



FOTO: ANDA VAN RIET

PROJECT VOOR EN DOOR 55-PLUSSERS STIMULEERT GEBRUIK OV

OV-AMBASSADEURS: OUDEREN VOOR OUDEREN

Senioren willen actief in het leven staan. Maar van de Zeeuwse senioren is bijna eenderde afhankelijk van anderen voor vervoer. Een kwart gaat zelfs ergens niet naartoe vanwege vervoersproblemen. Reden voor de provincie om ouderen bekend te maken met het openbaar vervoer. Hoe? Door ervaren oudere ov-reizigers, oftewel: OV-ambassadeurs. En dat slaat aan.

WIEPKE VAN DEN BROEKE, PROVINCIE ZEELAND / JOHAN JANSE, DTV CONSULTANTS

Mobiliteit is een belangrijke voorwaarde voor maatschappelijke participatie en een goede kwaliteit van leven. Als mensen ouder worden, hebben zij vaak meer moeite om zich te verplaatsen. Uit onderzoek van de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zeeland (GGD) blijkt dat bijna eenderde van de Zeeuwse senioren van anderen afhankelijk is voor vervoer [1]. Zij worden vaak gehaald of gebracht door iemand uit de directe omgeving. Het openbaar vervoer wordt vaak gezien als een vervoerwijze die je alleen gebruikt als je niet anders kunt. Senioren in Zeeland vormen hierop geen uitzondering [2]. Dit negatieve beeld wordt vaak veroorzaakt door onbekendheid en vormt nogal eens een drempel om het ov te gebruiken. De provincie zocht een manier om Zeeuwse senioren over deze drempel te helpen. Primair doel was om senioren te informeren over het ov en ze te stimuleren er ook gebruik van te maken. De provincie wil ten minste 2000 senioren bereiken en overhalen (vaker) van het ov gebruik te maken. In opdracht van de provincie heeft DTV Consultants hiertoe een project opgestart voor Zeeuwse 55-plussers.

AMBASSADEURS

Het ov biedt senioren een goede kans om betrokken te blijven bij de maatschappij, maar dan moeten zij wel weten hoe

het werkt. In dit project worden hiertoe zogenoemde OV-ambassadeurs ingezet: leeftijdsgenoten die het ov een warm hart toedragen en dit graag overdragen aan anderen. Deze enthousiaste ov-reizigers bevinden zich in dezelfde levensfase en weten dus als geen ander waar 55-plussers mee worstelen. Deze ambassadeurs geven uitleg, helpen bij het plannen van een reis én gaan ook daadwerkelijk mee met een bus- of treinreis. Zo helpen ze andere senioren letterlijk over de drempel.

Deze behoefte aan een helpende hand, bleek uit een onderzoek onder Zeeuwse senioren met betrekking tot reizen met het ov dat begin 2010 werd uitgevoerd [3]. Bijna de helft van de ondervraagde senioren gaf aan dit op prijs te stellen. Ook valt op dat deze behoefte toeneemt met het stijgen van de leeftijd. De hulpvraag richt zich vooral op informatie over vervoersbewijzen en op het halen en brengen van huis naar halte. Interessant is dat pas bij 74-plussers een afwijkende vraag ontstaat, bijvoorbeeld om gezamenlijk een reis te maken. Slechts een klein deel van de ondervraagde ouderen reisde al regelmatig met het ov. Veel senioren nemen de auto. Ruim de helft van de respondenten reist nooit met het ov. Degenen die hier wel gebruik van maken, doen dit over het algemeen niet zo vaak. Wel blijkt een tendens dat het ov-gebruik toeneemt

Tijdens voorlichtingsbijeenkomsten stelt een OV-ambassadeur op een interactieve manier allerlei ov-zaken aan de orde om 55-plussers wegwijs te maken



FOTO: ANDA VAN RIET

naarmate de leeftijd stijgt.

Redenen voor senioren om wel voor het ov te kiezen zijn de prijs (gratis reizen voor 65+), parkeerproblemen of het ontbreken van eigen vervoer. Argumenten om niet met het ov te reizen zijn de slechte verbindingen en het feit dat reizen met eigen vervoer 'makkelijker' is. De gezondheid (bijvoorbeeld moeite met in- en uitstappen) speelt soms een rol, maar is niet sterk bepalend.

DAGTRAINING

Op basis van de onderzoeksresultaten is bepaald hoe de OV-ambassadeurs worden ingezet en zijn vrijwilligers geworven. Op 8 september 2010 zijn de eerste 30 mensen officieel als OV-ambassadeur aangesteld door de provincie. Zij zijn een dag lang getraind en hebben alle handvatten en faciliteiten gekregen om hun klus goed te klaren.

