

De mobiliteitsbehoefte van minima en mensen met een zorgbehoefte in Maassluis.



maart 2020, De Verkeersonderneming

De Verkeersonderneming



Samenvatting

De gemeente Maassluis vindt het belangrijk dat inwoners met de laagste inkomens en/of een zorgbehoefte goed mee kunnen doen in de samenleving, en daarnaast eenzaamheid te bestrijden. Met dit onderzoek wil de gemeente inzicht krijgen in de mobiliteitsbehoefte van inwoners met een minimuminkomen, om het mobiliteitsaanbod hier beter op aan te laten sluiten. De uitkomsten van het onderzoek kunnen als basis dienen voor het uitwerken van verschillende oplossingsrichtingen.

Op basis van zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie zijn inzichten opgedaan in de mate waarin mensen met een laag inkomen en mensen met een zorgbehoefte in Maassluis vervoersarmoede ervaren. Welke behoeften heeft deze doelgroep? Welke belemmeringen ervaart ze bij het reizen? En hoe verschilt dit voor de verschillende typen reizigers met een minimum inkomen? Ook is er informatie opgehaald over hoe het huidige aanbod van vervoersdiensten in Maassluis wordt gebruikt en ervaren.

Door heel diverse persoonlijke situaties betreft het een kwetsbare doelgroep. Alleen reizen is vaak extra lastig en veiligheid speelt een bovengemiddeld grote rol. Over het algemeen is het openbaar vervoer een belangrijke manier voor deze groep om zich te verplaatsen, maar het opzoeken

van informatie, digitale en planmatige vaardigheden beperken het reizen. Het plannen van reizen en het opzoeken van informatie is voor minima vaak complex en zij bezitten ook niet altijd de planvaardigheden en digitale vaardigheden om dit te kunnen doen. Daarnaast valt op dat men vaak kleine uitstapjes maakt in een zeer beperkte straal rondom het eigen huis. Het betreft vaak woonlocaties die slecht te bereiken zijn omdat minima vaak op goedkopere plekken wonen waar de dekking van het openbaar vervoer slecht is. Door de bereikbaarheid en kosten met het openbaar vervoer wordt er door mensen met een minimum inkomen relatief vaak gelopen en gefietst. Ook wordt reizen als een contactmoment gezien door eenzamen. Voor mensen met een beperking is het hebben van alternatieve vervoersopties en comfort onderweg (ook) erg belangrijk, van levensbelang. Vaak zijn er echter weinig alternatieven beschikbaar, wat voor een hoge mate van stress zorgt.

Door complexe persoonlijke situaties ervaren mensen uit deze doelgroep een veelheid aan bezwaren, angsten en belemmeringen die hen beperken in het reizen. Zo durft men niet altijd alleen te reizen. Ook is het openbaar vervoer voor mensen met een beperking niet altijd toegankelijk. Dit gaat vaak gepaard met een groot gevoel van onzekerheid: over eigen kunnen en over de omstandigheden tijdens de reis. Zelfstandig reizen lukt niet altijd door

fysieke beperkingen, een gevoel van sociale onveiligheid of angst in het drukke verkeer. En er speelt mee dat men graag onafhankelijk wil zijn en het moeilijk vindt om andere mensen om hulp te vragen.

Verschillende reizigers vertonen verschillend gedrag en hebben andere behoeften. Om duidelijk te maken welke verschillen er tussen reizigers bestaan, zijn er op basis van de resultaten uit de interviews een aantal profielschetsen gemaakt. Deze profielen geven een gezicht aan de verschillende typen reizigers die we tegenkomen binnen de doelgroep. Per profiel is het gedrag beschreven, wordt aangegeven welke belemmeringen deze persoon ervaart en welke oplossingen deze persoon zouden helpen om zijn of haar belemmeringen te overkomen.

In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe de vervoersdiensten in Maassluis gebruikt en ervaren worden. Voor mensen met een laag inkomen is het openbaar vervoer een belangrijke manier om zich te vervoeren. Men is erg positief over de komst van

de metro, maar deze voorziet niet in alle behoeften. Men ervaart dat door de komst van de metro het busvervoer is versoerd en men minder makkelijk de wijk uit komt voor boodschappen, een doktersbezoek of om mensen te bezoeken. Gebruikers van de regiotaxi en de Valys zijn blij dat deze mogelijkheden er zijn, maar geven aan dat ze vooral goed werken voor vaste ritjes. Er wordt vaak benoemd dat je de tijd moet nemen voor deze diensten en dat wachttijden lang zijn. De Begeleidende Vervoersservice van de OproepCentrale (BVO) wordt door de gebruikers die hier gebruik van (mogen) maken, ontzettend goed gewaardeerd. Het is een betrouwbare deur tot deur dienst met persoonlijke aandacht.

