



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 49 19

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV 10.2206023

Datum **25 MRT 2010**

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Evaluatie pilot 'buslijn 5'

Behandeld door H. van der Meijs

E-mailadres h.vandermeijs@hvd.groningen.nl

Geachte heer/mevrouw,

In onze brief van 6 november 2008 hebben wij u geïnformeerd over de pilot 'buslijn 5'. Het doel van de pilot was ouderen en gebruikers van de Wmo-taxi meer gebruik te laten maken van het openbaar vervoer, waardoor zij langer zelfstandig naar eigen wens en vermogen aan de maatschappij kunnen deelnemen. Door de bekendheid van het openbaar vervoer onder de doelgroep te verbeteren en hen het gemak en de vrijheid van het openbaar vervoer te laten ervaren, wilden we ons doel bereiken.

De gemeente Groningen kent een uitgebreid netwerk van openbaar vervoerlijnen. Op grond van het aantal vervoerbewegingen van gebruikers met de Wmo-taxi en de concentratie ouderen in de stad is gekozen voor een pilot op buslijn 5. Lijn 5 rijdt vanaf de wijk Ter Borch via Groningen-Zuid en het centrum naar Selwerd en Paddepoel. Lijn 5 bedient daarbij verschillende wijken (Corpus den Hoorn, De Wijert en Paddepoel) waar het programma 'Zorgen voor Morgen' wordt uitgevoerd.

De pilot liep van 5 maart 2009 tot en met 31 mei 2009. Wij hebben samengewerkt met het OV Bureau, busvervoerder Arriva, de Steun- en informatie-punten (Stips) en een klankbordgroep van gebruikers.

Om inzicht in de doeltreffendheid van de maatregelen te krijgen, is een evaluatietraject opgezet. In deze brief geven wij u een korte beschrijving van de pilot en informeren wij u over de resultaten. Als bijlage hebben wij het door het OV Bureau opgestelde rapport 'Proef Buslijn 5 Stad Groningen' toegevoegd.

Buslijn 5: communicatie en participatie

De formule van buslijn 5 bestaat uit diverse bouwstenen die onderling met elkaar samenhangen en elkaar versterken. Ten behoeve van de fysieke toegankelijkheid zijn 11 haltes toegankelijk gemaakt bovenop de haltes die we al toegankelijk hadden gemaakt. Daarnaast zijn alleen nog maar toegankelijke bussen ingezet.

In de communicatie is de route en dienstregeling verhelderd; tevens is duidelijker reisinformatie in de bus en bij de haltes aangeboden.

De betrokkenheid van alle partijen kreeg vorm in een Klantenpanel bestaande uit betrokken inwoners en vertegenwoordigers van adviesorganen, een Serviceteam met vrijwilligers die ondersteuning boden bij vragen, overleg met chauffeurs en samenwerking met medewerkers van het Stip.

Alle ouderen en gebruikers van een Wmo-taxi die binnen een straal van 250 meter van de buslijn 5 woonachtig zijn hebben hierover een brief, folder, een gratis 12-rittenkaart en een activiteitenkalender met leuke bestemmingen gekregen.

Op donderdag 5 maart 2009 is de vernieuwde lijn 5 officieel van start gegaan met een openingshandeling, een film en artikelen in wijkbladen.

Evaluatie

De evaluatie is gebaseerd op telefonische enquêtes onder de doelgroep, waarbij gerichte en open vragen zijn gesteld. Daarnaast is informatie verzameld uit reacties van inwoners en chauffeurs. Voorafgaand, tijdens en na de proefperiode hebben we drie telefonische enquêtes gehouden onder de doelgroep.

Per meting zijn circa 600 mensen geënquêteerd. In totaal leverde dit ongeveer 1.000 reacties op.

De telefonische enquêtes leveren statistische informatie op over het (niet) gebruik en de tevredenheid onder de doelgroep. Hiermee krijgen we informatie over het effect van de proefformule op de doelen van de pilot. En deels over het nut en de waardering van een aantal afzonderlijke bouwstenen. De uitkomsten van de evaluatie zijn besproken met het Wmo-platform, de Ouderenadviesraad en de Gehandicaptenadviesraad.

Op enkele onderwerpen uit evaluatie wordt nu ingegaan.

Gebruik en kennis van lijn 5

Van de ouderen (65+) maakt bij de start 44% gebruik van lijn 5. Tijdens de tussenmeting stijgt dit naar 58,3%, om vervolgens in de eindmeting vrijwel terug te vallen op het startpercentage. Voor de gebruikers van de Wmo-taxi geldt dat bij de start al 31,5% gebruik maken van lijn 5. Dit is verrassend hoog. Vervolgens blijkt bij de eindmeting dat 42,8% gebruik blijft maken van lijn 5. Dit is een toename van ruim 11 %. Voor deze groep kan gesteld worden dat de inzet op lijn 5 resultaat heeft gehad.

