



Rapport

Evaluatie pilot OV Minima Hoeksche Waard

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/193

Datum

augustus 2022

Opdrachtgever

Gemeente Hoeksche Waard

Auteurs

Yanaika Elschot
Thom Klein

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoeksverantwoording	5
1.2.1 Doel van het onderzoek	5
1.2.2 Centrale onderzoeksvragen en deelvragen	5
1.2.3 Onderzoeksopzet	6
1.2.4 Onderzoeksdoelgroep	6
1.2.5 Dataverzameling	6
1.3 Persoonskenmerken deelnemers onderzoek	7
1.4 Leeswijzer	8
2 Aanvraag Dal Vrij busabonnement	9
2.1 Bekendheid aanvragen Dal Vrij busabonnement	9
2.2 Tevredenheid over de aanvraag	10
2.3 Reden gratis Dal Vrij busabonnement	11
2.3.1 Reden aanmelding Dal Vrij busabonnement	11
2.4 Verbeterpunten aanvraag	12
3 Verwachtingen tegenover gebruik	13
3.1 Gebruik openbaar vervoer	13
3.1.1 Frequentie openbaar vervoergebruik	13
3.1.2 Redenen geen gebruik van het openbaar vervoer of Dal Vrij busabonnement	14
3.1.3 Redenen gebruik openbaar vervoer	15
3.2 Reizen met Dal Vrij busabonnement	16
3.2.1 Reden gebruik Dal Vrij busabonnement	16
3.2.2 Verwachting gebruikers Dal Vrij busabonnement	17
3.2.3 Daadwerkelijke gebruikers Dal Vrij busabonnement	18
3.2.4 Verwachting reizen met Dal Vrij busabonnement	19
3.2.5 Daadwerkelijk reizen met Dal Vrij busabonnement	21
3.3 Invloed op het huishouden	22
3.3.1 Verwachting invloed op het huishouden	22
3.3.2 Daadwerkelijk invloed op het huishouden	24
4 Conclusies en aanbevelingen	27
4.1 Deelvragen en conclusies	27
4.2 Aanbevelingen	28



Samenvatting

Uit onderzoek is gebleken dat veel mensen met een minimuminkomen door financiële beperkingen leven in een sociaal isolement. Om dit tegen te gaan voert gemeente Hoeksche Waard een pilot uit waarbij zij een gratis Dal Vrij busabonnement aanbieden aan inwoners met een gezinsinkomen tot 130 procent van de bijstandsnorm.

Tussen oktober 2021 en juli 2022 is een onderzoek uitgevoerd om deze pilot te evalueren door het uitvoeren van een 0- en 1-meting. In de metingen is gekeken naar de verwachtingen en het daadwerkelijk gebruik van dit abonnement door minima in de gemeente. Deze samenvatting beschrijft de belangrijkste resultaten vanuit dit onderzoek.

Vrienden, familie en kennissen belangrijkste informatiebron over busabonnement

De helft van alle inwoners van gemeente Hoeksche Waard die het gratis Dal Vrij busabonnement hebben aangevraagd hebben kennis genomen van de mogelijkheid om dit abonnement aan te vragen via vrienden, familie of kennissen. De gemeente zelf, of (sociale) media worden in mindere mate genoemd.

Tevredenheid over het aanvraagproces groot, communicatie over ingangsdatum abonnement kan verbeterd worden

Een grote meerderheid van de aanvragers van het Dal Vrij busabonnement beoordeelt het aanvraagproces positief. Aanvragers geven het aanvraagproces een 8,2 als rapportcijfer. Wel noemt men vaak de trage start van het abonnement na de aanvraag, en de communicatie hierover, als verbeterpunten.

Prijs meest genoemd als reden voor aanvraag

Veel aanvragers noemen financiële redenen als belangrijke reden voor de aanvraag van het busabonnement. Vóór de aanvraag was reizen (met de bus) vaak te duur. Ook zelfstandigheid is door veel aanvragers genoemd als belangrijke reden voor de aanvraag.

Prijs en verminderde afhankelijkheid van andere belangrijkste reden om busabonnement te gebruiken

Abonnementhouders kunnen op reiskosten besparen door tijdens de daluren met de bus te reizen en geven aan dat dit de voornaamste reden is om het abonnement te gebruiken. Driekwart van de abonnementhouders noemt deze reden. De helft van de abonnementhouders geeft aan dat ook verminderde afhankelijkheid van anderen voor vervoer ene belangrijke reden is om het busabonnement te gebruiken. De meeste aanvragers maken gebruik van het product, slechts een enkeling gebruikt doet dit niet.

Abonnement wordt positief gewaardeerd

De meeste huishoudens zijn tevreden met het abonnement. Het abonnement voldoet voor de meeste gebruikers aan de verwachtingen, en heeft voor een groot deel van de gebruikers de verwachtingen zelfs overtroffen. Veel gebruikers geven aan meer vrijheid te ervaren, minder geldzorgen te hebben, zich minder afhankelijk te voelen van anderen en er vaker zorgeloos en goedkoop op uit te kunnen gaan vanwege het busabonnement.



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Uit onderzoek blijkt dat veel mensen met een minimuminkomen door financiële beperkingen leven in een sociaal isolement. In veel gemeenten worden daarom minima ondersteund, zodat deze groep mensen toch volwaardig kan blijven participeren in de samenleving. Een voorbeeld hiervan is een speciaal ontwikkelde abonnementsvorm die gemeenten via Connexxion kunnen aanbieden aan deze doelgroep. Met dit OV-product kunnen gemeenten het minimabeleid actief invullen door inwoners met een laag inkomen eenvoudig en goedkoop openbaar vervoer te bieden.

Gemeente Hoeksche Waard is medio oktober 2021 gestart met een 1-jarige pilot *OV minima*, waarbij inwoners met een gezinsinkomen tot 130 procent van de bijstandsnorm gebruik kunnen maken van dit gratis OV-product. Reizigers van 12 jaar en ouder kunnen hiermee op lijnen van Connexxion in de concessie Zeeland en Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee onbeperkt reizen op werkdagen na 9:00 uur en in het weekend en op feestdagen de gehele dag. Gemeente Hoeksche Waard heeft gevraagd om onderzoek te doen om te beoordelen of de pilot positief werkt bij het versterken van de participatie in de samenleving.

1.2 Onderzoeksverantwoording

1.2.1 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is het bieden van inzicht in de beleving en tevredenheid rondom het gebruik van het aangeboden gratis OV-product. Het onderzoek is uitgevoerd door een 0- en 1-meting. Het doel van de 0-meting was om inzicht te krijgen in de ervaringen tijdens de *aanvraag* van het OV-product en de verwachtingen die de inwoners hebben van het OV-product. Het doel van de 1-meting was om inzicht te krijgen in de ervaringen van de inwoners tijdens het *gebruik* van het OV-product. Gemeente Hoeksche Waard kan de uitkomsten van het onderzoek gebruiken om de inzet van het OV-product te evalueren en in de toekomst mogelijk te continueren.

1.2.2 Centrale onderzoeksvragen en deelvragen

Vanuit de doelstelling van het onderzoek staan de volgende centrale onderzoeksvragen centraal:

- 1 In hoeverre draagt het aanbieden van het OV-product bij aan het versterken van de maatschappelijke participatie van inwoners met een laag inkomen?
- 2 In hoeverre draagt het aanbieden van het OV-product voor minima bij aan het gebruik van meer duurzame vervoersmogelijkheden binnen gemeente Hoeksche Waard?

De deelvragen binnen het onderzoek zijn:

- In hoeverre maken deelnemers gebruik van het OV-product voor minima in gemeente Hoeksche Waard?
- Waarom maken deelnemers wel/niet gebruik van het OV-product?
- Hoe vaak willen deelnemers gebruik maken van het OV-product?
- Voor welke doeleinden maken deelnemers gebruik van het OV-product?
- In hoeverre hebben deelnemers daadwerkelijk gebruik gemaakt van het OV-product?
- Wat vinden deelnemers van het OV-product (gebruik, kosten, etc.)?



1.2.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van het versturen van uitnodigingsbrieven naar alle inwoners van de gemeente Hoeksche Waard die het gratis OV-product hebben aangevraagd bij de gemeente. Bij de uitnodigingsbrief is een vragenlijst en een retourenvelop toegevoegd. De brieven zijn verstuurd naar de aanvragers van het gratis OV-product, dit kan zowel voor zichzelf zijn als voor deelnemers van het huishouden. Er was ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. In de uitnodigingsbrief stond de website van de online vragenlijst vermeld en de online vragenlijst was ook te openen via QR-code. Deze opzet werd zowel bij de 0-meting als bij de 1-meting gebruikt. De uitnodigingsbrieven van de 0-meting zijn elke maand verstuurd. Hierdoor zat er een korte tijd tussen de aanvraag van het OV-product en de vragenlijst.

1.2.4 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn inwoners met een gezinsinkomen tot 130 procent van de bijstandsnorm. De verwachting vanuit gemeente Hoeksche Waard was dat ongeveer 2500 inwoners gebruik zouden maken van het Dal Vrij busabonnement. Uiteindelijk zijn er 458 aanvragers van het gratis OV-product (voor zichzelf en/of voor andere leden van het huishouden). In totaal zijn er 842 gebruikers van het gratis OV-product. De pilot loopt nog tot oktober 2022, waardoor het uiteindelijke aantal van de aanvragers en gebruikers aan het eind van de pilot hoger ligt dan wat hier gerapporteerd is.

