

DE BUS IN!

De invloed van het gebruik van de bus op de sociale inclusie van reizigers met een mobiliteitsbeperking
en de implementatie van een aangepaste informatievoorziening.



Nicole E. Pollmann

Bachelorthesis Sociaal Pedagogische Hulpverlening

De Bus In!

De invloed van het gebruik van de bus op de sociale inclusie van reizigers met een mobiliteitsbeperking en de implementatie van een aangepaste informatievoorziening.

Bachelorthesis in het kader van

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij

door **Nicole E. Pollmann**, studentnummer 498266

en **Karlijn Jansen**, studentnummer 506973

Klas SPH-VH01

1^e beoordelaar:

Eefje Derix

Projectbegeleidster en 2^e beoordelaar:

Corrie Papenburg

Opdrachtgever:

Maarten Kwakernaak

Nijmegen, 6 juni 2016

TEN GELEIDE

Na enkele jaren te reizen en mij te profileren in verschillende studies en culturen sta ik nu voor de afronding van mijn studie aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. De HBO opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening heeft mij een brede kijk gegeven op het werken in de sociale sector. Met veel plezier heb ik de afgelopen jaren kennis en ervaring opgedaan op diverse gebieden in het vak.

Het eindresultaat van de bacheloropleiding is dit projectverslag met een onderwerp dat is samengesmolten vanuit mijn interesse in de hulpverlening als ook in kwalitatief onderzoek en innovatie binnen organisaties en gemeentes. Dit rapport zal u inzicht geven in de belevingswereld van Wmo'ers die geïntroduceerd werden in het gebruik van het busvervoer. Om verschillende redenen zijn deze mensen afhankelijk van praktische en financiële ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Tijdens het uitvoeren van het onderzoek hebben mij de persoonlijke verhalen van deze mensen geraakt. De implementatie van een innovatief communicatiemiddel gaf mij de mogelijkheid om de reizigers een praktisch antwoord te bieden op hun behoeftes.

Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om bij dezen mijn projectbegeleidster Corrie Papenborg te bedanken voor haar waardevolle ondersteuning tijdens het afstudeerproces. De begeleiding verliep soepel en ik kon haar kritische blik op de scriptie zeer waarderen. Naast alle betrokken van de projectgroep 'De Bus In' verdient Karlijn Jansen mijn woord van dank voor de voorspoedige samenwerking en haar aandeel in het tot stand brengen van dit rapport. Daarnaast gaat mijn dank in het bijzonder aan Maarten Kwakernaak, opdrachtgever vanuit het kenniscentrum HAN Sociaal. Hij opende mij de deur tot het uitvoeren van professioneel kwalitatief onderzoek.

Nicole Pollmann

Nijmegen, 6 juni 2016

INHOUD

Ten geleide	3
Samenvatting.....	7
1. Inleiding	8
Onderzoeksrapport	10
2. Probleemanalyse	10
2.1 Doelstelling	10
2.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	10
2.3 Kernbegrippen	11
3. Methode van onderzoek	16
3.1 Methode van onderzoek.....	16
3.2 Onderzoekspopulatie	16
3.3 Onderzoeksmaterialen	16
3.4 Bespreking	17
3.5 Onderzoeksprocedure.....	18
3.6 Analysemethode.....	18
3.7 Beperkingen	19
4. Resultaten kwalitatief onderzoek.....	20
4.1 Algehele impressie	20
4.2 Informatievoorziening	21
4.3 Sociale contacten	22
4.4 Activiteiten	24
4.5 Deelname aan de samenleving.....	26
4.6 Zelfredzaamheid.....	28
5. Conclusie, discussie en aanbevelingen	31
5.1 Conclusie.....	31
5.2 Discussie	33
5.3 Aanbevelingen.....	36

Innovatief beroepsproduct	37
6. Het product	37
7. Productverantwoording.....	37
7.1 Van de onderzoeksresultaten naar het product	37
7.2 Innovatieve elementen in de vormgeving van het product.....	38
7.3 Draagvlak	39
8. Implementatieplan	40
8.1 Implementatie van het product in de praktijk	40
9. Reflectie.....	42
10. Eindpresentatie.....	43
Bibliografie	45
Bibliografie van afbeeldingen	47
Bijlagen.....	48
Bijlage 1 – Verklarende woordenlijst	48
Bijlage 2 – Randvoorwaarden, eisen en afstemming	49
Bijlage 3 – Planning en taakverdeling	50
Bijlage 4 – Interviewgide.....	51
Bijlage 5 – Codelijst	55
Bijlage 6 - Aanbevelingen	57
Bijlage 7 – Beroepsproduct	58
Bijlage 8 – Adviesbeoordeling opdrachtgever	79

LIJST VAN FIGUREN, AFBEELDINGEN EN TABELLEN

Afbeelding 1: Vormgeving van het product	38
Figuur 1: Conceptueel model van de verbanden en invloeden tussen de kernbegrippen	12
Figuur 2: De algemene ervaringen van de nieuwe reizigers over het busgebruik	20
Figuur 3: De ervaringen van de nieuwe reizigers over de informatievoorziening van het busgebruik	21
Figuur 4: De ervaren invloed van de bus op het bereiken van sociale contacten.....	22
Figuur 5: De ervaringen van de nieuwe reizigers om activiteiten te bereiken met de bus.....	24
Figuur 6: De ervaren invloed van het busgebruik op de deelname aan de samenleving	26
Figuur 7: De ervaren invloed het busgebruik op de zelfredzaamheid	28
Tabel 1: Bespreking van de deelvragen aan de hand van de onderzoeksmethodes.	17
Tabel 2: Planning van het onderzoek en taakverdeling	50
Tabel 3: Advies voor verdere implementatie	42

SAMENVATTING

Dit onderzoek gaat over de ervaringen van de nieuwe reizigers van Breng met het busvervoer en de implementatie van een innovatief product.

Vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning kreeg deze doelgroep een nieuw goedkoop OV-product aangeboden ter vervanging van de vervoerskostenvergoeding voor maatwerkvervoer.

In opdracht van busvervoermaatschappij Breng onderzoeken het kenniscentrum HAN Sociaal en studenten van verschillende opleidingen hoe deze doelgroep het gebruik van het nieuwe OV-product ervaart.

Vanuit de opleiding SPH richt het onderzoeksdoel zich op de invloed van het busvervoer op de sociale inclusie van deze doelgroep. De onderzoeksvraag gaat tevens over dit onderwerp, onderverdeeld in de categorieën sociale contacten, activiteiten, deelname aan de samenleving en zelfredzaamheid.

Naast het narratief onderzoek met 45 nieuwe reizigers wordt er informatie verzameld uit de literatuur.

Uit de resultaten kan worden geconcludeerd dat het gebruik van de bus de sociale inclusie van mensen bevordert. De bus is een waardevol vervoersmiddel om deel te nemen aan de samenleving. Tevens bevordert het de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers. Het reizen met de bus naar sociale contacten betekent soms een belemmering voor deze doelgroep door de deels slecht ervaren bereikbaarheid van de bushaltes in wijken. Wat betreft het bereiken van activiteiten vormt de bus een meerwaarde, deze bestemmingen zijn goed toegankelijk voor de nieuwe reizigers.

Uit de vraag vanuit de nieuwe reizigers naar heldere informatievoorzieningen is door de onderzoeksgroep SPH een innovatief product ontwikkeld, een handleiding met uitgebreide stapsgewijze informatie om de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers te blijven bevorderen.

1. INLEIDING

Aanleiding

Dit onderzoek komt voort uit de verandering in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Personen met een mobiliteitsbeperking, die vanuit de Wmo eerder recht hadden op maatwerkvervoer, krijgen sinds 1 januari 2016 de Breng Vrij pas of de Breng Vrij 65+ pas aangeboden van busvervoermaatschappij Breng. Deze begrippen worden in dit verslag samengevat onder het begrip 'OV-product'. Deze doelgroep wordt in dit verslag de 'nieuwe reizigers van Breng' genoemd.

Om de bus toegankelijk te maken voor de nieuwe reizigers zijn praktische aanpassingen aan de bussen en bushaltes gedaan en werd er een training gegeven aan chauffeurs. De busvervoermaatschappij Breng weet echter niet hoe de nieuwe reizigers het busgebruik ervaren.

Breng heeft daarom het kenniscentrum HAN Sociaal de opdracht gegeven om te onderzoeken hoe de nieuwe reizigers het gebruik van de bus ervaren. Dit gebeurt naast literatuuronderzoek aan de hand van narratieve interviews met de nieuwe reizigers. Dit onderzoek is dan ook kwalitatief van aard.

HAN Sociaal wederom is opdrachtgever aan een multidisciplinaire groep van negen studenten. De studenten voeren het onderzoek uit. De opleidingen Ergotherapie, Werk Maatschappelijke Dienstverlening en Sociaal Pedagogische Hulpverlening leveren hun eigen bijdrage aan het onderzoek door de probleemstelling vanuit verschillende perspectieven te benaderen.

Kader

Naast dit onderzoek wordt er door een andere projectgroep parallel een kwantitatief onderzoek gedaan door middel van een enquête. De resultaten van beide onafhankelijk uitgevoerde onderzoeken zullen uiteindelijk in een eindrapport samen worden gebracht door het kenniscentrum HAN Sociaal en aan de opdrachtgever Breng worden overhandigd.

De opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening richt zich op de sociale inclusie. Er wordt zowel theoretisch als ook praktisch onderzocht in hoeverre het gebruik van de bus de nieuwe reizigers bevordert of belemmert in hun sociale en maatschappelijke participatie.

Na afronding van het onderzoek is bekend welke invloed van het busgebruik heeft op de deelname van de nieuwe reizigers in de samenleving, de invloed van de bus op hun zelfredzaamheid en het bereiken van activiteiten en sociale contacten.

De opleidingen Ergotherapie en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening richten zich op de toegankelijkheid van de bus en de participatie van de nieuwe reizigers in de samenleving door de bus.

Leeswijzer

Dit verslag bestaat uit twee delen, het onderzoeksrapport en het innovatieve beroepsproduct. Deel 1 beschrijft de probleemanalyse, de methode van onderzoek, de resultaten en de conclusie en discussie van het onderzoek. In deel 2 wordt het innovatieve beroepsproduct beschreven, de productverantwoording en het implementatieplan. Ook wordt er stilgestaan bij de reflectie en de eindpresentatie.

Hoofdstukken 2, 3 en 6 en bijlagen 2 t/m5 zijn ontstaan in samenwerking tussen Karlijn Jansen en Nicole Pollmann, de overige hoofdstukken en bijlagen zijn geschreven door Nicole Pollmann.

De probleemanalyse geeft in hoofdstuk 2 inzicht in de aanleiding van het probleem en de daaruit voortkomende vraag- en doelstelling. Het signaal wordt op micro, meso en macroniveau geanalyseerd om een compleet beeld te schetsen van de relevante factoren en invloeden uit de praktijk. Daarnaast wordt het probleem in de literatuur dieper onderzocht. Deze bevindingen worden meegenomen in de vraag- en doelstelling van het onderzoek.

Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de methode van onderzoek uiteengelegd. Er wordt ingegaan op de analysemethode en iedere deelvraag wordt besproken en gekoppeld aan de onderzoeksmethoden. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de resultaten van het onderzoek toegelicht. De belangrijkste uitkomsten worden per deelvraag uitgewerkt.

Tenslotte worden er in hoofdstuk 5 conclusies getrokken uit de resultaten en de onderzoeksvraag wordt beantwoord. De discussie gaat in op de bevindingen vanuit de literatuur als ook de beperkingen, de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Er worden suggesties gedaan voor vervolgonderzoek en aanbevelingen voor de opdrachtgever geformuleerd.

Het innovatieve product werd ontwikkeld op basis van de resultaten van het onderzoek. In de productverantwoording wordt de verbinding tussen de resultaten en het product uiteengelegd en de innovatieve elementen in de vormgeving van het product beschreven. Ook wordt het draagvlak van het product beschreven. Het implementatieplan worden de voorwaarden besproken hoe het product tot stand is gekomen en advies gegeven over de vervolgstappen die er door Breng moeten worden genomen om de handleiding in de praktijk te introduceren. Het volgt een reflectie van de auteur op haar visie op SPH en de functie van praktijkonderzoek en de verantwoording van de eindpresentatie.

ONDERZOEKSRAPPORT

2. PROBLEEMANALYSE

2.1 DOELSTELLING

Het projectresultaat geeft inzicht in de belevingswereld van de nieuwe reizigers wat betreft hun nieuwe mobiliteit met het OV-product. De mogelijkheden en belemmeringen die deze doelgroep ervaart tijdens het reizen met de bus als ook hun mogelijkheid tot deelname aan de maatschappij in relatie tot het reizen met de bus worden helder in kaart gebracht.

Op 6 juni 2016 is de invloed van het nieuwe OV-product op de sociale inclusie van de nieuwe reizigers van Breng inzichtelijk gemaakt.

2.2 ONDERZOEKSVRAAG EN DEELVRAGEN

Het deelnemen van de 567 nieuwe reizigers aan het busvervoer in de regio Nijmegen stelt Breng voor de taak ervoor te zorgen dat het vervoer soepel verloopt. In samenwerking met de gemeente Nijmegen is daarom besloten onderzoek te doen naar de mogelijkheden en belemmeringen die deze mensen ervaren tijdens het reizen met de bus (Kwakernaak & Os, 2015). Het centrale vraagstuk vanuit Breng richt zich op hoe deze reizigers hun mobiliteit met het nieuwe OV-product ervaren. In opdracht van het kenniscentrum HAN Sociaal gaat een groep studenten 45 personen uit deze doelgroep interviewen om hun mening erover te onderzoeken.

De opleiding SPH richt zich op het gebied van sociale inclusie. Het begrip wordt gedefinieerd en onderzocht in de context van de aangepaste mobiliteitsregeling van de nieuwe reizigers.

Daarnaast werpt ook het literatuuronderzoek vragen op. De veranderingen in de Wmo en mobiliteit hebben betrekkelijke invloed op de mate van sociale inclusie van de nieuwe reizigers. Hoe ervaart de doelgroep de verandering van maatwerkvervoer naar het busvervoer? Is het een uitkomst voor hun individuele bereikbaarheid of juist een belemmering? Wordt de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers vergroot en voelen ze zich gehoord door Breng en de gemeente? In andere woorden: Vergroot het gebruik van de bus de sociale inclusie of worden de reizigers hier juist door beperkt?

Dit onderzoek zal antwoord geven op zowel de vraag vanuit Breng als ook vanuit het vakgebied SPH.

Hoe ervaren de nieuwe reizigers van Breng het nieuwe OV-product wanneer het gaat om sociale inclusie*?

1. Hoe wordt het gebruik van het OV-product in de regio Nijmegen* ervaren door de nieuwe reizigers met betrekking tot hun sociale contacten?
2. Hoe ervaren de nieuwe reizigers het gebruik van het nieuwe OV-product voor hun activiteiten?
3. Op welke manier draagt het gebruik van het nieuwe OV-product bij aan de deelname van de nieuwe reizigers in de samenleving?
4. In hoeverre heeft het gebruik van de bus invloed op de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers?

* Nader uitleg hierover is te vinden in de [begrippenlijst](#).

2.3 KERNBEGRIPPEN

PRAKTIJK

Onderstaande informatie is verzameld op basis van de 5xW+H methode en een analyse van het micro, meso en macro niveau (Donk & Lanen, 2011).

De veranderingen in de Wet maatschappelijke ondersteuning

Op 1 januari 2016 is de wetgeving rondom de vervoerskostenvoorziening veranderd. Dit betreft 567 van de 3500 kwetsbare burgers in de gemeente Nijmegen die onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vallen. Tot 31 december 2015 kregen deze mensen jaarlijks 400 euro vanuit de Wmo om hun vervoersmiddelen te betalen en een vergoeding van 1100 euro op basis van declaratie. Het doel van de verandering van de wet is het vereenvoudigen van de Wmo-kostensystematiek en het drukken van kosten door meer mensen te laten deelnemen aan het openbaar vervoer (OV) (Gemeente Nijmegen, 2015).

Gemeente Nijmegen

“De veranderingen in zorg en welzijn hebben grote invloed op de ondersteuning van kwetsbare burgers. Steeds vaker worden mensen aangewezen op hun eigen kracht en collectieve oplossingen worden geboden aan mensen die voorheen aanspraak hadden kunnen maken op een individuele voorziening. Ook wat betreft mobiliteit worden voorzieningen heroverwogen” (Kwakernaak & Os, 2015, p. 1). De gemeente Nijmegen gaat mee met de veranderingen in de zorg en mobiliteitsvoorzieningen door samen met de busvervoermaatschappij Breng het nieuwe OV-product te introduceren.

Eén rit met de Stadsregiotaxi is qua prijs vergelijkbaar met ongeveer 13 busritten (Kees Walraven, accountmanager Breng, persoonlijke mededeling, 2 februari 2016).

De gemeente Nijmegen heeft hier belang bij vanuit het Coalitieakkoord ‘Samen voor Nijmegen: sociaal, duurzaam en ondernemend 2014-2018’ (Gemeente Nijmegen, 2015). Met het nieuwe OV-product zal er op de vervoerskosten worden bezuinigd en tegelijk passend vervoer worden geboden aan deze doelgroep. In samenwerking met Breng wil de gemeente Nijmegen de mobiliteit voor kwetsbare burgers in stand houden, conform de vervoerskostenregeling van de Wmo 2015 (Gemeente Nijmegen, 2015). Met het nieuwe OV-product wil de gemeente Nijmegen de mobiliteit van deze mensen behouden of zelfs vergroten.

Breng

Sinds 1 januari 2016 heeft de busvervoermaatschappij Breng daarom een nieuwe doelgroep: ‘de nieuwe reizigers van Breng’. Deze nieuwe reizigers krijgen in plaats van maatwerkvervoer het nieuwe OV-product aangeboden: de Breng vrij pas tot 65 jaar en daarna de Breng 65+ pas. De nieuwe reizigers betalen voor het nieuwe OV-product 10 euro per jaar. Het product is in daluren geldig voor de lijnen 1 t/m 15 en 331. Om de transitie van maatwerkvervoer naar het openbaar vervoer mogelijk te maken heeft Breng praktische aanpassingen aan de bussen en bushaltes gedaan en trainingen aan de buschauffeurs gegeven. Het is nog niet bekend of de aanpassingen voldoende zijn en of de nieuwe reizigers tevreden zijn met het OV-product. Ook het aantal reizigers, die gebruik maken van het nieuwe OV-product, is nog niet bekend.

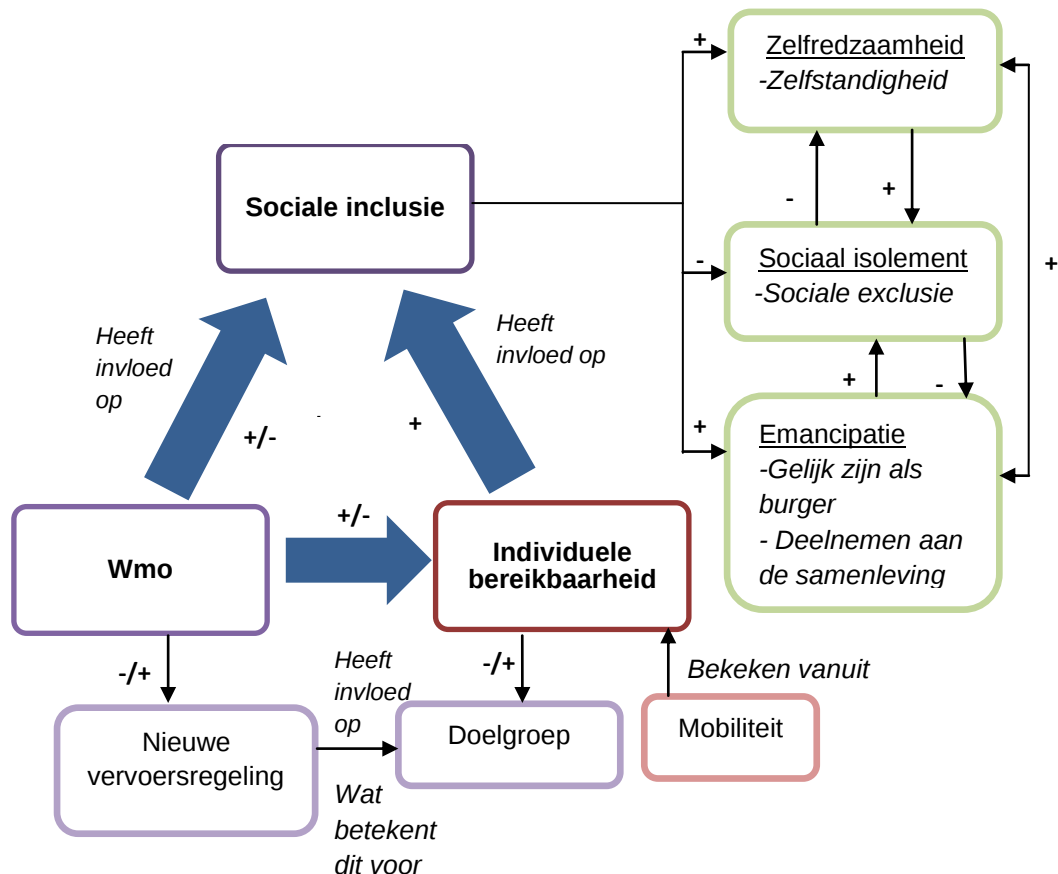
De doelgroep

De nieuwe reizigers zijn de inwoners van de gemeente Nijmegen die in aanmerking komen voor de Breng vrij pas en de Breng 65+ pas. Het zijn kwetsbare burgers die gebruik maken van de Wmo, voor de aanpassingen aan bussen en bushaltes niet in staat waren om met het openbaar vervoer te reizen. Sinds 1 januari 2016 worden ze geacht om er wel gebruik van te maken.

