

## **Mobiliteitsarmoede in de provincie Zeeland**

***Kwalitatief onderzoek onder inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland***

In opdracht van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

Ageeth Ettema & Victor Cornea

Projectnummer: H5847

Amsterdam, Oktober 2018

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>2</b>
2.1	Opzet en uitvoering van het onderzoek	2
2.2	Interpretatie rapportage	3
<b>3</b>	<b>Reiservaringen</b>	<b>4</b>
3.1	Reizen met het openbaar vervoer in Schouwen-Duiveland en Zeeuws-Vlaanderen	4
3.1.1	Wat gaat er goed?	5
3.1.2	Wat gaat er minder goed of is lastig?	6
3.1.3	Hoe past men zich aan?	11
3.1.4	Gevolgen voor het eigen leven	12
3.2	Ingezoomd op reizen overdag door de week	13
3.2.1	Wat gaat er goed?	14
3.2.2	Wat gaat er minder goed of is lastig?	14
3.2.3	Hoe past men zich aan?	15
3.2.4	Gevolgen voor het eigen leven	16
3.3	Ingezoomd op reizen in de avond	17
3.3.1	Wat gaat goed?	17
3.3.2	Wat gaat er niet goed of is lastig?	17
3.3.3	Hoe past men zich aan?	19
3.3.4	Gevolgen voor het eigen leven	19
3.4	Ingezoomd op reizen in het weekend	20
3.4.1	Wat gaat goed?	21
3.4.2	Wat gaat niet goed of is lastig?	21
3.4.3	Hoe past men zich aan?	22
3.4.4	Gevolgen voor het eigen leven	23
<b>4</b>	<b>Vervoersarmoede</b>	<b>24</b>
4.1	Bekendheid van het begrip vervoersarmoede	24
4.2	De vicieuze cirkel van leegloop en verdwijnen van voorzieningen	24
4.3	Meest kwetsbare groepen	24
4.4	Extra complicaties	25
<b>5</b>	<b>Oplossingen</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>Conclusies</b>	<b>30</b>

## 1 Inleiding

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) is een onderzoeksproject gestart dat zich richt op de mogelijke gevolgen van mobiliteitsarmoede.

In het kader van dit onderzoeksproject heeft Kantar Public op verzoek van het KiM in Oktober 2018 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd rond het thema Mobiliteitsarmoede in de provincie Zeeland.

De centrale vraagstelling voor dit onderzoeksproject is als volgt geformuleerd:

*In hoeverre ervaren inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland met een verminderde toegang tot vervoersmiddelen problemen in relatie tot bereikbaarheid? Wat ziet men als de oorzaken? Welke oplossingen ziet men?*

In dit rapport beschrijven we de resultaten van dit onderzoek.

### Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u de onderzoeksverantwoording. In hoofdstuk 3 beschrijven we de bevindingen aan de hand van de eigen reiservaringen van de deelnemers aan de focusgroepen. In hoofdstuk 4 leest u in hoeverre men bekend is met het begrip Vervoersarmoede<sup>1</sup> en welke regio's en groepen hier het meest last van hebben. Hoofdstuk 5 behandelt de door de deelnemers aangedragen oplossingen. In hoofdstuk 6 leest u de conclusies van dit onderzoek.

---

<sup>1</sup> In de focusgroepen hebben we gesproken over 'vervoersarmoede' in plaats van over 'mobiliteitsarmoede' omdat dit een woord is dat naar verwachting beter aansluit bij de 'taal van de burgers'.

## 2 Onderzoeksverantwoording

### 2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Het kwalitatieve onderzoek werd uitgevoerd door middel van drie focusgroepen van elk 2,5 uur met inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland:

- een focusgroep met forensen
- een focusgroep met senioren (65+)
- een focusgroep met jongeren (12-18 jaar)

De deelnemers zijn voor een deel afkomstig uit het panel van Kantar (TNS Nipobase). Daarnaast heeft de Kantar Public via de sociale mediakanalen van de Provincie Zeeland jongeren, forensen en senioren opgeroepen om zich aan te melden voor de focusgroepen. Tenslotte is een aantal jongeren benaderd via de mbo-opleiding Scalda in Goes.

Op basis van de input van het KiM heeft Kantar Public een gespreksleidraad voor de focusgroepen opgesteld. Zie voor de gespreksleidraad bijlage 1.

De focusgroep met forensen en senioren bestonden elk uit 7 deelnemers, de focusgroep met jongeren bestond uit 6 deelnemers. Alle deelnemers zijn inwoners van Zeeuws-Vlaanderen of Schouwen-Duiveland. Zie voor het overzicht van respondenten bijlage 2.

De focusgroepen vonden plaats op 3 oktober 2018 (forensen) en 4 oktober 2018 (senioren en jongeren) op een onderzoekslocatie in het centrum van Goes.

Het KiM heeft de focusgroepen in een aparte ruimte gevolgd via een gesloten videocircuit.

## 2.2 Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en verkennend en gaat uit van wat de respondenten zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan. Opgenomen citaten dienen ter illustratie; de citaten van respondenten zijn cursief en door dubbele aanhalingstekens aangegeven. Citaten van forensen zijn te herkennen aan (F), die van senioren aan (S) en die van jongeren aan (J).

Boven de bevindingen geven we door middel van een onderstreepte kop aan voor welke (doelgroep(en)) deze gelden. Als ze voor alle groepen gelden, ziet u de kop 'Alle groepen'. Als er voor jongeren, forensen of senioren extra bevindingen zijn, die niet voor de andere groepen gelden, ziet u dit ook aan de betreffende kop boven het stuk, bijvoorbeeld 'Senioren'. Zo is zowel de 'rode draad' te onderscheiden als de specifieke bevindingen per doelgroep.

### 3 Reiservaringen

In dit hoofdstuk gaat het over de reiservaringen van inwoners van Schouwen-Duiveland en Zeeuws-Vlaanderen die niet (altijd) de beschikking hebben over een auto.

Het gaat over reizen **in de regio's** Schouwen-Duiveland en Zeeuws-Vlaanderen, **tussen de regio's** (bijvoorbeeld tussen Zeeuws-Vlaanderen en Zuid-Beveland of tussen Schouwen-Duiveland en Walcheren) en over reizen **vanuit de eigen regio naar een bestemming buiten Zeeland** (bijvoorbeeld vanuit Schouwen-Duiveland naar Rotterdam of vanuit Zeeuws-Vlaanderen naar Breda of Antwerpen).

In dit hoofdstuk geven we eerst een korte beschrijving van het openbaar vervoer in Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland. Vervolgens beschrijven we wat er – in de beleving van de deelnemers aan de focusgroepen - **in het algemeen** goed gaat, wat er over het algemeen niet goed gaat (of wat lastig is), hoe men zich aanpast en wat dit voor gevolgen heeft voor het eigen leven.

Hierna gaan we in op de bijzonderheden die gelden voor reizen die **overdag door de week** gemaakt worden, **reizen die in de avond gemaakt worden en reizen die in het weekend gemaakt** worden. We beschrijven eerst de soorten reizen die gemaakt worden, vervolgens laten we ook hier weer zien wat er goed gaat, wat er niet goed gaat (of wat lastig is), hoe men zich aanpast en wat voor gevolgen dit heeft voor het eigen leven.

#### 3.1 Reizen met het openbaar vervoer in Schouwen-Duiveland en Zeeuws-Vlaanderen<sup>2</sup>

Het openbaar vervoer in Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland bestaat uit lijnbussen, buurtbussen, de Haltetaxi en de veerboot tussen Breskens en Vlissingen.

**Lijnbussen** rijden tussen de grotere plaatsen in de regio's (zoals Zierikzee, Hulst, Terneuzen) en tussen de regio's (bijvoorbeeld van Zeeuws-Vlaanderen of Schouwen-Duiveland naar Zuid-Beveland). Dit wordt het kernnet of hoofdnet genoemd. De buslijnen rijden **de hele week door** overdag en 's avonds van ongeveer 6.00 tot ongeveer 22.00 volgens een vaste dienstregeling. Voor scholieren en forensen rijden op drukke momenten door de week extra bussen.

---

<sup>2</sup> Informatie uit deze paragraaf komt van hetgeen de deelnemers aan de focusgroepen ons vertelden en is geverifieerd en aangevuld met informatie uit de volgende bronnen:

<https://www.zeeland.nl/verkeer-en-openbaar-vervoer/openbaar-vervoer>,  
<https://www.zeeland.nl/verkeer-en-openbaar-vervoer/openbaar-vervoer/meestgestelde-vragen-over-de-haltetaxi>, <https://www.westerscheldeferry.nl>,

**Buurtbussen** verbinden de kleinere plaatsen met de lijnbussen (die alleen tussen grotere plaatsen rijden). Buurtbussen zijn kleinere bussen (max. 8 personen). Ze worden bestuurd door vrijwilligers (vaak mensen uit de eigen buurt). De buurtbus rijdt volgens een vaste dienstregeling, maar **alleen op doordeweekse dagen**.

**De haltetaxi** rijdt van 7.00-23.00 op werkdagen, van 8.00 tot 23.00 op zaterdagen en van 9.00-23.00 op zondagen op trajecten waar geen (buurt)bus meer rijdt. Men kan hierdoor dus blijven reizen op de stukken waar de reguliere bus niet (meer) komt. De haltetaxi rijdt op vaste tijden, maar **alleen als hij van tevoren wordt besteld**. Dit moet minimaal 1,5 uur van tevoren worden gereserveerd. Voor de haltetaxi is een speciale pas nodig.

De veerboot van Breskens naar Vlissingen is voor West Zeeuws-Vlaanderen de snelste manier om van en naar 'de overkant' te reizen. De overtocht duurt ongeveer 23 minuten. De veerboot vaart door de week tussen ongeveer 6.00 tot 22.00 en in het weekend tussen ongeveer 8.00 tot 22.00.

De mogelijkheden om te reizen zijn 's avonds en in het weekend veel beperkter dan overdag. Het openbaar vervoer rijdt minder vaak of na ongeveer 22.00 zelfs helemaal niet meer.

### 3.1.1 Wat gaat er goed?

#### Alle groepen

Deelnemers aan de focusgroepen vinden de lijnbussen en buurtbussen over het algemeen **betrouwbaar en veilig**.

Over het algemeen is er **altijd wel een (buurt) bushalte op loop- of fietsafstand**.

Verder is men over de **frequentie waarmee de veerboot van Breskens naar Vlissingen vaart** (en andersom) over het algemeen tevreden.

Buschauffeurs verrassen soms door hun vriendelijkheid. Deelnemers vertellen een aantal verhalen van **buschauffeurs die veel begrip hadden** voor hun passagiers en buiten de regels om handelden om hun passagiers te helpen. Als dit gebeurt hebben deelnemers het gevoel dat de chauffeurs aan hun kant staan. Ze hebben hier zeer veel waardering voor en zullen het lang onthouden.

