



Rapportage

Een verkenning naar aandachtspunten en voorkeuren voor duurzame vervoersopties bij de doelgroep:
Veldonderzoek in het kader van klankbordgesprekken over het Social Climate Fund



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

 **true**talk



Colofon

Onderzoek uitgevoerd door TrueTalk in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Auteurs:

Huayro Pootjes
Rebecca Streng
Bart van de Ven
Louise Weenink

Datum: 7 oktober 2024



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Voorwoord.....	6
Leeswijzer	7
1. De aanleiding, vraag en doel van het onderzoek	8
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	8
1.2 De vraag van MinlenW aan TrueTalk:.....	8
1.3 De visie van TrueTalk op het vraagstuk	8
2. Onderzoeksmethoden en de aanpak.....	10
2.1 Onderzoeksmethoden	10
2.2 Het programma.....	13
2.3 Persoonsgegevens en privacy.....	15
3. Resultaten: De inzichten	16
3.1 Kernvraag I: Hoe ervaar je verschillende manieren van reizen?.....	16
3.2 Kernvraag II. Wat voor invloed heeft je portemonnee op je reiskeuzes?	18
3.3 Kernvraag III. Hoe kijk je naar de duurzame vervoersopties?.....	21
4. Resultaten: De hoofdconclusies.....	23
Over TrueTalk	25
Bijlagen	26
Bijlage I: De TrueTalk Bereikbaarheidsindex	26
Bijlage II: Verschillende vormen van kwalitatief onderzoek	27
Bijlage III: Quotes	28



Samenvatting

Achtergrond

Het Rijk zet in op Europese middelen ter ondersteuning van financieel kwetsbare huishoudens die te maken gaan krijgen met aanzienlijke prijsstijgingen van fossiele brandstoffen. In afwachting van deze middelen oriënteert MinlenW zich op de mobiliteitsproblemen van mensen die vervoersongelijkheid ondervinden. Een vijftal duurzame beleidsmogelijkheden zijn vastgesteld die mensen met vervoersongelijkheid zouden kunnen ondersteunen, maar er is nog te weinig bekend over hoe deze groep hier zelf naar kijkt. Om een volgende stap te zetten in het beleidsvormingsproces, is een verdiepingsslag in de ervaringen en belevingswereld van de mensen met vervoersongelijkheid vereist. Deze resultaten worden naast het verkennende onderzoek van KPMG gebruikt.

De vraag van MinlenW aan TrueTalk is:

Hoe beleven mensen vervoersongelijkheid en hoe kijken ze naar verschillende duurzame vervoersopties als hulp, zodat het team gericht kan werken aan ondersteunend beleid dat echt aansluit op de bestaande behoeftes; en wat kunnen wij leren ten aanzien van onderzoeksvormen in het gehele beleidsvormingsproces om de stem van de doelgroep mee te nemen?

Onderzoeksmethoden en aanpak

Het onderzoek was kwalitatief, met een focus op gedrag, de belevingswereld en houding van mensen. Het onderzoek is opgedeeld in twee methoden: individuele dialogen op locatie; en participatief onderzoek.

Het programma

Briefing en voorbereidingen

Tijdens de inhoudelijke briefings bepaalden we samen met MinlenW de inhoudelijke onderzoeksdoeleinden, de vorm van samenwerking, de spreiding van locaties voor het veldwerk, en de bijbehorende doelgroepen. Daarnaast bepaalden we de vorm van rapportage.

De veldwerkdagen (N=30)

TrueTalk deed onderzoek in twee fases: (A) individuele dialogen en (B) participatief onderzoek, met mensen met een inkomen onder 130% van het sociaal minimum die vervoersongelijkheid kunnen ervaren. Bij elk veldwerkmoment was MinlenW uitgenodigd aan te sluiten.

Wij legden vier duurzame vervoersopties voor, namelijk:

- €100,- per maand op je ov-chipkaart;
- €100,- per maand voor een deelauto/scooter/fiets;
- €1000,- voor een fiets of scooter, met €200,- zelf betalen;
- €6000,- voor een tweedehands elektrische personenauto.



Individuele dialogen: Café Bepp

Wij organiseerden twee dagen en één middag veldwerk met het concept Café Bepp. Wij deden onderzoek in Lelystad, Dronten, Heerhugowaard, Alkmaar en Den Haag. Elke dag spraken we mensen uit stedelijke en landelijke gebieden.

Participatief onderzoek

Wij reisden mee met acht personen die bewust of onbewust vervoersongelijkheid kunnen ervaren. Zo reisden we mee met mensen om boodschappen te doen in eigen buurt, reed TrueTalk mee met de regionale belbus in Friesland, en legden we de weg af naar een landelijk gelegen ziekenhuis met het openbaar vervoer.

Analyse, inzichtensessie en aanbevelingen voor het vervolg

Geheel volgens de wetten van kwalitatief marktonderzoek is 100% van de inzichten gebaseerd op wat mensen hebben gezegd en gedaan. De inzichten zijn tijdens de inzichtensessie op 2 oktober 2024 met MinlenW gedeeld. Aansluitend bespraken we hoe MinlenW de bouwstenen van dit onderzoek, zowel in opzet, vorm en resultaten, gedurende het hele beleidsvormingsproces kan gebruiken.

De resultaten

Uit de inzichten heeft TrueTalk twee hoofdconclusies getrokken.

Vervoersongelijkheid bestaat

Er mag geen twijfel over bestaan: vervoersongelijkheid bestaat. Voor de mensen onder 130% van het sociaal minimum is vervoer geen commodity, en dus geen vanzelfsprekendheid. Sterker nog, reizen vereist veel planning en regelwerk. Het maakt het dagelijks leven moeilijker.

Tegelijkertijd is het ook iets waar mensen aan gewend lijken te zijn. Het is nou eenmaal de situatie waar ze in leven en dat is niet makkelijk te veranderen. Hierdoor wordt erover gesproken met gelatenheid en enige mate van acceptatie.

Vervoersongelijkheid = verschillende oorzaken

De TrueTalk-bereikbaarheidsindex helpt te zien dat vervoersongelijkheid verschillende oorzaken kent:

- Financiële fitheid;
- Fysiek welbevinden;
- Mentaal welbevinden;
- Het sociale netwerk;
- Doen- en denkvermogen.

Financiële fitheid is de belangrijkste oorzaak van vervoersongelijkheid. Een combinatie van bovengenoemde elementen maakt 'een dagelijks tripje' zeer complex.



Voorwoord

De overheid heeft verschillende informatiekkanalen om tot beleid te komen. De ‘belevingswereld van de doelgroep’ wordt in toenemende mate meegenomen. Daarmee komen de echte problemen van mensen boven. Dit onderzoek is een voorbeeld voor andere overheden.

Deze rapportage legt een duidelijk verband tussen enerzijds het dagelijkse reizen; en anderzijds de verschillende kanten die we bij elkaar ‘armoede’ noemen. Het laat zien dat reizen voor veel mensen geen vanzelfsprekendheid is. Het tripje naar het werk, de markt, het ziekenhuis of een familielid is omgeven door keuzes, uitzoekwerk en tijd. Kortom, reizen is een regelding naast alle andere regelingen waar grote groepen mensen dagelijks mee te maken hebben.

Het onderzoek laat zien dat vervoersongelijkheid bestaat. Het kent een aantal concrete oorzaken die helpen in het ontwikkelen van de nieuwe maatregelen en ondersteunen van bestaande interventies. Het is interessant voor specialisten van vervoer, armoede en mensgericht beleid.

Het was ons weer een waar genoegen om tientallen mensen te ontmoeten die, soms na een aarzeling, honderduit vertelden. Uiteraard hebben we ook meegereisd, want woorden zijn ook maar woorden. Het team van Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat reisde mee in de zoektocht naar de diepere oorzaken.

Namens het team,

Bart van de Ven
Directeur TrueTalk

Leeswijzer

Deze rapportage is te lezen door MinlenW-professionals en mensen die zich bezig houden met (vervoers)ongelijkheid zoals specialisten van vervoer, armoede en mensgericht beleid.

In deze rapportage leest u over de beleving van vervoer, onder mensen met een inkomen onder 130% van het sociaal minimum die vervoersongelijkheid bewust of onbewust kunnen ervaren. Het gaat over hun reisgedrag, hoe hun portemonnee daar invloed op heeft, en in hoeverre beleidsopties van MinlenW bij hen aansluiten.

De rapportage is als volgt opgebouwd: het eerste deel beslaat de context en onderzoeksvraag van MinlenW aan TrueTalk. Daarop volgt de aanvieligroute wat betreft methodieken en aanpak. Het derde hoofdstuk beschrijft de inzichten. Deze zijn per kernvraag opgedeeld en zijn elk bijna een onderzoek op zich. Het vierde hoofdstuk beschrijft de hoofdconclusies. De rapportage sluit af met drie bijlagen, met een omschrijving van de TrueTalk-Bereikbaarheidsindex; een diagram met de verschillende vormen van kwalitatief onderzoek; en quotes die elk inzicht onderbouwen.