De nieuwe reizigers van Breng worden door middel van het nieuwe OV-product gestimuleerd om met het openbaar vervoer in plaats van maatwerkvervoer te gaan reizen.

LITERATUUR

Aan de hand van brainstorming en een bouwsteenmodel worden de belangrijkste sleutelbegrippen van het probleem in kaart gebracht. Vanuit de opleiding SPH richt het onderzoek zich op de sociale inclusie van de nieuwe reizigers. Het begrip sociale inclusie is voor dit onderzoek onderverdeeld in drie centrale begrippen. Om de wisselwerking van de begrippen te verduidelijken is er een conceptueel model gemaakt (zie figuur 1). Dit is gebaseerd op de beschrijving van een conceptueel model van Donk en van Lanen (2011).



Figuur 1: Conceptueel model van de verbanden en invloeden tussen de kernbegrippen.

Sociale inclusie

Sociale inclusie betekent het creëren van gelijke kansen voor kwetsbare burgers in de maatschappij (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). Om het begrip concreter te maken gaat het onderzoek zich richten op drie domeinen: zelfredzaamheid, emancipatie en sociaal isolement. Sociale inclusie heeft invloed op het welbevinden van een persoon (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013, pp. 176-178). Voor een kwalitatief goed fysiek en emotioneel welbevinden is mobiliteit een voorwaarde om bestemmingen te kunnen bereiken die iemand wil bereiken. Een toename aan mobiliteit kan dan ook leiden tot meer inclusie in de samenleving.

Sociale inclusie kan als middel, ervaring of als effect worden gezien (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013, p. 179). Dit is afhankelijk van het perspectief van een persoon of organisatie. Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van de nieuwe reizigers van Breng met het nieuwe OV-product en diens invloed op sociale inclusie. De gemeente Nijmegen en Breng willen de sociale inclusie van de nieuwe reizigers behouden of vergroten door de nieuwe vervoersregeling.

Wanneer sociale inclusie vanuit de pragmatische invalshoek bekeken wordt, gaat de aandacht naar het verbeteren van de individuele bereikbaarheid, de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de samenleving (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). De individuele bereikbaarheid is de mate van

mobilititeit van een persoon om plaatsen te kunnen bereiken (Kwakernaak, 2012). Als de individuele bereikbaarheid door de toenemende mobiliteit verbeterd wordt, kunnen de reizigers meer deelnemen aan de samenleving en wordt de sociale inclusie bevorderd.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft onder andere invloed op de vervoersmogelijkheden van mensen met een mobiliteitsbeperking. De invoering van het nieuwe OV-product heeft gevolgen voor de mobiliteit van de nieuwe reizigers. Door deze transitie kan de sociale inclusie afnemen als de nieuwe reizigers belemmerd worden om bij activiteiten en afspraken te komen. Als de zelfstandigheid van de nieuwe reizigers door de bus wordt behouden of vergroot, heeft het gebruik van de bus een positieve invloed op de sociale inclusie.

Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is het vermogen van mensen om zo zelfstandig mogelijk te kunnen ageren op alle levensterreinen. Hoe groter de zelfredzaamheid, hoe minder afhankelijk de persoon is van professionele hulp (Zorg voor Beter, 2016). Van Dalen (2014) beschrijft twee manieren van zelfredzaamheid in de zorg: Zelfredzaamheid is een benaming voor bezuinigingen vanuit de overheid om mensen en hun netwerk meer zelf te laten doen. Daarnaast wordt zelfredzaamheid ook gezien als wens van het individu om onafhankelijk van anderen te zijn. De gemeente Nijmegen doet met het nieuwe OV-product aanspraak op de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers. De aanpassingen aan bussen en bushaltes aan de behoeftes van de nieuwe reizigers zullen de bus toegankelijk maken, een voorwaarde voor deze doelgroep om zelfstandig met de bus te kunnen reizen.

Zelfredzaamheid is geen doel, maar een voorwaarde voor de deelname van iemand aan de samenleving (de Brabander, 2014). Het nieuwe OV-product zal dan ook het middel waarmee de nieuwe reizigers deel kunnen nemen aan de samenleving.

Emancipatie

Emancipatie betekent streven naar het ontwikkelen van dezelfde rechten voor alle groepen mensen (Redactie Ensie, 2016). Zo willen ook mensen met een beperking deelnemen in de maatschappij en niet als vreemd worden aangezien.

Het busvervoer is een manier om deze mensen te laten emanciperen. Door net als ieder andere burger gebruik te maken van het openbaar vervoer zijn de nieuwe reizigers minder afhankelijk van maatwerkvervoer. Deze gelijkwaardige manier van reizen kan leiden tot interactie met andere mensen en het deelnemen aan de samenleving (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013).

De laatste jaren neemt de inclusie van burgers in de maatschappij nieuwe vormen aan. Mensen met een beperking worden meer betrokken in de samenleving (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). Om dit waar te maken wordt gekeken hoe de omgeving kan worden aangepast aan de beperkingen van kwetsbare burgers. Een handicap wordt niet langer gezien als alleen een mankement van een individu. Het stelt veelmeer een gemis daar in de aanpassing van de omgeving om deze toegankelijk te maken voor iemand met een mobiliteitsbeperking (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). De taak om problemen op te lossen verschuift hierdoor van het individu naar de samenleving. Het invoeren van het nieuwe OV-product is een voorbeeld hiervan. Waar eerder een persoon maatwerkvervoer kreeg aangeboden als uitzondering op het reguliere vervoer, neemt Breng nu de taak op zich om het reguliere vervoer aan te passen op de speciale behoeftes van deze mensen.

Sociaal isolement

Mensen die niet of minder deelnemen aan de samenleving kunnen terecht komen in een sociaal isolement. Dit ontstaat wanneer mensen "*weinig betekenisvolle contacten hebben*" (Heessels, et al., 2015, p. 11). Personen die geen sociaal netwerk opbouwen raken in een kwetsbare positie, omdat ze niet kunnen rekenen op emotionele, praktische of gezelschapssteun. Bij problemen staat een persoon er alleen voor of is aangewezen op professionele hulp.

Het sociale netwerk kan een oorzaak voor een sociaal isolement zijn wanneer contacten of dierbaren wegvallen om verschillende redenen. Maar ook individuele factoren zoals een gebrek aan sociale vaardigheden of financiële middelen en gezondheidsproblemen kunnen een sociaal isolement

veroorzaken. Vanuit de maatschappij worden mensen betrokken bij gemeenschappen en beïnvloed door de samenstelling en veiligheid van de woonomgeving en de beeldvorming over de samenleving. Door de individualisering en negatieve invloeden vanuit de samenleving kunnen mensen geïsoleerd raken van hun omgeving. Meestal wordt een sociaal isolement veroorzaakt door een combinatie van deze factoren (Heessels, et al., 2015).

Een sociaal isolement is meetbaar aan de hand van het aantal ondersteunende relaties in iemands leven. Deze sociale contacten kunnen onderling worden uitgewisseld. Een isolement betekent niet per definitie dat iemand eenzaam is. Het kan ook als prettig worden ervaren (Schoenmakers, 2014).

Het gebruik van de bus kan een middel zijn om een sociaal isolement te voorkomen of te doorbreken. Breng speelt in op talrijke individuele belemmeringen waar de nieuwe reizigers mogelijk mee te maken hebben. Zo is het nieuwe OV-product goedkoop en zijn de bussen en bushaltes aangepast aan de speciale behoeftes van mensen met een lichamelijke beperking.

Sociale exclusie

Sociale exclusie is het proces waardoor mensen worden belemmerd om mee te doen aan de samenleving door problemen in bereikbaarheid tot mogelijkheden, diensten en sociale netwerken (Kenyon et al., 2002). In extreme gevallen kunnen mensen worden beperkt in hun eerste levensbehoeftes (Rosmalen, 2007). Wanneer bereikbaarheid en sociale rechten niet gewaarborgd zijn, kunnen mensen benadeeld worden. Dit weerhoudt sommigen gedeeltelijk of helemaal van de deelname aan de maatschappij (Kwakernaak, 2012).

Het verschil tussen sociale inclusie en sociale exclusie is als volgt te beschrijven. Sociale exclusie is de keuzevrijheid die mensen in dit proces hebben. Wanneer mensen vrij kunnen kiezen om wel of niet deel te nemen aan de samenleving op politieke, economische en sociaal-culturele vlakke, is er sprake van sociale inclusie. Zodra mensen gehinderd worden in het keuzeprocess om ergens wel of niet aan mee te doen of naar toe te willen gaan, door bijvoorbeeld een moeilijk begaanbare straat, wordt er gesproken van exclusie. Mobiliteit is een belangrijk middel om sociale exclusie te verminderen. Wanneer er sprake is van een degelijke mobiliteit voor de nieuwe reizigers zouden deze minder geëxcludeerd worden (Heessels, et al., 2015).

Wet Maatschappelijke Ondersteuning: nieuwe voorwaarden voor mobiliteit

Sinds 1 januari 2007 bestaat de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) in Nederland. De Wmo zorgt ervoor dat burgers zich beschermd voelen, de deelname en betrokkenheid van (kwetsbare) burgers in de maatschappij toeneemt en mensen zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam blijven (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013).

Het nieuwe OV-product zal de zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving van kwetsbare burgers bevorderen. Kwetsbaarheid beschrijft een disbalans tussen draagkracht en draaglast. Dit ontstaat door problemen waardoor mensen aan de rand van de samenleving komen te staan, afhankelijk zijn van anderen of geen toegang tot hulpbronnen hebben. Kwetsbaarheid kan ontstaan wanneer het individu en de omgeving in interactie komen (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013).

Ook mobiliteit speelt een rol binnen de Wmo. De gemeente is verplicht om te voldoen aan de prestatievelen van de Wmo, waaronder het *“verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer”* (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013, pp. 76-77). Deelname aan de samenleving is alleen mogelijk als de burgers gebruik kunnen maken van de openbare ruimte en faciliteiten, waaronder het (openbaar) vervoer. Deze integrale toegankelijkheid vereist drie richtlijnen: Bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). Het nieuwe OV-product heeft invloed op de mobiliteit van de nieuwe reizigers. Als het product geschikt en bruikbaar is wordt hun individuele bereikbaarheid vergroot en biedt het busvervoer de nodige toegankelijkheid en bereikbaarheid voor de nieuwe reizigers. Als de nieuwe vervoersregeling niet aansluit aan de behoeftes van de reizigers wordt hun mobiliteit en individuele bereikbaarheid mogelijk beperkt, waar de gemeente Nijmegen vanuit de Wmo toe is verplicht om te bieden.