*"Op een avond was dat busje helemaal gevuld en moest er nog iemand mee. Toen heeft de buschauffeur schappelijk gezegd van ga op de grond zitten, maar eigenlijk mag ik je niet meenemen."* (F)

*"Het was in 2014 denk ik. Er was er een grote brand en de weg werd afgesloten en de tunnel ook en ik stond op het busstation en kon niet naar huis. Dus vroeg ik aan chauffeurs wat gaan jullie doen? Zij konden ook niet door de tunnel. Tien minuten later komt er een chauffeur die zei: Alle mensen naar Zeeuws-Vlaanderen die kunnen mee met mij. Die ging over Antwerpen."* (F)

*“Ik ging terug naar huis toe in de avond en er was net een overval bij mij in de wijk gebeurd. Ze waren op zoek naar gewapende jongens. Ik moest precies tussen twee haltes in zijn. Ik heb dat tegen de buschauffeur gezegd en die is toen halverwege gestopt omdat hij wilde dat ik veilig thuiskwam. Het mag officieel niet, maar geeft toch een goed gevoel over Connexxion.” (F)*

### 3.1.2 Wat gaat er minder goed of is lastig?

#### Alle groepen

Reizen met het openbaar in Zeeuws-Vlaanderen of Schouwen-Duiveland of vanuit Zeeuws-Vlaanderen of Schouwen-Duiveland is vaak een hele onderneming:

#### **Lange reistijden en vaak overstappen**

Vaak is de reistijd met de bus aanmerkelijk langer dan een reis met de auto. Dit komt omdat er vaak overgestapt moet worden. Deelnemers geven aan dat ze zelfs voor korte stukjes (< 15 kilometer) soms enkele keren moeten overstappen, vooral als je in een buitengebied woont (in een kleinere plaats of buiten een grotere plaats).

*“Als ik dan van Noortgouwe naar Brouwersdam wil dan moet ik al overstappen met de bus, dat is dan een heel gedoe. Terwijl het met de auto een stukje is van 20 minuten.” (S)*

#### **Niet iedereen is goed op de hoogte van de mogelijkheden**

Deelnemers vertellen dat niet iedereen evengoed op de hoogte is van de mogelijkheden om met de bus te reizen. Hierdoor denkt men dat er minder mogelijk is dan dat er daadwerkelijk mogelijk is.

*“Ik heb vrienden die gingen niet naar Terneuzen omdat ze dachten dat dat niet mogelijk was met de bus.” (J)*

#### **Slechte/geen toegankelijkheid voor rolstoelen**

Volgens deelnemers die op een rolstoel zijn aangewezen, zijn niet alle bussen en ook niet alle haltes toegankelijk voor een rolstoel.

*“Het probleem met de bus is dat als er al een rolstoel in zit, dan kan ik niet mee.” (S)*

*“Een goed voorbeeld is een van de bushaltes in Terneuzen, daar kom ik gewoon niet bij in mijn rolstoel. Ik kan dus niet zelfstandig reizen dan.” (F)*

*“Soms sta ik te wachten bij de bus en dan komt hij, maar dan kan ik er niet in met mijn rolstoel. Dan moet ik nog een uur wachten.” (S)*

*“We hebben buurtbussen, maar daar kan je niet in met rolstoel.” (S)*

#### **Busmaatschappij speelt niet goed in op vertragingen**



Als een bus vertraging heeft, geven buschauffeurs dit volgens de deelnemers vaak niet door aan de chauffeur van aansluitende diensten. Dit leidt er dan toe dat passagiers hun overstap missen.

*“Als je dan aankomt rijden op het busstation zie je dat de bus die jij moet hebben er al staat. Dan zie je daar de deuren dichtgaan en weet je dat je een half uur moet wachten. Als ze dat nou even afstemmen zou mij dat heel veel helpen.” (S)*

Als een bus vertraging heeft of als er een dienst uitvalt, wordt dit niet altijd even goed gecommuniceerd naar de passagiers, vertellen deelnemers. De wijziging staat niet goed aangegeven op de website en chauffeurs zijn vaak niet (goed) op de hoogte.

*“Ga je op internet kijken van wat er is. Connexxion heeft een website waar dat op staat, maar dat klopt ook niet altijd en als ik het aan de buschauffeur vraag van bus erna, weet die het vaak ook niet.” (J)*

### **Klantvriendelijkheid personeel busmaatschappij schiet vaak (ernstig) te kort**

De toch al lastige, moeizame reis wordt er niet prettiger op omdat de klantvriendelijkheid van het personeel volgens de deelnemers te kort schiet, zelfs bij mensen met een beperking. Hier zit een groot deel van de frustratie.

### **Gehaaste, onvriendelijke buschauffeurs**

Sommige deelnemers zijn ontstemd omdat buschauffeurs hun tijdschema soms belangrijker lijken te vinden dan hun passagiers.

*“Dan krijgen ze tunnelvisie van ‘op tijd, op tijd, op tijd’ en ze vergeten dat ze nog mensen in de bus hebben.” (F)*

### **Onvriendelijke, onbehulpzame klantenservice**

De klantenservice gaat niet altijd even vriendelijk met klachten om, vertellen deelnemers. Ze geven aan dat ze best begrijpen dat er soms vertragingen zijn, maar ze verwachten wel begrip en vriendelijkheid van de klantenservice, juist op momenten dat het tegenzit.

*“Dat je dan klantenservice belt en die zegt van ja pech gehad wacht maar een uur. Dat voelt... ik ben klant van jullie en zorg dat je salaris betaald wordt en dan krijg je zo'n antwoord. Ik zou graag willen zeggen ‘ik ga naar een andere maatschappij toe’, maar dat kan niet.” (F)*

### **Onverschillige en onvriendelijke behandeling van mensen met een beperking**

Mensen die last hebben van fysieke beperkingen voelen zich vaak in de steek gelaten door het openbaar vervoer. Ze vertellen dat ze vaak onverschillig en onvriendelijk behandeld worden door zowel buschauffeurs als medepassagiers. Ze zijn hier verontwaardigd en verdrietig over. De reis is al moeizaam en dan voelt dit extra zuur.

*“Laatst een waardeloze ervaring meegemaakt. Ik zie de bus pas heel laat en toen ik met mijn hand zwaaide was het al te laat en reed ie door.” (S)*

*“Mij hebben ze al drie keer in mijn rolstoel laten staan, omdat de bus te vol was om mij erin te laten of dat de buschauffeur geen zin had om moeite te doen.” (F)*

*“Ik heb heel veel nare ervaringen met chauffeurs als ik met mijn rolstoel reis. Dat ze me niet in de bus willen laten. Ik heb ook gehad dat chauffeur zegt van verder mag ik niet en ik ging achterover die plank af. Dat soort dingetjes heeft te maken met dat zij op tijd moeten rijden en geen tijd hebben.” (F)*

*“Ik ben ook een keer in mijn rolstoel van een bushalte afgeduwd omdat jongeren haast hadden om de bus in te gaan.” (F)*

*“Het is ellebogenwerk om daarin te komen. Als je aangeeft dat je niet kunt staan, dan zeggen ze ‘dit is scholierenvervoer’. En die buschauffeur doet ook niets.” (F)*

### **Duur om vanuit Zeeuws-Vlaanderen naar ‘de overkant’ te komen.**

Vanuit Zeeuws-Vlaanderen zijn er twee manieren om de oversteek te maken naar de ‘de overkant’: over de weg via de Westerscheldetunnel of over het water met de veerboot tussen Breskens en Vlissingen. Beide opties kosten geld. Als je met de auto gaat, moet je tol betalen. Als je met de bus gaat is het gebruik van de tunnel in de prijs van de bus ticket inbegrepen. Voor de overtocht met de veerboot moet men ook betalen. Het is dus niet mogelijk om zonder extra kosten naar ‘de overkant’ te reizen. Deelnemers zien dit als extra drempel om vanuit Zeeuws-Vlaanderen naar ‘de overkant’ te reizen.

*“Er gaan veel mensen weg uit West Zeeuws-Vlaanderen, dus ik denk dat dat het probleem groter wordt. Tolgeld speelt ook een rol, als je naar de overkant wil kost je dat 2000 euro per jaar.” (J)*

### **Bovendien gaan er regelmatig zaken mis**

Volgens de deelnemers gaat er ‘vaak’ iets mis tijdens het reizen met het openbaar vervoer. Veel deelnemers beamen de zaken die door andere deelnemers genoemd worden. Het ene verhaal lokt het andere uit en er is veel herkenning. Men vindt het erg problematisch als dingen misgaan. Dit komt omdat dit doorgaans grote gevolgen heeft: Men mist de overstap op een volgend vervoermiddel en moet dan lang wachten (tot soms wel een uur).

Deelnemers geven aan dat ze nooit helemaal zeker weten of ze wel op tijd komen als ze met de bus reizen. Er kan van alles tussen komen. Dit maakt een reis met de bus onvoorspelbaar. Als je op tijd op je werk moet zijn of op tijd op school moet zijn, kan dit heel vervelend zijn. Maar ook als het koud is of als je fysieke problemen hebt, is dit heel onaangenaam.

*“Als je net de bus hebt gemist en je moet een half uur op een ijzeren bankje in de kou wachten, dat is geen doen.” (S)*

*“Ik had ook een keer dat iedereen het tweede uur moest beginnen, toen zat de bus zo vol. Waren er twee bussen achter elkaar, die zaten allebei vol. Dan moet je maar zelf regelen hoe je op school komt.” (J)*

Zaken die regelmatig misgaan:

**De bus vertrekt niet volgens schema**

Deelnemers melden dat het regelmatig voorkomt dat de bus te laat is of juist te vroeg, waardoor hij al vertrokken is voor ze bij de halte zijn. Dit is extra vervelend als je daardoor je overstap mist.

*“Als de bus dan 10 minuten later komt dan mis ik mijn overstap en kan ik daar weer een half uur gaan wachten, heel irritant.” (S)*

**Bussen vallen uit**

Ook vertelt men dat er regelmatig een bus zonder opgaaf van reden uitvalt. Dan moet men soms een uur wachten op de volgende bus.

*“Dan sta ik bij de bushalte en dan komt de bus gewoon helemaal niet opdagen, dan gaat de humor er ook wel snel van af.” (F)*

**Plotselinge wijzigingen in dienstregelingen die niet goed gecommuniceerd worden door de busmaatschappij**

Het komt volgens de deelnemers regelmatig voor dat een dienstregeling tussentijds gewijzigd wordt. Ze geven aan dat de busmaatschappijen wijzigingen niet doorgeven en dat er niets van te vinden is op de website van de busmaatschappij. Men komt er vaak pas achter dat er iets veranderd is op het moment dat men reist.

*“Op een gegeven moment loopt die dienstregeling niet lekker en dan gaan ze hem willekeurig bij stellen.” (S)*

*“Daar krijg je dan een krantenberichtje van, kon het nergens vinden op de website.” (S)*

*“De gemeente Schouwen-Duiveland werd ook niet ingelicht, moest het in de krant lezen.” (S)*

**Bushalte plotseling verplaatst**

Deelnemers geven aan dat er af en toe bushaltes worden verplaatst, zonder dat dit van tevoren wordt aangegeven bij de oude halte. Ook wordt er dan niet aangegeven waar men dan wel moet zijn.

