

OV-ambassadeurs Senioren helpen senioren op weg

Wiepke van den Broeke
(Provincie Zeeland)

Mark van Kerkhof
(APPM Management Consultants)

Johan Janse
(DTV Consultants)

Tanja Steenhorst
(DTV Consultants)

Samenvatting

Zeeuwse senioren maken over het algemeen weinig gebruik van het openbaar vervoer. Liever reist men met de auto. Naarmate men ouder wordt, is men wel meer genegen het openbaar vervoer te overwegen en te proberen. Enige hulp hierbij wordt op prijs gesteld. Zo blijkt uit een vooronderzoek gehouden onder Zeeuwse senioren. Via het inzetten van OV-ambassadeurs wordt deze hulp geboden. OV-ambassadeurs zijn 55-plussers die regelmatig met het openbaar vervoer reizen en gezien kunnen worden als ervaringsdeskundige op dit gebied. Zij vinden het leuk hun ervaringen te delen met andere senioren, die onbekend zijn met het openbaar vervoer. Via proefreizen, kennismakingsdagen en voorlichtingsbijeenkomsten gaan zij andere senioren de helpende hand bieden bij het daadwerkelijk maken van een bus- en/of treinreis. Zodoende laten zij andere senioren ervaren hoe gemakkelijk het reizen per openbaar vervoer is. Doel is tenminste 2000 senioren over te halen (vaker) gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Trefwoorden

Openbaar vervoer, senioren, gedragsverandering

1. Aanleiding en doel

Het openbaar vervoer is in de ogen van velen een noodzakelijk kwaad, dat je alleen gebruikt als je niet anders kunt. Zeeland en ook de senioren in Zeeland vormen hierop geen uitzondering. Vaak wordt dit negatieve beeld veroorzaakt door onbekendheid. Onbekendheid met hoe het openbaar vervoer werkt. Onbekendheid met de kenmerken van het openbaar vervoer. Juist dit leidt er toe dat men niet eens de moeite neemt om het openbaar vervoer te proberen.

Voor maatschappelijke participatie en een goede kwaliteit van leven is mobiliteit belangrijk. Echter als mensen ouder worden, hebben zij vaak door lichamelijke en geestelijke veranderingen meer moeite om zich te verplaatsen. Uit onderzoek van de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zeeland (GGD) blijkt dat bijna een derde van de Zeeuwse senioren van anderen afhankelijk is voor vervoer. Zij worden vaak gehaald of gebracht door iemand uit de directe omgeving. Uit landelijk onderzoek blijkt dat mensen met het ouder worden steeds minder snel de auto of fiets pakken en iets frequenter gebruik maken van het openbaar vervoer (OV). Lopen is echter het meest populair. In Zeeland zijn juist de auto, de fiets en te voet veel gebruikte verplaatsingsmogelijkheden. Het onderzoek van de GGD Zeeland heeft uitgewezen dat een kwart van de senioren in Zeeland soms ergens niet naar toe gaat vanwege vervoersproblemen.

Om te voorkomen dat senioren in een sociaal isolement belanden, heeft de Provincie Zeeland het initiatief genomen om OV-ambassadeurs in te zetten. Dit zijn personen die het openbaar vervoer een warm hart toedragen en dit graag willen overdragen aan leeftijdsgenoten. Juist het openbaar vervoer biedt senioren de kans betrokken te blijven bij de maatschappij, maar dan moeten zij wel weten hoe zij het openbaar vervoer moeten gebruiken. De OV-ambassadeurs helpen de senioren op weg bij het plannen van een reis én bij het reizen zelf. Dat hier behoefte aan is, is gebleken uit een onderzoek gehouden onder een grote groep Zeeuwse senioren. Bijna de helft van de ondervraagde senioren gaf aan dit op prijs te stellen (zie paragraaf 2 voor meer uitleg)



Met de voorbereidingen van het project is begin 2010 gestart en inmiddels is het project ook naar buiten toe op 8 september 2010 officieel van start gegaan.

Doel van het project OV-ambassadeurs

Het primaire doel van het project OV-ambassadeurs is het informeren van senioren over het openbaar vervoer en het stimuleren van senioren om hun verplaatsingsgedrag te veranderen ten gunste van het openbaar vervoer. Het is de ambitie om tenminste 2000 senioren te bereiken en over te halen (vaker) gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Wat is een OV-ambassadeur?

