



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

De reizigers in het sociaal- recreatieve doelgroepenvervoer in Nederland

Toon Zijlstra, Anne Durand en Peter Bakker

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid | KiM



Samenvatting

Het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer in Nederland, voor mensen met een mobiliteitsbeperking, draagt bij aan de zelfredzaamheid van zijn gebruikers en hun mogelijkheden om maatschappelijk actief te zijn. Zonder deze speciale vervoersvoorziening zou het deze doelgroep vaak niet lukken om buitenshuis activiteiten uit te voeren en in de samenleving te participeren. De gebruikers, veelal 'oudere ouderen' (75+), zijn gemiddeld genomen tevreden over de voorziening, vooral over het persoonlijk contact en de assistentie tijdens de reis. Dergelijke zaken kan men niet eenvoudig automatiseren of digitaliseren. De resultaten van ons onderzoek laten zien dat voor de meerderheid van de gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer deze speciale vervoersdienst een noodzakelijke aanvulling vormt op het palet van reismogelijkheden, vooral op momenten en over afstanden waarbij andere opties afvallen. Het gebruik van openbaar vervoer (ov) is in deze gevallen geen alternatief. Omdat het aanbod veelal ontoereikend is voor de gewenste verplaatsing en omdat de gebruiker van de speciale vervoersdiensten niet of moeilijk zelfstandig met het openbaar vervoer kan reizen.

Het doelgroepenvervoer voor mensen met mobiliteitsbeperkingen: een verkennende studie

Een aanzienlijke groep mensen in Nederland is door een fysieke of mentale beperking minder goed in staat om zich zelfstandig buitenshuis te reizen in situaties waarin, en over afstanden waarover, de meeste andere mensen dat wel kunnen. Een deel van deze groep, 600.000 tot 700.000 mensen, gebruikt daarom minimaal eens per jaar speciale vervoersdiensten. Deze vervoersdiensten noemen we het doelgroepenvervoer.

Met deze verkennende studie wil het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) een beter beeld krijgen van de gebruikers en het gebruik van het doelgroepenvervoer in Nederland. De aandacht gaat hierbij uit naar de persoonskenmerken van de gebruikers, hun reisgedrag en de mogelijkheden die zij hebben om op een andere manier te reizen dan met het doelgroepenvervoer. Een actueel politiek-maatschappelijk vraagstuk hierbij is of het gewone openbaar vervoer vaker het reisalternatief voor deze mensen zou kunnen zijn.

In deze studie kijken we naar twee regelingen voor het (sociaal-recreatieve) doelgroepenvervoer: (1) het regionale vervoer dat wordt uitgevoerd in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo-vervoer) en (2) het bovenregionale vervoer dat wordt aangeboden onder de naam Valys. Beide regelingen kenmerken zich door een hoge mate van flexibiliteit in herkomst, bestemming en vertrektijden. Daarmee spelen zij goed in op het diffuse vervoerpatroon van reizen met een sociaal-recreatief motief. Beide regelingen worden uitgevoerd met taxidiensten tegen een gereduceerd tarief en gaan doorgaans van deur tot deur (soms zelfs van bed naar bed). Ongeveer 650.000 mensen hebben een indicatie ('een pasje') voor het gebruik van het collectieve Wmo-vervoer en 390.000 mensen hebben toegang tot Valys. De mensen met toegang tot Valys hebben vrijwel altijd een indicatie voor Wmo-vervoer. De groep gebruikers, mensen die het vervoer minimaal eens per jaar gebruiken, bedraagt 340.000 à 380.000 voor het Wmo-vervoer en 172.000 voor Valys.

Voor deze studie hebben wij een vragenlijst uitgezet onder gebruikers van het Wmo-vervoer en Valys. Hiernaast hebben we de rittenregistraties van het Wmo-vervoer en Valys geanalyseerd en de beschikbare literatuur op dit terrein bestudeerd.

De gebruikers van het doelgroepenvervoer: veelal oudere ouderen in stedelijke gebieden

Onder de gebruikers van het speciale vervoer bevinden zich veel 75-plussers. Dit is in lijn met het gegeven dat veel mensen op hogere leeftijd vroeger of later te maken krijgen met een lichamelijke beperking. Hiermee willen we overigens zeker niet zeggen dat alle ouderen zich niet meer zelfstandig buitenshuis kunnen verplaatsen; een groot deel van hen is lange tijd fit genoeg om dit te kunnen doen. Ter illustratie:

Nederland telt ongeveer 2 miljoen 70-plussers, van wie ongeveer 260.000 het Wmo-vervoer actief gebruiken.

De gemiddelde leeftijd van de gebruikers van het Wmo-vervoer en Valys is 71 jaar. Een kleine groep jongere gebruikers trekt dit gemiddelde aanzienlijk naar beneden. Boven verwachting veel vrouwen maken gebruik van deze vervoersvoorzieningen. Het opleidingsniveau en het inkomensniveau van de gebruikers zijn relatief laag, ten opzichte van de volwassen Nederlandse bevolking. Opvallend veel gebruikers wonen in gebieden met een hoge adressendichtheid; men woont meer stedelijk dan de gemiddelde Nederlander.

Vrijwel iedereen geeft in de vragenlijst aan te kampen met een beperking die het moeilijk of onmogelijk maakt zich zelfstandig buitenshuis te verplaatsen. Dikwijls is de beperking fysiek van aard, zoals het lopen over afstanden van meer dan 300 meter. Eén op de vijf respondenten geeft aan te kampen met een mentale beperking. Het clichébeeld van 'de rolstoelgebruiker in het busje' gaat beperkt op. Het gros van de beperkingen is niet direct zichtbaar.

Algemeen reisgedrag: minder verplaatsingen en veelal met eigen vervoer

Mensen met een beperking verplaatsen zich minder dan mensen zonder beperking. Wanneer iemand met een beperking op pad gaat, zijn de reisafstanden en -tijden veelal korter dan bij een vergelijkbare groep mensen zonder beperking. Ouderen (65+) met een Wmo-vervoersindicatie vullen het belangrijkste deel van hun verplaatsingsbehoefte in met private vervoermiddelen: ze rijden met een ander mee in een auto, ze fietsen, ze besturen zelf een auto, of ze lopen. Verplaatsingen met de taxi (al dan niet tegen gereduceerd tarief) zijn gemiddeld genomen goed voor ongeveer 15 procent van al hun verplaatsingen. Dat is beduidend hoger dan bij een vergelijkbare groep zonder beperking.

Het gebruik van de speciale vervoersdiensten: incidenteel en vooral met sociaal, medisch en recreatief reismotief

De gebruiksfrequentie van de speciale vervoersdiensten is scheef verdeeld over de pashouders: 20 procent van de pashouders is goed voor 80 procent van de gemaakte ritten bij het Wmo-vervoer. Een groot deel van de mensen die toegang hebben tot deze vervoersdiensten, maakt in een periode van een jaar geen enkele keer gebruik van de dienst. Van de mensen die de diensten wél gebruiken, beperkt de meerderheid zich tot een gebruik van enkele keren per jaar, als ze door omstandigheden – ze voelen zich bijvoorbeeld niet goed of vanwege het slechte weer – niet in staat zijn zelfstandig te reizen. Hiertegenover staat een kleine groep mensen die deze vervoersdiensten met (grote) regelmaat gebruiken en voor hun verplaatsingsbehoefte sterk op deze vervoersdiensten lijken te zijn aangewezen. Het maakt voor een beschrijving daarom nogal uit of deze plaatsvindt op het niveau van 'pashouders', 'mensen die aangeven het vervoer (wel eens) te gebruiken' of 'passagiers', zoals die gemiddeld zijn aan te treffen op een stoel in de voertuigen die voor deze speciale vervoersdiensten worden ingezet. Deze laatste groep bestaat voor een groot deel uit frequente gebruikers, terwijl de groep pashouders voor een groot deel uit niet-gebruikers bestaat.

Het Wmo-vervoer en Valys worden vooral gebruikt voor sociale verplaatsingen, zoals het bezoek aan familie, vrienden of kennissen. Ook medische afspraken en recreatie zijn belangrijke reismotieven, ook al hoort het eerst genoemde strikt genomen niet tot het doel van de diensten. Voor de meeste ritten zijn de afstanden beperkt. Voor het Wmo-vervoer ligt het gemiddelde op 8 kilometer en de helft is korter dan 6 kilometer. Bij Valys is de afstand veel langer, met een gemiddelde van 52 kilometer. Dit heeft te maken met het bovenregionale karakter van de vervoersdienst. Het aantal verplaatsingen met Valys is in vergelijking met het Wmo-vervoer heel beperkt.

Veel ritten worden ruim van tevoren geboekt. Hierbij worden bestellingen voor de heen- en terugreis vaak in één keer geplaatst. Een kwart van de ritten met het Wmo-vervoer betreft echter een reservering op korte termijn. Het gebruik van de vervoersdiensten blijkt deels weersafhankelijk te zijn.

Weinig mogelijkheden om speciale vervoersdiensten te vervangen door regulier openbaar vervoer

Het substitutiepotentieel van speciale vervoersdiensten naar regulier openbaar vervoer is beperkt in termen van gemaakte ritten en is nog kleiner in termen van gemaakte kilometers. Wij komen tot deze conclusie door te kijken naar de persoonlijke, contextuele en situationele factoren die spelen bij een eventuele substitutie:

- Vanuit de gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer (persoonlijke factoren), zien we dat veel mensen kampen met beperkingen die het gebruik van het openbaar vervoer bemoeilijken. Bijna twee op de drie gebruikers heeft bijvoorbeeld moeite met lopen over afstanden van meer dan 300 meter, terwijl de gemiddelde loopafstanden bij de doorgerekende ov-alternatieven al snel uitkomen boven de 1.000 meter. Het bereiken van het ov-knooppunt stelt hen dan ook voor een grote uitdaging. Van de mensen in onze steekproef zegt 45 procent hierbij problemen te ondervinden.
- Het huidige aanbod van openbaar vervoer is vaak ontoereikend voor de gewenste verplaatsing, zo concluderen wij op basis van een vergelijking van de met het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer gemaakte reizen met de bestaande dienstregelingen voor openbaar vervoer. Voor maximaal 10 procent van de ritten met Valys en maximaal 22 procent van de ritten in het Wmo-vervoer bestaat er een ov-alternatief. Dat wil daarmee nog niet zeggen dat de doelgroep ook in staat is daar gebruik van te maken. We zien juist voor de ritten in het doelgroepenvervoer waarvoor op papier een acceptabel ov-alternatief lijkt te zijn, een bovengemiddeld gebruik van rollators, rolstoelen en begeleiding.
- Tot slot spelen er situationele factoren, die de aansluiting van vraag en aanbod kunnen bemoeilijken. Hierbij is te denken aan algemene belemmeringen, zoals onguur weer, sneeuw, extreme hitte of drukte op straat. Verstoringen van het aanbod in de vorm van afwijkingen ten opzichte van de standaard dienstregeling, door bijvoorbeeld stakingen, vertragingen of werkzaamheden. Of tijdelijke belemmeringen aan de kant van de reiziger, zoals misselijkheid, ziekte of een gebroken been. Sommige ziekten en aandoeningen kennen ook een wisselend beeld per dag in de ernst van hun gevolgen. Door deze factoren kan het openbaar vervoer de ene dag wel een optie zijn en de andere dag niet.

De persoonlijke, situationele en contextuele factoren samen maken dat er naar schatting voor nul tot maximaal vier procent van de gemaakte ritten sprake is van een haalbaar ov-alternatief.

Mensen zijn in hoge mate afhankelijk van de speciale vervoersdiensten, op de plekken en tijden waarop ze deze diensten momenteel gebruiken. Ongeveer de helft van de gebruikers (52 procent) geeft aan dat ze niet zouden hebben gereisd, als de speciale vervoersdienst voor hun laatst gemaakte rit niet beschikbaar was geweest. Deze mensen zien blijkbaar geen bruikbaar alternatief. Het belangrijkste alternatief dat zij wel aangeven (in 16 procent van de gevallen), is de gewone taxi. In feite hetzelfde product, maar voor een hoger tarief. Een groep van 11 procent van de respondenten zegt het openbaar vervoer als voornaamste uitwijkmogelijkheid te zien bij hun laatst gemaakte rit, indien de speciale vervoerdienst niet beschikbaar zou zijn. De vraag is of dat in de praktijk ook kan gelet op de beperkte beschikbaarheid van ov-alternatieven en hun persoonlijke situatie.

Doeltreffend beleid

De Wet maatschappelijke ondersteuning heeft als doel mensen te helpen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen, zichzelf kunnen redden en deel kunnen nemen aan de maatschappij. Wij concluderen dat de huidige instrumenten Wmo-vervoer en Valys voor onze responsgroep van gebruikers in hoge mate hun doel bereiken. Zij bieden naar tevredenheid van de gebruikers een vervoersmogelijkheid voor mensen die anders voor de desbetreffende verplaatsing beperkte of geen alternatieven voorhanden hebben, waarbij velen aangeven dat ze anders ook van maatschappelijke deelname zouden moeten afzien. Mensen maken selectief gebruik van de diensten, en doen dat vooral op de dagen of op de vervoersrelaties waarop andere reismogelijkheden voor hen afvallen.

Inhoud

Samenvatting 2

1 Inleiding 6

- 1.1 Aanleiding 6
- 1.2 Regelingen doelgroepenvervoer 7
- 1.3 Onderzoeksvragen 10
- 1.4 Leeswijzer 11

2 Werkwijze 12

- 2.1 Selectie doelgroep voor vragenlijst 12
- 2.2 Totstandkoming dataset 13
- 2.3 Rittenregistraties en aanvullende informatiebronnen 14

3 Gebruikers in beeld 16

- 3.1 Demografische kenmerken 16
- 3.2 Maatschappelijke participatie, opleiding en inkomen 17
- 3.3 Ruimtelijke kenmerken 19
- 3.4 Beperkingen 20

4 Reisgedrag 23

- 4.1 Algemeen reisgedrag van de doelgroep 23
- 4.2 Reizen met speciale vervoersdiensten 24
- 4.3 Reismotieven bij gebruik van Wmo-vervoer en Valys 27
- 4.4 Reisafstanden bij gebruik van Wmo-vervoer en Valys 27
- 4.5 Reistijden en reisdagen 28
- 4.6 Medereizigers, medepassagiers en bezettingsgraad 30
- 4.7 Bestelwijze, reserveringstermijn en reiskosten 31
- 4.8 Tevredenheid, waardering en prioriteiten 32
- 4.9 Reizen met andere vervoermiddelen 32
- 4.10 Gebruikersprofielen 34

5 Reisalternatieven voor Wmo-vervoer of Valys 36

- 5.1 Wanneer zijn er alternatieve reismogelijkheden? 36
- 5.2 Hypothetisch reisalternatief 38
- 5.3 Aantrekkelijkheid van andere vervoersmogelijkheden 39
- 5.4 Barrières bij het gebruik van het openbaar vervoer 39
- 5.5 Reisalternatief voor Wmo-vervoer of Valys met het openbaar vervoer 41

6 Conclusies 45

- 6.1 Inzichten per onderzoeksvraag 45
- 6.2 Reflectie 47

Summary 49

Referenties 52

Bijlage I: Vragenlijst 56

Bijlage II: Weermodel 71

Bijlage III: Analyse reisalternatief met openbaar vervoer 73

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In Nederland komt een aanzienlijke groep mensen in aanmerking voor een vorm van doelgroepenvervoer. Door een lichamelijke of een mentale beperking zijn zij minder goed in staat om zich zelfstandig buitenshuis te verplaatsen. De omvangrijkste regeling is het collectief vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Andere regelingen zijn onder meer de voorziening voor bovenregionaal sociaal-recreatief vervoer Valys, het leerlingenvervoer, het zittend ziekenvervoer en het vervoer in het kader van de Wet langdurige zorg. De contouren van het doelgroepenvervoer in Nederland schetste het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KIM) eerder in de notitie Cijfers en prognoses van het doelgroepenvervoer in Nederland (Zijlstra & Bakker, 2016). Deze notitie gaf vooral resultaten op macroniveau, maar nog weinig inzicht in de gebruikers van doelgroepenvervoer op individueel niveau en ook niet in hun motieven. Het voorliggende rapport voorziet hier wel in.

In de loop der jaren keert in het maatschappelijk debat regelmatig de vraag terug of het niet mogelijk is om het doelgroepenvervoer in Nederland veel effectiever en efficiënter te organiseren. Of een deel van de ritten met het doelgroepenvervoer te vervangen door ritten met het openbaar vervoer. Ook op dit moment is deze vraag weer actueel. De vergrijzing leidt tot zorgen over de toename van het aantal mensen met een indicatie, terwijl voor de meeste regelingen de beschikbare budgetten niet groter worden. Omdat een groot deel van de betrokken kosten bestaat uit arbeidsuren van de chauffeurs, moet de productiviteit per arbeidsuur bovendien steeds verbeteren om (bij een vaste budgetomvang) het loonkostenniveau te kunnen laten meebewegen met de algemene prijsontwikkelingen. De mogelijkheden om in het doelgroepenvervoer in de praktijk nog veel productiviteitswinst te boeken zijn echter beperkt.

De gebruikers van het doelgroepenvervoer uiten soms kritiek op het lang moeten wachten, het vele omrijden, het gebrek aan betrouwbaarheid en de omgang van chauffeurs met cliënten. Voorts hebben overheden het gevoel dat het doelgroepenvervoer anno nu slimmer kan worden georganiseerd door beschikbare technologie toe te passen. Zo zijn digitale platforms en netwerken aan een opmars bezig. Deze maken het eenvoudiger om een rit te boeken, kunnen betere informatie geven over de actuele aanrijdtijd en kunnen helpen om verschillende vormen van doelgroepenvervoer onder te brengen in één systeem. De populariteit van nieuwe apps en netwerken zorgt ervoor dat oude vragen opnieuw actueel worden. Ook zijn nieuwe technieken, zoals de zelfrijdende auto, op termijn mogelijk een antwoord op het hoge aandeel van de loonkosten in de totale kosten voor het doelgroepenvervoer (Goudappel Coffeng, 2018).

In deze verkennende studie legt het KIM het accent op de mensen waar het in het doelgroepenvervoer om gaat: de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Dit doen we omdat in het reguliere verkeers- en vervoersonderzoek de wensen en behoeften van deze specifieke groep verloren gaan in de 'gemiddelden' van de totale responsgroep, waardoor zij niet identificeerbaar zijn. De gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn voor het reguliere verkeers- en vervoersonderzoek bovendien lastig te bereiken. Vaak leiden de beperkingen waardoor zij van het speciale vervoer gebruik moeten maken, er ook toe dat ze minder gemakkelijk omgaan met de media die worden ingezet voor de gangbare vormen van bevraging in het onderzoek. Op hoge leeftijd, of met ernstige beperkingen, ligt de deelname aan panels minder voor de hand. Analyses van bestaande datasets leveren voor deze groep daarom niet zomaar goede resultaten op. Eerder onderzoek waarin wel specifiek naar het doelgroepenvervoer werd gekeken, was vooral gericht op de plaatselijke en regionale regelingen en de lokaal gedefinieerde prestatie-indicatoren.

Daarmee leveren ze weinig goed vergelijkingsmateriaal op. Zo zijn de reizigers in het doelgroepenvervoer zelf, en hun verhalen bij de rapportcijfers, lange tijd een blinde vlek gebleven. Het voorliggende onderzoek kleurt deze vlek meer in.

1.2 Regelingen doelgroepenvervoer

Een groot deel van het doelgroepenvervoer overlapt met wat in de taxisector ‘contractvervoer’ heet: vervoer waarbij een derde partij (bijvoorbeeld de gemeente) het initiatief neemt om bij een vervoerder (bijvoorbeeld een taxibedrijf) vervoer te contracteren voor een groep eindgebruikers. De derde partij bepaalt dan de voorwaarden en de tarieven waarmee de eindgebruiker voor zijn vervoer te maken krijgt.

In deze studie definiëren wij doelgroepenvervoer als een voorziening die doorgaans voorziet in het vervoer van deur tot deur voor een besloten reizigersgroep (de regeling is dus niet voor iedereen openbaar toegankelijk). Deze voorziening is vaak georganiseerd in een collectieve opzet en wordt voor een groot deel bekostigd met subsidie door de initiatief nemende derde partij. De combinatie van besloten en collectief lijkt paradoxaal. De essentie is echter dat iemand een speciale indicatie nodig heeft om de dienst te kunnen gebruiken, terwijl de vervoerder de ruimte krijgt om het vervoer collectief uit te voeren zodat er kostenvoordelen kunnen ontstaan ten opzichte van individueel uitgevoerd vervoer. De vervoersdienst staat dus open voor iedereen die een indicatie heeft en mogelijk ook voor hun begeleiders of medereizigers, afhankelijk van wat de contracterende partij hierover heeft bepaald. In de praktijk heeft de vervoerder de ruimte om de ritten van individuele gebruikers gecombineerd uit te voeren. De initiatief nemende partij die het vervoer inkoopt, komt hiertoe ook voorwaarden overeen met de vervoerder, zoals een verplichte minimale termijn om het vervoer vooraf te boeken (bijvoorbeeld twee uur tevoren), een toegelaten marge rond de afgesproken ophaaltijd (bijvoorbeeld maximaal een half uur voor en na het afgesproken tijdstip) en de verplichting voor gebruikers om de aanwezigheid van onbekende medepassagiers in het voertuig te accepteren. De uitvoering van het vervoer is dus niet individueel, tenzij hiervoor een speciale reden bestaat. In enkele gevallen gaat het vervoer verder dan van deur tot deur. Zo zijn er plaatselijke regelingen waarbij mensen ook in huis worden opgehaald (kamer-tot-kamer). Daarentegen is het afzetten van de gebruikers bij een halte of station slechts sporadisch aan de orde. Tot slot gaat het hier om voorzieningen die voor een groot deel met publieke middelen worden gefinancierd (van gemeenten, het Rijk, ziektekostenverzekeraars, enzovoorts). Bedrijfsvervoer, taxi-diensten voor CEO's, een vakantiebus naar Spanje of een touringcar naar een pretpark vallen dus niet onder het doelgroepenvervoer. Dankzij de subsidies hebben de diensten een sterk gereduceerd tarief, waardoor de gebruiker per rit zelf maar een beperkt deel van de eigenlijke kosten draagt. De prijs van de reis wordt veelal gelijkgesteld aan de prijzen in het openbaar vervoer, met een opstaptarief van circa 1 euro en vervolgens 17 cent per gereden kilometer. In sommige regio's wijkt de opbouw van de ritprijs af of liggen de tarieven beduidend hoger (CROW, 2018).

Tabel 1: Positionering van niet-bestemmingsgebonden doelgroepenvervoer binnen het personenvervoer

	A: Doelgroepenvervoer alleen voor toegelaten groep personen	B: Openbaar vervoer staat open voor iedereen
I: Regelmatic vervoerpatroon ‘van veel naar één’: Vanuit veel adressen verzamelen naar specifieke bestemming (en van daaruit weer terug)	Bestemmingsgebonden doelgroepenvervoer Leerlingenvervoer, vervoer naar de werkplaats, zittend ziekenvervoer, vervoer naar dagbesteding	Regulier ov Trein, lijnbus ¹ , tram, metro, veerboot
II: Diffuus vervoerpatroon: ‘veel naar veel’	Niet-bestemmingsgebonden of sociaal-recreatief doelgroepenvervoer Wmo-vervoer, Valys	Aanvullend ov Belbussen ² , watertaxi, Opstapper, Brengflex

Het doelgroepenvervoer in Nederland (A) is grofweg in te delen in (I) vervoer met een regelmatig patroon waarbij reizigers worden verzameld op weg naar specifieke bestemmingen (en van daaruit weer terug) en (II) vervoer met een diffuus patroon dat een oplossing wil bieden tussen individuele herkomst- en bestemmingsadressen en niet is gebonden aan specifieke bestemmingen (Tabel 1; Figuur 1).

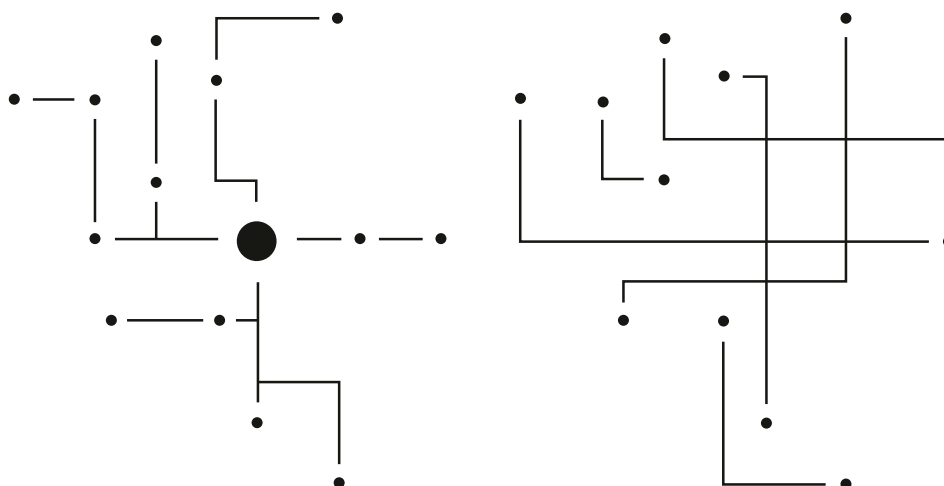
Bij de eerste categorie (A.I) gaat het om vervoer van of naar vaste locaties (zoals onderwijsinstellingen, ziekenhuizen, dagbestedingslocaties, enzovoorts) dat vaak ook plaats vindt op vaste tijden en dagen. Dit vervoer is relatief goed planbaar en qua patroon zijn de ritten ook gemakkelijk te combineren. Een goed voorbeeld is het leerlingenvervoer: een vaste groep leerlingen wordt met een busje iedere schooldag opgehaald van het huisadres en net voor de begintijd van de lessen afgezet bij de school.

Bij de tweede categorie (A.II) gaat het om vervoer tussen individuele locaties op individueel gekozen tijden. Denk aan sociaal-recreatief verkeer, bijvoorbeeld een verjaardagsfeest van een kleinkind. Dit vervoer kent uiteenlopende bestemmingen en vervoersbehoeften, waardoor het veel moeilijker is een goede voertuigbezetting te realiseren, en de exploitatiekosten per rit hoger liggen dan in het geval van de eerste categorie. Het beste voorbeeld van deze tweede categorie is het vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Ook Valys valt in deze categorie niet-bestemmingsgebonden doelgroepenvervoer.

¹ Strikt genomen is ook de buurtbus in dit schema een vorm van lijndienstgebonden openbaar vervoer, met dit verschil dat vrijwilligers het vervoer verzorgen in plaats van een buschauffeur tegen een salaris. Omdat de buurtbus een aanvulling wil bieden op het reguliere openbaar vervoer, zou hij ook onder ‘aanvullend ov’ kunnen worden geschaard.

² Bij de belbus zijn er meer exploitatievormen: die van een lijndienst met een vaste route op vaste tijden, die alleen dan rijdt wanneer er op basis van bestellingen vraag naar blijkt te zijn, en varianten met een meer flexibele route naar gelang de binnengekomen bestellingen.

Figuur 1: Schematische weergave van het verschil tussen bestemmingsgebonden (l) en niet-bestemmingsgebonden vervoer (r)



De geschetste categorisering is een versimpeling van een complexe werkelijkheid, zoals ook uit de voorliggende studie zal blijken. Een klein deel van het Wmo-vervoer rijdt bijvoorbeeld wel regelmatig op basis van eerder gemaakte, langlopende afspraken met een selecte groep gebruikers (bijvoorbeeld wekelijks vervoer naar een georganiseerde activiteit). Het is daarmee ook beter planbaar en combineerbaar dan het reguliere Wmo-vervoer. Verder is een deel van het leerlingenvervoer atypisch. Bijvoorbeeld omdat leerlingen na de school niet naar huis gaan, maar naar zwembles of een activiteit. Het leerlingenbestand groeit of krimpt. Ook kunnen lessen uitvallen of later beginnen. En op de jaarlijkse sportdag of op feestdagen is de locatie waarheen zij moeten worden gebracht, mogelijk anders dan gewoonlijk. Dit maakt de vervoersopgave dan minder eenvoudig.

Het doelgroepenvervoer in Nederland kent vijf grote regelingen (Tabel 2). Naast het Wmo-vervoer en Valys zijn dat het zittend ziekenvervoer, het leerlingenvervoer en het vervoer in het kader van de Wet Langdurige Zorg. Verder zijn er nog speciale regelingen in de jeugdzorg, voor het vervoer van en naar voortgezet en hoger onderwijs en ondersteuning in het woon-werkverkeer. Voor meer achtergronden bij deze regelingen verwijzen wij naar andere publicaties (CROW-KpVV, 2014; van Doeveren & Wijngaard, 2016; Zijlstra & Bakker, 2016).