*“Als ik dan aankom bij de bushalte zie ik ineens een plastic zak over het bord hangen. Nu weet ik ondertussen wel dat er dan geen bus meer komt, maar dan is er ook nergens een aanwijzing van waar ik nu wel die bus kan opstappen.” (F)*

*“Ook irritant: In de bus is een stem die omroept welke halte de volgende is. Door die nieuwe omleiding roept ie haltes om waar die dan helemaal niet langsgaat.” (J)*

**Westerscheldetunnel vaak afgesloten → zorgt voor vertraging**

De Westerscheldetunnel is volgens de deelnemers regelmatig dicht vanwege calamiteiten. Dit zorgt voor vertragingen en soms zelfs dat men niet meer thuis kan komen.

*“Ik snap dat veiligheid ontzettend belangrijk is als er een ongeluk of iets dergelijks gebeurt in de tunnel. Maar er is nu zo vaak iets aan de hand, dat is gewoon niet leuk meer. Dan denk ik voor een lekke band kunnen ze die auto toch wegslepen en dan de tunnel openhouden.” (F)*

#### **Veerboot soms zo vol dat je niet meekunt**

Soms is de veerboot tussen Breskens en Vlissingen te vol en moeten deelnemers wachten op de volgende boot. Soms komen ze hierdoor te laat op hun bestemming.

*“Die toeristen! Ik heb al drie keer bij de boot gestaan en dat ik niet mee kon. Dan sta je bij die boot en kan je niet mee. Als je terugloopt is die bus alweer weg, dan moet je weer een uur wachten.” (F)*

#### **Senioren**

Senioren ervaren dezelfde problemen als de andere groepen. Maar zij ervaren de problemen als zwaarder dan forensen of jongeren. Dit heeft met de volgende zaken te maken:

#### **Extra last van veranderde schema's**

Senioren maken – anders dan forensen en jongeren - vaker een reis (bijvoorbeeld een uitstapje) naar een bestemming die zij nog niet kennen. Ze willen deze reis goed plannen. Een veranderde dienstregeling (vooral als die niet goed aangegeven wordt door de busmaatschappij) heeft invloed op het zo zorgvuldig geplande reisschema en men raakt hierdoor van slag. Als men niet goed kan zien of niet zo goed meer kan lopen is dit nog veel bezwaarlijker.

#### **Extra last van lange reistijden en vaak overstappen**

Senioren hebben regelmatig een afspraak bij de dokter of het ziekenhuis. Echter als ze in een klein dorp wonen, is die afspraak vaak buiten hun dorp. Vaak is het reizen met de bus een opgave voor deze doelgroep omdat het lang duurt en er vaak overgestapt moet worden. Als hun fysieke conditie te wensen overlaat en/of ze lang moeten wachten in de kou, wordt het reizen met het openbaar vervoer soms een onmogelijke opgave. Deelnemers geven aan dat reizen met een auto dan de enige mogelijkheid is. Hiervoor wordt er een beroep gedaan op familie, burens of vrienden met een auto.

Daarnaast zijn er nog problemen die niet specifiek voor deze regio's gelden, maar die het toch al ingewikkelde reizen voor senioren nog ingewikkelder maken en dus een extra drempel opwerpen.

#### **Onvoldoende digitale vaardigheden**

Het plannen van een reis is voor sommige ouderen ingewikkeld. Dit geldt niet voor de deelnemers aan de focusgroep met senioren, maar zij gaven wel aan 'genoeg' senioren te kennen voor wie dit wel geldt. Dit komt omdat veel ouderen digitaal minder vaardig zijn en de mogelijkheden om het op een andere manier dan met 'de computer' te plannen steeds minder worden. Ze ervaren dit plannen dan nog meer als 'gedoe'.

### **Ov-chip-kaart voor sommige ouderen te ingewikkeld**

Het reizen met een ov-chipkaart is voor veel ouderen behoorlijk ingewikkeld geven de deelnemers aan de senioren groep aan. Zij weten niet altijd hoe dit werkt. De deelnemers aan de focusgroep zijn allen zeer goed op de hoogte, echter zij spreken ook voor andere ouderen en voor andere ouderen is de ov-chipkaart soms een raadsel.

*“Ze snapte het niet. Ze dacht dat ze dubbel zoveel kwijt was door eerst een Ov-kaart te moeten kopen en daarna nog eens de ritprijs te moeten betalen. Het is gewoon te ingewikkeld.” (S)*

#### 3.1.3 Hoe past men zich aan?

##### Alle groepen

Om te voorkomen dat ze te laat komen of gewoon als ze geen zin hebben in het ‘gedoe’ met het openbaar vervoer gaan de deelnemers – als de afstand, het weer en hun lichamelijke conditie dit toelaat soms **liever lopen of fietsen** dan met het openbaar vervoer.

Sommige mensen geven aan, welwillend te staan tegenover reizen met het openbaar vervoer, maar vinden dat het vanuit hun woonplaats een **te grote opgave is om de auto weg** te doen.) **toch maar een auto.**

*“Ik werk in Graauw in Zeeuws-Vlaanderen en woon in Kloosterzande en rijd elke dag op en neer. Als er een mogelijkheid zou zijn om met het openbaar vervoer naar mijn werk te gaan dan zou ik dat doen, maar dat is er niet.” (F)*

##### Jongeren

Jongeren pakken nog meer dan de andere groepen **de fiets**.

*“Ik ga met de fiets naar de schoolbus. Dat is ongeveer 14 km met de fiets. Met de schoolbus weet ik het niet, denk ook zoets. Naar tafeltennis doe ik ook met de fiets. Vanaf mijn huis ongeveer 8 km. Bijbaantje ook met de fiets, is ongeveer 5 km. (J)*

Jongeren worden ook vaker dan anderen groepen **gebracht door hun ouders of rijden mee met een vriendje**.

Jongeren geven aan dat ze zodra ze daar de leeftijd voor hebben een **scooterrijbewijs of een autorijbewijs** willen gaan halen.

*“Als ik binnenkort mijn autorijbewijs heb, dan kan ik ook op scooter” (J)*

*“Ik ga sowieso voor de auto, geen brommer of scooter.” (J)*

De elektrische fiets lijkt niet op heel veel enthousiasme te kunnen rekenen.

*“Ik gebruik hem nooit. We hebben hem wel. Ik hou niet van elektrische fietsen, vind het fijner om een normale fiets te pakken. Bij mij gaat alles kapot, dus niet handig als je mij op zo’n fiets zet.” (J)*

*“Ik gebruik hem wel, maar ik heb ook een eigen fiets daar kan je wheely’s mee trekken<sup>3</sup>, maar dat mag niet met elektrische fietsen.” (J)*

*“Een elektrische fiets heeft voor ons geen zin, mijn school staat 30 km van mijn huis af, ik zou dan niet op de elektrische fiets gaan.” (J)*

### Senioren

Senioren proberen zich **zo goed en zo kwaad als het kan te redden** met het openbaar vervoer. Voor veel senioren is reizen een moeizame onderneming, vooral als ze last hebben van fysieke beperkingen. Als ze geen beschikking over een auto hebben, nemen ze de ongemakken soms voor lief omdat ze anders nergens meer komen, maar prettig vinden ze het niet.

Als het even kan reizen ze **met hun eigen auto** of **rijden ze mee** met een familielid, buur of vriend om hen naar een afspraak te brengen.

*“Ik zit nu in hartrevalidatie programma, drie keer in de week moet ik daar naartoe ’s middags. Allemaal met de auto, kan je bijna niet komen met het openbaar vervoer. En je doet er ontzettend lang over.” (S)*

Een aantal senioren geeft aan te willen (zelfs te moeten) verhuizen als ze geen beschikking meer zouden hebben over een auto.

*“Ik moet er niet aan denken als mijn partner en ik allebei geen auto meer kunnen rijden, dan wil ik daar niet meer wonen.” (S)*

*“Ik heb mijn huis verkocht omdat ik weg wil uit Kerkwerve. Ik wil naar Zierikzee omdat daar de verbindingen beter zijn.” (S)*

#### 3.1.4 Gevolgen voor het eigen leven

### Alle groepen

Men ervaart een gebrek aan vrijheid en een beperking van zijn mogelijkheden.

*“Er is altijd wel een oplossing te bedenken, maar het is niet ideaal.” (F)*

Soms voelt men zich gefrustreerd. Men snapt niet dat er geen maatregelen getroffen worden om de bereikbaarheid of op zijn minst de communicatie en klantvriendelijkheid te verbeteren en

---

<sup>3</sup> Volgens Wikipedia is een wheelie “..het zodanig balanceren op een fiets of motorfiets dat men alleen op het achterwiel rijdt.”

voelt zich niet serieus genomen. Dit geldt vooral voor de inwoners van Zeeuws-Vlaanderen. Men voelt zich als Zeeuws-Vlaanderen afgesloten van 'Nederland'. Sommigen hebben het zelfs over 'buitensluiten'.

*"Dat we er niet toe doen. Ik denk dat dat een algeheel gevoel is. Ik denk dat wij ons als gebied al minder voelen ten opzichte van de rest van Nederland."* (F)

### 3.2 Ingezoomd op reizen overdag door de week

Onder reizen overdag door de week verstaan wij de reizen van maandag tot en met vrijdag, tot en met 6 uur s 'avonds.

#### Forensen

- Voor forensen is de belangrijkste reis overdag door de week de **dagelijkse reis van huis naar werk en weer terug**. Forensen reizen over het algemeen maximaal 40 kilometer naar het werk voor een enkele reis. Langere afstanden lijken een uitzondering te zijn. Als ze geen beschikking hebben over een auto gebruiken ze hiervoor de bus en/of de fiets.
- Als ze jonge kinderen hebben en de beschikking over een auto: **halen en brengen van hun kinderen** naar school of naar de dichtstbijzijnde bushalte richting school of naar sport of hobby.
- Dagelijks of een aantal keer per week **boodschappen** doen. Vaak in de eigen buurt of in het eigen dorp of een dichtbijgelegen plaats. Meestal lopend of met de fiets.

#### Jongeren

- Voor jongeren is de belangrijkste reis die zij overdag door de week maken de **reis van en naar school met de bus en/of de fiets**. Jongeren reizen over het algemeen maximaal 40 kilometer naar school. Ook hier lijken langere afstanden een uitzondering te zijn. Soms worden ze een stukje op weg geholpen doordat hun ouders hun met de auto naar de bushalte brengen.
- Reizen m.b.t. **sport en andere hobby's**. Vaak in de eigen buurt of in het eigen dorp of een dichtbijgelegen plaats. Ze gebruiken hiervoor de fiets, worden gebracht door hun ouders of rijden mee met de ouders van een vriendje.

## Senioren

Voor senioren zijn de reizen die zij overdag door de week maken wat meer divers. Zij hebben vaak geen dagelijkse verplichtingen meer. De belangrijkste reizen die zij maken zijn reizen m.b.t.:

- Mantelzorg
- Vrijwilligerswerk
- Afspraak met dokter of ziekenhuis
- Dagelijks of een aantal keer per week boodschappen doen
- Dagjes uit

Senioren zijn de enige groep die door de week overdag ook regelmatig langere afstanden reizen (> 40 kilometer enkele reis). Vaak betreft het dan een uitstapje. Zij geven aan dat een uitstapje naar een verder gelegen stad zoals Gent, Antwerpen, Rotterdam, Breda op een doorde-weekse dag in een acceptabel tijdsbestek te doen is. Het is goed mogelijk om in een dag heen en weer te reizen. Als ze geen beschikking hebben over een auto, gebruiken ze hiervoor bus, boot en trein. De fiets wordt door senioren minder gebruikt.