Mobiliteit en bereikbaarheid

“Een goede bereikbaarheid wordt als voorwaarde gezien voor allerlei economische en maatschappelijke ontwikkelingen” (Bennink, 2011, p. 56). Door de globalisering en individualisering is mobiliteit een eis geworden om mee te doen aan de maatschappij. In de 20^e eeuw is het reisgedrag sterk veranderd (Lucas, 2012, Sheller & Urry, 2006, Gray et al., 2006). Mensen reizen vaker en langer (Banister, 1999). Mobiliteit en bereikbaarheid vormen dan ook een voorwaarde voor de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers. Mensen zullen zo zelfstandig mogelijk kunnen reizen en minder afhankelijk zijn van hun netwerk of aangepaste voorzieningen. Uit het onderzoek zal blijken welke rol het OV-product hierin speelt.

Mobiliteit is de mogelijkheid van iemand om te bewegen binnen een bepaalde specifieke omgeving en de hoeveelheid afstand die iemand kan afleggen binnen een bepaalde tijd. Mobiliteit is bijna nooit het doel, maar het middel om het gewenste doel te bereiken (Kwakernaak, 2016).

Om bereikbaarheid nader te bepalen wordt er onderscheid gemaakt tussen twee begrippen:

- ⇒ De bereikbaarheid van plaatsen.
- ⇒ De bereikbaarheid van personen. In dit onderzoek wordt dit de individuele bereikbaarheid van personen genoemd. De kwaliteit ervan is afhankelijk van de voorkeuren van personen wat betreft hun wensen en behoeften (Handy & Niemeier, 1997).

Mobiliteit en bereikbaarheid zijn twee afhankelijk van elkaar werkende factoren die invloed hebben op de sociale inclusie. De bereikbaarheid van een persoon kan op zeven verschillende gebieden worden belemmerd: Ruimtelijk (plaats van huis en bestemming), persoonlijk (fysiek, mental, emotioneel), tijdgebonden (reistijd), financieel (kosten), omgevingsgebonden (veiligheid in de omgeving), infrastructureel (kwaliteit/aanpassing infrastructuur) en institutioneel (mag iemand ergens komen) (Wixey, Jones, & Halden, 2005). De belangrijkste bestemmingen zijn de arbeidsmarkt, financiële diensten, sociale activiteiten, zorg, educatie en winkels (Wixey, Jones, Lucas, & Aldrige, 2005). De bereikbaarheid van de nieuwe reizigers met de bus kan op deze gebieden worden belemmerd. Het is dan ook belangrijk deze beperkingen te herkennen om mogelijke belemmeringen gericht te kunnen verhelpen.

Als de bereikbaarheid voor de nieuwe reizigers verbetert, kunnen deze mensen deelnemen aan de samenleving. De nieuwe reizigers krijgen dezelfde kansen als mensen zonder mobiliteitsbeperking. In het onderzoek van Schouten, Velden en Hof (2015) 'Reis Gerust' wordt de toegankelijkheid van het openbaar vervoer onderzocht. Er worden aanpassingen en adviezen gegeven om de toegankelijkheid en service van het OV te verbeteren. Als dit wordt vergeleken met de aanpassingen die Breng heeft gedaan, wordt duidelijk dat een aantal aspecten zijn verbeterd in de regio Nijmegen. Een voorbeeld hiervan is de toegankelijkheid van de bussen en bushaltes. Hierdoor kan binnen de regio Nijmegen een grotere groep reizigers met de bus reizen.

3. METHODE VAN ONDERZOEK

3.1 METHODE VAN ONDERZOEK

Het onderzoek werd vorm gegeven door de volgende onderzoeksmethodes.

Het onderzoek is een evaluerend onderzoek (Donk & Lanen, 2012). In opdracht van Breng richtte het onderzoek zich op de ervaringen van de nieuwe reizigers met het OV-product. Vanuit SPH werd de invloed ervan op de sociale inclusie van deze doelgroep onderzocht. De ervaringen van de nieuwe reizigers werden systematisch in kaart gebracht en hun mobiliteit voor en na de invoering van het OV-product werd vergeleken. Op basis van de resultaten kan Breng mogelijke kritiek van de nieuwe reizigers verwerken. Een evaluerend onderzoek sluit daarom aan bij de vraag vanuit Breng.

Daarnaast is dit onderzoek kwalitatief van aard. Dit houdt in dat de resultaten gericht zijn op het verzamelen van de ervaringen van de nieuwe reizigers. Er worden geen cijfers verzameld over het daadwerkelijke gebruik van het OV-product, maar inzicht verschaft in de beleavingswereld van de nieuwe reizigers (Kwakernaak & Os, 2015).

Om tot de resultaten te komen werden er onder andere interviews bij 45 nieuwe reizigers afgenomen. Zoals in de [analysemethode](#) werd uitgelegd heeft dit onderzoek een deductief karakter (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2006). Het persoonlijke verhaal van de nieuwe reizigers staat centraal. Dit deel van het onderzoek werd daarom vorm gegeven door narratieve storytelling (HAN, 2016). Met deze methode kon de respondent zijn persoonlijk verhaal vertellen over zijn ervaringen met het nieuwe OV-product (Schreurs, 2011). Met deze methode werden narratieve gegevens verzameld en geanalyseerd met het doel de behoeften, eisen, mogelijkheden en wensen van kwetsbare burgers naar voren te brengen met betrekking tot het reizen met het nieuwe OV-product (Kwakernaak & Os, 2015). Deze methode werd toegepast tijdens de interviews om de nieuwe reizigers de ruimte te geven hun verhaal te vertellen over ervaringen die zij hebben gemaakt met het gebruik van het nieuwe OV-product. De persoonlijke verhalen zullen ook in de resultaten van het onderzoek terug lezen zijn (Schreurs, 2011).

3.2 ONDERZOEKSPOPULATIE

De onderzoekspopulatie bestaat uit 45 van de 567 nieuwe reizigers van Breng die voor 1 januari 2016 recht hadden op een vervoerskostenvergoeding, maar door aanpassingen in de wet een nieuw OV-product aangeboden hebben gekregen. Deze personen zijn bereid om mee te werken aan dit onderzoek. De selectie gebeurde aan de hand van brieven die verstuurd zijn door de gemeente Nijmegen. Een aantal nieuwe reizigers reageerden op de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. De selectie van de 45 personen vond plaats door HAN Sociaal aan de hand van bepaalde kenmerken zoals hun leeftijd, postcode en het wel of niet gebruiken van het OV-product.

Eén van de respondenten was geen nieuwe reiziger. Hij voldoet echter alle eisen om het OV-product via een keukentafelgesprek te kunnen aanvragen zodra hij er behoefte aan heeft. Er werd gekozen om deze respondent alsnog aan het onderzoek mee te laten doen om inzicht te krijgen in de ervaringen van een potentiële nieuwe reiziger met de bus.

3.3 ONDERZOEKSMATERIALEN

Om de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen werd triangulatie toegepast (Donk & Lanen, 2011). Er werd onderzoek gedaan aan de hand van een literatuurstudie, interviews en het deskresearch. Daarnaast werd er onderzoekerstriangulatie toegepast (Donk & Lanen, 2011). De projectgroep bracht vanuit drie studierichtingen verschillende vakspecifieke kennis in het onderzoek.

- Interviews met de nieuwe reizigers

Er werd gekozen om semigestructureerde interviews af te nemen. Door een semigestructureerd interview op te stellen was er de ruimte om door te vragen op onderwerpen en zo meer informatie over de ervaringen van de nieuwe reizigers te kunnen winnen. Wanneer er in de vragenlijst of interviewleidraad veel structuur wordt aangebracht, hebben de respondenten minder ruimte om zelf op onderwerpen in te gaan (Donk & Lanen, 2011). De interviews werden gehouden aan de hand van narratieve storytelling (Bobbink, Degen-Nijeboer, Geurts, Pelzer, & Woudenberg, 2012). Het narratief onderzoek stelt de persoon centraal (HAN, 2016). De persoonlijke verhalen zijn ook in de resultaten van het onderzoek terug te lezen. De interviewgide werd opgesteld aan de hand van de richtlijnen van Biene, Jansen, Satink en Basten (2012). Tijdens de interviews werden ook busplattegronden gebruikt om de verhalen te visualiseren. Hiermee kon de validiteit van de interviews worden gewaarborgd. De van tevoren vastgestelde vragen zorgen ervoor dat de resultaten op dezelfde manier worden verzameld. De volgende topics werden gekozen voor de interviewgide: Participatie, individuele bereikbaarheid, sociale leefomgeving, nieuw OV-product en toegankelijkheid van de bus. Binnen deze onderwerpen zijn diverse vragen opgesteld, zie [interviewgide](#).

- Literatuuronderzoek

Ook is er literatuuronderzoek gedaan. Door middel van brontriangulatie werden begrippen gedefinieerd en ontstond er diepgang in de probleemstelling door het gebruik van wetenschappelijke artikelen, boeken en interne informatie van de opdrachtgevers. Het literatuuronderzoek waarborgt zijn validiteit aan de wetenschappelijke bronnen die als basis dienen voor dit deel van het onderzoek (Donk & Lanen, 2011). Als voorbereiding op het literatuuronderzoek zijn er mindmaps gemaakt en vond er brainstorming plaats en werd er een bouwsteenmodel opgesteld om de begrippen te kaderen.

- Deskresearch

Door middel van deskresearch werd informatie verzameld vanuit de gemeente Nijmegen en Breng (Donk & Lanen, 2011). Aan de hand van gesprekken met vertegenwoordigers en het inzien van beleidsstukken werden inzichten gewonnen over de visie van de opdrachtgevers. De keuze voor de databronnen wordt per deelvraag nader toegelicht onder de paragraaf [bespreking](#).

Tijdens het onderzoek werd de expertise van de opleidingen MWD, SPH en Ergotherapie samengebracht en de kwaliteit en bruikbaarheid van het onderzoek vergroot. Er werd onderzoekerstriangulatie gecreëerd (Donk & Lanen, 2011). De resultaten kwamen voort uit de codering van de interviews. In de [analysemethode](#) wordt dit verder toegelicht. De drie opleidingen richtten zich op verschillende sociale domeinen waar het gebruik van het nieuwe OV-product invloed op kan hebben. Vanuit deze perspectieven ontstond een inhoudelijk sterke vorm van onderzoekerstriangulatie.

3.4 BESPREKING

Om duidelijk te maken met welke databron antwoord werd gegeven op de deelvragen is er een tabel gemaakt (zie tabel 1). Zowel onderzoekers- als ook datatriangulatie komt hier aan de orde (Donk & Lanen, 2011). Daarnaast is er in het vooronderzoek gebruik gemaakt van deskresearch om het probleem nader te definiëren.