1. De aanleiding, vraag en doel van het onderzoek

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (MinlenW).

Het Rijk zet in op Europese middelen ter ondersteuning van financieel kwetsbare huishoudens die te maken gaan krijgen met aanzienlijke prijsstijgingen van fossiele brandstoffen. In afwachting van deze middelen oriënteert MinlenW zich op de mobiliteitsproblemen van mensen die vervoersongelijkheid ondervinden. Een vijftal duurzame beleidsmogelijkheden zijn vastgesteld die mensen met vervoersongelijkheid zouden kunnen ondersteunen, maar er is nog te weinig bekend over hoe deze groep hier zelf naar kijkt. Om een volgende stap te zetten in het beleidsvormingsproces, is een verdiepingsslag in de ervaringen en belevingswereld van de mensen met vervoersongelijkheid vereist. Deze resultaten worden naast het verkennende onderzoek van KPMG gebruikt.

TrueTalk helpt organisaties met onderzoek en dialoog. De organisatie is specialist op het gebied van onderzoek naar moeilijk bereikbare doelgroepen. Met het agile onderzoeksconcept Café Bepp komt zij in alle regio's, in iedere straat, bij elke bushalte en bij iedereen in de auto.

1.2 De vraag van MinlenW aan TrueTalk:

Hoe beleven mensen vervoersongelijkheid en hoe kijken ze naar verschillende duurzame vervoersopties als hulp, zodat het team gericht kan werken aan ondersteunend beleid dat echt aansluit op de bestaande behoeftes;

En wat kunnen wij leren ten aanzien van onderzoeksvormen in het gehele beleidsvormingsproces om de stem van de doelgroep mee te nemen?

1.3 De visie van TrueTalk op het vraagstuk

- Dagdagelijkse activiteiten zoals vervoer, zijn emotioneler en belevingstechnischer gedragen dan een rationele afweging van: 'hoe kom ik van A naar B?'. Er zit bijvoorbeeld vrijheidsdenken, behoefte aan status, en mate van risicomijdend gedrag in. Ook ondersteuning van de overheid kent persoonlijke afwegingen. Kwalitatief onderzoek, dat leidt tot 'gedragsinzichten', is daarmee de aangewezen methode om de juiste bouwstenen voor beleid rond vervoersongelijkheid te creëren. Kwalitatief onderzoek duikt in de belevingswereld van mensen. Het gedrag, gevoel, en onderliggende waarden worden van dichtbij geobserveerd en onder de loep genomen. TrueTalk gaat nog een stap verder door ook methodieken uit de culturele antropologie en mediation toe te voegen. Daarmee bereiken we iedereen en ontstaat een echt gesprek waarbij onderliggende belangen en behoeften naar boven komen. Dit is passend naast kwantitatieve methoden die data in kaart brengen.

- Dagdagelijks vervoer kent onbewust gedrag. Mensen zien tijdens de reis op hun “Tomtommetje”, want zo wordt het nog genoemd, een snellere route. Toch besluiten ze bij hun eigen route te blijven. Mensen zijn zich daarbij niet bewust van hun eigen gedrag en afwegingen, en kunnen nog moeilijker in de toekomst kijken. Het onbewuste heeft gevolgen voor de wijze van kwalitatief onderzoek. Het vereist meer nadruk op het observeren van gedrag in de praktijk, in plaats van de antwoorden op onderzoeksvragen. Dit vraagt dus om een element van participatief onderzoek in plaats van traditioneel marktonderzoek. TrueTalk is een specialist op het gebied van embedded en participatief onderzoek.
- Traditioneel marktonderzoek is gericht op goed bereikbare mensen die veelal wonen en werken in de stad. Grote groepen mensen die door verschillende elementen minder bereikbaar zijn, worden overgeslagen. Denk o.a. aan: wonend in de periferie, financiële kwetsbaarheid of vertrouwen in de overheid. TrueTalk gelooft dat iedereen bereikbaar is en mag meedoen. Met onze Bereikbaarheidsindex¹ hebben wij laagdrempelige standaarden voor onderzoek ontworpen. Met ons concept – Café Bepp – hebben wij voor dit vraagstuk onderzoek gedaan op locatie. Met embedded research ontmoetten we de doelgroep, observeerden wij participatief en haalden wij zo de gevoelens, emoties en gedragingen naar boven.



¹ Wij gebruiken de TrueTalk bereikbaarheidsindex. Ze bevat elementen waardoor mensen meer of minder bereikbaar zijn. Zie hiervoor: https://truetalk.nl/truetalk/wp-content/uploads/2024/03/Bereikbaarheidsindex_TrueTalk.pdf. Deze is ook te vinden in bijlage I.

2. Onderzoeksmethoden en de aanpak

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de keuze voor kwalitatief onderzoek en de twee kwalitatieve onderzoeksmethoden die we voor het veldwerk hebben gebruikt, namelijk: individuele dialogen op locatie en participatief onderzoek. Vervolgens staat het gehele programma van het project beschreven. Het hoofdstuk sluit af met een noot over het gebruik van persoonsgegevens.

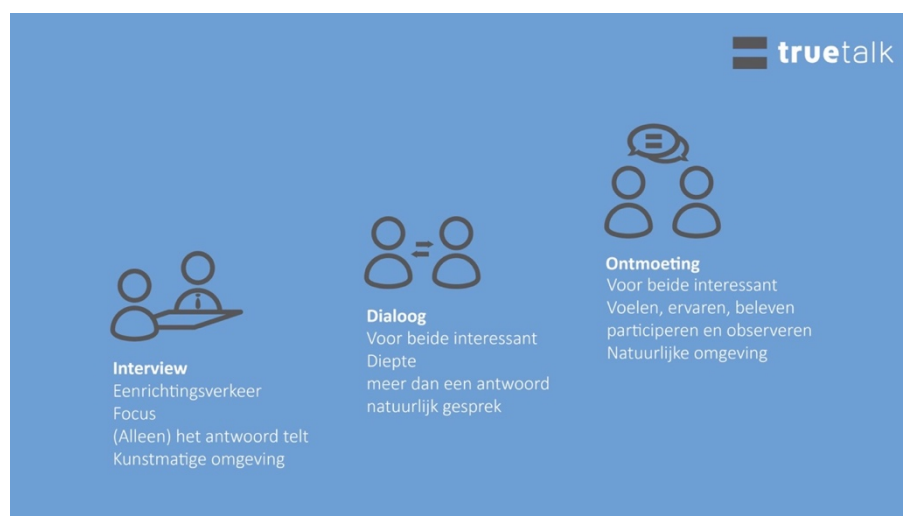
2.1 Onderzoeksmethoden

'Empathy' en kwalitatief onderzoek

De vraag van MinlenW was even eenvoudig als krachtig. Bij dit soort semi-exploratieve vraagstukken is kwalitatief onderzoek tussen de mensen vrijwel altijd de aangewezen methode om te leren over de belevingswereld, behoeftes en emoties van burgers (zie Bijlage II). In de wereld van Design Thinking heet dit 'Empathy'. Wij faciliteerden directe, laagdrempelige en menselijke dialogen met een open karakter, waarbij we met personen spraken die niet eerder met onderzoek hadden meegedaan. Ook met diegenen die niet altijd makkelijk uit hun woorden komen en door verschillende redenen moeilijker bereikbaar zijn. Empathy en kwalitatief onderzoek gaven ons de mogelijkheid om het echte gesprek aan te gaan en hen echt te begrijpen.

De dialoogvorm: Dialogen in plaats van interviews

Een diverse groep gesprekspartners betekent uiteenlopende verhalen en ervaringen. TrueTalk koos daarom voor de open dialoogvorm in plaats van strakke interviews. Kenmerkend aan interviews is dat de vragenlijst leidend is, en dat er voor de onderzoeker geen tot weinig ruimte overblijft om mee te kunnen bewegen met onderwerpen die voor de gesprekspartners belangrijk zijn. In een dialoog daarentegen, kan iedereen daadwerkelijk kwijt wat ze kwijt willen. Zo kan een natuurlijk gesprek ontstaan waarbij het echte verhaal verteld wordt. Daarnaast stelt de dialoog de onderzoeker in staat om door te vragen op wat gesprekspartners vertellen, en krijg je als gevolg de mogelijkheid om meer de diepte in te gaan.





Om structuur te geven aan de dialogen ontwikkelde TrueTalk een gespreksleidraad. De gespreksleidraad is zo opgebouwd dat natuurlijk lopende gesprekken waren verzekerd. Daarbij was het doel om de dialogen laagdrempelig te maken zodat iedereen kon meepraten. Dit betekent dat wij bij het ontwerp van de leidraad, een vertaalslag maakten van de onderzoeksvraag van MinlenW naar een vorm die begrijpelijk is en aansluit op de spreektaal van gesprekspartners. De vertaling van onderzoeksvraag naar spreektaal deed TrueTalk in overleg met MinlenW. Daarbij hielden we bij het ontwerp rekening met de mogelijkheid dat gesprekspartners over hele andere onderwerpen zouden beginnen, en maakten hier ruimte voor vrij.