### 3.2.1 *Wat gaat er goed?*

#### Alle groepen

De dagelijkse reizen die overdag gemaakt worden zijn voor een groot deel gericht op het op tijd komen: werk, school, doktersafspraken. Het openbaar vervoer voldoet grotendeels aan deze behoefte. Zolang er niets mis gaat en zolang men in goede lichamelijke conditie is, is het goed te doen.

*“Ik vind het over het algemeen, als je weet hoe laat die gaat, goed geregeld.” (F)*

De tijden van de bussen zijn afgestemd op schooltijden. Zo komen (extra) bussen bij scholen aan voor het begin van het eerste uur of voor het begin van het tweede uur. Over het algemeen is het dus goed mogelijk om op tijd op het werk of op school te kunnen komen, zelfs als de school buiten de regio ligt (bijvoorbeeld in Goes of Middelburg).

### 3.2.2 *Wat gaat er minder goed of is lastig?*

#### **Te volle bussen in de ochtenduren**

#### Alle groepen

(Buurt)bussen zijn vooral 's ochtends regelmatig zo vol dat er niemand meer bij kan. Dan rijdt de bus de halte waar men staat te wachten voorbij en moet men op de volgende bus wachten. Die wachttijd kan wel tot een uur oplopen.

*“Alle scholieren staan hutjemutje in die bussen en nog komen er geen dubbele bussen of extra bussen.” (F)*



*“Ik ging naar een vriendin en het busje was vol en dan moet je nog een uur wachten. Dat was zo’n klein buurtbusje, zaten al acht man in terwijl plek is voor zes. Daar sta je dan.” (F)*

*“Als iedereen het eerste en het tweede uur les heeft, zitten de bussen zo vol dat je moet wachten op de volgende. Dan kom je weleens te laat.” (J)*

*“Ik zit in een schoolbus die overvol zit, die moet zoveel stoppen. Die gaat van Hulst over alle dorpen over Terneuzen naar Vlissingen. Dat duurt lang, daarom is ie standaard te laat.” (F)*

*“Zijn best veel kinderen die naar school moeten, dan is het best wel druk en duwt iedereen je en kan je soms niet uitchecken.”(J)*

### Senioren

#### **Korting 65+ kaart pas na 9 uur**

Senioren vinden vervelend dat ze door de week met hun 65+ kaart pas korting krijgen vanaf negen uur ’s ochtends. Vooral als men wat verder weg wil, bijvoorbeeld bij een uitstapje naar Rotterdam, is het vaak fijner om eerder dan negen uur te vertrekken. Maar dan lopen ze dus hun korting mis.

*“Als ik dan met de trein reis dan moet ik de trein om stipt 9 uur hebben, anders moet ik een uur wachten. Dan kan ik dus nooit inchecken met mijn 65+ kaart om 9 uur en dan krijg ik dus niet de korting. Dan word ik dus gedwongen om pas in de middag ergens aan te komen.” (S)*

#### 3.2.3 Hoe past men zich aan?

### Alle groepen

Men gaat regelmatig **extra vroeg van huis** om ervoor te zorgen dat men op tijd komt op belangrijke afspraken.

*“Vorig jaar toen ik examens had kwam de bus gewoon helemaal niet opdagen, ik moest toen lopen naar huis, de fiets pakken en naar het busstation fietsen, ik was anderhalf uur te laat. Nu ga ik voor examens altijd een of twee bussen eerder, dan ben ik er wel een uur te vroeg maar ja zo is het dan maar.” (J)*

### Forensen

De deelnemers hebben allen geen kleine kinderen meer. Maar forensen die in een buitengebied wonen waar geen scholen zijn, vertellen dat het toen hun kinderen klein waren, erg tijdrovend was om hun kinderen naar school te brengen in een nabijgelegen dorp. Dit was lastig te combineren met hun werk. Daarom waren ze **afhankelijk van door de school geregelde bussen of eigen vervoer**.

*“Kinderen naar school brengen met openbaar vervoer is geen optie, die lijnen sluiten totaal niet aan. Ieder dorp waar geen school zit daar regelt school de bus. Maar openbaar vervoer, de lijnen zijn veel te ver weg, of je hebt te veel overstappen.” (F)*

*“Heel veel geregeld. Voorschoolse opvang, naschoolse opvang, tussenschoolse opvang. Aan het eind van de dag gingen wij ze ophalen met de auto.” (F)*

*“Mijn schoonzusje had een kind in Hoek op school zitten en ander kind in Terneuzen. Als ze dan de ene zelf kon halen dan moest oma of ik de ander halen.” (F)*

Forensen vertellen dat (vooral de wat grotere) **bedrijven vaak begrip** hebben voor de uitdagingen van hun werknemers om op tijd te komen.

*“Daar hebben ze regeling getroffen dat mensen later mogen komen op werk om de kinderen naar school te brengen. Die zijn daar zo mee bekend dat ze daar heel flexibel in zijn geworden.” (F)*

*“Veel grote bedrijven hebben wel zo’n regeling, kleine bedrijven kunnen dat niet doen.” (F)*

### Jongeren

Jongeren uit Zeeuws-Vlaanderen gaan ook wel **in België naar school** als dat qua afstand en vervoer beter te doen is.

**Scholen** reageren vaak met **begrip** als leerlingen te laat op school komen.

*“Wij hebben een kaartje op school waarop staat dat je 5-10 minuten te laat mag komen als het door de bus komt. Meestal ben ik gewoon op tijd, soms ben je net niet op tijd omdat de bus net te laat komt.” (J)*

*“Wij mogen 5 minuten eerder weg. De bussen gaan bij ons om kwart over en kwart voor. Stel je bent om tien over uit, dan haal je dat nooit. Je moet minimaal 5 minuten rennen. Als je dan te laat bent heb je bus niet en dan moet je overstappen en uur wachten of half uur wachten.” (J)*

Maar scholen hebben niet altijd begrip.

*“Ik heb vrienden die moeten overstappen van lijn 10 naar lijn 20 en soms rijdt lijn 20 gewoon voorbij, dat is echt wel een paar keer gebeurd. Dan moeten ze ineens snel naar school rennen, dat is nog steeds 20 minuten lopen. Als je dan pech hebt en verkeerde docent dan zet ie je op afwezig.” (J)*

### 3.2.4 Gevolgen voor het eigen leven

#### Alle groepen

Men is soms erg **veel extra tijd** kwijt.

*“Vanuit Terneuzen gaat er drie keer in de ochtend een bus naar Vlissingen, maar daarna niet meer. Dus als jij de eerste paar uur vrij bent, heb je keuze uit of je gaat vroeg en zit anderhalf uur op school of je neemt de andere route via Middelburg.” (S)*

### Senioren

Sommige senioren geven aan dat ze wanneer ze niet meer over een auto zouden kunnen beschikken, ze geen toegang meer zouden hebben tot voorzieningen als dokter en ziekenhuis en ze **het dorp niet meer uit zouden komen**.

*“Ik ken ook mensen die afhankelijk zijn van hun vrouw, die als de zijn dood dat hun vrouw op een gegeven moment niet meer kan autorijden. Dat is een angst van veel mensen die in dorpen wonen, dat ze opgeven moment nergens meer kunnen komen.” (S)*

## **3.3 Ingezoomd op reizen in de avond**

### Alle groepen

Onder reizen in de avond verstaan we reizen na 6 uur 's avonds door de week en in het weekend. Reizen die zoal gemaakt worden na 6 uur 's avonds hebben betrekking op:

- uitgaan (bezoeken van theater en bioscoop, uit eten gaan)
- (halen en brengen van kinderen naar) sporten en hobby's

De mogelijkheden om uit te gaan in Schouwen-Duiveland en Zeeuws-Vlaanderen zijn beperkt. Daarom zou men het liefst naar een grotere plaats als Goes en Middelburg gaan.

Indien de activiteiten voor 22.00 uur plaatsvinden (en men bij een bushalte in de buurt woont), reist men met de bus. Vaak rijdt men – indien mogelijk – met iemand met een auto mee of laat men zich ophalen door een familielid. De haltetaxi wordt slechts door een enkeling gebruikt.

#### **3.3.1 Wat gaat goed?**

### Alle groepen

Een enkeling noemt de haltetaxi als goed alternatief voor bussen die niet (meer) rijden.

Verder weet men behalve de reeds in paragraaf 3.1.1 genoemde algemene positieve punten m.b.t de reismogelijkheden in de avond geen enkel positief punt te noemen.

#### **3.3.2 Wat gaat er niet goed of is lastig?**

### Alle groepen

## **Veel beperktere beschikbaarheid van bussen in de avond**

Men ervaart de mogelijkheden om 's avonds te reizen binnen de regio's en tussen de regio's als zeer beperkt. De bus gaat bijvoorbeeld in plaats van een keer in het half uur, nog maar een keer per uur en de laatste bussen stoppen rond 22.00 met rijden. Deelnemers vertellen dat het vanwege de beperkte beschikbaarheid van de bussen 's avonds bijna niet mogelijk is om uit te gaan of andere activiteiten te ondernemen. Het lastigst is het als men uit wil gaan naar een plaats buiten de regio (bijvoorbeeld Goes).

*"Ik kan niet met de boot terug, de laatste gaat om kwart voor tien." (F).*

*"De laatste bussen stoppen met rijden na tien uur" (F)*

*"Waar ik mee zit als ik het land in moet en ik later dan 6 of 7 uur hier weer in Goes aankom. Die dienstverbinding gaat dan van een half uur naar een uur en een halfuur hier wachten in de kou is niet leuk. Dat los ik op door met de auto naar Goes te gaan dan." (F)*

### **Fietsen of lopen wordt als onveilig ervaren**

Als de bus niet (meer) gaat, zou men kunnen fietsen of lopen, maar afgezien van de langere tijd die dit neemt, wordt fietsen in het donker vaak als onveilig ervaren. Voor mensen met een visuele beperking is fietsen in het donker zelfs onmogelijk.

*"Ja je kan het wel fietsen, is ongeveer 45 minuten. Maar is niet heel handig, ook met huiswerk en in de avond." (J)*

Overigens vinden enkele deelnemers het ook niet prettig om in het donker op de bus te moeten wachten.

### **Haltetaxi bij veel deelnemers onbekend**

Niet iedereen is op de hoogte van het bestaan van de haltetaxi. Degenen die ervan gehoord hebben, weten vaak niet precies wat de dienst inhoudt.

### **Bestellen haltetaxi wordt als 'ingewikkeld gedoe' gezien**

Degenen die er wel van op de hoogte zijn, snappen niet precies hoe het werkt. En degenen die horen dat ze 1,5 uur van tevoren moeten reserveren, vinden het dit wel erg lang van tevoren.