De kennis van de dienstregeling is toegenomen, vooral bij de gebruikers van de Wmo-taxi. De bekendheid van de instapplaats was al hoog en is weinig veranderd. De bekendheid van de bestemmingen is voor beide groepen toegenomen.

Toegankelijkheid bussen/haltes

De telefonische enquête laat zien dat de waardering van het instappen bij de eindmeting hoger is dan bij de nulmeting. Er zijn weinig respondenten echt ontevreden over de ruimte in de bus voor een rollator. Toch komt een derde niet hoger dan de waardering neutraal. De waardering van het instappen is bij de eindmeting hoger dan bij de nulmeting. Er zijn klachten dat bussen niet strak tegen het (opgehoogde) perron (kunnen) stoppen, waardoor deze niet goed toegankelijk zijn. De situaties bij Zuiderdiep en Hoofdstation worden als onoverzichtelijk bestempeld.

Dienstregeling en bekendheid

De tevredenheid over de frequentie van lijn 5 is hoog. Ontevreden en zeer ontevreden zijn niet genoemd tijdens de enquête. Een dienstregeling met vaste patroontijden is gewenst: dus elke dag het hele jaar door dezelfde tijden. Uit de resultaten van de telefonische enquête blijkt dat de kennis van de dienstregeling is toegenomen. Dit is vooral het geval bij de gebruikers van de Wmo-taxi.

De tevredenheid over de attentie van de chauffeurs is vrijwel niet veranderd. Het aandeel tevreden is toegenomen, maar het aandeel zeer ontevreden ook, zo blijkt uit de enquête. Opgemerkt wordt dat gewacht moet worden met optrekken totdat iemand zit.

Wat heeft de proef opgeleverd

Wij vinden het belangrijk dat bewoners zelfstandig kunnen meedoen in de stad. Het gaat daarbij om 'meedoen' in het zelfstandig wonen, vervoer kunnen regelen, mensen kunnen ontmoeten en activiteiten kunnen bezoeken. De pilot 'lijn 5' heeft veel informatie opgeleverd.

Duidelijk is geworden dat een grote groep pashouders van de Wmo-taxi gebruik maakt van deze lijn en dat dit gebruik is toegenomen. Waarschijnlijk betekent dit dat de Wmo-taxipas wordt ingezet voor een andere bestemming en/of in de avonduren. Uit de meting blijkt verder dat het aantal ouderen dat met buslijn 5 reist na de proef niet is toegenomen. Dit komt mogelijk door de weeromstandigheden, die van invloed zijn op OV-gebruik. De voormeting was in februari, de nameting in juni.

De pilot heeft duidelijk gemaakt dat een brede aandacht en een verbeterde toegankelijkheid van de reguliere buslijn perspectief biedt voor ouderen en pashouders van de Wmo-taxi.

Vervolg naar andere buslijnen

Inmiddels is via de nieuwe openbaar vervoerovereenkomst (nieuwe concessie) vanaf 13 december 2009 in alle bussen dynamische reizigersinformatie aanwezig (in de bus is op een scherm te zien wat de volgende halte is), worden haltes omgroept en zijn alle bussen in de stad en regio toegankelijk.

Daarnaast hebt u onlangs besloten om ruim 60% van de haltes in de stad uiterlijk in 2014 toegankelijk te maken. Dit betekent een grote impuls voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in de stad.

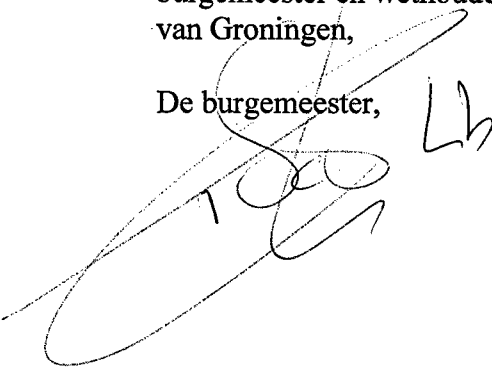
Wij vinden dat de resultaten van de pilot voldoende aanknopingspunten bieden voor een vervolg. Aangezien de bussen al toegankelijk zijn en wij de komende jaren ruim 60% van de haltes toegankelijk maken, ligt de nadruk op het versneld toegankelijk maken van de haltes, het vergroten van de bekendheid, de looproute naar de haltes en het gedrag van chauffeurs.