Als deel van de gespreksleidraad legden we ook de duurzame beleidsopties neer die MinlenW had aangedragen. Deze waren te complex voor het onderzoek, dus hebben we deze teruggebracht naar vier opties:

- €100,- per maand op je ov-chipkaart;
- €100,- per maand voor een deelauto/scooter/fiets;
- €1000,- voor een fiets of scooter, met €200,- zelf betalen;
- €6000,- voor een tweedehands elektrische personenauto.

De gespreksleidraad bestond uit drie kernvragen, die elk werden ondersteund door hulpvragen. De kernvragen waren:

- I. Hoe ervaar je verschillende manieren van reizen?
- II. Wat voor invloed heeft je portemonnee op je reiskeuzes?
- III. Hoe kijk je naar de duurzame vervoersopties?

De eerste kernvraag opende de dialoog met vragen naar de ervaring van de praktische kant van het reizen. Heel simpel: hoe reizen mensen? Doen ze alles met de auto of maken ze vooral gebruik van de fiets? Oftewel, hoe gaan ze van A naar B en waar lopen ze tegenaan? Hiermee kregen wij inzicht in de ideeën en ervaringen van mensen rondom reizen, zonder hen daarbij al woorden in de mond te leggen als het gaat om geldgebrek of duurzaamheid. Deze vragen werden ondersteund door een lokale en regionale kaart en foto's van verschillende vormen van vervoer. Vervolgens zoomden wij met de tweede kernvraag in op de rol van geld bij de reiskeuzes die mensen maken. In hoeverre bepaalt of beperkt het de opties die mensen hebben, en de keuzes die daaruit voortvloeien? Tot slot, legden wij bij de derde kernvraag de duurzame vervoersopties van MinlenW voor. De gesprekspartners zagen vijf foto's voor zich: één van een OV-chipkaart; één van mensen met een elektrische fiets; één van mensen op elektrische deelscooters; één met een elektrische deelauto; en één met een elektrische auto. Hierbij vroegen wij de gesprekspartners naar hun voorkeur, de reden dat zij een optie wel of niet zouden gebruiken, en wat voor verandering de opties zouden kunnen brengen in hun reiskeuzes. Door de vele subvragen, was er op elk moment in de dialogen ruimte om in te spelen op wat iemand zei, bij te sturen, en door te vragen.

Dialogo op locatie: Café Bepp

De eerste kwalitatieve methode van het veldwerk was ons agile onderzoeksconcept Café Bepp – individuele dialogen op locatie. TrueTalk bezocht lokale horecalocaties, waar we onderzoeksfaciliteiten inrichtten. Bij kwalitatief, embedded onderzoek is het creëren van neutraal terrein prioriteit. Daarom kent Café Bepp de vorm van een tafel met een uitnodigend en laagdrempelig Perzisch kleedje. Een recruiter nodigde mensen op staat uit voor een gesprek, in ruil voor een kop koffie. TrueTalk-consultants voerden hier het onderzoek uit, en faciliteerden en begeleidden daarbij de aanwezige MinlenW-professionals.

Elke veldwerkdag startte met een briefing gesprekstechnieken voor de deelnemende MinlenW-professional. TrueTalk gaf daarin uitleg over de gespreksleidraad, met tools en gesprekstechnieken voor het voeren van dialogen, en aandachtspunten voor het onderzoek. Elke dialoog werd in tweetallen gevoerd, zodat een persoon zich volledig kon focussen op de dialoog, en de ander zo nauwkeurig mogelijk kon notuleren. De dagen werden afgesloten met een wrap-up waarbij we samen de eerste observaties op een rij zetten.



Participatief onderzoek

De tweede kwalitatieve methode van het veldwerk bestond uit participatief onderzoek. Door participatief te observeren, verzamelden we meer observaties dan alleen woorden. We kregen een breed beeld en diepgaand besef van de dagdagelijkse realiteit van vervoersongelijkheid. Voor het participatieve onderzoek reisden we mee met acht personen die bewust of onbewust vervoersongelijkheid kunnen ervaren. We volgden hen op hun eigen reis van A naar B, zoals ze dat zelf normaal doen. Tijdens de reizen bespraken we niet alleen de stappen die zij binnen hun reis namen, maar ook de andere onderwerpen van het onderzoek. Hoe voelt het om hier dagelijks mee te kampen en in hoeverre vond hun kijk aansluiting op de duurzame vervoersopties die door MinlenW zijn voorgelegd? Door middel van de participatieve methode, het meereizen, meedoen, en mee ervaren, zagen we onbewust gedrag en kwamen we dichtbij de realiteit. We kregen de mogelijkheid om elke ervaring van dichtbij te zien, en gingen hier op het moment van gebeuren actief met de gesprekspartner over in dialoog. Wij verzamelden participatieve data aan de hand van de dialogen en observaties. Ook hier gold: bij elke reis kon een MinlenW-professional aansluiten.

2.2 Het programma

Briefing en voorbereidingen

TrueTalk nam het regelwerk en het projectmanagement uit handen. Tijdens de inhoudelijke briefings bepaalden we samen met MinlenW de inhoudelijke onderzoeksdoeleinden, de vorm van samenwerking, de locaties voor het veldwerk, en de bijbehorende doelgroepen. Daarnaast bepaalden we de vorm van de rapportage.

Vervolgens organiseerde TrueTalk de logistieke zaken. Wij schreven de gespreksleidraad van het onderzoek, en deden een *search strategy* waarbij de juiste locaties werden geregeld om de doelgroep te ontmoeten voor dialogen van 15-20 minuten. Daarbij regelde TrueTalk de recruitment voor het participatieve onderzoek: mensen die vervoersongelijkheid kunnen ervaren, en met wie wij mee konden reizen. Daarnaast schreven we een uitnodiging met praktische informatie voor de deelnemende professionals bij elk veldwerkmoment waar zij aansloten.

Het veldwerk

Veldwerk = veldwerk. Het onderzoek bestond uit twee fases: (A) individuele dialogen en (B) participatief onderzoek, met mensen met een inkomen onder 130% van het sociaal minimum die vervoersongelijkheid kunnen ervaren. Bij elk veldwerkmoment was MinlenW uitgenodigd aan te sluiten.

A) Individuele dialogen: Café Bepp

Wij organiseerden twee dagen en één middag veldwerk met Café Bepp. Op 20 september deden MinlenW en TrueTalk onderzoek in Lelystad en Dronten. Op 23 september deed TrueTalk onderzoek in Heerhugowaard en Alkmaar. Tot slot spraken we op 25 september samen met MinlenW een middag mensen in Kafe Kafka in Den Haag. Elke dag spraken we mensen uit stedelijke en landelijke gebieden. In elke gemeente, behalve Heerhugowaard, kozen we voor een lokale horecagelegenheid als locatie waar TrueTalk een onderzoeksfaciliteit inrichtte. In Heerhugowaard voerden we straatdialogen op de markt.

B) Participatief onderzoek

Tussen 16 en 27 september reisden TrueTalk-consultants mee met acht personen die bewust of onbewust vervoersongelijkheid kunnen ervaren. Vier personen kwamen uit een stedelijk gebied; en vier uit een landelijk gebied. Zo reisden we mee met mensen om boodschappen te doen in eigen buurt, reed TrueTalk mee met de regionale belbus in Friesland, en legden we de weg af naar een landelijk gelegen ziekenhuis met het openbaar vervoer.





De spreiding van de 30 gesprekspartners:

Onderzoeksmethoden:

Individuele dialogen: N= 23, waarvan N=3 experts

Participatief onderzoek: N= 8, waarvan N=2 experts

Individuele gesprekken:

Alkmaar: N=1

Den Haag: N=4

Dronten: N=4

Heerhugowaard: N=6

Lelystad: N=7

Participatief onderzoek:

Amsterdam: N=3

Balk: N=1

Beverwijk: N=2

Den Dolder: N=2

Leeftijd:

20-40 jaar: N= 5

40-60 jaar: N= 9

60+ jaar: N= 16

Spreiding gender:

Vrouwen: N= 17

Mannen: N= 13

Analyse, inzichtensessie en aanbevelingen voor het vervolg

Geheel volgens de wetten van kwalitatief marktonderzoek is 100% van de inzichten gebaseerd op wat mensen hebben gezegd en gedaan. TrueTalk heeft de notities van de dialogen geanalyseerd. Tijdens een interne inzichtensessie scherpte het team de resultaten aan, en bepaalden wij de hoofdlijnen van de inzichten.

Vervolgens zijn de definitieve inzichten tijdens de inzichtensessie op 2 oktober 2024 met MinlenW gedeeld. Zij had de mogelijkheid deze verder te bevragen, nuanceren of aan te vullen. Gezamenlijk identificeerden we de belangrijkste antwoorden op de bruikbaarheid van de verschillende beleidsopties.

Aansluitend bespraken we hoe MinlenW de bouwstenen van dit onderzoek, zowel in opzet, vorm en resultaat, gedurende het hele beleidsvormingsproces kan gebruiken.