1.2.5 Dataverzameling

Zodra de pilot medio oktober 2021 van start ging, konden deelnemers zich aanmelden. Bij het aanvraagformulier is opgenomen dat deelnemers aan de pilot bereid dienen te zijn om benaderd te worden voor onderzoek, bijvoorbeeld in de vorm van een vragenlijst. Na aanmelding werden deze deelnemers aangeschreven voor het onderzoek door een brief met daarin de link en QR-code naar de online 0-meting. Daarnaast konden deelnemers de papieren vragenlijst invullen en retour sturen in de bijgevoegde retourenvelop. De nulmeting is in maart 2022 afgerond. De vragenlijst voor de 1-meting is in juli 2022 verstuurd naar alle deelnemers die de vragenlijst van de 0-meting hebben ingevuld.

1.3 Persoonskenmerken deelnemers onderzoek

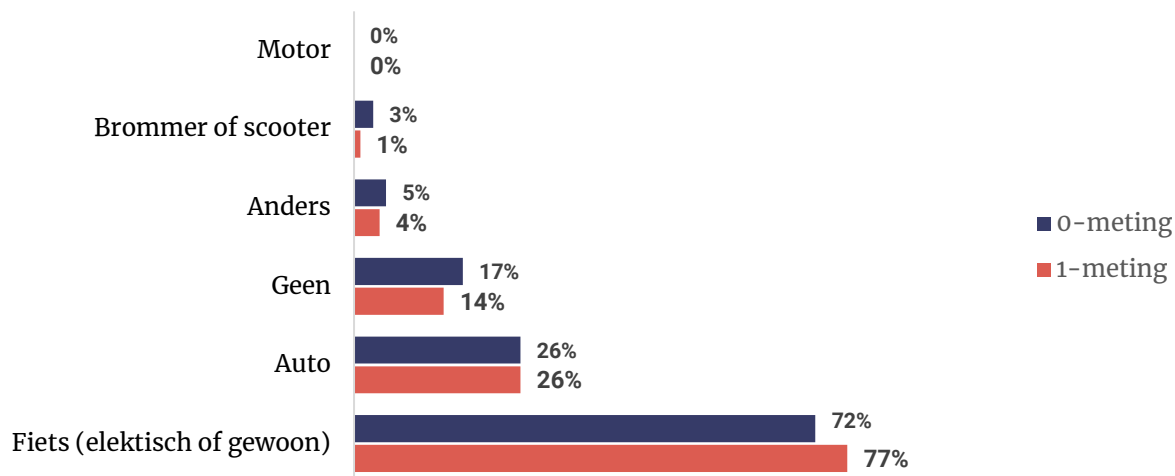
Aan de 0-meting hebben 190 aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement deelgenomen. Aan de 1-meting hebben 97 aanvragers deelgenomen. Deze aantallen zijn voldoende groot om het onderzoek representatief te laten zijn voor de hele groep aanvragers en dat er betrouwbare uitspraken over gedaan kunnen worden. De verdeling van de deelnemers naar leeftijd is te zien in tabel 1.1.

Tabel 1.1 - Leeftijd aanvragers (0-meting, n=190) en abonneementhouders (1-meting, n=97) gratis Dal Vrij busabonnement.

Leeftijd	Aantal m0	Percentage m0	Aantal m1	Percentage m1
18 – 26 jaar	22	12%	11	11%
27 – 49 jaar	67	35%	31	32%
50 – 59 jaar	39	21%	20	21%
60 – 66 jaar	21	11%	16	16%
67 jaar en ouder	37	19%	18	19%
Geen antwoord	4	2%	1	1%
Totaal	190	100%	97	100%

In figuur 1.1 is te zien over welke vervoersmiddelen de deelnemers aan het onderzoek beschikken. Ongeveer driekwart van de huishoudens beschikt over een fiets. Een kwart van de huishoudens heeft een auto, 14-17 procent beschikt over geen enkel vervoersmiddel.

Figuur 1.1 - Over welke vervoersmiddelen beschikt uw huishouden? (0-meting, n=190 en 1-meting, n=97)



In tabel 1.2 is de belangrijkste dagelijkse bezigheid van de deelnemers van de 0- en 1-meting te zien. Ongeveer een kwart van de deelnemers is werkzoekend. Rond de 10 procent is in loondienst. Onder de ‘anders’ categorie vallen met name mensen die zijn afgekeurd, chronisch ziek zijn, of nog naar school gaan. Ook zitten hier mensen tussen die vrijwilligerswerk doen.

Tabel 1.2 – Wat is uw belangrijkste dagelijkse bezigheid? (0-meting, n=190 en 1-meting, n=97)

Leeftijd	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
	m0	m0	m1	m1
Werkzaam (in loondienst)	16	8%	11	11%
Werkzaam (als ondernemer)	1	1%	0	0%
Werkzoekend (en ontvang een uitkering)	46	24%	21	22%
Huisman/huisvrouw	22	12%	20	21%
Gepensioneerd/vut	29	15%	18	19%
Anders	45	24%	17	18%
Zeg ik liever niet/geen antwoord	31	16%	9	10%
Totaal	190	100%	97	100%

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage bevat de resultaten van de 0- en 1-meting over de pilot met een gratis Dal Vrij abonnement voor minima in de gemeente Hoeksche Waard. Het rapport is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. Hoofdstuk 2 gaat in op de bekendheid van het busabonnement, de tevredenheid over de aanvraag van het Dal Vrij busabonnement, alsook de reden voor aanvraag en eventuele verbeterpunten bij de aanvraag. Hoofdstuk 3 zal de vergelijking maken tussen de verwachtingen die aanvragers hadden ten aanzien van het gebruik van het abonnement, tegenover het daadwerkelijke gebruik van het abonnement. Ook zal in dit hoofdstuk de tevredenheid met het gratis Dal Vrij busabonnement aan bod komen. In hoofdstuk 4 wordt kort antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek. Ook staan er aanbevelingen voor gemeente Hoeksche Waard in dit hoofdstuk.

2 Aanvraag Dal Vrij busabonnement

Dit hoofdstuk gaat in op de bekendheid van en tevredenheid over het Dal Vrij busabonnement, alsook de reden voor aanvraag en eventuele verbeterpunten bij de aanvraag.

2.1 Bekendheid aanvragen Dal Vrij busabonnement

Vrienden, familie en kennissen meest genoemd als bron om gebruik te maken van abonnement

Bij de 0-meting hebben we aan respondenten gevraagd hoe ze wisten van de mogelijkheid om gebruik te maken van het gratis Dal Vrij busabonnement via de gemeente. In figuur 2.1 is te zien wat de meest genoemde antwoorden op deze vraag zijn. Vrienden, familie en kennissen zijn het meest genoemd als bron. Bijna de helft van alle aanvragers (47%) noemde hen. Een andere veelgenoemde bron is de krant, een nieuwsblad of sociale media. Dit is door iets meer dan een op de vijf respondenten genoemd. Andere antwoorden zijn allemaal een stuk minder vaak gegeven.

Figuur 2.1 – Hoe wist u van de mogelijkheid om gebruik te maken van het gratis Dal Vrij busabonnement via de gemeente? (0-meting, n=190)



Een op de tien respondenten geeft aan dat ze via een andere weg kennis hebben genomen om een gratis Dal Vrij busabonnement aan te vragen via de gemeente. Een veelgenoemde bron is de Hoeksche Waardse Geldgids of Facebook. Ook noemen respondenten Humanitas, begeleiders, bewindvoerders, Patrona en Vluchtelingenwerk. In veel gevallen gaat het hier dus ook om (sociale) media of hulpverleners.

2.2 Tevredenheid over de aanvraag

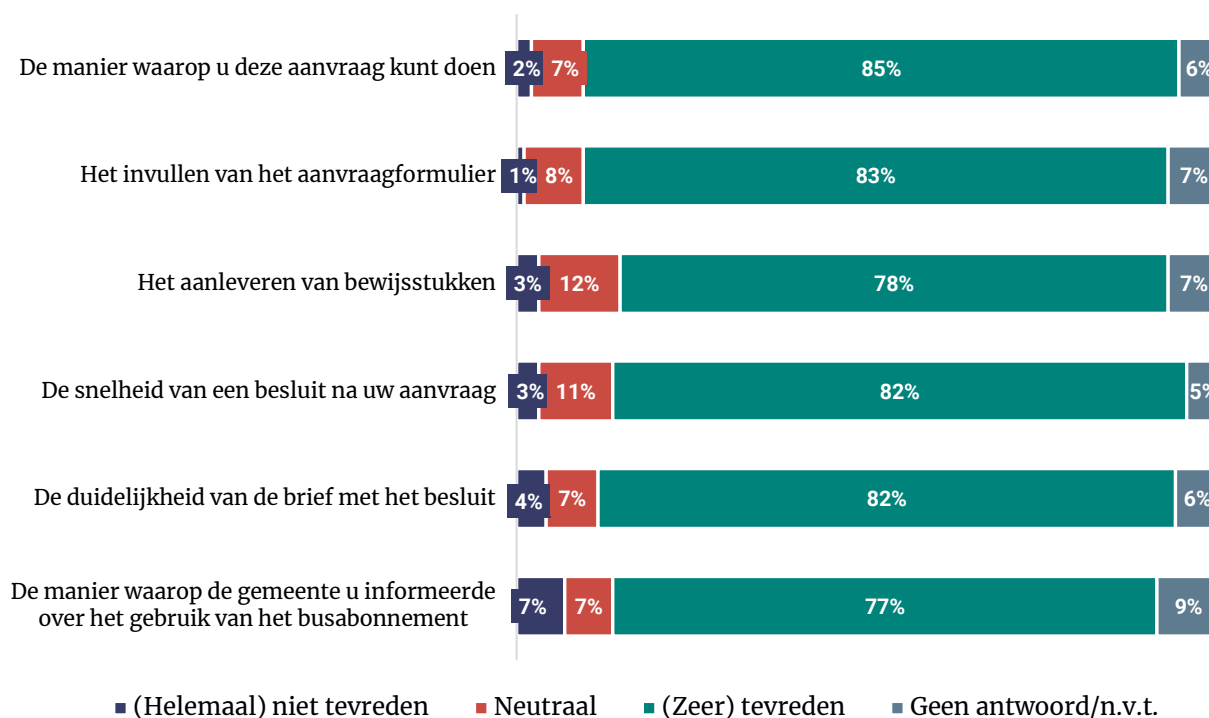
Om te weten te komen hoe aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement het aanvraagproces van het abonnement hebben ervaren, stelden we tijdens de 0-meting een aantal vragen met betrekking tot de tevredenheid over de aanvraag. We hebben zeven aspecten uitgevraagd, in figuur 2.2 zijn de resultaten hiervan te zien.