Het is belangrijk daarbij het enthousiasme en medewerking van organisaties en mensen uit de wijk te benutten. De Stips en het zorgloket kunnen een belangrijke rol vervullen in de communicatie over de mogelijkheden van het openbaar vervoer in de stad. Daarnaast kunnen serviceteams op een actieve manier zorginstellingen gaan benaderen. Voor een mogelijke uitrol op een andere buslijn, met medeneming van de aanbevelingen uit de evaluatie, komen wij in afstemming met onder andere het OV-Bureau, de Stips en Qbuzz voor de zomer met een voorstel.

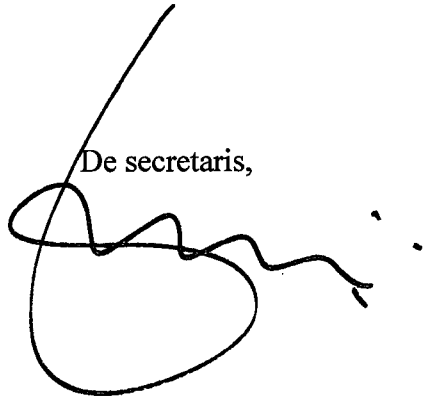
Wij vertrouwen erop u met deze informatie van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders
van Groningen,

De burgemeester,

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be 'T. O. O.', with a small 'Lh' written to its right.

De secretaris,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.



OntdekhetOv

Proef
Buslijn 5
Stad
Groningen

Aanpak en
resultaten

**Openbaar vervoer draagt bij aan
de zelfstandigheid van ouderen**

februari 2010

Inhoudsopgave

Woord vooraf

Achtergrond

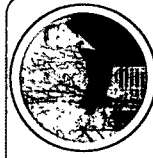
- 2 **Woord vooraf**
Voor ouderen en mensen met een Wmo-indicatie (Wmo-ers) biedt het openbaar vervoer (OV) volop mogelijkheden. Daarom worden experimenten uitgevoerd om deze doelgroep meer gebruik te laten maken van het OV. In de stad Groningen is een proef gedaan met Buslijn 5, in nauwe samenwerking met de gemeente, het STIP¹, inwoners en chauffeurs. De proef liep van begin maart tot en met eind mei 2009.
- 3 **Achtergrond**
In dit boekje leest u wat deze proef heeft opgeleverd. We hebben deze evaluatie geschreven, omdat we denken een goed werkende formule te hebben gevonden. Anderen kunnen hun voordeel ermee doen, zoals organisaties en individuen die zich inzetten voor de mobiliteit van ouderen en Wmo-ers.
- 5 **De bouwstenen**
We hopen dat dit boekje ook u inspireert tot nieuwe initiatieven!
- 8 **Evaluatie**
Medewerkers OV-bureau Groningen Drenthe

De proef met Buslijn 5 is gehouden om te kijken of en zo ja hoe ouderen en Wmo-ers meer gebruik zouden kunnen gaan maken van het OV.

Maatschappelijke context
Steeds meer ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig wonen en mobiel zijn, en bij voorkeur niet afhankelijk zijn van aparte voorzieningen voor ouderen. Het OV kan aan die zelfstandigheid bijdragen. Voorwaarde is dat het beschikbaar (op loopafstand) en goed toegankelijk is. In de stad Groningen is dat voor de meeste inwoners het geval, hoewel nog niet alle haltes goed toegankelijk zijn. Ondanks de beschikbaarheid van toegankelijk OV is het gebruik onder ouderen gering. Zodra ouderen moeite krijgen met lopen, fietsen of autorijden stapt een deel van hen naar de gemeente voor een aparte vervoervoorziening in de vorm van de Wmo-deeltaxi. Met deze taxi kan men tegen OV-tarief van deur naar

deur reizen op kosten van de gemeente. Waarom maken ouderen relatief weinig gebruik van het OV? Uit onderzoek blijkt dat men vaak niet weet dat er toegankelijk OV beschikbaar is. Ook is meestal niet bekend hoe men dan met het OV kan reizen. En onbekend maakt onbemind.

Doelstellingen proef Buslijn 5
Voor ouderen: maak het OV bekender, prikkel hen om het gemak en de vrijheid van het OV eens uit te proberen. Zo ervaren ze het OV als een goed alternatief voor fiets of auto, en nemen ze soms de bus, soms de fiets of auto en maken minder snel de stap naar het Wmo-loket. Voor Wmo-ers: maak het toegankelijke OV bekender, prikkel hen om het gemak van het OV eens uit te proberen. Zo ervaren ze het OV als een goed alternatief voor de Wmo-taxi, en kiezen ze soms de taxi, soms de bus (dit geldt uiteraard voor degenen die daartoe fysiek in staat zijn).