Tabel 2: Het systeem van doelgroepenvervoer in Nederland anno 2015 (Zijlstra en Bakker, 2016)

Tot 2015	Wmo	Awbz	Valys	Zittend zieken vervoer	Leerlingen vervoer
Vanaf 2015	Wmo2015	Wlz, Wmo, Zzv			
Systeem	VWS	VWS	VWS	VWS	OC&W
Beleid	Gemeente	Meerdereren	VWS	VWS	Gemeente
Uitvoering	Gemeente	Instellingen	VWS	Verzekeraars	Gemeente
Geïndiceerden (x1k)	650	<80	390	80	73
Gebruikers (x1.000)	340 tot 380	40 tot 80	172	66	58
Passagiersritten (mio)	17 tot 21	<20	1	4,5	22,8
Passagierskms (mio)	140 tot 170	<100	51	60 tot 80	250
Bezetting (pas/vt)	1,2	4 tot 6	>1,4	laag	4 tot 5
Omzet (mio euro)	215 tot 270	n.b.	72	111	210
Subsidie (mio euro)	200 tot 240	40 tot 100	60	108	190

1.3 Onderzoeksvragen

In het licht van de hiervoor geschetste achtergrond heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (Directie Openbaar Vervoer en Spoor) het KIM gevraagd zijn expertise in te zetten op de volgende vragen:

1. Het profiel van de gebruikers

Wie maken er gebruik van de belangrijkste vormen van doelgroepenvervoer in Nederland? Wat zijn hun kenmerken? Hoe verhouden de profielen zich met die van de gemiddelde Nederlander?

2. Reisgedrag

Wat zijn de gebruiksmotieven van de reizigers in het doelgroepenvervoer? Hoe zien hun reispatronen eruit, in termen van frequentie, afstand, punctualiteit en snelheid? Hebben de gebruikers van het doelgroepenvervoer andere vervoerswijzen tot hun beschikking? In hoeverre maken de gebruikers van het doelgroepenvervoer gebruik van andere vervoerswijzen?

3. Reisalternatieven

Gebruiken de reizigers in het doelgroepenvervoer uitsluitend het doelgroepenvervoer voor hun verplaatsingen of hebben ze een palet aan mogelijkheden? In hoeverre zien gebruikers van het doelgroepenvervoer ook regulier openbaar vervoer, de fiets, e-bike of haal- en brengdiensten als een optie voor invulling van hun vervoersbehoefte? Zijn de reizigers in het doelgroepenvervoer in staat om naar een halte te lopen en zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen? Gaat het hierbij om fysieke of mentale barrières?

De onderzoeksvragen worden niet beantwoord voor alle gebruikers, in tal van situaties voor alle regelingen. Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen beperken we ons tot volwassen gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer. De inperking tot volwassenen lichten we toe in hoofdstuk 2. De inperking tot het niet-bestemmingsgebonden vervoer of het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer is vooral ingegeven door het feit dat dit de grootste en meest heterogene groep gebruikers is. Bovendien zijn voor deze groep ook de mogelijkheden voor verbeteringen voor reizigers en het systeem op zich waarschijnlijk groter dan voor andere groepen. Waar mogelijk behandelen we Wmo-vervoer en Valys gecombineerd bij de bespreking van de resultaten. Waar nodig maken we onderscheid tussen de twee regelingen. Met dit onderzoek willen we in beeld brengen wie de gebruikers van het sociaal-

recreatieve doelgroepenvervoer zijn, wat hen beweegt en hoe zij het vervoer gebruiken. Het onderzoek is dus niet bedoeld om specifieke regelingen, zoals het Wmo-vervoer in de regio of de landelijke regeling Valys, te evalueren.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 lichten we de gevolgde werkwijze toe: gegevensverzameling, opschoning en gegevensanalyse. De drie daaropvolgende hoofdstukken behandelen elk één van de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 staat de eerste onderzoeksvraag, over de persoonskenmerken, centraal. Hoofdstuk 4 bespreekt het reisgedrag van de reizigers in het doelgroepenvervoer, ofwel de tweede onderzoeksvraag. De derde onderzoeksvraag over de alternatieve vervoersmogelijkheden komt aan de orde in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 zetten we de belangrijkste conclusies achter elkaar en bieden we een reflectie.

2 Werkwijze

In dit onderzoek hebben we diverse werkwijzen gevolgd om te komen tot een zo compleet en gebalanceerd mogelijk beeld van de gebruikers van het doelgroepenvervoer. De ruggengraat van het onderzoek is een vragenlijst die we hebben uitgezet onder gebruikers van het Wmo-vervoer en Valys. De resultaten van eerdere vragenlijsten, andere studies en klanttevredenheidsonderzoeken vullen de analyse van deze vragenlijst aan. Voorts gebruikten wij zogeheten 'rittenbakken': overzichten van de geregistreerde gegevens van reizigersritten met de vervoersdiensten in het kader van Wmo-vervoer of Valys.

2.1 Selectie doelgroep voor vragenlijst

Met de vragenlijst wilden we antwoorden verzamelen op alle onderzoeksvragen, zoals uiteengezet in het vorige hoofdstuk. De onderdelen van de vragenlijst vertonen dan ook een duidelijke overlap met de onderzoeksonderwerpen. De vragenlijst start met enkele controlevragen waarmee we de doelgroep kunnen identificeren. De vragenlijst gaat vervolgens in op de meest recente rit met de vervoersdienst, algemeen reisgedrag en reismogelijkheden, en achtergronden bij de mobiliteitsbeperking. Bijlage 1 bevat de volledige versie van de vragenlijst.

Onze doelgroep definiëren wij als volgt:

Gebruikers van het Wmo-vervoer of Valys, met een indicatie voor het betreffende vervoer, in de leeftijd van 20 jaar en ouder, die de meest recente rit niet langer dan drie maanden geleden hebben gemaakt.

Eerder lichtten we al toe waarom we dit onderzoek naar het doelgroepenvervoer hebben ingeperkt tot Wmo-vervoer en Valys. De overige drie inperkingen motiveren we als volgt:

- De aanwezigheid van een indicatie hebben we als voorwaarde gesteld om een zuiver beeld te krijgen van de daadwerkelijke doelgroep van de speciale vervoersdiensten, namelijk mensen met een mobiliteitsbeperking. Dit beeld moet niet worden verstoord door hierin ook meereizende begeleiders, ouders, vrienden en familie mee te nemen.
- De keuze voor mensen van 20 jaar en ouder is vooral ingegeven door praktische redenen. We verwachten dat jongeren die een indicatie hebben voor dit vervoer, meestal nog bij hun ouders thuis wonen en in hoge mate afhankelijk zijn van die ouders of verzorgers. Bij het gebruik van Wmo-vervoer door mensen van 12 jaar of jonger is een begeleider veelal verplicht. Dit leidt mogelijk tot antwoorden vanuit het perspectief van de begeleider. Het reisgedrag en de reisbehoefte van kinderen en jongeren is bovendien fundamenteel anders dan dat van ouderen. Verder weten we dat jongeren vaak lastig te bereiken zijn voor dit soort onderzoek en dat de kwaliteit van de reacties niet altijd voldoende is. De inschatting was daarom dat we voor deze kleine bijzondere groep jongere gebruikers onvoldoende bruikbare informatie zouden verkrijgen bij dit kwantitatieve onderzoek.
- De inperking tot alleen mensen die het vervoer maximaal drie maanden geleden gebruikten, draagt bij aan de kwaliteit van de verworven informatie. De details van de laatste rit zullen bij deze inperking immers nog redelijk vers in het geheugen zitten. Voorkomen moet worden dat respondenten zich verplicht voelen te rapporteren over details die zij zich niet meer kunnen herinneren, met als mogelijk gevolg dat ze gokken. Verder is van eerder soortgelijk onderzoek bekend dat een langere periode leidt tot een oververtegenwoordiging van incidentele gebruikers (Zijlstra et al., 2018). In de aanpak voor dit onderzoek zochten we naar een goede balans tussen frequente en minder frequente gebruikers.

Voor het selecteren van de doelgroep maakten we gebruik van een groot internetpanel. Om gebruikers te identificeren zijn in december 2017 in de maandelijkse screeningsvragenlijst voor dit panel enkele vragen opgenomen over het gebruik van Wmo-vervoer of Valys. In totaal deden 39.856 huishoudens mee. Omdat de trefkans klein is dat in het panel rechtstreeks gebruikers van Wmo-vervoer of Valys zijn terug te vinden, hebben we ook ingezet op een 'sneeuwbaaleffect'. We vroegen daarom niet alleen naar het gebruik van de vervoersdiensten door de panelleden zelf, maar ook naar het gebruik door andere leden uit het huishouden van het panellid en door overige familie of vrienden. Voor deze laatste groep van mensen buiten het panel hebben we de respondenten gevraagd naar contactinformatie, ook om personen te kunnen benaderen die niet via het internet bereikbaar zijn. De representativiteit voor de doelgroep is hiermee gediend. Bekend is dat een substantieel deel van de gebruikers van Wmo-vervoer en Valys mensen zijn met een hoge leeftijd, bij wie we niet zomaar dezelfde digitale vaardigheden en participatie in internetpanels mogen veronderstellen als bij jongere leeftijdsgroepen (van Deursen & Helsper, 2015).

In totaal hadden 1.986 panelleden recent gebruik gemaakt van het Wmo-vervoer en Valys-vervoer. Hiernaast ontvingen we de contactinformatie van 357 mensen van buiten het panel. De werving van de respondenten liep van februari tot april 2018.

2.2 Totstandkoming dataset

In totaal nodigden we 2.343 mensen uit om de vragen uit de vragenlijst te beantwoorden (Tabel 3). Van hen startten slechts 900 mensen de daadwerkelijke vragenlijst (responsgraad: 38,4 procent) en 644 respondenten kwamen vervolgens voorbij de controlevragen aan het begin van de vragenlijst. Van deze resterende 644 respondenten bleken 64 mensen buiten onze doelgroep te vallen: vijftien deelnemers waren jonger dan 20 jaar, negen respondenten maakten gebruik van zittend ziekenvervoer en veertig mensen begeleidden iemand anders met een indicatie. Van de resterende 580 resterende respondenten bleken bijna zestig reacties onbruikbaar doordat hierin veel gegevens misten, antwoorden tegenstrijdig waren en/of de respondent steeds hetzelfde antwoord op verschillende vragen of stellingen gaf (non-differentiatie). In totaal hielden we 524 bruikbare cases over. De verhouding tussen het aantal uitnodigingen en de bruikbare respons illustreert dat het zonder directe contactgegevens van de doelgroep niet eenvoudig is om een goede steekproef te verzamelen.

In beperkte mate hebben we gewerkt met data-imputatie: schattingen voor ontbrekende items bij een respondent in de dataset. Dit bleek noodzakelijk om de weegfactoren op te kunnen stellen en was handig voor het uitvoeren van multivariate analyses. We bepaalden de weegfactoren onder andere op basis van leeftijd en geslacht. Voor de elf mensen van wie de leeftijd of het geboortjaar onbekend was, hebben we een geautomatiseerde gok gedaan, aan de hand van de variabelen die wel paraat waren. De hierbij gebruikte technieken zijn predictive mean matching en random forest. Variabelen die in aanmerking kwamen voor imputatie, hadden maximaal 5 procent ontbrekende observaties.

De netto steekproef bestond zo uit 524 gebruikers van het doelgroepenvervoer (Tabel 3), waaronder 346 gebruikers van het Wmo-vervoer en 178 gebruikers van Valys. 98 personen zijn telefonisch benaderd (CATI), omdat zij aangaven hieraan de voorkeur te geven of omdat van hen alleen een telefoonnummer beschikbaar was. De overige 426 deelnemers vulden een onlinevragenlijst in (CAWI). De gemiddelde leeftijd van de CATI-groep ligt significant hoger dan die van de CAWI-groep. Ook zijn tussen beide groepen andere verschillen waarneembaar. Op basis hiervan concluderen wij voorzichtig dat het werken met telefonische én online vragenlijsten van toegevoegde waarde is voor ons onderzoek.

Tabel 3: Respons, niet-gewogen aantallen

	Telefonisch	Internet	Totaal
Uitnodigingen	267	2.076	2.343
Deelname (RR)	127 (48%)	773 (37%)	900 (38%)
... door doelgroep	101	459	560
Opgeschoonde set	98 (19%)	426 (81%)	524 (100%)
... waarvan Wmo-vervoer	79 (15%)	267 (51%)	346 (66%)
... waarvan Valys	19 (4%)	159 (30%)	178 (34%)

Het aantal cases voor het Wmo-vervoer is voldoende voor schattingen binnen een foutmarge van 5 procent. Het aantal respondenten voor Valys is iets te klein om robuuste uitspraken over deze groep te kunnen doen. De foutmarge is maximaal 7 procent. Daarom bespreken we in deze studie de gebruikers van Wmo-vervoer en Valys waar mogelijk gezamenlijk. Doordat de verhouding Wmo-vervoer/Valys 66/34 is (zie Tabel 3) en vrijwel alle Valys-gebruikers ook gebruiker zijn van het Wmo-vervoer, hebben de gebruikers van het Wmo-vervoer duidelijk de overhand.

Om de representativiteit van de steekproef voor de beoogde doelgroep te verbeteren hebben we weegfactoren opgesteld. Deze factoren zijn bepaald op basis van de leeftijdsgroepen per geslacht en zijn afgeleid van populatiecijfers over Wmo-voorzieningen van het CBS (CBS, 2017). De verhouding tussen de groep Wmo-vervoer gebruikers en de groep Valys-gebruikers is gecorrigeerd voor de grotere populatie gebruikers van het Wmo-vervoer (70 respectievelijk 30 procent) door Wmo-gebruikers extra gewicht te geven. De gewichten zijn toegepast bij alle beschrijvende statistieken en multivariate modellen. Wanneer we in de hoofdttekst verwijzen naar de steekproef, dan verwijzen we naar deze opgeschoonde en gewogen gebruikers van Wmo-vervoer en Valys met CATI- en CAWI-respondenten.

2.3 Rittenregistraties en aanvullende informatiebronnen

Het onderzoek is verrijkt met meerdere aanvullende bronnen. Om het beeld van het verplaatsingsgedrag dat uit de bevraging van gebruikers naar voren komt, nog te versterken maken we gebruik van ritregistraties van de uitvoerende taxibedrijven (Tabel 4), de zogeheten 'rittenbakken'.

Tabel 4: De bij dit onderzoek gebruikte rittenbakken.

Regeling	Regio	Periode	Bruto aantal ritten
Wmo	Eemsland – Heuvelrug	Maart 2017	23.659
Wmo	Aalsmeer	November 2016	1.600
Wmo	Amstelveen	November 2017	7.078
Wmo	Noord-Oost Brabant	2017	233.460
Wmo	Schijndel	2017	13.242
Valys	Heel Nederland	2015	967.563
Valys	Heel Nederland	2016	972.637
Valys	Heel Nederland	01-2017 t/m 05-2017	450.931

Omdat het hierbij gaat om anonieme of geanonimiseerde data, is niet uit te sluiten dat we ook te maken hebben met gebruikers die buiten onze strak gedefinieerde doelgroep vallen. Zij hebben wel een indicatie, anders zouden zij niet in de rittenbak van pashouders zitten. Maar mogelijk is een enkele gebruiker jonger dan 20 jaar. Wij vermoeden dat de afwijking die hierdoor ontstaat, te verwaarlozen is.

De uit de registraties gebruikte ritten beperken zich tot gemaakte ritten. De bakken zijn dus gecontroleerd op dubbele bestellingen en loze of geannuleerde ritten. Bij Valys zijn alleen ritten meegenomen die van deur tot deur zijn uitgevoerd met een taxi(busje). De ritten die deels via het openbaar vervoer verlopen, zijn van de analyse uitgesloten.

De analyses van de rittenregistraties beperken zich veelal tot beschrijvende statistieken, zoals de afgelegde afstand of de samenstelling van het reisgezelschap. Daarbij hebben we ook vergelijkingen gemaakt met andere statistieken op basis van rittenbestanden, van bijvoorbeeld Amsterdam of Noord-Nederland, zoals verkregen door andere onderzoekers (Goudappel Coffeng, 2018; van Doeveren en Wijngaard, 2016) of rechtstreeks van de betrokken overheden. Voorbeelden van een meer geavanceerde analyses op basis van de rittenregistraties zijn te vinden in Bijlage 2 en 3. Bijlage 2 beschrijft een weermodel, waarbij we gekeken hebben naar de invloed van de weersomstandigheden op het aantal gemaakte ritten met het Wmo-vervoer. Om meer inzicht te krijgen in de reisalternatieven zijn de meest uitvoerige analyses uitgevoerd. Hierover is meer te lezen in Bijlage 3.

Tot slot vormt eerder onderzoek, zoals gerapporteerd in de wetenschappelijke en grijze literatuur, een onmisbare verrijking van deze studie. Deze bronnen worden gebruikt om onze bevindingen te verifiëren en aan te vullen. Deze bronnen zijn online gevonden via zoekmachines voor wetenschappelijke publicaties en standaard zoekmachines. Deze bronnen kunnen teruggevonden worden in de referentielijst.

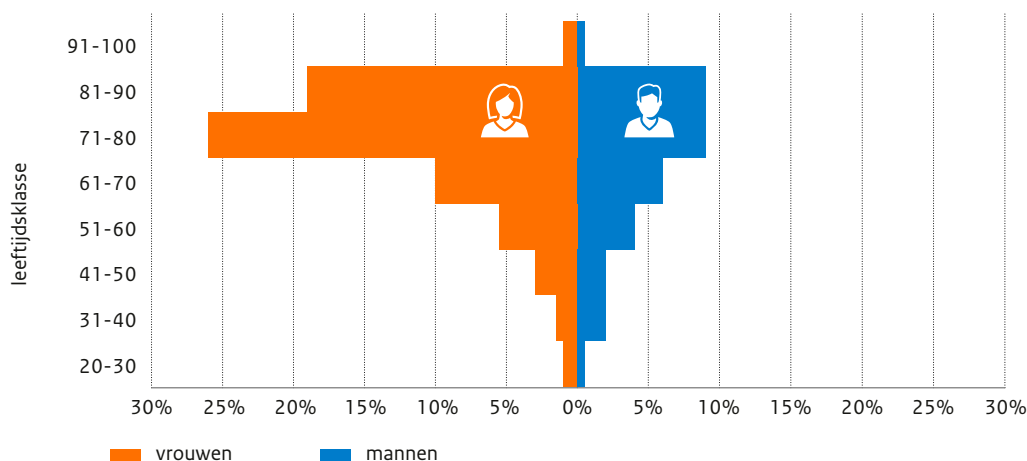
3 Gebruikers in beeld

Vooral oudere ouderen maken gebruik van het Wmo-vervoer en Valys. Hierbinnen zijn vrouwen oververtegenwoordigd en er zijn relatief veel alleenstaanden. Het huishoudinkomen en opleidingsniveau van de gebruikers zijn vaak beneden het gemiddelde. De gebruikers wonen bovengemiddeld vaak in gebieden met een hogere stedelijkheidsgraad. Vrijwel alle gebruikers zijn beperkt in het zich zelfstandig buitenshuis verplaatsen, veelal fysiek van aard, maar dit betekent zeker niet dat alle gebruikers ook in een rolstoel zitten.

3.1 Demografische kenmerken

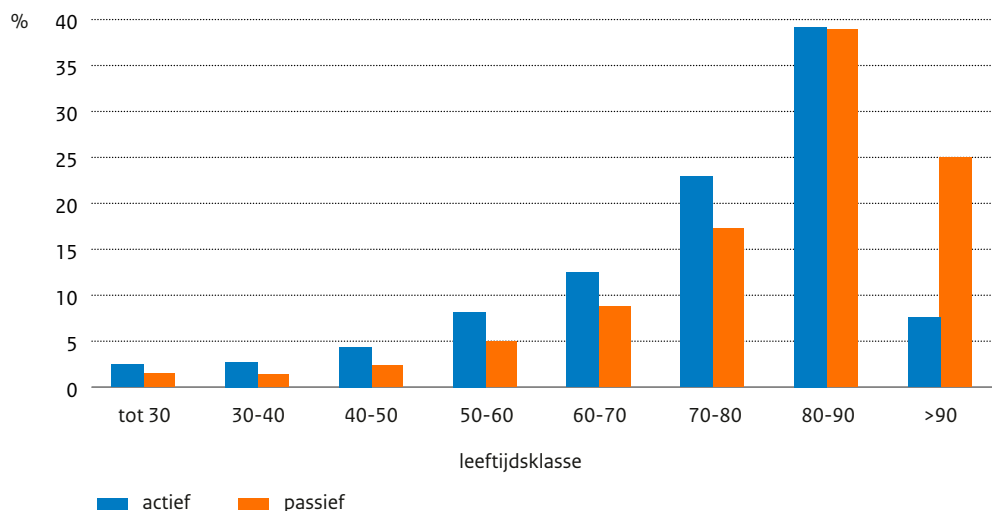
Het gros van de mensen die – in lijn met onze doelgroep – in de afgelopen drie maanden gebruik maakten van Wmo-vervoer of Valys, is op leeftijd (Figuur 2). De gemiddelde leeftijd van de gebruikers uit onze steekproef is 71 jaar, terwijl 55 procent van alle gebruikers 75 jaar of ouder is. Ter vergelijking: slechts 8 procent van alle Nederlanders is 75 jaar of ouder (CBS Statline, 2018a). Omdat mensen van 60 jaar en ouder sterk zijn oververtegenwoordigd, onderscheiden we jonge ouderen (60 tot 74 jaar) en oudere ouderen (75 jaar en ouder). Ook andere onderzoekers benadrukken dat ouderen niet op één hoop moeten worden gegooid (Alsnih & Hensher, 2003), omdat de groep tot 75 veelal nog een stuk actiever is en significant minder lichamelijke klachten heeft dan de groep oudere ouderen.

Figuur 2: Leeftijdspiramide van personen in de steekproef



De leeftijdsverdeling van de gebruikers van het speciale vervoer wijkt af van die van degenen die hiervoor een pas hebben (Figuur 3). De pashouders zijn namelijk nog ouder. Uit meer gedetailleerde gegevens van de populatie Valys-pashouders blijkt dat actieve pashouders, die in 2016 minimaal één keer gebruik maakten van Valys, gemiddeld circa 73 jaar zijn. De passieve pashouders, die de pas in 2016 niet gebruikten, zijn gemiddeld genomen 79 jaar oud. Bijna 70 procent van alle pashouders is 75 jaar of ouder (Min VWS, 2017). Kortom, het gebruik onder pashouders neemt af naarmate de leeftijd toeneemt.

Figuur 3: Actieve en passieve Valys-pashouders. Bron: Ministerie VWS (2017).



Circa twee op de drie gebruikers in onze steekproef is een vrouw (Figuur 2). Of met andere woorden: het aantal vrouwen dat gebruik maakt van de vervoersdiensten, is twee keer zo groot als het aantal mannen. Deze opvallend scheve verdeling kan voor een aanzienlijk deel worden verklaard uit het gegeven dat vrouwen gemiddeld ouder worden dan mannen. Anno 2016 was 60 procent van de Nederlandse bevolking van 75 jaar en ouder een vrouw. Verder weten we dat er onder de oudere ouderen nog een scheve verdeling bestaat in het rijbewijsbezit. In deze groep zijn het veel vaker mannen die over een rijbewijs beschikken dan vrouwen. Tot slot weten we dat vrouwen, ook op latere leeftijd, sociaal actiever zijn dan mannen (Ranković-Plazinić & Jović, 2018). Zij gaan vaker op visite of op pad. Omgekeerd weten we dat onder mannen vaker eenzaamheid voorkomt dan onder vrouwen. Circa 5 procent van de mannen leeft in eenzaamheid, tegenover 'slechts' 3 procent van de vrouwen (van Beuningen & de Witt, 2016). Mogelijk is de drempel om de speciale vervoersdienst te gebruiken voor mannen te hoog of hebben zij eenvoudigweg geen sociaal netwerk om te bezoeken.

Een aanzienlijk deel (51 procent) van de gebruikers van het doelgroepenvervoer is alleenstaand. Dit is meer dan het Nederlandse gemiddelde van 38 procent. Het hoge aandeel (oudere) ouderen is een directe verklaring voor het relatief hoge aandeel alleenstaanden onder de gebruikers: op hoge leeftijd neemt de kans om te verweduwen immers sterk toe. Dat iemand geen partner heeft die de verplaatsingsbehoefte kan helpen realiseren, zou een aanvullende reden kunnen zijn voor het relatief grote aandeel alleenstaanden binnen de gebruikersgroep.

3.2 Maatschappelijke participatie, opleiding en inkomen

De zelfbenoemde primaire maatschappelijke positie van de mensen in onze steekproef weerspiegelt de dominantie van ouderen (Tabel 5); 71 procent van de Wmo-vervoer en Valys-gebruikers zegt gepensioneerd te zijn. Een belangrijke tweede groep zijn de arbeidsongeschikten, met ruim 18 procent. De groep werkenden komt uit op minder dan 7 procent.

Tabel 5: Primaire subjectieve maatschappelijke participatie van de personen in de steekproef

Maatschappelijke participatie	Percentage
Werkzaam (in loondienst/bij de overheid) of ondernemer	6,7
Arbeidsongeschikt	18,3
Werkloos/werkzoekend/bijstand	1,5
Gepensioneerd of VUT	71,0
Overige	2,5

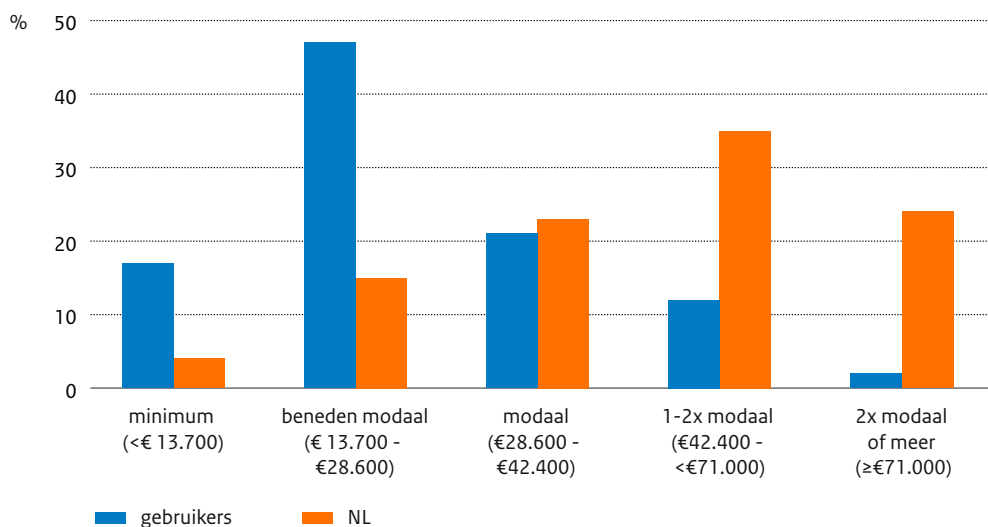
Kijken we naar het opleidingsniveau, dan blijkt 34 procent van de gebruikers laag geschoold te zijn. Dit betekent dat zij geen onderwijs hebben genoten of maximaal de onderbouw van HAVO, VWO of MBO1-niveau. Dit niveau komt sterk overeen met dat van de gemiddelde Nederlandse bevolking. Echter, wanneer het gaat om de resterende verdeling tussen middelbaar of hoog opgeleid, dan zijn duidelijke verschillen waarneembaar. Circa 50 procent van de gebruikers van de vervoersdiensten is middelbaar geschoold, slechts 16 procent is hoger opgeleid. Hiermee is het aandeel middelbaargeschoolden aanzienlijk groter dan gemiddeld (39 procent) en het aandeel hoogopgeleiden juist kleiner dan gemiddeld (29 procent). Op basis van deze constatering kunnen we voorzichtig concluderen dat de gebruikers van de vervoersdiensten gemiddeld genomen een lagere opleiding hebben afgerond dan gemiddeld. Dit is overigens in lijn met de eerdere constatering dat we vooral te maken hebben met ouderen. Het huidige hoge opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking is primair een gevolg van de aanwas van veel middelbaar- en hoogopgeleiden uit de jongere generaties.

Ten aanzien van het bruto huishoudinkomen zijn er sterke contrasten tussen de gebruikers van het doelgroepenvervoer en de Nederlandse bevolking (Figuur 4). Meer dan 64 procent van de gebruikers van de vervoersdiensten zegt een beneden-modaal huishoudinkomen te hebben, tegenover nog geen 20 procent van de Nederlanders. En 27 procent van deze groep – ofwel 17 procent van het totaal – zit op een bestaansminimum, tegenover 4 procent van de Nederlandse huishoudens. Verder zit 24 procent van de Nederlanders op een huishoudinkomen van twee keer modaal of meer, tegenover slechts 2 procent van de gebruikers van Wmo-vervoer of Valys.