Meeste aanvragers tevreden over het aanvraagproces

Uit figuur 2.2 blijkt dat de aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement (zeer) tevreden zijn over de meeste aspecten van de aanvraag.

Het meest tevreden zijn de aanvragers over de manier waarop de aanvraag gedaan kan worden (85% tevredenheid). Het minst tevreden zijn aanvragers over de manier waarop de gemeente hen informeerde over het gebruik van het gratis Dal Vrij busabonnement via de persoonlijke OV-chipkaart (77% tevredenheid, 7% niet tevreden), al is nog steeds een grote meerderheid ook hier tevreden over

Figuur 2.2 – Hoe tevreden bent u over...? (0-meting, n=190)



Gemiddeld rapportcijfer
tevreedenheid
aanvraagproces:

8,2

We vroegen aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement om een rapportcijfer te geven voor het hele aanvraagproces. Het gemiddelde cijfer dat ze voor het hele aanvraagproces geven is een 8,2 (n=179). Dit is in lijn met de resultaten die te zien zijn in de hiervoor besproken figuur (figuur 2.2). De meeste aanvragers zijn tevreden over het aanvraagproces van het gratis Dal Vrij busabonnement bij gemeente Hoeksche Waard.

2.3 Reden gratis Dal Vrij busabonnement

2.3.1 Reden aanmelding Dal Vrij busabonnement

De redenen om het gratis Dal Vrij busabonnement aan te vragen lopen uiteen. In figuur 2.3 zijn de belangrijkste redenen voor de aanvraag te zien.

Prijs belangrijkste reden aanvraag, milieuvoordelen van ondergeschikt belang

Het feit dat het gratis is werd door de meeste aanvragers als belangrijke reden voor de aanvraag genoemd. Meer dan twee op de vijf noemden dit. Ook het zich zelfstandig kunnen verplaatsen werd door bijna twee op de vijf aanvragers genoemd. Een derde zegt dat de prijs van vervoer met de bus ten opzichte van de auto een rol heeft gespeeld: de bus is goedkoper dan de auto. Ook geeft een derde van de aanvragers aan zich waarschijnlijk gemakkelijker te kunnen verplaatsen met het gratis Dal Vrij busabonnement, en dit als belangrijke reden voor de aanvraag te zien.

In mindere mate zijn het milieu (20%) en minder afhankelijkheid van anderen (22%) genoemd als belangrijke reden voor de aanvraag. Het minst genoemd als belangrijke reden voor de aanvraag, is dat respondenten het simpelweg is aangeboden: een op de tien noemde deze reden.

Figuur 2.3 – Wat is belangrijk geweest voor u en/of uw huishouden om het Dal Vrij busabonnement aan te vragen? Meerdere antwoorden mogelijk (0-meting, n=190)



Vrijheid en gezondheid veel genoemd als 'andere reden'

Van alle aanvragers gaf 13 procent aan een andere belangrijke reden te hebben voor de aanvraag van het gratis Dal Vrij busabonnement. De meeste mensen die 'een andere reden' hebben benoemd zijn door gezondheidsklachten minder mobiel, en verwachten met het gratis Dal Vrij busabonnement weer zelfstandig te kunnen reizen, anderen moeten regelmatig voor therapieën of afspraken in het ziekenhuis naar Rotterdam of Dordrecht reizen. Zij verwachten dat met het Dal Vrij busabonnement een belangrijk element uit het leven weer terug komt, namelijk vrijheid.

2.4 Verbeterpunten aanvraag

Tijdens de 0-meting vroegen we aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement wat gemeente Hoeksche Waard kan doen om het aanvraagproces voor het Dal Vrij busabonnement verder te verbeteren. Van de in totaal 190 deelnemers van de 0-meting noemden de meesten geen verbeterpunten. Veel aanvragers zijn tevreden over het aanvraagproces. Dit blijkt ook al uit de in hoofdstuk 2.2 besproken onderzoeksresultaten, waar het aanvraagproces werd beoordeeld met een 8,2 als rapportcijfer.

Met name communicatie over de ingangsdatum vaak genoemd als verbeterpunt

Van de aanvragers die wel verbeterpunten noemden, zijn de verbeterpunten grofweg in te delen in vier groepen: verbeterpunten met betrekking tot de ingangsdatum en communicatie daarover, verbeterpunten voor Connexxion, opmerkingen over de tijden waarop het abonnement geldig is en duidelijkheid over de formulieren die nodig zijn voor de aanvraag.

Onderstaand een aantal quotes van aanvragers, ingedeeld in een van de vier groepen verbeterpunten.

Ingangsdatum abonnement en de communicatie over activeren:

- *“Aanvraag ging goed. Alleen het dalvrij abonnement op de OV kaart krijgen, duurde lang. Pas 1 december kunnen gebruiken.”*
- *“Duidelijk aangeven vanaf welke datum het OV Dal abonnement geldig is. Twee weken na datum aanmeldingsbrief is te vaag.”*
- *“Na 7 weken is het nog niet geactiveerd. Ov doet er erg lang over.”*
- *“Betere communicatie over ingangsdatum.”*
- *“Het zou goed zijn als het abonnement snel geactiveerd wordt in plaats van 2 weken wachten.”*

Connexxion:

- *“Beter overleg met Connexxion, zodat alle verzoeken goed worden verwerkt.”*

Opmerking over de daluren:

- *“Ik heb mijn dochter onder 18 jaar. En heeft zij school voor 9:00 en zij kunt helaas de OV-chip kaart niet gratis gebruiken. Willen jullie dat nakijken en verbeteren.”*
- *“Want mijn kinderen gaan naar school om 08:00, dal vrij start om 9:00.”*
- *“Dat je kan na negen uur rijden en dat vind ik beetje erg.”*
- *“Omdat begintijd van mijn kinderen van school is om 08:00 ik wil dat abonnement beginnen van 07:30 is beter.”*

Formulieren aanvraag:

- *“Wij konden inscannen waardoor het aanvragen soepel verliep, niet alle mensen hebben een printer daardoor kan het lastig zijn.”*
- *“Duidelijk zijn in wat er van papieren aangeleverd moet worden.”*
- *“[...] en ik moest iemand vragen om hulp bij het verzamelen van document. Voor mij was het moeilijk.”*

3 Verwachtingen tegenover gebruik

In dit hoofdstuk worden de verwachtingen die aanvragers van het gratis dal Vrij busabonnement hadden vergeleken met het uiteindelijke gebruik van dit abonnement. Zijn ze tevreden en gebruiken ze abonnement het vaak? Verschilt het daadwerkelijke gebruik ten opzichte van hun verwachte gebruik?

3.1 Gebruik openbaar vervoer

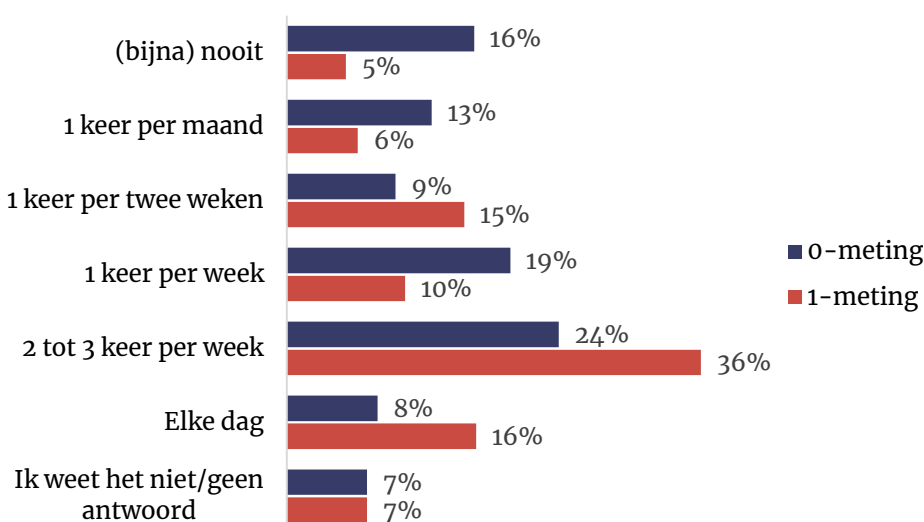
3.1.1 Frequentie openbaar vervoergebruik

In de 0- en 1-meting vroegen we deelnemers van dit onderzoek naar de frequentie van het openbaar vervoergebruik binnen hun huishouden. Deze vraag geeft inzicht in openbaar vervoergebruik en of dat is toegenomen na het verkrijgen van het gratis Dal Vrij busabonnement. In figuur 3.1 zijn de resultaten hiervan te zien, en is een vergelijking gemaakt tussen de 0- en 1-meting.