2.3 Persoonsgegevens en privacy

Aangezien wij in dit onderzoek werken met mensen die hun persoonlijke verhalen vertellen, is zorgvuldigheid extra belangrijk. TrueTalk hanteert twee stelregels:

- Persoonsgegevens afschermen van de inhoud: TrueTalk hield de persoonsgegevens, die benodigd waren voor het maken van de afspraken, van de inhoud gescheiden en sloeg deze op bij een externe beveiligde hostingorganisatie, los van de beveiligde server voor de dialogen. Daarmee werd de kans geminimaliseerd dat persoonsgegevens bij derden kwamen.
- Anonimiseren van observaties en analyse: TrueTalk anonimiseerde de observaties en analyseerde op generieke conclusies. Als gevolg vermeldt de verslaglegging van de dialogen geen namen en rugnummers.

Het belangrijkste resultaat van het minimaliseren van de risico's is dan ook: ruimte en privacy voor deelnemers om te zeggen wat ze willen zeggen.



3. Resultaten: De inzichten

In dit hoofdstuk worden de inzichten van het onderzoek beschreven. Deze zijn per kernvraag opgedeeld, elke kernvraag is bijna een onderzoek op zichzelf.

3.1 Kernvraag I: Hoe ervaar je verschillende manieren van reizen?

Vervoerskeuzes zijn gewoontes

De voorkeur voor de dagdagelijkse vervoerskeuze, denk aan het tripje naar de supermarkt of werk, is een gewoonte. Er zit geen rationele bedoeling achter de beslissingen die mensen hierbij maken. Sterker nog, er is in veel gevallen sprake van een ingesleten routine waar mensen geen twee keer over nadenken.

Deze gewoontes worden veelal bepaald door een persoonlijke voorkeur. Mensen die houden van lopen maken vanzelf vaker een ommetje. Mensen die zeggen meer van de fiets te houden, halen deze automatisch vaker van het slot. Anderen houden meer van de vrijheid die de auto met zich meebrengt. Omdat zulke gewoontes vorm krijgen door een individuele voorkeur, zijn hier geen logische patronen in te ontdekken en generaliseren. Het spectrum van gekozen vervoersopties door de doelgroep is breed en gevarieerd, en is niet makkelijk in bij te sturen.

“Ik ga overal naartoe met de auto. Ik hou er echt van om gewoon te kunnen gaan waar ik wil.”

Reizen is gedoe

Reizen is geen vanzelfsprekendheid of commodity. Integendeel, het is een ding in het leven van velen dat in elke stap van het proces veel gedoe met zich meebrengt. Er komt veel nadenkwerk bij kijken en mensen komen vaak voor onverwachte problemen te staan waar geen makkelijke oplossing voor bestaat.

Het gedoe dat mensen ervaren, kent verschillende kanten. Ten eerste komt er veel regelwerk te pas om het reizen in orde te brengen. Zo zeggen mensen op de cent na te rekenen wat economisch het meest voordelig is. Daarnaast moet er rekening gehouden worden met wat zij fysiek aankunnen. Ook moeten mensen nadenken over de reistijd, want vervoer kan lang duren en is onbetrouwbaar. Bij regionale hulpvervoer zitten mensen *“soms wel uren in de taxi”* omdat andere passagiers ook moeten worden afgezet. Lange reistijden verergeren door de uiteenlopende beschikbaarheid van vervoer. Zo maken we in Amsterdam Zuid-Oost mee hoe een bus die maar eens in het halfuur rijdt, wordt geannuleerd. Waarna de andere buslijn ons straal voorbij rijdt. Zonder auto of fiets ben je dan op jezelf aangewezen. Wat voor gedoe er ook bij iemand de boventoon voert, het reizen zelf is een continue puzzel.

“Ik had een tijdje nachtdiensten. Dan rijdt er dus geen bus. Ik moest elke keer met de fiets van Beverwijk naar Haarlem. In de winter had ik geen keus om toch de bus in de avond te nemen en dan maar uren te wachten.”

Ov is nauwelijks een optie

Zo openbaar als het woord doet vermoeden, zo ver van hun bed ervaren onze gesprekspartners het ov. Het blijkt voor een grote groep mensen niet tot nauwelijks een optie. De grootste reden is dat het ov voor iedereen te duur is. Maar TrueTalk ziet ook dat wanneer problemen zich naast geldgebrek opstapelen, het ov nog lastiger wordt.

Voor personen met een kleine beurs én een fysieke of mentale beperking, is het ov geen mogelijkheid. Mensen vertellen dat zij door hun fysieke ongemakken niet tot nauwelijks bij een halte kunnen wachten, noch comfortabel kunnen zitten. Met een rollator of scootmobiel is het onmogelijk om bij metro's, bussen of trams in te stappen. Wat betreft mentale beperkingen, beschrijven gesprekspartners dat zij door traumatische ervaringen nooit meer in het ov zullen stappen. Anderen hebben angststoornissen waardoor het ov een te groot obstakel vormt.

Mensen met zulke fysieke of mentale problemen en een kleine portemonnee, reizen met maatwerkdiensten die op hun behoeftes aansluiten. Denk aan de scootmobiel, elektrische fiets of de goedkope regionale taxiservice. Het komt ook voor dat zij alleen naar buiten gaan voor het hoognodige.

“Ik kan niet met ov. Ik heb social anxiety. Ik kan ook alleen met jou praten omdat hij er nu ook bij staat. De bus gaat gewoon niet voor mij. Ik loop nog liever twee uur dan twintig minuten in zo'n bus te zitten.”

Verre reizen zijn uitzonderingen

Mensen reizen zo kort mogelijk. Zij gaan niet met de trein en hebben vaak geen auto. Ze kijken voor hulp eerder naar hun eigen familie en vrienden met rijbewijs, of reserveren een ritje met de regionale taxiservice. Denk hierbij aan: RMC; Valys; Regiotaxi Flevoland of de Hugohopper. Zonder deze opties zouden veel gesprekspartners vastzitten in hun eigen buurt.

De doelgroep maakt aanspraak op een bepaald aantal kilometers of ritten. Bij sommige diensten moeten ze wel per kilometer betalen. Bovendien kan het, afhankelijk van de woonplaats en drukte, veel tijd kosten om van A naar B te komen. Het gevolg is dat deze diensten alleen gebruikt worden wanneer het echt nodig is.

“Ik blijf vooral hier hoor. Ik ga niet echt ergens anders naartoe.”



3.2 Kernvraag II. Wat voor invloed heeft je portemonnee op je reiskeuzes?

Kleine portemonnee = kleine wereld

Mensen reizen nauwelijks buiten eigen buurt. Een van de grootste redenen hiervan is het gebrek aan geld dat zij te besteden hebben. De trein is veel te duur, en kilometers van de taxiservice zijn beperkt. Ook auto-eigenaren gebruiken hun auto vooral om de boodschappen te doen of naar werk te komen.

Het valt op dat mensen hier weinig verontwaardiging bij voelen. Zij benoemen het reizen van verre afstanden niet spontaan als behoefte. Wanneer de situatie in gesprekken wordt benadrukt, geven mensen wel aan dat ze het liever anders zien, maar bestaat het idee dat het nou eenmaal 'is wat het is'.

Mensen voelen dat de situatie niet snel te veranderen is, en dat ze het dus wel moeten accepteren. De gesprekspartners zijn gewend geraakt aan het gebied waarbinnen zij zich begeven en bewegen, en denken niet actief na over wat er zou moeten missen.

“Ik keek naar de Hugohopper, maar daar moet je een jaarabbonnement voor nemen.. Ik wil geen €15,- uitgeven dus ik heb dat toch niet gedaan.”

Mensen vinden ov te duur om zomaar te gebruiken, alleen wanneer noodzakelijk

Een breed gedeeld sentiment is dat het ov *“echt veel te duur”* is; te duur om er gebruik van te maken. Als gevolg is het ov het eerste waarop wordt gekort. De bus, tram en vooral de trein worden actief vermeden. Alleen wanneer het echt niet anders kan, besluiten mensen om met het ov te gaan. Ook dan wordt er goed gekeken naar hoe dit zo goedkoop mogelijk kan.

Voor korte afstanden zoeken mensen alternatieven voor het reizen in het lopen, fietsen, of de scootmobiel. Op langere afstanden wordt er meegereden met mensen uit het eigen netwerk, zoals buurtbewoners of familie. Echter, zoals hierboven beschreven, zorgt het er in feite voor dat er geen langere reizen worden gemaakt.

Belangrijk hierbij, is dat van alle gespreksonderwerpen het ov de meeste emotie oproept. Mensen uiten spontaan hoe gefrustreerd, boos en teleurgesteld zij zijn met hoe het ov ervoor staat. Het gevoel van frustratie en teleurstelling geven aan dat zij de situatie als onrechtvaardig ervaren. Oftewel, het vrijuit gebruik kunnen maken van het ov wordt gezien als iets waar zij recht op hebben, maar waar geen eer aan wordt gedaan.

“Het ov is echt veel te slecht en veel te duur. Ze moeten zich doodschamen. Ze hadden het nooit aan andere bedrijven moeten geven.”