Hierbij moeten we wel opmerken dat in onze data een aanzienlijk deel van de gegevens ontbreekt. Zo is van 20 tot 25 procent van de huishoudens het bruto huishoudinkomen niet bekend. Maar dit geldt zowel voor de gebruikers van de vervoersdiensten in onze steekproef als voor de data die wij gebruikten voor de inkomensverdeling over de Nederlandse bevolking.

Een tweede – essentiële – nuance betreft de beperkte zeggingskracht van het bruto huishoudinkomen in dit geval. Het overgrote deel van de gebruikers, circa 71 procent, zit boven de pensioengerechtigde leeftijd. In hun (werkende) leven kunnen zij vermogen hebben opgebouwd, dat bijvoorbeeld vast zit in het huis, vakantiewoning of beleggingen. Of en hoeveel vermogen ouderen in onze steekproef hebben, is niet bekend. We hebben hiernaar ook niet geïnformeerd, maar de aanwezigheid ervan kan soms belangrijker zijn dan het huidige bruto maandinkomen.

Figuur 4: Inkomensverdeling van gebruikers en volwassen Nederlanders



3.3 Ruimtelijke kenmerken

De mensen in onze steekproef komen uit gebieden met een bovengemiddeld hoge adressendichtheid (Figuur 5). De gebruikers wonen ‘stedelijker’ dan de gemiddelde Nederlander. In de drie categorieën met de hoogste stedelijkheidsgraad zijn de gebruikers van het doelgroepenvervoer uit de steekproef sterker vertegenwoordigd, terwijl zij ondervertegenwoordigd zijn in de twee laagste categorieën. Hierbij is stedelijkheid beperkt tot adressendichtheid, opgedeeld in vijf categorieën, zoals opgesteld door het CBS. Dit is een opvallend fenomeen, dat eerder ook al te zien is in het onderzoek door van den Wijngaard (2017), maar dan op basis van indicaties. In de meer perifere gebieden zijn de afstanden tot voorzieningen, zoals supermarkt, winkel, en huisarts, groter. Deze afstanden zijn moeilijker zelfstandig te overbruggen door de doelgroep: lopen of fietsen wordt een te grote opgave. Met een lage adressendichtheid is veelal ook minder openbaar vervoer aanwezig, waardoor dit ook minder vaak een mogelijk alternatief kan zijn. Op basis hiervan zouden wij juist verwachten dat er in deze gebieden met lage dichtheden méér vraag is naar een taxi-achtige dienstverlening. Dit wijkt dus af van wat wij op dit punt vonden.

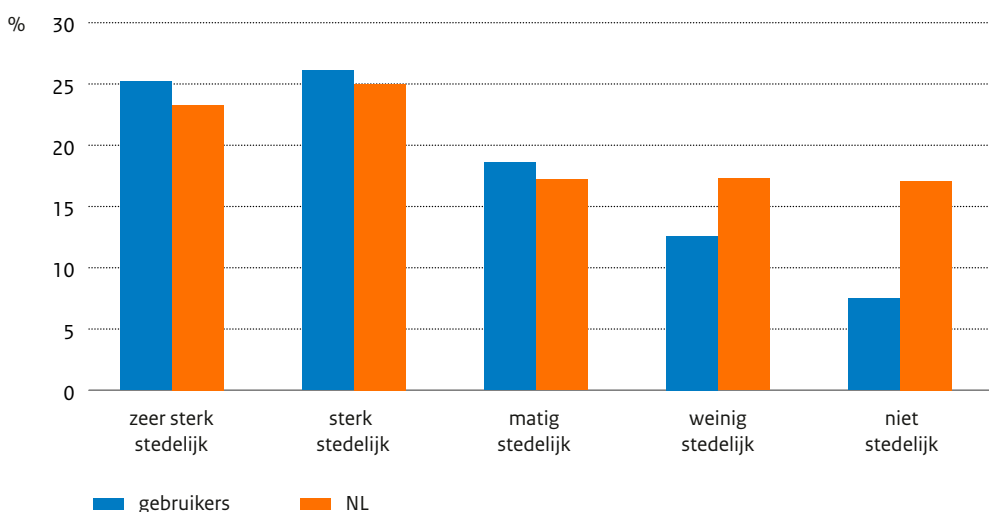
Verklaringen voor deze afwijking zijn mogelijk te vinden in de kwaliteit van de sociale netwerken, de trefkans in de stad, gemeentelijk beleid en onze werkwijze bij de vragenlijst. We bespreken deze mogelijke verklaringen hieronder kort.

- De sociale netwerken in de landelijke gebieden zijn gemiddeld genomen hechter en duurzamer (Hortulanus et al., 2003; Scharf & de Jong Gierveld, 2008). Omdat mensen met een hulpvraag hierdoor gemakkelijker via informele hulp in vervoer kunnen voorzien, hebben zij geen formeel doelgroepenvervoer nodig.
- Mensen met een mobiliteitsbeperking zijn bovengemiddeld vaak woonachtig in stedelijk gebied. Zo had in 2003 6,8 procent van de bevolking in stad een ernstige lichamelijke beperking en 5,6 procent van de bevolking op het platteland (Schellingerhout & van Campen, 2006). Ook mentale beperkingen komen vaker voor in de stedelijke context (Schellingerhout & van Campen, 2006).
- Mogelijk is er sprake van structurele verschillen in het gemeentelijk beleid tussen meer stedelijke en meer landelijke regio's. Met indicatiestelling, opstaptarief, kilometerprijs, een begrensde actieradius en andere voorwaarden kunnen gemeenten de gerealiseerde vraag naar vervoer sturen. Meer perifere gebieden zullen in elk geval moeten omgaan met grotere afstanden in de regio en kleinere kansen om ritten te combineren. Dit kan leiden tot druk om de kosten met vraagbeperkende maatregelen te beheersen.

- Een laatste mogelijke verklaring hangt samen met de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. Een groot deel van de respondenten is online geworven. De bereikbaarheid van onze doelgroep via internet blijft op het platteland mogelijk achter bij die in de stedelijke omgeving, omdat het aanbod en het gebruik van internet in plattelandsgebied lager liggen dan in stedelijk gebied (Noordelijke Rekenkamer, 2018; Saleminck & Strijker, 2018; Zijlstra et al., 2017)

Waarschijnlijk spelen er meer verklaringen tegelijkertijd voor de verschillen in stedelijkheidsgraad.

Figuur 5: Stedelijkheidsgraad. Cijfers voor Nederland van CBS Statline (2018d).



De hogere stedelijkheidsgraad vertaalt zich naar kortere afstanden tot voorzieningen. De gemiddelde afstand tot alle in deze analyse bekeken voorzieningen is korter voor de mensen in onze steekproef dan voor de gemiddelde Nederlander (Tabel 6). Dat sommige afstanden nog aan de hoge kant lijken, is het gevolg van opwaartse vertekening door uitschieters. Zo is de gemiddelde afstand tot een treinstation 4,6 kilometer, terwijl 50 procent van de Wmo-vervoer en Valys-gebruikers binnen 2,5 kilometer van een treinstation woont.

Tabel 6: Gemiddelde afstanden tot voorzieningen. Cijfers voor Nederland van CBS Statline (2016).

Afstand (km) tot dichtbij zijnde ...	Gebruikers	Nederland
Treinstation	4,6	5,0
Huisartsenpraktijk	0,8	1,0
Ziekenhuis (incl. buitenpolikliniek)	3,9	4,7
Ziekenhuis (excl. buitenpolikliniek)	5,8	6,9
Grote supermarkt	0,8	0,9
Overige dagelijkse levensmiddelen (bijv. kleine supermarkt)	0,7	0,8

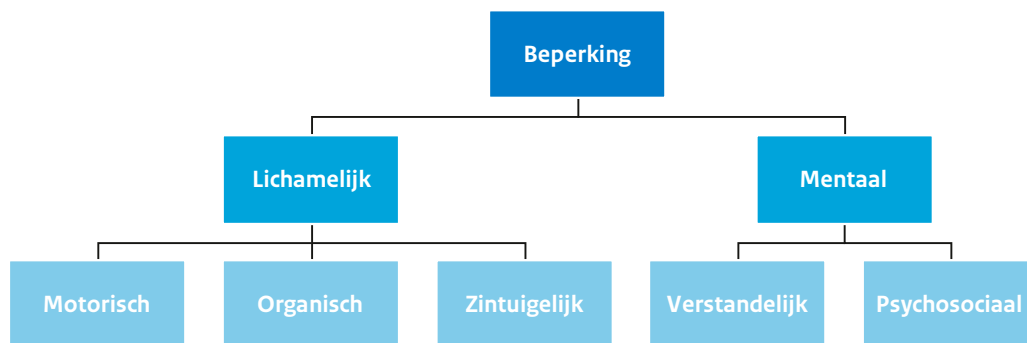
3.4 Beperkingen

Volgens de gezondheidsenquête van het CBS heeft 29 procent van de Nederlanders een beperking volgens de internationale GALI-standaard (CBS Statline, 2018b). Dit komt neer op bijna 5 miljoen Nederlanders die vanwege problemen met de gezondheid sinds zes maanden of langer beperkt zijn in

activiteiten die mensen gewoonlijk doen. GALI (Global Activity Limitation Indicator) is de internationaal afgestemde indicator voor gezondheidsbeperkingen. Hier zien we een zeer duidelijk verband met leeftijd: in de categorie volwassenen tot 40 jaar is het aandeel met een GALI-indicatie beperkt tot 20 procent, in de groep 75 jaar en ouder heeft 56 procent een GALI-indicatie (CBS Statline, 2018b).

We onderscheiden twee hoofdgroepen beperkingen: lichamelijke en mentale beperkingen (Figuur 6). Deze categorieën kunnen nog verder worden onderverdeeld. Niet alle beperkingen brengen met zich mee dat iemand is beperkt in het zich zelfstandig buitenhuis verplaatsen. En niet alle beperkingen resulteren in een handicap. Met de juiste hulp of hulpmiddelen kunnen beperkingen worden gemitigeerd of zelfs tenietgedaan. Het aandeel mensen met een beperking in het zich zelfstandig buitenhuis verplaatsen schatten we in een eerdere publicatie op 7 procent van de Nederlandse bevolking ofwel 1,2 miljoen mensen (Zijlstra & Bakker, 2016).

Figuur 6: Indeling van beperkingen (von Heijden et al., 2013)



Bijna alle respondenten in onze steekproef zeggen een beperking te hebben bij het zich zelfstandig buitenshuis verplaatsen: circa 90 procent beantwoordt deze vraag positief. Van de resterende 10 procent, de mensen die aangeven geen mobiliteitsbeperking te hebben, blijkt een aanzienlijk deel bij het reizen toch problemen te ondervinden. Ter illustratie: de helft van de groep zonder mobiliteitsbeperking, ongeveer 5 procent van de totale steekproef, zegt vanwege een beperking geen gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer.

Van de mensen met een beperking stelt 96 procent lichamelijke problemen te ondervinden bij het maken van een verplaatsing. 19 procent van de mensen met een beperking geeft aan dat de beperking mentaal van aard is. Deze mensen hebben bijvoorbeeld moeite om reisinformatie te begrijpen of hebben een angststoornis, zoals agorafobie. 15 procent van de mensen met een beperking heeft last van beide soorten beperkingen bij het maken van verplaatsingen buitenshuis. Het overgrote deel van de mensen met een mentale beperking heeft ook een fysieke beperking.

59 procent van de mensen in onze totale steekproef geeft aan als gevolg van een beperking altijd een hulpmiddel nodig te hebben bij het maken van verplaatsingen. Nog eens 11 procent heeft geregeld een hulpmiddel nodig. Kortom, 70 procent maakt regelmatig of altijd gebruik van een hulpmiddel, zoals een wandelstok, rollator of rolstoel. Dit tegenover 5,3 tot 6,3 procent (95%-CI) van de totale Nederlandse bevolking (CBS, 2018a). Iets minder dan de helft van de respondenten geeft aan regelmatig of altijd hulp nodig te hebben van iemand wanneer hij of zij op pad wil. De beperkte mobiliteit heeft dan ook tot gevolg dat iemand minder vaak op pad gaat: 62 procent van alle respondenten zegt als gevolg van de mobiliteitsbeperking minder vaak verplaatsingen te maken.

De meest voorkomende beperking onder de mensen in de steekproef zijn problemen bij het lopen over afstanden van meer dan 300 meter. Meer dan 70 procent van de ondervraagden zegt hier moeite mee

te hebben. Ook gaan zitten en gaan staan is voor de helft van de respondenten een probleem. Eén op de drie ondervindt problemen met het bewaren van het evenwicht.

Het is overigens niet te verwachten dat onze steekproef op dit punt een perfecte afspiegeling is van de totale populatie van gebruikers van Wmo-vervoer en Valys met een beperking. Sommige groepen, bijvoorbeeld die met een visuele beperking of een beperkt leesvermogen, zijn moeilijk met een online-vragenlijst te bereiken. Andere groepen, zoals mensen met een auditieve beperking, worden juist weer lastiger bereikt via de telefoon. Bovenal zullen enkele groepen in dit soort onderzoek altijd zijn ondervetegenwoordigd, welke benaderingswijze ook wordt gekozen. Te denken is aan mensen met zeer beperkte cognitieve mogelijkheden.

4 Reisgedrag

Voor een grote meerderheid van de pashouders is het doelgroepenvervoer een terugvaloptie. Zij gebruiken deze diensten enkele keren per jaar, bijvoorbeeld in de wintermaanden of wanneer hun partner tijdelijk in het ziekenhuis ligt. Slechts een kleine groep maakt er intensief gebruik van. Het doelgroepenvervoer wordt hoofdzakelijk gebruikt voor sociaal-recreatieve activiteiten, en hiernaast veel voor medische afspraken. Gebruikers reserveren meestal telefonisch en doen dit ruim voor vertrek. Bij het reizen vinden de gebruikers de sociale aspecten en het persoonlijk contact minstens zo belangrijk als een acceptabele reistijd of prijs.

4.1 Algemeen reisgedrag van de doelgroep

Uit eerder onderzoek weten we dat mensen met een Wmo-indicatie of een mobiliteitsbeperking minder verplaatsingen buitenshuis maken dan vergelijkbare groepen zonder beperking (Bakker & van Hal, 2007; van den Wijngaard, 2017). Bakker en van Hal (2007) concluderen dat mensen die bij het zich zelfstandig buitenshuis verplaatsen een beperking ondervinden, bij benadering 35 tot 40 procent minder vaak een verplaatsing maken dan een soortgelijke groep mensen zonder mobiliteitsbeperking. Van de mensen met een mobiliteitsbeperking ging 52 procent op pad gedurende de dag van het onderzoek, voor de referentiegroep was dit 72 procent. Bovendien, bij verplaatsingen buitenshuis is de gemiddelde afgelegde afstand en de gemiddelde aan het reizen bestede tijd voor mensen met een mobiliteitsbeperking aanzienlijk korter dan voor de referentiegroep. Men is dus duidelijk minder mobiel.

Van den Wijngaard (2017) koppelde voor zijn onderzoek de data van het Onderzoek Verplaatsingen in Nederland (OVIN) aan de gegevens over de aanwezigheid van een Wmo-indicatie voor vervoersdiensten. Om beide groepen beter te kunnen vergeleken werd de steekproef beperkt tot mensen van 65 jaar en ouder. Op basis van deze verrijkte data laat hij zien dat ouderen (65+) zonder Wmo-indicatie (n=17.759) circa 88 procent kans hebben om op een willekeurige dag buitenshuis een verplaatsing te maken, terwijl deze kans voor mensen met een indicatie (n=444) slechts 57 procent is. Deze vergelijking is incompleet, zo merkt de onderzoeker zelf ook op, omdat er grote andere verschillen zijn, zoals verschillen in leeftijd, opleidingsniveau en werksituatie. Wanneer we dezelfde vergelijking maken voor iemand met of zonder Wmo-indicatie maar dan specifiek voor iemand van 75 jaar, met een beroepsopleiding en een modaal inkomen (AOW plus pensioen), is het verschil 81 procent (zonder Wmo-indicatie) tegenover 61 procent (met Wmo-indicatie). Kortom, ook gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en werksituatie blijft er een opmerkelijk verschil (20 procentpunten; 25 procent) in de kans dat iemand op een willekeurige dag al dan niet een (of meer) verplaatsing(en) buitenshuis maakt. Het blijft hier overigens de vraag of deze persoon zich niet kan of niet wil verplaatsen. Mogelijk is het een combinatie van beide: de moeite die het kost maakt dat hij of zij de ambities bijstelt en minder vaak de deur uit gaat.

Mensen met een mobiliteitsbeperking maken relatief vaak gebruik van de taxi (Bakker & van Hal, 2007). Desondanks is de taxi – al dan niet tegen een gereduceerd tarief – goed voor slechts 8 procent van de gemaakte verplaatsingen door deze groep. In de referentiegroep, bij de studie van Bakker en van Hal (2007), komt het gebruik van taxidiensten uit op 3 procent. Het gemiddelde in Nederland ligt nog lager (CBS, 2018b). De belangrijkste vervoerswijze van mensen met een mobiliteitsbeperking is, in volgorde van hun aandeel in de gemaakte verplaatsingen: als autobestuurder (31 procent), lopen (25 procent), fietsen (16 procent) en als autopassagier (15 procent). Hierbij zien we wel dat de aandelen auto en fiets voor de mensen met een mobiliteitsbeperking lager liggen dan voor de referentiegroep. Een deel van

de autoritten als bestuurder wordt vervangen door autoritten als passagier. Een deel van de ritten met de fiets wordt eerder te voet gemaakt, eventueel met hulpmiddel (rollator, rolstoel, etc.).

In de studie door van den Wijngaard (2017) blijft eigen vervoer goed voor 75 procent van de door de meer specifieke groep van ouderen met een Wmo-indicatie gemaakte verplaatsingen. Het aandeel openbaar vervoer is goed voor 11 procent van de verplaatsingen. En de taxi wordt gebruikt in de resterende 14 procent van de ritten. In de referentiegroep van ouderen (65 jaar en ouder zonder Wmo-indicatie) zien we dat 95 procent van de verplaatsingen wordt gemaakt met eigen vervoer (autobestuurder, autopassagier, fietsen, lopen, enzovoorts). Het gebruik van de taxi is nihil. Een aandeel van 4 procent van alle verplaatsingen wordt gemaakt met het openbaar vervoer.

Het grote geobserveerde verschil in het gebruik van de taxi kan eenvoudig worden toegeschreven aan de afwezigheid van een indicatie voor het gebruik van deur-tot-deur vervoersdiensten met een gereduceerd tarief. Het verschil in het gebruik van het openbaar vervoer kan worden toegeschreven aan verschillen in de sociaal-economische situatie (inkomen, opleidingsniveau) en de stedelijkheidsgraad. Het is dus niet zo dat ouderen met een Wmo-indicatie bovengemiddeld vaak gebruik maken van het openbaar vervoer. Omgekeerd moet ook worden onderstreept dat we op basis van dit onderzoek niet kunnen concluderen dat ouderen met een Wmo-indicatie minder frequent gebruik maken van het openbaar vervoer. Het reguliere openbaar vervoer lijkt voor ouderen met een indicatie niet meer, maar ook niet minder, aantrekkelijk te zijn bij het maken van verplaatsingen buitenshuis.

Beide in deze paragraaf genoemde studies duiden erop dat voor mensen met een mobiliteitsbeperking of ouderen met een indicatie het doelgroepenvervoer een bijrol vervult bij de invulling van de totale verplaatsingsbehoefte buitenshuis, in termen van het aantal gemaakte verplaatsingen. Dit neemt niet weg dat het speciale vervoer voor deze mensen waarschijnlijk een belangrijke aanvullende vervoersmogelijkheid is, omdat het voorziet in vervoer over afstanden of op tijden waarop men weinig andere opties heeft. Het belang van de taxi neemt mogelijk toe wanneer we niet kijken naar gemaakte verplaatsingen, maar naar afgelegde kilometers. Bovendien zijn enkele groepen sterk afhankelijk van de speciale vervoersdiensten. Deze groepen, met bijvoorbeeld meervoudige handicaps, zijn waarschijnlijk onvoldoende vertegenwoordigd in de reguliere verplaatsingsonderzoeken (MON, OVIN). In de volgende paragraaf bekijken we, op basis van ons eigen onderzoek, het gebruik van het doelgroepenvervoer in meer detail.

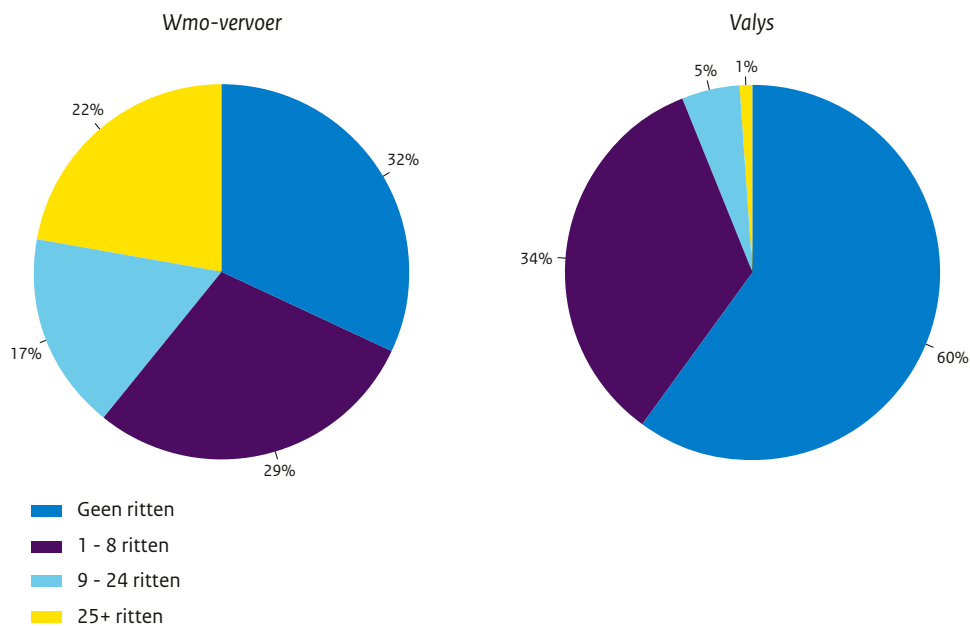
4.2 Reizen met speciale vervoersdiensten

Veel mensen die toegang hebben tot het doelgroepenvervoer, maken hier geen gebruik van (Zijlstra & Bakker, 2016). Een groep van 30 tot 40 procent van de Wmo-pashouders plaatst in een periode van een jaar geen enkele reservering. Een soortgelijk beeld bestaat voor Valys, maar de verhoudingen zijn omgekeerd. Circa 40 procent van de Valys-pashouders gebruikt op jaarbasis ten minste één keer de vervoersdienst en kan hiermee worden aangeduid als 'gebruiker' van de vervoersdienst. De overige 60 procent van de pashouders gebruikt de speciale vervoersdienst in de periode van een jaar dus helemaal niet (Ministerie VWS, 2017).

De mensen die wel gebruik maken van Valys, komen doorgaans uit op enkele ritten per jaar. Het gemiddelde daarbij is bijzonder vertekend, omdat er sprake is van een scheve verdeling van ritten per gebruiker per jaar. Er is een harde ondergrens met één rit per jaar, om als 'gebruiker' te worden geïdentificeerd. 84 procent van de gebruikers, ofwel één op de drie pashouders, maakt niet meer dan 8 ritten op jaarbasis. Hier staan enkele frequente gebruikers tegenover. De 10 procent meest frequente gebruikers, ofwel 4 procent van alle pashouders van Valys, is goed voor 40 procent van alle gemaakte ritten. Deze inzichten zijn samengevat in Figuur 7. Daarbij moet benadrukt worden dat wij geanonimiseerde gegevens gebruiken; het gaat om schattingen op basis van de bij ons beschikbare gegevens over de ritten met

Valys in 2016. De gebruiksverdeling is ongetwijfeld ook deels het gevolg van het hoge en lage kilometerbudget, dat pashouders tot hun beschikking hebben per jaar (www.valys.nl).

Figuur 7: Schatting van de verdeling in het aantal ritten per pashouder per jaar voor Wmo-vervoer (l) en Valys (r)

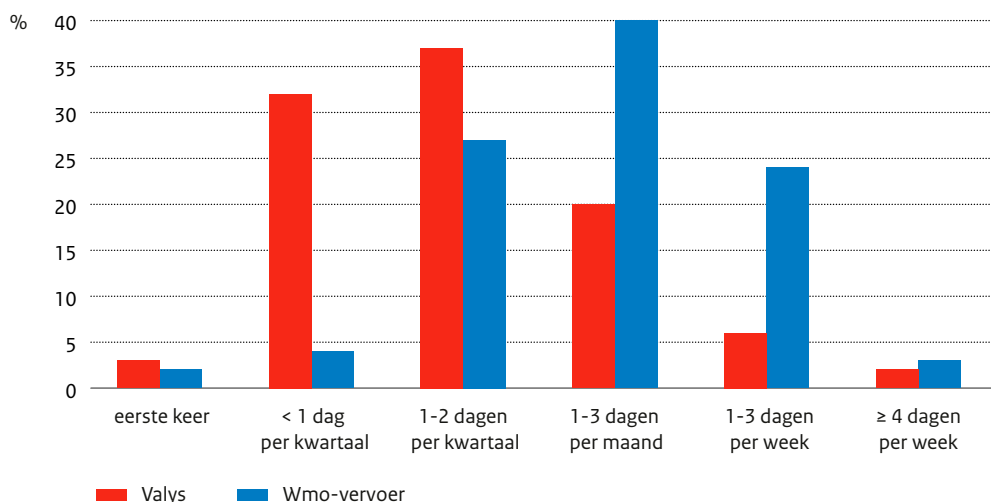


Een scheve verhouding vinden we ook bij het Wmo-vervoer, al ligt het aantal ritten per persoon voor deze regionale vervoersdienst aanzienlijk hoger. Niettemin is 20 procent van alle pashouders goed voor 80 procent van alle gemaakte ritten. Circa 30 procent van de pashouders maakt slechts 1 tot 8 ritten per jaar. Wanneer die een heen en terugreis betreft, gaat het dus om maximaal 4 reisdagen met het Wmo-vervoer voor een grote meerderheid van de pashouders. Deze schattingen zijn nauwkeuriger, omdat er gebruik is gemaakt van niet-anonieme data. De gegevens komen van Publiek Vervoer in de provincies Groningen en Drenthe en worden ondersteund door de andere rittenregistraties die wij tot onze beschikking hadden (Hoofdstuk 2).

De scheve gebruiksfrequentie van het Wmo-vervoer en Valys werkt door in de statistieken op basis van onze steekproef. Door gericht te zoeken naar mensen die in de afgelopen drie maanden de vervoersdienst gebruikten, hebben we een iets grote kans om frequente gebruikers te treffen. Desondanks gebruikte 2 tot 3 procent de vervoersdienst voor de eerste keer. Nog eens 6 procent van de groep Wmo-vervoer gebruikers zegt minder dan eens per kwartaal te reizen. En 24 procent van de groep Valys-gebruikers zegt minder dan eens per kwartaal te reizen. De gebruiksfrequenties van de vervoersdiensten door de respondenten zijn weergegeven in Figuur 8.

Ook binnen onze steekproef met relatief frequente gebruikers zien we scheve verhoudingen. Bij benadering is 35 procent van de Wmo-vervoer respondenten goed voor 80 procent van de gemaakte ritten of reisdagen. Daarmee tekent zich een duidelijk patroon af: een kleine groep is goed voor een groot deel van van de gemaakte ritten.

Figuur 8: Gebruiksfrequentie vervoersdiensten door respondenten



De gebruiksfrequentie laat opnieuw zien dat Wmo-vervoer veel intensiever wordt gebruikt dan Valys (Figuur 8). Dit verschil is direct te herleiden tot het verzorgingsgebied van de diensten: lokale en regionale verplaatsingen worden vaker gemaakt dan bovenregionale.

Een verklaring waarom veel pashouders slechts beperkt gebruik maken van de vervoersdiensten, is niet eenvoudig te geven. Mogelijk zijn mensen te zwak om activiteiten te ondernemen. Of zij weten zich in de regel juist prima te redden zonder taxi, reizen in de praktijk bijvoorbeeld meestal mee met een partner of een bekende, en gebruiken het speciale vervoer alleen incidenteel als meereizen niet mogelijk blijkt. Of zij kunnen in de regel bijvoorbeeld nog wel gebruik maken van het openbaar vervoer, maar niet op de dagen dat zij zich slecht voelen, het weer slecht is, er sneeuw ligt, of een bestemming lastig met het openbaar vervoer te bereiken is. Praktische of financiële bezwaren tellen mogelijk mee bij het beperkte gebruik van Wmo-vervoer of Valys. Voor velen lijken de vervoersdiensten vooral een terugvaloptie te zijn, wanneer andere mogelijkheden lastig of onmogelijk blijken. Bedacht moet ook worden dat mensen in de doelgroep sowieso relatief weinig op pad gaan (zie vorige paragraaf).