Deelvraag1:	Interviews met de nieuwe reizigers van Breng.
Deelvraag 2:	Interviews met de nieuwe reizigers van Breng.
Deelvraag3:	Interviews met de nieuwe reizigers van Breng. Literatuuronderzoek.
Deelvraag 4:	Interviews met de nieuwe reizigers van Breng. Literatuuronderzoek.

Tabel 1: Bespreking van de deelvragen aan de hand van de onderzoeksmethodes.

Op de deelvragen werd antwoord gegeven aan de hand van de onderzoeksmethodes. Het literatuuronderzoek gaf antwoord op feitelijke informatie, terwijl interviews de persoonlijke ervaringen van de doelgroep weergaven.

Met het literatuuronderzoek werd informatie verzameld van andere auteurs en onderzoekers met betrekking tot sociale inclusie en mobiliteit. Hierdoor werd inzicht gekregen in het praktijkprobleem. Het literatuuronderzoek leidde tot een bespreking en vergelijking van wetenschappelijke feiten om antwoord te geven op de deelvragen (SCRiBBR, 2016). Daarnaast werd de theoretische kennis gekoppeld aan de persoonlijke verhalen van de respondenten. Door deze onderzoeksmethoden met elkaar te verbinden ontstonden er betrouwbare resultaten.

De haalbaarheid, afstemming, taakverdeling, planning, eisen en randvoorwaarden zijn te vinden in [bijlage 2](#). De relevantie voor de beroepspraktijk is beschreven in de [probleemanalyse](#).

3.5 ONDERZOEKSPROCEDURE

De onderzoeksprocedure is gekaderd in een tijdsplanning om te voldoen aan de deadlines van alle opleidingen. De taken voor de projectgroep, onderzoeksgroep SPH en individuele delen werden tevens gedefinieerd.

De volledige planning voor de onderzoeksgroep SPH is te vinden in tabel 2 in [bijlage 3](#).

3.6 ANALYSEMETHODE

De interviews werden na het afnemen getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd. Hierbij werd gebruik gemaakt van het programma voor data-analyse Atlas.ti.

Het semigestructureerde interview leverde informatie over uiteenlopende onderwerpen op. Betekenisvolle fragmenten werden gefilterd en bij elkaar geordend om structuur en overzicht te creëren (Donk & Lanen, 2011). De interviews werden getranscribeerd om de letterlijke antwoorden van de respondenten op papier te brengen. Dit maakte de resultaten betrouwbaar, ze konden in originele staat worden geanalyseerd. Zodra alle interviews getranscribeerd waren, werd het tekstmateriaal gecodeerd. De codes (labels) richtten zich op onderwerpen die de nodige informatie leveren om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Andere fragmenten die geen betrekking hadden tot de deelvragen werden niet meegenomen in de resultaten. De codes kwamen deels voort uit het gezamenlijke overleg met de opleidingen van de projectgroep en deels uit de literatuur: De standaardvraag voorbij: Leren werken met vraagpatronen (Biene, Jansen, Satink, & Basten, 2012). Daarnaast werden de beperkingen en bestemmingen overgenomen van Wixey, Jones, Lucas en Aldrige (2005).

Aangezien het onderzoek op een deductieve manier vorm werd gegeven, richtten zich ook de coderingen tijdens de analyse naar dit principe. Deductie in het onderzoek legt de nadruk op het thematische verzamelen van kwalitatieve gegevens. Voorafgaand aan de analyse van de interviews is er literatuuronderzoek gedaan. De codes werden opgesteld aan de hand van de theorie en daaruit voortvloeiende deelvragen. Omdat narratieve storytelling als onderzoeksmethode werd toegepast, worden de individuele verhalen centraal gesteld. De uitspraken van de respondenten werden gecodeerd om bij elkaar passende uitspraken te verzamelen. Door voldoende steekproeven over bepaalde onderwerpen te nemen konden de conclusies gegeneraliseerd worden, met daarbij passende citaten van respondenten (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2006, pp. 92-94).

De literatuur leverde informatie op over verschillende vakgebieden. Door verschillende bronnen met elkaar te vergelijken en te combineren werd essentiële informatie voor dit onderzoek geselecteerd en geanalyseerd. Dit levert objectieve en betrouwbare informatie op. Het literatuuronderzoek werd uitgevoerd om een gefundeerde basis te creëren op basis waarvan de onderzoeksvraag werd geformuleerd. Om antwoord te kunnen geven op de deelvragen van het onderzoek werd de literatuur opnieuw geraadpleegd. Het verbinden van theoretische kennis en praktisch onderzoek legde een sterke basis voor betrouwbare resultaten en het vervolgonderzoek.

3.7 BEPERKINGEN

Voor de uitvoering van het onderzoek werd er rekening gehouden met de volgende beperkingen:

- *Respondenten.* Het was niet bekend hoe veel respondenten zouden willen deelnemen aan het interview. Het onderzoek was echter afhankelijk van de interviews als gekozen onderzoeksmethode. Van de 567 genodigden kwamen er rond 0 positieve reacties.
- *Communicatie.* Vanuit de gemeente Nijmegen werden de brieven op grond van een misverstand in de interne communicatie aan de nieuwe reizigers verstuurd voordat alle informatie was toegevoegd. Hierdoor werd de projectgroep door respondenten gebeld die verwachtten met de gemeente Nijmegen verbonden te zijn. Dit leverde verwarring op en hield sommigen tegen om mee te willen werken aan het onderzoek.
- *Tijdsbestek.* Het onderzoek moest binnen vier maanden uitgevoerd zijn. Er moest rekening worden gehouden met verschillende deadlines zodat de samenwerking niet werd belemmerd. Om dit te waarborgen werd een planning opgesteld (zie [bijlage 3](#), tabel 2). Hierdoor werd het onderzoek op tijd uitgevoerd en afgerond.

In de [discussie](#) worden de beperkingen na uitvoering van het onderzoek uiteengelegd.

4. RESULTATEN KWALITATIEF ONDERZOEK

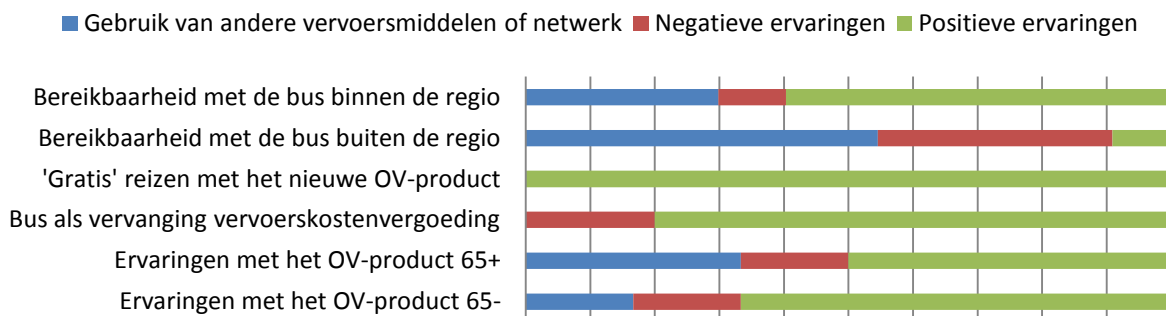
De verkregen inzichten over de ervaringen van de nieuwe reizigers over het gebruik van het nieuwe OV-product is divers. De resultaten komen voort uit de antwoorden van de nieuwe reizigers op de vragen uit de [interviewguide](#).

Hieronder wordt per onderwerp en deelvraag ingegaan op de ervaringen van de nieuwe reizigers met de bus. De resultaten worden onderbouwd met passende citaten. Achter elk citaat staat de respondent (R) vermeld.

De figuren onder ieder paragraaf geven een beeld van de beleving van de nieuwe reizigers. Hierin zijn geen cijfers verwerkt aangezien de resultaten kwalitatief van aard zijn. De tabellen visualiseren enkel de verhalen van de nieuwe reizigers.

4.1 ALGEHELE IMPRESSIE

Algehele impressie



Figuur 2: De algemene ervaringen van de nieuwe reizigers over het busgebruik.

Het nieuwe 'gratis' reizen

De nieuwe reizigers zijn over het algemeen zeer tevreden met het nieuwe OV-product (zie figuur 2). Het busvervoer in Nijmegen wordt als zeer goed ervaren: *"Je kunt bijna gedachteloos reizen wat je met de auto niet kunt"* (R 12). Het geeft de nieuwe reizigers veel vrijheid.

Vooral op financieel gebied is het OV-product een uitkomst. Respondenten ervaren het als bevrijdend om zich zonder zorgen te kunnen verplaatsen. Door middel van het nieuwe OV-product is het reizen naar een bestemming niet meer afhankelijk van de daaraan verbonden kosten. *"Dat ik dus gebruik mocht maken van dat goedkope busvervoer [...] ik vind dat fantastisch"* (R 27).

Reizigers reageerden dankbaar en waarderen hun nieuwe vervoersmogelijkheid. *"En ik hoop dat we volgend jaar ook van deze prijs mogen. Dit vind ik gewoon vrij reizen. Ja heel prettig"* (R 20).

Ervaringen van reizigers jonger en ouder dan 65 jaar

Wanneer er wordt gekeken naar de ervaringen van de nieuwe reizigers per leeftijdscategorie, valt op dat het OV-product niet nieuw is voor reizigers ouder dan 65 jaar. De Breng 65+ pas bestond immers al, enkel de financiële bijdrage voor deze doelgroep is verlaagd op 10 euro per jaar.

Het OV-product voor reizigers jonger dan 65 jaar betekent echter wel een nieuwe vorm van reizen voor deze doelgroep.

Vervoersregeling voor en na 1 januari 2016

Toch hebben de respondenten van beide leeftijdscategorieën voor januari 2016 al met de bus gereisd. *"Altijd. Altijd met de bus. Ik heb altijd met de bus gereisd"* (R 45).

De algemene respons over deze verandering is positief. *"Maar nu die buskaart, dat doe ik ook veel meer mee eigenlijk als met dat taxigeld. Een keer werd er een Regiotaxi van betaald maar die buskaart wordt bijna dagelijks gebruikt"* (R 39).

Respondenten gaven aan dat het gebruik van het busvervoer is gestegen sinds de invoering van het nieuwe OV-product. *“Ik heb sinds december de kaart en in die drie maanden zo, wat ik dan in de bus gereden ben! Dat ben ik in 2015 het hele jaar niet”* (R 17). De nieuwe reizigers waarderen het product en maken er graag gebruik van. *“Dat vind ik fantastisch [...] wij betaalden ons bont en blauw aan taxivervoer”* (R 27).

Slechts voor enkelen betekent de nieuwe vervoersregeling een achteruitgang. De kosten voor individuele vervoersmiddelen worden niet meer gedekt. Ook de informatie over de verandering van het vervoer werd als ontoereikend ervaren. *“Ik vind het heel erg jammer dat die financiële vergoeding is weg gevallen. En wat de reden daarvoor precies is. Dat weet ik dus niet. En dat vind ik ook heel jammer”* (R 38).