Frequenter gebruik van de bus met Dal Vrij busabonnement

Het percentage van de aanvragers dat aangeeft elke dag gebruik te maken van het openbaar vervoer is tijdens de 0-meting 8 procent. Na het verkrijgen van het busabonnement is dit gestegen tot 16 procent. Ook het percentage dat meerdere keren per week met de bus reist is gestegen van 24 naar 36 procent. Daar tegenover staat dan ook dat het percentage van de respondenten dat aangeeft (bijna) nooit gebruik te maken van het openbaar vervoer is gedaald, van 16 naar 5 procent. Huishoudens die een Dal Vrij busabonnement hebben gekregen via gemeente Hoeksche Waard zijn dus waarschijnlijk vaker het openbaar vervoer gaan gebruiken.

Figuur 3.1 – Hoe vaak reisde uw huishouden gemiddeld met de bus voordat uw huishouden het Dal Vrij busabonnement had ontvangen? (0-meting, n=182); Hoe vaak maakt uw huishouden tot nu toe gebruik gemaakt van het Dal Vrij busabonnement? (1-meting, n=94)

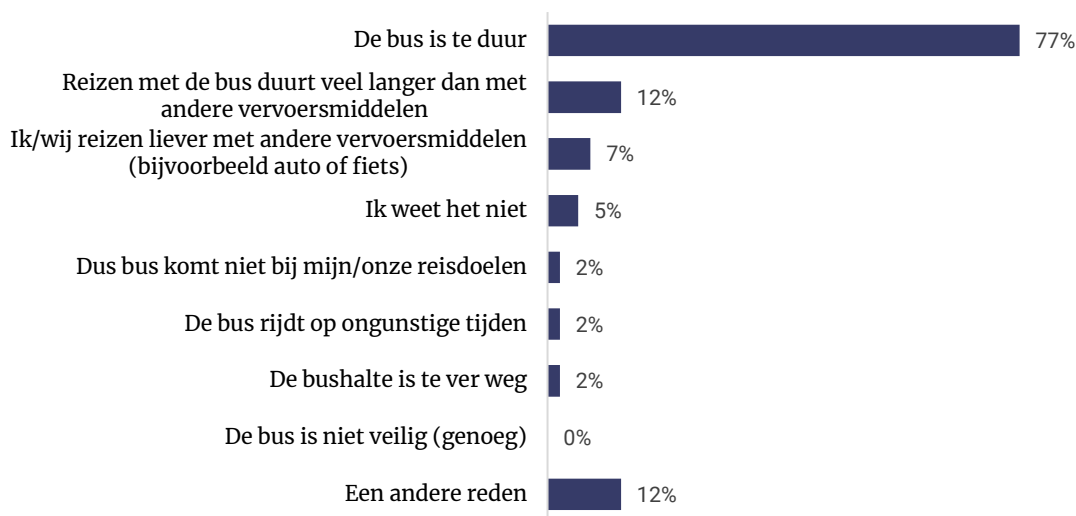


3.1.2 Redenen geen gebruik van het openbaar vervoer of Dal Vrij busabonnement

We vroegen respondenten die aangaven (bijna) nooit gebruik te maken van de bus vóór het ontvangen van het Dal Vrij busabonnement naar de redenen hiervoor. In figuur 3.2 zijn deze redenen te zien.

De veruit meest genoemde reden is dat de bus te duur is. Voor meer dan driekwart van de respondenten die aangaven (bijna) nooit gebruik te maken van de bus was dit een belangrijke reden. Daarnaast wordt de langere duur van een busrit ten opzichte van andere vervoermiddelen genoemd door 12 procent van de respondenten. Dit is de op een na meest genoemde reden, maar is duidelijk veel minder vaak genoemd dan de kosten. Als andere reden werd bijvoorbeeld corona genoemd.

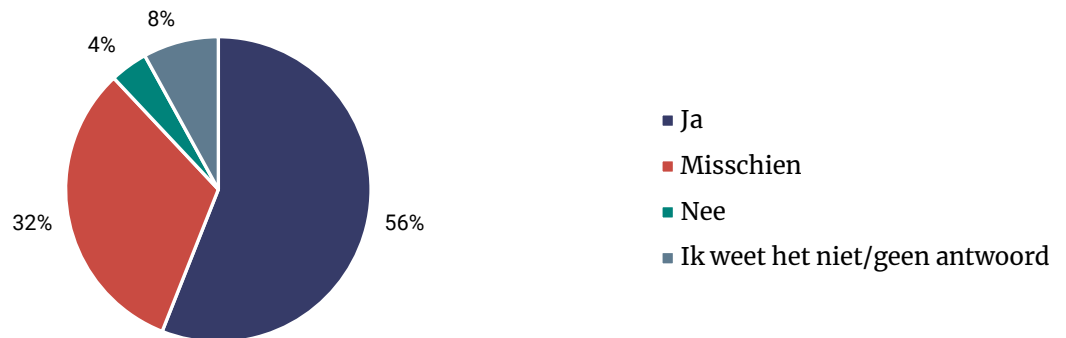
Figuur 3.2 – Waarom maakte uw huishouden (bijna) nooit gebruik van de bus? (0-meting, n=43)



Zoals te zien in figuur 3.1, maakt 5 procent van de huishoudens met een Dal Vrij busabonnement (nog) geen gebruik van hun abonnement. Deze kleine groep respondenten is gevraagd naar de redenen waarom ze het abonnement niet gebruiken. In veel gevallen gaat het hier om medische redenen: de abbonementhouder was ziek of herstellende. Een aantal van hen geeft aan in de toekomst, als hun gezondheid het toelaat, wel graag gebruik te willen maken van het Dal Vrij abonnement. Ze hopen dan ook dat het abonnement nog verlengd kan worden. Twee andere respondenten geven aan buiten de daluren – in de ochtend voor 9.00 uur – te reizen en daarom geen gebruik te maken van het abonnement.

Meer dan de helft van de abonneerders die deze (bijna) nooit gebruikt, is wel van plan deze te gaan gebruiken. Dit is te zien in figuur 3.3. Slechts 4 procent (één respondent) is dit niet van plan.

Figuur 3.3 – Is uw huishouden van plan om het Dal Vrij busabonnement (meer) te gaan gebruiken? (1-meting, n=25)



3.1.3 Redenen gebruik openbaar vervoer

In de 0-meting vroegen we de aanvragers die vooraf ook gebruik maakten van de bus naar hun reisbestemming met de bus. In figuur 3.4 zijn de resultaten hiervan te zien.

Met name zorg veelgenoemde reden voor busrit

Twee derde van de respondenten gaf aan wel eens met de bus te gaan voor zorg (bijvoorbeeld een fysiotherapeut, de dokter of de tandarts). Dit is de meest genoemde reden. Ook gebruikten veel mensen de bus voor sociale contacten, zoals het bezoeken van familie of vrienden (44%). Daarnaast worden werk/school (36%) en grote boodschappen (40%) regelmatig genoemd. Minder genoemd zijn vrijetijdsbestedingen zoals sporten (7%) en dagjes uit (20%) als doelen van het bus gebruik. Ook dagelijkse boodschappen (21%) doen mensen minder vaak met de bus.

Figuur 3.4 – Waarvoor ging uw huishouden met de bus voordat u het Dal Vrij busabonnement had ontvangen? Meerdere antwoorden mogelijk (0-meting, n=151)



3.2 Reizen met Dal Vrij busabonnement

3.2.1 Reden gebruik Dal Vrij busabonnement

In de paragraaf 2.3.1 is beschreven wat voor de aanvragers belangrijke redenen waren om het gratis Dal Vrij busabonnement aan te vragen. Tijdens de 1-meting hebben we aan de respondenten gevraagd wat uiteindelijk de reden is geweest om ook daadwerkelijk gebruik te maken van het abonnement. De resultaten hiervan zijn te zien in figuur 3.5.

Bijna driekwart (72%) van de respondenten geeft aan het abonnement te gebruiken omdat het gratis is en er alleen een persoonlijke OV-chipkaart nodig is. Tijdens de 0-meting noemde 44 procent dit als reden om het abonnement aan te vragen. Voor uiteindelijk gebruik van het abonnement is het feit dat het gratis is dus belangrijker gebleken dan voor de aanvraag.

Tijdens de 1-meting geeft de helft van de respondenten aan dat ze nu minder afhankelijk zijn van anderen voor vervoer, en dat dit een belangrijke reden is om het Dal Vrij busabonnement te gebruiken. Tijdens de 0-meting werd deze reden door veel minder respondenten genoemd als reden voor de aanvraag (22%).

Wat ook opvalt is dat meer mensen het milieu als belangrijke reden noemen voor het uiteindelijke gebruik van het OV (34%) ten opzichte van de reden voor de aanvraag van het abonnement (20%).

Figuur 3.5 – Wat is belangrijk voor uw huishouden om het Dal Vrij busabonnement te gebruiken? Meerdere antwoorden mogelijk (1-meting, n=92)



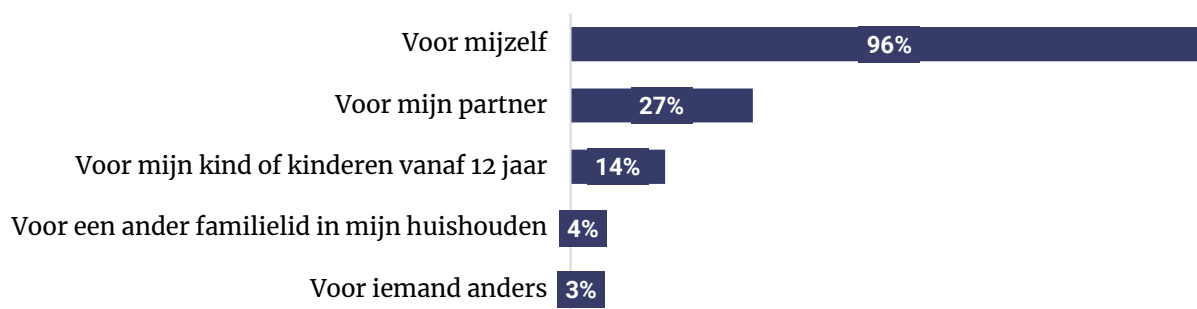
Ook bij deze vraag geven enkele respondenten aan andere belangrijke redenen te hebben voor het gebruik van het Dal Vrij busabonnement. Met name de mogelijkheid om locaties te bezoeken waar ze anders niet kunnen komen wordt vaak genoemd. Een abonnementhouder benadrukt ook het gemak van de kaart: het is fijn om de reiskosten niet meer te hoeven voorschieten.