Mensen die in onze vragenlijst een hogere gebruiksfrequentie aangeven – ofwel de veelgebruikers –, zijn vooral de mensen voor wie alternatieve vervoerswijzen ontoereikend zijn. Dit zijn vaker mensen zonder auto, die ook minder of niet goed uit de voeten kunnen met het openbaar vervoer, en mensen die regelmatig worden vervoerd door vrienden en familie. De frequente gebruikers hebben veelal een lager opleidingsniveau dan gemiddeld en zijn bovengemiddeld vaak een vrouw. Tot slot valt op dat de veelgebruikers in onze steekproef vooral mensen zijn onder de pensioensleeftijd.

Naast de scheve verdeling qua gebruiksfrequentie valt ook op dat er veel oneven aantal ritten per persoon af te leiden zijn uit de rittenregistraties. Circa 12 procent van de mensen die het Wmo-vervoer gebruikte in een bepaalde maand in de regio Groningen-Drenthe had slechts 1 rit. Ook zien we aanzienlijke groepen met drie, vijf of zeven ritten. Dit duidt op een onbalans in het gebruik. Mensen gaan wel heen, maar niet altijd terug met de vervoersdienst, of andersom. Voor die andere verplaatsing vertrouwt men vermoedelijk op andersoortig vervoer. Ook de resultaten van onze steekproef tonen dat het lang niet altijd reisdagen waren met heen- en terugrit.

4.3 Reismotieven bij gebruik van Wmo-vervoer en Valys

De beperkte gebruiksfrequentie wordt weerspiegeld in het aantal motieven waarvoor iemand Wmo-vervoer of Valys gebruikt. Circa 60 procent van de mensen in onze dataset zegt bij het gebruik van Wmo-vervoer of Valys slechts één reismotief te hebben. Hierdoor zien we ook sterke overeenkomsten tussen de algemene reismotieven en de reismotieven bij de laatst gemaakte rit (Tabel 7). Beide kunnen goed in samenhang worden besproken.

Het dominante reismotief waarvoor iemand de vervoersdiensten gebruikt, is sociaal van karakter: hij of zij gaat op bezoek bij familie, vrienden of kennissen. Voor bijna de helft van de laatste ritten (46 procent) was het bezoek aan vrienden of familie het reismotief. In totaal zegt circa 71 procent van de respondenten de vervoersdiensten wel eens voor dit motief te gebruiken. Ook recreatieve motieven scoren goed, zoals het bezoek van een voorstelling, een bijeenkomst van een vereniging of uit eten. Bij de laatst gemaakte rit gaat het in 11 procent van de gevallen om een recreatief reismotief. En één op de vijf zegt 'wel eens' de vervoersdienst te bestellen voor een recreatieve activiteit.

In de top drie van dominante motieven valt het bezoek aan een medisch specialist op. Bij 21 procent van de gevallen was de laatst gemaakte rit voor een bezoek aan een medisch specialist. Bijna de helft van de respondenten (48 procent) zegt de vervoersdienst hiervoor (ook) te gebruiken. Kortom, een aanzienlijk deel van het Wmo-vervoer of Valys gaat naar medische bestemmingen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de vragenlijst op visite gaan bij mensen in zorg- of verpleeginstellingen een aparte antwoordcategorie was. De gebruikers van de speciale vervoersdiensten gaan dus hoogstwaarschijnlijk voor zichzelf naar de medische bestemmingen. Dit is opvallend, omdat de vervoersdiensten vooral in het leven geroepen zijn voor sociaal-recreatieve verplaatsingen. Verplaatsingen naar medische instellingen zijn voor de volwassen Nederlandse bevolking als geheel een zeer beperkt reismotief (CBS Statline, 2018c). Dit heeft natuurlijk te maken met de specifieke doelgroep.

Tabel 7: Top 5 van reismotieven in het algemeen en bij de laatst gemaakte rit

Reismotieven algemeen (meerdere antwoorden mogelijk)	Reismotief bij laatst gemaakte rit
Bezoek aan vrienden of familie thuis (71%)	Bezoek aan vrienden of familie (46%)
Medische afspraak (48%)	Medische afspraak (21%)
Recreatief (20%)	Recreatief (11%)
Winkelen, boodschappen doen (15%)	Winkelen, boodschappen doen (4%)
Vrijwilligerswerk, mantelzorg of oppassen (7%)	Bijwonen van sociale bijeenkomst (4%)

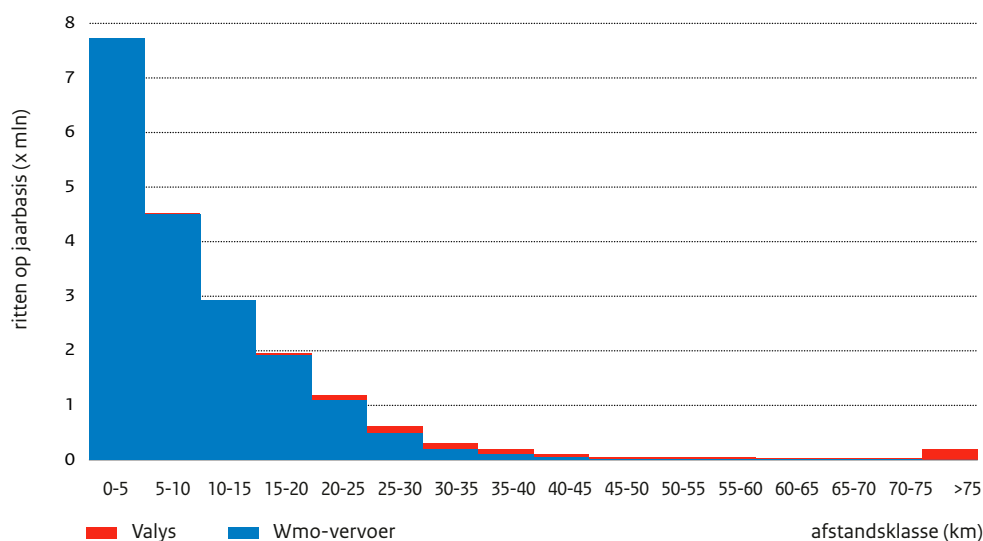
4.4 Reisafstanden bij gebruik van Wmo-vervoer en Valys

Op basis van de resultaten van onze vragenlijst is het niet mogelijk om de reisafstanden van de met het speciale vervoer gemaakte verplaatsingen te berekenen. Dit komt doordat we in de vragenlijst vroegen naar de plaats van vertrek en aankomst. Niet alleen is dit te generiek, ook maken veel mensen de verplaatsing binnen de eigen woonplaats (circa 25 procent).

De rittenbakken van het Wmo-vervoer en Valys bieden veel meer zicht op de met het speciale vervoer afgelegde afstanden. Voor het Wmo-vervoer ligt de gemiddelde afstand op 8 kilometer en voor Valys op 52 kilometer. Hiermee wordt ook direct het verschil duidelijk in verzorgingsgebied (regionaal versus bovenregionaal). Maar de scheiding is minder strikt dan te verwachten valt. Ook bij het gebruik van Valys komen korte ritten voor. En ook in het Wmo-vervoer zijn er ritten over een aanzienlijke afstand.

Het gebruik van Valys piekt bij de afstand van 20 tot 50 kilometer. 57 procent van alle Valys-ritten valt in deze afstandsklasse. De afstandsklasse 20 tot 30 kilometer is het grootst. Het contrast met de klasse van 0 tot 20 kilometer valt hierbij op: minder dan 6 procent van de Valys-ritten wordt afgelegd binnen deze afstandsklasse. Dit heeft te maken met een grenseffect. Voor regionale verplaatsingen is het Wmo-vervoer de aangewezen optie. Voor bovenregionale verplaatsingen is dat Valys.

Figuur 9: Ritten naar afstandsklasse



Op basis van het aantal gemaakte ritten, zoals weergegeven in Figuur 9, zou de conclusie kunnen zijn dat Valys een marginale bijdrage levert aan de vervoersbehoefte. Dit beeld kantelt echter als we kijken naar de afgelegde afstanden. Waar de verhouding bij het aantal gemaakte verplaatsingen ongeveer één op twintig is, is dat bij de gerealiseerde verplaatsingskilometers ongeveer één op drie (Tabel 2). Er worden in het Wmo-vervoer dus twintig keer zo veel ritten gemaakt als in het Valys, maar slechts drie keer zoveel passagierskilometers.

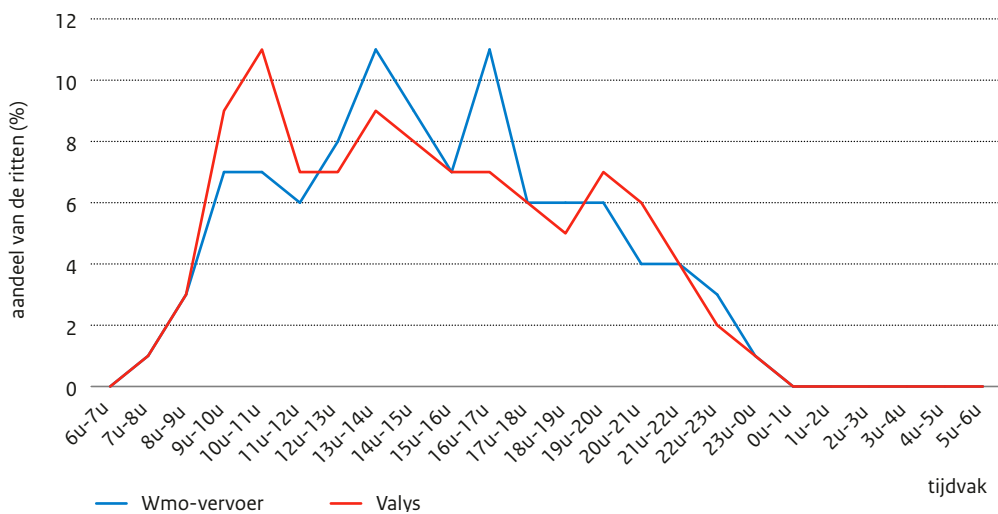
Gelet op de grote geografische verschillen in Nederland zijn er ook regionale verschillen te verwachten in de afgelegde afstanden. Zo zijn de verplaatsingen in de stedelijke omgeving naar verwachting korter dan de verplaatsingen in meer landelijk gebied. Voor een dergelijke analyse hebben we voor een goede dekking van Wmo-ritten data nodig over het hele land. Bovendien zouden we moeten controleren voor andere verschillen, zoals uiteenlopende kilometerprijzen. De gegevens die wij tot onze beschikking hadden, waren ontoereikend voor een dergelijke analyse.

4.5 Reistijden en reisdagen

Het aantal in het Wmo-vervoer gemaakte ritten vertoont een piek na het middaguur (Figuur 10). Circa 11 procent van de ritten wordt besteld voor vertrek tussen 13 en 14 uur. Nog eens 10,5 procent van de ritten heeft een beoogd vertrek tussen 16 en 17 uur. In de ochtend komt het vervoer langzaam op gang. Nog geen 5 procent van de ritten wordt gemaakt tussen 24 uur 's nachts en 9 uur 's ochtends. Dit komt ook doordat het Wmo-vervoer in de nacht veelal niet operationeel is. Bij de ritten gemaakt met Valys zien we een sterke ochtendpiek (Figuur 10). Tussen 9 en 11 start meer dan 20 procent van de ritten. Hierna loopt het aantal ritten geleidelijk terug. De gebruikspiek in de ochtend ligt voor de piek bij het Wmo-vervoer en de piek in de avond ligt juist erna. Dit is een gevolg van de langere reisafstanden, dus ook langere reistijden en vermoedelijk langere verblijfstijden, bij het gebruik van de Valys. In de wetenschappelijke literatuur heet dit de reistijd ratio: lange reistijden zijn positief gecorreleerd met lange verblijfstijden (Dijst & Vidakovic, 2000).

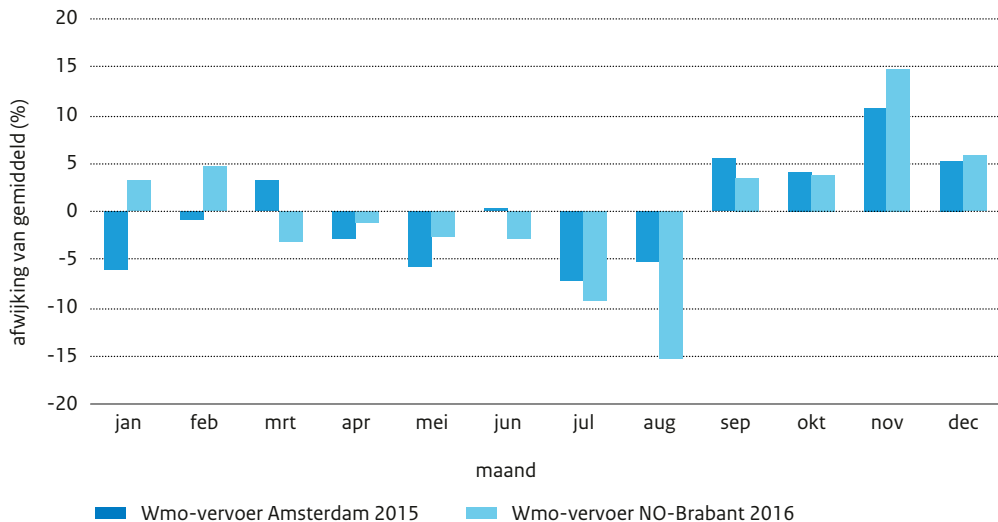
Bij de vertrektijden valt verder nog op dat de reserveringen vaak zijn gericht op vertrek op het hele uur. Bij Valys wordt 46 procent gepland voor vertrek op het hele uur. Voor exact het halve uur is dit slechts 27 procent. Dit roept vragen op over de mate waarin er speling zit in de vertrektijd. Al zal het afronden op het hele uur deels voortkomen uit de gebruiksvoorwaarde waarbij voor de vertrektijd veelal een marge van een half uur van toepassing is.

Figuur 10: Vertrektijden



De reisdagen zijn binnen het Wmo-transport gemiddeld genomen opvallend uniform verdeeld. Vrijwel iedere dag van de week zijn er gemiddeld ongeveer evenveel ritten. De woensdag is de drukste dag, met 14,6 procent van de ritten. Zondag is de meest rustige dag, met 13,9 procent van de ritten. Deze uitersten maken goed duidelijk dat de verschillen op geaggregeerd niveau te verwaarlozen zijn. Bij Valys concentreren de reisdagen zich rondom het weekend. De zondag is met 23 procent van alle ritten de meest populaire reisdag en de maandag is de minst populaire dag, met nog geen 10 procent van de ritten. In de verdeling over het jaar is een schommeling waarneembaar (Figuur 11). December is de drukste maand en februari kent het minste aantal ritten, maar is natuurlijk ook de kortste maand. De drukte tegen het einde van het jaar is in lijn met de feestdagen, die sociaal verkeer genereren.

Figuur 11: Gebruik Wmo-transport door het jaar



De variatie tussen dagen, weken en maanden kunnen deels worden verklaard vanuit de weersomstandigheden. De vervoersdiensten bieden een uitwijkmogelijkheid wanneer andere opties minder aantrekkelijk zijn, omdat het regent, koud is of glad op straat (zie ook Paragraaf 5.1). Om deze hypothese te toetsen gebruikten we een lineair regressiemodel met het aantal in het Wmo-vervoer gemaakte ritten als afhankelijke variabele en de weersomstandigheden als belangrijkste verklarende variabele (zie Bijlage II). De resultaten van deze analyse bevestigen het vermoeden. Bij iedere graad Celsius temperatuurdaling stijgt het aantal ritten met 0,47 procent. Stijgt de temperatuur van 0 naar 20 graden, dan daalt het aantal ritten met bijna 10 procent. Ook de luchtvochtigheid is van belang. Op vochtige (regenachtige) dagen wordt het Wmo-vervoer intensiever gebruikt; per 10 procent luchtvochtigheid levert dit 1,7 procent extra ritten op. We vinden geen verband met de gemiddelde windsnelheden over het jaar heen. Op de dagen waarop het KNMI een waarschuwing (Code Oranje) of een alarm (Code Rood) heeft uitgegeven, zijn er significant minder verplaatsingen, respectievelijk 11 procent en 64 procent minder. Kortom, bij minder aangenaam of slecht weer worden er meer ritten met het speciale vervoer gemaakt. Bij extreem slecht weer worden er veel minder ritten gemaakt en blijven mensen waarschijnlijk thuis.

4.6 Medereizigers, medepassagiers en bezettingsgraad

In sommige gevallen delen reizigers in het doelgroepenvervoer met elkaar hetzelfde voertuig (Paragraaf 1.2). Ze plaatsen samen de bestelling en gaan samen op reis van één herkomst naar één bestemming. Iemand met een indicatie heeft veelal het recht om iemand in het busje mee te nemen. Bij het plaatsen van de reservering wordt standaard gevraagd of er nog anderen meereizen. Voor kinderen tot 12 jaar is een begeleider zelfs meestal verplicht. Medereizigers kunnen ook mensen met een Wmo-indicatie zijn, dit compliceert de analyse van rittenregistraties.

Volgens de rittenregistraties voor Valys reizen mensen bij 66 procent van de ritten alleen, bij 32 procent van de ritten met één medereiziger en bij de overige 2 procent van de ritten met twee of meer medereizigers. Het gemiddelde reisgezelschap is bij benadering 1,4 personen groot. Dit aantal ligt hoger dan de gemiddelde omvang van het reisgezelschap, zoals we die opmaken uit de rittenregistraties voor het Wmo-vervoer. Bij de Wmo-ritten blijkt 90 procent van de gebruikers alleen te reizen, 9 procent met twee personen en 1 procent met meer dan twee personen. Dit resulteert in een reisgezelschap van gemiddeld net iets meer dan 1,1 persoon. Ook volgens de rittenregistraties in Amsterdam en Noord-Nederland, zoals geanalyseerd door consultants van Goudappel Coffeng, reizen mensen in 90 procent van de gevallen alleen, in 9 procent van de gevallen met één medereiziger en bij de overige ritten met twee of meer medereizigers (Goudappel Coffeng, 2018). Kortom, de reisgezelschappen in het Wmo-vervoer lijken structureel kleiner te zijn dan de gezelschappen bij Valys.

De vervoerder kan de bezetting van het voertuig verder verbeteren door verschillende ('voor elkaar vreemde') reizigers te combineren in een voertuigrit (Paragraaf 1.2). De bezettingsgraad ligt dus op of boven het aantal mensen van het reisgezelschap (exclusief de chauffeur). Vanuit de beschikbare rittenregistraties zijn hierover geen cijfers beschikbaar, we weten niet welke bestellingen met elkaar zijn gebundeld bij de uitvoering ervan. Op basis van de resultaten van onze vragenlijst komen we op een bezettingsgraad uit van 2,5 personen tijdens de laatst gemaakte rit (Tabel 8). Circa de helft hiervan is te danken aan het reisgezelschap. De bezettingsgraad kan in dit geval het best worden opgevat als een gemiddelde van de maximale bezetting tijdens de ritten. Aan het begin en aan het eind van het traject zal het voertuig minder goed gevuld zijn, omdat er nog mensen moeten worden opgehaald of reeds zijn afgezet. Voorts denken wij dat hier sprake is van een overschatting: mogelijk hebben respondenten de chauffeur meegeteld.

Tabel 8: Bezetting van voertuig tijdens laatste rit, op basis van steekproef

1 persoon	2 tot 3 personen	4 tot 5 personen	6 tot 8 personen	Meer dan 9 personen
29%	54%	14%	2%	1%

4.7 Bestelwijze, reserveringstermijn en reiskosten

Het overgrote deel van de reserveringen wordt telefonisch gemaakt. Bij de respondenten in onze steekproef is dit het geval in circa 70 procent van de reserveringen. Bestellingen via e-mail, website of app zijn samen goed voor 20 procent. De resterende bestellingen waren geplaatst door anderen of op basis van eerdere afspraken.

Een meer uitgesproken beeld komt naar voren uit de cijfers over de bestelwijze bij de rittenbakken voor Valys en Wmo-vervoer. Bij Valys wordt 88 tot 90 procent van de ritten telefonisch vastgelegd, via het callcenter. De resterende 10 tot 12 procent gaat via internet. Bij het collectieve Wmo-vervoer zien we, voor de regio Eemland-Heuvelrug, dat 21.252 van de 23.660 ritten (89,6 procent) via het callcenter verlopen. Nog eens 1,6 procent verloopt via een centrale boekingszuil en slechts 8,6 procent van de ritten wordt geboekt via het internet. Kortom, negen op de tien ritten wordt telefonisch geboekt.

De discrepantie in bestelwijze tussen onze vragenlijst en de rittenbakken kan (deels) worden verklaard op basis van onze werkwijze. Voor onze vragenlijst hebben we veel mensen online geworven. Deze groep is mogelijk beter bekend met de reserveringsmogelijkheden en heeft minder behoefte aan de interactie en zekerheid die een telefoniste biedt. Tevens boden wij een antwoordcategorie ten aanzien van eerder gemaakte afspraken, deze afspraken komen ook per telefoon of digitaal binnen, maar zijn niet als zodoende gelabeld.

De speciale vervoersdiensten moeten minimaal een uur van tevoren worden besteld. Dit wordt regelmatig genoemd als belemmering bij het gebruik van de vervoersdiensten. Op basis van die geluiden hadden wij verwacht een piek te zien in de boekingen tussen 1 tot 2 uur voor vertrek. Uit de beschikbare data zien wij dat reserveringstermijnen veel langer zijn dan één uur. Het verschil tussen moment van reserveren en het gewenste moment van vertrek in de rittenregistraties van het Wmo-vervoer in de regio Eemland en Heuvelrug is gemiddeld 72 uur. Circa 58 procent wordt binnen 24 uur voor vertrek geboekt en 27 procent van de ritten wordt geboekt met een verzoek tot vertrek binnen vier uur. De ritten met Valys worden iets ruimer van te voren gereserveerd. De gemiddelde termijn tussen reservering en vertrek is 82 uur. Bijna 32 procent wordt geboekt binnen 24 uur voor vertrek en amper 7 procent wordt geboekt binnen vier uur voor vertrek. De definitieve routing voor de taxidienst kan natuurlijk past gemaakt worden wanneer alle reserveringen binnen zijn.

Bij Valys wordt ook gewerkt met een financiële prikkel om tijdig reserveren te stimuleren. Wanneer ritten niet op de dag zelf worden geboekt, maar voor 21:00 de dag ervoor, zijn er geen reserveringskosten. Deze kosten komen uit op een standaardbedrag van 3 euro. De gemiddelde ritprijs ligt rond de 10,40 euro. De reserveringskosten zorgen dus voor een potentiële verhoging van bijna 30 procent op het totaalbedrag. Het effect van deze prikkel lijkt terug te zien in de reserveringstermijn, maar de afwijkende reismotieven en reisdagen spelen hier mogelijk ook een rol.

Ten aanzien van de ritprijs twijfelen we over de kwaliteit van de antwoorden in de vragenlijst. Met een gemiddelde verplaatsingsafstand van 8 kilometer, 0,20 euro per gereden kilometer en het opstarttarief van 0,80 euro verwachtten wij een gemiddelde ritprijs in het Wmo-vervoer van 3 à 4 euro. Voor een rit met Valys rekenen wij op een gemiddelde van 10,40 euro zonder reserveringskosten en 13,40 euro met reserveringskosten, op basis van de standaardkosten en afstanden. De prijzen zouden in lijn moeten zijn met de ritprijzen in het openbaar vervoer, omdat veel regio's deze als referentie gebruiken (CROW, 2018).

Voor het Wmo-vervoer komen wij op een gemiddelde ritprijs van 6,20 euro en voor Valys zijn de kosten gemiddeld 12,40 euro. Dit betekent dat de kosten voor Valys in lijn zijn met de verwachtingen, terwijl de kosten voor Wmo-ritten aan de hoge kant lijken. We hebben geen studies gevonden waarmee we onze bevindingen konden valideren. Veel lokaal klanttevredenheidsonderzoek kijkt wel naar de tevredenheid met de prijzen, maar vraagt niet naar wat klanten daadwerkelijk hebben betaald.

4.8 Tevredenheid, waardering en prioriteiten

In deze paragraaf gaan we in op de tevredenheid en waardering van de gebruikers ten aanzien van het doelgroepenvervoer. Tevens kijken we naar de prioriteiten die zij stellen bij de beoordeling van de diensten.

De algemene tevredenheid ten aanzien van het doelgroepenvervoer werd in de vragenlijst gepeild met zes stellingen (Bijlage I). Deze stellingen gingen over comfort, reisduur, ontspanning, veiligheid, gemak en aanzien. Reizigers in het doelgroepenvervoer zijn het meest te spreken over de veiligheid. 88 procent van de gebruikers is het (zeer) eens met de stelling 'Reizen met het Wmo-vervoer of Valys is veilig'. Kort hierop volgen gemak en comfort. Het minst positief zijn zij ten aanzien van de stelling 'Reizen met het Wmo-vervoer/Valys geeft mij aanzien'. Ook zien we dat respondenten kritisch zijn over de totale reistijd.

Respondenten werd ook gevraagd om de laatst gemaakte rit te beoordelen op een totaal van zeven aspecten. In willekeurige volgorde waren dit: betrouwbaarheid, reisduur, reserveringsgemak, prijs, sociale veiligheid, comfort en de vriendelijkheid van de chauffeur (Bijlage I). Over het algemeen scoren de respondenten de rit positief. Het overgrote deel van de oordelen is uitstekend of goed. Het oordeel onvoldoende of slecht wordt zelden gegeven. Meer specifiek scoren de vriendelijkheid van de chauffeur en de sociale veiligheid uitstekend. Bij beide aspecten geven vier op de vijf respondenten een uitstekend of goed. De betrouwbaarheid en reistijd staan meer onder druk; hiervoor geeft respectievelijk 65 en 67 procent een goed of uitstekend. Een soortgelijk patroon zien we ook terug in klanttevredenheidsonderzoek dat regelmatig wordt uitgevoerd in diverse regio's.

Op basis van de beoordeling van de laatst gemaakte rit kunnen drie typen reizigers worden geïdentificeerd, zo blijkt uit een nadere analyse van de resultaten via een exploratieve factoranalyse. De eerste en grootste groep, goed voor 46 procent van de respondenten, kijkt vooral naar sociale aspecten: de vriendelijkheid van de chauffeur, de sociale veiligheid in het voertuig en – in mindere mate – het reserveringsgemak. Gelet op de andere twee aspecten houdt het reserveringsgemak voor deze mensen mogelijk vooral verband met de opties voor reserveren, de mate van automatisering en het persoonlijk contact met de taxicentrale. De tweede groep scoort de laatste reis op basis van de reistijd en kijkt hiernaast naar betrouwbaarheid en comfort. Een kwart van de respondenten past binnen deze groep. Mensen uit deze groep zijn ontevreden met de reisduur van de laatste rit en scoren deze als voldoende of matig. Bij een derde groep valt op dat respondenten vooral kritisch zijn op de prijs. Deze groep is over het algemeen het meest positief, maar is het minst te spreken over de kosten die zij maken voor het reizen met Wmo-vervoer of Valys.

Het algemene oordeel ten aanzien van de laatst gemaakte rit van de respondenten is overwegend positief. Circa 29 procent geeft zelfs een uitstekend. Nog eens 48 procent van de respondenten beoordeelt de laatste rit als goed. Slechts een enkeling geeft een onvoldoende.