OV-ambassadeurs zijn 55-plussers die regelmatig met het openbaar vervoer reizen en gezien kunnen worden als ervaringsdeskundige op dit gebied. Zij vinden het leuk hun ervaringen te delen met andere senioren, die onbekend zijn met het openbaar vervoer. Ze geven graag uitleg, helpen bij het plannen van een reis én bieden de helpende hand bij het daadwerkelijk maken van een bus- en/of treinreis. Zodoende laten zij andere senioren ervaren hoe gemakkelijk het reizen per openbaar vervoer is.

2. OV gebruik in Zeeland en behoefte aan hulp

Begin 2010 is een onderzoek uitgevoerd om de behoeftes van de Zeeuwse senior met betrekking tot reizen met het openbaar vervoer in beeld te brengen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de Zeeuwse senior weinig reist met het openbaar vervoer. Veel senioren kiezen voor de auto (bestuurder of passagier) en slechts een klein deel maakt regelmatig gebruik van het openbaar vervoer. Ruim de helft van de respondenten gaf aan nooit met het openbaar vervoer te reizen (zie tabel 1). Degenen die wel van het openbaar vervoer gebruik maken, doen dit over het algemeen niet zo frequent (zie tabel 2). Uit het onderzoek bleek wel een tendens dat naarmate men ouder wordt, men frequenter met het openbaar vervoer gaat reizen.



Tabel 1: Huidige vervoerwijze

vervoerwijze	aantal	percentage
auto (bestuurder)	388	44,3%
auto (passagier)	138	15,8%
bus	124	14,2%
fiets	111	12,7%
trein	71	8,1%
lopend	23	2,6%
deeltaxi (vrije reiziger)	5	0,6%
deeltaxi (wmo-reiziger)	3	0,3%
(normale) taxi	2	0,2%
anders	11	1,3%

Tabel 2: Reisfrequentie met het openbaar vervoer

Reisfrequentie	Aantal	Percentage
dagelijks	3	2,3%
wekelijks	24	18,3%
2 tot 3 keer per maand	24	18,3%
1 keer per maand	17	13,0%
enkele keren per jaar	63	48,1%
totaal	132	100,0%

Redenen voor senioren om wel met het openbaar vervoer te reizen zijn de prijs (gratis reizen voor 65+), parkeerproblemen of het feit dan men niet over eigen vervoer beschikt.

Argumenten om niet met het openbaar vervoer te reizen zijn de slechte verbindingen en dat reizen met eigen vervoer ‘makkelijker’ is. De gezondheid (bijvoorbeeld moeite met in- of uitstappen) speelt soms een rol, maar is zeker niet sterk bepalend.

Uit het onderzoek blijkt verder dat ongeveer de helft van de respondenten behoefte heeft aan ondersteuning bij het reizen met het openbaar vervoer en dus open staat voor begeleiding door een OV-ambassadeur. Deze behoefte neemt toe met het stijgen van de leeftijd. De hulpvraag richt zich vooral op informatie over vervoersbewijzen en halen- en brengen van huis naar halte. Interessant is dat de groepen 55-64 en 65-74 gelijksoortige antwoorden geven. Pas bij de ‘oudere’ senior ontstaat een afwijkende behoefte aan begeleiding, bijvoorbeeld ook om gezamenlijk een reis te maken.

3. Inzet OV-ambassadeurs

De uit het vooronderzoek naar voren gekomen behoefte aan hulp wordt door het inzetten van OV-ambassadeurs op drie manieren ingevuld. Vanaf september 2010 worden namelijk OV-ambassadeurs ingezet bij vier soorten activiteiten, namelijk OV-instapdagen, Proefreizen, voorlichtingsbijeenkomsten en promotieacties van het project.

OV-instapdagen: Beleef het OV!

OV-instapdagen zijn publieksevenementen bedoeld om senioren op een leuke en boeiende manier (hernieuwd) kennis te laten maken met het openbaar vervoer en de OV-ambassadeurs. Er worden twee OV-instapdagen gehouden. Elke OV-instapdag moet bij deelnemers een goede indruk over het project achterlaten en bijdragen aan het verminderen van onzekerheid over de mogelijkheden van OV. Informatie-uitwisseling, kennismaking met OV-ambassadeurs en beleving zijn de drie centrale elementen van het programma. Dit laatste aspect is zeer belangrijk. Een positieve beleving onthoudt men immers beter en bovendien zijn mensen dan eerder bereid hun gedrag aan te passen.