De heer Frits Rijkens uit de Wijert:

"Op mijn leeftijd valt het fietsen mij soms zwaar. Dan is Lijn 5 een uitkomst. Bijvoorbeeld om samen met mijn vrouw naar de Oosterpoort te reizen voor een lunchconcert. Dus soms de fiets en soms de bus."

¹ Het STIP geeft wijkondersteuning op het gebied van zorg, welzijn en wonen, mede dankzij de inzet van vrijwilligers uit de wijken

Waarom Buslijn 57

Buslijn 5 verbindt de zuidelijke stadswijken elk half uur via het centrum met de noordelijke stadswijken en heeft de volgende kenmerken:

- langs Buslijn 5 wonen relatief veel ouderen (7600 65-plussers) en Wmo-ers (2.771, waaronder 2.451 65-plus). De totale doelgroep omvat ruim 7900 inwoners binnen een halteafstand van 250 meter,
- uit een analyse van het rittenbestand van de Wmo-taxi blijkt dat men veel reist van zuid naar noord. Een overdekt en overzichtelijk winkelcentrum in het noorden van de stad is populair bij de doelgroep,

- Buslijn 5 was deels al toegankelijk; bussen en haltes,
- langs de route van Buslijn 5 liggen veel voorzieningen en leuke bestemmingen,
- het is een relatief rustige lijn (in ieder geval buiten de ochtendspits).

Overdekt winkelen in Paddepoel

winkelcentrum

Paddepoel

De bouwstenen

De formule van Buslijn 5 bestaat uit vier bouwstenen die onderling met elkaar samenhangen en elkaar versterken.

PRODUCT

- Toegankelijke bussen
- Toegankelijke haltes
- Dienstregeling en route
- Reisinformatie, bus en halte
- Dienstverlening

+

BEKENDHEID

- Folder en brief
- Opvoering
- Film
- Artikalen

+

STIMULANS

- Gratis
- Leuke bestemmingen

+

BETROKKENHEID

- Klantenpanel
- Serviceteam
- Chauffeurs
- Samenwerking

PRODUCT

Toegankelijke bussen

Met het oog op herkenbaarheid, toegankelijkheid en imago zijn kleine bussen van Buslijn 5 vervangen door grote lagenvloerbussen. Voor reizigers met een rollator is de toegang vooral vóór in de bus beperkt. Tijdens de proef kunnen reizigers zich melden bij de chauffeur en mogen achterin instappen.

Toegankelijke haltes

De gemeente heeft alle belangrijke haltes beter toegankelijk gemaakt.

Dienstregeling en route

Alle ritten van Buslijn 5 hebben dezelfde route. Het is (nog) niet gelukt een eenduidige dienstregeling op te stellen met dezelfde vertrektijden voor alle dagen van het jaar.

Reisinformatie

Tijdens de proef is gestart met het omroepen van de halte via een bandje en het aanbrengen van displays waarop steeds de volgende halte staat. Het aanbrengen van vertrekstaten op de haltes met een

Film
plaattegrond en groot lettertype bleek niet haalbaar vanwege de complexiteit van de dienstregeling. Op verzoek van het Klantenpanel wordt wel gewerkt aan posters met vertrektijden bij grote attractiepunten, zoals theater De Oosterpoort.

BEKENDHEID

Folder

- De folder met daarin uitgebreide informatie over Buslijn 5 voor 65-plussers en Wmo-ers bevatte:
- een plattegrond met de route en haltes van Buslijn 5
 - de belangrijkste vertrektijden
 - testimonials van tevreden reizigers
 - reisinformatie
 - gratis 12-rittenkaart

Voorafgaand aan de proef heeft de gemeente de folder met een aanbiedingsbrief toegestuurd aan alle 65-plussers en Wmo-ers die binnen 250 meter afstand van een halte van Buslijn 5 wonen.

Opening

De proef gaat van start met een opening door de wethouder. Alle betrokken vrijwilligers, vertegenwoordigers van wijkorganisaties en een groep chauffeurs zijn uitgenodigd. Tijdens de opening is er een cabaretvoorstelling over de interactie tussen chauffeurs en reizigers. Het cabaret is gebaseerd op waargebeurde anekdotes.

