

(Bijdragenr. 73)

OV-ambassadeurs Senioren helpen senioren op weg

Johan Janse
(*DTV Consultants*)

Wiepke Barentsen - Van den Broeke
(*Provincie Zeeland*)

Samenvatting

OV-ambassadeurs zijn enthousiaste vrijwilligers van 55 jaar en ouder, die ruime ervaring hebben met het reizen per openbaar vervoer. Zij delen hun kennis en ervaring graag met leeftijdgenoten, zodat deze uiteindelijk makkelijker en vaker gebruik maken van het OV. De eerste resultaten tonen aan dat het concept goed aanslaat.

1. Aanleiding

De provincie Zeeland is een van de minst verstedelijkte gebieden in Nederland. De afhankelijkheid van de auto neemt toe in deze provincie. Daarnaast vergrijst de bevolking, omdat jongeren de neiging hebben weg te trekken naar de stad. Ondanks inspanningen om kwalitatief goed openbaar vervoer te bieden, wordt de provincie met twee zaken geconfronteerd. Ten eerste zijn de ouderen van tegenwoordig niet meer gewend met het openbaar vervoer te reizen en worden zij geconfronteerd met ontwikkelingen zoals de OV-chipkaart. Ten tweede hebben ouderen de neiging inactiever te worden en (alleen) thuis te blijven, zeker wanneer het autorijden lastig wordt.

Onderzoek toont aan dat met name ouderen een gebrek aan informatie hebben wat openbaar vervoer betreft. Om afhankelijkheid en eenzaamheid tegen te gaan, is in 2009 het project OV-ambassadeurs geïnitieerd. In oktober 2010 was het project volledig op de rit en het zal nog doorlopen tot eind 2011. Het budget voor dit project is € 180.000,-

Het openbaar vervoer is in de ogen van velen een noodzakelijk kwaad, dat je alleen gebruikt als je niet anders kunt. Zeeland en specifiek 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 door lichamelijke en geestelijke veranderingen vaak meer moeite om zich te verplaatsen. Soms besluit men zelfs helemaal niet meer de deur uit te gaan. Uit een onderzoek van de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zeeland (GGD) blijkt namelijk dat bijna een derde van de Zeeuwse senioren van anderen afhankelijk is voor vervoer en zelfs een kwart van de senioren in Zeeland soms besluit ergens niet naar toe te gaan vanwege vervoersproblemen. Landelijk onderzoek laat verder zien dat mensen met het ouder worden steeds minder snel de auto of fiets pakken en iets frequenter gebruik maken van het openbaar vervoer. Een goede kennis van het openbaar vervoer kan dus helpen een goede kwaliteit van leven te behouden.

Vanuit dit perspectief en om te voorkomen dat senioren in een sociaal isolement belanden, heeft de provincie Zeeland het initiatief genomen om OV-ambassadeurs in te zetten. Dat hier behoefte aan is, is gebleken uit een onderzoek onder een grote groep Zeeuwse senioren. Bijna de helft van de ondervraagde senioren gaf aan enige hulp of begeleiding bij het reizen per openbaar vervoer op prijs te stellen.



2. 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 2.000 senioren te bereiken en over te halen (vaker) gebruik te maken van het openbaar vervoer.



2.1. Wat is een OV-ambassadeur?

OV-ambassadeurs zijn enthousiaste 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.

Om dit te kunnen doen, worden OV-ambassadeurs speciaal getraind. Ze krijgen marketingmateriaal en handleidingen om hun taken uit te kunnen voeren en worden vanuit een centrale helpdesk ondersteund. Deze desk is toegankelijk voor alle (oudere) reizigers in Zeeland en verschaft informatie over het reizen per openbaar vervoer of verwijst door naar de OV-ambassadeurs.

3. OV-gebruik in Zeeland en behoefte aan hulp

Begin 2010 is een onderzoek uitgevoerd om de behoeften van de Zeeuwse senior met betrekking tot reizen per openbaar vervoer in beeld te brengen. Hieruit 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. 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 OV-ambassadeurs ingezet bij drie soorten activiteiten, namelijk: OV-instapdagen, Proefreizen en voorlichtingsbijeenkomsten.

3.1. 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. Elke OV-instapdag moet bij deelnemers een goede indruk over het openbaar vervoer achterlaten en bijdragen aan het verminderen van onzekerheid over de mogelijkheden van openbaar vervoer. 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 twee OV-instapdagen vonden plaats op 22 september 2010 en 20 april 2011. De belangstelling om deel te nemen was overweldigend. Het maximale aantal deelnemers (150 per keer) is ruim overtroffen: in totaal namen 348 mensen deel.

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

- kennismaken met de deelnemers;
- deelnemers begeleiden;
- de informatiepunten op de kennismarkt bemensen;
- uitleg en tips geven over hun eigen ervaringen met het openbaar vervoer;
- de deelnemers laten weten hoe zij kunnen helpen.

De evaluaties laten zien dat beide dagen voor een groot deel voldeden aan de behoeften van de deelnemers. Het beste bewijs hiervoor zijn de reacties van enkele mensen:

- “Al mijn vragen zijn beantwoord.”
- “Ik weet nu hoe ik gebruik moet maken van het openbaar vervoer.”
- “Perfekte organisatie!! Perfekte informatie!!”

Deelnemers aan de OV-instapdag beoordeelden dit evenement op een schaal van 1 tot 10. De eerste dag scoorde een 8,6 voor het totaal en een 8,0 voor de inhoud, terwijl de tweede dag respectievelijk een 7,9 en een 8,2 behaalde.

3.2. Proefreis

Naast het bezoeken van de OV-instapdag, die er met name op is gericht informatie te verschaffen, krijgen ouderen het aanbod een Proefreis te maken met een OV-ambassadeur. Bij de Proefreis begeleidt en helpt de OV-ambassadeur de senior bij elke stap van de reis. Zo doen mensen ervaring op in de praktijk en overwinnen ze allerlei barrières die ze bij het maken van een reis tegenkomen. De praktisch handleiding *Met de bus op pad in 10 stappen* biedt een aanvullende helpende hand.

De Proefreizen worden zowel aanbod- als vraaggericht ingevuld. Bij aanbodgerichte proefreizen is de bestemming (bijvoorbeeld de markt in Middelburg) van tevoren vastgelegd. Bij vraaggerichte proefreizen staat de bestemming nog niet vast. Een senior geeft een bepaalde bestemming op, waarna wordt bekeken of hier een OV-ambassadeur voor ingezet kan worden. Samen met de OV-ambassadeur wordt de totale trip gepland en ook daadwerkelijk gemaakt.

De Proefreis is via een mediacampagne en advertenties in de diverse huis-aan-huis bladen onder de aandacht gebracht van de senioren.

Het streven was in totaal 300 proefreizen te organiseren, variërend van een een-op-een begeleiding tot het samen reizen in een groep. Het streven was om zo in totaal 1.200 tot 1.500 senioren te bereiken. Hoewel het project nog niet is afgerond, blijkt dat dit doel te ambitieus was. Tot op heden zijn slechts 20 Proefreizen gemaakt. Hoewel deze ritten allemaal succesvol waren, willen we een andere benadering gaan hanteren. Mensen vinden het kennelijk niet prettig op een individuele basis te worden ondersteund door iemand die ze niet kennen. Mensen die de Proefreis krijgen aangeboden tijdens een voorlichtingsbijeenkomst, waarbij ze kennis hebben gemaakt met de OV-ambassadeur, grijpen de mogelijkheid van een Proefreis veel eerder aan. Gedurende de rest van het project zal daarom de nadruk worden gelegd op Proefreizen in groepsverband.



3.3. 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 een ander geval betreft het een wat langer durende bijeenkomst, waarin OV-ambassadeurs allerlei zaken op een interactieve manier aan de orde stellen. In dit geval heeft de voorlichting meer het karakter van een training.

Veel ouderen hebben moeite met het gebruik van de OV-chipkaart. De meeste bijeenkomsten waren er dan ook op gericht om mensen op dit gebied een helpende hand te bieden. Bij de start van het project hadden we de insteek 90 bijeenkomsten te organiseren, die gemiddeld door 20 mensen zouden worden bezocht. Op die manier zouden 1.800 senioren worden bereikt. Op dit moment hebben slechts 30 bijeenkomsten plaatsgevonden; de insteek was dus te optimistisch. Het aantal deelnemers per bijeenkomst lag echter beduidend hoger dan ingeschat. Bijna 1.600 mensen bezochten een bijeenkomst (gemiddeld meer dan 50 mensen per keer). Gezien het feit dat het project nog tot het eind van dit jaar loopt en er al weer de nodige bijeenkomsten staan ingepland, zal het doel – 1.800 mensen bereiken- zeker worden behaald.

4. De stand van zaken

De marketingactiviteiten blijven doorlopen en de lokale pers wordt continu geïnformeerd. Er zijn 25 OV-ambassadeurs actief, waarvan het merendeel gepensioneerd buschauffeurs en leraren. Op aanvraag worden Proefreizen georganiseerd, waarbij de nadruk ligt op groepen ouderen. Het doel van deze Proefreizen blijft gelijk; deelnemers kennis laten maken met het openbaar vervoer, ze een positieve ervaring meegeven en ze op deze manier motiveren ook zelf eens met de bus te reizen. De OV-ambassadeurs blijven voorlichtingen geven bij ouderenbonden et cetera. Al deze activiteiten moeten leiden tot een toename van het gebruik van het openbaar vervoer door ouderen en voorkomen dat mensen inactief en eenzaam worden.

Aan het eind van het jaar staat een projectevaluatie ingepland, maar we kunnen nu al concluderen dat de OV-ambassadeurs zeer worden gewaardeerd door oudere mensen. Ook de OV-ambassadeurs zelf zijn erg enthousiast. Het einddoel om tenminste 2.000 mensen te bereiken wordt zeker behaald. Of we ze daadwerkelijk hebben overtuigd vaker gebruik te maken van het openbaar vervoer zal de toekomst moeten uitwijzen.

5. *Het vervolg: Reisloket*

Het concept OV-ambassadeurs krijgt in aangepaste vorm een vervolg in ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede. Dit ziekenhuis vindt een goede bereikbaarheid voor bezoekers en (polikliniek)patiënten belangrijk en richt hierbij haar aandacht niet alleen op de automobilititeit, maar ook op het reizen per openbaar vervoer. Ziekenhuis Gelderse Vallei is zich ervan bewust dat de onbekendheid over en met het openbaar vervoer een reden is om er geen gebruik van te maken. In het najaar van 2011 krijgt het Reisloket, dat wordt bemand door OV-ambassadeurs, daarom een prominente plaats in de entreehal van het ziekenhuis. Bij deze balie kunnen mensen terecht voor informatie over de bereikbaarheid van het ziekenhuis per openbaar vervoer. Ook voor het maken van Proefreis kunnen de mensen terecht bij het Reisloket. Bij goede resultaten krijgt het Reisloket een vaste plaats in de centrale hal.

