 24 uur per dag klaar om je te helpen.

18. Ik heb problemen met de WeGo app, wat kan ik doen?

Doet de app niet wat je wilt? Probeer hem eerst helemaal af te sluiten en opnieuw te starten. Werkt dat ook niet? Neem contact op met de helpdesk van We Go via het 'headset icoontje' in de app of bel 085-4875660.

Aankomst in Holwert

19. Wat moet ik doen wanneer ik weer terug kom in Holwert?

- Je kunt het parkeerterrein gewoon weer oprijden, het kenteken staat in het systeem. De slagboom gaat automatisch open.
- Zet de auto altijd weer op dezelfde plek terug, bij de Wagenborg Deelauto laadpaal.
- Open de parkeerbeugel, de sleutel voor de beugel zit vast aan de laadpas.
- Sluit de auto aan op de laadpaal.
- Pak het laadsnoer uit de auto
- Steek de stekker in de auto.
- Steek de stekker in de paal.
- Houd de laadpas voor de kaartlezer van de laadpaal: deze piept nu.
- Leg de laadpas terug.
- Laat de auto netjes achter (denk aan: meenemen van je afval).
- Sluit de auto af met de WeGo app en beëindig je reservering.

Overig

20. Mag ik een auto samen met iemand anders huren?

Ja dat mag, je maakt de reservering op je eigen naam. Wie je meeneemt en of je diegene een vergoeding vraagt, is helemaal aan jou.

21. Ik merk dat ik de auto niet op tijd kan inleveren, wat moet ik doen?

Je geeft dat door aan WeGo via de app, die kan de volgende gebruiker dan informeren.



22. Ik heb een vraag, wie kan ik daarvoor bellen?

- Voor alle vragen over de **WeGo app** bel je met de WeGo helpdesk: 085-4875660
- Voor alle vragen over je **account en de auto's** bel je tijdens kantoortijden naar Friesland
Huur: 0512-384080
- Voor alle vragen over **pech of bij een ongeval** bel je het noodnummer, deze is te vinden in de map die in het dashboardkastje van de auto ligt.
- Voor overige vragen bel je naar de Wagenborg klantenservice: 0900-9238

23. Ik heb een klacht, waar kan ik die melden?

Bel of mail de Wagenborg klantenservice: 0900-9238 of info@wpd.nl.