Film
Het cabaret is tijdens de opening gefilmd en deze film is onder meer vertoond aan chauffeurs op Buslijn 5. Zo is op een ludieke wijze aandacht geschonken aan het begrip voor (iets) minder mobiele reizigers. Voor reizigers is de film gebruikt om meer begrip te krijgen voor de rol en positie van chauffeurs. Daarnaast heeft het STIP nog een promotiefilmje gemaakt voor het reizen met Buslijn 5, waarbij leden van het Klantenpanel model staan.

Artikelen

In de wijkbladen en het blad Seniorenwijzer zijn artikelen en advertenties geplaatst om Buslijn 5 te promoten.

STIMULANS

Gratis

Als stimulans om de bus te proberen, kunnen 65-plussers en Wmo-ers gedurende de proef reizen met de gratis 12-rittenkaart die ze met de folder thuisgestuurd hebben gekregen. Een volle kaart kunnen ze gratis opsturen naar het OV-bureau. Het OV-bureau stuurt een nieuwe kaart terug (maximaal twee keer per aanvraag). Er vindt geen controle plaats door de chauffeur of iemand tot de doelgroep behoort. Dat blijkt niet uitvoerbaar.

Activiteitenkalender

Samen met de folder kreeg de doelgroep een overzicht toegestuurd met allerlei activiteiten en interessante bestemmingen die bereikbaar zijn met Buslijn 5.

BETROKKENHEID

Klantenpanel

Via het STIP en wijkorganisaties zijn leden voor het Klantenpanel geworven, betrokken inwoners die wel eens met Buslijn 5 reizen. Het panel wisselt ervaringen uit over het reizen met Buslijn 5 en adviseert gemeente en OV-bureau. Het panel en het STIP zijn direct betrokken geweest bij de voorbereiding van de proef. Het panel telt acht leden, waaronder ook vertegenwoordigers van de gemeente en het STIP. De organisatie en ondersteuning vallen onder de verantwoordelijkheid van het OV-bureau. Het panel komt ongeveer een keer in de twee maanden bijeen. Na de evaluatie van de proef stopt het panel.

Service team

Gedurende de proef staat een Service team klaar voor inwoners die vragen hebben over het reizen met Buslijn 5. Ook mensen die begeleid willen worden, kunnen terecht bij het Service team. De folder geeft hierover uitleg. Het Service team bestaat uit vier vrijwillige bewoners. Vrijwilligers van het STIP Zuid

en STIP Noord zorgen voor de eerste opvang en beantwoording van vragen. Moeilijke vragen of een verzoek om begeleiding leggen de STIP-vrijwilligers voor aan het Service team. Het OV-bureau heeft zowel de vrijwilligers van het STIP als het Service team vooraf instructie gegeven over het OV.

Chauffeurs

Zie hiervoor de onderdelen Dienstverlening, Chauffeurs en Film.

Samenwerking en organisatie

Het OV-bureau heeft de proef geïnitieerd vanwege de positieve resultaten met vergelijkbare projecten, zoals de Servicebussen in kleinere gemeenten. Bij die projecten kon worden volstaan met samenwerking met één of twee gemeentelijke contactpersonen.

Voor het opzetten van proef Buslijn 5 was samenwerking binnen een projectgroep met meer gemeentelijke diensten vereist: ROEZ/wonen, ROEZ/verkeer, HVD, Communicatie en met medewerkers van het STIP. Daarnaast waren er twee wethouders bij betrokken. Ook werd tijdens de voorbereiding regelmatig advies gevraagd aan het Klantenpanel. Er was een projectplan, maar in het planproces was ruimte ingebouwd voor nieuwe ideeën en adviezen.

Evaluatie

De evaluatie van de proef is gebaseerd op telefonische enquêtes onder de doelgroep en antwoorden op open vragen uit de enquêtes. Ook informatie uit eigen ervaring en reacties van inwoners en chauffeurs zijn bij de evaluatie betrokken. De uitgebreide evaluatierapporten zijn te vinden op de website van het OV-bureau Groningen Drenthe, www.ovbgd.nl. In Hoofdstuk 4 van deze brochure vindt u de belangrijkste resultaten samengevat.

Telefonische enquêtes

In opdracht van het OV-bureau heeft bureau Onderzoek van de gemeente Groningen vóór, tijdens en na de proefperiode drie telefonische enquêtes gehouden onder de doelgroep:

- Nulmeting eind februari
- Tussenmeting eind april
- Eindmeting eind juni

In totaal bestond de doelgroep uit zo'n 7.900 65-plussers en Wmo-ers die binnen 250 meter van een halte van Buslijn 5 wonen. Per meting zijn circa 600 inwoners telefonisch geënquêteerd. Hiervan was 50% Wmo-er. De telefonische enquêtes leveren statistische informatie op over het (niet-)gebruik en de tevredenheid onder de doelgroep. Hiermee krijgen



Resultaten

Projectdoelen en resultaten
Vergroot de bekendheid van Buslijn 5 onder Wmo-ers en 65-plussers.