*"Die haltetaxi, zelfs ik kom er niet uit. Denk ik potverdorie ben ik nou zo stom? Ik snap het niet." (S)*

### **Gevolgen van een vertraging nog vervelender dan overdag**

Verder noemen de deelnemers dezelfde problemen m.b.t bus en veerboot als in paragraaf 3.1.2. Alleen zijn de gevolgen van problemen zoals een vertraagde bus 's avonds nog groter dan overdag. Het missen van de overstap, het missen van de veerboot, en uiteindelijk het niet meer thuis kunnen komen. Deze problemen zijn het grootst als men vanuit een grotere stad (Goes, Vlissingen, Middelburg) buiten de eigen regio (Zeeuws-Vlaanderen of Schouwen-Duiveland) terug naar huis reist.

### 3.3.3 Hoe past men zich aan?

#### Alle groepen

Als deelnemers uit willen gaan en ze hebben geen beschikking over een auto, dan blijven ze soms **noodgedwongen thuis** of ze blijven in de buurt en gaan indien mogelijk **lopend of met de fiets**. Dan hebben ze in ieder geval de garantie dat ze 's avonds laat nog thuis kunnen komen.

*“Ik zou graag gaan dansen in Goes, maar dat gaat dus niet.” (F)*

Of ze **blijven slapen** in de plaats waar ze uit zijn geweest.

*“Dan bel ik mijn dochter in Goes en zeg ik, ik blijf vanavond bij jou slapen hoor.” (F)*

Als het even kan gaat men **met de auto** naar een activiteit of om kinderen te halen en te brengen. Als men zelf geen beschikking over een auto heeft, probeert men met familie of vrienden mee te rijden.

*“Je bent jarenlang taxi geweest. Uit Terneuzen ophalen of als het later dan 10 uur was uit Goes” (F)*

*“Een tijdje terug ben ik met vriendinnen in Goes naar de bioscoop gegaan. Toen de film afgelopen was heb ik mijn moeder gebeld zodat ik met de auto werd opgehaald.” (J)*

#### Jongeren

De ouders van de jongeren vinden het onveilig als hun kinderen 's avonds in het donker fietsen. Zij fietsen 's avonds minder vaak en worden vaker **gebracht door hun ouders**. Als hun ouders geen auto hebben, rijden ze vaak mee met een vriendje.

### 3.3.4 Gevolgen voor het eigen leven

#### Forensen en senioren

Deelnemers vertellen dat ze zich vooral 's avonds **beperkt voelen in hun mogelijkheden** om 'iets leuks' te doen. De gebrekkige bereikbaarheid in de avond heeft tot gevolg dat ze zich noodgedwongen moeten beperken tot de eigen regio. Hierdoor ondernemen ze **minder activiteiten** dan ze zouden willen en men voelen ze zich afhankelijk van mensen met een auto. Ze voelen zich hierover ontevreden en gefrustreerd.

*“Het lastige is dat je nooit iets leuks aan de overkant gaat doen. Die boot gaat om kwart voor tien, of de bus stopt al vroeg.” (F)*

*“Ik wist niet dat het zo erg was toen ik hier kwam wonen. Heb wat dat betreft wel spijt dat ik hier ben komen wonen.” (F).*

*“We zijn 12 jaar geleden hier gekomen vanuit Rotterdam en nog heeft mijn vrouw spijt dat we niet in de grote stad zijn gebleven. De voorzieningen zijn optimaal in de stad.” (S)*

### Jongeren

Jongeren hebben **minder het gevoel beperkt te worden** in hun mogelijkheden. De jongere deelnemers worden in de meeste gevallen 's avonds gebracht en gehaald door hun ouders.

*“Mijn moeder vindt het minder fijn als ik met de bus ga 's avonds. Ze haalt me dus met de auto.” (J)*

## **3.4 Ingezoomd op reizen in het weekend**

Reizen in het weekend zijn reizen die gemaakt worden op zaterdag en zondag.

### Alle groepen

Reizen die zoal gemaakt worden zijn:

- bezoeken van familie of vrienden (zowel dichtbij als ver weg)
- boodschappen
- sport en hobby's
- dagje uit, dagje winkelen, museumbezoek etc.
- evenementen (vaak in Zeeland)

Voor een deel betreft het hier dezelfde reizen als door de week (zoals boodschappen doen, sport en hobby's). Vaak in de eigen buurt of in het eigen dorp of een dichtbijgelegen plaats. Voor deze reizen fietst of loopt men vaak.

Voor een dagje uit, een dagje winkelen of museumbezoek gaat men zowel naar de grotere steden in Zeeland (Goes, Vlissingen en Middelburg) als naar steden verder weg, bijvoorbeeld Rotterdam, Breda, Antwerpen, Gent.

Voor de langere reizen binnen de eigen regio en reizen buiten de eigen regio neemt men – als men niet de beschikking heeft over een auto - de bus, vaak met een overstap op een andere bus of op de boot of de trein.

*“Een vriendin van mij woont in Oosterhout, die komt dan met de bus naar mij toe. Ga ik ook nog weleens doen denk ik, zou dan denk ik met de bus gaan.” (J)*

Men reist vaker dan door de week in gezinsverband of met de partner (bezoeken van familie, een dagje uit, een dagje winkelen of museumbezoek, evenementen). Als gezin heeft men vaak wel de beschikking over een auto.

*“Hobby’s zijn meestal in de stad, dat is gewoon te fietsen. Als je ergens op bezoek gaat is dat met de auto vaak.” (J)*

### Jongeren

Jongeren fietsen naar sport of hobby’s en als het te ver is worden ze naar sport of hobby’s gebracht door hun ouders of ze rijden mee met een vriendje.

*“Ik deed altijd freerunnen tot gister, dan werden we altijd gebracht met de auto. Dat is 20 km ongeveer. 20 kilometer heen en 20 kilometer terug. De rest kan ik altijd wel op de fiets.” (J)*

#### 3.4.1 Wat gaat goed?

### Alle groepen

Men geeft aan dat een reis met het openbaar vervoer naar een grotere stad in Zeeland goed te doen is, zolang je niet na 22.00 terug hoeft, want dan gaat de bus niet meer.

#### 3.4.2 Wat gaat niet goed of is lastig?

### **Lange reistijden voor uitstapjes buiten Zeeland (zeker vergeleken met de auto)**

Reizen met het openbaar vervoer over langere afstand zijn lastig. Zo’n reis duurt met het openbaar vervoer significant langer dan met de auto. Zo duurt een reis van Schoondijke (Zeeuws-Vlaanderen) naar Rotterdam met de auto ongeveer twee uur, terwijl dit met het openbaar vervoer meer dan drie uur is.

*“Verder ga ik soms ook weleens op vrijdag mensen bezoeken in Zeist, dat doe ik ook met mijn eigen auto. Dat kan je ook met openbaar vervoer doen, maar dan ben je een uurtje langer bezig of twee.” (F)*

### **Buurtbus rijdt in het weekend niet**

De buurtbus rijdt in het weekend niet. Als je in een buitengebied woont, is de dichtstbijzijnde bushalte (van een lijndienst van het kernnet) in een grotere plaats soms een flink stuk weg.

### **Eerste bus vertrekt pas laat (rond 9.00 uur)**

De eerste lijnbussen vertrekken pas om 9.00 uur. Je kunt dus nooit vroeg weg voor een dagtrip naar bijvoorbeeld Rotterdam of Amsterdam.

*“De Provinciale Zeeuwse krant, die had een aanbieding van een dag naar het Rijksmuseum. Ik denk goh leuk ga ik doen. Moet ik zaterdagochtend om 9 uur in Goes staan, maar vanuit huis kan ik daar nooit zo vroeg zijn.” (S)*

### **Laatste bus rijdt vroeg weer terug (rond 22.00 uur)**

Net zoals door de week rijdt de laatste bus niet later terug dan 22.00 uur. Als je een dagtrip hebt gemaakt kun je niet alleen pas laat weg, maar moet je dus ook nog eens weer vroeg terug zijn. Dit is vooral lastig als je een lange dagtrip maakt of als je 's avonds uit wilt.

### **Digitale reisinformatie is vaak niet correct**

Voor een dagje uit naar een bestemming die je nog niet kent, moet er gepland worden. Deelnemers geven aan dat de digitale reisinformatie (9292, Google Maps, informatie van Connexion of De Lijn in België) vaak niet correct is. Volgens de deelnemers worden de onregelmatig veranderende dienstregelingen niet goed doorgevoerd in de digitale reisinformatie.

### **Geen uitgebreider openbaar vervoer bij evenementen in Zeeland**

Deelnemers die naar evenementen in Zeeland reizen, geven aan dat ze daar wel naar toe kunnen reizen, maar dat ze 's avonds al weer heel vroeg naar huis toe moeten. Ze zouden graag willen dat er bij evenementen vooral 's avonds uitgebreider openbaar vervoer zou komen (latere bussen), zodat ook inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland weer thuis zouden kunnen komen.

*“Er zijn elk weekend wel leuke evenementen aan de overkant maar ik kan daar nooit naar toe. Ik beperk me tot de evenementen in de middag, zet op zulke dagen dan een extra bus in.” (F)*

*“Evenementen plan ik in de middag, evenementen in de avond sla ik over, anders kom ik er niet.” (F)*

#### 3.4.3 Hoe past men zich aan?

##### Alle groepen

Deelnemers die in het buitengebied wonen, waar in het weekend geen buurtbus rijdt moeten (als ze geen beschikking hebben over een auto) altijd **eerst een stuk(je) fietsen of lopen** om de dichtstbijzijnde bus te kunnen nemen.

Als inwoners van Zeeuws-Vlaanderen vroeg weg willen voor en dagtrip over een langere afstand, **overnacht men wel bij familie of vrienden** aan 'de overkant'.

*“Dan bel ik mijn dochter van kan ik bij jou slapen en dan in de ochtend met de trein. Als je dat niet hebt, dan kan je niet gaan.” (S)*

Vanwege alle beperkingen gaan deelnemers voor een dagje uit naar een verder weg gelegen bestemming het **liefst met de auto**, indien zij hier de beschikking over hebben.

Inwoners van Zeeuws-Vlaanderen, gaan vaker voor een dagje uit **naar België** (Antwerpen of Gent). Deze steden zijn beter bereikbaar dan de dichtstbijzijnde grote Nederlandse stad (Breda, Rotterdam). Zo is het van Hulst naar Antwerpen drie kwartier rijden, terwijl het van Hulst naar Rotterdam ongeveer twee uur rijden is.



*“Gent is voor Zeeuws-Vlaanderen de uitwijk waar je naartoe gaat. Je gaat niet naar de overkant toe, als je iets doet ga je naar België.” (F)*

Als deelnemers wel naar een grote stad in Nederland reizen (Breda, Rotterdam of nog verder), kiest men vaak voor een **overnachting**. Een dagje uit wordt dus al snel een weekendje weg.

#### 3.4.4 Gevolgen voor het eigen leven

##### Alle groepen

Een dagje uit of weekendje weg of het bezoeken van familie of vrienden die verder weg wonen, wordt als je afhankelijk bent van het openbaar vervoer al snel **kostbaar en tijdrovend**. Ook moet zo'n reis goed gepland worden. Zo plan je **minder snel en minder** vaak zo'n uitje.