De bus versus andere vervoersmiddelen

Over het algemeen heeft de bus de voorkeur gaven de respondenten aan. Het weer is bepalend bij de keuze van vervoersmiddelen. *“Nou ja kijk, met mooi weer dan pak je de bus. Slecht weer, pak je de taxi”* (R. 9). Daarnaast spelen ook de reiskosten een rol.

“En het komt voor mij beter uit want ik maak eigenlijk nooit gebruik van de taxi. Ik ging altijd met de bus maar ja de bus moest je zelf betalen. Ja, dat probleem heb ik nu dus niet meer. Ik ga, nou ja, minimaal 10 keer in de week met de bus” (R 21).

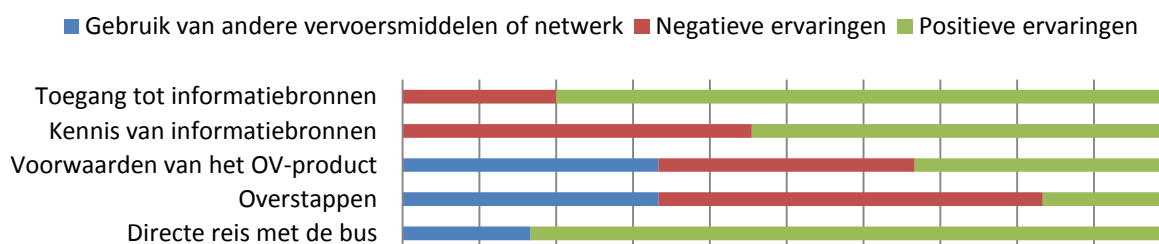
De scootmobiel is een belangrijk middel voor individueel vervoer, vertelden de nieuwe reizigers. Ook hier beïnvloedt het weer de keuze van vervoersmiddelen. *“Als nou het mooie weer aankomt, pak je gewoon de scootmobiel, maar als het regent dan ga ik de bus pakken”* (R 26). Naast het busvervoer wordt de scootmobiel veel gebruikt om plaatsen op korte afstand te bereiken. *“Het meeste, als het mooi weer is, leg ik met mijn scootmobiel wel af. Maar bij slecht weer of dergelijke ja dan ben ik gewoon afhankelijk van de bus”* (R 5).

Toch kan de Regiotaxi in bepaalde situaties de voorkeur krijgen aan de bus. De respondenten kiezen voor de Regiotaxi wanneer de bushalte te ver van de bestemming af ligt.

“Om een voorbeeld te geven. Ik moest laatst naar een crematie toe in Ewijk. Ik dacht, ‘dat kan ik wel met de bus doen’. Maar dat was niet zo makkelijk [...] Nou ja, ik was alles bij elkaar 3 uur onderweg. Kijk voor dat soort dingen is de Regiotaxi dan weer hartstikke fijn” (R 39).

4.2 INFORMATIEVOORZIENING

Informatievoorziening



Figuur 3: De ervaringen van de nieuwe reizigers over de informatievoorziening van het busgebruik.

Toegang en kennis van informatiebronnen

De reisinformatie is een belangrijk onderwerp waar respondenten op te spreken kwamen (zie figuur 3). Uitspraken van respondenten creëerden een diffuus beeld. Toch bleek dat het verkrijgen van reisinformatie niet altijd even soepel gaat. *“Vooral de informatievoorziening is heel lastig”* (R 14). Niet alle respondenten hebben kennis of toegang tot de beschikbare informatiebronnen. De opties om een reis te kunnen plannen zijn divers en voor respondenten onduidelijk in hun werking. *“Dat Breng ding van het internet werkt voor geen ene meter. Dus wat ik doe is met mijn mobiele telefoon naar de bushalte lopen en er een foto van maken”* (R 4).

Vooraf de vernieuwde website van Breng zorgt voor moeilijkheden in het verschaffen van informatie gaven de respondenten aan. *“Eerst kon je mee zingen en dansen, maar nou is het zoeken, hoe werkt dat nou? Ik blijf er net zo lang doorklooiën tot ik zeg van, ik zal toch [...] weten wanneer de bus komt!”* (R 5).

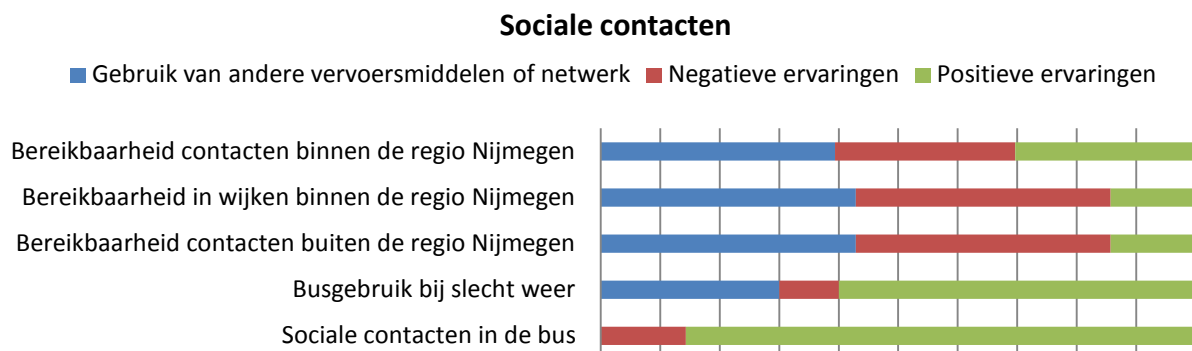
Voorwaarden van het OV-product en overstappen

Ook de grenzen van het OV-product zijn niet alle nieuwe reizigers helder. Zo vroegen respondenten zich af wanneer het abonnement wel of niet geldig is. *“Ik heb altijd maar bussen van 1 tot 15, is lijn 83 te vroeg, heb ik lijn 83 nog wel eens, maar dat is naar de Ooij, daar kom ik helemaal niet meer, ik kom alleen maar van lijn 1 tot lijn 15. En verder niet”* (R 5). Ook was er behoefte aan duidelijkheid over hoe lang de nieuwe reizigers nog gratis mogen reizen met de bus. *“Maar ik weet dus niet of ik volgend jaar weer 10 euro moet gaan opladen of betalen”* (R 14).

De nieuwe reizigers zijn positief als het gaat om een directe reis met de bus. Het overstappen tussen buslijnen is vermoeiend, gaven de nieuwe reizigers aan. Het is hen niet duidelijk hoe een reis met overstap moet worden gepland. Dit is een reden om een reis met de bus uit te stellen of voor alternatieve vervoersmogelijkheden te kiezen. *“Dat betekent dus dat ik geen locatie kan zoeken waar ik met twee bussen op de locatie heen en terug moet gaan met die overstaptoestanden”* (R 27).

4.3 SOCIALE CONTACTEN

Hoe wordt het gebruik van het OV-product in de regio Nijmegen ervaren door de nieuwe reizigers met betrekking tot hun sociale contacten?



Figuur 4: De ervaren invloed van de bus op het bereiken van sociale contacten.

Bereikbaarheid van contacten binnen de regio Nijmegen

Het nieuwe reisproduct speelt voor de reizigers een grote rol bij het onderhoud van contacten met familie, vrienden, kinderen en kennissen (zie figuur 4).

Mensen gaven aan dat ze op grond van het goedkope abonnement sneller kiezen voor een reis met de bus. Zo kunnen reizigers zomaar op bezoek bij hun sociale contacten. *“Vanmiddag bijvoorbeeld ga ik naar mijn schoonmoeder. Die woont in Neerbosch-Oost [...] Normaal zou ik vandaag niet gaan in verband met het weer, maar nou heb ik de bus. Dus dat is geen probleem”* (R 17). *“Bij slecht weer of dergelijke ja dan ben ik gewoon afhankelijk van de bus want ik ken nog niet zeggen van joh, ik pak een taxi naar mijn zus toe, want dan ben ik 50 euro op en neer kwijt en dan kan ik naar mijn zus niet toe”* (R 5).

Het gebruik van de bus is met name belangrijk wanneer het gaat om reizen die te ver zijn om te lopen, te fietsen of met de scootmobiel te gaan, maar wel binnen de regio Nijmegen liggen. Voor de nieuwe reizigers is het juist van belang om dan gebruik te kunnen maken van de bus. Hun netwerk liggen in de regio Nijmegen en kunnen zo in stand worden gehouden. *“Met openbaar vervoer vooral naar Arnhem, omdat daar drie van mijn kleinkinderen wonen”* (R 1).

Ook voor afspraken op goed bereikbare plaatsen zoals het centrum speelt de bus een rol. *“’s Maandags morgens dan is altijd vaste prik onder de Kronenburgerpark, daar staan we met zijn man of 12, 13. De hangplek voor ouderen is dat. Ja, maar dan gaar ik daar met de bus heen [...] dan laat ik maar de scooter thuis, dan is dat maar gebeurd. En dan ga ik lekker met de bus terug”* (R 5).

Incidenteel is de bereikbaarheid van de bus zelfs een voorwaarde voor het kiezen van een woonplek. *“Omdat ik een fysieke beperking heb moet ik gemakkelijk vervoer hebben om mijn man te kunnen bereiken. Dat betekent, ik heb hier een bus voor de deur. Ik zoek dus een locatie waar ik ook weer voor de deur kan uitstappen”* (R 27). Dit heeft te maken van de behoefte van reizigers om soepel te reizen: *“Waar ik met de bus makkelijk kan komen dan gebruik ik de OV pas. En waar moeilijk is, overweeg ik de auto of thuisblijven”* (R 38).

Bereikbaarheid in wijken

Adressen van contacten in wijken zijn moeilijk bereikbaar. Van alle belangrijke bestemmingen is het bezoeken van sociale contacten in woonwijken het meest lastig met de bus. De reden hiervoor is de afstand tussen bushalte en de bestemming in een wijk. *“Mijn ander die woont in Bemmelen. Maar ik kan bij haar niet met die bus komen. Wel in Bemmelen, maar niet bij haar. Dan moet ik te ver”* (R 35). Op grond van hun fysieke beperkingen zijn de nieuwe reizigers niet in staat om lange afstanden lopend af te leggen. Ze gaven aan dat een klein stukje lopen al te ver kan zijn. *“Dan kom je jezelf wel tegen”* (R 38). Dit maakt deze mensen deels afhankelijk van hun sociaal netwerk. Ze moeten bij de bushalte worden opgehaald of er naartoe worden gebracht. *“Gewoon met de bus, en dan staat er iemand te wachten bij de bushalte en die brengt me dan verder”* (R 21).