De bekendheid is vergroot. Onder ouderen is deze gestegen van 58% naar 61%. Onder Wmo-ers van 53% naar maar 62%.

Ouderen en Wmo-ers proberen de bus tijdens de proef voor het eerst uit.

Tijdens de proef heeft 15% van de ouderen en Wmo-ers Buslijn 5 voor het eerst uitgeprobeerd.

Wmo-ers reizen naar keuze soms met de bus, soms met de taxi.

Het aantal Wmo-ers dat met de bus reist, is flink toegenomen: van 31% vóór de proef naar 43% ná de proef. Voor een deel gaat dit waarschijnlijk ten koste van de Wmo-taxi. In absolute aantallen gaat het om circa 300 extra reizigers.

Wmo-ers die vóór de proef al met de bus reisdien zijn ná de proef vaker met de bus gaan reizen. Bovendien zijn Wmo-ers tevreden over het reizen met de bus.

Ouderen reizen naar keuze soms met de bus, fiets of auto.

Het aandeel ouderen dat met Buslijn 5 reist, is na de proef niet toegenomen. Het OV-gebruik verandert onder invloed van weersomstandigheden. De voor- meting vond plaats in februari en de nameting in de juni. Waarschijnlijk kiest een deel van de doelgroep in juni voor de fiets in plaats van de bus.

Maatschappelijk doel en resultaat

Doel: Ouderen (wonen en) reizen langer en prettiger zelfstandig.

Zowel ouderen als Wmo-ers zijn over het algemeen zeer tevreden over het (zelfstandig) reizen met Buslijn 5.

Ervaringen

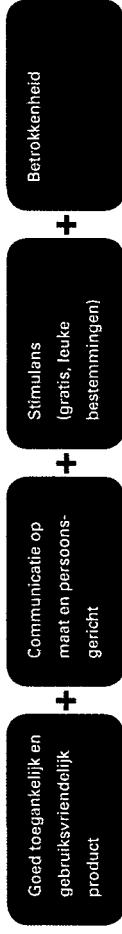
Naast de resultaten van de enquêtes hebben we ook veel informatie verzameld dankzij contacten met en signalen van het Serviceteam, Klantenpanel, de vrijwilligers van het STIP, reizigers en chauffeurs.



"Ik beschik over een WMO-pas en maak regelmatig gebruik van de deeltaxi. Maar nu Lijn 5 is verbeterd, ga ik deze bus zeker proberen!"

Conclusies

Het concept van de proef met Buslijn 5 in vier trefwoorden:



Het concept als promotiemiddel

De kracht van een concept is dat de onderdelen elkaar versterken. De (klassieke) combinatie van product, communicatie en stimulans (het is gratis) heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het bereiken van de proefdoelen. De betrokkenheid van de inwoners is niet echt goed in cijfers te meten. Maar de proef heeft wel duidelijk gemaakt dat de inwoners hebben bijgedragen aan de verbetering van de buslijn en de communicatie eromheen. Bijvoorbeeld door de adviezen van het Klantenpanel en de tip om de folder een 'lokale kleur' te geven.

Conclusie

Het concept is goed in te zetten voor promotie van het OV. Op bepaalde onderdelen is een andere invulling gewenst, zie Hoofdstuk 6, Aanbevelingen.

Is het concept structureel toe te passen?

Het OV-bureau is om uiteenlopende redenen geen voorstander van structureel gratis OV. Uit deze evaluatie blijkt dat er andere stimuli zijn die voor de doelgroep ook goed werken: het gemak van het reizen met het OV en het feit dat er leuke bestemmingen met het OV bereikbaar zijn. Deze stimuli zijn structureel inzetbaar en goed te communiceren. Voor een duurzame ontwikkeling van de buslijn en de communicatie eromheen is blijvende betrokkenheid van de gebruikers essentieel. Dit levert informatie op voor de verbetering van het product, de communicatie en informatie over gewenste bestemmingen. Bovendien leidt dit tot gratis ambassadeurs voor het OV. Overigens hoeft dit niet per se op dezelfde manier te gebeuren. We hebben geconcludeerd dat deze manier vanuit het perspectief van het OV-bureau te arbeidsintensief is voor structurele toepassing op lijnniveau. Maar de proef heeft ons ook geleerd dat