*“Naar Zeeland<sup>4</sup> gaan we eigenlijk nooit, dat is te duur.” (J)*

*“De grote steden in Nederland, dat kan lang en duur zijn om daar naartoe te geraken en terug.” (J)*

---

<sup>4</sup> Deze respondent woont in Zeeuws-Vlaanderen en bedoelt ‘de rest van Zeeland’ of ‘de overkant’

## 4 Vervoersarmoede

In dit hoofdstuk gaat het over vervoersarmoede. Is er vervoersarmoede in Zeeland en zo ja, wie hebben hier last van. En ervaart men zelf ook vervoersarmoede?

### 4.1 Bekendheid van het begrip vervoersarmoede

Niet iedereen weet precies wat vervoersarmoede is, maar wanneer het uitgelegd wordt, herkennen deelnemers het probleem goed. Men beaamt dat er door het beperkte openbaar vervoer in hun regio groepen zijn die hierdoor onvoldoende toegang hebben tot voorzieningen. Hierdoor kunnen ze niet volwaardig deelnemen aan de maatschappij. Men ziet om zich heen dat mensen die last hebben van vervoersarmoede vooral op sociaal gebied niet meer mee kunnen komen omdat ze niet meer naar familie, vrienden, of hobby's kunnen reizen. Men is er ook bang voor dat – als de voorzieningen nog meer achteruitgaan - deze mensen op den duur zelfs moeite krijgen om de meest eenvoudige zaken te doen, zoals boodschappen en doktersbezoek.

*“Er zijn er genoeg die echt vereenzamen.” (S)*

### 4.2 De vicieuze cirkel van leegloop en verdwijnen van voorzieningen

Men vindt dat het probleem van vervoersarmoede vooral speelt buiten de grotere plaatsen in Zeeland, in de zogenaamde 'buitengebieden', de plaatsen die niet zijn aangesloten op het kernnet van de lijnbussen.

De buitengebieden hebben te maken met 'leegloop'. Mensen trekken weg naar grotere plaatsen. Deelnemers geven aan dat als gevolg van de leegloop het openbaar vervoer beperkter wordt en dat daarnaast steeds meer voorzieningen uit de dorpen verdwijnen en naar de grotere plaatsen gaan, zoals Terneuzen en Zierikzee. Zo worden er in de buitengebieden niet alleen buslijnen opgeheven, maar ook voorzieningen als scholen, pinautomaten en huisartsenposten. Men wordt daardoor afhankelijker van grotere plaatsen als Zierikzee, terwijl men hier minder gemakkelijk kan komen. Dit vermindert de leefbaarheid en als gevolg hiervan lopen dorpen nog meer leeg en worden de voorzieningen nog minder. Een vicieuze cirkel.

### 4.3 Meest kwetsbare groepen

Groepen die volgens de deelnemers kwetsbaar zijn, zijn ouderen, laaggeletterden, laagopgeleiden, 'digibeten' en mensen met een laag inkomen die geen beschikking hebben over een auto.

Deze kwetsbare groepen hebben te lijden onder het steeds groter wordende gebrek aan voorzieningen en het steeds beperkter wordende openbaar vervoer.

*“Ouderen moeten boodschappen doen en durven geen auto te rijden en zijn afhankelijk van het openbaar vervoer. Mijn oma ging altijd met het buurtbusje en vond het fantastisch. Dat waren vrijwilligers die dat deden, geloof dat die niet meer rijdt op dat traject.” (F)*

#### **4.4 Extra complicaties**

##### **Toegenomen complexiteit en digitalisering**

Voor veel ouderen, laaggeletterden, laagopgeleiden en ‘digibeten’ is het openbaar bovendien vervoer te ingewikkeld geworden vinden deelnemers. De digitalisering en de complexiteit spelen hen parten.

*“Er zijn heel veel ouderen die niet met computers om kunnen gaan. Ook met dingen die ze mensen aanbieden, internet, internet, internet. Die mensen hebben niet gevraagd om zo oud te zijn, die kunnen dan nog met het openbaar vervoer en dan gaan wij het zo moeilijk maken omdat het via internet moet. Als het via papier gaat, dan kost het minstens 10 euro meer, dat vind ik oneerlijk.” (S)*

*“De informatievoorziening is ook een heel groot probleem. Als je handig bent, dan vind je het wel. Heel veel mensen zijn niet handig of ze krijgen een handicap.” (S)*

*“Ja mensen die niet zo leesvaardig zijn, die snappen dat verhaal van de Haltetaxi echt niet.” (S)*

##### **‘Te duur’ en beperkt WMO-vervoer**

Een extra kwetsbare groep zijn de mensen die vanwege een fysieke of geestelijke beperking (slecht ter been, slechtziend) niet meer met het openbaar vervoer kunnen reizen. Voor hen is het WMO-vervoer beschikbaar. Maar ook aan het WMO-vervoer zitten haken en ogen.

Voor mensen met een laag inkomen is het WMO-vervoer vaak te duur, rijdt het niet overal naar toe en is het ‘kilometer rantsoen’ te beperkt vinden deelnemers.

*“Het probleem zit hem daarin, dat mensen met laag inkomen zitten en ouderen soms met alleen een pensioen. Dan betaal je per kilometer. Eerst een startbedrag en verder zit je al gauw aan tien kilometer. Het zijn geen wereldse bedragen, maar om dat elke keer te moeten betalen om even boodschappen te doen.” (S)*

*“Mijn broertje is gehandicapt en ik zou hem heel graag de weekenden bij mij hebben, maar ik kan hem zelf niet halen omdat ik in een rolstoel zit. Het taxivervoer wat hij heeft die gaat tot zoveel kilometer en daarna mag het niet meer.” (F)*

*“Dat hebben denk ik ook veel ouderen die in Zeeuws-Vlaanderen zitten. Mijn oma uit Goes kan niet even snel op visite komen, want dat busje gaat niet door de tunnel.” (F)*

### 3.4 In hoeverre ervaart men zelf vervoersarmoede?

#### Alle groepen

Deelnemers die regelmatig over een auto kunnen beschikken, ervaren geen vervoersarmoede. Dat geldt ook voor jongeren die regelmatig gehaald en gebracht worden door hun ouders die de beschikking hebben over een auto.

Deelnemers die geen beschikking hebben over een auto geven aan dat ze vooral tijdens de avond- en weekendreizen wel een bepaalde mate van vervoersarmoede ervaren omdat ze niet alle activiteiten kunnen ondernemen die ze zouden willen.

*“Er zijn diverse musicals in het Circustheater in Den Haag. Je kan er gerust naar toe, maar niet terug. Dan doe je het ook niet.” (F)*

*“Ik zou zo graag bij een koor in Goes willen, maar dat is zo laat, dan kom ik niet terug.” (F)*

*“Gedeeltelijk, tijdens bepaalde uren als ik niet meer thuis kan komen voel ik me vervoersarm.” (S)*

*“Het is lastig, op zaterdag kan je vanaf half 5 niet meer naar Kloosterzande. Daar heb ik familie wonen en komen eens per maand bij elkaar, ik kan dan niet terug.” (S)*

#### Senioren

Senioren die geen beschikking hebben over een auto ervaren ook bij de dagelijkse reizen soms vervoersarmoede. Zie hiervoor ook hoofdstuk 3.1.2 kopje senioren

Senioren voelen het gemis van verdwijnende voorzieningen het meest en verhuizen als gevolg hiervan dan ook sneller naar een grotere stad.

*“Als ik met mijn vrouw niet meer op tijd bij de huisartsenpost kan komen en we straks niet meer auto kunnen rijden, ja dat voelt niet fijn.” (S)*

## 5 Oplossingen

Op de vraag welke oplossingen denkbaar zijn om problemen m.b.t. de slechte bereikbaarheid aan te pakken noemen deelnemers een aantal oplossingen.

### **Tijden waarop lijndiensten rijden zouden uitgebreid moeten worden**

Een groot deel van de problemen 's avonds en in het weekend zou opgelost worden als lijnbussen in het weekend eerder zouden beginnen met rijden (voor 9 uur 's ochtends) en zowel door de week als in het weekend langer door zouden rijden (na 22.00 uur). In ieder geval vanuit de regio naar een andere regio (bijvoorbeeld vanuit Goes naar Zeeuws-Vlaanderen-Duiveland). Zodat men een dagje uit kan plannen buiten Zeeland of na een dagje of avondje uit in ieder geval weer terug kan komen in de eigen regio. En zeker op momenten dat er evenementen zijn zouden de tijden waarop de laatste bussen rijden uitgebreid moeten worden, zodat iedereen in Zeeland na afloop weer thuis kan komen.

### **Busmaatschappij moet beter communiceren over wijzigingen in dienstregelingen en veranderde haltes en vertraging of uitval van bussen**

De communicatie van de busmaatschappij naar de klant moet verbeteren. Het gaat hier vooral om tijdige communicatie over dienstregeling- en haltewijzigingen. Zowel offline (in buurtkranten, op de haltes, op busstations en op voorlichtingsavonden) als online via de Connexxion website, de website van het Belgische busbedrijf de Lijn als via reisplanners als 9292 en Google Maps.

### **Buschauffeurs moeten vertragingen doorgeven aan aansluitende diensten**

Volgens de deelnemers zouden buschauffeurs beter op de hoogte moeten zijn van de tijden van aansluitende diensten van andere bussen, maar ook van de veerboot en de trein. En in geval van vertraging zou het bij de procedure moeten horen om aansluitende diensten hiervan op de hoogte te stellen, zodat zij indien mogelijk wachten op de vertraagde bus.

### **Voorlichting van overheid en vrijwilligers over mogelijkheden openbaar vervoer**

Provincie en gemeenten zouden voorlichting moeten geven over de mogelijkheden om met het openbaar vervoer te reizen vindt men. Provincie en gemeenten zouden hiertoe voorlichtingsbijeenkomsten in dorpen moeten organiseren.

*“Ik denk dat er een taak is weggelegd voor de provincie, laat die dat is eens stimuleren. Wat er allemaal is aan kaarten, acties.” (S)*

Voor ouderen en laaggeletterden is het openbaar vervoer extra complex. Daarom vinden deelnemers het een goed idee om vrijwilligers in te zetten om ouderen en laaggeletterden persoonlijk voor te lichten over alle mogelijkheden die het openbaar vervoer biedt (zoals 65+ korting, werking van de ov-chipkaart). Vrijwilligers kunnen ingezet worden door diverse organisaties (buurtverenigingen, de busmaatschappij).

### **Betere voorlichting over Haltetaxi**

De Haltetaxi moet veel meer onder de aandacht worden gebracht en veel beter worden uitgelegd. Dit zou de bekendheid vergroten en de perceptie van complexiteit verminderen. Omdat het zo ingewikkeld gevonden wordt, heeft een persoonlijke uitleg de voorkeur. Het onder de aandacht brengen en uitleggen zou heel goed kunnen gebeuren door het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten.