3.2.2 Verwachting gebruikers Dal Vrij busabbonnement

In de meeste gevallen heeft de aanvrager het (mede) voor zichzelf aangevraagd. Slechts in zeven gevallen is dit niet zo. Een kwart van de aanvragers heeft het busabbonnement bovendien ook voor hun partner aangevraagd.

De aanvragers die aangaven het abbonnement voor iemand anders te hebben aangevraagd doen dit veelal als verzorger. Zo zijn er aanvragen gedaan voor een zus, een moeder, een uitwonend kind en voor een cliënt.

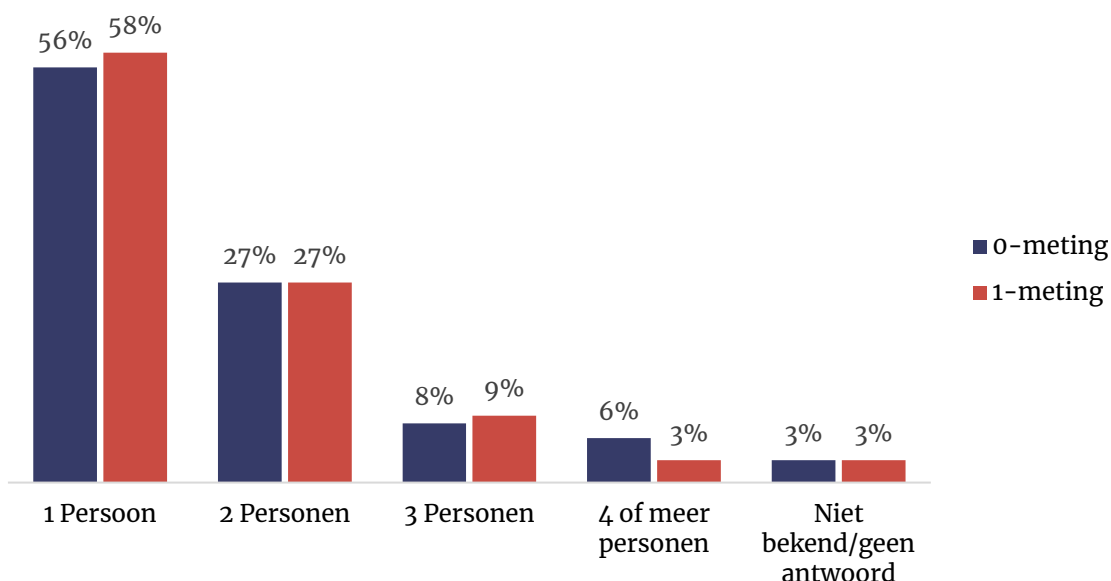
Figuur 3.6 – Voor wie heeft u het Dal Vrij busabbonnement aangevraagd? Meerdere antwoorden mogelijk (0-meting, n=190)



Meer dan de helft van de aanvragers (56%) verwacht dat het gratis Dal Vrij busabbonnement wordt gebruikt door één persoon uit het huishouden. Dit is te zien in figuur 3.7. Slechts 6 procent van de aanvragers verwacht dat vier of meer personen uit het huishouden gebruik gaan maken van het abbonnement.

In werkelijkheid gebruikt 58 procent het gratis Dal Vrij busabbonnement voor slechts één persoon in het huishouden (figuur 3.7). Dit wijkt niet af van de verwachting uit de 0-meting (56%). Datzelfde geldt voor de andere groepen, al is het daadwerkelijke gebruik van het Dal Vrij busabbonnement door 4 of meer personen kleiner dan verwacht werd.

Figuur 3.7 – Hoeveel personen in uw huishouden gaan gebruik maken van het Dal Vrij busabonnement? (0-meting, n=190) en hoeveel personen in uw huishouden gebruiken het aangevraagde Dal Vrij busabonnement? (1-meting, n=97)

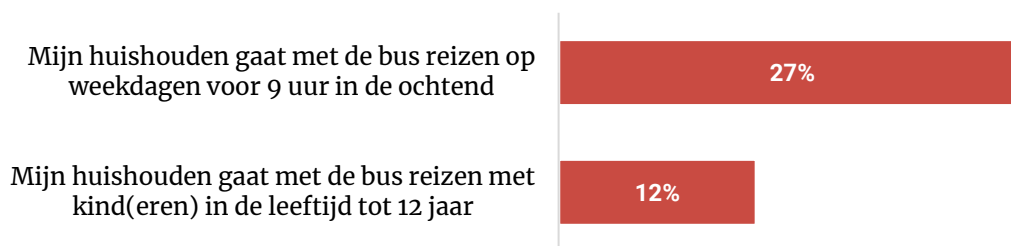


Kwart van de aanvragers zal buiten daluren reizen

In figuur 3.8 is te zien dat ongeveer een op de vier aanvragers verwacht dat er binnen het huishouden gebruik gemaakt gaat worden van de bus voor 9.00 uur in de ochtend. Op deze tijden is het Dal Vrij abonnement niet geldig.

Dit houdt in dat een op de vier huishoudens toch verwacht kosten te moeten maken voor het gebruik van de bus, ondanks het gratis abonnement. Twaalf procent van de aanvragers verwacht dat kinderen tot 12 jaar mee gaan reizen met het Dal Vrij abonnement.

Figuur 3.8 – Zijn onderstaande situatie op uw huishouden van toepassing? (0-meting, n=190)



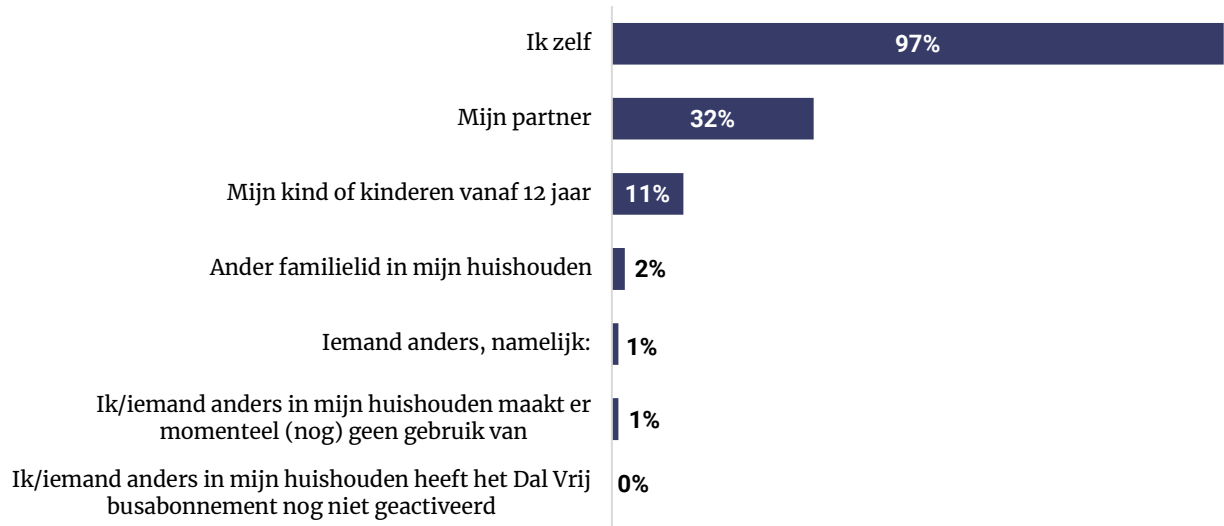
3.2.3 Daadwerkelijke gebruikers Dal Vrij busabonnement

Daadwerkelijke gebruikers goed ingeschat door aanvragers abonnement

Tijdens de 1-meting hebben we nogmaals gekeken naar het gebruik van het Dal Vrij busabonnement. Deze keer hebben we niet gevraagd naar het verwachte gebruik, maar naar het daadwerkelijke gebruik van het abonnement. De antwoorden verschillen niet veel van de verwachting die de aanvragers hadden. In figuur 3.9 is het daadwerkelijke gebruik te zien. In bijna alle huishoudens is de aanvraag gedaan voor de aanvrager zelf (96%), en ook in bijna alle

huishoudens gebruikt de aanvrager het abonnement ook echt (97%). De andere percentages wijken ook nauwelijks af van de percentages uit de 0-meting.

Figuur 3.9 – Wie van uw huishouden maakt inmiddels busreizen met het Dal Vrij busabonnement? Meerdere antwoorden mogelijk (1-meting, n=97)



3.2.4 Verwachting reizen met Dal Vrij busabonnement

Zeven op de tien aanvragers geven aan het busabonnement te willen gebruiken om zorginstellingen te bezoeken. Daarnaast wil een meerderheid (55%) het abonnement gebruiken om familie of vrienden te bezoeken. Ook dagjes uit, reizen voor school of (vrijwilligers)werk en dagelijkse boodschappen zijn vaker voorkomende redenen.