De nieuwe reizigers gaven ook aan dat ze hun netwerk liever niet willen belasten. Soms wisselen de reizigers daarom in het gebruik van de Regiotaxi en het busvervoer. *“Naar Malden dan kunnen we met de bus komen, maar dan moeten we nog zeker anderhalve kilometer lopen. En met de Regiotaxi worden we bij de deur afgezet”* (R 22). De afstand is een terugkerend probleem onder de respondenten om hun sociale contacten te bereiken. Als ook andere vervoersmiddelen niet beschikbaar zijn, worden bezoeken uitgesteld of minder vaak ondernomen.

Bereikbaarheid van contacten buiten de regio Nijmegen

Niet iedere nieuwe reiziger heeft een lokaal netwerk. Waar reizigers vroeger middels de vervoerskostenvergoeding konden kiezen voor het passende vervoer, is er nu de bus.

“Maar als mijn moeder net buiten de gemeente woont, moet ik toch nog vrij veel kosten zelf maken om daar naartoe te komen, ja, dat abonnement stopt op het moment dat het de gemeentegrens overgaat. Dan heb ik er niet echt zin in om toch nog een grootdeel van mijn toch wat moeilijke reis zelf te gaan betalen” (R 4). Om verder te reizen wordt er op eigen kosten gebruik gemaakt van de trein, de Regiotaxi of de Valyspas.

Sociale contacten in de bus

Soms leidt het busvervoer zelf tot sociale contacten. Nieuwe reizigers kunnen een praatje dat ze met medereizigers maken als waardevol ervaren. De contacten alleen zijn al een reden om voor een reis met de bus te kiezen. *“Je maakt een praatje met mensen die op het zelfde ding zijn als jij”* (R 39). Een busreis kan als doel hebben om contact te maken met anderen. *“En tweede zij wil sociale mensen hebben. Mensen als zij bus instapt zij ziet verschillende mensen en dan praten”* (R 43). De reis met de bus wordt als belevenis ervaren en de respondenten uitten zich positief over de gesprekken met de medereizigers. *“Nou, mijn ervaring dan is, ik weet niet of ik daar mee start, maar ik raak dan wel even in gesprek en dat vind ik wel prettig ja”* (R 42). Ook de chauffeurs worden als doel van sociale contacten gekozen. *“Ik ga altijd voor in zitten. Je merkt altijd wel aan de buschauffeur of hij er wel of geen zin heeft in het praten. En als die wil praten. Dan heb je de leukste gesprekken”* (R 40).

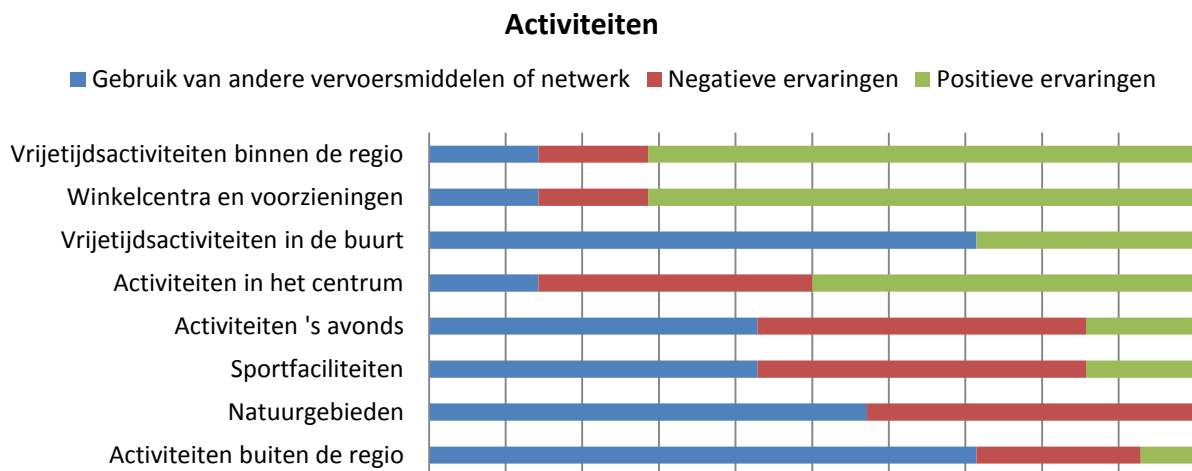
De nieuwe reizigers reageerden positief over het gedrag van de medepassagiers in de bussen. Alhoewel de nieuwe reizigers wisselend ervaren dat medepassagiers voor ze opstaan, is het duidelijk dat er met in- en vooral uitstappen goed wordt geholpen. *“Ik krijg wel heel fijn hulp van mensen die*

ook instappen. Uitstappen doen ze makkelijker helpen. Instappen doen zij voorin. En uitstappen moeten ze achter. Ja, hoeft bijna niet te vragen. Doen ze gewoon” (R 3).

Ook zetten medereizigers zich in voor de nieuwe reizigers door de chauffeur te roepen als hij moet wachten. Slechts het verbaal aanwezige gedrag van jeugdigen zorgde voor negatieve opmerkingen onder de respondenten.

4.4 ACTIVITEITEN

Hoe ervaren de nieuwe reizigers het gebruik van het nieuwe OV-product voor hun activiteiten?



Figuur 5: De ervaringen van de nieuwe reizigers om activiteiten te bereiken met de bus.

Vrijtijdsactiviteiten

Voor de nieuwe reizigers is het abonnement toereikend om betekenisvolle activiteiten te ondernemen (zie figuur 5). Mensen kunnen hun activiteiten binnen Nijmegen met de bus bereiken. *“Dat is voor mij de beste manier om daar te komen. Hoe moet ik er anders? Ik heb geen auto meer, fiets doe ik niet meer. [...] Zelfs naar Arnhem neem ik wel graag de bus”* (R 55). Dit heeft ook te maken met de goede bereikbaarheid van het openbaar vervoer in de gemeente Nijmegen. *“In Nijmegen zelf te wonen is qua wat er gebeurt en qua OV echt tien keer beter dan in alle gemeentes daaromheen”* (R 32).

Het nieuwe OV-product is voor het bereiken van activiteiten een uitkomst. Mensen kunnen naar hun activiteiten reizen zonder dit afhankelijk te moeten maken van de reiskosten. *“Kijk dat is ook het voordeel van gratis bus rijden. Je hoeft geen rekening te houden met ‘ik moet die lijn nemen want die is goedkoper’, of die is duurder en ben ik sneller”* (R 21).

Vrijtijdsactiviteiten die niet in de buurt zijn worden bereikt *“met de bus! Uiteraard!”* (R 30). De actieradius van mensen wordt door de mogelijkheden van de bus vergroot. *“Ik ga nog wel eens naar Grave toe. En daar kun je ook met de bus komen. En naar Arnhem. Naar Kronenburg. Dat heb ik ook ontdekt. Dat is ook leuk winkelen.”* (R 30).

Winkelcentra

Ook winkelcentra worden graag met de bus bezocht. De nieuwe reizigers gaven aan dat het busvervoer winkelcentra en voorzieningen bereikbaar maakt. *“Door dat busabonnement komen ze allemaal dichtbij”* (R 40). Mensen kiezen sneller om te reizen met het nieuwe OV-product. *“Als ik boodschappen moet hebben wat niet hier in de buurt te verkrijgen is, pak ik lijn zes om naar de Brabantsepoort te gaan. Daar hebben zij een winkelcentrum”* (R 35). De bereikbaarheid van winkelcentra is goed en de afstand vanaf de bushalte is kort. Voor nieuwe reizigers is het daarom makkelijk om met de bus bij winkelcentra te komen. *“Ik gebruik hem zelf wat vaker omdat ik zelf nog wel eens naar het winkelcentrum ga daar pak ik tegenwoordig ook even de bus voor”* (R 13).

Vrijtijdsactiviteiten in de buurt

Veel activiteiten van de reizigers vinden plaats dicht bij hun woonadres. Hier werd geen verandering vastgesteld, het is voor korte afstanden niet nodig om de bus te pakken. Toch wordt de bus als reële optie herkend om activiteiten te bereiken. *“De supermarkt en de bioscoop is vijf minuten, allerlei kroegen en andere leuke dingen. Alles in de buurt. Daarom ben ik ook minder van afhankelijk, anders zou ik meer vaker met het openbaar vervoer gaan”* (R 19).

Activiteiten in het centrum

Het centrum van Nijmegen is een belangrijke bestemming waar een veeltal sociale activiteiten plaatsvinden. De respondenten zoeken het centrum regelmatig op. Op terras zitten, winkelen en mensen kijken zijn populaire activiteiten gaven respondenten aan. *“In het centrum koffie drinken en dan weer terug naar huis”* (R 14). Daarbij speelt de bereikbaarheid met de bus een grote rol.

“Dan wil ik misschien even naar de stad toe, al is het maar een terrasje pakken. Dat doe ik graag. Om de haverklap. Dus dan pak ik toch de bus en dan hoef ik hier maar op te stappen, vlakbij en ik stap voor de stad uit” (R 33).

Ook hier speelt de afstand tussen woonplaats en de bestemming een rol bij de keuze van vervoersmiddelen. *“Als ik dus normaal naar de tuin toe ga, gebruik ik mijn scootmobiel. Maar ga ik dus naar de stad dan gebruik ik de bus. Dan laat ik hem mooi staan. Want met de scootmobiel kun je niet zo ver komen”* (R 33).

Echter heeft de bereikbaarheid naar het centrum ook een keerzijde. De nieuwe reizigers gaven aan dat ze in hun mobiliteit worden belemmerd op maandag en zaterdag. Door de markt stopt de bus buiten het centrum. De langere afstanden die de nieuwe reizigers daardoor moeten lopen zijn voor velen niet te doen.

“Het enigste nadeel wat ik vind van met de bus reizen, is 's maandags of zaterdags. Ja, door de markt gaan de bussen anders. Die stopt bij station of bij de Waal, of op Keizer Karelplein en dan moet ik te ver lopen. Het is voor ons een belemmering. Ja, want dan vermijden we meestal om op die dagen met de bus te gaan” (R. 9).

Ook op zondag is het centrum minder toegankelijk door de aangepaste dienstregeling. *“Misschien op zondag zouden ze iets meer diensten kunnen doen [...] en 's nachts en op maandag iets meer bussen die de stad in komen.”* (R 21). De recreatie in de stad wordt hierdoor minder goed mogelijk, terwijl de nieuwe reizigers aangaven om juist op deze gezellige dagen het centrum op te willen zoeken. *“Dan vermijden we meestal om op die dagen met de bus te gaan. Dat is voor ons een belemmering. En dan willen we toch op kleine plekjes komen”* (R 9).

Activiteiten 's avonds

In tegenstelling tot activiteiten overdag zijn activiteiten in de avond, zoals uitgaan naar kroegen of de Schouwburg, lastig te bereiken. Door het einde van de dienstregeling om 12 uur wordt de bereikbaarheid van de reizigers beperkt. *“Ik zou bijvoorbeeld willen stappen, maar dan zouden [mijn ouders] me dus op moeten halen of ja, dat is gewoon niet handig. En het OV houdt er gewoon om 12 uur mee op”* (R 32). Het is voor jongeren een teleurstelling dat het abonnement niet werkt voor de nachtbus. De reizigers mijden de nachtbus of de taxi door de aanvallende kosten. Dit beperkt hun uitgaansleven of maakt het zelfs niet mogelijk.