### **Provincie, gemeenten en busmaatschappij moeten meer doen met oplossingen die burgers aandragen**

Een aantal deelnemers die actief zijn geweest in bijeenkomsten waarbij burgers oplossingen aandroegen (voor bijvoorbeeld een buurtbus die dreigde te verdwijnen) vertellen dat de provincie en de busmaatschappij wel komen en enthousiast zijn over hun voorstel, maar er vervolgens niets mee doen en zonder verder overleg met hun eigen oplossing aan de slag gaan. Provincie en busmaatschappij zouden meer moeten doen met door burgers aangedragen oplossingen of hier in ieder geval een betere opvolging aan moeten geven.

### **Betere koppeling tussen vraag en aanbod door integratie doelgroepenvervoer en openbaar vervoer en ontschotting systemen en budgetten**

Deelnemers geven aan dat er aan de ene kant bussen en busjes leeg rondrijden en aan de andere kant bussen te vol zijn of geen toegang bieden aan iedereen die daar behoefte aan heeft. Het aantal 'stoelen dat rondrijdt' is volgens de deelnemers voldoende. Maar bij de koppeling tussen vraag en aanbod gaat het mis. Men oppert als oplossing dat de opdeling in doelgroepen losgelaten wordt. Dus geen specifiek invalidevervoer, geen schoolbussen, geen ouderenbusjes, maar elke oplossing toegankelijk voor iedereen, bijvoorbeeld: Een 'invalidebusje' dat een dame in een rolstoel ophaalt en tegelijkertijd drie ouderen meeneemt dezelfde richting op die anders een uur moeten wachten. Of forensen en senioren die toegang krijgen tot een schoolbus. Om te drukke bussen te voorkomen, moeten er extra bussen ingezet worden. Of het WMO-vervoer voor iedereen toegankelijk maken, waardoor het aantal lege stoelen afneemt (nog steeds met een systeem van reservering, zodat de mensen die er primair recht op hebben in ieder geval een plek hebben).

Deelnemers menen dat vraag en aanbod met de huidige techniek goed te koppelen zou zijn. Hiervoor is het echter wel nodig om systemen en budgetten te 'ontschotten' (nationaal, regionaal, lokaal en ook binnen organisaties).

Deelnemers zeggen hierover:

*"Ik denk dat het heel goed is om dat vanuit ministerie, provincie en gemeenten samen te doen. Mijn idee zou zijn, doe een experiment om te ontschotten, zowel het systeem als al die financieringen. Doe een experiment in Zeeland in combinatie met ministerie, provincie en gemeenten. Ook in combinatie met duurzaamheid. Dat is een hot item, die twee kan je koppelen denk ik."*  
(S)

*"Wij hebben contact gehad met professor Martens, autoriteit op gebied van openbaar vervoer. Die heeft bij ons een lezing gehouden. Hij zegt dat je meer moet ontschotten in plattelandsgebieden. WMO-vervoer, speciaal schoolvervoer. En een ander systeem bedenken. Natuurlijk*

*moeten mensen betalen. Dan zou een gezond mens ook gebruik kunnen maken van WMO-busje. In Nijmegen of Arnhem werkt zoiets. Wij hebben daarover gepraat en de gemeente omarmde het. Die zei: de provincie is nu met onderzoek bezig en wil kijken wat een oplossing is. Maar zo blijft iedereen met onderzoek bezig en wordt er niks van de grond getild.” (S)*

#### **Leren van best practices elders in plaats van elke keer ‘het wiel uit te vinden.’**

Deelnemers geven aan dat Zeeland zou kunnen leren van initiatieven in andere provincies en het geleerde toepassen om de bereikbaarheid in Zeeland te verbeteren (zoals het ‘ontschotten’ in Nijmegen of Arnhem).

#### **Om buurtbussen vroeger te laten starten: betere beloning van vrijwillige chauffeurs**

Om bussen vroeger te laten starten, zou je het aantrekkelijker moeten maken voor de vrijwillige chauffeurs vindt men.

*“Misschien zou je daar toch een kleine beloning voor moeten geven. Die buurtbusmensen die daarop rijden doen dat een keer per week vijf uur. Veronderstel dat je ze vijf euro geeft dan hebben ze 25 per week en na 40 weken 1000 euro, een leuk zakcentje.” (S)*

#### **Carpoolen**

Sommige deelnemers geven aan dat het goed zou zijn als meer mensen zouden carpoolen. Dit gebeurt nu ook wel, maar meestal carpoolt men met iemand die men kent. Om een meer algemeen carpool initiatief te laten slagen, zou men ervan overtuigd moeten zijn dat dit veilig is. Men stapt niet snel bij een vreemde in de auto. Maar als er een vertrouwd systeem zou zijn, zouden sommigen het wel op prijs stellen.

*“Ik wil best weleens op vrijdag naar Gent gaan, maar dat gaat niet. Dan moet ik overstappen en ben dan een uur en vijftig minuten onderweg. Er moet op die vrijdag vast iemand naar Gent toe gaan, ik heb alleen geen flauw benul wie.” (F)*

*“Wij carpoolen ook veel. Ook ’s avonds naar de film of een voorstelling met de auto. Ik neem dan ook weleens mensen mee die zelf niet kunnen rijden of niet meer mogen rijden.” (S)*

## 6 Conclusies

- De inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland die niet altijd de beschikking hebben over een auto ervaren problemen m.b.t. bereikbaarheid van hun regio.
- Het gaat hierbij niet alleen om de bereikbaarheid binnen hun regio, maar ook om de bereikbaarheid tussen regio's (bijvoorbeeld tussen Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren of tussen Schouwen-Duiveland en Goes en om de bereikbaarheid vanuit hun regio naar bestemmingen buiten Zeeland.
- Tijdens de reizen die door de week overdag worden gemaakt ervaren mensen zonder fysieke beperkingen meestal geen problemen. Over het algemeen is er altijd wel een (buurt) bushalte op loop- of fietsafstand die voldoende vroeg vertrekt om op tijd op het werk, op school of een afspraak te zijn.
- De bussen zijn 's ochtends echter vaak te vol om comfortabel te kunnen reizen.
- Ook gaat er nogal eens iets mis, zoals een vertraagde bus of een plotseling veranderde dienstregeling. De communicatie hierover door de busmaatschappij laat te wensen over, zowel tussen de buschauffeurs (zodat een aansluitende dienst even blijft wachten) als met het publiek (juiste informatie over tijden en haltes). Hierdoor neemt de onzekerheid toe of men wel op tijd ter plekke kan komen.
- Mensen met een fysieke beperking geven aan niet altijd toegang te hebben tot bussen en bovendien vaak onverschillig en onvriendelijk behandeld te worden.
- 's Avonds ervaart men meer problemen met bereikbaarheid dan overdag. Buurtbussen rijden niet en lijnbussen stoppen al om 22.00. Hierdoor heeft men het idee dan men minder activiteiten kan ondernemen dan men zou willen (uitgaan, bezoeken van familie en vrienden, hobby's etc.).
- Ook in het weekend ervaart men problemen met de bereikbaarheid. Buurtbussen rijden niet en lijnbussen beginnen pas om 9.00 met rijden. Dit is vooral een probleem als men wat verder weg wil. Men moet al lang reizen en wil dan het liefst zo vroeg mogelijk weg.
- Men is niet goed op de hoogte van het bestaan van de Haltetaxi die ook 's avonds en in de weekenden op plekken rijdt waar de (buurt)bus niet meer komt. Als men er wel van gehoord heeft, heeft men het idee dat het een heel ingewikkelde oplossing is.
- Senioren ervaren het vaakst problemen met bereikbaarheid. Zij ervaren het reizen met het openbaar vervoer vaak als ingewikkeld en hebben meer dan andere groepen last van fysieke beperkingen waardoor het reizen met het openbaar vervoer extra zwaar wordt.
- Groepen die kwetsbaar zijn voor vervoersarmoede zijn vooral diegenen die in de buitengebieden (buiten de grotere plaatsen) wonen. Door het verdwijnen van voorzieningen uit kleinere plaatsen wordt men afhankelijker van een grotere plaats en dus afhankelijker van het beperkter wordende openbaar vervoer.
- Binnen de groep inwoners van buitengebieden zijn het vooral de ouderen en mensen met een fysieke of geestelijke beperking die het kwetsbaarst zijn. Als zij dan ook nog



eens laagopgeleid en/of 'digibeet' zijn en/of een laag inkomen hebben vormt vervoersarmoede een reële bedreiging.

- Oplossingen die de (perceptie van) bereikbaarheid zullen verbeteren hebben betrekking op de volgende zaken:

### **1. Uitbreiden van tijden waarop lijndiensten rijden**

- De lijndiensten in het weekend eerder laten beginnen (voor 9 uur 's ochtends) en zowel door de week als in het weekend langer door laten rijden (na 22.00 uur). In ieder geval vanuit de regio naar een andere regio (bijvoorbeeld vanuit Goes naar Zeeuws-Vlaanderen-Duiveland). Zodat men een dagje uit kan plannen buiten Zeeland of na een dagje of avondje uit in ieder geval weer terug kan komen naar de eigen regio.

### **2. Communicatie van de busmaatschappij**

- de communicatie tussen buschauffeurs verbeteren om overstapproblemen te verminderen
- de communicatie van de busmaatschappij naar de passagiers verbeteren om hen op de hoogte te stellen van veranderingen

### **3. Voorlichting door overheid en vrijwilligers over mogelijkheden openbaar vervoer**

- voorlichting aan burgers door voorlichtingsbijeenkomsten
- voorlichting aan ouderen en laaggeletterden door vrijwilligers van diverse organisaties

### **3. Voorlichting over Haltetaxi**

- De naamsbekendheid vergroten, zodat men weet van het bestaan van de Haltetaxi
- Uitgebreide (liefst persoonlijke) voorlichting wanneer, waar en op welke manier er gebruik van gemaakt kan worden.

### **5. Betere koppeling tussen vraag en aanbod**

Deelnemers menen dat vraag en aanbod met de huidige techniek goed te koppelen zouden zijn. Hiervoor is het echter wel nodig om systemen en budgetten te 'ontschotten' (nationaal, regionaal, lokaal en ook binnen organisaties).