Ook als het gaat om de bekendheid, (positieve) ervaring en het gebruik van Buslijn 5 onder 65-plussers, is de proef geslaagd. Waarschijnlijk hebben veel ouderen de buslijn uitgetroefd omdat die tijdens de proefperiode gratis was. We gaan ervan uit dat de doelgroep na de proefperiode tijdens mooi weer vooral terugvult op het gemak van de fiets. Dit is overigens niet uit de enquête af te leiden. We verwachten dat deze ouderen in de toekomst minder snel naar het Wmo-loket stappen als het autorijden of fietsen moeilijk wordt: Buslijn 5 is dan een goed alternatief omdat ze er ervaring mee hebben en er tevreden over waren. Overigens maakt 44% al gebruik van Buslijn 5. Door Buslijn 5 nog verder te verbeteren - vooral de toegankelijkheid - kan het aantal ouderen dat ermee reist, verder toenemen met circa 20%.

Eindresultaten algemeen
Gemeten naar de projectdoelen is de proef met Buslijn 5 geslaagd. Als toegankelijk OV beschikbaar is en zorgvuldig wordt gecommuniceerd en gepromoot, kan het de keuzevrijheid en zelfstandigheid van ouderen en Wmo-ers vergroten.

Vooraf het hoge OV-gebruik onder Wmo-ers is opvallend. Het gemak van het reizen met Buslijn 5 ten opzichte van de Wmo-taxi lijkt hierbij doorslaggevend: reizigers hoeven niet te reserveren, niet te wachten en hebben meer sociale contacten. Door Buslijn 5 nog verder te verbeteren - vooral de toegankelijkheid - verwachten we dat het aantal Wmo-ers dat met de bus reist, verder toeneemt. Beperkingen voor groei zijn: ruim 42% van de Wmo-ers maakt al gebruik van Buslijn 5 en 20 tot 30% van de Wmo-ers is fysiek niet in staat om met een goed toegankelijke stadsbus te reizen.



Mevrouw Rita Rijploeg uit Paddeloep:

"Ik ben blind. Maar ik hecht grote waarde aan zelfstandigheid. Daarom reis ik al jaren met Lijn 5. Veel chauffeurs kennen mij intussen wel. Over de dienstverlening niets dan lof!"

Conclusies over bouwstenen

er op wijkniveau een potentieel is aan betrokken inwoners of vrijwilligers. En dat er bovendien vaak al een goede sociale infrastructuur ligt (zoals de STIP's) waarop meegeeft kan worden. Verderop gaan we hier concreet op in.

Conclusie

Het concept is niet zonder meer structureel toepasbaar vanuit het perspectief en de draagkracht van het OV-bureau.

Route/dienstregeling

De dienstregeling van lijn 5 is ingewikkeld en kan beter. De route is lang, maar dat is voor de doelgroep ook een pluspunt, omdat reizigers minder hoeven over te stappen. De route sluit goed aan op de belangrijkste reismotieven van de doelgroep: winkelen en bezoek aan medische voorzieningen.

STIMULANS

De gratis rittenkaart was een uitstekende stimulans om de bus eens te proberen. De activiteitenkalender werd minder gebruikt, maar deed goed dienst als middel om het imago van de bus te verbeteren, een makkelijke manier om naar leuke bestemmingen te reizen.

BEKENDHEID

De folder die persoonsgericht werd verspreid, heeft zonder meer bijgedragen aan de bekendheid van Buslijn 5. Indirect was de folder ook van invloed op de hoge tevredenheid. Na de proef heeft nog ruim 30% van de doelgroep de folder bewaard, vooral vanwege de plattegrond en de dienstregeling. Verder viel op dat de folder en gratis rittenkaart ook gretig aftrek vonden bij inwoners buiten de doelgroep. Bij een eventuele uitrol van het concept kunnen deze inwoners makkelijk mee-liften in het promoten van het OV na 9 uur 's ochtends.

BETROKKENHEID

Serviceteam en Klantenpanel

Dankzij de betrokkenheid en inzet van de wijkbewoners, vrijwilligers van het STIP en het Klantenpanel is Buslijn 5 verbeterd: het is meer een bus van en voor de wijk geworden.

De vrijwilligers van het STIP hebben inwoners goed opgevangen en hebben vragen zo goed beantwoord dat het Serviceteam vaak overbodig was.

Samenwerking

De goede samenwerking kan bij een eventuele uitrol van het concept naar andere stadslijnen nog effectiever. Bijvoorbeeld door binnen de gemeente een coördinerend ambtenaar aan te wijzen die het project en het Klantenpanel trekt.