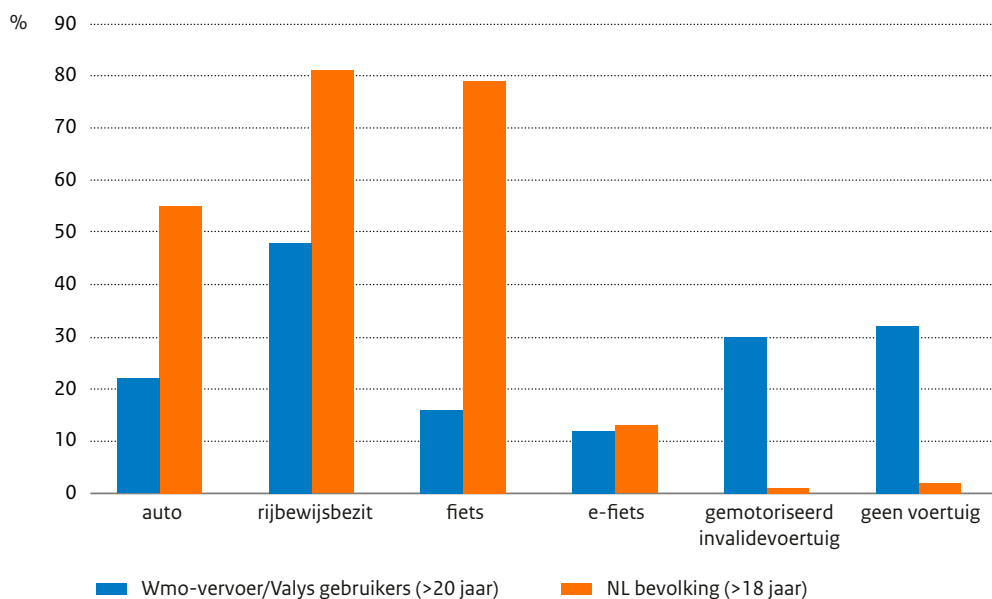
4.9 Reizen met andere vervoermiddelen

Het bezit van gangbare vervoermiddelen, zoals de fiets of de auto, is opvallend laag onder de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Het bezit van bijzondere vervoermiddelen, zoals de scootmobiel, is daarentegen opvallend hoog. Dankzij cijfers van CBS (OViN) en het MobiliteitsPanel Nederland (MPN)

(Hoogendoorn-Lanser et al., 2015) kunnen we het vervoermiddelenbezit en -gebruik vergelijken tussen onze onderzoekspopulatie en de doorsnee Nederlandse bevolking van 20 jaar en ouder.

We zien grote verschillen in voertuigbezit tussen de mensen uit onze steekproef en de doorsnee volwassen Nederlandse bevolking (Figuur 12). Circa 22 procent van de mensen uit de steekproef beschikt over een auto (of heeft hier toegang toe via een huisgenoot), terwijl landelijk het aandeel volwassenen met een eigen auto uitkomt op 55 procent. Het aandeel dat toegang heeft tot een auto via de partner of andere huisgenoten ligt veel hoger. Van de gebruikers van Wmo-vervoer en Valys bezit 16 procent een fiets en 12 procent een e-fiets. Van de volwassen Nederlandse bevolking heeft 79 procent een fiets zonder trapondersteuning en 13 procent een e-fiets. Circa 30 procent van de gebruikers van het doelgroepenvervoer heeft een voertuig dat speciaal is ontwikkeld voor mensen met een beperking, zoals een scootmobiel. Dit aandeel ligt dus nog hoger dan hun auto- of fietsbezit. Onder de volwassen Nederlandse bevolking als geheel is dit aandeel slecht 1 procent. Verder is er een aanzienlijk verschil in de groep die zegt helemaal geen voertuigen te hebben. In onze steekproef van gebruikers van Wmo-vervoer en Valys is dit 32 procent, tegen 2 procent onder de volwassen Nederlanders.

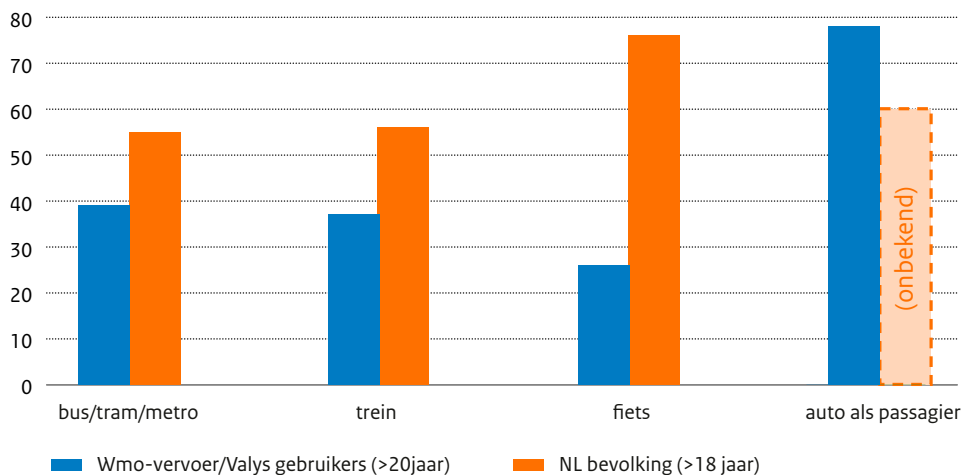
Figuur 12: Bezit van vervoermiddelen door mensen uit onze steekproef vergeleken met een gemiddelde Nederlander



Gebruiksfrequenties van fiets, auto, bus, trein werden in de vragenlijst in detail uitgevraagd (Bijlage I), maar dit blijkt uiteindelijk vooral neer te komen op het al dan niet gebruiken van de vervoerswijze. 39 procent van de mensen uit de steekproef geeft aan minimaal één keer per jaar gebruik te maken van bus, tram of metro. 37 procent geeft aan minimaal eens per jaar met de trein te reizen. Dit tegenover respectievelijk 55 procent en 56 procent van de volwassen Nederlandse bevolking (Figuur 13). Daarbij is het gebruik van het openbaar vervoer niet noodzakelijk zelfstandig, maar eventueel al uitgevoerd met partner of begeleider. Binnen het Valys-concept wordt actief gezocht naar mogelijkheden om mensen een groot deel van de verplaatsing met de trein te laten maken ('Valys Begeleid' biedt begeleiding in de trein; 'Valys Vrij' kent geen begeleiding in de trein). Het gebruik van het doelgroepenvervoer is in dergelijke gevallen ook het gebruik van de trein.

Ten aanzien van het fietsgebruik zien we het grootste verschil tussen de mensen uit onze steekproef en de Nederlandse bevolking. 76 procent van de Nederlandse bevolking fietst, tegenover slechts 26 procent van de gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer. Een belangrijke verplaatsingswijze blijkt het meerijden als passagier te zijn: bijna 80 procent zegt zich op die manier wel eens te verplaatsen.

Figuur 13: Gebruik van vervoermiddelen (minimaal 1 keer per jaar)



4.10 Gebruikersprofielen

Om na te gaan of er binnen de heterogene steekproef met gebruikers van het Wmo-vervoer toch meer eenduidige groepen met soortgelijke kenmerken te onderscheiden zijn, hebben we een statistische clusteringstechniek gebruikt. Veel van de doorsnee beschrijvende statistieken, zoals het gemiddelde of de mediaan, geven een onvolledig beeld of een vertekend beeld omdat de verdeling vaak te scheef is.

Voor de clusteranalyse hebben we ons beperkt tot de grootste en meest interessante groep, namelijk de gebruikers van het Wmo-vervoer. In aantal ritten, aantal reizigers, reizigerskilometers en andere zaken is het Wmo-vervoer omvangrijker dan Valys. Op basis van de reisfrequentie en het aantal reismotieven komen we met de gebruikte clusteringstechniek tot een relevante driedeling (Tabel 9):

1. Het eerste cluster bestaat uit relatief fitte gebruikers die het Wmo-vervoer regelmatig gebruiken (gemiddeld 66 dagen per jaar) en voor verschillende motieven. Dat het relatief fitte gebruikers zijn, blijkt uit het hoge aandeel dat wel eens met het openbaar vervoer reist. Bovendien heeft vrijwel niemand in dit cluster bij het maken van de verplaatsing een begeleider nodig. Het aandeel alleenstaanden is bij deze groep bovengemiddeld hoog.
2. Het tweede cluster is het sterkst aangewezen op het Wmo-vervoer. De gebruiksintensiteit is met één of meerdere keren per week relatief hoog. Meer dan de helft van de mensen in deze groep heeft een begeleider nodig bij het maken van verplaatsingen met het Wmo-vervoer. Zij worden ook vaak als autopassagier rondgereden door familie of vrienden. Voorts valt op dat deze groep relatief weinig met het openbaar vervoer reist.
3. Het derde cluster bestaat uit respondenten met een relatief lage gebruiksintensiteit: gemiddeld genomen iets meer dan eens in de twee maanden. Een groot deel van de mensen in dit cluster heeft niet meer dan één of twee reisdagen per jaar met het Wmo-vervoer. Zij hebben voornamelijk één reismotief bij het gebruik van het Wmo-vervoer. In deze groep bevinden zich relatief meer mannen en minder alleenstaanden. Deze groep is doorgaans weinig afhankelijk van het Wmo-vervoer en verplaatst zich voornamelijk, meer zelfstandig, met andere vervoersmiddelen.

Tabel 9: Drie groepen gebruikers van het Wmo-vervoer met gemiddelde scores per cluster

		Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3
Indicatoren: type Wmo-vervoer gebruik	Geschat gebruik (reisdagen per jaar)	66	76	8
	Aantal reismotieven bij gebruik Wmo-vervoer	2,5	2,0	1,0
Actieve variabelen: mobiliteitsbeperking	Begeleider nodig (%)	1	51	16
	Maakt minder verplaatsingen (%)	87	97	79
Passieve variabelen	Aandeel vrouwen (%)	71	71	55
	Alleenstaand (%)	64	44	39
	Vervoerd door familie of vrienden (%)	78	90	70
	Gebruikt wel eens openbaar vervoer (%)	57	28	45
	Thuisblijvers zonder speciale vervoersdiensten (%)	53	56	43
Aandeel in steekproef (%)		39	32	29

Binnen onze steekproef (exclusief Valys) is het eerste cluster het grootst, met een aandeel van bijna 40 procent van de Wmo-gebruikers. De groep met de lage gebruiksintensiteit (cluster 3) is het kleinst, met bijna 30 procent. De verschillen in omvang van de clusters zijn echter beperkt. De gevonden verdeling hangt sterk samen met de wijze van steekproeftrekking, waarbij we zochten naar mensen die de vervoersdienst nog recent gebruikten. Gelet op de gebruiksintensiteit zouden we meer mensen uit cluster 2 verwachten. Deze groep is mogelijk ondervetegenwoordigd vanwege de aanwezige beperkingen en handicaps. Op basis van gebruikscijfers van het Wmo-vervoer weten we dat in de praktijk het derde cluster het grootst is. Met andere woorden, vooral de omvang van cluster 1 is waarschijnlijk een overschatting.

5 Reisalternatieven voor Wmo-vervoer of Valys

Een meerderheid van de gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer zegt thuis te zijn gebleven wanneer de vervoersdienst voor hun laatst gemaakte rit niet beschikbaar zou zijn geweest. De belangrijkste opties voor diegene die zeggen wel te reizen (44 procent) zijn de commerciële taxi (op meterprijs) en meerijden als passagier. Op basis van het ov-aanbod is het openbaar vervoer voor 10 procent van de ritten met Valys en 22 procent van de ritten met Wmo-vervoer een mogelijk alternatief.³ Juist bij deze ritten, die op papier kansrijk lijken voor een reis met het openbaar vervoer, zien we in het doelgroepenvervoer bovengemiddeld vaak reizigers met begeleiding, rolstoel of rollator. Er lijkt dus een concrete reden te zijn om voor die ritten het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer te gebruiken en niet het openbaar vervoer. Onze resultaten wijzen erop dat de inzet van deze speciale vervoersdiensten zijn doel treft. De kansen voor het vervangen van ritten in het doelgroepenvervoer door ritten met het regulier openbaar vervoer, schatten wij daarom laag in.

In dit hoofdstuk gaan we in op de alternatieve reismogelijkheden voor het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer. Daarbij ligt het accent op het openbaar vervoer als uitwijkmogelijkheid. De literatuur over het doelgroepenvervoer, veelal in opdracht van beleidsmakers, kijkt vaak sterk naar het openbaar vervoer als vervoersalternatief voor de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Veel Nederlandse publicaties gaan in meer of mindere mate in op dit onderwerp (Dijkstra, 2017; Forseti, 2015; Kwakernaak & van Os, 2016; MuConsult, 2007, 2013, 2016; Transumo, 2006). En ook in het buitenland bestaan voorbeelden hiervan, zoals in Zweden (Hansson & Holmgren, 2017; Svensson & Dukic Willstrand, 2018) en België (Neven et al., 2015). Toch vervult het openbaar vervoer bij de gemaakte verplaatsingen of de afgelegde afstand van Nederlanders in het algemeen een bescheiden rol binnen Nederland. Slechts één op de twintig verplaatsingen wordt gemaakt met de trein of met bus, tram of metro. In totaal is het openbaar vervoer in Nederland goed voor 13 procent van alle door reizigers afgelegde kilometers (KiM, 2018). Blijkbaar is het openbaar vervoer in veel gevallen geen relevante of aantrekkelijke optie bij een gemiddelde verplaatsing. Hiermee reist de vraag waarom dit voor de gebruikers van het doelgroepenvervoer dan juist wel het geval zou zijn (Kahmann et al., 2001).

Gelet op de aandacht voor het openbaar vervoer als alternatieve reismogelijkheid voor de gebruikers van het doelgroepenvervoer, hebben wij in deze studie een aantal extra acties ondernomen. Ten eerste hebben we vragen opgenomen over het gebruik van het openbaar vervoer (Hoofdstuk 4). Ten tweede vroegen we in de vragenlijst naar mogelijke barrières bij het gebruik van het openbaar vervoer (Paragraaf 5.4). Ten derde hebben we op basis van de rittenregistraties van het Valys en Wmo-vervoer gekeken naar het reisalternatief voor de desbetreffende rit met het openbaar vervoer (Paragraaf 5.5; Bijlage III).

5.1 Wanneer zijn er alternatieve reismogelijkheden?

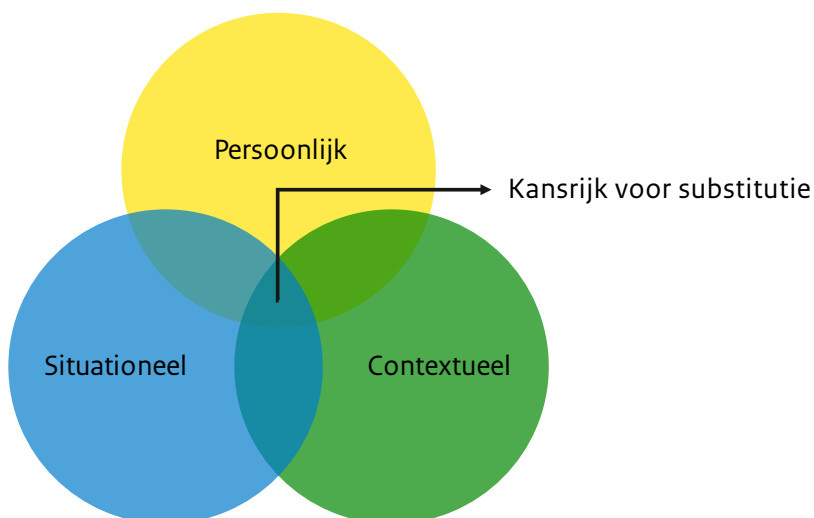
Persoonlijke, situationele en contextuele factoren bepalen of, en in welke mate, er alternatieve reismogelijkheden zijn voor de speciale vervoersdiensten. Deze drie door ons gehanteerde categorieën zijn geïnspireerd op het werk van onder andere Hansen (1959), Cass et al. (2005), en Kaufmann et al. (2004).

³ Zie Paragraaf 5.4 en Bijlage 3 voor de gehanteerde criteria en de gebruikte methode.

- **Persoonlijke factoren** hebben betrekking op de vaardigheden en mogelijkheden van de reiziger. Te denken is aan zaken, zoals de algemene conditie, de beperkingen, het besteedbaar vermogen, de rijvaardigheden en -bevoegdheden van de reiziger. Er kan een bus vertrekken op de hoek van de straat, maar wanneer de reiziger niet in staat is om de 300 meter naar de halte te overbruggen, is dit voor hem of haar geen reële optie. Angst om te bewegen in publieke ruimte of een mentale barrière om gebruik te maken van het openbaar vervoer zijn ook voorbeelden van persoonlijke factoren die de beschikbare reismogelijkheden beperken. Hoge kosten voor bepaalde diensten of producten maken dat deze wel beschikbaar zijn als optie voor de één maar buiten bereik zijn voor een ander.
- **Situationele factoren** hebben betrekking op aspecten die spelen op het gewenste reismoment, op het moment dat vraag en aanbod samen zouden moeten komen. De situatie kan een uur eerder of een paar dagen later anders zijn. Zo kan het zijn dat iemand in het weekend voldoende vrienden of familie kan benaderen om een autorit als passagier te regelen, terwijl dit in de werkweek lastiger is. Verder leiden diverse ziekten en aandoeningen tot een fysieke conditie die per dag kan wisselen. Misselijkheid, pijn of paniekaanvallen kunnen roet in het eten gooien. Ook de weersomstandigheden zijn een typisch voorbeeld van een situationele factor (Paragraaf 4.5; Bijlage II). De fiets kan beschikbaar zijn in de schuur, de fietspaden kunnen voor het huis langslopen, maar wanneer het heeft geijzeld of gesneeuwd, is fietsen geen reële optie voor iemand van 85 jaar oud. Ook aan de kant van het aanbod spelen situationele factoren die een reis kunnen bemoeilijken, denk aan stakingen in het ov, vertragingen, een kapotte fiets, auto of scootmobiel. Kortom, situationele factoren zijn uitzonderingen op de regel. De situationele factoren worden vaak buiten beschouwing gelaten in veel traditionele modellen waarin vervoerswijzen worden gemodelleerd, maar zijn zeker van belang (Böcker et al., 2013; Moyano et al., 2018; Wang et al., 2018).
- **Contextuele factoren** gaan over de omgeving waarin iemand zich bevindt. Wanneer er in de omgeving bepaalde voorzieningen ontbreken, vallen sommige reisopties af. Is er voor de deur bijvoorbeeld geen ruimte voor een geschikte gehandicaptenparkeerplaats, dan kan de auto als optie wegvallen. Is er geen bushalte in het dorp, dan vervalt de bus als optie. Contextuele factoren zijn dus plaats-afhankelijk. Zo kan iemand beschikken over een levendig sociaal netwerk, terwijl niemand hieruit binnen een straal van 25 kilometer op de plek van vertrek woont om ter plekke hulp te kunnen bieden.

Het moet duidelijk zijn dat alle drie de factoren op 'groen' moeten staan, wil het alternatief voor het speciale vervoer reëel zijn voor de gebruiker. De sets van reisopties zijn dus tijd- en plaats-afhankelijk, verschillen van persoon tot persoon, wisselen in diverse situaties.

Figuur 14: Samenspel van persoonlijke, situationele en contextuele factoren bij de eventuele beschikbaarheid van een reisalternatief



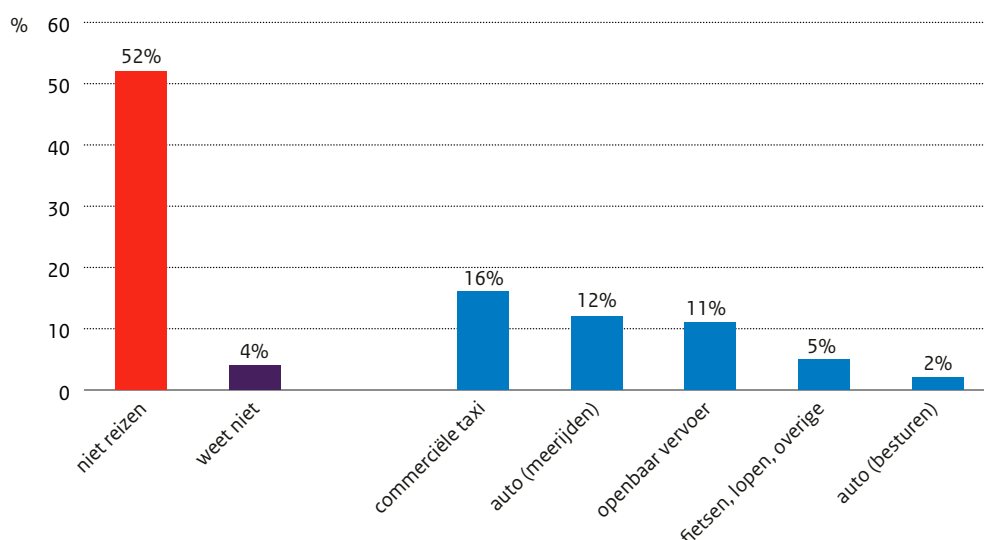
5.2 Hypothetisch reisalternatief

Een meerderheid van 52 procent van de respondenten geeft aan thuis te blijven, en de verplaatsing dus niet te maken, wanneer voor de laatste gemaakte rit geen Wmo-voervoer of Valys beschikbaar zou zijn geweest (Figuur 15). Dezelfde vraag legden wij eerder voor aan busgebruikers ten aanzien van hun laatst gemaakte busrit. Toen antwoordde 11 procent van de busgebruikers niet op pad te gaan zonder de bus. In het landelijk gebied, in de haarvaten van het openbaar vervoer, kwam het aandeel thuisblijvers uit op 20 procent (Zijlstra et al., 2018). Het aandeel dat zegt niet te reizen, is bij de gebruikers van het doelgroepenvervoer dus opmerkelijk veel hoger.

Circa 44 procent weet een alternatieve reismogelijkheid te noemen en de resterende 4 procent zegt het niet te weten. Het gebruik van een commerciële taxi – zonder een gereduceerd tarief, dus op ‘meterprijs’ – is de belangrijkste uitwijkmogelijkheid die respondenten noemen. Circa 16 procent van de respondenten zou dit alternatief gebruiken als het Wmo-voervoer of Valys niet beschikbaar was. Op een tweede plaats van de uitwijkmogelijkheden staat meerijden in de auto als passagier. Gevolgd door het gebruik van het openbaar vervoer op plaats drie. Ongeveer 11 procent zou dit doen bij de laatst gemaakte rit, als er geen Wmo-voervoer of Valys beschikbaar was. De aandelen voor zelf autorijden, fietsen, met scootmobiel reizen, of lopen zijn relatief klein.

In alle gevallen hebben we hier te maken met intentioneel gedrag. Of men daadwerkelijk zou lopen, fietsen, reizen met het openbaar vervoer of een commerciële taxi blijft onbekend. Mogelijk was dit op het moment en plek van vertrek helemaal geen optie, omdat er bijvoorbeeld geen fiets of ov beschikbaar was. Veel mensen zullen het niet weten, omdat ze dit hypothetische reisalternatief niet verder onderzocht hebben. Bovendien was de laatste rit soms al enkele weken of maanden geleden (max. 3). Ook het genoemde aandeel thuisblijvers is gebaseerd op gedragsintenties en mede een resultante van het aandeel dat wel een mogelijkheid ziet om de deur uit te gaan. We zien vaker duidelijke verschillen tussen gedragsintenties en het daadwerkelijk vertoonde gedrag (Armitage & Conner, 2001; Rhodes & De Bruijn, 2013). In deze situatie hebben we geen nuttige observaties van het daadwerkelijk gedrag, omdat we een hypothetische situatie voorhielden, namelijk de afwezigheid van Wmo-voervoer of Valys bij de laatst gemaakte rit met die vervoersdiensten.

Figuur 15: Vervoersalternatief in de hypothetische situatie zonder vervoersdienst bij laatste rit



Het grote aandeel mensen dat niet op pad zou gaan in combinatie met de commerciële taxi als belangrijkste reisalternatief (samen 68 procent), weerspiegelt dat deze groep mensen bij de laatst gemaakte rit in hoge mate vertrouwd is op de speciale vervoersdienst. Dit lijkt zich moeizaam te verhouden met de eerdere conclusies dat voor veel pashouders het gebruik van het Wmo-vervoer beperkt is en onderdeel uitmaakt van een breder palet aan vervoersmogelijkheden. Toch bestaat er voor deze discrepantie een eenvoudige verklaring. In de vragenlijst onder gebruikers van de vervoersdienst vroegen we specifiek naar het alternatief bij de laatst gemaakte rit met Wmo-vervoer of Valys. De speciale vervoersdiensten worden juist gebruikt in situaties, op tijden en over afstanden waar er geen of weinig andere opties beschikbaar zijn.

5.3 Aantrekkelijkheid van andere vervoersmogelijkheden

Naast een generieke vraag over het meest waarschijnlijke alternatief in het geval dat er geen Wmo-vervoer of Valys beschikbaar zou zijn geweest voor de met deze speciale vervoersdiensten laatst gemaakte reis, vroegen we ook concreet naar de aantrekkelijkheid van enkele prominente andere vervoersopties. Meerijden met iemand anders in de auto is voor een aanzienlijk deel van de gebruikers, ongeveer 35 procent van de respondenten, een geschikt alternatief bij de laatst gemaakte rit. Dit is logisch, omdat meerijden in een taxi en meerijden in een personenauto sterk op elkaar lijkende opties zijn. En het gros van de ritten in het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer kan worden uitgevoerd met een reguliere personenauto. De reden waarom iemand deze optie niet gebruikt, is vaak dat er ten tijde van de laatst gemaakte rit een gebrek was aan mensen in het sociale netwerk met een rijbewijs en een voertuig: 61 procent geeft aan geen beroep te hebben kunnen doen op een ander. Nog eens 25 procent zegt geen beroep te hebben willen doen op een ander. Op basis van gebruik en gebruiksfrequentie weten we dat veel mensen normaliter wel meerijden als passagier.

De opties van zelf autorijden, fietsen of met de e-fiets gaan blijken voor veel mensen uit onze steekproef geen haalbare of wenselijke optie. Slechts 3 à 4 procent geeft aan dat zelf (e-)fietsen een optie zou zijn geweest. Andere resultaten in de vragenlijst wijzen bovendien op een laag fietsbezit en -gebruik onder de respondenten. Ook het autobezit, rijbewijsbezit en autogebruik zijn laag binnen deze groep.

Voor 15 procent van de respondenten was het openbaar vervoer een eventuele uitwijkmogelijkheid. Een kwart van hen geeft hierbij echter aan liever thuis te blijven dan daadwerkelijk met het openbaar vervoer op pad te gaan. Met enige hulp zou deze groep thuisblijvers, minder dan 4 procent van de respondenten in de steekproef, mogelijk kunnen worden verleid om toch opties met het openbaar vervoer te verkennen. In alle gevallen blijft het de vraag of er ook een geschikt ov-aanbod beschikbaar was ten tijden van de laatst gemaakte rit met het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer (Paragraaf 5.5).

In eerdere studies, zien we dat 5 procent tot 60 procent van de gebruikers in het doelgroepenvervoer aangeeft dat het openbaar vervoer voor hen ook een optie was bij de door hen gemaakte reizen met het Wmo-vervoer of gelijksoortige vervoersdiensten. Deze aanzienlijke bandbreedte komt voort uit een meta-analyse door Dijkstra (2017), op basis van de resultaten van 17 klantentevredenheidsonderzoeken. Het aandeel op basis van onze steekproef (15 procent) zit richting de ondergrens, maar wel op enige afstand. De uiteenlopende percentages sterken ons in het gevoel dat goed vragenlijst-onderzoek bij deze bijzondere doelgroep niet eenvoudig is. Ook zorgen uiteenlopende onderzoekspopulaties voor verwarring: pashouders, gebruikers en passagiers zijn wezenlijk verschillend van elkaar.

5.4 Barrières bij het gebruik van het openbaar vervoer

Bij mensen uit onze steekproef die het openbaar vervoer weinig of niet gebruiken, bijna 90 procent van onze steekproef, vroegen we door naar achterliggende verklaringen voor dit beperkte gebruik. Hierbij konden zij maximaal drie redenen opgeven (Bijlage I). Een overgroot deel van deze mensen (81 procent)

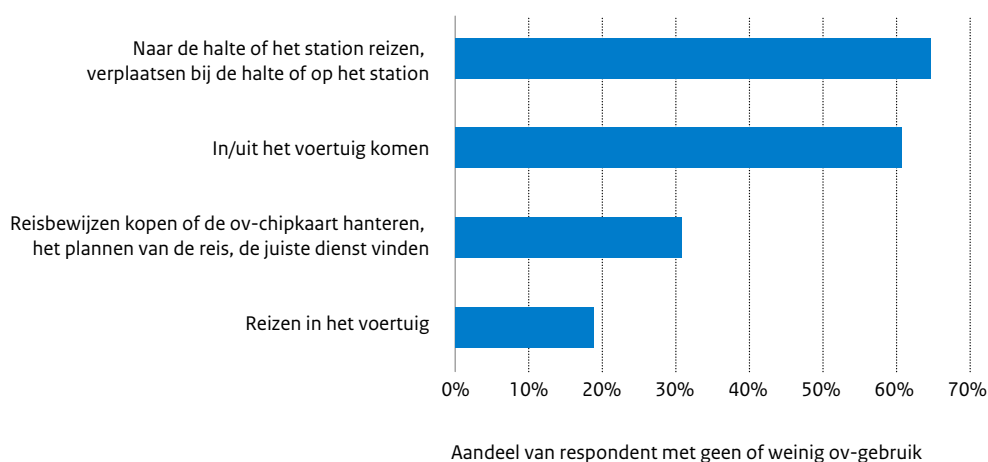
geeft aan dat het openbaar vervoer minder of niet geschikt is vanwege de beperking die zij hebben. Dit is de belangrijkste reden om het openbaar vervoer te mijden (Tabel 10). Gebruiksgemak en toegankelijkheid staan op een tweede plek. Nog één op de vijf mensen wijst erop dat het openbaar vervoer op de gewenste tijden of plaatsen slechts gebrekkig beschikbaar is. Een gebrekkige snelheid, gebrekkige betrouwbaarheid, te hoge prijzen of gebrekkige veiligheid noemen de respondenten minder frequent als reden om het openbaar vervoer te mijden.