Vanaf dat moment ging het eigenlijke traject van start. Door free publicity, flyers, advertenties en een website werden Zeeuwse senioren geattendeerd op zogenoemde ov-instapdagen. Ov-instapdagen zijn publieksevenementen, waarbij senioren op een leuke en boeiende manier (hernieuwd) kennismaken met het ov en met de OV-ambassadeurs. Elke ov-instapdag moet bij deelnemers een goede indruk achterlaten en onzekerheid wegnemen over de mogelijkheden van ov. Informatie-uitwisseling, kennismaking met OV-ambassadeurs en ov-beleving zijn centrale elementen van het programma; waarbij met name een positieve beleving belangrijk is.

De Zeeuwse ov-instapdag 'reist' van 'van oud naar nieuw'. Het 'oude' wordt weerspiegeld door een reis met een historische autobus en het 'nieuwe' door een reis met een hedendaagse bus. De verwachting is dat 'de oude bus' positieve sentimenten oproept en dat senioren er graag nog eens een ritje mee willen maken. Door deze nostalgische reis te combineren met een terugreis in een nieuwe bus, wordt het oude met het nieuwe verenigd.

Op een ochtend in september zijn zo'n 185 senioren uit heel Zeeland opgehaald en met een historische bus naar Goes

vervoerd (zie openingsfoto). Daar kregen ze onder het genot van koffie met gebak informatie over het reizen met het ov in Zeeland. Mensen kregen nog meer praktische informatie bij diverse kramen van ov-maatschappijen en van de OV-ambassadeurs die er rondliepen. Na de informatiemarkt stapten de bezoekers in de stoomtrein richting Hoedekenskerke. In alle rust konden zij genieten van het langsglijdende Zeeuwse landschap en ervaringen uitwisselen met reisgenoten. Vanuit Hoedekenskerke werden de deelnemers met een moderne bus weer naar huis vervoerd. Bezoekers beoordeelden deze dag gemiddeld met een 8,6. Enige reacties: 'goed geïnformeerde ambassadeurs.' 'De combinatie van informatie en ontspanning zorgden voor een geslaagde dag.' 'Leerzame dag. Voor ons is het verder een kwestie van doen.'

100 senioren werden al direct doorverwezen naar de tweede ov-instapdag. Gezien de vele positieve reacties en de mond-tot-mondreclame na de eerste dag, zullen er meerdere 'ov-instapdagen' volgen. De tweede ov-instapdag wordt op 20 april gehouden.

AAN DE HAND VAN OV-AMBASSADEUR

Voor 55-plussers die hun eerste stap in het ov niet zelf durven te zetten, wordt een persoonlijke begeleiding aangeboden. Speciaal voor hen zijn de Proefreizen in het leven geroepen. Begeleid door een OV-ambassadeur doen zij ervaring op in het ov. Proefreizen worden zowel aanbod- als vraaggericht ingevuld. Aanbodgerichte Proefreizen zijn reizen waarbij de bestemming (bijvoorbeeld de markt in Middelburg) vooraf is vastgelegd. Bij vraaggerichte Proefreizen bepaalt een senior zelf de bestemming en wordt bekeken of en welke OV-ambassadeur kan worden ingezet. DTV Consultants treedt daarbij op als intermediair en koppelt de aanvrager van een Proefreis aan een OV-ambassadeur, die vervolgens een reisafspraak maakt. De OV-ambassadeur helpt vanaf de start, dus met het aanvragen en opwaarderen van de OV-chipkaart, met het plannen van de reis en gaat ook daadwerkelijk met de 55-plusser op pad. Alle stappen voor het reizen per ov worden één voor één doorlopen. Na afloop wordt de reis besproken en een evaluatieformulier ingevuld. Twee weken na de reis belt de OV-ambassadeur nog een keer met de deelnemer om te vragen of hij/zij zelf al gebruik heeft gemaakt van het ov en wat de ervaringen daarvan zijn. De eerste deelnemers kopten terug dat de Proefreis hen helpt onduidelijkheden weg te nemen en hun vrees voor ov-gebruik verlaagt.

De provincie wil in totaal 300 Proefreizen organiseren. Naar verwachting worden hiermee in totaal 1200 tot 1500 senioren bereikt. De promotie hiervoor loopt via huis-aan-huisbladen, de Provinciale Zeeuwse Courant en Omroep Zeeland. Deel-

nemers zien het zowel als een kans om onder begeleiding kennis te maken met de OV-chipkaart en het reizen per ov, maar ook om er gewoon eens op uit te gaan. Dit sluit precies aan op de doelstellingen die de provincie Zeeland met dit project beoogt.