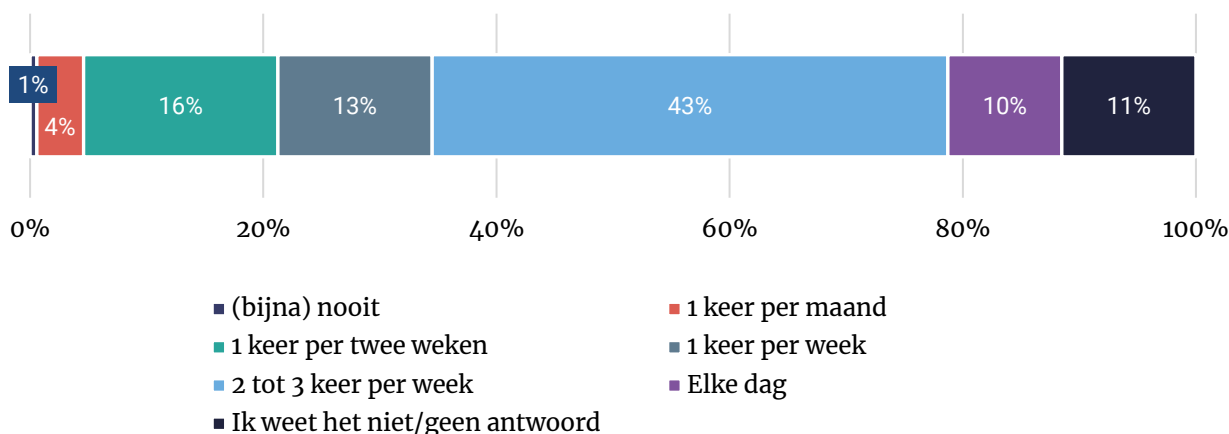
Figuur 3.10 – Waarvoor wil uw huishouden reizen met het Dal Vrij busabonnement? Meerdere antwoorden mogelijk (0-meting, n=190)



Bijna alle aanvragers verwachten het abonnement te gebruiken

Aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement verwachten bijna allemaal gebruik te zullen maken van het abonnement. In figuur 3.11 is te zien dat slechts 1 procent van de aanvragers verwacht er (bijna) nooit gebruik van te zullen maken. De aanvraag is dus gedaan met een reden: ze verwachten echt gebruik te gaan maken van het busabonnement. Een grote meerderheid verwacht er zelfs elke week gebruik van te zullen maken (66%).

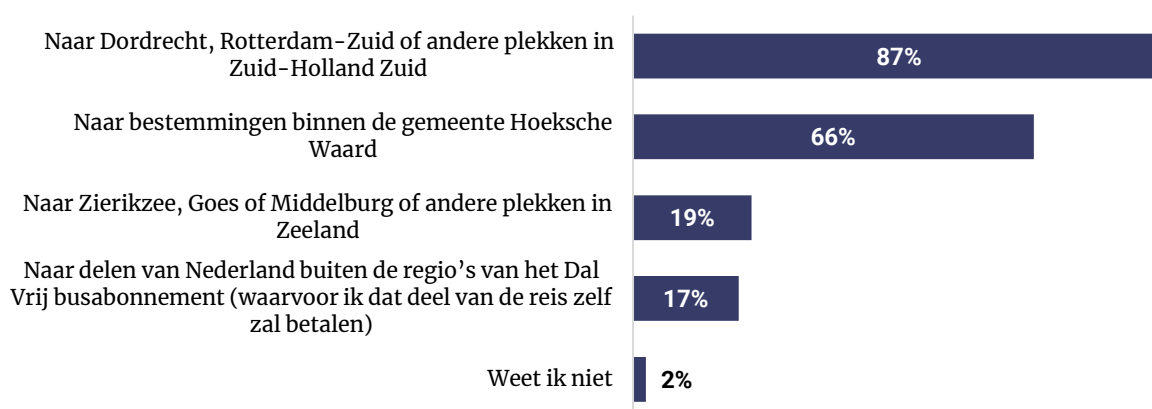
Figuur 3.11 – Hoe vaak verwacht u en/of uw gezinsleden te reizen met het Dal Vrij busabonnement?(0-meting, n=178)



Aanvragers vooral van plan in Zuid-Holland of de gemeente Hoeksche Waard te reizen

Als we vragen naar de bestemmingen waar de meeste aanvragers verwachten heen te gaan reizen, staan plaatsen in Zuid-Holland, zoals Rotterdam of Dordrecht, bovenaan (zie figuur 3.12). Bijna negen op de tien aanvragers verwachten hier heen te zullen reizen met de bus. Toch is het abonnement niet geldig in de hele stad Rotterdam bijvoorbeeld, maar geldt het abonnement alleen tot aan het zuiden van Rotterdam. Twee derde van de aanvragers verwacht tripjes te maken binnen gemeente Hoeksche Waard. Reizen naar Zeeland of andere plaatsen verder in Nederland zijn minder populair, minder dan een op de vijf aanvragers verwacht hier naartoe te zullen reizen.

Figuur 3.12 – Waar wil uw huishouden met het Dal Vrij busabonnement naartoe reizen? Meerdere antwoorden mogelijk (0-meting, n=190)



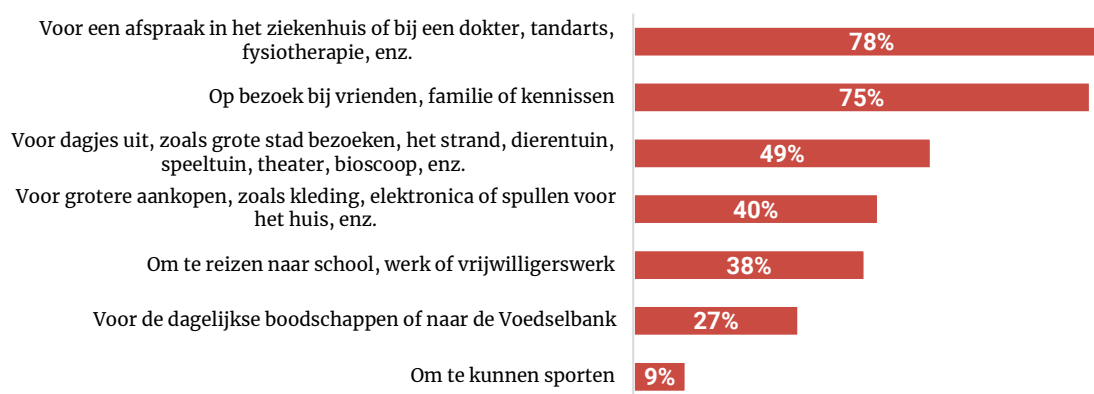
3.2.5 Daadwerkelijk reizen met Dal Vrij busabonnement

In paragraaf 3.2.3 bespraken we de verwachtingen van aanvragers van het gratis Dal Vrij busabonnement ten aanzien van het gebruik van dit abonnement. In deze paragraaf zullen we het daadwerkelijke reisgedrag van de abonneementhouders bespreken.

Aanvragers onderschatten hun uiteindelijke gebruik van het Dal Vrij abonnement

Voor alle doelen om te reizen met het busabonnement is het daadwerkelijk gebruik (te zien in figuur 3.13) hoger dan de verwachting (figuur 3.10). Wel blijft de meest genoemde reden (zorgafspraken zoals ziekenhuis) voor het gebruik van het busabonnement hetzelfde in vergelijking met de verwachting. Vier op de vijf huishoudens gebruiken het abonnement om naar zorgvoorzieningen te reizen. Sporten blijft ook hier het minst genoemde reisdoel. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de sportclub of sportschool vaak dichterbij huis is dan een voorziening zoals een ziekenhuis. Mensen zullen hier dus eerder naartoe fietsen of lopen. Ook zullen er veel mensen zijn (met name ouderen) die niet sporten, of mensen die vooral thuis sporten of bewegen. Dit is echter niet uitgevraagd, dus kan niet met zekerheid worden gezegd.

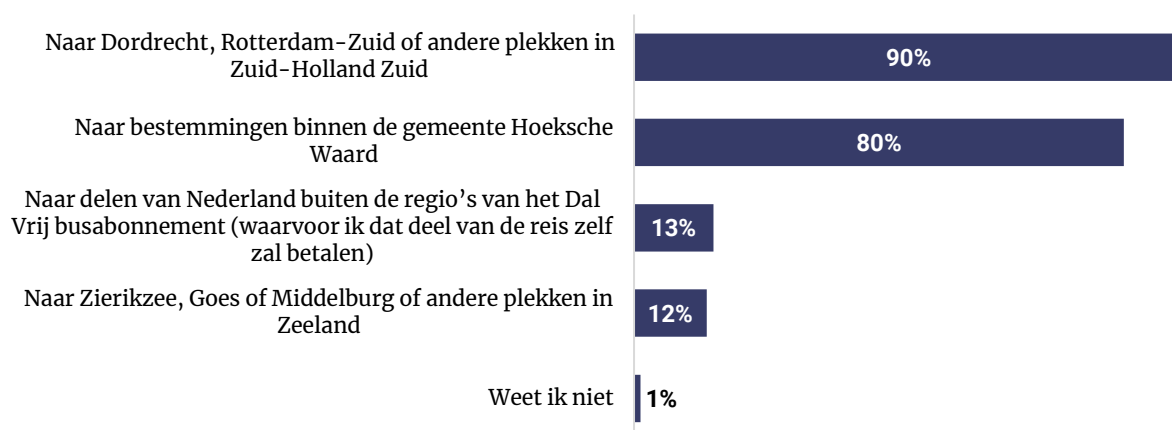
Figuur 3.13 – Waarvoor gaat uw huishouden reizen met het Dal Vrij busabonnement? Meerdere antwoorden mogelijk (1-meting, n=92)



Abonnementhouders maken vaker busritten binnen de gemeente dan verwacht

Het verschil tussen de verwachting en de werkelijkheid wat betreft de locaties waar mensen naartoe reizen met het Dal Vrij busabonnement is niet groot. Bestemmingen in Zuid-Holland, zoals Rotterdam en Dordrecht blijken, net als in de verwachting van de aanvragers, de populairste bestemmingen. Wel reizen abonneementhouders vaker binnen de gemeente Hoeksche Waard dan verwacht (80% tegenover 66%). Plaatsen verder in Nederland, of plaatsen in Zeeland worden het minst bezocht, dat is volgens verwachting. De daadwerkelijk bezochte bestemmingen zijn te zien in figuur 3.14.