Lopen, fietsen, de scootmobiel en de auto vallen onder het huishoudpotje

In tegenstelling tot het openbaar vervoer, nemen de mensen de bijkomende kosten bij het lopen, fietsen, de scootmobiel en de auto voor lief. Ze vallen onder het huishoudpotje en worden onbewust gezien als basisbehoefte. Mensen ervaren dat het gebruik van deze vervoersopties “*nou eenmaal nodig*” is. Het is dan geen optie om even flink op te bezuinigen als op het ov.

Zulke kosten omvatten onder andere de elektriciteitskosten van de scootmobiel of elektrische fiets; de benzine van de auto; of de tijd die het kost om een taxiservice te regelen en gebruiken. Deze kosten hebben een dagelijks karakter en worden ervaren als een *fact of life*.

Deze stille overtuiging wordt kenbaar doordat mensen er zelden over beginnen, ook wanneer er specifiek gevraagd wordt naar de financiële lasten. Pas na doorvragen blijkt dat de kosten hoog op kunnen lopen, maar wordt dat met een gevoel van gelatenheid of acceptatie verteld.

“Door mijn scootmobiel zijn mijn elektriciteitskosten wel heel hoog ja. Het is veel geld. Ik kan er soms geen kleren voor mijn kinderen door halen.”

Aan regelingen geen gebrek

Veel mensen maken al aanspraak op bijdragen en tegemoetkomingen. Dit betekent niet dat ze er altijd gebruik van maken, of dat de regelingen genoeg helpen. Veel zijn verstopt en vereisen regelwerk om rond te maken.

Zulke tegemoetkomingen hebben zowel direct als indirect invloed op de vervoersongelijkheid. Dit zijn bijstandsuitkeringen, gemeentelijke hulppassen, ov-kaartjes, scootmobiel, bijdragen bij fietsen, en ritten bij de lokale/regionale taxiservices.

“Ze hebben mij geholpen bij het kopen van mijn elektrische fiets, maar ik moest wel de helft zelf betalen.”

Schaamte heeft invloed op de mate waarin hulp wordt ontweken

Je voelt de schaamte in de gesprekken, en hoort het van de experts. De experts vertellen over hoe het is als je weinig geld hebt, in een samenleving waar het lijkt alsof iedereen het goed voor elkaar heeft. Het gevoel dat je niet zelfredzaam bent, loopt over in een gevoel van falen en schaamte. Door de schaamte houden veel mensen hun problemen zo veel mogelijk achter gesloten deuren, en maken zij de hoge nood niet kenbaar aan de buitenwereld.

Dit betekent dat veel vervoersongelijkheid niet zichtbaar is voor personen buiten hun cirkel. Sterker nog, door schaamte willen zij ook niet gezien worden wanneer zij om hulp vragen. Zij zoeken de hulp dus niet zelf op. Mogelijk zijn ze pas geholpen wanneer zij actief worden benaderd door een instantie, en deze instantie het geduld heeft met hen in gesprek te gaan. Bovendien is het niet genoeg om alleen een tegemoetkoming te regelen en treffen. Want zelfs als mensen al geholpen worden, geven zij het niet aan wanneer er iets met de regeling misgaat. Denk aan mensen die een fiets of scootmobiel ontvangen, maar door schaamte niet aangeven dat deze stuk gaat of aan vervanging toe is.

“Zij krijgen dan fietsen van de fietsenbank, zodat zij en hun kinderen kunnen fietsen. Maar die dingen zijn niets waard en gaan zo stuk. Maar dat zeggen ze dan niet!”



3.3 Kernvraag III. Hoe kijk je naar de duurzame vervoersopties?

De winnaar is: geld voor ov

Van alle vervoersopties die wij in de dialogen hebben neergelegd, gaat de voorkeur veruit het meest uit naar een maandelijks bedrag op de OV-chipkaart. De grootste reden dat het ov wordt vermeden is de hoge prijs, het is voor mensen niet te overzien. Als deze drempel wegvalt doordat zij een tegoed ontvangen, is er geen reden meer om het ov te blijven ontwijken. Mensen geven als gevolg veelvuldig aan hier gebruik van te willen maken. Dit geldt voor reizen die zowel dichtbij huis als veraf zouden zijn.

“Ik zou met €100,- echt wel meer met ov gaan. En dan vooral met de trein. Ik ga nu naar mijn cursus in Utrecht met de auto, en dan deel ik de parkeerkosten met een vriendin. Maar liever pak ik de trein en hoef ik die kosten niet te betalen.”

De elektrische auto en elektrische fiets wekken enige positieve interesse

De gedeelde tweede plek gaat naar de elektrische auto en fiets. Voor een deel van de gesprekspartners krijgen deze de voorkeur. Zij houden van de vrijheid die deze met zich meebrengen en bedenken dat ze zich hierdoor veel meer zouden verplaatsen. Echter, slaan sommigen deze opties af omdat zij: niet (meer) rijden of fietsen; al een auto of fiets hebben; of extra financiële kosten voorzien door de aanschaf van laadpalen en het regelmatig moeten opladen van het voertuig. Zij zien de bui al hangen en denken hierdoor dat het een kortzichtig idee is.

“Kijk, dat is nog eens een goed idee. Dat zou ook gewoon goed zijn voor de maatschappij. Dan worden we niet meer zo zuur van hoe duur alles is, en heb je ook een beetje je eigen ruimte.”

Niemand slaat aan op deelmobiliteit

De laatste plek gaat naar deelmobiliteit. Er wordt niet begrepen wat dit precies inhoudt, mensen kijken er een beetje met glazen ogen naar. Wanneer wij deelmobiliteit noemen krijgen we bijna automatisch een negatieve reactie op deze vervoersoptie of wordt het genegeerd. Het concept is of te ingewikkeld of mensen zijn er totaal niet bekend mee.

“Wat is dat? Ga je dan samen in de auto ofzo? Dat ga ik niet doen.”

Mensen zijn bang om gekort te worden

Mensen met een bestaande bijdrage of tegemoetkoming zijn gewend dat hierbij streng wordt gecontroleerd op hun inkomsten. Hierdoor heerst er een angst dat wanneer een van deze opties zou worden aangenomen, zij gekort zouden worden op een dienst waar ze al gebruik van maken. Het resultaat is dat ze aangeven niet meteen aanspraak te willen maken op een van de duurzame vervoersopties. De logische vraag die vanuit gesprekspartners vaak volgt, is of hier ook naar gekeken is. Er is wantrouwen en mensen hebben het idee dat zij zelf de kleine lettertjes moeten lezen om gedoe te voorkomen.

De bestaande regelingen die voor de gesprekspartners hierbij relevant zijn, zijn gevarieerd. Zij brengen het ontvangen van een duurzame vervoersoptie in verband met: korting op de bijstandsuitkering; korting op kilometers en ritten bij de taxiservice; en inname van een ontvangen scootmobiel of elektrische fiets.

“Als ik zo een autootje neem, hou ik dan mijn scootmobiel? Ik ga het niet doen als ze dan mijn scootmobiel afpakken want dan kan ik niet meer makkelijk naar de winkel.”

Er is vraag naar kleine autootjes en ritten van regionaal vervoer

Over het algemeen vinden mensen het moeilijk om alternatieven te bedenken waar zij qua vervoer mee geholpen zouden zijn. Toch komen meerdere mensen met fysieke en mentale beperkingen wel met overeenkomende wensen.

De eerste wens is een klein, elektrisch tweepersoonsautootje, met het formaat van een Birò of Canta. Mensen zonder rijbewijs zijn hiermee geholpen, aangezien hier geen rijbewijs voor nodig is. Daarbij maakt zo een wagentje het mogelijk om iemand mee te nemen, zoals een kind of partner; en zorgt het ook voor comfort en mobiliteit in de winter.

De tweede wens is een bijdrage in de vorm van kilometers of ritten die gemaakt kunnen worden met de regionale taxiservice. Deze services zijn beperkt, en kosten in veel gevallen geld. Dit vormt een drempel om vrij te kunnen reizen buiten eigen buurt, en zorgt er onder andere voor dat mensen ook niet makkelijk zelfstandig naar hun naasten of andere sociale relaties kunnen verplaatsen. Het is een groter probleem wanneer mensen met urgente reden veel moeten reizen. Zij halen vrij snel de limiet en moeten door middel van regelwerk aan meer kilometers zien te komen. Deze groep vraagt om een tegoed te ontvangen aan kilometers of ritten, of om de limiet aan kilometers te verhogen of verwijderen.

“Straks gaan mijn kilometers op.. en wat dan? Dan kan ik niet meer naar mijn zoon.”



4. Resultaten: De hoofdconclusies

De inzichten van elke kernvraag komen samen in twee generieke hoofdconclusies. Deze lees je hier.