Tabel 10: Redenen waarom iemand niet vaker met het openbaar vervoer reist. Drie antwoorden waren mogelijk. Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten met geen of weinig ov-gebruik.

Reden	Aandeel
Openbaar vervoer is voor mij minder geschikt gelet op mijn beperking of handicap	81%
Niet gemakkelijk bruikbaar of toegankelijk	40%
Er is voor mij geen geschikt openbaar vervoer gelet op de plaats en tijd waar ik het nodig heb	19%
Ik voel me er niet prettig bij	14%
Ik heb er geen behoefte aan	8%
Te duur	8%
Ik voel me niet veilig	8%
Niet snel genoeg	2%

Voorts vroegen we welk onderdeel van de ov-reis een mogelijke barrière vormt bij het reizen met het openbaar vervoer (Bijlage I). Dit blijkt vooral het bereiken van de ov-dienst te zijn (Figuur 16). Circa 45 procent van de mensen geeft aan dat het bereiken van het ov-knooppunt een te grote uitdaging vormt. Dit sluit goed aan bij de eerdere bevinding dat veel gebruikers van het Wmo-vervoer en Valys moeite hebben met het lopen over afstanden van 300 meter of meer. Nog eens 38 procent heeft problemen op of rondom het ov-knooppunt. In totaal geeft 65 procent van deze deelsteekproef aan problemen te ondervinden bij minimaal één van beide noodzakelijke stappen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen. Het betreden of verlaten van het voertuig vormt een barrière voor meer dan 60 procent van de deelsteekproef. Een meer cognitieve taak, zoals het plannen van de reis, wordt door slechts 12 procent van de niet-frequente ov-gebruikers genoemd als een hindernis bij het gebruik van het openbaar vervoer.

Figuur 16: Barrières bij het gebruik van het openbaar vervoer onder niet-frequente ov-gebruikers. Meerdere antwoorden mogelijk.



Al met al lijkt de fysieke toegankelijkheid het belangrijkste obstakel voor reizen met het openbaar vervoer te zijn. Dit betekent echter niet noodzakelijk dat er fysieke maatregelen genomen moeten worden. Het kan immers ook gaan over gepercipieerde obstakels. Eerdere negatieve ervaringen of juist het gebrek aan ervaring ten aanzien van reizen met het openbaar vervoer scheppen mogelijk mentale hindernissen die in de praktijk minder evident zijn. Onbekendheid met het openbaar vervoer leidt bij deze groep tot onzekerheid en angsten (Schmitt et al., 2018). Voorts hadden wij in onze antwoordmogelijkheden in de vragenlijst vooral aandacht voor mogelijke fysieke barrières. Andersoortige hindernissen, zoals gebrekkige sociale veiligheid, voldoende bescherming tegen weer en wind, uitsluiting, zijn niet meegenomen.

5.5 Reisalternatief voor Wmo-vervoer of Valys met het openbaar vervoer

In deze laatste paragraaf van Hoofdstuk 5 bekijken we in welke mate het huidige aanbod van openbaar vervoer een alternatieve reismogelijkheid kan zijn voor de verplaatsingen die gemaakt worden met het Wmo-vervoer en Valys. Een uitgebreid verslag van de gebruikte werkwijze voor deze analyse kan gevonden worden in Bijlage III. Om te komen tot een voorkeursalternatief uit de lijst van mogelijke reisopties in het openbaar vervoer hebben wij op basis van dienstregelingsinformatie voor 5.000 gemaakte Wmo-reizen en 1.500 Valys-reizen drie ov-alternatieven gegenereerd: het snelste ov-alternatief, het ov-alternatief met minimale loopafstand, de meest directe ov-optie, met het minimale aantal overstappen. Immers, afhankelijk van persoonlijke voorkeuren of het type mobiliteitsbeperking stellen verschillende reizigers uiteenlopende prioriteiten bij het maken van een verplaatsing. In veel gevallen is de gekozen optie overigens dezelfde, omdat er bij een beperkt ov-aanbod vaak niet veel te kiezen is.

Voor de ritten met het collectieve Wmo-vervoer is er in een beperkt aantal gevallen (1,2 procent) geen enkele reisoctie (Tabel 11). Er is dan geen openbaar vervoer aanwezig en de totale afstand afleggen te voet wordt door Google Maps niet realistisch geacht. De gemiddelde reistijd met het openbaar vervoer komt op circa 38 minuten. Bij de snelste optie gaat van deze reistijd iets af. De wachttijd tot vertrek is aanzienlijk, doordat er lang niet ieder kwartier of half uur een optie beschikbaar is. Een deel van de verplaatsingen heeft zelfs een extreem lange wachttijd voor vertrek, van meer dan 1 uur. De gemiddelde loopafstand voor de totale reis is al snel meer dan 1.000 meter. Ook wanneer de loopafstand zou worden geminimaliseerd ('kortst lopen'-optie), blijft de gemiddelde loopafstand steken op 985 meter. In 8 procent van de gevallen met een minimale loopafstand geeft Google Maps het advies om de totale afstand te lopen en het openbaar vervoer dus links te laten liggen. Voor veel gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer zal dit geen optie zijn (Hoofdstuk 1). De gemiddelde loopafstand, als voor- en natransport bij ov-verplaatsingen, komt neer op 1,6 kilometer. In het beste geval ('kortst lopen'-optie) heeft 15 procent van de ov-verplaatsingen een loopafstand van in totaal minder dan 500 meter. Voor het aantal overstappen zijn de resultaten relatief gunstig. Veel verplaatsingen kennen geen enkele overstap. Slechts 0,1 tot 0,8 procent van de ritten heeft drie overstappen of meer.

Tabel 11: Resultaten ov-alternatief voor ritten in het Wmo-vervoer

Op basis van 5.000 ritten in Wmo-vervoer		Snelste optie	Minst lopen	Minst overstappen
Geen ov beschikbaar	%	1,20%	1,20%	1,20%
Gemiddelde totale wacht- en reistijd	min	138	139	117
Gemiddelde reistijd	min	36	40	38
Gemiddelde wachttijd voor vertrek	min	100	96	74
Wachttijd langer dan 1 uur	%	7,9%	6,3%	4,2%
Gemiddelde reisafstand	km	10,5	11,7	10,7
Gemiddelde loopafstand	meter	1120	985	1377
Loopafstand minder dan 500 m	%	9,9%	15,1%	7,3%
Alleen lopen	%	9,7%	8,1%	16,6%
Gemiddeld aantal overstappen	n	0,47	0,64	0,33
Drie of meer overstappen	%	0,4%	0,8%	0,1%

Voor Valys is er in bijna 5 procent van de geanalyseerde ritten geen enkele ov-optie beschikbaar (Tabel 12). Is dit wel het geval, dan bedraagt de reistijd met het openbaar vervoer circa 2 uur (109 tot 125 minuten). Deze reistijd verdubbelt, tot bijna 4 uur, wanneer we in de vergelijking de wachttijd voor vertrek meenemen. De extreem lange wachttijden zijn vooral het gevolg van een tiende deel van de ritten, waar de wachttijd langer is dan 1 uur. Bij het gebruik van het openbaar vervoer, in plaats van Valys, maakt de reiziger vrijwel altijd een omweg (+27 procent t.o.v. route zonder omrijden met Valys). Waar de gemiddelde directe verplaatsing met Valys 52 kilometer is, zijn de gemiddelde met het openbaar vervoer afgelegde afstanden 66 tot 69 kilometer. De totale loopafstand in het voor- en natransport komt snel boven de 1,5 kilometer uit. Bij de opties met een geminimaliseerde loopafstand ('kortst lopen'-optie) blijft deze gemiddeld nog altijd 1,2 kilometer. En in slechts 6 procent van de gevallen is in het optimale scenario de totale loopafstand beperkt tot 500 meter. Bij het gebruik van het openbaar vervoer moet de reiziger al snel overstappen tussen verschillende diensten of binnen één bepaalde dienst. Zelfs in het meest ideale scenario ('minst overstappen'-optie) geldt voor 16 procent van de ritten dat de reiziger drie keer of meer moet overstappen. In dit ideale scenario komt het gemiddeld aantal overstappen op 1,7.

Tabel 12: Resultaten ov-alternatief voor ritten met Valys

Op basis van 1.500 ritten met Valys		Snelste optie	Minst lopen	Minst overstappen
Geen ov beschikbaar	%	4,7%	4,7%	4,7%
Gemiddelde totale wacht- en reistijd	min	226	235	220
Gemiddelde reistijd	min	109	125	120
Wachttijd langer dan 1 uur	%	11,0%	10,4%	8,3%
Gemiddelde reisafstand	km	66	69	67
Gemiddelde loopafstand	meter	1522	1193	1578
Loopafstand minder dan 500 m	%	2,5%	6,4%	2,7%
Gemiddeld aantal overstappen	n	1,98	2,18	1,69
Drie keer of meer overstappen	%	26,1%	32,5%	16,4%

Om de vergelijking compleet te maken geven we ook de reistijden met een auto en de reistijdverhoudingen op dezelfde herkomst-bestemmingsrelaties en op dezelfde reistijden (Tabel 13). De gemiddelde reistijd voor de rechtstreekse verplaatsing met de auto is 12 minuten voor ritten in het Wmo-vervoer en 44 minuten voor Valys. Deze tijd is exclusief eventuele wachttijd, drukte op de weg, omrijden, instappen en uitstappen. We kunnen eenvoudig rekening houden met de (verwachte) drukte op de weg. Volgens de reisinformatie van Google Maps is vertraging onderweg hierdoor te verwaarlozen, met slechts 1 minuut extra reistijd. De overige vertragende factoren zijn door ons gemodelleerd op basis van de bij ons bekende gegevens hierover. Deze gegevens laten wel zien waarom een onzekere vertrektijd, met doorgaans een kwartier speling voor en na, vervelend kan zijn. Immers, de gemiddelde reistijd in het Wmo-vervoer is veelal korter dan het half uur marge in de vertrektijd.

Tabel 13: Vergelijking taxi en openbaar vervoer

		Wmo-vervoer	Valys
Reistijd in de taxi (direct)	min.	12	44
Reistijd in de taxi (met files, omrijden, in- en uitstappen)	min.	22	84
Reistijdverhouding ov – taxi (direct)	ratio	3,0	2,6
Reistijdverhouding ov – taxi (incl. wachten, files, omrijden, in- en uitstappen)	ratio	4,6	2,8
Gemiddelde snelheid taxi (excl. wachttijd)	km/u	19,6	39,9
Gemiddelde snelheid ov (excl. wachttijd)	km/u	15,5	34,9

We willen hierbij onderstrepen dat de gevonden resultaten niet uniek zijn voor ritten met het Wmo-vervoer of Valys. De reistijd is vaak overduidelijk in het voordeel van het gemotoriseerde wegverkeer (Bakker en Zwaneveld, 2009). Een belangrijk argument ten gunste van het reguliere openbaar vervoer is in dit geval mogelijk wel dat de reiziger niet hoeft te reserveren, al geldt dit natuurlijk alleen wanneer hij of zij bij het gebruik van bus, metro, tram of trein geen ondersteuning nodig heeft.

Om te komen tot een schatting van het aandeel van de ritten in het huidige sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer dat zou kunnen worden gemaakt met het openbaar vervoer, op basis van het huidige aanbod van openbaar vervoersdiensten, zijn enkele veronderstellingen nodig. Wij hanteren voor deze analyse de volgende – deels arbitraire – vuistregels:

- maximaal 1.000 meter lopen;
- maximaal 30 minuten wachten tussen gewenste vertrektijd en daadwerkelijke vertrektijd;
- niet meer dan twee keer overstappen;⁴ en
- de totale reisduur, zonder wachttijd voor vertrek, is maximaal drie keer de rechtstreekse reisduur met de taxi, dus zonder omrijden.

Gelet op de beperkingen van de doelgroep zouden nog strengere vuistregels goed te verdedigen zijn. Zo is 1.000 meter lopen lang niet voor iedereen een optie (Paragraaf 3.4). Al moet hierbij wel worden bedacht dat bijvoorbeeld de loopafstand bestaat uit het lopen van huis naar de halte of het station, het lopen van de ene dienst naar de andere dienst en het lopen van de ov-dienst naar de eindbestemming. Er zijn dus rustmomenten mogelijk. Ook het gebruik van hulpmiddelen bij het lopen is niet uitgesloten. Wanneer we de maximale loopafstand op 300 of 500 meter zouden afsnijden, vallen vrijwel alle ov-alternatieven af (Tabel 11 en 12), en is het substitutiepoteentieel op basis van het aanbod alleen al marginaal.

Passen we deze regels toe op de steekproef van 5.000 ritten met het Wmo-vervoer, dan blijken 1.111 ritten aan de criteria voldoen. Dit impliceert dat 22 procent van de ritten ook met het openbaar vervoer

⁴ Bij de analyse houden we geen rekening met de eventuele noodzaak voor extra overstaptijd die voortkomt uit een benedengemiddelde loopsnelheid of eventuele extra tijd die nodig is voor in- of uitstappen.

zou kunnen worden afgelegd, althans op basis van het aanbod. Kijken we naar de kenmerken van degene die de rit heeft besteld, dan blijkt het aandeel gebruikers van een rollator bijna twee keer zo groot te zijn dan gemiddeld (9,6 in plaats van 5,4 procent). Verder valt op dat het openbaar vervoer vooral voor kortere ritten een alternatief zou kunnen bieden. De gemiddelde ritlengte van een verplaatsing waarvoor een ov-alternatief bestaat, ligt op 8,1 km, terwijl ritten zonder ov-alternatief gemiddeld 9,4 kilometer lang zijn. Zou de 22 procent van de kandidaat-ritten met Wmo-vervoer worden vervangen door een verplaatsing met het openbaar vervoer, dan levert dit in operationele voertuigkilometers dus slechts een reductie op van 20 procent.

Op basis van dezelfde vuistregels zien we dat in slechts 10 procent van de gemaakte taxiriten met Valys het openbaar vervoer een eventueel alternatief is. Kijken we in meer detail naar deze ritten, dan is een aantal opvallende verschillen waarneembaar. Opnieuw gaat het om relatief korte ritten (39 in plaats van 54 kilometer) waarvoor een alternatief lijkt te bestaan. Het gaat zodoende om slechts 7,4 procent van het aantal afgelegde operationele kilometers. Bij de ritten met een ov-alternatief op papier zijn er verder bovengemiddeld vaak ritten waarbij de passagier aangeeft een hulpmiddel te gebruiken: een elektrische rolstoel (5,3 in plaats van 3,9 procent), een rolstoel (10,6 tegen 6,9 procent) of een rollator (23,2 tegen 21,0 procent). Bovendien reist er vaker iemand mee (41,7 tegen 36,0 procent). Kortom, bij veel mensen lijken er duidelijke persoonlijke factoren te spelen ten gunste van Valys.

In deze analyse kunnen we helaas geen volwaardige aandacht schenken aan de situationele factoren tijdens de reis. We weten niet of iemand een slechte dag had, met bovengemiddeld veel pijn, complicaties of onrust. We weten niet of iemand terug kwam van een behandeling bij de dokter, waardoor zicht, reactievermogen of evenwicht waren verstoord. Bij de vergelijking hebben we ook niet gekeken naar de weersomstandigheden in de regio op de bewuste dag, ook al weten we dat slecht weer vaak een motivatie is om de vervoersdienst in te schakelen (Hoofdstuk 4; Bijlage II). Verder hebben we geen beeld van eventuele stakingen, werkzaamheden of verstoringen in het openbaar vervoer op de echte reisdag. Deze bedenkingen samen maken wel dat de eerder genoemde cijfers ten aanzien van een reisalternatief met het openbaar vervoer in de praktijk een overschatting zijn van het daadwerkelijke potentieel.

Deze analyse leidt tot de conclusie dat gebruikers van het doelgroepenvervoer veelal geen alternatief hebben met het reguliere openbaar vervoer. Dit is dan puur op basis van het ov-aanbod. Kijken we hier naast naar de behoeften, capaciteiten en belasting van de reizigers, dan ligt dit aandeel in alle gevallen nog lager. Worden hierbij ook de situationele factoren betrokken, dan moet de schatting verder naar beneden worden bijgesteld. Al-met-al is het niet ondenkbaar dat het substitutie-potentieel blijft steken op enkele ritten op een totaal van miljoenen. 'Transitie naar het openbaar vervoer is mogelijk voor ongeveer 5 procent van de ritten', zo stellen Oldenburger en collega's recent in een studie naar het doelgroepenvervoer (Goudappel Coffeng, 2018, p. 72). Dat lijkt ons nog aan de optimistische kant. Wij schatten het potentieel op nul tot maximaal vier procent van de ritten, met het huidige ov-aanbod.

Bij deze bevindingen moet worden bedacht dat ook mensen zonder beperking weinig reizen met het openbaar vervoer. Het zou dan ook vreemd zijn wanneer uitgerekend de mensen die vanwege hun reële beperkingen bij het zich zelfstandig buitenshuis verplaatsen geïndiceerd zijn voor de speciale vervoersdiensten, gemakkelijk naar het openbaar vervoer zouden kunnen overstappen.

6 Conclusies

Een aanzienlijke groep Nederlanders maakt voor een deel van hun vervoersbehoefte gebruik van speciale vervoersdiensten omdat de gangbare vervoerswijzen of vervoersdiensten voor hen ontoereikend zijn. Voor het gebruik van deze speciale vervoersdiensten hebben zij een indicatie nodig. De bekendste regeling is het vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit 2015 voor sociaal-recreatieve reismotieven. Voor het Wmo-vervoer, en zijn bovenregionale evenknie Valys, hebben we in deze studie drie vragen verkend:

1. Wie zijn de gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer?
2. Hoe reizen de gebruikers met deze vervoersdiensten en buiten de vervoersdiensten om?
3. In hoeverre zijn er voor het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer alternatieve reismogelijkheden denkbaar?

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvragen maakten we gebruik van een telefonische en een internetvragenlijst. Ook analyseerden we rittenregistraties van het Wmo-vervoer en Valys door heel Nederland.

6.1 Inzichten per onderzoeksvraag

V1: Wie zijn de gebruikers van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer in Nederland?

De gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn veelal mensen die een beperking hebben bij het zelfstandig verplaatsen buitenshuis. Bijna iedere respondent in ons onderzoek zegt een mobiliteitsbeperking te hebben. Dit is niet verwonderlijk, want juist de aanwezigheid van een mobiliteitsbeperking geeft recht op een 'indicatie', die nodig is om toegang te krijgen tot deze diensten. Vooral het lopen over afstanden van meer dan 300 meter is voor hen een probleem. Een grote meerderheid heeft buitenshuis bovendien een hulpmiddel of hulp nodig. De meeste mensen geven aan een fysieke beperking te hebben, bij één op de vijf gebruikers gaat het om een mentale beperking, zoals verstandelijke en psychosociale beperkingen. We verwachten overigens niet dat onze steekproef een perfecte afspiegeling van de doelgroep geeft, doordat sommige mensen met een beperking, bijvoorbeeld mensen met een zware verstandelijke beperking, in dit type onderzoek zeer moeilijk te benaderen zijn.

De gemiddelde leeftijd van de gebruikersgroep van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer is 71 jaar. De gemiddeld leeftijd van pashouders ligt hoger. Veel mensen op hoge leeftijd hebben het pasje dus geen enkele keer gebruikt in een periode van een jaar. Onder de gebruikers zien we opvallend veel oudere vrouwen, meer dan zou worden verwacht op basis van de bevolkingssamenstelling. De gebruikers hebben gemiddeld genomen een lager inkomen en een lager opleidingsniveau dan de Nederlandse bevolking (18+). Verder valt op dat de gebruikers vaak uit een omgeving komen met een bovengemiddelde adrestandichtheid: men woont relatief stedelijk. Dit valt vooral op omdat afstanden tot voorzieningen en anderen mensen hier doorgaans korter zijn en het ov-aanbod in deze gebieden bovengemiddeld is. Op papier is de behoefte aan speciale vervoersdiensten daarmee juist minder. Mogelijke verklaringen hierbij zijn de hogere kwaliteit van de sociale netwerken in meer landelijke gebieden, de hogere trefkans van mensen met een beperking of gezondheidsproblemen in de stad of strikter gemeentelijk beleid in meer landelijke regio's. Echter, ook onze werkwijze met een belangrijke rol voor een internet vragenlijst kan hier een verklaring zijn.

V2: Hoe reizen de gebruikers?

Uit eerder onderzoek blijkt dat mensen met een mobiliteitsbeperking en mensen op leeftijd met een indicatie over het algemeen minder vaak op pad gaan dan mensen zonder beperking of indicatie (-25 tot -35 procent). Dit kan enerzijds komen doordat deze groep minder verplichtingen heeft, zoals werk, school, zorgtaken en dergelijke, en een kleiner sociaal netwerk. Anderzijds kan dit te maken hebben met fysieke, mentale of financiële beperkingen.

Het gros van de verplaatsingen door de mensen met 'een pasje' zijn verplaatsingen zonder gebruik van taxidiensten. De sociaal-recreatieve vervoersdiensten – doorgaans uitgevoerd met de taxi – spelen vaak dus maar een bescheiden, maar niet te verwaarlozen, rol in de totale mobiliteit van de mensen met een indicatie hiervoor. Voor de verplaatsingsbehoefte vertrouwt het overgrote deel van hen op eigen vervoer. Opvallend vaak als autopassagier of lopend, eventueel met hulpmiddelen, zoals scootmobiel of rollator. Een beperkte groep pashouders voldoet niet aan het bovengeschetste beeld. Zij zijn voor hun mobiliteit sterk aangewezen op de speciale vervoersdiensten. Zonder deze diensten kunnen zij de gewenste reis vaak niet maken (zie V3). De gebruiksfrequentie onder pashouders van het Wmo-vervoer en Valys is dan ook erg scheef verdeeld: een kleine groep gebruikt het speciale vervoer heel vaak, een grote groep zelden of nooit. Ter illustratie: ongeveer 20 procent van de pashouders is goed voor 80 procent van alle reizen met het Wmo-vervoer.

Het Wmo-vervoer en Valys worden op de eerste plaats gebruikt voor sociale en recreatieve doeleinden. Ook medische doeleinden zijn in de praktijk een belangrijk verplaatsingsmotief. De reisafstanden zijn in lijn met het verzorgingsgebied (regionaal versus bovenregionaal). De ritafstand in het Wmo-vervoer is gemiddeld 8 kilometer. De ritafstand bij het gebruik van Valys is gemiddeld 52 kilometer. Het gros van de ritten wordt ruim vooraf geboekt, doorgaans telefonisch. Over het algemeen zijn de gebruikers zeer te spreken over de diensten. De vriendelijkheid van de chauffeur en de sociale veiligheid scoren erg goed bij de laatst gemaakte rit. Men is het meest kritisch ten aanzien van reistijd en betrouwbaarheid.

V3: Zijn er reisalternatieven?

De speciale vervoersdiensten zijn vaak 'het alternatief' voor de reismogelijkheid die iemand het liefst zou kiezen, maar (op dat moment) niet kan gebruiken. Meerijden als passagier in de auto bij familie, vrienden of bekenden zijn populaire reismogelijkheden voor pashouders en gebruikers van Wmo-vervoer en Valys. Een deel van de gebruikers beschikt over een scootmobiel, die ze kunnen gebruiken voor de kortere reisafstanden. Een deel van hen wandelt, fietst of zit zelf achter het stuur van een personenauto. Door hun fysieke conditie, slechte weersomstandigheden, te lange reisafstanden, tijdelijk gebrekkige beschikbaarheid van bepaalde voertuigen of diensten, of bij gebrek aan mensen uit de sociale omgeving die op het gewenste moment kunnen inspringen (of een combinatie hiervan), wijken zij voor een deel van hun reizen uit naar het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer. Wanneer ook deze vervoersdiensten dan niet beschikbaar zouden zijn, zegt 54 procent van de gebruikers geen mogelijkheid te zien om op pad te gaan: men blijft dan thuis.

Omdat het openbaar vervoer vaak wordt beschouwd als het alternatief om te voorzien in de vervoerbehoefte van mensen met een mobiliteitsbeperking (Paragraaf 5.3), hebben we in deze studie extra aandacht besteed aan dit vervoersalternatief. Wanneer bij de laatst gemaakte rit het Wmo-vervoer of Valys niet beschikbaar was geweest, geeft 11 procent van de gebruikers aan dat ze in dat geval uitwijken naar het openbaar vervoer, zo blijkt uit de resultaten van onze vragenlijst. De reguliere taxi (met commercieel tarief) en meerijden in de auto met een ander, zijn populairdere uitwijkmogelijkheden. De vraag blijft wel of het gebruik van het openbaar vervoer in de praktijk ook kan, want er is vaak geen geschikte reismogelijkheid beschikbaar, en het blijft ook de vraag of de fysieke conditie dat in de praktijk toelaat. De grootste barrière bij het gebruik van het openbaar vervoer is de verplaatsing van en naar de halte of het station.

Vanuit het aanbod van de ov-diensten bezien, is er voor ruim 20 procent van de ritten in het Wmo-vervoer en voor 10 procent van de ritten met Valys een ov-alternatief beschikbaar. Doordat dit vaak kortere ritten zijn, is de potentiële winst van de substitutie in termen van arbeidsuren voor de chauffeur

en afgelegde afstand kleiner dan de genoemde percentages. In alle gevallen blijft het de vraag of de mensen die deze ritten maken in staat zijn om met het openbaar vervoer te reizen. We zien bijvoorbeeld dat juist die ritten met een ov-alternatief op papier, bovengemiddeld vaak gereserveerd zijn voor mensen met een rolstoel, met een rollator of met persoonlijke begeleiding. De passagiers bij deze ritten lijken dus een concrete reden te hebben om met het doelgroepenvervoer te reizen, in plaats van het openbaar vervoer. Ook andere, bij ons niet bekende, persoonlijke factoren kunnen de overstap naar het openbaar vervoer belemmeren. Verder kunnen er situationele factoren spelen, die niet direct zichtbaar zijn in de gebruikelijke data, zoals stakingen, werkzaamheden, misselijkheid en onaangename weersomstandigheden. Dergelijke factoren zullen een match tussen vraag en aanbod verder bemoeilijken.

Het Wmo-vervoer en Valys lijken in hoge mate hun doel van een meer inclusieve samenleving te realiseren, zo laten de resultaten van ons onderzoek zien. De speciale vervoersdiensten bieden voor deze specifieke gebruikersgroep een uitkomst in die gevallen en situaties waar het gebruik van particuliere vervoermiddelen en het openbaar vervoer geen optie is. Bij veel gebruikers fungeert het Wmo-vervoer en Valys als een terugvaloptie die wordt benut wanneer andere mogelijkheden beperkt zijn. Dit blijkt uit het feit dat de meerderheid van de gebruikers de diensten op niet-frequente basis gebruikt en bijvoorbeeld uit de stijging van het aantal ritten bij slechte weersomstandigheden.

Uit ons onderzoek blijkt verder dat veel van de met de speciale vervoersdiensten gemaakte verplaatsingen in het geheel niet zouden worden gemaakt als het Wmo-vervoer of Valys niet beschikbaar was. Hoewel het gebruiksgemak voor met name de kortere ritten beperkt is – denk aan de gehanteerde tijds marges rond de afgesproken ophaaltijden –, is aan de bovenverwachting grote tevredenheid van de gebruikers af te lezen dat zij deze voorziening niet graag zouden missen.

6.2 Reflectie

In deze laatste paragraaf besteden we aandacht aan de rol van het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer bij de inclusieve samenleving. Tevens reflecteren we op de mogelijkheden die technologische ontwikkelingen bieden voor deze doelgroep. Denk aan voorzieningen als Mobility-as-a-Service, autonoom vervoer en slimme apps.

Technologische ontwikkelingen

Autonoom vervoer is mogelijk een oplossing om zonder ‘dure’ chauffeur van A naar B te komen, en biedt kans de wel aanwezige menskracht te laten focussen op service aan de reizigers, zoals een helpende hand bij het instappen of uitstappen, een rollator opvouwen, verschillende soorten rolstoelen goed vastmaken of gewoon iemand overeind helpen vanuit de stoel. Zo heeft de helft van de mensen uit onze steekproef al moeite met gaan zitten of overeind komen. Bovendien zien we dat de vriendelijkheid van de chauffeur, sociale veiligheid en persoonlijk contact met de taxicentrale voor veel gebruikers een belangrijke bijdrage leveren aan een positieve beleving van de vervoersdienst. Automatisering en robotisering worden een bedreiging wanneer er in het geheel geen personeel meer aanwezig is. Een goed doordacht design-for-all van het vervoersconcept wordt dan erg belangrijk.

De vraag is of slimme apps voor gebruikers voor een revolutie zorgen in het doelgroepenvervoer. De doelgroep is voor het overgrote deel niet ‘tech-savvy’; zij hebben het laagste niveau van smartphone-bezit in Nederland. Dit komt onder andere door het gemiddeld lage opleidingsniveau. Bovendien kunnen diverse beperkingen een succesvol gebruik van de app verhinderen: denk aan beperkte leesvaardigheden, beperkt zichtvermogen of spasmes. Ook hier is design-for-all ontwerpen van groot belang.

Hulp in de vorm van een (digitale) reisbegeleider kan mogelijk wel helpen om bij het gebruik van andere vervoerswijzen barrières te slechten. Een grote groep Nederlanders heeft bijvoorbeeld geen ervaring met het reizen met het openbaar vervoer. Soms zijn die ervaringen er wel, maar dateren die ervaringen van voor de invoering van strippenkaart.

‘Inclusief’ mobiliteitsbeleid

In de zogeheten ‘inclusieve samenleving’ kunnen mensen met een handicap idealiter deelnemen aan precies dezelfde activiteiten en gebruik maken van exact dezelfde voorzieningen als iedereen. Ook voor hun mobiliteit. Daarom zet het beleid fors in op de toegankelijkheid van het openbaar vervoer, en laat de toegankelijkheid daarvan de afgelopen jaren een gestage verbetering zien. Als openbaar vervoer de vorm heeft van het klassieke dienstregeling gebonden lijndienstvervoer, is voor- en natransport tussen woning en halte, en halte en bestemmingsadres een belangrijk onderdeel van de te overbruggen reisketen. Voor de groep mensen die door een fysieke of mentale beperking minder goed in staat om zelfstandig buitenshuis een verplaatsing te maken, vormt juist dat voor- en natransport een hindernis, veel meer dan voor anderen. Dat roept de vraag op of alléén het toegankelijk maken van het ov dat er is, voldoende is om iedereen zelfredzaam te laten zijn en goed deel te kunnen nemen aan maatschappelijke activiteiten. Het openbaar vervoer biedt immers niet voor iedere herkomst en iedere bestemming een even goede oplossing. Op de relaties en tijden waar het minder druk is, is het minder goed mogelijk een ov-voorziening van voldoende kwaliteit te exploiteren, zeker in de vorm van ‘klassiek’ dienstregeling-gebonden lijndienstvervoer. In deze situaties nemen de voor- en natransport afstanden naar het ov dat er wel is snel toe, wat mensen met een mobiliteitsbeperking hindert bij het gebruik.

Als de zelfredzaamheid en het kunnen deelnemen aan activiteiten voorop staan, is van belang dat iedereen van die herkomsten naar die bestemmingen kan komen, die in zijn situatie relevant zijn. Dit kan met allerlei vervoermiddelen, waaronder voor iedereen bruikbaar en toegankelijk openbaar vervoer. Als openbaar vervoer in zijn klassieke vorm niet haalbaar is, kan gedacht worden aan andere meer flexibele verschijningsvormen, die voor iedereen open staan. Dit onderzoek laat zien dat zolang die er niet overal zijn, de speciale vervoerdiensten een belangrijke functie vervullen voor mensen met een mobiliteitsbeperking om zelfredzaam te zijn en aan maatschappelijke activiteiten deel te nemen. Voor de gebruikers van deze vervoerdiensten blijkt het wel of niet gebruik kunnen maken van openbaar vervoer en andere vervoerwijzen veel minder zwart-wit te liggen dan regelingen soms veronderstellen. In de ene situatie lukt het wel, en in de andere niet. Veel gebruikers van de speciale vervoerdiensten lijken nu reeds voor het gebruik van andere mobiliteitsoplossingen te kiezen waar dat mogelijk is, en de speciale vervoerdiensten vooral te gebruiken in situaties waarin ze geen andere optie hebben. Mogelijk kan daar bij de uitwerking van regelingen en vervoervoorzieningen nog beter gebruik van worden gemaakt. Samengevat betekent dit zelfredzame mobiliteit bevorderen door de keuze voor reguliere mobiliteitsoplossingen aantrekkelijk te maken waar dat kan, en een speciale voorziening bieden waar dat nodig is.

Summary

In the Netherlands, people with reduced mobility can use Special Transport Services (STS), which help them remain self-reliant and socially active. Had these people no access to such services, they would often be unable to pursue activities outside of their homes and participate in society. The users – primarily the aged 75 and older – are on average satisfied with STS, particularly regarding the personal interactions and assistance they get during trips. Such matters cannot be easily automated or digitalised. Our research findings reveal that for the majority of (social or recreational) STS users, these services are a necessary supplement to the range of travel options available to them, specially at times when and for distances where no other option exists. In most instances, using public transport (PT) is not an alternative, because the PT offer is inadequate for the desired trip, and because the people who use these special transportation services cannot travel independently in public transport or only with difficulty.

Special Transport Services for people with reduced mobility: an exploratory study

Due to physical or mental disabilities, a considerably large group of people in the Netherlands are less capable of travelling independently outside of their homes than most other people are in various situations and over certain distances. Consequently, part of this group – 600,000 to 700,000 people – use Special Transportation Services at least once per year.

In this exploratory study, the KiM Netherlands Institute for Transport Policy Analysis aims to gain a greater understanding of the users of, and the use of, STS in the Netherlands. The focus is on the users' personal characteristics, their travel behaviour, and the other travel options available to them. In particular, a topical socio-political question is whether regular public transport could increasingly serve as an alternative form of transportation to STS for this target group.

In this study, we examine two transport schemes for (socio-recreational) STS: (1) regional transportation as implemented under the 2015 *Wet Maatschappelijke Ondersteuning* (Social Support Act), hereafter referred to as 'WMO-transportation', and (2) Valys, a pan-regional transportation service. Both schemes are highly flexible in terms of origin, destination and departure times, and as such are well-suited for the diffuse travel patterns of trips undertaken for social and recreational purposes. Both schemes use taxi services, which offer reduced fares and door-to-door (or sometimes even 'bed-to-bed') service. Approximately 650,000 people are authorised (have 'a pass') to use the collective WMO-transportation, while some 390,000 people have access to Valys. Those with access to Valys are virtually always authorised to use WMO-transportation. The user group – the people who use these transportation services at least once per year – is as follows: 340,000 to 380,000 people use WMO-transportation, and 172,000 use Valys.

As part of our research for this study, we distributed a questionnaire among Valys and WMO-transportation users. Additionally, we analysed WMO-transportation and Valys trip records, as well as all relevant available literature.

The users of STS: primarily old people in urban areas

Many of the people using these STS are aged 75 and older. This corresponds to the fact that as people grow older, they must often contend with physical disabilities. However, we are certainly not implying that *all* older people are incapable of travelling independently outside their homes; on the contrary, many remain physically capable of doing so for years. To illustrate this point, approximately 260,000 actively use WMO-transportation out of the roughly 2 million people aged 70 and older in the Netherlands.

The average age of WMO-transportation and Valys users is 71 years old, with a small group of younger users significantly lowering that average. Especially women use these transportation services, more than one might expect given demographics. Moreover, the users' educational and income levels are relatively low compared to the Dutch adult population. Notably, many users reside in densely populated areas, with a higher percentage residing in urban areas than the Dutch average.

Virtually all respondents to our questionnaire indicated that they have disabilities that make travelling independently in public difficult or impossible. These are primarily physical disabilities, such as the inability to walk distances of more than 300 meters. One in five respondents stated that they have a mental disability. The clichéd image of 'the wheelchair user in the van' is inaccurate: most of these peoples' disabilities are not immediately apparent.

General travel behaviour: fewer trips and primarily with private transportation modes

Disabled people travel less than those without disabilities. When disabled people do travel, they generally travel shorter distances and for a shorter time than comparable groups of people without disabilities. Senior citizens (aged 65 and older) with WMO-transportation authorisation use private transportation modes as supplements for much of their transportation needs: they travel in cars as passengers, cycle, drive cars themselves, or they walk. Trips by taxi (with or without discounted fares) account for approximately 15% of all their trips, which is a considerably higher percentage than for a comparable group without disabilities.

Use of STS: incidentally and particularly for trips with social, medical and recreational purposes

The frequency with which these special transportation services are used is skewed among pass holders: 20% of the people with authorized access account for 80% of the trips made via WMO-transportation. A substantial number of the people authorised to use these transport services do not use them at all over the course of a year. Of the people who use the services, the majority only does so a few times per year, when, for certain reasons, such as feeling unwell or bad weather, they are unable to travel independently. Conversely, a small group of people use these transport services with (great) regularity and are seemingly heavily reliant on these services for their travel needs. For analysis purposes, it does matter greatly whether this occurs on the level of 'pass holders', of 'people who indicated they (occasionally) use the service, or of 'passengers'. 'Passengers' are the people that one would find in a STS van randomly stopped in the street. This latter group primarily consists of frequent users, while the group of pass holders is also partly comprised of non-users.

Valys and WMO-transportation are mainly used for social trips, such as visiting family, friends or acquaintances. Importantly, people also use these services for medical and recreational purposes. Most trips cover limited distances: WMO-transportation's average trip distance is 8 kilometres, with half of all trips shorter than 6 kilometres. Conversely, Valys, owing to its pan-regional scope, covers much longer distances: the average trip distance is 52 kilometres. However, compared to WMO-transportation, people take far fewer trips via Valys.

Many trips are booked well in advance. Round trips are often booked at once. However, one-quarter of WMO-transportation trips are booked on short notice: the use of this transport service is seemingly partly weather-dependent.

Few opportunities to replace STS with regular public transport

There is a limited potential to substitute regular public transport for STS in terms of trips. This is even more limited in terms of kilometres travelled. We came to this conclusion by examining the personal, contextual and situational factors that would play a role in a potential substitution:

- Among socio-recreational STS users (personal factors), we observed that many have disabilities that make using public transport difficult. For example, nearly two out of three users find it difficult to walk distances of more than 300 meters, while the average walking distances calculated for public

transport alternatives easily exceed 1,000 meters. Reaching a public transportation hub is therefore a major challenge for disabled people; 45% of the people in our sample stated that they had already experienced this problem. Nevertheless, 15% of the respondents indicated that they could have also used public transport for their last trip with STS.

- By comparing trips made via social and recreational STS with existing public transport timetables, we concluded that the current supply of public transport is often inadequate for the desired trips. This is a contextual barrier. A public transport alternative is available for a maximum of 10% of trips via Valys, and a maximum of 22% of trips via WMO-transportation, which is not to say that the STS users are also capable of utilising these alternatives. We observed that there was an above-average use of walkers, wheelchairs and guides precisely for those STS trips for which acceptable public transport alternatives seemingly exist in theory.
- Finally, situational factors play a role, which can make it difficult to match supply and demand. Such general obstacles include inclement weather, snow, extreme heat or crowded streets; disruptions of supply in the form of deviations from the standard timetable, owing to strikes, delays or maintenance work; or temporary obstacles related to the passengers, such as for example nausea, illness or a broken leg. Moreover, the severity of some diseases and disorders changes daily. Due to these factors, public transport could be an option on one day but not on another.

Given the combined personal, situational and contextual factors, we estimate that a feasible public transport alternative exists for 0 to 4% of all trips.

People are highly dependent on these special transportation services at the places where and times when they currently use them. Approximately half (52%) of the users said that they would not have travelled if special transportation services were unavailable for their last completed trip. Moreover, they apparently see no practical alternatives. The main alternative they indicate is a regular taxi (in 16% of the cases), which is in fact the same product as STS but with higher fares. Eleven percent of the respondents stated that for their last completed trip, they deemed public transport to be the primary alternative had the Special Transport Service been unavailable; however, the question remains as to whether this is even realistic, given the limited number of public transport alternatives and people's personal situations.

Effective policy

The objective of the *Wet Maatschappelijke Ondersteuning* (Social Support Act) is to assist people, so that they may continue to live independently at home for as long as possible, to provide for themselves and to participate in society. We conclude that for our group of respondent users, the current WMO-transportation and Valys transport policy instruments largely achieve those stated objectives. To the users' satisfaction, these Special Transport Services offer a transport option to people who would otherwise have limited or no alternatives available to them for undertaking the trips in question. Many of the respondents indicated that they would otherwise be forced to refrain from participating in society. People make selective use of these special transportation services, and they particularly use them on days, or in travel scenarios, when they have no other transportation options.

Referenties

- Alsnih, R. & Hensher, D.A. (2003). The mobility and accessibility expectations of seniors in an aging population. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(10), 903-916.
- Armitage, C. J., & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British journal of social psychology*, 40(4), 471-499.
- Bakker, P., & Hal, J. van (2007). Understanding Travel Behaviour of people with a travel-impeding handicap: each trip counts. Paper gepresenteerd bij the Annual Conference of the TRB, Washington DC.
- Bakker, P. & Zwaneveld, P. (2009). Het belang van openbaar vervoer, de maatschappelijke effecten op een rij. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid: Den Haag
- Beuningen, J. van & Witt, S. de (2016). *Eenzaamheid in Nederland*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Böcker, L., Dijst, M. & Prillwitz, J. (2013). Impact of Everyday Weather on Individual Daily Travel Behaviours in Perspective: A Literature Review. *Transport Reviews*, 33(1), 71-91.
- Cass, N., Shove, E. & Urry, J. (2005). Social exclusion, mobility and access. *The Sociological Review*.
- CBS (2017). CBS schat gebruik van Wmo maatwerkvoorzieningen. Centraal Bureau voor de Statistiek. Webpagina: <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2017/49/cbs-schat-gebruik-van-wmo-maatwerkvoorzieningen>. Bekeken op 29 april 2019
- CBS (2018a). Open Data Gezondheidsenquête 2017. Centraal Bureau voor de Statistiek. Webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/portal.html?_catalog=CBS&_la=nl&tableId=83005NED&_theme=140. Bekeken op 8 mei 2019
- CBS (2018b). Personenmobiliteit naar vervoerswijze. Centraal Bureau voor de Statistiek. Webpagina: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatschappij/verkeer-en-vervoer/transport-en-mobiliteit/mobiliteit/personenmobiliteit/categorie-personenmobiliteit/personenmobiliteit-naar-vervoerswijze>. Bekeken op 26 april 2019
- CBS Statline (2016). Nabijheid voorzieningen; afstand locatie, regionale cijfers. Webpagina: <https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=80305ned&D1=0,6,10,19,23,100&D2=0&D3=10-12&HDR=G1,G2&STB=T&VW=T>. Bekeken op 26 april 2019
- CBS Statline (2018a). Bevolking; geslacht, leeftijd en burgerlijke staat. Webpagina: <https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=7461BEV&D1=0&D2=0&D3=0,126-130&D4=I&HDR=G3,T&STB=G1,G2&VW=T>. Bekeken op 26 april 2019
- CBS Statline (2018b). Gezondheid en zorggebruik; persoonskenmerken. Webpagina: <https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83005ned&D1=39&D2=0,3-13&D3=0&D4=I&HDR=G2,G3,G1&STB=T&VW=T>. Bekeken op 26 april 2019

- CBS Statline (2018c). Personenmobiliteit in Nederland; persoonskenmerken en reismotieven, regio's. Centraal Bureau voor de Statistiek. Webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83495ned/table?dl=91E3>. Bekeken op 8 mei 2019
- CBS Statline (2018d). Regionale kerncijfers Nederland. Webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?ts=1544435986948>. Bekeken op 26 april 2019
- CROW-KpVV (2014). Handreiking voor het organiseren van samenwerking in het doelgroepenvervoer en aanvullend ov. Inzicht in de processtappen en organisatievormen. Utrecht: CROW-KpVV.
- CROW (2018). Wmo-vervoerregeringen per 1-12-2018. Utrecht: CROW.
- Deursen, A.J.A.M. van & Helsper, E.J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187. doi:10.1177/0267323115578059
- Dijkstra, J. (2017). De integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in landelijke gebieden in Nederland. Master Thesis, Delft University of Technology.
- Dijst, M. & Vidakovic, V. (2000). Travel time ratio: the key factor of spatial reach. *Transportation*, 27(2), 179-199. doi:10.1023/A:1005293330869
- Doeveren, Y. van & Wijngaard, S. (2016). Eindrapport Doelgroepenvervoer. Gemeente Amsterdam.
- Forseti (2015). Blik op de uitvoering van het doelgroepenvervoer 2017: Onderzoeks- en adviesrapportage. In opdracht van Regio IJmond - Zuid-Kennemerland - Haarlemmermeer.
- Goudappel Coffeng (2018). Doelgericht Doelgroepenvervoer. Goudappel Coffeng: Den Haag
- Hansen, W.G. (1959). How Accessibility Shapes Land Use. *Journal of the American Institute of Planners*, 25(2), 73-76. doi:10.1080/01944365908978307
- Hansson, L. & Holmgren, J. (2017). Reducing dependency on special transport services through public transport. *Transportation Research Procedia*, 25, 2450-2460. doi:10.1016/j.trpro.2017.05.263
- Heijden, A. von, Dool, R. van den, Lindert, C. van & Breedveld, K. (2013). (On)beperkt sportief 2013; Monitor sport- en beweegdeelname van mensen met een handicap. In opdracht van Stichting Onbeperkt Sportief. Utrecht: Mulier Instituut.
- Hoogendoorn-Lanser, S., Schaap, N.T.W., & Olde Kalter, M.-J. (2015). The Netherlands Mobility Panel: An Innovative Design Approach for Web-based Longitudinal Travel Data Collection. *Transportation Research Procedia*, 11, 311-329. doi:10.1016/j.trpro.2015.12.027
- Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2003). Sociaal isolement: een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Kahmann, L., Schmidt, J. & Tang, S. (2001). Assistentiebehoefte in het Openbaar Vervoer. In opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. P5 adviseurs voor produkt- & kwaliteitsbeleid.
- Kaufmann, V., Bergman, M.M. & Joye, D. (2004). Motility: Mobility as Capital. *International Journal of Urban and Regional Research*, 28(4), 754-756.

- KiM (2018). Kerncijfers mobiliteit 2018. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid. Webpagina: <https://www.kimnet.nl/mobiliteitsbeeld/kerncijfers-mobiliteit-2018>. Bekeken op 26 april 2019
- Kwakernaak, M. & Os, R. van (2016). Bereikbaar met de bus. Onderzoek Hogeschool Arnhem-Nijmegen, in opdracht van Breng Kenniscentrum.
- Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport & Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat (2019). Vernieuwingsagenda ledereen onderweg. [Kamerbrief 1450423-184435-DMO] (15 maart 2019).
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2017). Informatiepakket bij de aanbesteding van bovenregionaal vervoer (Valys). Gepubliceerd via Tendersnet. Webpagina: <https://www.tendersnet.nl/tendersnet-tap/aankondigingen/117313;section=2>. Bekeken op 7 mei 2019
- Moyano, A., Moya-Gómez, B. & Gutiérrez, J. (2018). Access and egress times to high-speed rail stations: a spatiotemporal accessibility analysis. *Journal of Transport Geography*, 73, 84-93. doi:10.1016/j.jtrangeo.2018.10.010
- MuConsult (2007). Omvang doelgroepenvervoer: Mogelijkheden voor bundeling van vervoer en de kansen voor OV. Apeldoorn: MuConsult.
- MuConsult (2013). Krachten bundelen voor toekomstvast doelgroepenvervoer en OV. Apeldoorn: MuConsult.
- MuConsult (2016). Integratie doelgroepenvervoer en OV. Apeldoorn: MuConsult.
- Neven, A., Braekers, K., Declercq, K., Wets, G., Janssens, D. & Bellemans, T. (2015). Assessing the impact of different policy decisions on the resource requirements of a Demand Responsive Transport system for persons with disabilities. *Transport Policy*, 44, 48-57. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.06.011>
- Noordelijke Rekenkamer (2018). Internet, en een beetje snel graag! Onderzoek in de provincies Drenthe, Groningen en Fryslân. Webpagina: <https://www.noordelijkerekenkamer.nl/onderzoek/actuele-rapporten/180-internet-en-een-beetje-snel-graag#downloads-breedband>. Bekeken op 26 april 2019
- Ranković-Plazinić, B. & Jović, J. (2018). Mobility and transport potential of elderly in differently accessible rural areas. *Journal of Transport Geography*, 68, 169-180.
- Rhodes, R. E., & de Bruijn, G. J. (2013). How big is the physical activity intention-behaviour gap? A meta-analysis using the action control framework. *British journal of health psychology*, 18(2), 296-309.
- Salemink, K. & Strijker, D. (2018). Digitaal Platteland. White paper over digitale ontsluiting van het Nederlandse platteland. Rijksuniversiteit Groningen
- Scharf, T., & De Jong Gierveld, J. (2008). Loneliness in urban neighbourhoods: an Anglo-Dutch comparison. *European Journal of Ageing*, 5(2), 103.
- Schellingerhout, C. & Campen, C. van (2006). Gezondheid en zorg. In A. Steenbekkers, C. Simon, & V. Veldheer (Eds.), *Thuis op het platteland* (pp. 151-176). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Schmitt, L., Delbosc, A. & Currie, G. (2018). Learning to use transit services: adapting to unfamiliar transit travel. *Transportation*.

Svensson, H. & Dukic Willstrand, T. (2018). Free travel by public transport for older people and people with disabilities. Paper gepresenteerd bij the TRANSED 2018: 15th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons Taipei, Taiwan.

Transumo. (2006). Transitie naar Integraal collectief personenvervoer. Deelrapport 1 - de opmaat.

Wang, Y., Chen, B.Y., Yuan, H., Wang, D., Lam, W.H.K. & Li, Q. (2018). Measuring temporal variation of location-based accessibility using space-time utility perspective. *Journal of Transport Geography*, 73, 13-24.

Wijngaard, M. van den (2017). Mobiliteit onder de loep: Een kwantitatieve studie naar het effect van een Wmo-indicatie op het verplaatsingsgedrag van ouderen. Master Thesis, Utrecht Universiteit.

Zijlstra, T. & Bakker, P. (2016). Cijfers en prognoses voor het doelgroepenvervoer in Nederland. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM).

Zijlstra, T., Hoogendoorn-Lanser, S. & Wijgergangs, K. (2017). The impact of survey completion with a mobile device in a longitudinal transport study. Paper gepresenteerd bij European Transport Conference (ETC) 2017, Barcelona.

Bijlage I: Vragenlijst

Tekstinleiding

Geachte mevrouw/meneer,
Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid wil een beter beeld van de gebruikers van Wmo-voer en Valys in Nederland en hun wensen en prioriteiten. In deze vragenlijst vragen wij naar uw huidige reisgedrag, uw reismogelijkheden en uw voorkeuren.

De vragenlijst is opgebouwd uit vijf delen. In de eerste vier delen krijgt u vragen over uw laatste rit, ritalternatieven, uw reisgedrag in algemene zin en uw persoonskenmerken. Tot slot is er ruimte voor eventuele opmerkingen. Het invullen van de vragenlijst duurt circa 15 minuten. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw deelname!

Vriendelijke groet,

George M.M. Gelauff,
Directeur Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

Deel 1: Introductie

VRAAG 1 Wanneer gebruikte u voor het laatst Wmo-voer?

Wmo-voer is ook bekend onder de namen deeltaxi of regiotaxi

- Vandaag
- 1 tot 6 dagen geleden
- 1 tot 4 weken geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 4 maanden geleden of langer
- Nooit
- Weet niet

VRAAG 2 Wanneer gebruikte u voor het laatst Valys?

Valys is bovenregionaal taxivoer met een gereduceerd tarief

- Vandaag
- 1 tot 6 dagen geleden
- 1 tot 4 weken geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 4 maanden geleden of langer
- Nooit
- Weet niet

[Voor het vervolg van de vragenlijst werd gerefereerd naar de vervoersdienst waarmee meest recent een rit werd gemaakt. Mensen zonder ritten in afgelopen 3 maanden, gingen kregen geen vervolg]

Deel 2: Meest recente rit

De volgende vragen gaan over uw meest recente rit met [Wmo-vervoer/Valys]. In veel gevallen zal dit een terugreis zijn, waarbij de bestemming uw woonlocatie was.

VRAAG 3 Hoe heeft u die rit besteld?

- Telefonisch
- Via website of e-mail
- Via een app (op smartphone of tablet)
- Iemand anders deed de bestelling
- De dienst rijdt volgens eerdere afspraken (op vaste tijden)
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 4 Heeft u ergens een aanvraag moeten doen, indicatiestelling of keuring moeten ondergaan om als gebruiker tot [Wmo-vervoer/Valys] toegelaten te worden?

- Ja, bij mijn gemeente *[door naar vraag 6]*
- Ja, bij mijn verzekeraar *[door naar vraag 6]*
- Ja, bij Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) *[door naar vraag 6]*
- Nee, de dienst was voor mij vrij toegankelijk
- Anders, namelijk _____ *[door naar vraag 6]*
- Weet niet *[door naar vraag 6]*

VRAAG 5 U geeft aan geen indicatiestelling of keuring te hebben ondergaan, en toch [Wmo-vervoer/Valys] te gebruiken. Kunt u dit toelichten?

Kies het voor u meest relevante antwoord.

- In mijn gemeente staat het gebruik van dit vervoer open voor iedereen met mijn leeftijd
- Met mijn beperking is het zo vanzelfsprekend om dit vervoer te gebruiken dat mijn gemeente een keuring niet nodig vindt
- Ik begeleid iemand die wel een indicatie voor dit vervoer heeft *[eind van vragenlijst]*
- Anders, namelijk _____ *[eind van vragenlijst]*

VRAAG 6 Op welke dag maakte u deze rit?

- Werkdag (maandag t/m vrijdag)
- Zaterdag
- Zondag
- Weet niet

VRAAG 7 Op welk tijdstip begon deze rit?

_____ uur

VRAAG 8 Op welk tijdstip eindigde deze rit?

_____ uur

VRAAG 9 Maakte u dezelfde reis ook in omgekeerde richting?

- Ja, op dezelfde dag met [Wmo-vervoer/Valys] *[door naar vraag 12]*
- Ja, op dezelfde dag maar niet met [Wmo-vervoer/Valys] *[door naar vraag 11]*
- Ja, op een andere dag met [Wmo-vervoer/Valys] *[door naar vraag 12]*
- Ja, op een andere dag maar niet met [Wmo-vervoer/Valys] *[door naar vraag 11]*
- Nee, het was een enkele reis
- Weet niet *[door naar vraag 11]*

VRAAG 10 U geeft aan een enkele reis te hebben gemaakt. Welke situatie was het meest op u van toepassing?

- Dit was de terugreis. De heenreis was één dag eerder
- Dit was de terugreis, de heenreis was nog eerder
- Er was geen heenreis, maar eerder een rondreis langs diverse bestemmingen
- Geen van deze

[door naar vraag 12]

VRAAG 11 Welke andere vervoerswijze gebruikte u voor de reis in omgekeerde richting?

- Fiets
- Elektrische fiets
- Openbaar vervoer
- Te voet
- Auto als bestuurder
- Auto als passagier
- Anders, namelijk _____

VRAAG 12 Hoeveel andere reizigers waren er ongeveer gemiddeld in het voertuig gedurende de laatste rit met [Wmo-vervoer/Valys]?

- Nul, ik was de enige reiziger
- 1 of 2 medereizigers
- 5 of 3 of 4 medereizigers
- 5 tot 7 medereizigers
- 8 medereizigers of meer
- Weet niet

VRAAG 13 Met wat voor soort voertuig maakte u deze rit?

- Taxibusje (ter grootte van een personenauto)
- Minibusje (bijv. VW Transporter)
- Taxibus zonder rolstoelvoorzieningen (bijv. Sprinter)
- Taxibus met rolstoelvoorzieningen
- Anders
- Weet niet

[door naar vraag 17]

[eind van vragenlijst]

VRAAG 14 Was u alleen op reis of reisde u met bekenden?

- Ik reisde alleen
- Ik reisde in het gezelschap van 1 persoon
- Ik reisde in het gezelschap van meerdere personen
- Weet niet

[door naar vraag 15]

[door naar vraag 16]

VRAAG 15 Met wie was u op reis?

- Ouder/verzorgende
- Partner
- Ander gezinslid
- Familielid
- Niet gezinslid
- Vriend
- Collega of medestudent
- Begeleiding
- Weet niet

[door naar vraag 17]

VRAAG 16 Met wie was u op reis?

- Ouders/ verzorgenden
- Partner
- Andere gezinsleden
- Familie
- Niet gezinsleden
- Vrienden
- Collega's of medestudenten
- Begeleiding
- Weet niet

VRAAG 17 Hoe belangrijk was het voor u om deze reis te maken?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Zeer onbelangrijk
- Weet niet

VRAAG 18 Hoe heeft u afgerekend voor deze rit?

- Ik heb in het voertuig betaald
- Ik reis 'op rekening,' bijvoorbeeld automatische incasso
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 20 Heeft u de kosten voor de rit gedeclareerd?

- Nee, de kosten waren voor mijzelf of voor iemand uit mijn gezelschap
- Ja, bij de gemeente
- Ja, bij de zorgverzekering
- Ja, bij andere persoon of instantie
- Weet niet

VRAAG 21 In welke plaats bent u in het voertuig gestapt?

- _____ [Lijst met ca. 2.500 Nederlandse woonplaatsen]
- Plaats in het buitenland
- Weet niet

VRAAG 22 In welke plaats bent u uit het voertuig gestapt?

- _____ [Lijst met ca. 2.500 Nederlandse woonplaatsen]
- Plaats in het buitenland
- Weet niet

VRAAG 23 Wat was uw belangrijkste activiteit voor het vertrek?

- Thuis zijn
- Winkelen
- Op bezoek bij partner in zorg- of verpleeginstelling
- Op bezoek bij familie of vrienden in zorg- of verpleeginstelling
- Op bezoek bij familie of vrienden thuis
- Bijwonen van sociale bijeenkomst (bijv. bruiloft, uitvaart)
- Recreatie of sporten
- Werken
- School of studie
- Medische behandeling, verpleging of voorlichting

- Vrijwilligerswerk, mantelzorg of oppassen
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 24 Wat was uw belangrijkste activiteit na aankomst?

- Thuis zijn
- Winkelen
- Op bezoek bij partner in zorg- of verpleeginstelling
- Op bezoek bij familie of vrienden in zorg- of verpleeginstelling
- Bijwonen van sociale bijeenkomst (bijv. bruiloft, uitvaart)
- Recreatie of sporten
- Werken
- School of studie
- Medische behandeling, verpleging of voorlichting
- Vrijwilligerswerk, mantelzorg of oppassen
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 25 Hoe vaak maakt u deze rit?

- 4 of meer keer per week
- 1 tot 3 keer per week
- 1 tot 3 keer per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Dit was de eerste keer
- Weet niet

VRAAG 26 Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van uw laatste rit met [Wmo-vervoer/Valys]?

1 De betrouwbaarheid

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

2 De reisduur

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

3 Het reserveringsgemak

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

4 De prijs

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

5 De sociale veiligheid (de mate waarin u zich veilig voelde in het gezelschap van medereizigers of chauffeur)

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

6 Het comfort tijdens de rit

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

7 De vriendelijkheid van de chauffeur

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet/geen mening

VRAAG 27 Wat zijn voor u de drie belangrijkste aspecten van een reis met [Wmo-vervoer/Valys]?

- Op het afgesproken tijdstip vertrekken
- Op het afgesproken tijdstip aankomen
- Het gemak waarmee ik mijn reis kan plannen in mijn dagschema
- Niet te lang onderweg te zijn
- Op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is
- Het gemak om een reservering te maken
- De prijs
- Het niet te hoeven delen van het voertuig met andere reizigers
- Het comfort
- De vriendelijkheid van de chauffeur

VRAAG 28 Kunt u deze aspecten op volgorde van belang zetten?

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

VRAAG 29 Hoe beoordeelt u uw laatste rit met [Wmo-vervoer/Valys] in het algemeen?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Onvoldoende
- Slecht
- Weet niet

Deel 3: Rit alternatieven

VRAAG 30 In hoeverre was gewoon openbaar vervoer voor u een bruikbaar alternatief voor de laatste rit met [Wmo-vervoer/Valys]?

- Zeer bruikbaar
- Bruikbaar
- Niet bruikbaar/ niet onbruikbaar
- Onbruikbaar
- Zeer onbruikbaar
- Weet niet

VRAAG 31 Wat is de voornaamste reden dat u in dit geval niet met het regulier openbaar vervoer bent gegaan?

- Minder geschikt, gelet op mijn handicap of beperkingen
- Niet beschikbaar
- Minder snel
- Duurder
- Minder plezierig
- Minder veilig
- Minder betrouwbaar
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

[Vragen 32, 33, 34 en 35 alleen voor groep Wmo-vervoer]

VRAAG 32 In hoeverre was de fiets (zonder elektrische ondersteuning) voor u een bruikbaar alternatief voor deze rit?

- Zeer bruikbaar
- Bruikbaar
- Niet bruikbaar/ niet onbruikbaar
- Onbruikbaar
- Zeer onbruikbaar
- Weet niet

VRAAG 33 Wat is de voornaamste reden waarom u in dit geval niet met de fiets (zonder elektrische ondersteuning) bent gegaan?

- Minder geschikt, gelet op mijn handicap of beperkingen
- Geen fiets beschikbaar
- Vanwege de weersomstandigheden
- Afstand te lang
- Minder snel
- Minder makkelijk
- Minder plezierig
- Minder veilig
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 34 In hoeverre was de fiets met elektrische ondersteuning voor u een bruikbaar alternatief voor deze rit?

- Zeer bruikbaar
- Bruikbaar
- Niet bruikbaar/ niet onbruikbaar
- Onbruikbaar
- Zeer onbruikbaar
- Weet niet

VRAAG 35 Wat is de voornaamste reden waarom u in dit geval niet met de fiets met elektrische ondersteuning bent gegaan?

- Minder geschikt, gelet op mijn handicap of beperkingen
- Geen geschikte fiets beschikbaar
- Geen fietsweer
- Afstand te lang
- Minder snel
- Minder makkelijk
- Minder plezierig
- Minder veilig
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 36 Heeft u een rijbewijs voor het besturen van een personenauto?

- Ja
- Nee

[door naar vraag 39]

VRAAG 37 In hoeverre was zelf een auto rijden voor u een bruikbaar alternatief voor deze rit?

- Zeer bruikbaar
- Bruikbaar
- Niet bruikbaar/niet onbruikbaar
- Onbruikbaar
- Zeer onbruikbaar
- Weet niet

VRAAG 38 Wat is de voornaamste reden waarom u in dit geval niet hebt gereden met de auto?

- Geen rijbewijs
- Ik mocht (op dat moment) niet rijden
- Geen auto beschikbaar
- Minder snel
- Duurder
- Minder makkelijk
- Minder plezierig
- Minder veilig
- Minder geschikt, gelet op mijn handicap of beperkingen
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 39 In hoeverre was meerijden of het laten halen of brengen met de auto voor u een bruikbaar alternatief voor deze rit?

- Zeer bruikbaar
- Bruikbaar
- Niet bruikbaar/niet onbruikbaar
- Onbruikbaar
- Zeer onbruikbaar
- Weet niet

VRAAG 40 Wat is de voornaamste reden waarom u in dit geval niet bent meegereden met de auto of u heeft laten brengen?

- Ik wil geen beroep doen op anderen
- Ik kan geen beroep doen op anderen
- Minder snel
- Minder makkelijk
- Minder plezierig
- Minder veilig
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 41 Stel dat u niet met [Wmo-vervoer/Valys] had kunnen reizen, wat was dan het meest waarschijnlijke alternatief?

- Auto als bestuurder
- Auto als passagier (meerijden)
- Commerciële taxi
- Fiets
- Elektrische fiets
- Openbaar vervoer
- Lopen
- Ik had deze verplaatsing niet gemaakt *Position fixed
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

Deel 4: Algemeen Reisgedrag

De volgende vragen gaan over uw verplaatsingen in het algemeen.

VRAAG 42 Hoeveel ritten maakt u gemiddeld per reisdag? Neemt u hierbij alle ritten die u maakt in gedachten.

Iedere keer dat u de dienst gebruikt, telt als 1 rit. Bijvoorbeeld een reis naar het buurthuis en terug naar huis telt als 2 ritten.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 of meer
- Weet niet

VRAAG 43 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van [Wmo-vervoer/Valys]?

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

[door naar vraag 45]

[door naar vraag 45]

[door naar vraag 45]

[door naar vraag 45]

VRAAG 44 Voor welke reismotieven gebruikt u [Wmo-vervoer/Valys]?

- Bezoek van partner in zorg- of verpleeginstelling
- Bezoek van vrienden of familie in zorg- of verpleeginstelling
- Bezoek bij familie of vrienden thuis
- Werk
- Medische behandeling of verpleging
- Winkelen of boodschappen doen
- Onderwijs volgen
- Recreatie of sport
- Vrijwilligerswerk, mantelzorg of oppassen
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 45 Hoe vindt u het om te reizen met [Wmo-vervoer/Valys]?

Stellingen:

Reizen met [Wmo-vervoer/Valys]...

1 ... vind ik ontspannend

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Niet eens, niet oneens
- Mee eens
- Zeer mee eens
- Geen mening

2 ... is veilig

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Niet eens, niet oneens
- Mee eens
- Zeer mee eens
- Geen mening

3 ... bespaart mij tijd

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Niet eens, niet oneens
- Mee eens
- Zeer mee eens
- Geen mening

4 ... vind ik comfortabel

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Niet eens, niet oneens
- Mee eens
- Zeer mee eens
- Geen mening

5 ... geeft mij aanzien

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Niet eens, niet oneens
- Mee eens
- Zeer mee eens
- Geen mening

6 ... vind ik gemakkelijk

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Niet eens, niet oneens
- Mee eens
- Zeer mee eens
- Geen mening

VRAAG 46 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de gewone taxi (incl. Uber-diensten)?

Onder gewone taxidiensten worden commerciële straat taxidiensten verstaan, die geen gereduceerd tarief kennen.

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

VRAAG 47 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van bus, tram of metro?

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

VRAAG 48 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de trein?

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

[Vraag 49 alleen voor respondenten die 1 tot 3 dagen per maand of minder gebruik maken van trein of bus/tram/metro]

VRAAG 49 Wat zijn de drie voornaamste redenen waarom u niet vaker het regulier openbaar vervoer gebruikt?

Selecteer de drie antwoorden die het meest op u van toepassing zijn.

- Er is voor mij geen geschikt openbaar vervoer gelet op de plaats en tijd waar ik het nodig heb
- Openbaar vervoer is voor mij minder geschikt gelet op mijn beperking of handicap
- Niet snel genoeg
- Niet betrouwbaar genoeg
- Te duur
- Niet gemakkelijk bruikbaar of toegankelijk
- Ik voel me er niet prettig bij
- Ik voel me niet veilig
- Ik heb hier geen behoefte aan
- Anders, namelijk _____
- Weet niet

VRAAG 50 Welke problemen ondervindt u bij het reizen met het openbaar vervoer?

- Ik heb geen problemen bij het reizen met het openbaar vervoer *Exclusive
- Het plannen van de reis
- Naar de halte of het station reizen
- Verplaatsen bij de halte of op het station
- Reisbewijzen kopen of de OV-chipkaart hanteren
- De juiste dienst vinden
- In het voertuig komen
- Reizen in het voertuig
- Uit het voertuig komen
- Het is niet beschikbaar

VRAAG 51 Welke van de onderstaande vervoersmiddelen heeft u tot uw beschikking?

- Auto
- Motor
- Scooter of brommer
- Elektrische fiets
- Fiets
- Scootmobiel of elektrische rolstoel
- Gehandicaptenvoertuig of brommobiel (bijv. Canta)
- Geen van deze

[Vraag 52 alleen voor respondenten die een auto tot hun beschikking hebben]

VRAAG 52 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de auto als bestuurder?

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

VRAAG 53 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de auto als passagier?

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

VRAAG 54 Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de fiets?

- 4 dagen of meer per week
- 1 tot 3 dagen per week
- 1 tot 3 dagen per maand
- 1 tot 2 dagen per kwartaal
- Minder dan 1 dag per kwartaal
- Nooit
- Weet niet

Deel 5: Mobiliteitsbeperking

VRAAG 55 Heeft u een handicap die u hindert wanneer u zich buitenshuis verplaatst?

- Ja, permanent
- Ja, tijdelijk
- Nee
- Weet niet

[door naar vraag 65 of eind van vragenlijst]

[door naar vraag 65 of eind van vragenlijst]

VRAAG 56 Leidt deze aandoening of handicap ertoe dat u...

1. ... minder dagelijkse verplaatsingen maakt buitenshuis?

- Ja
- Af en toe
- Nee
- Weet niet

2. ... alleen met een persoonlijke begeleider een verplaatsing buitenshuis maakt?

- Ja
- Af en toe
- Nee
- Weet niet

3. ... een hulpmiddel voor het verplaatsen nodig heeft buitenshuis?

- Ja
- Af en toe
- Nee
- Weet niet

[Vraag 57 alleen voor respondenten die altijd of af en toe een hulpmiddel nodig hebben]

VRAAG 57 Welk hulpmiddel gebruikt u?

- Een rolstoel
- Een looprek/ rollator
- Een stok
- Krukken
- Scootmobiel
- Hulphond
- Anders, namelijk _____

VRAAG 58 Leidt deze aandoening of handicap ertoe dat u niet meer goed kunt lopen?

- Ja
- Af en toe
- Nee
- Weet niet

VRAAG 59 Leidt deze aandoening of handicap ertoe dat u niet meer goed kunt fietsen?

- Ja
- Alleen met aangepaste fiets
- Af en toe
- Nee
- Weet niet

[Vraag 60 alleen voor respondenten die een rijbewijs hebben]

VRAAG 60 Leidt deze aandoening of handicap ertoe dat u niet meer goed zelf auto kunt rijden?

- Ja
- Alleen met aangepaste auto
- Af en toe
- Nee
- Weet niet

VRAAG 61 Leidt deze aandoening of handicap ertoe dat u niet meer goed gebruik kan maken van bus, tram, metro en trein?

- Ja
- Af en toe
- Nee
- Niet van toepassing
- Weet niet

VRAAG 62 Leidt deze aandoening of handicap ertoe dat u anderen vraagt u te vervoeren?

- Altijd
- Vaak
- Af en toe
- Nooit
- Weet niet

Het is ook van belang om meer inzicht te hebben in de aard van de tijdelijke of permanente aandoening of handicap die u hindert wanneer u zich buitenshuis verplaatst.

VRAAG 63 Welke oorzaken beperken u het meest in uw mobiliteit?

Maximaal drie antwoorden mogelijk.

- Een beperking bij het lopen (bijvoorbeeld voor een afstand over 300 meter)
- Een beperking bij het gaan zitten of opstaan
- Een beperking bij het zitten of staan
- Een beperking in hand- of armgebruik
- Een beperking in het uithoudingsvermogen
- Een beperking in het zien
- Een beperking in het horen
- Een beperking in het kunnen spreken
- Een beperking in het ophouden van plas of ontlasting
- Een beperkte leesvaardigheid
- Een beperkte vaardigheid in de omgang met apparaten (bijv. computers, ov-chipkaartapparaten of telefoons)
- Een beperkt oriëntatievermogen
- Angststoornissen of moeilijk kunnen omgaan met onverwachte situaties
- Anders, namelijk _____
- Geen antwoord

VRAAG 64 In welke mate ondervindt u de onderstaande beperking?

[Voor elke geselecteerde beperking in VRAAG 63]

Antwoordopties:

- Licht
- Matig
- Ernstig

[Aan de niet-panelleden zijn de volgende vragen over de achtergrondkenmerken gesteld]

Deel 6: Achtergrond informatie (niet-panelleden)

Tot slot volgen enkele vragen over uw achtergrond. De gegevens die wij van u vragen worden uitsluitend gebruikt voor de analyse van dit onderzoek. Er wordt in de rapportage op totaalniveau gerapporteerd, niet op persoonsniveau. Hierdoor is uw anonimiteit gewaarborgd. U bent niet verplicht om op de vragen te antwoorden.

VRAAG 65 Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

VRAAG 66 Wat is uw leeftijd?

- _____ [leeftijd typen]
- Wil leeftijd niet zeggen

VRAAG 67 Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

VRAAG 68 In welke provincie woont u?

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Flevoland
- Noord-Brabant
- Limburg
- Wil niet zeggen

VRAAG 69 Wat is de grootte van uw huishouden?

- 1 persoon (alleenstaand)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 of meer personen
- Wil niet zeggen

VRAAG 70 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- Geen onderwijs / Basisonderwijs
- LBO / VBO / VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg) / MBO 1
- MAVO / eerste 3 jaar HAVO en VWO / VMBO (theoretische en gemengde leerweg)
- MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur
- HAVO en VWO bovenbouw / HBO- / WO-propedeuse
- HBO- / WO-bachelor of kandidaats
- HBO- / WO-master of doctoraal
- Wil niet zeggen

VRAAG 71 Wat is het bruto inkomen van uw huishouden op jaarbasis?

- Minimum (< € 13.700 Euro)
- Beneden modaal (€ 13.700 - < € 28.600)
- Modaal (€ 28.600 - < € 42.400)
- 1-2x Modaal (€ 42.400 - < € 71.000)
- 2x Modaal (€ 71.000 - < € 84.700)
- Meer dan 2x modaal (>= € 84.700)
- Weet echt niet / wil echt niet zeggen

VRAAG 72 Welke situatie is op u van toepassing?

- Zelfstandig ondernemer
- Werkzaam in loondienst
- Werkzaam bij de overheid
- Arbeidsongeschikt
- Werkloos / werkzoekend \ bijstand
- Gepensioneerd of VUT
- Studerend / schoolgaand (15+)
- Huisvrouw / huisman / anders (Incl. < 15 jr)
- Weet niet / wil niet zeggen

Bijlage II: Weermodel

In deze bijlage gaan we kort in op het model dat we gebruikten om het effect van weersomstandigheden op het aantal gemaakte ritjes in het doelgroepenvervoer te analyseren. Deze analyse diende om het belang van situationele aspecten bij het gebruik van het doelgroepenvervoer verder te verkennen.

De te verklaren variabele in het model is het aantal ritten per dag. De gebruikte dataset voor deze variabele is de rittenbak voor het Wmo-vervoer voor de regio Noordoost-Brabant. De keuze voor deze set is ingegeven door het feit dat dit een van de weinige rittenbakken was met een dekking voor een volledige jaar. Hiermee hebben we voldoende observaties in verschillende seizoenen aan boord. Het regionale karakter, van het Wmo-vervoer, maakt een koppeling met één weerstation ook gemakkelijker.

De weergegevens vormen de onafhankelijke variabelen in het model. Deze weergegevens zijn verkregen uit de open data van de officiële weermeetstations van het KNMI. Hierbij zijn de gegevens beperkt tot het meetstation Volkel. Dit meetstation ligt in de regio Noordoost-Brabant en geeft dus de meest nauwkeurige weergave van het daadwerkelijke weer op de desbetreffende dag. De beschikbare weergegevens hebben betrekking op temperatuur, neerslag, luchtvochtigheid, zicht en windsnelheden. Deze gegevens hebben we aangevuld met weerswaarschuwingen voor de provincie Noord-Brabant: code oranje en code rood.

In het model controleren we voor andere zaken die een mogelijk effect hebben op het aantal gemaakte ritten. Hier beperken wij ons tot de dag van de week, vakantiedagen en feestdagen. De dag van de week is relevant vanwege verschillen in activiteit, zoals op werkdagen en weekenddagen. De feestdagen zijn doorgaans ook vakantiedagen, maar het onderscheid is relevant. In vakantieperiodes kan de vervoers-VRAAG minder zijn, doordat medisch specialisten met verlof zijn, bijeenkomsten geen doorgang vinden of activiteiten stil liggen. Op feestdagen verwachten wij juist een hogere VRAAG, vanwege activiteiten met familie en vrienden of festiviteiten in stad en land.

De modelresultaten zijn weergegeven in de onderstaande tabel (Tabel Appx-2.1). De verklaarde variantie is relatief hoog (aangepaste Rho-kwadraad = 0,713). Dit komt enerzijds door het testen van diverse specificaties van het model, met daarbij het streven om een betere verklarende kracht te krijgen, en anderzijds door relatief veel verklarende variabelen ten opzichte van het aantal observaties: we gebruikten 334 dagen voor deze analyse.

Het referentiescenario komt uit op 527 ritten. Deze referentiedag is een vrijdag, buiten de vakantie- en feestdagen, met een maximumtemperatuur van 0 graden Celsius en zonder sneeuw of weeralarm. Op dagen met een waarschuwing van het KNMI daalt het aantal ritten. Deze daling is 37 ritten bij code oranje en 249 ritten bij code rood. Een stijging van de maximumtemperatuur op een dag resulteert in een daling van het aantal gemaakte ritten: 2,7 ritten minder bij iedere graad extra. Op vochtige (regenachtige) dagen stijgt het aantal ritten. Sneeuwval heeft geen significant effect op het aantal geboekte ritten. Bij de controlevariabelen zien we dat er vooral op weekdagen gereisd wordt. Donderdag is de drukste dag met 584 ritten. Op feestdagen stijgt het aantal ritten. Hetgeen goed aansluit bij onze verwachting en het sociaal-recreatieve doel van de vervoersdienst. In de vakantieperiodes is het over het algemeen rustiger.

Deze resultaten bevestigen het idee dat het aantal gemaakte ritten met het Wmo-vervoer afhankelijk is van situationele factoren, zoals het weer. De resultaten zouden waarschijnlijk nog sterker zijn wanneer we corrigeren voor de termijn van reserveren of annuleren. De weersomstandigheden zijn immers pas kort voor de reis gekend en niet weken van tevoren. Helaas was dit bij de gebruikte dataset niet mogelijk.

Tabel Appx-2.1 Schattingen van het regressiemodel

Coëfficiënt	Schatting (std. fout)
Constante	527,01 (30,34) ^{***}
Maximale temperatuur (ref. 0 °C)	-2,74 (0,44) ^{***}
Sneeuw	-23,79 (15,43)
Relatieve luchtvochtigheid (ref. 0%)	0,86 (0,31) ^{**}
Code oranje	-36,85 (20,19)
Code rood	-248,91 (50,21) ^{***}
Maandag	-33,16 (9,83) ^{***}
Dinsdag	6,16 (9,79)
Woensdag	30,45 (9,84) ^{**}
Donderdag	56,97 (9,87) ^{***}
Zaterdag	-120,64 (9,99) ^{***}
Zondag	-104,39 (9,85) ^{***}
Feestdag	62,6 (21,92) ^{**}
Verlofperiode	-108,45 (7,14) ^{***}

NB. De significantieniveaus zijn aangegeven met sterren: ^{***}<0.001, ^{**}<0.01, ^{*}<0.05

Bijlage III: Analyse reisalternatief met openbaar vervoer

In deze studie hebben we onderzocht in welke mate het reguliere openbaar vervoer een alternatieve reismogelijkheid biedt voor de ritten die worden gemaakt met Valys en het collectieve Wmo-vervoer. In deze bijlage lichten wij onze werkwijze toe, met daarbij aandacht voor de samenstelling van de steekproef, de gebruikte techniek en de resultaten.

Er is een steekproef genomen van daadwerkelijk gemaakte ritten, verkregen uit de rittenbakken van het Wmo-vervoer en Valys. Voor de steekproef voor Valys zijn 1.500 ritten aselect getrokken uit de rittenbak van 2016. Voor de steekproef van het Wmo-vervoer zijn 5.000 ritten getrokken uit een gecombineerde rittenbak van de regio's Noordoost-Brabant, Schijndel, Aalsmeer, Amstelveen, Eemsland en Heuvelland. Deze laatste trekking was gewogen, dat wil zeggen dat we controleerden voor een scheve trefkans. De kans dat een rit getrokken werd uit een rittenbak van een maand, was hierdoor even groot als de kans op een trekking uit een rittenbak van een volledig jaar.

Om tot een zuivere trekking te komen werkten we met een steekproeftrekking zonder terugleggen. Zo was het onmogelijk dat één rit meer dan één keer in de analyse terecht kwam. De datasets zelf zijn opgeschoond. Dubbele registraties zijn gewist. De gegevens over herkomst, bestemming en moment van vertrek moesten compleet zijn. De rit was daadwerkelijk uitgevoerd volgens de beschikbare gegevens.

De omvang van de steekproef is voldoende groot om robuuste uitspraken te doen over alle gemaakte ritten. Voor Valys gebruikten we 1.500 uit een totaal van bijna 1 miljoen ritten dat jaarlijks wordt gemaakt. Voor Wmo-vervoer gebruikte we 5.000 ritten uit een totaal van circa 22 miljoen ritten.

Om de alternatieve reismogelijkheid met het openbaar vervoer te bepalen gebruikten we Google Maps (directions API). Hierbij werd de volledige postcode (PC6) gebruikt voor de herkomst en de bestemming. De vertrekkdatum werd gebruikt om de reisdag te bepalen (maandag t/m zondag). De vertrektijd werd gebruikt om een compleet beeld te krijgen van de reismogelijkheden om het gewenste moment.

Vanuit de Google Directions API zijn steeds (maximaal) vier alternatieve reismogelijkheden met het openbaar vervoer opgeslagen. Om tot een zinnige selectie te komen binnen die alternatieven hanteerden we drie verschillende selectiecriteria: kortst mogelijke reistijd, minimale loopafstand van en naar de knooppunten en tussen voertuigen, minimaal aantal keer overstappen. Afhankelijk van de wensen en behoeftes van de reizigers zit er op deze manier altijd wel een geschikt scenario bij.

Omdat de reismogelijkheid in het openbaar vervoer moet worden gezien in vergelijking met de reismogelijkheid met de taxi, hebben we aanvullend ook de reistijd (met en zonder vertraging) en reisafstand met de auto opgeVRAAGd. Dit maakt het onder andere mogelijk om een reistijdratio uit te rekenen waarbij de reistijd met het openbaar vervoer wordt gedeeld door de reistijd met de auto. Een ratio van 1 betekent een gelijke reistijd. Een ratio van 2 betekent dat de reis met het openbaar vervoer twee keer zo lang duurt als dezelfde verplaatsing met de auto.

Om vanuit de gegevens te komen tot een uitspraak over het aandeel van de ritten dat kan worden uitgevoerd met het openbaar vervoer, moeten we een aantal aannames doen. Wij hanteerden de volgende vuistregels:

- De wachttijd tussen de gewenste vertrektijd – dat is de tijd waarop de taxi is besteld – en het geplande begin van de reis – dat is te voet naar station of halte – is niet meer dan 30 minuten;
- Totaal maximaal 1.000 meter lopen van en naar de halte of het station en tussen de voertuigen;
- Niet meer dan twee keer overstappen tussen ov-diensten;
- De totale reisduur is maximaal drie keer de reisduur met de taxi. Daarbij rekenen we met de kale reistijd voor de taxi: zonder (verborgen) wachttijd, zonder tijd voor in- en uitstappen, zonder eventueel omrijden om medepassagiers op te halen en zonder vertraging op de weg.

Wanneer het snelste reisalternatief met het openbaar vervoer aan deze voorwaarden voldoet, kenmerken we het aanbod als voldoende. Dit wil nog niet zeggen dat de reiziger in de praktijk ook in staat is om de reis te maken. We weten onvoldoende van de reizigers om hier sluitende uitspraken over te doen. Op basis van overige informatie uit de rittenbakken, zoals de gebruikte hulpmiddelen en de aanwezigheid van een begeleider, kunnen we hier wel een indicatie van krijgen.

De analyse is niet perfect. We gebruiken PC6 in plaats van de exacte vertrek- en aankomstlocatie van de reizigers. Omdat de API van Google alleen in het nu en in de toekomst kan plannen, zijn er mogelijk wijzigingen in de dienstregeling van het openbaar vervoer, evenals wijzigingen in het aanbod aan weg-infrastructuur. Om complicaties met werkzaamheden te voorkomen plannen we twee weken vooruit. Hierdoor zitten er geen werkzaamheden in onze data, maar mogelijk waren er ten tijde van de rit wel andere werkzaamheden of onderbrekingen in de dienstregeling.

Colofon

Dit is een uitgave van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Juli 2019

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

ISBN/EAN

978-90-8902-208-0

KiM-19-A06

Auteurs

Toon Zijlstra, Anne Durand, Peter Bakker

Vormgeving en opmaak

VormVijf, Den Haag

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

Postbus 20901

2500 EX Den Haag

Telefoon: 070 456 19 65

Website: www.kimnet.nl

E-mail: info@kimnet.nl

Publicaties van het KiM zijn als PDF te downloaden van onze website www.kimnet.nl.

U kunt natuurlijk ook altijd contact opnemen met één van onze medewerkers.

Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen onder vermelding van het KiM als bron.

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) maakt analyses van mobiliteit die doorwerken in het beleid. Als zelfstandig instituut binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) maakt het KiM strategische verkenningen en beleidsanalyses. De inhoud van de publicaties van het KiM behoeft niet het standpunt van de minister en/ of de staatssecretaris van IenW weer te geven.



Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

Dit is een uitgave van het

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag
www.rijksoverheid.nl/ienw

www.kimnet.nl

ISBN/EAN: 978-90-8902-208-0

Juli 2019 | KiM-19-A06