Figuur 3.14 – Waar reist uw huishouden naartoe met het Dal Vrij busabonnement? Meerdere antwoorden mogelijk (1-meting, n=92)



3.3 Invloed op het huishouden

3.3.1 Verwachting invloed op het huishouden

Als aanvragers hun verwachtingen van het Dal Vrij busabonnement omschrijven, zien we vele uiteenlopende reacties.

Aanvragers verwachten afname in reiskosten

Veel van de aanvragers noemen het hebben van minder kosten om te reizen als de belangrijkste verwachting. Hierbij zit het verschil vooral bij de keuzes die mensen maken binnen hun te besteden budget. Sommige aanvragers geven aan (bijna) geen geld te hebben om te reizen met een auto of openbaar vervoer. Voor deze groep aanvragers geeft het gratis Dal Vrij busabonnement de mogelijkheid om (meer) te kunnen reizen. Andere aanvragers geven aan wel te reizen met het openbaar vervoer. Voor deze groep aanvragers zorgt het gratis Dal Vrij busabonnement voor een kostenbesparing, waardoor ze dat deel van het budget elders kunnen besteden.

- *“Heel mooi en goedkoop.”*
- *“Te weinig inkomen om op vakantie te gaan. Dagjes uit is een goed alternatief. Ook zeer behulpzaam i.v.m. mantelzorg.”*
- *“Ondanks dat ik een deel moet betalen voor het reizen houd ik toch meer geld over voor andere dingen.”*

Drempelverlagend en gevoel van vrijheid

De verwachte kostenbesparing zorgt bij veel aanvragers voor hoopvolle gevoelens. Zo zeggen meerdere aanvragers dat het gratis Dal Vrij busabonnement drempelverlagend zal kunnen zijn.

- *“De drempel om nu naar Rotterdam met de bus te reizen is verlaagd, en zal nu makkelijker gaan omdat het gratis is. Bespaart veel kosten. Ik ervaar nu meer vrijheid.”*
- *“De drempel om naar buiten te gaan en verder van huis iets te gaan doen wordt nu een stuk lager.”*

Ook noemen veel aanvragers het gevoel van vrijheid als een verwachting van het busabonnement. Zo geeft een aanvrager aan waarschijnlijk verder te kunnen reizen dan anders, en dat dit een vrij en blij gevoel geeft. Een andere aanvrager geeft aan nu niet meer alle goedkoopste opties te hoeven uitzoeken, maar gewoon vrijer op pad te kunnen gaan.

- *“Voor mij gelijk een vrijheid. Er even tussenuit kunnen, en een leuke dag hebben om bij iemand op bezoek te gaan, en boodschappen op Zuidplein te doen etc.”*
- *“Het is werkelijk een mooi cadeau. Allereerst dat ik dan gratis reis, maar het geeft me zoveel mogelijkheden. Lekker naar het strand of winkelen. Mijn horizon wordt er door verbreed.”*

Daarnaast noemt een enkeling de voordelen van de bus bij slecht weer of in de winter:

- *“Comfortabel reizen in slecht weer, even een boodschapje doen in Oud-Beijerland ook als het weer niet meezit.”*

Vermindering van sociaal isolement

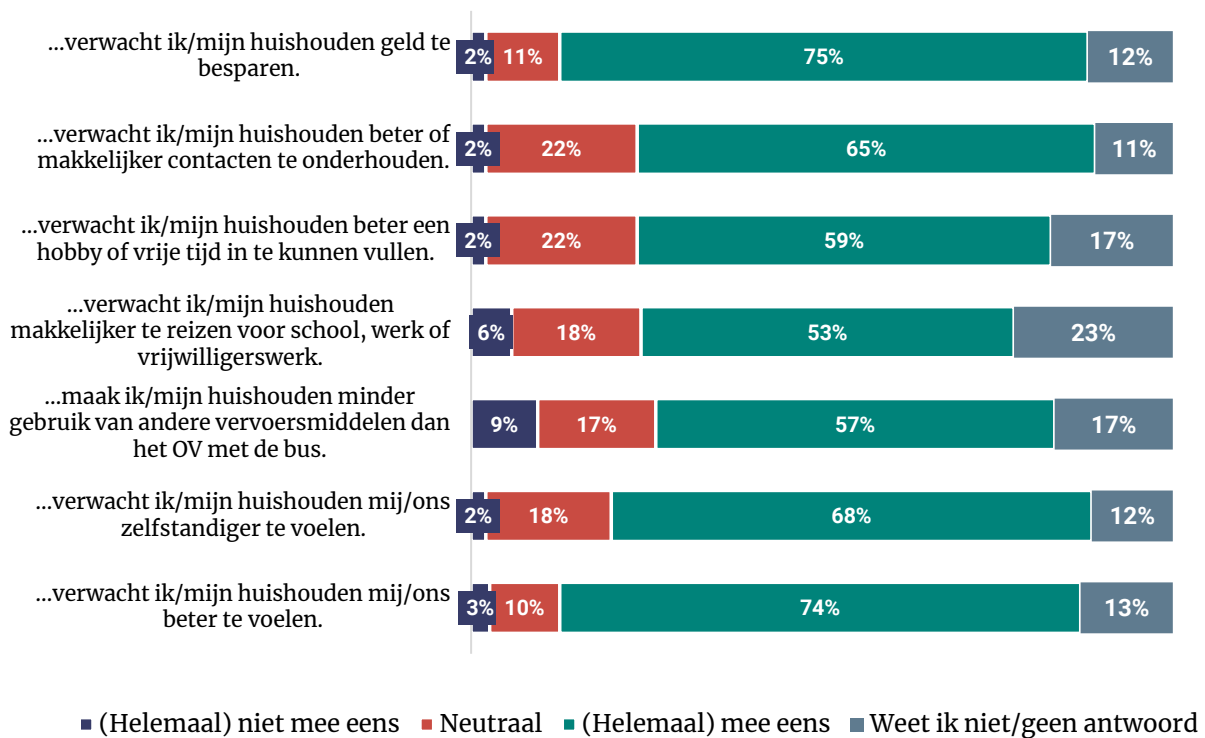
Sommige aanvragers verwachten een vermindering van sociaal isolement, omdat ze er nu weer vaker op uit kunnen gaan. Bovendien is de verminderde afhankelijkheid van anderen een veelgenoemde verwachting van het abonnement.

- *“Heel veel vrijheid in reizen, niemand lastig te hoeven vallen voor vervoer of eigen tijd indelen zonder afhankelijk te hoeven zijn.”*

Hoge verwachtingen Dal Vrij busabonnement

Aanvragers hebben veel verwachtingen van het gratis Dal Vrij busabonnement. Dit is op te maken uit de verschillende quotes, maar ook te zien in figuur 3.15. Met name geld besparen is een verwachting die veel aanvragers hebben. Driekwart van de aanvragers verwacht dit. Ook verwachten veel aanvragers dan hun huishouden zich beter (74%) en zelfstandiger (68%) zal voelen.

Figuur 3.15 – Door het Dal Vrij busabonnement... (0-meting, n=190)



3.3.2 Daadwerkelijk invloed op het huishouden

Grote tevredenheid met het busabonnement

Een grote meerderheid van de abonneerders is tevreden over het gratis Dal Vrij busabonnement van de gemeente en Connexxion. Zie hiervoor figuur 3.16. Driekwart zegt zeer tevreden te zijn, nog eens een op de vijf is tevreden. In totaal komt de tevredenheid op 89 procent. Slechts negen procent geeft aan niet tevreden te zijn met het busabonnement.

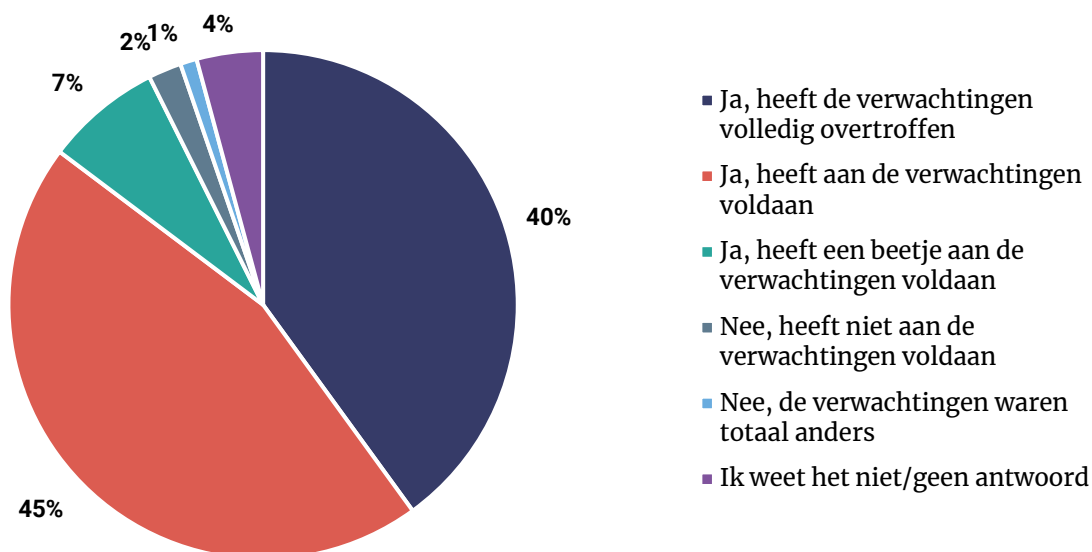
Figuur 3.16 – Hoe tevreden is uw huishouden met het Dal Vrij busabonnement? (1-meting, n=95)



Verwachtingen voor veel huishoudens overtroffen

Voor de meeste huishoudens geldt dat het reizen met het gratis Dal Vrij busabonnement aan de verwachtingen heeft voldaan (92%) (figuur 3.17). Voor vier op de tien huishoudens zijn de verwachtingen zelfs volledig overtroffen. Voor slechts 3 procent (drie respondenten) was reizen met het busabonnement minder fijn dan verwacht.