Vervoersongelijkheid bestaat

Er mag geen twijfel over bestaan: vervoersongelijkheid bestaat. Voor de mensen onder 130% van het sociaal minimum is vervoer geen commodity, en dus geen vanzelfsprekendheid. Sterker nog, of het nou gaat om het plannen van de wekelijkse uitgaven, de reistijden van de regionale vervoersdienst, of de lange wandelingen, reizen vereist planning en regelwerk. Het kost energie en geld dat mensen simpelweg niet hebben. Het maakt het dagelijks leven moeilijker.

Tegelijkertijd is het ook iets waar mensen aan gewend lijken te zijn. Het is nou eenmaal de situatie waar ze in leven en dat is niet makkelijk te veranderen. Hierdoor wordt erover gesproken met gelatenheid en enige mate van acceptatie. Mensen denken niet veel na over hoe het leven er anders uit zou kunnen zien.

Vervoersongelijkheid = verschillende oorzaken

De opgehaalde inzichten geven duidelijk weer hoe vervoersongelijkheid door meerdere factoren beïnvloed wordt. Wij zetten ze op een rij:

Financiële fitheid

De rode draad in elk gesprek is de grote invloed van de grootte van de portemonnee. Met weinig geld zijn mensen in elk deel van hun leven financieel kwetsbaar, en moeten ze op alles bezuinigen. Vervoer maakt hier deel van uit en is dan ook een van de posten waar flink op wordt gekort. Simpelweg: je denkt wel vijf keer na voor je je OV-chipkaart oplaadt, want die paar euro kunnen de helft zijn van wat je vandaag aan boodschappen te besteden hebt.

Fysiek welbevinden

De fysieke gesteldheid van mensen komt opvallend vaak terug. Het aantal vervoersopties dat mensen hebben, is ook afhankelijk van wat iemand fysiek aankan. Met continue pijn bij het zitten, is de bus geen mogelijkheid. Zo bestaat een metrostation niet voor mensen die niet goed ter been zijn en meer dan tien minuten moeten lopen voor ze daar aankomen.

Mentaal welbevinden

Het mentaal welbevinden blijkt ook de vervoersopties te beperken. Verschillende mensen hebben traumatische ervaringen in het vervoer meegemaakt, wat ertoe heeft geleid dat zij van die vervoersopties geen gebruik meer kunnen maken. Anderen hebben last van (sociale) angststoornissen, die ervoor zorgen dat vervoer met anderen in de buurt te zwaar is. Zij kunnen hier niet gezond in functioneren en ontwijken het dus ook. Deze groep past zich aan door naar alternatieven te kijken, om zo veel mogelijk controle bij zichzelf te houden.

Sociaal netwerk

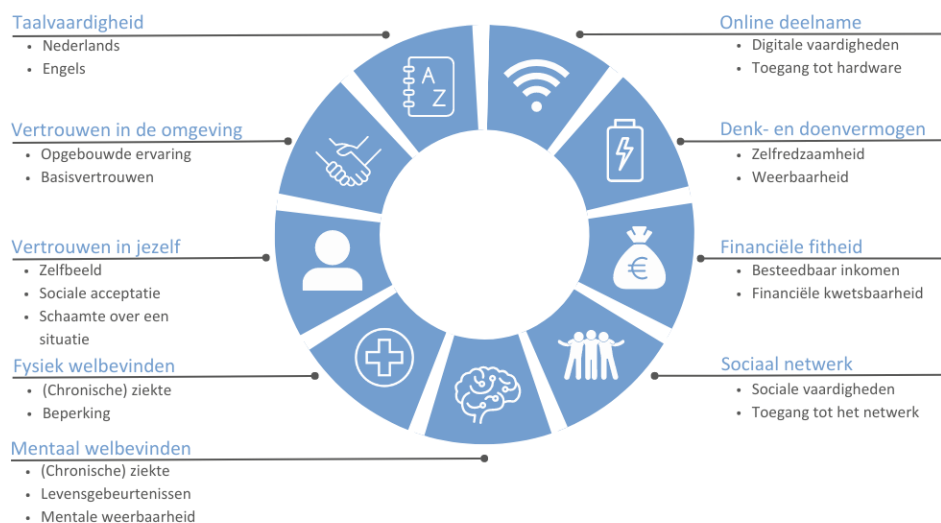
Mensen zoeken vaak de oplossing voor hun vervoersproblemen in het eigen sociale netwerk. Ze vragen hun kinderen met rijbewijs om hen van A naar B te brengen, of kijken naar sympathieke buurtgenoten. Hier en daar zijn er ook enthousiaste buurtvrijwilligers die zelf een informeel taxinetwerkje beginnen voor mensen die dit het hardst nodig hebben. Met een klein sociaal netwerk moeten de mensen het echt doen met hun eigen kunnen.

Denk- en doenvermogen

Het laatste dat TrueTalk ziet, is dat het denk- en doenvermogen van iemand direct invloed heeft op de mate waarin diegene vervoersongelijkheid ervaart. Dit komt door de vele regelingen waar mensen mee te maken hebben, en de moeite die het kost om van A naar B te komen. Iemand die beter met gemeentelijke papieren om kan gaan, is hier minder door geïntimideerd en minder tijd aan kwijt dan iemand die hier wel moeite mee heeft. Hetzelfde geldt wanneer er iets misgaat tijdens het reizen en mensen zich aan moeten passen.

In dit kader benoemen wij graag de Bereikbaarheidsindex (zie afbeelding). De Bereikbaarheidsindex biedt overzicht van de elementen die de bereikbaarheid van mensen bepalen. Kijkend naar het vraagstuk rondom vervoer, biedt de Bereikbaarheidsindex een indicatie van de knoppen waar je aan kan draaien om mensen te kunnen helpen. Financiële fitheid, fysiek welbevinden; mentaal welbevinden; het sociale netwerk; en doen- en denkvermogen blijken uit de analyse elk relevant te zijn – met financiële fitheid als rode draad. Afsluitend, is het duidelijk dat vervoersongelijkheid meer is dan ‘armoede’. Er zijn meerdere elementen van bereikbaarheid die op verschillende manieren invloed hebben op de individuele belevingen van vervoer.

TrueTalk Bereikbaarheidsindex





Over TrueTalk

TrueTalk helpt organisaties met onderzoek en dialoog. Ons wapen? Het echte gesprek. Zie www.truetalk.nl.

We werken in vier pijlers:

1. Het agile onderzoeksconcept Café Bepp wordt ingezet om samen doelgroepen te ontdekken, concepten te toetsen en producten aan te scherpen. Café Bepp opent het liefst op plekken waar de doelgroep in zijn/haar natuurlijke gedrag is. Hoe puurder hoe beter. Daarmee is Café Bepp een passende onderzoekstoel om op alle momenten binnen het innovatie- en marketingtraject.
2. We bouwen onderzoekslabs om structureel inzichten op te doen. Denk aan het opzetten van programma's en het trainen van vaardigheden. TrueTalk helpt organisaties zoals KPN en A.Vogel in het (uit-)bouwen van een eigen kracht.
3. We versterken de mensgerichte cultuur. Want alle moderne tools ten spijt, een dialoog is de beste manier om aan klantgerichte cultuur te werken. We praten niet over, maar met mensen.
4. TrueTalk helpt in de samenwerking tussen stakeholders. Wij scheiden de belangen van de stellingen door te onderzoeken en te luisteren. Vervolgens werken wij met alle partijen naar oplossingen. We betrekken iedereen, ook mensen die minder zichtbaar zijn.

TrueTalk werkt voor corporates en startups, marketing- en innovatieteams. Denk aan het Ministerie van Algemene Zaken, KPN, het Ministerie van Sociale Zaken en ABN Amro. We gaan samen met teams in gesprek en faciliteren ontmoetingen met alle rangen en standen, van ondernemers tot inclusieve doelgroepen.

Neem voor meer informatie contact op met Bart van de Ven via 06-46717101 of bart.vandeven@truetalk.nl. Of kijk op www.truetalk.nl.

Het Team

Bart van de Ven	consultant, eigenaar TrueTalk	06-46717101
Rebecca Streng	consultant	06-33592258
Huayro Pootjes	consultant	06-23018588

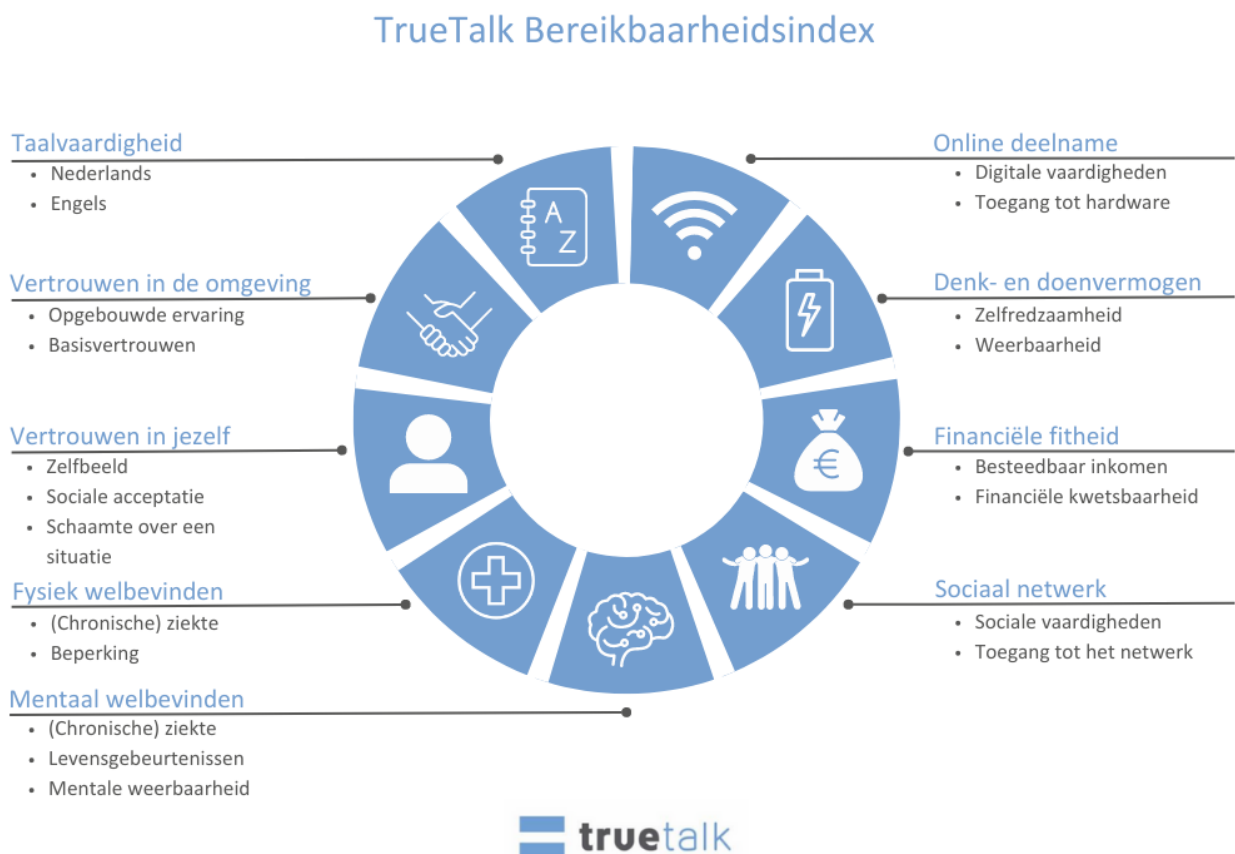
TrueTalk B.V.

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
BTW: NL857337543B01
KvK: 68188226
IBAN: NL83RABO0150033893 facturen@truetalk.nl

Bijlagen

Bijlage I: De TrueTalk Bereikbaarheidsindex

De TrueTalk-bereikbaarheidsindex biedt overzichtelijke elementen, kenmerken van mensen, die hun bereikbaarheid bepalen. Het geeft weer aan welke knoppen je moet draaien om iedereen te bereiken, en dus welke elementen belangrijk zijn voor gerichte acties. De elementen staan in een cirkel, omdat er geen rangorde is en ze elkaar beïnvloeden. TrueTalk neemt deze elementen altijd mee in het veldwerk voor moeilijk bereikbare doelgroepen.



Bijlage II: Verschillende vormen van kwalitatief onderzoek



	Kwalitatief onderzoek	Embedded onderzoek	Participatief onderzoek	Actie onderzoek
Doel	Validatie inzicht	Inzicht Soms validatie	Inzicht	Oplossing
Vorm	Interview	Dialogoog Soms interview	Ontmoeting	Ontmoeting
Plek Design Thinking	Ideate Prototype	Empathy, Define, Ideate, Prototype	Empathy	Van Problem Definition naar Prototype
Embedded?	Nee	Ja	Ja	Ja
Rol TrueTalk	Onderzoeker	Onderzoeker	Onderzoeker Deelnemer	Onderzoeker Deelnemer Veranderkundige
Rol klant	Opdrachtgever Onderzoeker	Onderzoeker Deelnemer	Opdrachtgever Onderzoeker Deelnemer	Opdrachtgever Onderzoeker Deelnemer
Voordelen	Geconditioneerd	Iedereen doet mee Meer observaties dan woorden	Onderdompeling Maximale observaties	Deeleigenaarschap Het design vindt plaats onder de omstandigheden
Nadelen	Modelmatig Alleen woorden Niet iedereen wordt bereikt	Kans op onvoorspelbaarheid in de omgeving Reistijd	Risico op rolvermenging	Langdurig proces Het probleem staat vast Risico op rolvermenging

Bijlage III: Quotes

Hoe ervaar je de verschillende manieren van reizen?

Vervoerskeuzes zijn gewoontes

- *“Ik pak altijd mijn elektrische fiets. Elke dag. Ik kan niet binnen blijven.”*
- *“Ik ga nooit met die metro want de bus stopt precies bij mijn huis weet je.”*
- *“Ik ga overal naartoe met de auto. Ik hou er echt van om gewoon te kunnen gaan waar ik wil.”*
- *“Ik hou ervan om te lopen. De dokter zegt ook dat ik moet lopen. Dus ik loop elke dag drie keer.”*
- *“Ik ga altijd met de scootmobiel. Ik kan er overal mee naartoe waar ik wil.”*
- *“Ik ga voornamelijk met de fiets of bus naar plekken toe. Ligt er een beetje aan hoe mijn dag loopt en waar ik zin in heb. Ik heb geen auto dus die gebruik ik niet.”*
- *Ik pak eigenlijk nooit de bus. Ik hou er niet van. Dan moet ik ook dat stukje naar de halte lopen, waarom zou ik dat doen?”*

Reizen is gedoe

- *“Laatst waren mijn kilometers op en moest ik nieuwe regelen.. Dat was echt een probleem.”*
- *“Wanneer ik met ov moet, ga ik altijd rekenen. Waarschijnlijk ben ik dan goedkoper uit als ik een dagkaart haal in plaats van de drie ritten apart te betalen.”*
- *“De bussen zijn er steeds minder en het is ook echt ver lopen.”*
- *“Ik had een tijdje nachtdiensten. Dan rijdt er dus geen bus. Ik moest elke keer met de fiets van Beverwijk naar Haarlem. In de winter had ik geen keus om toch de bus in de avond te nemen en dan maar uren te wachten.”*
- *“Het langst dat ik moest reizen met de Valys was drie uur.. Ja dat was echt extreem.”*

Ov is nauwelijks een optie

- *“Ik ga niet met ov.”*
- *“Door de reuma kan ik niet veel meer aan, dus ik neem niet snel de bus.”*
- *“Ik heb lang geleden een ongeluk gehad. Ik kan het nu niet meer. Ik moet iemand bij me hebben.”*
- *“De halte is zo ver, ik kan dat niet lopen.”*
- *“Toen ik een paar jaar geleden een nieuwe heup kreeg, kon ik echt niet bij die haltes komen.”*
- *“Ik kan niet met ov. Ik heb social anxiety. Ik kan ook alleen met jou praten omdat hij er ook bij staat. De bus gaat gewoon niet voor mij. Ik loop nog liever twee uur dan 20 minuten in zo’n bus te zitten.”*



Verre reizen zijn uitzonderingen

- *“Buiten de stad gebruik ik Valys. Deze gaat niet zo snel op hoor, ik gebruik het maar twee of drie keer per jaar.”*
- *“Ik ga altijd met RMC. Ik moet wel. Mijn zoon kan mij niet meer rijden en ik moet naar hem toe. Ik heb geen keuze.”*
- *“Ik blijf zo veel mogelijk dichtbij, ik ga gewoon naar de supermarkt en naar werk.”*
- *“Langer afstanden reis ik niet echt.”*
- *“Ik ga alleen soms naar Almere, daar woont mijn dochter.”*
- *“Ik blijf vooral hier hoor. Ik ga niet echt ergens anders naartoe.”*
- *“Nee, ik blijf gewoon hier in de buurt. Ik hoef niet zo naar de rest van de stad. En ik heb geen familie hier dus de rest van Nederland ga ik ook niet naartoe.”*

Wat voor invloed heeft je portemonnee op je reiskeuzes?