VOORLICHTEN

De derde mogelijkheid om 55-plussers te bereiken, is via een voorlichtingsbijeenkomst. Zo'n bijeenkomst vindt bijvoorbeeld plaats op verzoek van ouderenbonden, verenigingen of andere lokale organisaties. Ook zoeken OV-ambassadeurs zelf naar momenten en locaties waar een voorlichtingsbijeenkomst gewenst is. Deze bijeenkomsten zijn verschillend van aard. Soms gaat het om een presentatie van een halfuur, bijvoorbeeld als onderdeel van een vergadering. In andere gevallen betreft het een langer durende bijeenkomst, waarin OV-ambassadeurs allerlei zaken op een interactieve manier aan de orde stellen en krijgt de voorlichting het karakter van een training. Tijdens zo'n 'training' gaat de OV-ambassadeur 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 ov en doet daarna een oefening met het opvragen van reisinformatie. Senioren maken zo in gedachten de reis en kunnen aangeven waar zij knelpunten ervaren. De OV-ambassadeur reikt vervolgens oplossingen aan. Een van die oplossingen kan weer een Proefreis zijn. In eerste instantie zijn de bijeenkomsten op beperkte schaal opgestart om ervaringen op te doen, maar inmiddels is een promotiecampagne gelanceerd, waardoor de aanvragen nu gestaag groeien. Op dit moment hebben er 18 bijeenkomsten plaatsgevonden, die gemiddeld door 62 mensen zijn bezocht. De verwachting is dat er in heel Zeeland zo'n 75 voorlichtingsbijeenkomsten worden gehouden.

RESULTATEN

Het meest positieve aan dit project is het enthousiasme van de OV-ambassadeurs zelf. Hun gedrevenheid en persoonlijke benadering wordt door de Zeeuwse senioren erg gewaardeerd en goed beoordeeld. Tijdens de eerste ontmoetings- en evaluatiemiddag van de OV-ambassadeurs zelf, noemden ook zij de persoonlijke benadering, zowel richting de deelnemers als naar elkaar, als een van de succesfactoren.

Daarnaast geven ze aan dat ze, doordat ze in dezelfde levensfase zitten, makkelijk kunnen communiceren met hun doelgroep. Ze merken daarbij op dat mensen het prettig vinden om hun onzekerheid in alle openheid te kunnen bespreken. Citaat: 'zie je wel, ik ben niet de enige die onbekend is met het ov of met de OV-chipkaart'. De OV-ambassadeurs geven aan dat ze hun rol als betekenisvol ervaren.

LEERPUNTEN

Opmerkelijk leerpunt is dat OV-ambassadeurs – in tegenstelling tot de verwachting – niet vaak genoeg kunnen worden ingezet. Sommigen geven aan daar zelfs wel een uur voor te willen reizen; als ze maar worden ingezet. Minder positief is dat de promotie van het project niet altijd even makkelijk is. Het overweldigende aantal aanmeldingen voor de ov-instapdag suggereert dat deze dag goed bekend is, maar er zijn ook reacties van mensen die aangeven dat het niet overal leeft. Om deze reden worden de OV-ambassadeurs nu ook – meer dan in het begin – ingezet voor promotie. Om de OV-ambassadeurs te helpen bij alle activiteiten is een projectorganisatie opgericht. De provincie Zeeland is hier voorzitter van en de uitvoering wordt begeleid door DTV Consultants. Samen dragen zij zorg voor het samenstellen en aanbieden van hulpmaterialen, zoals presentatiematerialen en trainingen voor het gebruik van de OV-chipkaart. DTV Consultants bemenst ook een helpdesk, waar OV-ambassadeurs en senioren terecht kunnen met vragen over dit project. Daarnaast is een projectsite gerealiseerd, die aansluit bij de communicatie van de provincie rondom het openbaar vervoer. Het project OV-ambassadeurs maakt deel uit van de campagne: 'Openbaar vervoer Zeeland, de goede kant op!' en loopt zeker door tot eind 2011. Dit najaar wordt bekeken hoe het project in de komende jaren wordt gecontinueerd. ■

LITERATUUR

1. Eenzaamheid, Infokaart Ouderenmonitor 2007, GGD Zeeland, Goes, oktober 2008.
2. Provinciaal beleidsplan openbaar vervoer Zeeland, Overstappen op beter vervoer... basis voor mobiliteit, Provincie Zeeland, Directie Infrastructuur en Vervoer, november 2005.
3. Vooronderzoek OV-ambassadeurs, Wat wil de Zeeuw, DTV Consultants, Breda, april 2010.

KORTWEG

- Onbekendheid met het ov weerhoudt veel senioren ervan gebruik te maken van trein of bus.
- De provincie Zeeland zet enthousiaste en ervaren 55-plus-ov-reizigers in als 'ambassadeur' voor het ov.
- Deze OV-ambassadeurs spelen een betekenisvolle rol in een pakket aan proefreizen en voorlichtingsbijeenkomsten.