Figuur 3.17 – Heeft het reizen met het Dal Vrij busabonnement aan de verwachtingen van uw huishouden voldaan? (1-meting, n=95)



We vroegen aan abonneementhouders om de verschillen tussen de verwachtingen en het gebruik van het busabonnement te omschrijven. Zoals in figuur 3.17 al te zien is, heeft het abonnement voor het leeuwendeel van de respondenten aan de verwachtingen voldaan, en deze zelfs voor een groot deel overtroffen.

Meer vrijheid en minder zorgen over reiskosten

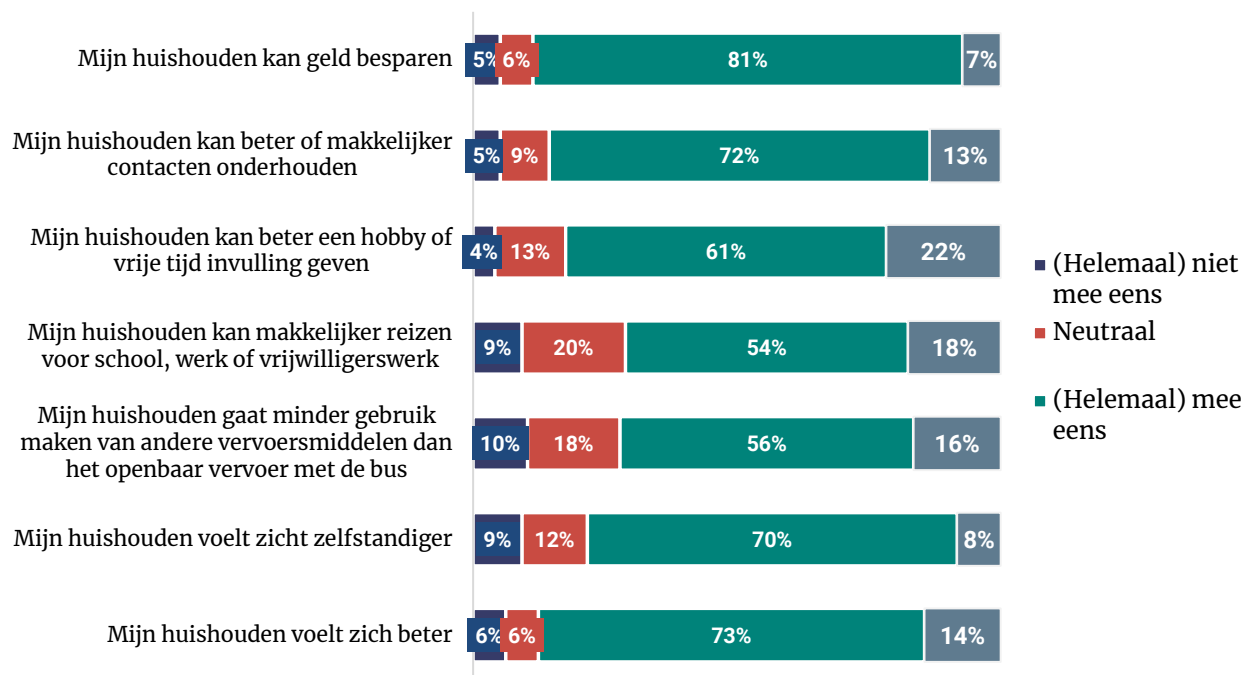
Mensen geven aan dat de drempel om naar buiten te gaan nu nog verder is verlaagd dan dat ze verwacht hadden. Een respondent noemt het, nu de inflatie en energieprijzen oplopen “*een geschenk uit de hemel*”. Anderen geven aan dat het veel rust en vrijheid geeft. Er zijn minder zorgen om kosten. Een respondent geeft aan dat het verschil in kosten nog groter is dan verwacht, een ander zegt ook er veel vaker gebruik van te maken dan verwacht. Mensen zijn over het algemeen erg tevreden.

Gebruik in de ochtend

Kritische punten gaan vooral over de tijdstippen waarop het abonnement geldig is. Sommige respondenten zouden het abonnement ook graag voor 9.00 uur 's ochtends gebruiken. Dit geldt vooral voor respondenten die een scholing volgen. Ook noemen mensen dat ze toch hadden verwacht dat het gebied waarin het abonnement geldig is iets groter zou zijn.

In figuur 3.18 zijn verschillende stellingen te zien over de invloed van het gratis Dal Vrij busabonnement op het huishouden. Ook hier is te zien dat het abonnement voor veel mensen kostenbesparend is. Vier op de vijf abonneementhouders geven aan dat dit op hun huishouden van toepassing is, voor slechts 5 procent is dit niet het geval. De verwachtingen uit figuur 3.15 komen in veel gevallen overeen met de resultaten van de 1-meting in figuur 3.18.

Figuur 3.18 – Verschillende stellingen over de invloed van het gratis Dal Vrij busabonnement op het huishouden (1-meting, n=97)



4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Deelvragen en conclusies

In de inleiding van dit onderzoek zijn de doelen van dit onderzoek toegelicht. Ook zijn hier de deelvragen benoemd (paragraaf 1.2.1). De deelvragen binnen dit onderzoek zijn:

- In hoeverre maken deelnemers gebruik van het OV-product voor minima in gemeente Hoeksche Waard?
- Waarom maken deelnemers wel/niet gebruik van het OV-product?
- Hoe vaak willen deelnemers gebruik maken van het OV-product?
- Voor welke doeleinden maken deelnemers gebruik van het OV-product?
- In hoeverre hebben deelnemers daadwerkelijk gebruik gemaakt van het OV-product?
- Wat vinden deelnemers van het OV-product (gebruik, kosten, etc.)?

Abonnement veel gebruikt

Deelnemers aan dit onderzoek maken regelmatig gebruik van het Dal Vrij busabonnement. Slechts een hand vol doet dit (bijna) nooit. Het busabonnement wordt met name gebruikt omdat het kosten bespaard en gemakkelijk is. Mensen bezoeken vooral zorginstellingen, maar ook vrienden, familie of gaan een dagje op stap, bijvoorbeeld naar Rotterdam.

Gebruikers die geen gebruik maken van het product doen dit met name vanwege medische redenen of vanwege de tijden waarop het abonnement geldig is (in de daluren). Voor een groot deel van de niet-gebruikers geldt wel dat ze het abonnement toch graag meer zouden willen gebruiken.

Aanvragers schatten gebruik goed in

De verschillen tussen het verwachte gebruik en het daadwerkelijke gebruik zijn klein. Vooral de bestemmingen schatten de aanvragers goed in, al reizen ze iets meer binnen de Hoeksche Waard dan verwacht, en iets minder naar Zeeland en de rest van Nederland. Gebruikers geven regelmatig aan het product vaker te gebruiken dan verwacht.

Aanvraagproces en busabonnement zelf vaak positief gewaardeerd

Het gratis Dal Vrij busabonnement wordt zeer goed gewaardeerd door aanvragers en gebruikers. Het aanvraagproces krijgt een 8,2 als rapportcijfer, en ook het uiteindelijke gebruik krijgt een positieve waardering. Een grote meerderheid is (zeer) tevreden over het product. Aan de verwachtingen wordt in de meeste gevallen voldaan. Een enkeling is niet tevreden, maar dit is een kleine groep.

Hoofdconclusie

Het aanbieden van het gratis Dal Vrij busabonnement aan minima in de gemeente Hoeksche Waard draagt voor veel aanvragers bij aan een verbetering van hun maatschappelijke participatie. Gebruikers van het abonnement kunnen zich zorgeloos en kosteloos verplaatsen, en bezoeken hierdoor plekken waar ze anders niet zouden kunnen komen.

Het gebruik van de bus is een relatief duurzame vervoersmogelijkheid. Voor één op de drie mensen is dit bovendien een belangrijke reden om met de bus te reizen. Het gratis aanbieden van het Dal Vrij busabonnement draagt hierdoor bij aan het promoten van duurzamer reizen.



4.2 Aanbevelingen

Gebruikers van het gratis Dal Vrij busabonnement zijn tevreden over het reisproduct. Het blijkt ook dat zij dit product veel gebruiken. Voor de meeste gebruikers voldoet het product aan hun verwachtingen, en voor maar liefst vier op de tien overtreft het zelfs de verwachtingen. Gebruikers geven aan minder geldzorgen te hebben, er vaker op uit te gaan, gemakkelijker te kunnen reizen, en meer vrijheid te ervaren. Ook voelen ze zich minder afhankelijk van anderen. Er is meermaals door gebruikers gemeld dat ze hopen dat de huidige pilot verlengd kan worden.

Onze aanbeveling aan gemeente Hoeksche Waard is dan ook om zich in te zetten voor verlenging van de pilot. Om de service nog verder te verbeteren kan gemeente Hoeksche Waard kijken naar extra ondersteuning tijdens de aanvraag (indien de aanvrager dit nodig heeft) en een snellere start van het reisproduct na de aanvraag. Zo kunnen gebruikers het abonnement optimaal benutten. De gemeente kan ook overwegen om met maatwerk te kijken naar verruiming van de tijden waarin het product gebruikt kan worden, indien de gebruiker dit echt nodig heeft.



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl