

Kleinschalig OV



Reizigersvereniging Rover
Werkgroep Kleinschalig OV

Versie 13 ; augustus 2019

Inhoudsopgave

2

1.	Voorwoord	blz. 3
2.	het Kleinschalig OV nu	4
3.	Mogelijkheden bij dunne lijnen of grotere afstand tot de halte	9
4.	MaaS	14
5.	De Buurtbus	15
6.	De Regiotaxi	17
7.	De rol van de verschillende overheden en bedrijven	
	Rijk	19
	Provincies	19
	Gemeenten	20
	Vervoersbedrijven	20
	Regiecentrales	22
	Overige	23
8.	Valkuilen	25
9.	Financiële aspecten	26
10.	Reizigerseisen	28
11.	Conclusies	33

Definitie: Kleinschalig Openbaar Vervoer (OV) is personenvervoer dat volgens een gepubliceerde dienstregeling rijdt, voor iedereen toegankelijk is en dat uitgevoerd zou kunnen worden met een kleiner voertuig dan een standaard bus, gezien het verwachte aantal reizigers.

In het Nederlandse openbaar vervoer (OV) zien we:

- Groei; sterke lijnen in stedelijke gebieden en tussen nationale en regionale centrumplaatsen worden versterkt en boeken reizigersgroei;
- stagnatie en zelfs krimp op “dunne” lijnen in kleine steden, oudere stadswijken en landelijk gebied. Met dunne lijnen worden OV lijnen bedoeld met weinig passagiers,

Het OV draagt minder dan zou kunnen bij aan de leefbaarheid en de vitaliteit van dorpen en oudere stadswijken.

Gemeenten en instellingen worstelen met de vraag hoe doelgroepenvervoer betaalbaar blijft.

In 2014 stelde het Rover-hoofdbestuur de werkgroep Kleinschalig OV in. Deze werkgroep kreeg als opdracht een rapport op te stellen waarin beschreven wordt wat de wensen van de reizigers zijn en hoe die bereikt kunnen worden.

De deelnemers aan deze werkgroep zijn Roverleden uit diverse delen van het land (Henny Jansma en Cock Huigen uit de Randstad, Gerda Spaander en Kees Braam uit het zuiden, René Coveen uit Oost Nederland).

Dit rapport wordt actueel gehouden. U leest nu versie 13 van augustus 2019. Naast een aantal kleinere wijzigingen is de rangschikking van hoofdstukken in deze versie gewijzigd. Tamelijk nieuw zijn de hoofdstukken over de regiotaxi en over de reizigerseisen.

Sinds de eerste versie van dit rapport in 2014 zien we in het Nederlandse Openbaar Vervoer een verdere afname van busritten op dunne lijnen, een afname van het aantal WMO ritten met de regiotaxi's en zelfs het opheffen van buslijnen en regiotaxi's. Anderzijds zijn er provincies met juist meer buurtbuslijnen. Er zijn regio's waar een aanbeveling van dit rapport in praktijk gebracht wordt, namelijk de integratie van kleinschalig OV en doelgroepenvervoer. Maar dit gaat niet altijd gepaard met het behoud van budget voor vervoer. Er zijn tal van lokale initiatieven ontstaan met vrijwilligers, deelauto's en huurfietsen onder allerlei benamingen, die nauwelijks te vinden zijn in de reisinformatie. Meer daarover leest u in hoofdstuk 2.

Opvallend in de literatuur en op veel symposia is dat men wel komt tot een inventarisatie van bestaande projecten en leuke ideeën oppert, maar dat de wensen en belangen van de reiziger niet altijd voldoende geformuleerd zijn.

In dit rapport bepleiten we, zoveel mogelijk vanuit het gezichtspunt van de reiziger, behoud van dunne maar waardevolle OV lijnen, b.v. met buurtbussen en een integrale aanpak in krimpsituaties. In die integrale aanpak passen nieuwe vervoersmogelijkheden, zoals zelfrijdende voertuigen en combinaties van gewoon OV met doelgroepenvervoer. Gecombineerd OV en doelgroepenvervoer kan leiden tot een beter aanbod voor de reiziger en tot efficiëntie en kostenbesparing. De voorwaarden die volgens Rover bij Kleinschalig OV in acht genomen moeten worden staan beschreven in hoofdstuk 10.

Met deze publicatie wil reizigersvereniging Rover overheden, vervoersadviseurs, instellingen die veel van vervoer gebruik maken en personenvervoersbedrijven van advies dienen.

augustus 2019

Reizigersvereniging Rover, Werkgroep Kleinschalig OV

Er zijn veel vormen van Openbaar Vervoer die te betitelen zijn als kleinschalig OV. In dit hoofdstuk staat een selectie beschreven over wat er nu zoal aan Kleinschalig OV in Nederland rondrijdt.

Kleinschalig OV is er niet alleen voor de inwoners van een stadswijk of dorp, maar ook voor reizigers die naar zo'n plaats toe willen. Om erachter te komen hoe men de laatste kilometers kan afleggen, moeten nogal wat vragen vooraf beantwoord worden.

- Gaat er een bus ?
- Moet vooraf gebeld of geappt worden en hoe lang van te voren ?
- Wat als mijn trein bij aankomst vertraging heeft ?
- Is er een speciaal pasje nodig en zo ja, hoe kom ik daar aan ?
- Kan ik met mijn beperking mee; is er hulp ? Word ik voor de deur of bij een halte uitgezet ?
- Kunnen we met 5 volwassenen mee ?
- Hoe verloopt de betaling ? Geldt de OV chip kaart of juist niet ? Kan men contant betalen of mag dat juist niet ?
- Hoe komt men 's avonds weer terug ?
- Wat moet ik doen als het busje mij vergeet ?

Vooral voor de miljoenen laaggeletterden een bijna niet te beantwoorden reeks vragen en onzekerheden. In hoofdstuk 10 staat beschreven welke eisen Rover stelt aan het Kleinschalig OV.

Trends

Het regionale OV is de verantwoordelijkheid van de twaalf provincies en de twee metropoolregio's rond Amsterdam en Den Haag/ Rotterdam. De cijfers over 2015 laten zien dat er meer gebruik van OV gemaakt is en niet alleen in de Randstad. Ook in 2016 en in 2017 was er een toename van reizigers op de regionale OV-lijnen. Regionale overheden zetten in op lijnen met veel reizigers en minder op dunne lijnen. Er is veel aandacht voor duurzaamheid. Dat wil zeggen dat men over wil gaan van dieselbussen naar op elektriciteit of waterstofgas rijdende bussen. Een wetswijziging maakt het mogelijk te experimenteren met zelfrijdende voertuigen. Er zijn hoge verwachtingen van MaaS, waarover in hoofdstuk 4 meer.

Wie in de haarvaten van het OV wil reizen komt op de dunne lijnen heel veel verschillende vervoersvormen tegen, elk met eigen namen en afwijkende vervoersvoorwaarden. Soms wel, soms niet vermeld in de reisplanners, soms contant te betalen, soms met OV chipkaart, soms met geheel eigen tarief, soms moet er gereserveerd worden, soms alleen voor inwoners met een speciaal pasje. In kleine steden (Harderwijk, Woerden, Helmond) leidt het vervangen van de stadsbus door iets anders tot nog minder reizigers.

Sinds de eerste versie van dit rapport (2014) van de werkgroep Kleinschalig OV van Rover zijn er her en der in het land nieuwe initiatieven ontplooid of in wording, met name voor de combinatie doelgroepenvervoer en OV of uit milieuoverwegingen. Een zoektocht op internet biedt vele mogelijkheden voor deelauto's, met chauffeur (b.v. ANWB automaatje, blablacar) of zonder chauffeur (b.v. greenweels, dorpsauto). Helaas meestal niet voor last-mile reizigers.

Andere reizigers zijn voor hun laatste kilometers geholpen met de OV fiets, die betaald kan worden met de OV chipkaart. Dat kan weer niet met de Keobike die een andere vervoerder beschikbaar stelt



aan degene die beschikt over een Keobike app. In Maastricht en Dordrecht kan men een Nextbike huren met een speciale app; de betaling vloeit naar een bankrekening in Duitsland. Er zijn steeds meer deelfietsbedrijven. Rover vindt dat de OV-chipkaart bij alle fietsverhuursystemen gebruikt moet kunnen worden. Daarnaast zijn lokaal extra aanbiedingen mogelijk. Niet alle OV reizigers zijn in staat een auto te besturen of in staat om te fietsen. Nieuwe vormen van mobiliteit zijn soms voor deze groepen niet toegankelijk.

Eurocommissaris Bulc leverde in juni 2017 kritiek op overheden die buslijnen opheffen of overlaten aan anderen zonder gedegen alternatief. Nieuwe vormen van mobiliteit worden ten onrechte gebruikt als kostenbesparing in plaats van als aanvulling op het OV en de overheid verliest te vaak de controle (bron 16).

Analyse.

Geen van de nieuwe initiatieven voor Kleinschalig OV blijkt voor overheden financieel interessant. Voor zover de werkgroep weet zijn er drie regio's waar men eerst een grondige analyse van de vervoerstromen in het doelgroepenvervoer heeft uitgevoerd (Groningen / Drenthe, Land van Cuijk en gemeenten rond Den Haag). Zo'n onderzoek geeft een goed beeld van waar en waarheen en op welk tijdstip hoeveel reizigers gaan. Op basis van die gegevens kan gekeken worden welk voertuig ingezet moet worden en welke combinaties mogelijk zijn. Rover vindt zo'n grondige analyse verstandig. De Noordelijke Rekenkamer adviseert eerst een nulmeting te verrichten omdat de provincies anders niet kunnen zien of er toe- of afname van reizigers is. Verder wijst deze rekenkamer er op dat provincies enerzijds dunne buslijnen willen opheffen, maar anderzijds niet willen dat er veel meer reizigers gebruik gaan maken van de regiotaxi (bron 14).

Regio's

Noorden

Het OV bureau Groningen-Drenthe is in 2018 de uitvoering begonnen voor wat daar genoemd wordt Publiek Vervoer (bron 10). De term Publiek Vervoer wordt hier gebruikt voor alle vervoer waar overheden zich mee bemoeien en geld insteken, zoals OV, WMO- en leerlingenvervoer. Er is een net van buslijnen die tenminste eenmaal per uur rijden op alle dagen van de week tussen 7 en 23 uur, er zijn dunnere buslijnen en voor de witte vlekken is er de hub-taxi die reizigers van of naar een OV-hub brengt. Een hub-taxi kost ca. 3 x het OV tarief. (bron 19).

Bij Scheemda rijdt vanaf een bushalte een autonoom rijdend voertuigje naar de ingang van het ziekenhuis. Nieuw is een belbus tussen Coevorden en het Duitse Emlichheim. Er is in Groningen een

project met een speciale app voor kinderen met een beperking zodat die toch met het OV durven te reizen.



Opstapper

In Friesland kent men de Opstapper, een belbus om kernen zonder regulier openbaar vervoer of kernen met beperkt regulier openbaar vervoer buiten de tijden van het normale openbaar vervoer, toch te ontsluiten. Ritprijs € 2,50, maar voor 4 euro extra wordt men thuis afgehaald of gebracht. Bij de reisinformatiedienst 9292 kan men informatie over de Friese Opstapper vinden.

In Friesland en Zuid Holland hebben busbedrijven de sociale werkplaatsen benaderd om te vragen of hun klanten, met enige begeleiding, in staat zouden zijn met het gewone OV te reizen in plaats van met doelgroepenbusjes. Dat levert extra inkomsten op voor de busbedrijven. Het op doelgroepenvervoer bespaarde geld vloeit niet naar dunne OV lijnen, maar naar de gemeenten.

Oosten

In Overijssel is flink gesneden in buslijnen op het platteland. Zo zijn ook grotere dorpen in de kop van Overijssel in het weekend niet meer per OV bereikbaar. De regiotaxi is er opgeheven. In de gemeente Rijssen-Holten heeft men zelf een regiotaxi opgericht. Tussen Haaksbergen en het Duitse Ahaus rijdt een buurtbusdienst, met aan de grens overstappen en opnieuw betalen.



Een bushalte veranderen in een liftpaal, zoals in Overijssel, daar gruwet Rover van.

In de Noord Oost Polder zijn een aantal dorpen in het weekend niet per OV bereikbaar. In Lelystad hebben wijkbewoners het initiatief genomen tot een buurtbus.

Het provinciebestuur in Gelderland spreekt over over A, B en C lijnen. A lijnen zijn redelijk rendabel, B lijnen rijden beperkt en voor C lijnen wacht de provincie lokale initiatieven af.

Rond Apeldoorn is in 2016 een regiecentrale opgericht voor het leerlingenvervoer. Bij het begin van drie achtereenvolgende schooljaren werden zoveel kinderen niet of te laat opgehaald, dat de reputatieschade onherstelbaar lijkt.

De regionale vervoerder heeft in Arnhem en Nijmegen Breng-Flex geïntroduceerd. Als 's avonds de stadsbus niet meer rijdt, kan men met een soort belbusje van halte naar halte gebracht worden tegen een hoger tarief. Gebruik wordt gemaakt van chauffeurs met een afstand tot de arbeidsmarkt. Omdat er per rit zo'n € 25 aan subsidie bij moest, wordt Breng-Flex in december 2019 opgeheven. In het dorp Megchelen wordt flink verlies geleden op het dorps-deel-autoproject.

Op de Veluwe zijn slecht bezette busritten vervangen door een belbusje (Kolibríe). Het telefoonnummer is moeilijk te vinden. Losse kaartjes zijn niet te koop.

In o.a. Zutphen en Tiel staat 's avonds een belbusje (Nachtvlinder) klaar bij het station. Ieder half uur, na aankomst van de treinen, worden reizigers naar een halte in hun stadswijk gebracht. Een zelfde busje rijdt 's avonds in het Limburgse Venlo.

Randstadprovincies

In de provincie Utrecht is men er zich van bewust dat afname van OV en toename van gebruik regiotaxi zo iets zijn als communicerende vaten. Lijnbussen met minder dan 6 passagiers naar een aantal bestemmingen zijn vervangen door belbussen. De voorwaarden voor reizen met van U-flex in Houten en Syntus –flex in Woerden zijn verschillend.

Op Texel is het, na jaren van welles-nietes, mogelijk om in kleine en in grote bussen met de OV –chip kaart te reizen, voor € 3 ongeacht de afstand. In de kop van Noord Holland zijn veel buslijnen vervangen door buurtbussen en nogal dure taxi's. Rond Schiphol rijden 7 x 24 uur snelle, frequente R-net bussen tussen de grotere centra. Daartegenover is in een aantal kleinere dorpen de lijnbus vervangen door een halte-taxi, de AML-flex. Te reserveren via telefoon of app. Reizigers worden vervoerd naar een R-net halte, tegen de gewone OV chipprijs. In Amsterdam Noord is een belbusproject mislukt; er belden te weinig reizigers.

Bij Rotterdam rijdt tussen metrostation Capelsebrug en een kantoorgebouw al jaren een autonoom rijdend voertuigje. 's Avonds rijdt in Lansingerland een belbus. De provincie Zuid Holland heeft een royaal budget toegewezen aan de dunne lijnen op de Zuidhollandse eilanden. Zo rijdt op Voorne-Putten en in Dordrecht de E-shuttle. In de Alblasserwaard rijdt 's avonds de belbuzz, voor € 2,70. Gebruik wordt gemaakt van locale taxiondernemers en van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Gemeenten rondom Den Haag wilden het doelgroepenvervoer gaan combineren, maar stuitte op vrees voor verlies van autonomie.

Zuiden

In Zeeland is een aantal weinig gebruikte buslijnen vervangen door de haltetaxi, met een eigen regiecentrale. Een haltetaxipasje wordt verstrekt. 9292 heeft deze reismogelijkheden opgenomen, zonder prijs. Waar een combinatie mogelijk is worden met de haltetaxi ook WMO-ers vervoerd. In Noord Brabant zijn veel buslijnen veranderd in buurtbuslijnen. In Noord-Oost Noord Brabant tracht men ouderen te begeleiden bij OV gebruik. In Eindhoven zijn maar weinig gebruikers die een dag tevoren al weten hoe laat zij een belbus van het stadsnet willen gebruiken (denk aan studenten).

In Limburg rijden op veel dunne lijnen 's avonds belbussen z.g. shuttles of lijntaxi's. Zo is ieder dorp bereikbaar, maar studenten en abonneementhouders moeten een papieren uitdraai van hun OV chipkaart kunnen tonen. In Venlo staat de Avondvlinder, net als in enkele Gelderse stadjes, op vaste tijden aan het station om reizigers naar een halte in hun wijk te brengen.

Er is krapte aan vrijwilligers voor de buurtbussen. De Limburgse concessiehouder stelt voor alle aanvullend vervoer de naam Vlinder te geven. Rover geeft de voorkeur aan de naam belbus. Met de naam belbus begrijpt de reiziger wat hij moet doen, contact opnemen

Verschillen

Zoals hierboven beschreven zijn er de laatste jaren tal van initiatieven genomen om de gewone bus op dunne OV lijnen te vervangen door een ander soort vervoer. De verschillen per regio zijn groot en de vervoersvoorwaarden voor de reiziger zijn niet duidelijk. In hoofdstuk 10 zijn de eisen die Rover stelt aan Kleinschalig OV beschreven.

Enkele verschillende vervoersvoorwaarden in een schema:

	Buurtbus	Nachtvlinder	Kolibri	Breng-Flex	Haltetaxi	Regiotaxi	Opstapper	Dorpsauto
Info bij	9292	9292	9292	--	9292	--	9292	--
Lijndienst	ja	--	ja	nee	ja	--	--	--
Halte-Halte	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee
Reserveren via	--	tel	app	app	tel	tel	tel	app
Alleen inwoners	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	ja
Pasje ?	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	ja
OV Chipkaart	ja	ja	ja	ja	nee	nee	nee	nee
Contant betalen	ja	ja	nee	nee	ja	ja	ja	nee
Rolstoel	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	nee

Hierboven zijn niet alle projecten opgesomd.

Hoofdstuk 3. Mogelijkheden bij dunne lijnen of grotere afstand tot de halte.

Iedere oplossing voor dunne lijnen is afhankelijk van de plaatselijke vervoersbehoeften. Het is goed die behoeften eerst te analyseren. Van waar naar waar gereisd wordt en hoe vaak is o.a. te zien aan de OV chipkaart-data.

Soorten vervoermiddelen

Naast de standaard lijnbus van ca. 12 meter lengte voor ca. 50 passagiers bestaan er kleinere bussen voor ca. 20 passagiers en busjes voor maximaal 8 reizigers, zoals een buurtbus. Soms worden op dunne lijnen personenauto's (taxi's) ingezet. Omdat 20 % van de reizigers op dunne lijnen een mobiliteitsbeperking heeft (KIM, 2018, bron 19) moet gewaakt worden tegen de inzet van niet goed toegankelijke vervoermiddelen.

Afstand tot een halte

Het strekken of opheffen van lijnen in de stad zowel als op het platteland kan leiden tot grotere afstand tussen huisdeur en dichtstbijzijnde halte van het OV. In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke mogelijkheden er zijn om toch het OV dichtbij de voordeur te houden. Enerzijds zijn er reizigers die er niet tegenop zien om een afstand te fietsen naar een OV halte, anderzijds zijn er reizigers met een beperking, die wel zouden willen kunnen fietsen. Rover vindt dat in steden en verstedelijkte dorpen alle adressen hooguit 400 meter van een bushalte moeten liggen. In dunbevolkte gebieden zou die afstand maximaal dubbel zo groot mogen zijn.

Voor OV reizigers van elders, de z.g. last mile reizigers, geldt dat dorpen en wijken ook voor hen bereikbaar moeten zijn.

Mogelijke oplossingen zijn altijd afhankelijk van de plaatselijke situatie. Er zijn stadswijken waar "iedereen" een auto heeft, er zijn dorpen met veel scholieren of wijken met veel inwoners zonder auto en allerlei mengvormen. MaaS wordt beschreven in hoofdstuk 4.

Hieronder een aantal mogelijkheden.

- a. Naast de gestrekte lijn kan een minder frequente lijn de kleine haltes bedienen. Een voorbeeld hiervan vinden we op de Drentse Hondsrug waar naast de snelbuslijn Emmen – Groningen die via de Rijksweg rijdt, een andere lijn door de dorpen slingert.
- b. Vervangen van een standaardbus door een buurtbus. In veel gevallen heeft deze oplossing de voorkeur van reizigersvereniging Rover. Het omzetten van een lijndienst naar een buurtbus moet niet stuiten op juridische bezwaren bij het inzetten van vrijwilligers omdat het werk eerder door beroepskrachten werd verricht. Zie hoofdstuk 5 over de buurtbus.
- c. Combinaties met doelgroepenvervoer. Zie verder hieronder in dit hoofdstuk.
- d. Belbus systemen. De belbus of beltaxi rijdt volgens een dienstregeling maar alleen als er om gevraagd is. Voorbeelden zijn de Kolibrie en de Avondvlinder. Zie ook hoofdstuk 7 over taxibedrijven en regiecentrales. Tevoren moeten reserveren leidt tot een afname van gebruik van de belbus.
- e. Taxivervoer van halte naar halte, zoals in Zeeland, Arnhem en Nijmegen. Het is een kostbare vorm van vervoer gebleken.
- f. Andere vormen van mobiliteit als deelauto's, elektrische fietsen of de in Nederland nog niet toegelaten elektrische step. Maar niet iedere reiziger kan zo'n voertuig besturen. Het is de vraag of men bij deze vervoermiddelen van OV kan spreken. Gebleken is dat deze vormen slechts functioneren bij veel subsidie.

Het combineren van doelgroepenvervoer en OV

In het algemeen lijkt de gedachte te leven dat er teveel kleine busjes voor doelgroepenvervoer rondrijden. Rover is van mening dat het verstandiger zou zijn bij zeer weinig vraag naar OV het doelgroepenvervoer te integreren en met gewoon OV te combineren. Dus niet voor elke doelgroep één busje. Het moet mogelijk zijn verschillende doelgroepen (leerlingen, WMO-, Wlz- vervoer, enz.) in hetzelfde busje te laten reizen en dat busje ook open te stellen voor gewone OV reizigers. Plaatselijk zullen grote verschillen zijn en moet maatwerk georganiseerd worden. Sommige reizigers moeten thuis opgehaald worden en anderen zullen op een afgesproken tijd bij een opstapplek moeten staan.

(WMO = Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wlz = Wet Langdurige Zorg, vroeger AWBZ)



Volgens Rover kunnen autoriteiten de volgende stappen nemen:

- Combineer OV en doelgroepen
- Ontschotten
- Uitvoering combineren
- Geldstromen combineren
- Dunne lijnen ondersteunen
- Actualisatie indicaties doelgroepenvervoer
- Eén trekkende bestuurder per regio

Hieronder geven wij een nadere toelichting op bovengenoemde punten.

- **Combineer OV en doelgroepen**

De kosten van het totale doelgroepenvervoer zijn ongeveer 750 miljoen Euro per jaar. Gemeenten vragen zich af of het doelgroepenvervoer goedkoper kan.

Daar ieder busje rijdt in het kader van een andere wet, kan het gebeuren dat in een klein dorp of een woonwijk 's ochtends, naast de OV lijnbus, vijf busjes achter elkaar rijden, ieder met één passagier erin. De werknemer moet met de buurtbus, de leerling met het leerlingenvervoer, de bejaarde naar zijn partner in het verpleeghuis met de WMO taxi, de gehandicapte werknemer naar de sociale werkplaats met de participatiewet-bus, de chemotherapie-patiënt met de taxi van de zorgverzekering, de dementerende naar de dagbesteding met het Wlz vervoer. En bijna al die busjes rijden daarna leeg terug.

Rover pleit ervoor dat lokaal goed bekende centralisten kijken wie er met wie samen vervoerd kunnen worden. Voor de terugweg naar het dorp of de stadswijk moet het normaal gevonden worden dat de centralist de dagbestedings-klant en de leerling samen laat rijden en dat zij even op elkaar moeten wachten.

Voorbeeld: Het dorp Kootwijk, 300 inwoners, in de gemeente Barneveld. Vier kilometer naar dichtstbijzijnde bushalte in Nieuw Milligen. Voor één ochtend melden zich een leerling met een beperking, een Wlz client en een chemotherapiepatiënt om naar Apeldoorn gebracht te worden (18 km enkele reis). Nu worden er drie afzonderlijke busjes vrijwel tegelijkertijd ingezet. Terwijl het kan in één gecombineerde rit. Ook 's middags terug kunnen combinaties mogelijk zijn. Dat bespaart al gauw 3 van de 6 ritten. Dat is 2 uurlonen en zo'n 100 km per dag.

In Limburg, Zuid Holland en Friesland is gebleken dat, met wat voorbereiding, veel participatiewet-klanten wel met het gewone OV kunnen reizen (bron 1-1 4.3.8). Dat geldt inmiddels ook voor veel WMO-ers, mits halteperons zijn aangepast.

- **Ontschotten**

Met ontschotten bedoelen wij het wegnemen van grenzen tussen de verschillende wettelijke regelingen. Nu gelden er beperkingen voor de vervoerders. Sommige chauffeurs zullen aanvullende opleidingen moeten volgen om voor leerlingenvervoer of rolstoelvervoer bekwaam te zijn. Sommige busjes zijn niet aangepast voor het vervoer van alle categorieën. Vraag is ook of er een blauw of geel kenteken gebruikt moet worden. Rover pleit er voor om al deze regelingen tegen het licht te houden. Uiteraard zullen bij aanpassingen ook budgetten moeten meeverhuizen.

Uitvoering combineren

Om de kwaliteit van het doelgroepenvervoer in stand te houden moeten gemeenten uitvoering niet apart van elkaar gaan regelen maar gezamenlijk. Eerst zal per regio gekeken moeten worden wat er nodig is. Daarna kan een juridische structuur gevonden worden.

Het ligt voor de hand om te kijken of voor de verschillende busjes dezelfde ondernemers kunnen worden ingeschakeld. En om te kijken of een doelgroepbusje naar een wat buiten het gewone OV gelegen plaats tegelijk een OV-functie kan hebben. En omgekeerd of b.v. een buurtbus iemand uit het doelgroepenvervoer kan meenemen.

Het moet gewoon geacht worden dat de reis voor iemand uit het doelgroepenvervoer gecombineerd wordt met een andere reiziger.

Advisering, monitoring en reizigersinspraak middels de in ROCOV's verenigde consumentenorganisaties moet behouden blijven en zo nodig geïntensiveerd worden.

- **Geldstromen combineren**

Handig is dat alle bijzonder vervoer gedeclareerd kan worden bij één kantoor. Wij herintroduceren daarvoor het woord de comptabele of betaalmeester. Deze kent alle namen en verzekeringsnummers van zijn vaste klanten, int de bedragen bij de gemeenten, zorgverzekeraars, enz. en betaalt uit aan de vervoerders. Efficiënter is dat betalende instanties een product op de OV Chipkaart geven. Hoe dan ook, klantvriendelijkheid moet voorop staan.

- **Dunne lijnen ondersteunen**

Met dunne lijnen worden OV lijnen bedoeld die, wegens weinig passagiers, nooit financieel aantrekkelijk te exploiteren zijn. Sommige concessieverlenende overheden gaan uit van het met subsidie ondersteunen van lijnen met veel vervoer ter verkrijging van nog meer reizigers en meer reizigersinkomsten. Voor dunne lijnen wordt soms geen geld meer beschikbaar gesteld voor betaalde buschauffeurs. Sommige provincies geven die dunne lijnen een naam: B en C lijnen, flexnet of tussennet. Uit onderzoek van het KIM blijkt dat juist reizigers in dunne buslijnen meer afhankelijk zijn van OV (bron 19).

Hoe buslijnen in dun bevolkte gebieden of in stadswijken met minder vervoersvraag geëxploiteerd zouden moeten worden, daar heeft niet iedere overheid hetzelfde antwoord op. Het is volgens velen een overheidstaak om zaken financieel te ondersteunen die van maatschappelijk nut zijn maar niet rendabel zijn en nooit rendabel te krijgen zijn.

Treinverbindingen en buslijnen met weinig passagiers kunnen van wezenlijk belang voor mensen, voor plaatsen of voor een regio zijn. Boekhouders kunnen zo'n maatschappelijk nut moeilijk in cijfers vastleggen. Het is immers gemakkelijker om een waarde in getallen vast te leggen, b.v. het aantal reizigers, dan om iets waardevols te waarderen. Het lijkt voor de hand te liggen dat een overheid juist dunne en voor gebruikers waardevolle lijnen ondersteunt.

- **Actualisatie indicaties doelgroepenvervoer**

Een eenmaal afgegeven indicatie voor doelgroepvervoer kan zijn actualiteit door verschillende oorzaken verliezen. Daarom zou de indicatie b.v. jaarlijks of tweejaarlijks opnieuw moeten worden beoordeeld.

Waarom is de indicatie afgegeven en zijn de omstandigheden veranderd? Als de gebruiker van doelgroepenvervoer van te voren weet dat er ieder jaar naar de indicatie gekeken wordt, zal er minder weerstand tegen deze terugkerende beoordeling zijn.

Een paar voorbeelden:

Gebleken is b.v. dat participatiewet klanten in veel gevallen met gewoon openbaar vervoer kunnen reizen.

De bushalte bij de rolstoelgebruiker in de buurt kan inmiddels zodanig zijn aangepast dat hij wel met de gewone bus mee kan.

De minder begaafde leerling kan met het voortschrijden van de leeftijd een niveau bereikt hebben om zelfstandig met het OV te reizen.

Een longpatiënt kan zodanig verslechterd zijn dat een scootmobiel een betere oplossing is.

- **Eén trekkende bestuurder per regio**

Veel provincies schuiven de verantwoordelijkheid voor dunne lijnen, lijnen met weinig passagiers, van hun bordje af naar lagere overheden, dorpsraden, scholen of hopen op particuliere initiatieven.

De concessieverlenende overheid blijft verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van OV voor iedere inwoner. De overheid blijft ook verantwoordelijk voor wetten, regels en controle. Als al de bovengenoemde partijen wachten tot een ander iets organiseert, komt er niets van de grond. Dat vraagt om actieve bestuurders. De landelijk overheid zou kaders moeten maken, belemmeringen wegnemen, eenvormigheid bevorderen. Dan kan binnen die kaders een regio zelf bepalen welk vervoer men waar en wanneer wil.



MaaS (Mobility as a Service) is een toekomstperspectief van een app of webpagina waar alle actuele reismogelijkheden te vinden zijn. Essentieel is dat alle informatie ook juist, volledig en actueel is. Met een MaaS – app kan de reiziger kiezen tussen eigen fiets of eigen auto, deelauto, bus, tram, trein, OV fiets, etc. Via de app zou men de reis kunnen reserveren, op de hoogte moeten blijven van onverwachte vertragingen en de reis van deur tot deur ondanks verschillende vervoermiddelen in één keer kunnen betalen. Men spreekt wel van de vier C's: convenience (gemak), costs (kosten), choice (keuze) en customisation (maatwerk). Essentieel is dat alle vormen van vervoer, naast die van alle OV bedrijven, ook de eigen fiets, eigen auto, deelfiets en deelauto, in het systeem staan en actueel gehouden worden. Zo actueel dat bij onverwachte verstoringen de reiziger à la minute een alternatief krijgt aangeboden. Mede daarom zullen de gegevens van de vervoerders altijd voor iedereen beschikbaar moeten zijn, z.g. open data en middels één ICT systeem. Bij wet zal de beschikbaarheid van die data moeten worden afgedwongen, omdat anders het risico bestaat dat een monopolist het ICT systeem zou kunnen opkopen en de reiziger zal laten betalen voor het plannen van zijn reis.

Rover wil ook de kosten van de diverse reismogelijkheden vermeld zien zodat de reiziger niet alleen de snelste of comfortabelste, maar ook de voordeligste reis kan kiezen.

In één oogopslag zou b.v. een inwoner van Wassenaar moeten kunnen zien hoe hij op de Dam in Amsterdam komt.

Eerst naar Den Haag met de eigen auto, of met de bus naar Leiden of met de fiets naar station Voorschoten ?

In Amsterdam via station Zuid en de metro of met een OV fiets van Amsterdam CS ? Kan ik een OV –fiets reserveren ? Of met een R-net bus via Schiphol ? Of toch helemaal met de eigen auto ? En waar is een vrije parkeerplaats ? En wat kost iedere reis ?

Het ministerie van Infrastructuur en de regio's stelden in 2018 € 20 miljoen beschikbaar voor opstartkosten voor zeven pilots met Mobility as a Service (MaaS). Het KIM (Kennisinstituut voor Mobiliteit, een onderdeel van het Ministerie van I&M) ziet vooral toekomstige gebruikers onder jongvolwassenen in steden. Het KIM twijfelt aan volledigheid en beschikbaarheid van MaaS op het platteland. In het Verkeersverbund rond Frankfurt am Main functioneert sinds maart 2019 een MaaS- achtige multimodale app van deur tot deur met keuze in trein, bus, taxi, fiets en deelauto. Wel met vermelding van de kostprijs, maar de hele reis per app betalen kan niet.

<https://www.rmv.de/auskunft/bin/jp/query.exe/dn#focus>

Eurocommissaris Bulc ziet graag een MaaS voor heel Europa. Maar zij voorziet twijfels of de vervoerders elkaar vertrouwen zullen bij de onderlinge afrekeningen. Tot nu toe is er nog geen succesvol project in Nederland bekend, maar er zijn hoge verwachtingen.



De afgelopen tientallen jaren is de buurtbus uitgegroeid naar een belangrijk onderdeel van het openbaar vervoer. Inmiddels zijn er meer dan 200 buurtbuslijnen. Er komen er steeds meer bij en er wordt maar zelden een buurtbus opgeheven.

Een buurtbus kan een goede vervanger zijn waar de lijnbus in een dorp of wijk wegvalt. Een buurtbus is sinds 1977 een kleinschalige vorm van openbaar vervoer, waarmee dunbevolkte gebieden volgens vaste route en dienstregeling verbonden worden met een OV-knooppunt, met meestal een uurfrequentie. Op routes waar de vervoervraag niet groter is dan 50 reizigers per dag per richting kan het gewone streekvervoer slechts een zeer gering voorzieningenniveau bieden en is de buurtbus dus een oplossing. Niet alle buurtbussen dienen tegenwoordig ter ontsluiting van dorpen. Zo zien we de buurtbus ook in steden. Bij steeds meer buurtbussen is de OV-chipkaart geldig. De meeste buurtbussen rijden op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur en soms ook op zaterdag van 08.00 tot 18.00 uur. Het aantal reizigers per lijn verschilt, soms wordt 15-20 reizigers per werkdag als minimum gehanteerd. Goede lijnen vervoeren rond de 50 reizigers per dag. Wanneer het aantal reizigers boven de 70 komt, ontstaat vaak een probleem omdat één voertuig dan niet altijd meer voldoende is. Dan moeten er twee buurtbusjes of een grotere bus rijden.

Voor de buurtbus wordt een buurtbusvereniging opgericht, waarbij het dagelijks bestuur alle zaken rond de buurtbus coördineert. De buurtbusvereniging weet doorgaans goed wat leeft in de lokale samenleving en bij de buurtbusreizigers. De buurtbus wordt beschikbaar gesteld en onderhouden door de concessiehouder en die vervoerder adviseert de buurtbusvereniging over de lijnvoering en de dienstregeling. De buurtbusvereniging ontvangt een financiële vergoeding van de provincie en de betrokken gemeenten.

De buurtbus wordt met een achtpersoons bus gereden. Om de exploitatiekosten laag te houden wordt de buurtbus bestuurd door opgeleide vrijwilligers. De kosten van een buurtbus zijn ongeveer 20% van een reguliere lijnbus. De buurtbus mag met rijbewijs B gereden worden. Een milieuvriendelijke elektrische buurtbus met zware accu's kan te zwaar zijn (meer dan 3500 kg) voor rijbewijs B. De chauffeurs moeten dan rijbewijs D bezitten.

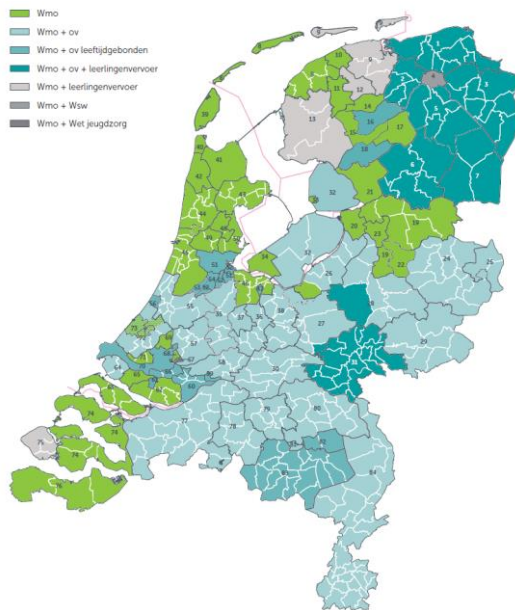
Voor een buurtbusproject is een groep vrijwilligers van dertig tot vijftig personen nodig. Door verhoging van de pensioenleeftijd naar 68 jaar is er bij verschillende buurtbusverenigingen een krapte aan vrijwilligers ontstaan.

De buurtbus is voor de overheid interessant doordat hij 5 tot 6 keer zo goedkoop is als de inzet van een standaard streekbus. Buurtbussen rijden in een vaste herkenbare dienstregeling. Het niet vooraf hoeven bellen (of appen) neemt voor veel reizigers een belangrijke onzekerheidsdrempel weg, wat zich er in vertaalt dat beduidend meer reizigers van de aangeboden vervoerdienst gebruik maken. De meest succesvolle buurtbussen rijden zelfs vaker dan ieder uur. Ook is de afgelopen 40 jaar gebleken, dat de buurtbusverenigingen door de grote betrokkenheid van hun vrijwilligers vrijwel overal in staat blijken een betrouwbare dienst in stand te houden. Die continuïteit is veel groter dan bij menig ander kleinschalig vervoerproject, dat door tegenvallende kosten en/of opbrengsten vaak na één of enkele jaren sneuvelt.

Rover is daarom een groot voorstander van de buurtbus voor de kleine vervoerstromen, zowel op het platteland als ook in voor een grote bus oninteressante stadswijken.

Voor de mogelijke valkuilen verwijzen wij naar hoofdstuk 8.





Voor gewone OV reizigers bestaat in veel gemeenten (blauwig op bovenstaande kaart) de mogelijkheid gebruik te maken van een regiotaxi. Op deze kaart van CROW is te zien waar in 2018 een vorm van regiotaxivervoer voor gewone OV reizigers beschikbaar is, namelijk in de lichtblauw tot donkerblauwe gemeenten. In Noord Holland, westelijk Overijssel en Zeeland (groen gekleurd) rijden geen regiotaxi's meer.

In principe is de regiotaxi bedoeld voor deur tot deur vervoer voor WMO-ers. 95 % van de ritten van de regiotaxi's zijn voor WMO geïndiceerden. Maar voor plaatsen die niet per OV te bereiken zijn, of op tijden dat er geen OV rijdt, mogen ook niet WMO geïndiceerden, dus gewone OV reizigers, van de regiotaxi gebruik van maken. Nadere voorwaarden zijn geregeld door provincies en/of gemeenten. Reizigers doen er goed aan eerst op de gemeentelijke websites te zoeken of te kijken op ikwilvervoer.nl

Voor regiotaxi worden ook andere namen gebruikt. Vreemde namen geven voor de inwoners geen duidelijkheid, voor reizigers van buiten de regio zullen de voorwaarden uit de naam niet afleidbaar zijn. Nogal wat lokale vervoersprojecten zijn alleen toegankelijk voor inwoners of alleen voor ouderen of voor mensen met een beperking. Op 9292 worden de lokale vervoersvormen meestal niet genoemd.

Overheden dragen veel subsidie bij aan de regiotaxi. Ritten moeten gereserveerd worden, meestal tot een uur tevoren. Een dag tevoren moeten reserveren leidt tot animodaling. Over het algemeen is de maximale reisafstand 20 km.

Er gelden globaal 3 soorten tarieven die in dit schema bij benadering worden weergegeven voor een reisafstand van 5 km. Tarieven verschillen per gemeente.

WMO –ers	€ 1,75
Niet bereikbaar per OV	€ 6,50
Ook bereikbaar per OV	€ 9, -

Voor reizigers die dagelijks heen en terug met een regiotaxi moeten reizen bedragen de kosten honderden Euro's per maand.

NS heeft in heel veel plaatsen afspraken met lokale taxibedrijven voor de z.g. **zonetaxi**. Tot 2 km kost die € 6,- , tot 4 km € 9,00, en tot 6 km € 12.

Voor reizigers met een beperking en met een speciaal toegekend budget bestaat de mogelijkheid voor langere reisafstanden gebruik te maken van **Valys**.

Zonetaxi en Valys worden niet beschouwd als een vorm van Openbaar Vervoer.

- **De rol van de rijksoverheid**

Rover is van mening dat de rijksoverheid de regie zou moeten nemen over het OV. Regie ten aanzien van kaartsoorten, benamingen, vervoersvoorwaarden, concessiegrensoverschrijdende lijnen, bereikbaarheid en om versnippering tegen te gaan. De rijksoverheid zou een grote rol kunnen spelen bij het ontschotten van wettelijke regelingen. Daardoor moet het mogelijk worden in één busje zowel leerlingen, Wlz, WMO als gewone reizigers te vervoeren. Uiteraard zullen ook budgetten moeten meeverhuizen. Dat zou op ambtelijke of politieke onwil kunnen stuiten. Dat is niet in het belang van de gebruiker en niet de bedoeling van Rover.

In steden als Groningen, Utrecht of Eindhoven zouden studenten gestimuleerd kunnen worden meer gebruik te maken van hun fiets in plaats van de ogenschijnlijk gratis studenten-OV kaart.

- **De rol van provincies en regio's**

Provincies en metropoolregio's zijn opdrachtgevers voor het OV. Zij zijn concessieverlener, beheren het budget en moeten de burger vertegenwoordigen tegenover de vervoersbedrijven. Zij moeten overleggen met buurprovincies over concessiegrensoverschrijdend OV. Ook in tijden van afnemende vraag moeten provincies hun verantwoordelijkheden jegens hun inwoners blijven nemen en niet afschuiven naar lagere organen, die veelal met de materie onvoldoende ervaring hebben. De bestaande reizigersinspraak middels in de ROCOV's verenigde consumentenorganisaties moet blijven bestaan en zonodig geïntensiveerd. De opdrachtgevers moeten voorzien in de mobiliteitsbehoefte van de bevolking in het algemeen en vervoersarmoede voor kwetsbare groepen in de samenleving tegengaan. (bron 19). De stijgende reizigersopbrengsten op dikke lijnen zouden gebruikt moeten worden om het OV in dunbeklante gebieden in stand te houden.

Eurocommissaris Bulc leverde in juni 2017 kritiek op overheden die buslijnen opheffen of overlaten aan anderen zonder gedegen alternatief. Dat zou in strijd zijn met art. 14 en richtlijn 26 van het EU verdrag. De wel aangeboden alternatieven zijn niet altijd voor iedereen beschikbaar, maar alleen voor b.v. eigen inwoners. Zulk semi openbaar vervoer mag niet financieel of in natura door overheden worden ondersteund. Nieuwe vormen van mobiliteit worden ten onrechte gebruikt als kostenbesparing in plaats van als aanvulling op het OV. Die overheden verliezen te vaak de controle zowel op dienstregeling, toegankelijkheid en prijs als op de kwaliteit van chauffeurs en voertuigen aldus Eurocommissaris Bulc. (bron 16).

Provincies en metropoolregio's kunnen zich voorbereiden op meer kleinschalig OV door:

- Overleg met vervoerders
- Overleg met naburige concessieverleners
- Overleg met bestaande buurtbusverenigingen, b.v. waar en wanneer eigenlijk een grote bus ingezet moet worden
- Bekendmaking reizigersaantallen
- Faciliteren door opheffen juridische belemmeringen
- Faciliteren vervoerders door oprichting één kantoor dat geldstromen combineert
- Kijken welke regionale bestuurders actief en trekkend kunnen zijn
- Opzetten kleinschalige proefregio's.
- Nauwe samenwerking met ROCOV's (regionale platforms van OV gebruikers).

- **De rol van gemeenten**

Gemeenten bemoeien zich al met kleinschalig vervoer als leerlingenvervoer en WMO vervoer. Sinds enige jaren is daar het Wlz vervoer bij gekomen en nog een paar qua omvang kleine soorten vervoeren. Gemeenten geven indicaties af. De verschillende vervoersstromen vallen nu nog onder verschillende wettelijke regelingen, zie hoofdstuk 3.

Gemeenten en andere wegbeheerders hebben taken bij de aanleg en het beheer van wegen en halteplaatsen. Zij moeten daarbij aandacht hebben voor de verkeersveiligheid en de toegankelijkheid.

Gemeenten kunnen zich voorbereiden op meer kleinschalig OV door:

- Aanwijzen van één verantwoordelijk en coördinerend bestuurder per regio, “de trekkende wethouder”
- In kaart brengen hoeveel kleinschalig vervoer er naar verschillende adressen is en op welke tijdstippen
- In kaart brengen hoe vervoersbehoeften zullen zijn na opheffen lijnbus
- Overleg met WMO-raad, ouderverenigingen, wijk- en dorpsraden, etc.
- Actualisatie van indicaties voor leerlingenvervoer, WMO vervoer, etc.
- Slim plan maken om diverse vervoersvormen te integreren zowel qua dienstregeling als financieel b.v. met buurtbussen.
- Zorgen voor bereikbaarheid van iedere plaats van betekenis.
- Aansluiten bij een website als ikwilvervoer.nl
- Samen met buurgemeenten centralisten te benoemen die goed thuis zijn in de regio en ook de Regiotaxi kunnen aansturen.

Een 10 punten-plan voor lagere overheden zou er als volgt uit kunnen zien:

1. Benoem een regionale bestuurder tot trekker van het project.
2. Analyseer en kwantificeer de vervoersstromen van deur tot deur .
3. Ontschot en hef juridische belemmeringen voor gecombineerd vervoer op.
4. Overleg met alle betrokkenen.
5. Ga niet het wiel uitvinden, maar ga uit van bestaande modellen.
6. Check EU regels en laat geldstromen niet leidend zijn.
7. Pas de juridische vorm aan bij de wensen van de gebruikers.
8. Reken in de eerste maanden van exploitatie op meer overhead- en bureaunkosten .
9. Wees flexibel; zorg voor een terugval-optie.
10. Motiveer alle betrokkenen.

- **De mogelijke rol van taxi-bus-bedrijven**

Lijndiensten met nooit meer dan 4 passagiers tegelijk kunnen gereden worden met kleinere busjes. Zowel het vervoer op dunne buslijnen als het doelgroepenvervoer kennen het drukste vervoer in dezelfde spijstijden. Buiten de spijstijden rijden lijnbussen met veel minder passagiers en staan doelgroepenbusjes veelal stil. Het is voorstelbaar dat op dunne buslijnen kleine voertuigen worden ingezet. Dat is iets voordeliger dan grote bussen en het biedt de mogelijkheid de stilstandsuren van de doelgroepenbusjes te benutten.



Er zijn een aantal voorwaarden aan verbonden.

- Inzet van kleine busjes op lijndiensten zou moeten geschieden onder de verantwoordelijkheid van de OV-concessiehouder.
- Busjes moeten, ook in donker, herkenbaar zijn als lijnbus. Aan de voorzijde voorzien van verlicht en goed leesbaar lijnnummer en verlichte bestemmingsaanduiding.
- Voor de OV reiziger moeten dezelfde tarieven en vervoersbewijzen gelden als in een gewone lijnbus.
- Busjes moeten aan de toegankelijkheidseisen van het OV voldoen. Rolstoelgebruikers moeten vanaf de halte rechtstreeks kunnen inrollen via een zijdeur. Dus niet stoep af en via een achterdeur.
- Chauffeurs moeten bevoegd en bereid zijn zo nodig mensen met een beperking in- en uit het voertuig te helpen.
- Het moet mogelijk zijn om niet geplande pieken in de vervoersvraag op te vangen. Er mogen geen reizigers op een halte achterblijven. Inzet van een 8 persoonsbusje vindt Rover ongewenst op tijdstippen wanneer er doorgaans meer dan 4 reizigers vervoerd worden, want dan kunnen er niet drie mensen bij. Een 8 persoonsbusje kan ingezet worden wanneer er hooguit 4 passagiers te verwachten zijn. Als er reizigers niet meekunnen omdat het busje vol is moet alternatief vervoer geboden worden.
- Busjes moeten contact kunnen opnemen met de bussen van de concessiehouder die zich in de omgeving bevinden in verband met overstappen.

Bij verbindingen met heel weinig passagiers zijn slimme combinaties met doelgroepenvervoer mogelijk. Omgekeerd kan een op vaste tijden rijdend doelgroepenvervoer ook reguliere OV reizigers meenemen. Het busje krijgt dan een lijndienstkarakter en zal ook rijden als er geen doelgroepassagier is. Reizigers vinden het belangrijk dat ze er op kunnen rekenen dat hun busje op tijd rijdt.

Vanzelfsprekend moet er een manier ontwikkeld worden om taxibedrijven voor hun inzet te betalen, ook wanneer er geen OV reizigers blijken te zijn.

Wat kunnen taxibus-bedrijven zelf beginnen ?

- a. Taxibus-bedrijven hebben veel kennis van het doelgroepenvervoer. Vaak functioneren zij reeds als regiecentrale. Zij kunnen in hun contacten met gemeenten wijzen op hun mogelijke rol in het kleinschalig OV. Hun taxibussen moeten als OV ook gebruik maken van busstroken en bushaltes.
- b. Taxibus-bedrijven kunnen plaatselijke initiatieven met kennis ondersteunen, zoals van dorpsverenigingen.
- c. Taxibus-bedrijven en regionale vervoersbedrijven kunnen zich tot elkaar wenden om te bekijken of samenwerking mogelijk zou zijn. Overlegd zal moeten worden over zaken als verantwoordelijkheden, beschikbaarheid en continuïteit, opvangen van vervoerspieken, verdeling van kosten en opbrengsten, inbouw van OV chipapparatuur, opleiding van personeel, kwaliteitsbewaking, klachtenregeling, situatie bij beëindigen van een concessie, enz. Koepelorganisaties zouden richtlijnen voor zulk overleg kunnen opstellen.



- **Regiecentrales**

Het aanvragen van ritten voor doelgroepenvervoer, belbussen en regiotaxi's verloopt op diverse manieren. Het kan telefonisch, via een website of per app; rechtstreeks bij het gecontracteerde vervoersbedrijf of bij een telefooncentrale. Zo'n centrale kan een rol spelen bij het aansturen van chauffeurs. Men spreekt van regiecentrales.

Her en der in het land richten gemeenten regiecentrales op. Van die regiecentrales wordt verwacht dat zij het doelgroepenvervoer en soms ook de regiotaxi en daarmee het kleinschalig OV organiseren. Er ontstaat een lappendeken aan verschillende regelingen en een woud van apps en telefoonnummers. Rover pleit voor landelijke uniformiteit.

Wat zou de reiziger mogen verwachten van een regiecentrale ?

- **Bereikbaarheid.** Zowel via moderne media, zoals een app, als telefonisch kan een rit 7 x 24 uur worden aangevraagd. De centralist moet naast Nederlands, Engels en Duits ook de regionale spraak kunnen verstaan. Er moet een norm komen voor de telefonische wachttijd b.v. tenminste 98 % van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden beantwoord. De kosten voor een telefoongesprek zijn niet hoger dan voor een lokaal gesprek.
- **Ken de klant.** De centralist zorgt er voor dat hij de vaste klant kent, d.w.z. dat hij op de hoogte is van de eventuele beperkingen (b.v. slechthoort, rollator, maximale loopafstand, hulphond, kinderwagen, etc) met bijbehorende declaratietrajecten, en van de wensen van de klant ten aanzien van bestemming, tijdsvenster, snelheid en prijs.

- **Ken de regio.** De centralist is bekend met plaatsnamen en straatnamen, met dienstregelingen en met de toegankelijkheid van het openbaar vervoer bij de haltes in de regio en met de locatie van ophaalpunten. De centralist is bekend met de mogelijkheden om ritten te combineren.
- **Eenduidige benamingen.** Lokaal gehanteerde woorden als Plusbus, Hopper, Vlinder of Flex zouden niet moeten worden gebruikt. Gebruik termen die voor iedereen duidelijk zijn, zoals belbus of taxi.
- **Advies.** De centralist bekijkt hoe de gevraagde rit op de snelste of op de voor de klant voordeligste manier kan worden gemaakt. Dat kan betekenen een advies om de reis te maken per regulier OV, dan wel per taxi of met een combinatievorm. Voor regulier OV verwijst de regiecentrale naar de gewone OV informatienummers. Soms is voor een bepaalde regeling een bepaald taxibedrijf de aangewezen vervoerder, soms kan de klant kiezen tussen verschillende vervoerders of voor verschillende tarieven. Het vervoer kan met verschillende vervoermiddelen worden uitgevoerd van grote bus tot taxi. De centralist vermeldt de prijs van de verschillende adviezen met speciale aandacht voor eventuele daltarieven. De centralist adviseert ook over contact met de regiecentrale in de regio bij de plaats van bestemming van de reiziger. Afsproken wordt hoe de klant op de hoogte gesteld wordt van onverhoopte vertragingen en of er een terugbelservice zal zijn. MaaS zou hier nuttige diensten kunnen bieden (zie hoofdstuk 4).
- **Keuze.** Indien beschikbaar kan de klant kiezen uit de voorgelegde mogelijkheden.
- **Ritaanname.** Een rit kan tot minstens een uur, zo mogelijk korter, voor aanvang gereserveerd worden. Bij het besteld vervoer zorgt de centrale er voor dat de rit binnen een afgesproken en beperkt tijdvenster (b.v. 10 minuten) wordt aangevangen. Het bestellen van meerdere ritten tegelijk is mogelijk. Zo mogelijk meldt een chauffeur zich bij de klant kort voor aankomst op de vertreklocatie.
- **Betaling.** OV ritten worden zoveel mogelijk met de OV chip kaart afgerekend. De regiecentrale verzorgt de financiële afwikkeling van overig besteld vervoer.
- **Klachten.** De regiecentrale verzorgt de aanname van klachten over het uitgevoerde vervoer. Zij legt deze klachten in principe voor aan een onafhankelijke klachtenbeoordelaar die volgens een vastgesteld reglement de klacht behandelt dan wel doorverwijst naar een onafhankelijke geschillencommissie.

Voor de klant gezien achter de schermen kan een regiecentrale capaciteits- en kwaliteitsafspraken maken met verschillende vervoerders. Zo kan enerzijds verwacht vervoer gepland worden en anderzijds hoeft niet ieder taxibedrijf 7 x 24 uur paraat te staan. De regiecentrale kan een rol spelen bij de opleiding van chauffeurs en bij het kwaliteitsbeleid van de gecontracteerde taxibedrijven.

- **De informatieleveranciers**

Van bedrijven die reizigersinformatie leveren, hetzij telefonisch, hetzij via internet, mag verwacht worden dat deze informatie correct en compleet is. De reiziger verwacht ook informatie over aansluitend vervoer in de plaats van bestemming en over de prijs. Het Europees conformiteitsbeginsel (dat wat de klant mag verwachten) is op de verstrekte informatie van toepassing.

De komst van MaaS (zie hoofdstuk 4) stelt nieuwe eisen aan de informatieleveranciers. De informatie moet voor iedereen beschikbaar zijn, actueel gehouden worden, de reizigers moeten actief en à la

minute geïnformeerd worden over verstoringen en alternatieve routes en er zal een systeem in het back-office moeten komen om de inkomsten te verdelen over de vervoerbedrijven.

Eurocommisaris van vervoer Bulc pleit voor een Europees reizigersinformatiesysteem zoals MaaS, maar voorziet een gebrek aan vertrouwen bij vervoerders over de onderlinge verrekeningen.

- **De gebruiker**

In dit hoofdstuk over belanghebbenden mag de mening van de reiziger niet veronachtzaamd worden. Reizigersvereniging Rover is landelijk en op regionaal niveau vertegenwoordigd. In alle 12 provincies en in de twee metropoolregio's zijn actieve en deskundige Roverleden die samen met andere consumentenorganisaties meedenken en adviseren over openbaar vervoer. Ze geven adviezen aan de regio- en provinciebesturen en aan de openbaar vervoerbedrijven over alle zaken die voor de reiziger van belang zijn. Die adviezen gaan soms via de wettelijk geregelde weg – daarvoor bestaan adviesraden ("ROCOV's") maar Rover staat ook open voor rechtstreeks overleg of kan bijvoorbeeld bijdragen aan projectgroepen of ontwikkelteams. Als Rover aan tafel zit kunnen beleidsmakers erop rekenen dat Rover alle aspecten van het reizigersbelang meeweegt.

- Het ontstaan van een ratjetoe aan verschillende vervoersvoorwaarden waardoor geen reiziger meer kan weten waar en wanneer hij op welke voorwaarden wel of geen gebruik van een vervoersvoorziening mag maken.
- Het eerst opzetten van een organisatie, zonder inventarisatie van de vervoersbehoeften. Beter is eerst de inhoud te kennen en daar de passende vorm bij te zoeken.
- Doe eerst een nulmeting. Daarna kan toe- of afname van reizigersaantallen geteld worden.
- Tal van overheidsprojecten hebben averij opgelopen omdat ze ineens voor het hele land werden ingevoerd. Met nieuwe vormen van kleinschalig OV, gecombineerd OV en doelgroepenvervoer is weinig ervaring. Als nieuwe vormen eerst in een proefregio worden toegepast, kan men leren van de onvolkomenheden. Rover pleit om die reden dan ook voor een voorzichtige stapsgewijze invoering.
- Niet snel kunnen terugvallen op het oude systeem als een proefproject niet werkt.
- Zorg voor voldoende extra medewerkers in de eerste exploitatiemaanden
- Het omzetten van een lijndienst naar een buurtbus moet niet stuiten op juridische bezwaren bij het inzetten van vrijwilligers omdat het werk eerder door beroepskrachten werd verricht. Gelukkig heeft tijdens het schrijven van dit rapport de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid enkele jaren geleden aangegeven dat hij naar dit probleem kijken zal.
- Verhoging van de AOW- en pensioen-ingangleeftijd, gecombineerd met een maximumleeftijd, leidt tot een afname van het aantal beschikbare buurtbus-vrijwilligers.
- Conflicten, b.v. tussen chauffeurs en concessieverlener, moeten niet leiden tot nadeel voor reizigers. Spreek af om bij verschillen van mening altijd bemiddeling te vragen.
- Het inzetten van een buurtbus met vrijwilligers als chauffeur moet het niet onmogelijk maken op drukke uren een bus met meer dan 8 stoelen en een beroepschauffeur in te zetten. Of om op dat tijdstip een schoolbus te laten rijden.
- Overheden of verzekeraars die een bepaald budget beheren moeten niet op hun eiland blijven zitten. Zij moeten bereid zijn hun bevoegdheden en hun budget met andere overheden te delen en indien nodig gedwongen worden algemene middelen voor algemeen nut te delen.
- Een project opzetten dat alleen voor de eigen inwoners bedoeld is en niet geschikt is voor van elders komende reizigers.
- Steun verlenen in strijd met Europese regels.
- Een wethouder uit gemeente A moet niet denken dat het vervoer ophoudt bij de gemeentegrens. Hij moet samen optrekken met bestuurders uit andere gemeenten in de regio. Zelfs al liggen die buurgemeenten in een andere provincie.
- Het niet bekend maken van de reden van mislukkingen kan bij andere projecten leiden tot “stoten aan dezelfde steen”.

Inleiding.

Vooropgesteld dat iedere regio natuurlijk anders is, eerst enkele gegevens.

Alle genoemde bedragen zijn **bij benadering**.

Voor het uitvoeren van lijndienst busvervoer betalen de overheden gezamenlijk 1 miljard € per jaar.

Die bussen rijden 7 dagen per week van de vroege ochtend tot de late avond.

Voor het doelgroepenvervoer betalen de overheden samen zo'n driekwart miljard € per jaar. En die busjes rijden globaal maar op 5 dagen per week gedurende 2 x anderhalf uur.

Een uur een lijnbus laten rijden (1 DRU) kost € 110. Provincies als opdrachtgever vergoeden daarvoor vanuit het provinciefonds ongeveer de helft, € 55. Dat betekent dat de andere helft door reizigers betaald moet worden. Die betaling door reizigers vindt plaats door afschrijving van het saldo op een OV chipkaart, door verkoop van losse vervoersbewijzen of abonnementen en voor een groot deel door het Ministerie van OCW voor scholieren en studenten. Immers buiten de grote steden is driekwart van de busreizigers student of scholier. In sommige concessiegebieden vloeien de reizigersinkomsten naar de overheid, in andere is de reizigersopbrengst voor de concessiehouder.

De kosten voor kleinere bussen, b.v. voor 20 passagiers, verschillen maar weinig van de kosten van een grote bus omdat de personeelskosten en de overhead met 72 % hetzelfde zijn als voor een grote bus. Alleen aanschaf en brandstof zijn iets goedkoper; naar schatting een invloed van nog geen 10 % op de kostprijs. Als met zo'n kleinere bus gereden wordt vergoeden de provincies soms ook minder.

Aanzienlijk goedkoper is het laten rijden van een klein busje voor maximaal 8 passagiers . Daarvoor volstaat een rijbewijs B en er zijn vervoerders die voor zo'n busje een student inhuren. De provincies vergoeden voor een dergelijk busje ongeveer € 35 - 50 per uur.

Buurtbussen die gereden worden door vrijwilligers kosten zo'n € 50.000 tot € 60.000 per jaar. Uitgaande van 3000 DRU's per jaar is dat € 20 per DRU. De inkomsten van buurtbusverenigingen bestaan uit vooral bijdragen van de provincie en de concessiehouder. De reiziger draagt tussen 20-40% van de kosten bij, afhankelijk van hoeveel reizigers de buurtbus jaarlijks trekt.

Taxibedrijven maken zowel gebruik van full-time chauffeurs maar ook van veel part-timers en van oproepkrachten. De wet verplicht een oproepkracht per oproep tenminste 3 uur uit te betalen. Gemeenten besteden het doelgroepenvervoer aan, nogal eens aan de laagste bieder, wat tot een soort rat-race onder taxibedrijven kan leiden.

Zowel lijndienst vervoerders als doelgroepenvervoerders kennen dezelfde spitsuren.

<i>In schema:</i>	passagiers	kosten per DRU	bijdrage provincie
Lijnbus	50	€ 110	€ 55
20 pers. Bus	20	100	55
8 pers busje	8	60	35 - 50
Buurtbus	8	20	?

(Cijfers uit: CROW, Kostenkengetallen regionaal openbaar vervoer 2015.

Provincies vinden het niet leuk € 55 te betalen voor bijna lege bussen.

Vervoerbedrijven die zelf opbrengstverantwoordelijk zijn, trachten zoveel mogelijk ritten met maar weinig passagiers te schrappen.

Gemeenten zijn veel geld kwijt aan doelgroepenvervoer, zoals leerlingen vervoer en WMO vervoer.

Reizigers ondervinden de nadelen van het schrappen van lijndiensten, het verlagen van frequenties of het vervallen van ritten in de avond.

Taxibedrijven die voor een uurtje doelgroepenvervoer de oproepchauffeur 3 uur moeten uitbetalen zouden hun busjes liever langer willen inzetten.

Beoogde situatie.

Slim inzetten van doelgroepenvervoer kan betekenen dat passagiers tezamen vervoerd worden terwijl de rit vanuit meerdere wetten verrekend wordt.

Slim inzetten van voertuigen aangepast aan het verwachte aantal OV reizigers kan betekenen dat in de stille uren de grote bus in de remise blijft en een taxibusje als lijndienstbus wordt ingezet.

Die taxibusjes komen na de spits vrij uit het doelgroepenvervoer, terwijl de chauffeur nog maar één uur gereden heeft.

De *voordelen* zijn dat de provincies voor "lege" ritten niet meer dan het taxitarief hoeven te betalen. Per regio moet bekeken worden hoeveel hiermee bespaard kan worden. Rover stelt voor dat deze winst alleen gebruikt mag worden voor het uitbreiden en ondersteunen van "dunne" OV lijnen en niet mag terugvloeien in algemene middelen.

De voordelen voor openbaar vervoerbedrijven zijn dat ze minder ritten rijden die maar weinig reizigersopbrengst kennen.

Het voordeel voor de reiziger is dat er minder ritten geschrapt zullen worden.

Voordeel voor de gemeenten is dat zij door het combineren van doelgroepenritten en het stimuleren van OV gebruik minder te hoeven betalen vanuit de begrotingen voor leerlingenvervoer, WMO-vervoer, jeugdzorg, etc. Al te hoge verwachtingen moet men hier niet over hebben.

Voordeel voor de taxiondernemingen is dat zij hun chauffeurs efficiënter kunnen inzetten, b.v. in diensten van 3 uur of langer.

Voorbeeld:

Op een buslijn worden per jaar 10.000 DRU's verreden. Van 9.00 tot 11.00 uur in de ochtend, na 19.00 uur en op zondag volstaat een 8 persoons busje. Zo kan op 20 % van de ritten een 8 - persoonsbusje worden ingezet.

Hoeveel is dat goedkoper ?

Lijnbus:	10.000	DRU's	à	110	=	€ 1.100.000
Besparing:	- 2.000	DRU's	à	110	=	<u>220.000</u> -
						880.000
8 pers. Busje	2.000	DRU's	à	60	=	<u>120.000</u>
						€ 1.000.000

De kostenbesparing bedraagt € 100.000 of 9 %. Volgens Rover aan te wenden voor OV op dunne lijnen.

Het Kleinschalig OV kent te veel verschillen.

In de haarvaten van het OV bestaan op de dunne lijnen heel veel verschillende vervoersvormen, elk met eigen namen en met afwijkende vervoersvoorwaarden. Soms wel, soms niet vermeld in de reisplanners, soms contant te betalen, soms met OV chipkaart, soms met geheel eigen tarief, soms moet er gereserveerd worden, soms alleen voor inwoners met een speciaal pasje, enz. Om in deze versnippering duidelijkheid te scheppen heeft reizigersvereniging Rover op 16 november 2018 een tiental reizigerseisen gepubliceerd. Deze reizigerseisen zijn vooral een oproep aan overheden en vervoerbedrijven om het OV voor de reiziger eenvoudiger en aantrekkelijker te maken.



- **Tien reizigerseisen**

- 1. Zorg dat iedereen kan reizen van deur tot deur**

De gehele reis van de reiziger, van deur tot deur, met verschillende vervoermiddelen, moet het uitgangspunt zijn van de dienstverlening. De keten moet goed functioneren. Het OV moet een vanzelfsprekend aantrekkelijk alternatief voor andere vormen van vervoer zijn.

- 2. Geef reisinformatie over route, haltes en dienstregeling.**

Reizigers willen voor en tijdens hun reis weten hoe zij op hun bestemming (en weer terug) kunnen komen. Digitaal, op papier of via een reisplanner (open data). Zorg dat deze informatie niet alleen voor de inwoners van een gebied beschikbaar is, maar ook voor gebruikers van buitenaf.

- 3. Geef informatie over tarieven.**

Reizigers willen snel, eenvoudig en overal (open data) informatie kunnen vinden over de reiskosten en het voordeligste tarief. Los van het feit of de reiziger een belbus, een grote bus, een 8-persoonsbusje of een taxi ontwaart bij de halte. Laat in het Kleinschalig OV ook gewone abonnementen van aansluitende lijnen geldig zijn.

4. Geef informatie over betaalmethodes

29

Voorkom een wirwar van verschillende betaalwijzen (OV-chip, i-deal, Pinpas, contant geld, smartphone). Zorg dat de reizigers hun hele reis op dezelfde manier kunnen betalen en dat zij informatie kunnen vinden over de geaccepteerde betaalmethodes.

5. Geef informatie over reizen met een beperking.

Reizigers met en zonder functiebeperking willen informatie kunnen vinden over de toegankelijkheid van de haltes op hun reis. Informatie moet voor iedereen te begrijpen zijn. Iedereen die zelfstandig de halte kan bereiken moet meekunnen. Haltes en voertuigen zijn vanzelfsprekend toegankelijk voor mensen met een beperking zoals rollators, kinderwagens, hulphonden, grote koffers, etc.

6. Laat het Rijk de regie voeren.

Reizigers willen eenvoud en gemak. Dus geen oerwoud aan tarieven en voorwaarden. Laat door regie van de Rijksoverheid het Kleinschalig OV een volwaardig deel van de hele keten worden.

7. Hetzelfde soort vervoer, dan dezelfde vervoersvoorwaarden.

OV-autoriteiten moeten zorgen voor uniforme vervoersvoorwaarden per vervoerssoort. Zorg bijvoorbeeld voor dezelfde betaalmethoden in alle buurtbussen. Reizigers maken niet om blauwe of gele nummerplaten van een taxi of busje. Reizigers willen van A naar B. Altijd en overal; zonder zorgen om speciale pasjes en andere barrières.

8. Zorg voor de beschikbaarheid van OV.

De minimale eisen die Rover hierbij stelt, is dat de reiziger met een vorm van OV naar of vanaf een knooppunt moet kunnen reizen. Een knooppunt is een punt waar diverse OV-lijnen halteren en waar overgestapt kan worden, bv. een bus- en/of treinstation.

9. Bezint eer ge begint.

Introduceer pas een nieuwe soort van Kleinschalig OV na een analyse van de reizigersbehoeften en na overleg met gebruikers. Gooi geen oude schoenen weg voor dat de nieuwe zijn ingelopen. Pas na 3 jaar kan men goed beoordelen of iets nieuws een succes is. In hoofdstuk 7 wordt hier nader op ingegaan.

10. Doe het samen.

Werk samen met reizigersoverleggen, patiëntenverenigingen, (buur) gemeenten, (buur) provincies en (buur) vervoerders. Spreek van tevoren normen af om te beoordelen of een proef als succesvol kan worden gezien.

Eurocommissaris Bulc van Vervoer pleitte in november 2018 voor open data, zoals een heel Europa omvattende website waarin de reiziger zijn multimodale reis kan opzoeken, boeken en betalen.

Maar, aldus Bulc, "Sommige vervoerders zijn onwillig om hun data te delen" en ze hebben weinig vertrouwen in een eerlijke onderlinge verrekening.

Omgekeerd is voor de reiziger een regeling als geld terug bij vertraging erg ingewikkeld (bron 20).

Op een aantal voor de reiziger belangrijke punten voor alle OV reizen wordt hieronder nader ingegaan. Voor de eisen die Rover stelt aan regiecentrales, zie de betreffende paragraaf in hoofdstuk 7.

- **Betaalbaarheid**

In hoofdstuk 3 is toegelicht dat Rover er geen bezwaar tegen heeft dat grote bussen waar mogelijk worden vervangen door kleinere voertuigen. Maar dat mag niet leiden tot voor de reiziger duurder vervoer. Immers de reiziger die bij een halte staat te wachten weet tevoren niet door welk formaat bus hij vervoerd zal gaan worden. Ook vormen van vervoer als buurtbus en regiotaxi e.d. mogen niet (veel) duurder worden dan eigen vervoer.

Nu al liggen de kosten van het OV dicht bij de € 0,19 per kilometer die gebruikelijk is als vergoeding of fiscale compensatie voor het gebruik van een eigen auto. Opgepast moet worden dat OV niet duurder wordt dan die € 0,19 per kilometer en zichzelf uit de markt prijst. Nu, in 2019, is bij een starttarief in het OV van € 0,96 en een km prijs van € 0,17 de fiscale autokostenvergoeding voordeliger beneden een afstand van 48 km.

- **Bereikbaarheid van iedere plaats van betekenis**

Een plaats van betekenis is in elk geval een plaats waar voldoende mensen wonen. Maar op werkdagen ook plaatsen waar mensen werken. En in het weekend of in de vakantieperioden een plaats met recreatie. Plaatsen van betekenis moeten goed bereikbaar zijn met OV.

Rover is zich er van bewust dat bezuinigen op het OV er toe kan leiden dat er minder OV zal zijn. 'Minder' laat zich op verschillende manieren vertalen. Bijvoorbeeld minder frequent, minder in de daluren, minder lijnen of met goedkopere voertuigen.

Het KIM (kennisinstituut voor Mobiliteit, onderdeel van het Ministerie van I&W) heeft in juni 2018 een onderzoek gepubliceerd naar gebruikers van dunne buslijnen (bron 19).

- 20 procent geeft aan zónder de bus de verplaatsing niet langer te maken. Voor busgebruikers elders is dat 10 procent. Op dunne buslijnen wordt een langere afstand gereisd.
- Circa driekwart van alle busgebruikers beschikt over een rijbewijs. In de dunste lijnen heeft 67 % van de busgebruikers geen rijbewijs of auto ter beschikking.
- Ongeveer één op de tien busgebruikers heeft een mobiliteitsbeperking. Dat aandeel is twee keer zo groot onder busgebruikers in de dunste reizigersstromen.
- Het opleidingsniveau en inkomensniveau van de busgebruikers in dunne reizigersstromen is lager in vergelijking met busgebruikers elders.

Rover deelt de uitkomsten van dit onderzoek dat aantoonde dat juist de gebruikers van dunne buslijnen bovengemiddeld afhankelijk blijken te zijn van Openbaar Vervoer.

Van de reizigers naar een treinstation komt 65 % op de fiets; 6 % heeft een fiets op het aankomststation. Voor fietsende reizigers moeten bij de halteplaatsen en stations voldoende fietsparkeerplaatsen zijn. Ruim voldoende gratis fietsenparkeerplaatsen, maar voor hen die zulks wensen ook plekken met meer bescherming zoals fietskluizen.

Rekening moet worden gehouden met steeds meer reizigers die hun fiets mee willen nemen in het OV. Wil een aankomende reiziger op een station een fiets huren dan is het niet gewenst dat er verschillende pasjes of app's in omloop zijn om bij verschillende vervoerders een fiets te kunnen gebruiken. In veel plaatsen bestaat de behoefte aan meer P+R plekken voor auto's.

- **Goede informatievoorziening**

Voor het begin van een reis zal de reiziger zich oriënteren hoe hij op zijn bestemming komt. Informatie over het OV in de plaats van bestemming moet makkelijk vindbaar zijn. Voor wie kan kiezen tussen auto of OV zullen de mogelijkheden in de laatste kilometers mede bepalend zijn voor die keuze. In Overijssel, Gelderland, Noord-Brabant en Limburg biedt de website ikwilvervoer.nl informatie over aanvullend vervoer in gemeenten. Informatie onderweg moet voor alle reizigers duidelijk leesbaar of verstaanbaar en begrijpelijk zijn.

Dynamische reisinformatie op trein- en/of busstations is niet geschikt om als volledig alternatief te dienen voor papieren vertrekstaten. Het digitale systeem kan uitvallen door storingen. Naast dynamische reisinformatie dient op treinstations en bushaltes ook statische informatie aanwezig te zijn in de vorm van papieren vertrekstaten. Rover verwacht dat er altijd behoefte zal zijn aan statische informatie. Denk aan: reizigers zonder smartphone of tablet, lege batterij, geen bereik, reizigers uit buitenland en zonder Nederlandse app, slechtzienden, reizigers met oriënterende informatiebehoeften die bijvoorbeeld even willen kijken hoe laat de laatste trein/ bus teruggaat en of de frequentie nog verandert in de loop van de dag.

Voor reizigers op voor hen onbekende stations en haltes zijn goede bewegwijzering, duidelijke informatievoorziening en omgevingskaarten noodzakelijk om zo de overstap snel te kunnen vinden van trein op bus, tram, metro en/of fiets.

In alle vormen van reizigersinformatie moet ook informatie beschikbaar zijn over kleinschalig OV en over OV met belendende vervoerders. Zeker op knooppunten is het belangrijk dat de vervoersautoriteiten onderling regelen dat de reiziger alle informatie bij een gecombineerd OV-informatiepunt kan krijgen. Mogelijk zullen nieuwe technieken het in de toekomst mogelijk maken dat een reis met één app kan worden gepland van deur tot deur met verschillende vervoermiddelen zoals eigen auto, trein, bus en taxi; (MaaS zie hoofdstuk 4).

Het OV wordt door reizigers gezien als één samenhangend netwerk. Waar het OV voor een deel uit de algemene rijksmiddelen en dus door de belastingbetaler wordt gefinancierd lijkt het logisch dat informatie over alle lijnen van alle vervoerders overal beschikbaar is.

- **Eén kaartsoort**

Vrijwel al het OV is te bereizen met de OV-chipkaart, maar die kaart wordt niet erkend op sommige buurtbussen noch overal in het kleinschalig OV. Soms is er zelfs een speciaal pasje benodigd (haltetaxi Zeeland, Heerhugowaard) of een uitdraai op papier (Limburg). De terminologie en de geldigheidsvoorwaarden die worden gehanteerd bij allerlei actiekaartjes is voor niet frequent of niet in dat gebied bekende reizigers vaak volkomen raadselachtig. Vervoerders moeten ook voor kaartjes in het hele land dezelfde termen en dezelfde voorwaarden hanteren.

De reiziger moet erop kunnen vertrouwen dat hij met één soort vervoerbewijs in al het OV in het hele land terecht kan, zelfs een fiets kan huren.

- **Eenduidige benamingen**

Soorten vervoer

Er zijn tal van namen voor kleinschalig OV. Zo zijn er de Bij, de Woej, de HugoHopper, de Groene Harthopper, de Vlaermoesbus, de Omnibus, de Hubtaxi, de Opstapper, de Plusbus, de Kolibrie, de Nachtvliinder, enz. (Bron onder 1-1)

Voor inwoners van de betreffende gemeenten zullen de voorwaarden niet altijd helder zijn, voor reizigers van buiten die plaatsen zijn genoemde namen totaal nietszeggend.

Rover pleit er voor zo min mogelijk fantasienamen te gebruiken. Maar wel namen die in het hele land hetzelfde betekenen. Namen die niet te lang zijn en makkelijk te onthouden.

Lijnbus rijdt volgens een vaste route en vaste dienstregeling.

Buurtbus is een kleine lijnbus (8 zitplaatsen), die beheerd en gereden wordt door vrijwilligers.

Buurtbussen zorgen voor openbaar vervoer in gebieden waar een gewone bus niet komt. In hoofdstuk 5 meer over de buurtbus.

Belbus is een vervoervoorziening die op bestelling en in de regel op vaste tijden en trajecten volgens een dienstregeling rijdt. Zie hoofdstuk 5.

Regiotaxi Bijzondere vorm van collectief personenvervoer met een eigen tarief dat voor een ieder open staat en niet volgens een dienstregeling rijdt. Zie hoofdstuk 6.

Hoofdstuk 11. Conclusies

Reizigersvereniging Rover geeft in dit rapport een overzicht van bestaande vormen van Kleinschalig OV in steden en op het platteland en formuleert wat voor het behoud van een goed OV nodig is. Doel is een samenhangend en voor de reiziger eenvoudig netwerk met vervoer voor iedereen van overal naar overal.

Daarvoor is een grondige regionale analyse nodig van de vervoerstromen. Het OV moet een systeem zijn dat zo goed en efficiënt mogelijk vervoer biedt aan alle reizigers die om welke reden dan ook van het openbaar vervoer gebruik maken.

Met regie van de Rijksoverheid moet de omvorming gebouwd worden op regionaal niveau, in nauwe samenwerking tussen gemeente- en provinciebestuurders, wijk- en dorpsraden, vervoerbedrijven, instellingen waar de cliënten, leerlingen, medewerkers, etc. gebruik maken van collectief vervoer, gebruikers en reizigersorganisaties. Openbaar Vervoer geschikt voor iedereen !



Zowel regionaal als centraal is goede regie vereist om dit tot stand te brengen en goed te laten functioneren. Regionaal omdat het om regionale en soms lokale verplaatsingen gaat. Centraal omdat de regionale netwerken samenhang moeten hebben met elkaar en met het bekende openbaarvervoernetwerk bestaande uit trein, metro, tram en bus. Rover wil vaste, betrouwbare, dienstregelingen, met voor het hele land dezelfde minimale en eenvoudige regels. De voorkeur van Rover gaat uit naar de inzet van buurtbussen.

Reizigersvereniging Rover stelt eisen vanuit reizigersperspectief, o.a. eenvormigheid van vervoersvoorwaarden, speciaal voor de last mile reiziger.

1. CROW KpVV een aantal publicaties. Guy Hermans, guy.hermans@kpvv.nl
 o.a. - Particuliere initiatieven in het personenvervoer, maart 2013.
 - Handreiking voor het organiseren van samenwerking in het doelgroepenvervoer en aanvullend OV, CROW KpVV, juli 2014
 - Quicksan gewijzigde bekostigingssystematiek AWBZ vervoer, Crow KpVV
2. OV magazine, vakblad over openbaar vervoer: 4-4-2013, blz. 13 – 15 “Buurtbus houdt het platteland leefbaar”, Karolien van Wijk.
 OV magazine, vakblad over openbaar vervoer: 17-10-2013, blz. 22-24 “Met een beperking op reis”, Karolien van Wijk.
 OV magazine, vakblad over openbaar vervoer: 14-04-2010, blz. 29-30 “Koester de diversiteit”, Sjoerd van den Langenberg e.a.
 OV magazine, vakblad over openbaar vervoer: 17-10-2013, blz. 26-27 “Een betaalbaar tussennet” Jan Derk van Trot e.a.
3. “Samenwerking op het gebied van doelgroepen vervoer”, tussenrapportage van zaken 210, 76 blz.
4. “en hoe nu verder? Het overbruggen van de first mile en last mile in ruraal gebied”, januari 2014 111 blz. Tom Welzen, masterthesis
5. verslagen van twee congressen over “Krimp”, een in Amersfoort en een in Loon op Zand.
6. “Inspiratie waaier, vraaggericht openbaar vervoer”, een overzicht van kansrijke ideeën en concepten als maatwerkvervoer oplossing. 23 blz. Forseti Provincie Noord Brabant.
7. Geron, tijdschrift over ouder worden & samenleving, juni 2014, blz. 55-57, “Korting voor ouderen op openbaar vervoer: behouden of afschaffen?” Een discussie tussen 3 OV-kenners, van wie er 1 tegen behouden is en 2 voor.
9. Haarlems Dagblad, foto doelgroepbusjes.
8. “Standpunt GS Provincie NH over vrijwilligers bij de buurtbus” via Henny Jansma.
10. https://gemeente.groningen.nl/system/files/16_09_14_concept_programma_van_eisen_publiek_vervoer_groningen_dr_enthe_def.pdf
11. brief van 16 juni 2016 van staatsecretaris Dijkzwaag aan Tweede Kamer, over experimenteerruimte -- Kenmerk: IENM/BSK-2016/83178
12. Meer voorbeelden bij hoofdstuk 7 3 zijn te vinden in:
 Particuliere initiatieven in het personenvervoer, KpVV maart 2013 en bij referentie 4.
13. VN verdrag <http://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>
14. Noordelijke Rekenkamer: http://www.noordelijkerekenkamer.nl/images/Documenten/2017-Openbaar-vervoer/NR_20170508_Met_de_bus_naar_de-stad_Gr.pdf
http://www.noordelijkerekenkamer.nl/images/Documenten/2017-Openbaar-vervoer/NR_persbericht_Met_de_bus_naar_de_stad_Fr.pdf
15. Handboek Buurtbus, CROW www.CROW.nl/K-D041
16. Brief EU commissaris Bulc vakblad Binnenlands Bestuur 19 juni 2017.
17. Kostenkengetallen regionaal openbaar vervoer 2015, CROW www.CROW.nl/K-D010
<https://www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2018/06/11/busgebruikers-door-dik-en-dun>. ISBN/EAN 978-90-8902-184-7
18. RTV Drenthe, 15 juli 2019
19. <https://www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2018/06/11/busgebruikers-door-dik-en-dun>. ISBN/EAN 978-90-8902-184-7