Op verschillende plekken in het rapport komen ideeën voor oplossingen naar voren. In hoofdstuk 3 worden een aantal oplossingsrichtingen en aandachtspunten omschreven bij het ontwikkelen van mobiliteitsaanbod voor minima.



Vervoersarmoede gaat vooral over de reizen binnen Maassluis

Mensen met een minimuminkomen in Maassluis ervaren vervoersarmoede. Het doen van dagelijkse boodschappen wordt beperkt. School en zorgverleners zijn niet altijd goed bereikbaar. Ze bezoeken minder vaak familie en vrienden dan ze zouden willen.

Reizen zelf blijkt voor mensen met een minimuminkomen bovendien te zorgen voor sociaal contact. Minder vaak de deur uit gaan dan men zou willen, werkt eenzaamheid juist in de hand. Het verbeteren van mobiliteit van deze groep kan hen écht helpen bij het creëren van een gevoel van vrijheid en sociale verbondenheid.

Wat opvalt, is dat de meeste mensen veel reizen binnen de grenzen van Maassluis, maar dat dit de afgelopen jaren steeds moeilijker is geworden door het wegvallen van bushaltes. Vaak komt men de eigen wijk al niet goed uit of kan men centrale plekken binnen Maassluis, zoals het winkelcentrum, niet goed bereiken. Soms reist men wel verder naar familie en vrienden in Rotterdam, naar school, naar het UWV, het Vlietland ziekenhuis in Schiedam of andere (zorg)instellingen in Rotterdam. Reizen die verder gaan dan Rotterdam worden weinig gemaakt.

Door een complexe persoonlijke situatie ervaren mensen een groot aantal drempels met betrekking tot reizen. Mensen hebben een beperkt budget, maar ervaren ook fysieke en mentale beperkingen, hebben angsten, of vinden het complex om reizen te

plannen. Hulp vragen is bovendien moeilijk. Door een groot aantal bezwaren, angsten en belemmeringen, zit men vast in de eigen persoonlijke situatie. Sommige mensen hebben slimme strategieën gevonden, om het beste van de situatie te maken.

De minima in Maassluis vormen een zeer diverse doelgroep met verschillende typen reizigers die verschillende vormen van vervoersarmoede ervaren. Niet elke oplossingsrichting werkt dus voor elke vervoersarme. In dit advies komen de verschillende aanbevelingen en oplossingen die in dit rapport genoemd worden terug. Per oplossingsrichting worden enkele mogelijke oplossingen genoemd die geschikt zijn voor bepaalde typen reizigers. Zie hiervoor ook de eerder beschreven profielen.

Het verbeteren of uitbreiden van het bestaande doelgroepen en openbaar vervoer

Ten eerste kan het bestaande aanbod worden verbeterd of uitgebreid. Dit geldt voor de bereikbaarheid, het aanbod, de kwaliteit en betrouwbaarheid van het huidige openbaar en doelgroepen vervoer. Zo sluit een bus die op beperkte vaste tijden rijdt, beter op deze doelgroep aan, dan een belbus. Ook kan er gedacht worden aan het herstellen van bushaltes voor een lokale stadsbus. Het lijkt zinvol uit te zoeken welke druk de gemeente kan uitvoeren op de vervoerders om hun aanbod uit te breiden en service en haltes toegankelijker te maken. Daarnaast zou de

gemeente voor toekomstige aanbestedingen extra criteria kunnen stellen rond het inclusief en toegankelijk maken van vervoersdiensten voor mensen met een minimuminkomen en een zorgbehoefte.

Ondersteuning bij het ontwikkelen van cruciale reisvaardigheden

Een aantal wijken in Maassluis zijn door het openbaar vervoer slecht ontsloten. Er zijn echter ook veel plekken waar mensen met een minimuminkomen wonen, die wel bus- en metrohaltes in de buurt hebben. Tijdens het onderzoek viel op dat een groot deel van de ouderen en mensen met een minimuminkomen, zonder beperking, simpelweg niet reisvaardig zijn, terwijl het openbaar vervoer een prima alternatief voor ze is. Door het aanbieden van een OV training, waarbij mensen leren hoe ze informatie kunnen vinden en reisalternatieven kunnen uitzoeken, zouden deze inwoners goed geholpen zijn. Of door het aanbieden van een mobiliteitscoach die inwoners of gezinnen helpt vervoersmiddelen uit te proberen. De coach kan ondersteunen bij het overwinnen van mentale drempels en helpen bij het vinden van geschikte vervoersopties en bij het plannen.

Het verlichten van de druk van het WMO-vervoer door een alternatief te bieden voor korte ritten

De kosten van WMO-vervoer voor inwoners van Maassluis is toegenomen en wordt nu door de Gemeente als duur ervaren. Er bestaan echter veel - relatief goedkope - vrijwilligersinitiatieven die door mensen met een zorgbehoefte en/of een minimuminkomen als prettig worden ervaren. Deze initiatieven zouden als alternatief

voor een reguliere stadsbus - voor de veelvoorkomende korte ritjes van minima - kunnen worden onderzocht en uitgebreid. Nu wordt de dure Regiotaxi vaak gebruikt voor korte ritjes naar bijvoorbeeld de supermarkt. Het inzetten van wijkbussen, zoals in Rotterdam, is waarschijnlijk financieel niet rendabel voor Maassluis.

Het uitbreiden van ondersteuning voor initiatieven zoals de BVO behoort tot de mogelijkheden. De persoonlijke, lokale insteek van de BVO wordt namelijk erg gewaardeerd. De BVO is nu alleen beschikbaar voor mensen die thuis wonen met een zorgbehoefte (geen WMO-indicatie nodig). Deze dienst is nu voor een beperkte groep beschikbaar, omdat er een beperkt aantal vrijwilligers is.

De gemeente Maassluis zou de BVO kunnen ondersteunen op drie manieren:

- door te helpen bij het opzetten van een wervingsactie om extra vrijwilligers aan te trekken
- door budget beschikbaar te stellen voor een extra vrijwilligerscoördinator
- door de ondersteunen in communicatie naar de doelgroep over het bestaan van de BVO, zodat meer mensen die in aanmerking komen ook weten van het bestaan.

Daarnaast zijn er een aantal andere succesvolle vrijwilligersinitiatieven in de regio, die ook voor Maassluis van waarde zouden kunnen zijn. Een voorbeeld hiervan is Argos Mobiel in Vlaardingen en Schiedam, nu beschikbaar voor ouderen. Ook Stichting e-wheels in Dordrecht zou in de toekomst interessant kunnen zijn, nu beschikbaar voor mensen met een WMO-indicatie. Hierbij

kunnen vrijwilligers worden ingezet of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die graag weer aan de slag willen. Dit laatste doet DAM Nederland. In 3 tot 6 maanden worden de chauffeurs van hun elektrische tuktuks begeleid naar een reguliere baan. Voor een volgende aanbestedingsperiode is het interessant te kijken naar deze diensten, en in welke verhouding ze naast het WMO-vervoer worden aangeboden.

Het stimuleren van fietsen en toegankelijk maken van duurdere mobiliteit

Van mensen met een minimuminkomen lijkt de fiets vaker gestolen te worden of kapot te zijn. Daarnaast kan een deel van de fitte mensen met een minimuminkomen simpelweg niet fietsen. Het in een keer aanschaffen van een nieuwe fiets, of van een scooter of auto, is daarnaast te duur. Men kan door het lage inkomen niet 'investeren' in vervoer. Er kan gedacht worden aan verschillende oplossingsrichtingen om niet-beperkten mobieler te maken. Hierbij kan gedacht worden aan het inrichten van een Vervoersbank, het aanbieden van korting of betalingsplannen voor een eigen fiets of e-bike en het inzetten op fietstrainingen. Voor mentaal kwetsbare mensen en werkzoekenden, zonder fysieke beperking, bleek in een eerder project van De Verkeersonderneming een e-bike een zeer positief effect te hebben op hun vervoersarmoede van de deelnemers en op

het vinden van een baan.

In het algemeen is er voor de inwoners van Maassluis met een laag inkomen een aantal punten dat voor de hele groep van belang is. Deze punten worden hieronder nog extra benadrukt. Bij het verder uitwerken van mogelijke oplossingen, is het goed om deze in het achterhoofd te houden.

- Focus met toekomstige mobiliteitsmaatregelen op mogelijk maken van korte reizen binnen de grenzen van Maassluis. Mensen met een laag inkomen en mensen met zorgbehoefte zijn het meeste gebaat met het kunnen doen van boodschappen en het maken kleine uitstapjes binnen Maassluis.
- Persoonlijke aandacht en contact is voor mensen met een minimuminkomen heel belangrijk, en naar buiten gaan en reizen is een manier om dit te bereiken. Dit is een cruciaal aandachtspunt voor WMO- en doelgroepenvervoer, waar er door druk of haast hier niet altijd ruimte voor is.
- Coaching of training is van waarde voor de gehele doelgroep. Denk hierbij zowel aan het aanleren van nieuwe vaardigheden als aan het aanbieden van (mentale) ondersteuning: bijv. het (opnieuw) leren fietsen, het plannen van reizen of samen uitproberen van ander,



“Er was een mevrouw die elke donderdag om 10 uur naar de Lidl ging. En ik mocht mee wanneer ik wilde. Dat werkt.”



“De vrijwilligers van BVO hebben er echt wel voor gekozen, dat zijn vrijwilligers. Ze rijden met hun eigen auto, ze berekenen ook geen buitensporige prijs en ze hoeven er niet wijzer van te worden. Dus daar schroom ik niet. Ook krijg je van hen te horen of het uitkomt of niet. Een goede verstandhouding.” [over de BVO]

“Als niet de RET een stadsbus zou willen inzetten, zou je eens moeten overwegen of we dat zelf niet kunnen regelen als Maassluizers onderling, in samenwerking met Stroomopwaarts.”



“Een bus die een rondje doet door Maassluis zou de mobiliteit van de stad vergroten. En isolement van ouderen en minima verbeteren. Het hoeft niet eens dagelijks te zijn.”



- nieuw vervoer en een luisterend oor.
- Werk aan betrouwbare mobiliteitsvoorzieningen, waarbij men geen complexe reis moet uitzoeken of extra handelingen moet verrichten. Een belbus op oproep voelt bijvoorbeeld als een last, en vraagt heel wat van de gebruiker. Zoals genoeg beltegoed en het vermogen om goed te kunnen plannen.
 - Zorg voor goede en duidelijke informatievoorziening van (nieuwe) vervoersmogelijkheden of bij wijzigingen in het huidige aanbod. Gebruik hier kanalen en locaties voor waar mensen met een minimuminkomen vaak komen. Bijvoorbeeld bij verenigingen en vrijwilligers- of zorginstanties, de voedselbank, kerken en lokale supermarkten. Mensen met een minimuminkomen in Maassluis zijn lang niet allemaal op de hoogte van de vervoersinitiatieven waar ze aanspraak op kunnen maken. Dit geldt met name voor mensen zonder WMO-indicatie.
 - Zoek oplossingen waarbij men niet om expliciet om hulp hoeft te vragen, door bijvoorbeeld oplossingen aan te bieden die op standaardtijden beschikbaar zijn of door een regeling te realiseren waarbij hulp van andere mensen aangeboden wordt. Hierdoor heeft men niet het gevoel anderen tot last te zijn. Zo voelt het wellicht als een last om een vrijwilliger of buurvrouw te helpen bij het doen van boodschappen, terwijl het 'mee kunnen rijden' op een vaste tijd sociaal makkelijker voelt.

Pak vervoer in Maassluis integraal aan

De gemeente Maassluis heeft naast het verbeteren van de mobiliteit van minima en mensen met een zorgbehoefte ook andere ambities op het gebied van mobiliteit, zoals het verminderen van de druk op de regiotaxi en het verminderen van congestie en druk op de openbare ruimte door parkeren. Het is verstandig om daar waar mogelijk de koppeling te leggen tussen deze verschillende ambities. Zo is het ontsluiten van woonwijken met het openbaar vervoer of met andere maatregelen niet alleen relevant voor minima. Zo zijn bijvoorbeeld fietsstimuleringsmaatregelen en deelmobiliteit in te zetten voor verschillende doelgroepen. Door naar het geheel te kijken, kan gekeken worden welke maatregelen goed passen bij de verschillende ambities, welke ideeën het meest kansrijk zijn en hoe een passend totaalpakket aan maatregelen kan worden samengesteld om de verschillende uitdagingen aan te pakken.