## **Bijlage 1 Respondentenoverzicht**

## Bijlage 1: Respondentenoverzicht

### *Respondentenoverzicht groep 1: Forensen*

Geslacht	Leeftijd	SD of ZV	Fysieke beperking	Welk vervoersmiddel
Man	56-64	ZV		OV
Vrouw	46-55	SD		Fiets
Vrouw	46-55	ZV		Fiets of OV
Man	56-64	ZV		Auto
Vrouw	26-35	ZV	rolstoel	OV
Vrouw	46-55	ZV		OV
Vrouw	19-25	ZV		Auto

### *Respondentenoverzicht groep 2: Senioren*

Geslacht	Leeftijd	SD of ZV	Fysieke beperking	Welk vervoersmiddel
vrouw	65-75	ZV	Rolstoel	Auto
vrouw	65-75	SD		Auto
man	65-75	ZV		Auto
Vrouw	65-75	ZV	Slechtziend	OV
Man	65-75	ZV	Slechtziend	OV
Man	76-85	SD		Auto
Vrouw	65-75	ZV	Knie protheses	Auto/ invalide-taxi
man	65-75	SD		auto

### *Respondentenoverzicht groep 3: Jongeren*

Geslacht	Leeftijd	SD of ZV	Fysieke beperking	Welk vervoersmiddel
Man	15-18	SD		Fiets of ov
Man	15-18	ZV		Fiets of ov
Man	15-18	SD		Ov
Man	12-15	ZV		Fiets of ov
Vrouw	15-18	SD		Ov
Vrouw	12-15	ZV		Ov

## **Bijlage 2 Gepreksleidraad**

# *Bereikbaarheid Krimpgebieden*

## *Provincie Zeeland*

Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

PO Box 247  
1000 AE Amsterdam  
The Netherlands

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

t +31 20 522 54 44  
f +31 20 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

**Versie:** 1.0  
**Project nummer:** H5847  
**Methode:** 3 focusgroepen (1 per doelgroep)  
**Doelgroep:** 1. Jongeren 12-18  
2. forensen  
3. senioren 65  
Allen woonachtig in Zeeuws-Vlaanderen of  
Schouwen-Duiveland  
**Lengte focusgroepen:** 2,5 uur (150 minuten)  
**Data:** 3 en 4 oktober 2018  
**Locatie** Goes

## Doel van de interviews

Inzicht krijgen in de volgende vragen:

1. In hoeverre ervaren inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen-Duiveland met een beperkte toegang tot vervoersmiddelen problemen in relatie tot bereikbaarheid?
2. Wat ziet men als oorzaken?
3. Welke oplossingen vindt men?

### *Algemene opmerking*

Deze gespreksleidraad is een globale handleiding. Indien nodig, kan er afgeweken worden van vraagstelling en opbouw; een groepsgesprek kent zijn 'natuurlijke flow' die omwille van de voortgang niet onnodig verstoord wordt. Ook zal de onderzoeker steeds doorvragen. De 'doorvragen' zijn niet (allemaal) in de leidraad opgenomen.

In deze gespreksleidraad gebruiken we 'je' als aanspreekvorm, maar we zullen alleen de jongeren zonder meer met 'je' aanspreken, aan forensen en senioren spreken we aan met 'u' (tenzij ze nadrukkelijk vragen om met 'je' aangesproken te worden.)

## Gespreksleidraad

### **Kennismaking en introductie van het onderzoek [10 minuten] (150')**

*Interviewer: Introduceer onderzoek en stel deelnemers op hun gemak*

- Uitleg interviewsituatie en op gemak stellen respondenten – KANTAR Public onafhankelijk marktonderzoeksbureau, anoniem en vertrouwelijk, geen belang bij uitkomsten
  - Video- en geluidsopname
  - Groep duurt 2,5 uur
  - Korte uitleg over doel focusgroepen.
  - Voordat we beginnen vind ik het wel leuk om te weten met wie aan tafel zit.
    - Kun je iets over jezelf vertellen; hoe heet je? waar woon je? Waar ligt deze plaats (Zeeuws-Vlaanderen of Schouwen-Duiveland) Wat is je gezinssituatie? Wat zijn je hobby's?

### **Gebruik van vervoermiddelen [20 minuten] (140')**

<INT. Vraag uit voor activiteiten door de week en in het weekend, activiteiten overdag en 's avonds

- Dagelijkse reizen: Voor welke activiteiten moeten jullie zoal reizen buiten je woonplaats?
  - Activiteit,
  - Plaats van de activiteit
  - Hoe vaak per week?
  - Door de week? In het weekend? Overdag? 's Avonds?

<INT. Schrijf alle activiteiten op en vraag dan per type activiteit:>

- Wat is de afstand ten opzichte van je woonplaats?
- Van welke vervoermiddelen maken jullie zoal gebruik om daar te komen? (auto, fiets, openbaar vervoer, et cetera)

<INT. Per vervoermiddel uitvragen>

- Wat maakt dat je voor dit doeleind dit vervoermiddel kiest?
- Wat zijn de voor- en nadelen van dit/deze vervoermiddel(en)?
- Welke vervoermiddelen zijn onbereikbaar of, gegeven de situatie, onhandig (INT. Niet helpen, maar denk bijvoorbeeld aan: rijdt niet in mijn buurt, rijdt niet vaak genoeg, rijdt niet op dat moment etc.)

*Specifiek voor jongeren*

- Welke rol spelen jullie ouders als het gaat om jullie vervoer (INT. Niet helpen, maar in hoeverre zijn zij een soort taxi-dienst en voor welke gelegenheden?)

**Wat men wil en wat niet lukt**

**[25 minuten] (120')**

- Welke bestemmingen zijn lastig bereikbaar? (Huisarts, ziekenhuis, school, werk, winkels, kerk, uitgaan).
- Voor wie geldt dit nog meer (ben je de enige of is dit een algemeen probleem?)
- Op welke momenten is daar sprake van (altijd, vroege ochtend, late avond, weekend)?
- Welke bestemmingen springen eruit?
- Indien bestemmingen X, Y, Z lastig bereikbaar: waaraan ligt dat?
  - Hoe ga je hiermee om?
    - Zijn er oplossingen?
    - Wat voor oplossingen?
    - Wat zijn voor- en nadelen van die oplossingen?
    - In hoeverre ben je tevreden met die oplossing(en)?
  - In hoeverre beperkt het jullie dat deze bestemming lastig bereikbaar is? Wat zijn de gevolgen voor je leven?

*Specifiek voor ouderen*

- In hoeverre wordt u geholpen door anderen uit uw omgeving? (of in hoeverre helpt u elkaar?)
- In hoeverre zijn er vrijwilligers (bijvoorbeeld vanuit de kerk) die bereid zijn de oudere naar bestemmingen te brengen?
- In hoeverre zijn er voorzieningen gecreëerd waardoor reizen niet meer zo nodig is, zoals een bibliotheekbus en/of de SRV-man die aan huis komen?
- In hoeverre zijn er initiatieven om samen te reizen?

*Specifiek voor forensen*

- In hoeverre ervaart u problemen in de combinatie werk/gezin (kinderen halen en brengen, boodschappen doen, van en naar het werk, et cetera)?
- Hoe gaat u hier mee om? Welke oplossingen heeft u?

## Bespreking van het thema vervoersarmoede

[25 minuten] (95')

- Ik wil het nu hebben over het begrip 'vervoersarmoede'.
  - Wie heeft daar weleens van gehoord?
  - Wat is het volgens jullie?

<INT. Als men het niet weet of niet goed weet: leg het begrip 'vervoersarmoede'<sup>5</sup> uit.>

In hoeverre hebben jullie hier weleens over gehoord?

In hoeverre herken je dit in je eigen leven of in je omgeving?

- Wie hebben er in Zeeland allemaal mee te maken?  
<INT. Loop de verschillende groepen langs:  
Geografisch: inwoners van Schouwen-Duiveland, Tholen, Noord-Beveland, Zuid-Beveland, Walcheren, Zeeuws-Vlaanderen, platteland versus stad  
Demografisch etc. Studenten/scholieren, werkenden (forensen), senioren/ouderen?  
Inkomen: hoog– laag  
Opleiding: hoog – laag
  - Wat zijn de grootste problemen voor deze groep(en)
- In hoeverre heb je er zelf ook last van?
  - Wat zijn jouw grootste problemen?
- Zijn er veranderingen in de tijd? Worden de problemen nijpender of wordt het juist beter?
- Indien nijpender:
  - Voor wie geldt dit?
  - Wat maakt dat die problemen nijpender worden?
- Indien beter:
  - Voor wie geldt dit?
  - Wat maakt dat het beter wordt?
- Waartoe leidt vervoersarmoede? Wat voor gevolgen heeft het voor de mensen die ermee te maken hebben? (INT. Goed doorvragen. Niet helpen, maar denk aan afzien van reizen, eenzaamheid, uitsluiting, verwaarlozing)?
- Even los van jouzelf, in hoeverre ken je in je directe omgeving mensen met vervoersarmoede?
  - Hoe uit zich dat? Kun je daar wat meer over vertellen?

## Waar het aan ligt

[25 minuten] (70')

- Wat zijn oorzaken van vervoersarmoede?  
<INT. Eerst inventariseren wat er spontaan gezegd wordt, goed doorvragen. Daarna onderstaande zaken checken>:
- In hoeverre zou het kunnen liggen aan:
  - Laag inkomen
  - Laag opleidingsniveau
  - Gebrekkige vaardigheden (laaggeletterd, weinig ervaring met computers)
  - Fysieke beperkingen
  - Geen beschikking hebben over eigen vervoermiddelen (auto, scooter etc.)
  - Onvoldoende aanbod van openbaar vervoer, belbussen, seniorenvervoer etc.

---

<sup>5</sup> Het begrip "vervoersarmoede" is wellicht bekender en wellicht makkelijker te begrijpen, dan het iets meer abstracte "mobiliteitsarmoede".



- Steeds minder voorzieningen in de omgeving doordat mensen wegtrekken (bibliotheek, dokter, winkels etc.)?
- In welke regio of regio's van Zeeland is het probleem van vervoersarmoede het grootst volgens jou?
- Per genoemde regio:
  - Wat zijn de belangrijkste problemen waar deze regio mee te maken heeft?
    - Voor wie (welke groepen – zoals forensen, studenten, senioren, mensen met een laag inkomen, mensen met een laag opleidingsniveau etc.)
    - Wat zijn hier de belangrijkste oorzaken?

### **Mogelijke oplossingen**

**[25 minuten] (45')**

- We hebben nu besproken welke knelpunten er zijn.  
<INT. Schrijf alle knelpunten die genoemd zijn op een flipover. Vraag de groep of dit alle knelpunten zijn of dat je nog iets vergeten bent.>
- Ik zou jullie willen vragen: Welke oplossingen kunnen jullie bedenken?
- <INT. Bespreek dit per knelpunt. Eerst inventariseren wat er spontaan gezegd wordt, goed doorvragen. Daarna onderstaande zaken checken>:
  - Aanbod verbeteren (meer openbaar vervoer, et cetera)
  - Subsidies voor aanschaf elektrische fietsen, (elektrische) scooters
  - Vrijwilligersnetwerk opzetten (meerijden met mensen in bezit van auto)
  - Etc.
- Wie moet er wat aan doen? Overheid? (Gemeenten, Provincie, het Rijk?), Vervoerders? Dorpelingen zelf?
- In hoeverre zijn de genoemde oplossingen realistisch/betaalbaar denken jullie?

### **Afronding focusgroep**

**[20 minuten] (20')**

- Zijn er nog bepaalde aspecten die niet aan de orde zijn geweest?
- Vragen vanuit de meekijkruimte?
- Voorstellen contactpersoon KiM aan de groep
- Wie heeft er nog vragen aan het KiM?
- Wie van jullie is eventueel bereid tot een persoonlijk interview om bepaalde aspecten verder uit te diepen?<sup>6</sup>
- Hartelijk dank voor jullie enthousiasme en meedenken!

---

<sup>6</sup> Mogelijkerwijs is men terughoudend om in de groep over sociale problemen, zoals eenzaamheid en sociale uitsluiting, te praten. Interviews kunnen dan, nadat het vertrouwen is gewonnen, zorgen voor verdieping en meer openheid over deze kwesties.