Een OV-instapdag heeft als thema ‘van oud- naar nieuw’. Het ‘oude’ wordt weerspiegeld door een reis met een historische autobus naar een centrale locatie en het ‘nieuwe’ door een reis met een hedendaagse bus. De oude bus herinnert senioren aan de goede tijden van weleer. De verwachting is dat dit positieve sentimenten oproept en dat men graag van de gelegenheid gebruik wil maken weer eens een ritje te maken. Door dit te combineren met een terugreis met een nieuwe bus wordt het oude met het nieuwe verenigd.

De eerste OV-instapdag vindt plaats op 22 september 2010 en de tweede zal plaatsvinden in het voorjaar van 2011. Onderstaand is het volledige programma van de eerste OV-instapdag weergegeven. De tweede dag zal een soortgelijke opzet gaan krijgen. De belangstelling om deel te nemen aan de eerste OV-instapdag is overweldigend. Het maximale aantal deelnemers (150) is namelijk al ruim voor 22 september gehaald. Noodgedwongen moesten er nu al meer dan 50 senioren worden doorverwezen naar de tweede OV-instapdag.

Programma OV-instapdag 22 september 2010

Het programma van deze dag ziet er als volgt uit:

Tijd	Activiteit
Circa 10.00u	Vertrek met een historische lijndienstbus naar locatie de Goederenloods te Goes vanaf verschillende opstapplaatsen in de Provincie Zeeland. (Er zijn op deze dag vijf routes gepland die alleen richting Goes rijden, per route is 1 historische bus ingepland, zie hieronder.)
11.30u	Aankomst bij Uitspanning De Goederenloods (op het terrein van de Stoomtrein Goes-Borsele), alwaar de deelnemers worden ontvangen met een kopje koffie of thee en iets lekker. Na een welkomwoordje kunnen de deelnemers informatie over het openbaar vervoer opdoen op de kennismarkt. Op de kennismarkt zal een informatiepunt vanuit de volgende partijen komen te staan: Provincie Zeeland, Connexion, Veolia, OV-chipkaart promotieteam en een team van "Ik spoor", waarbij trein-ambassadeurs staan.
13.30u	Vertrek met de trein over de sporenwegen van de jaren '30 naar Hoedekenskerke. Een nostalgische reis van ongeveer 40 minuten.
14.10u	Aankomst in Hoedekenskerke, alwaar het mogelijk is wat rond te lopen in Park de Plumweide, te genieten van het uitzicht over de Westerschelde en/ of wat te eten/ drinken in horecaonderneming "De Buffer".
15.00u	Vertrek met een hedendaagse lijndienstbus terug naar alle opstapplaatsen. Ook dit zijn weer vijf routes, de uitstapplaatsen zijn conform de opstapplaatsen op de heenreis.

De vijf routes voor deze dag betreffen:

- Route 1 Walcheren, Middelburg-Goes
- Route 2 Renssele, Renssele Transferium-Goes
- Route 3 Tholen, Stavenisse-Goes
- Route 4 Schouwen-Duiveland, Scharendijk-Goes
- Route 5 Zeeuws-Vlaanderen, Hulst-Goes

OV-INSTAPDAG 2010




DE GOEDE KANT OP.NL

Woensdag 22 september organiseert de Provincie Zeeland een OV-instapdag voor Zeeuwse 55-plussers die zich graag mee laten voeren in het OV van toen en nu.

Meld u voor 13 september aan via 076-513 66 66 of info@ovambassadeurs.nl

Kijk voor meer informatie op: www.degoedekantop.nl of de flyer








Figuur 1: Programma OV-instapdag

Rol en taken OV-ambassadeurs bij OV-instapdag

De rol en de taken van een OV-ambassadeurs tijdens een OV-instapdag bestaan uit:

- het begeleiden van de deelnemers;
- het te woord staan van de deelnemers;
- het bemensen van de informatiepunten van de kennismarkt;
- het geven van uitleg over hun eigen ervaringen met en tips over het openbaar vervoer.

Daarnaast informeren zij de deelnemers over de inhoud van het project OV-ambassadeurs en de overige activiteiten binnen dit project, te weten de ‘Proefreis’ en de ‘Voorlichtingsbijeenkomst’.

Proefreis

Om senioren kennis te laten maken met het openbaar vervoer kunnen zij een Proefreis maken. Bij de Proefreis begeleiden de OV-ambassadeurs de senioren in het gebruik maken van het openbaar vervoer. De Proefreizen worden zowel aanbod- als vraaggericht ingevuld. Met aanbod gerichte proefreizen wordt bedoeld: reizen waar vooraf de bestemming (bijvoorbeeld de markt in Middelburg) is vastgelegd. Bij vraaggerichte proefreizen staat de bestemming nog niet vast, maar wordt op verzoek van een senior die naar een bepaalde bestemming wil, bekeken of hier een OV-ambassadeur voor ingezet kan worden. De Proefreis wordt via een mediacampagne in de diverse huis-aan-huis bladen, de Zeeuwse Courant en mogelijk via Omroep Zeeland onder de aandacht gebracht van de Zeeuwse senioren.

Vraaggerichte Proefreizen

Een vraaggerichte Proefreis betreft een reis naar een willekeurige bestemming in Zeeland. Uiteraard moet deze bestemming wel met het openbaar vervoer zijn te bereiken. Voorbeelden van vraaggerichte bestemmingen zijn: ziekenhuizen, weekmarkten, stadscentra. Een senior komt zelf met dit verzoek bij DTV Consultants.

Aanbodgerichte Proefreizen

In het najaar van 2010 en geheel 2011 worden ook reizen aangeboden naar een leuke attractie of evenement. Voorlopig wordt gedacht aan de volgende bestemmingen:

- Naar de weekmarkt in Terneuzen
Elke woensdag is er op de Markt in Terneuzen de weekmarkt. Een uitgebreide markt met een selectie van versproducten, bloemen en planten, kleding, stoffen, kaarten, huishoudelijke artikelen, etc.
- Naar de weekmarkt in Sluis
Elke vrijdag is de weekmarkt in Sluis. Een kleine warenmarkt met o.a. kaas, vis, vlees en bloemen.
- Naar beiaardconcert in Sluis



Elke zondag van september tot en met juni van 15.30-16.30 is er een beiaardconcert op het carillon van het Belfort door Stadsbeiaardier Richard de Clerck.

- Naar Middelburg voor een stadswandeling, bijvoorbeeld 'In de voetsporen van de Koningin' (t/m 27 oktober 2010)
- Naar Domburg voor de Mondriaan Rondwandeling (t/m 30 september 2010)
- Naar Zierikzee voor het Traditioneel najaarconcert 2010 (6 november 2010)

Het streven is in totaal 300 proefreizen te organiseren en verwacht wordt dat hiermee in totaal 1200 tot 1500 senioren worden bereikt.

Rol en taken OV-ambassadeurs

Voor het begeleiden van senioren tijdens hun reis moeten door OV-ambassadeurs de volgende activiteiten uitvoeren:

- Bellen van de senior voor het maken van een reisafspraak;
- Het zelf voorbereiden van de reis;
- Het samen met de senior of groep senioren maken van de reis;
- Het bespreken van de reis na afloop en het invullen van een evaluatieformulier;
- Na afloop van de Proefreis een terugkoppeling geven aan de Helpdesk OV-ambassadeurs;
- Twee weken na de gemaakte reis de senior nog een keer opbellen of hij/zij nu zelf gebruik heeft gemaakt van het openbaar vervoer en wat de ervaringen daarvan zijn.

Voorlichtingsbijeenkomsten

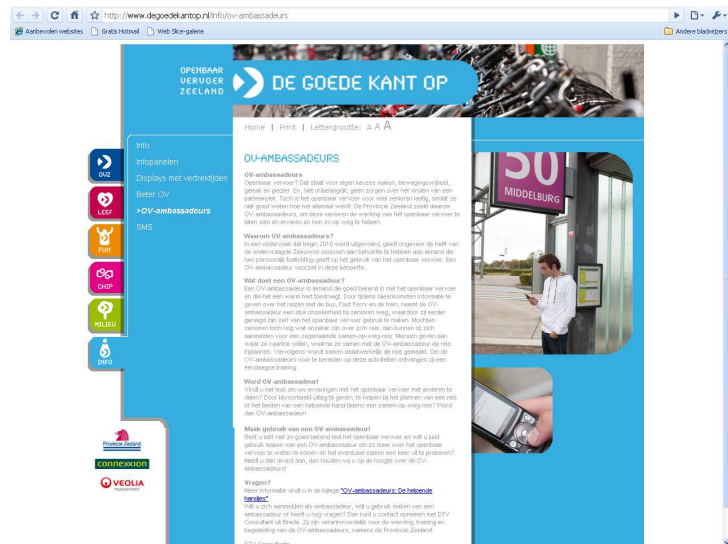
De derde activiteit is het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten voor de senioren. Zo'n bijeenkomst kan plaatsvinden op verzoek van ouderenbonden, verenigingen of andere organisaties. Voorlichtingsbijeenkomsten kunnen verschillend van aard zijn. Soms betreft het het geven van een presentatie van een half uur tijdens een vergadering van de ouderenbond in Vlissingen. In een ander geval betreft het een wat langer durende bijeenkomst, waarin OV-ambassadeurs allerlei zaken op een interactieve manier aan de orde zullen stellen. In dit geval heeft de voorlichting meer het karakter van een training. Vragen die tijdens zo'n bijeenkomst behandeld worden zijn bijvoorbeeld: Wat is de afgelopen jaren veranderd in het openbaar vervoer? Wat is belangrijk om te weten als ik zelf op pad ga? De OV-ambassadeur gaat samen met de senioren aan de slag met het uitstippelen van een reis. Hij of zij geeft daarvoor bijvoorbeeld een korte presentatie over reizen met het openbaar vervoer en doet daarna een oefening met het opvragen van reisinformatie. Senioren maken zo in gedachten de reis met het openbaar vervoer en kunnen aangeven waar zij knelpunten ervaren. De OV-ambassadeur reikt vervolgens oplossingen aan. Een oplossing kan zijn om bijvoorbeeld een keer samen een Proefreis te maken.

Rol en taken OV-ambassadeurs

De taken voor een OV-ambassadeur bij voorlichtingsbijeenkomsten zijn afhankelijk van het type bijeenkomst. Is het een korte half uur durende voorlichting dan moet de OV-ambassadeur een verhaal vertellen aan de hand van bijvoorbeeld een PowerPoint presentatie of een presentatie op een flap-over. In de andere situatie, waarin er meer sprake is van een

training, wordt van de OV-ambassadeur meer een begeleidende rol verwacht. Hij of zij zet andere senioren aan het werk met oefeningen en geeft aan de hand van de uitkomsten van de oefeningen tekst en uitleg over het openbaar vervoer in Zeeland.

De verwachting is dat er verspreid over geheel Zeeland in totaal 75 voorlichtingsbijeenkomsten moeten worden gehouden.



4. De projectorganisatie

Om de OV-ambassadeurs zelf te helpen bij alle activiteiten is een projectorganisatie opgericht. De provincie Zeeland is voorzitter van deze organisatie en de uitvoering van het project wordt begeleid door DTV Consultants. Samen dragen zij zorg voor het samenstellen van alle hulpmaterialen, zoals presentatiematerialen, een reiswaaier die in 10 simpele stappen uitleg geeft over het reizen per bus, trainingen gebruik OV-chipkaart en nog veel meer. DTV Consultants bemenst ook een helpdesk, waar OV-ambassadeurs en ook senioren terecht kunnen met allerlei vragen. Daarnaast is nog een projectwebsite gerealiseerd, welke aansluit bij en onderdeel uitmaakt van de totale communicatie van de provincie rondom het openbaar vervoer.

Ter ondersteuning van het gehele project OV-ambassadeurs is ook nog een anchorman aangesteld, namelijk Jan van Seters. De belangrijkste taak van Jan is het (mede) uitdragen van de doelstelling van het project en het fungeren als boegbeeld in communicatie- en marketinguitingen door middel van foto's, citaten en/of het schrijven van een column.



5. De stand van zaken

Op 8 september is het formele startsein gegeven voor het project. Op deze dag zijn 30 OV-ambassadeurs officieel aangesteld door de gedeputeerde George van Heulekom van de provincie Zeeland. Het project OV-ambassadeurs zal zeker tot het einde van 2011 doorlopen. In het najaar van 2011 zal worden bekeken hoe in de komende jaren het project zal worden gecontinueerd. De ervaringen van alle OV-ambassadeurs zullen hierin worden meegenomen.