Conclusie financiële kosten en baten

Als we alle kosten en baten naast elkaar zouden zetten, verdient de proef met Buslijn 5 zich waarschijnlijk binnen twee jaar terug. Met de kanttekening dat dit een inschatting is; het laat zich niet exact berekenen.



Aanbevelingen

NB. De aanbevelingen zijn geschreven voor toepassing in de stad Groningen en voor het OV-bureau.

In combinatie met de voorgaande beschrijving kunnen zij wellicht ook dienen als input voor andere projecten.

Uitrol en aanpassing van het concept

- Rol de proef uit naar andere (rustige) buslijnen in de stad, zoals lijn 47, Hoogkerk - stad - Oosterpoort.
- Beperk de proef tot zes weken. Een periode van zes weken biedt voldoende gelegenheid de bus eens (gratis) te proberen.

Toegankelijke haltes

- Aanbevelingen aan de gemeente:
- Bepaal met inwoners of een panel waar toegankelijke haltes gewenst zijn. Neem hierbij ook de haltes mee die uit de evaluatie naar voren zijn gekomen.
 - Overleg met de vervoerder over de vormgeving van de haltes, zodat de bus er strak tegenaan kan stoppen.

Toegankelijke bussen

- Aanbevelingen aan het OV-bureau:
- Plaats geen middenstang in de voordeur van de bus in verband met reizigers met rollator.
 - Verwijder het pictogram 'Durf te vragen'. Volgens het klantenpanel werkt het pictogram averechts.

Dienstregeling

- Aanbevelingen aan het OV-bureau:
- Zorg voor een eenvoudige en eenduidige dienstregeling
 - Neem waar mogelijk haltes op die door reizigers gesuggereerd worden

Reisinfo

- Aanbevelingen aan het OV-bureau:
- Zorg voor goed leesbare halte-vertrekstaten.
 - Zorg voor displays in de bussen.
 - Realiseer dynamische reisinformatie bij de haltes, met hierop de actuele vertrektijden van bussen.

Dienstverlening

- Aanbeveling aan de vervoerder en het OV-bureau:
- Besteed in het werkoverleg van de chauffeurs structureel aandacht aan de behoeften en beperkingen van ouderen en Wmo-ers.

Folder

- Aanbeveling aan het OV-bureau:
- Zet informatie over de strippenkaart in de folder: 90% van de ouderen reist hiermee.

Informatie/Service team

- Betrek Wmo-loketten in de voorlichting over het OV.
- Geef STIP's op wijkniveau een sleutelrol als vraagbaak of helpdesk voor het OV. Steeds meer wijkbewoners ontdekken het STIP als laagdrempelige vraagbaak op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Dit is vrijwel moeiteloos uit te breiden met OV. Een apart Serviceteam is dan niet nodig.

Gratis rittenkaart

- Aanbevelingen aan het OV-bureau:
- Beperk het gebruik van de gratis rittenkaart tot 6 weken.

- Geef alle inwoners die binnen 250 meter van een bushalte wonen een gratis rittenkaart die ná 9 uur 's ochtends te gebruiken is.

Leuke bestemmingen

- Aanbeveling aan de gemeente:
- Breid de bestemmingen in de activiteitenkalender uit met sociaal-recreatieve attracties die voor alle inwoners aantrekkelijk zijn.

Klantenpanel

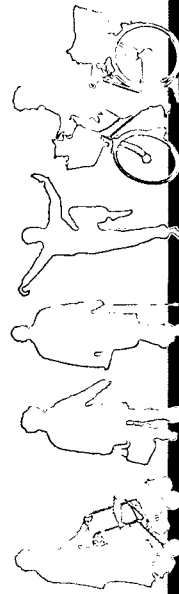
- Beperk de levensduur van het Klantenpanel tot een jaar.
- Laat de gemeente de rol van het OV-bureau overnemen als initiator enz.

Chauffeurs

- Betrek de chauffeurs bij de voorbereiding.

Samenwerking

- Aanbevelingen aan het OV-bureau:
- Laat de gemeente voor interne processen één coördinerend ambtenaar inzetten.



**'Proef Buslijn 5 Stad Groningen' is een project van
Gemeente Groningen, STIP, Arriva en OV-bureau
Groningen Drenthe.**

OV-bureau Groningen Drenthe
Postbus 189
9400 AD Assen
0592 39 69 00
www.ovbgd.nl
info@ovbgd.nl



OV-bureau Groningen Drenthe



Het OV-bureau Groningen Drenthe ontwikkelt, organiseert en beheert het openbaar vervoer en is een samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. www.ovbgd.nl

fo-10-10-18

www.ovbgd.nl