Met een kleine portemonnee is de wereld ook klein

- *“Ik heb mijn scooter weg moeten doen.”*
- *“Ik ga niet zo ver weg. De trein was vroeger nog een optie maar dat was toen al te duur. Nu al helemaal.”*
- *“Ik dacht vorig jaar van, nou ik ga toch proberen om een NS-abonnement te nemen. Ik wilde gewoon meer kunnen reizen. Maar het is toch te duur, dus ik ga hem annuleren.”*
- *“Ik hoorde dat er in Rotterdam iets is, dat als je met pensioen bent dat je dan geld krijgt voor ov. Mijn broer kent iemand die daardoor met ov een kopje koffie kan drinken. Dat zou die zonder zo'n kaart niet kunnen.”*
- *“Ik keek naar de Hugohopper, maar daar moet je een jaarabonnement voor nemen.. Ik wil geen €15,- uitgeven dus ik heb dat toch niet gedaan.”*
- *“Ik blijf alleen in de buurt. Ik fiets overal heen, maar meer kan niet. De trein is echt te duur.”*

Mensen vinden ov te duur om zomaar te gebruiken, alleen wanneer noodzakelijk

- *“Ik doe alles lopend. Nu heb ik eurokaartjes gekregen via de Alkmaarpas, daarmee pak ik de bus. Maar anders niet.”*
- *“Het ov vind ik echt te duur. Het kan echt niet meer.”*
- *“Het ov is echt veel te slecht en veel te duur. Ze moeten zich doodschamen. Ze hadden het nooit aan andere bedrijven moeten geven.”*
- *“Ik ga nooit met de bus, het is veel te duur.”*
- *“Ik heb al een auto met mijn man, dus het kost te veel geld om dan ook met ov te gaan. We zijn ook met z'n twee hè, dus dan betaal je twee keer de hoofdprijs”*
- *“Vrienden en familie helpen soms. Dan ga ik het liefst met de auto want dat is gewoon het goedkoopst.”*
- *“Ik heb nu een begeleiderskaart van Valys. Als ik die niet meer zou hebben zou ov echt veel te duur voor me zijn.”*

Lopen, fietsen, de scootmobiel en de auto vallen onder het huishoudpotje

- *“Door mijn scootmobiel zijn mijn elektriciteitskosten wel heel hoog ja. Het is veel geld. Ik kan er soms geen kleren voor mijn kinderen door halen.”*
- *“We houden geen rekening met de kosten van de auto, we hebben hem nou eenmaal nodig. Als die kapot gaat hebben we echt een probleem.”*
- *“Mijn elektrische fiets kostte me veel geld, maar ik moest wel. Als hij stuk gaat? Dan drama! Maar ik heb er echt een nodig dus dan moet ik er wel nog een halen.”*
- *“Ja, de auto kost geld. Maar ik moet wel hè? Wat doe ik anders, de hele dag thuisblijven?”*
- *“Ja, de scootmobiel kost wat geld ja. Maarja.”*

Aan regelingen geen gebrek

- *“Ze hebben mij geholpen bij het kopen van mijn elektrische fiets. Maar ik moest wel de helft zelf betalen.”*
- *“Ik heb een scootmobiel gekregen van de gemeente. Dat is erg fijn.”*
- *“Ik krijg vervoer op maat, van de Flevotaxi. Dat is €2,50 per rit binnen Lelystad.”*
- *“Je hebt hier een stichting, de FietsenBank. Zij geven gratis fietsen geeft aan mensen die het nodig hebben. Maar daar doe je een paar maanden mee en dan gaat die kapot.”*
- *“Onze bus is bedoeld voor ouderen. De lijnbussen zijn allemaal uitgevallen dus ze hebben vervoer nodig.”*
- *“Voor familie ga ik meestal met Valys. Of mijn zoon komt me ophalen.”*
- *“Ik krijg een uitkering, dus dat helpt. Maarja veel kan ik er niet mee.”*
- *“Ik zit in de GGZ, dus ik krijg een bijdrage van ze. Maar dat is maar een paar honderd euro. Na de huur hou ik maar 10 euro per dag over.”*
- *“Wij hebben een cultuurpas, daarmee kunnen wij en de kinderen wat leuke dingen doen.”*
- *“Ik ga met de Valys naar het ziekenhuis.”*
- *“Ik krijg op sommige tijdstippen sowieso al korting voor het ov. Van Dronten krijg ik €170,-, zo ben ik ook naar Spinvis geweest.”*

Schaamte heeft invloed op de mate waarin hulp wordt ontweken

- *“Schaamte is een erg groot probleem. Zij krijgen dan fietsen van de fietsenbank, zodat zij en hun kinderen kunnen fietsen. Maar die dingen zijn niets waard en gaan zo stuk. Maar dat zeggen ze dan niet! Hebben ze een jaar lang geen fiets omdat ze er niet om nog een durven te vragen.”*
- *“Mensen zijn bang, ik ken er veel in de buurt. Ze horen hulp te krijgen van de voedselbank en van de gemeente, maar ze gaan niet. Ze willen niet gezien worden.”*
- *“Ik herken aan mensen hoe ze inchecken of ze problemen hebben of niet. Als ze vaak proberen in te checken en het lukt steeds niet.. Je ziet stress en angst in hun ogen, omdat ze maar zo veel euro hadden voor een overstap. Ik laat ze dan alsnog gewoon toe.”*

De winnaar is: geld voor ov

- *“Ik zou met €100,- echt wel meer met ov gaan. En dan vooral met de trein. Ik ga nu naar mijn cursus in Utrecht met de auto, en dan deel ik de parkeerkosten met een vriendin. Maar liever pak ik de trein en hoef ik die kosten niet te betalen.”*
- *“Het ov. Het ov moet sowieso veel goedkoper, dan zou ik het gebruiken.”*
- *“Ik zou vaker met het ov gaan. Lijkt me makkelijk.”*
- *“Ik heb een zoon met drie kinderen in Lelystad. 100% afgekeurd. Hij moet leven van €80,- in de week. Hij kan daarom niet met de bus, en moet alles met de fiets. Geld voor het ov is echt nodig. Er zijn ook andere mensen in Dronten die zijn aangewezen op het ov.”*
- *“Geld voor het ov klinkt wel aantrekkelijk.”*
- *“Voor mijn dochter is het ov veel te duur dus zij zou daarmee geholpen zijn.”*
- *“Ik zou gaan voor het geld op de OV-chipkaart. Het zou helpen een privilege ongedaan te maken.”*
- *“Voor mij is het zeker wel het ov.”*

Hoe kijk je naar de duurzame vervoersopties?

De elektrische auto en elektrische fiets wekken enige positieve interesse

- *“Een elektrische fiets is wel mooi. Die heeft mijn voorkeur.”*
- *“Kijk, dat is nog eens een goed idee. Dat zou ook gewoon goed zijn voor de maatschappij. Dan worden we niet meer zo zuur van hoe duur alles is, en heb je ook een beetje je eigen ruimte.”*
- *“Nee, ik kan toch niet met de fiets of de auto. Hoe moet ik dat doen?”*
- *“Als ik kan fietsen dan graag! Met zo’n elektrische fiets. Maar ze zijn duur. Ik zou naar vriendinnen gaan, naar de sportschool, en ook naar mijn dochter.”*
- *“Nou, ik heb gewoon een benzineauto waar ik heel blij mee ben. Ik hoef niet zo van dat elektrisch.”*
- *“Een auto zou echt veel verschil maken, het is veel sneller dan het ov.”*
- *“Sowieso de elektrische fiets. Ik hou van de elektrische fiets! Ik heb er echt een nodig anders kom ik nergens.”*
- *“Mensen zijn niet gebaat bij een auto. Weet je hoeveel geld het onderhoud kost en als je schade hebt?”*

Niemand slaat aan op deelmobiliteit

- *“Ik weet niet wat dat is. Wij hebben wel met de familie een soort deelauto, vooral voor de kleinkinderen.”*
- *“Je hebt hier geen deelscooters, wat zou ik ermee moeten?”*
- *“Wat is dat? Ga je dan samen in de auto ofzo? Dat ga ik niet doen.”*
- *“Ik kan dat niet gebruiken, dat is zo ingewikkeld.”*
- *“Deelscooters zijn gevaarlijk.”*
- *“Is de deelauto een soort buurtophaalding?”*



Mensen zijn bang om gekort te worden

- *“Mensen gaan problemen krijgen met hun uitkering. De gemeente zegt dat ze willen helpen maar.. ze zijn erg streng.”*
- *“Als ik zo een autootje neem, hou ik dan mijn scootmobiel? Ik ga het niet doen als ze dan mijn scootmobiel afpakken want dan kan ik niet meer makkelijk naar de winkel.”*
- *“Wat gebeurt er dan met mijn kilometers? Dan gaan ze weer inkorten zeker. Hebben jullie daarnaar gekeken?”*
- *“Wordt dit gezien als inkomsten voor de uitkering? Dan heeft het geen zin.”*

Er is vraag naar kleine autootjes en ritten van regionaal vervoer

- *“Ik zou een klein autootje willen hebben, want dan kan ik verder reizen. Ook in de regen en in de winter. Nu blijf ik op zulke momenten thuis. Maar ze zijn zo duur.”*
- *“Vroeger had je onbeperkte ritten. Ik weet niet waarom dat is veranderd. Straks gaan mijn kilometers op.. en wat dan? Dan kan ik niet meer naar mijn zoon.”*
- *“Ken je de Canta? Ik wil graag een Canta. Daar heb je geen rijbewijs voor nodig, en dan kan ik mijn dochter meenemen. Dat is ook goed voor de winter.”*
- *“Ik zou wel wat geld willen voor de Valys. Dan kan ik makkelijker naar het ziekenhuis.”*
- *“Een klein wagentje zou me helpen. Dan hoef ik niet meer veel te lopen, en dan ben ik ook alleen zonder die drukte van het ov. Ik heb geen rijbewijs dus dat zou echt heel chill zijn.”*