Reizigers kiezen in de avond vaak voor alternatieven door hun sociaal netwerk in te schakelen. *“Als het slecht weer is of wanneer ik naar de Schouwburg wil, dan ga ik meestal heen met de bus en terug word ik dan thuisgebracht”* (R 36). De Regiotaxi blijkt minder geschikt voor culturele activiteiten, gaven de nieuwe reizigers aan. *“Nee, ik ga liever met de bus, omdat die Regiotaxi dat is een half uur, nou heb je al drie kwartier speling geloof ik. Dan kun je dus nooit als je naar de Schouwburg wil naar een voorstelling of naar een concert. Dan kun je dus nooit op tijd komen”* (R 7).

Sportfaciliteiten en zorg

De respondenten gaven aan dat sportfaciliteiten moeilijk te bereiken zijn met de bus. Vaak word er in de weekenden en in de avond gebruik van gemaakt, wat hun bereikbaarheid met de bus beperkt. Zo zijn het zwembad Erica Terpstra en het Goffertstadion moeilijk bereikbaar.

"[...] zwembad Erica Terpstra. Één keer heb ik dat met de bus gedaan, wat op zich daar een nadeel was om het met de bus te doen is de afstand, van waar de bus stopt naar het zwembad toe" (R 42).

Ook het voetbalstadion in de Goffertpark is vanwege de dienstregeling lastig te bereiken. *"Zondags ga ik wel eens naar het voetbal. En dan is die wedstrijd om tien voor half 3 afgelopen. De eerst volgende bus gaat 13 minuten later, dus dat haal je soms net niet. En dan moet je een half uur wachten"* (R 21). De loopafstand naar de volgende halte en de wachttijden betekenen voor reizigers een belemmering.

De bushalte van het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) werd van de nieuwe reizigers beschreven als moeilijk toegankelijk met de bus. De weg van de bushalte naar de ingang van het CWZ is lastig te bereiken gaven de nieuwe reizigers aan. *"Die straat bij het CWZ is erg druk. Er rijden veel auto's"* (R 6). Ook de busverbinding naar het CWZ toe is erg lastig en veelal verbonden met overstappen. *"Wij moeten allemaal naar de stad om in het CWZ te komen"* (R 55). Een bezoek aan het CWZ kost de nieuwe reizigers veel tijd en moeite. *"Voor CWZ dan moet ik eerst van zes naar acht, daar om de Maldenburg heen om dus daar te komen"* (R 35).

Natuurgebieden

Ook natuurgebieden en de Ooijpolder zijn met de bus niet goed bereikbaar. Voor sommige nieuwe reizigers is dit een gemis. *"Naar Ooij kan ik niet eens met de bus. Dat zou je kunnen aanpakken waardoor het reizen met de bus wel comfortabeler wordt of eerder gedaan wordt"* (R 32). De respondenten gaven aan dat ze deze bestemmingen of met individueel vervoer of de Regiotaxi bereiken. *"Ik wil wel eens ergens anders heen waar de bus niet komt. Kijk dan kan ik met de scootermobiel"* (R 33). Wanneer deze mogelijkheden ontbreken, kunnen die bestemmingen niet worden bereikt. *"Ik wil wel een keer naar de Duivelsberg. Maar daar komen geen bussen want, ik weet niet of u dat kent, maar dat is midden door het bos heen. Dus ja, dat is lastig als er geen bussen komen"* (R 30).

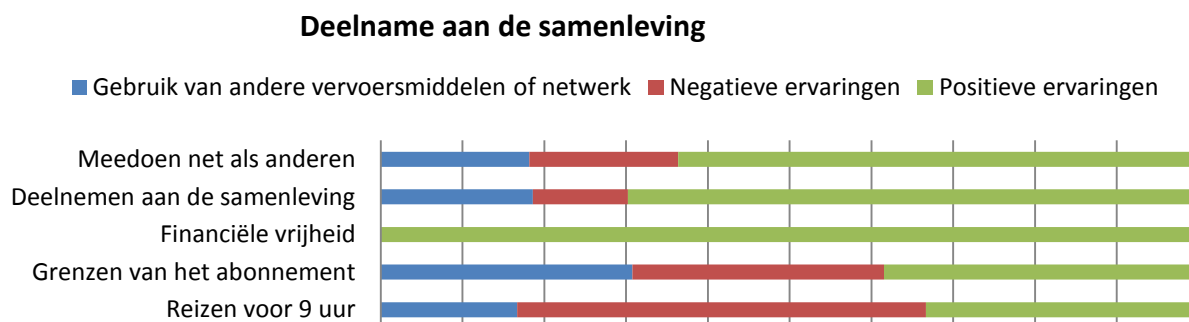
Activiteiten buiten de regio Nijmegen

Op activiteiten die buiten de regio Nijmegen of op afgelegen plekken liggen heeft de nieuwe vervoersregeling een negatieve invloed. Individueel vervoer naar bestemmingen kon eerder via de vergoeding worden betaald. Het OV-product betekent voor deze mensen dan ook geen vooruitgang.

"Voordat ik de pas kreeg, deed ik alles met de auto. Omdat ik dan ook van die financiële vergoeding, dat was maximaal 1100 euro in het jaar. Daar betaalde ik mijn wegenbelasting en mijn verzekering van. Het resterende bedrag dat gebruikte ik eigenlijk voor de benzine. Wat ik dan bij moest leggen was niet zoveel. En nu is dat komen te vervallen. Dan zou je zeggen, dan zou je meer gebruik kunnen maken van het abonnement. Maar de plekken waar ik heen moet zijn soms plekken waar je best ver van die bushalte moet gaan lopen" (R 38).

4.5 DEELNAME AAN DE SAMENLEVING

Op welke manier draagt het gebruik van het nieuwe OV-product bij aan de deelname van de nieuwe reizigers in de samenleving?



Figuur 6: De ervaren invloed van het busgebruik op de deelname aan de samenleving.

Meedoen net als anderen

Binnen de bereikbaarheid van het nieuwe OV-product geven reizigers aan erg tevreden te zijn met het OV-product (zie figuur 6). Ze voelen dat ze deel uitmaken van de samenleving en komen door het reizen met de bus in contact met andere mensen.

De bus en het gebruik van het nieuwe OV-product leiden tot onafhankelijkheid van de nieuwe reizigers van hun netwerk. Het gebruik van het gratis busvervoer geeft de reizigers mogelijkheid tot zelfbeschikking en vrijheid. *“Want kijk als ik de bus niet heb, dan kom je nergens”* (R 33).

Ten opzichte van de vervoerskostenvergoeding heeft het gebruik van het nieuwe OV-product een positieve invloed op de participatie in de samenleving van de nieuwe reizigers. *“Toen had ik niks. Toen zat ik dus in een sociaal isolement. Ja, dat is echt waar. Ik hoop dat ze het nooit afschaffen. Ik ben er zo blij mee”* (R 40).

De nieuwe reizigers kunnen functioneren zoals andere reizigers zonder mobiliteitsbeperking in het openbaar vervoer. De respondenten gaven aan dat ze dit waarderen. *“Ik wil eigenlijk zoveel mogelijk hetzelfde leven als andere mensen”* (R 39). Door het reizen met de bus komen de nieuwe reizigers in aanraking met andere mensen. Ze maken deel uit van de brede groep reizigers in het openbaar vervoer. *“Maar de bus, ja dan voel ik me ook wat meer bij de anderen horen met de bus. Je bent net zoals de anderen”* (R 39).

Deelnemen aan de samenleving met de bus

De sociale contacten met andere mensen in de bus geeft de nieuwe reizigers telkens het gevoel deel uit te maken van de samenleving. *“Een heleboel leuke jonge mensen gaan ermee. Ik ben zo blij dat ik die auto uit ben. Ik heb er ook maandag een heel lang gesprek gehad tot Arnhem aan toe ja vanaf Nijmegen met een oude vrouw. Die was denk ik nog wel 10 jaar ouder dan ik”* (R 40).

Naast het gevoel van meer samenhang komen de nieuwe reizigers middels het nieuwe OV-product vooral vaker van huis. *“Als je het ongezellig hebt thuis dan zet je toch gewoon de kachel laag en ga je gezellig een rondje met de bus”* (R 40). Het geeft de nieuwe reizigers de kans deel te nemen aan activiteiten buitenshuis en zich in te brengen in de samenleving.

“Ik ga nou vaker met de bus op stap. Ik ben al in Arnhem geweest naar Kronenburg” (R 26). De mogelijkheid tot deelname aan de samenleving wordt middels het nieuwe OV-product uitgebreid van de lokale buurt naar de regio Nijmegen. *“Je kunt overal komen met de bus. Anders heb ik geen antwoord erop. Je kan ermee naar Arnhem en ik kan ermee naar Druten en naar Wijchen [...] Ja, dat vind ik heel fijn. Dat is echt het voordeel van de bus, dat ze overal komen”* (R 33).

Het nieuwe OV-product is een reden om vaker gebruik te maken van de bus, gaven respondenten aan. *“Ik denk dat ik nu wel vaker met de bus ga”* (R 6). Het aantal keren per week dat het OV-product wordt gebruikt verschilt per reiziger. Hun beleving ervan is echter positief. *“Hoe vaak ik hem gebruik. Laten we zeggen. Eén keer in de week. Dat is veel hoor!”* (R 38).

Financiële vrijheid

Mensen gaven aan dat ze vaker weg gaan met de bus, gezien er geen financiële belemmering is voor lokaal reizen. *“Ja, dat is zeker zo. En ik vind het echt wel prettig dat ik die heb”* (R 42). Financiële vrijheid geeft mensen de ruimte om meer deel te nemen aan de samenleving. *“Een hele hoop mensen scheelt het toch heel veel geld. He, dat we toch dingetjes kunnen doen, naar de stad gaan, om maar te gaan kijken”* (R 5). Ten opzichte van de vervoerskostenvergoeding maken de reizigers meer gebruik van het nieuwe OV-product.

Grenzen van het abonnement

Slechts plekken die de bus niet kan bereiken vanwege de locatie of de dienstregeling waarin het OV-product geldig is kunnen de nieuwe reizigers het gevoel geven buiten gesloten te worden. De nieuwe reizigers willen ook naar locaties komen die niet met de bus te bereiken zijn. *“Cuijkse markt, dat zou te gek wezen. Want dat ligt afgelegen. Dan moet je toch met de auto gaan. Maar zoals naar Kranenburg. Lijn 58. Dat zou fijn zijn”* (R 38). De bus is voor de nieuwe reizigers het belangrijkste vervoersmiddel. Het biedt hen de mogelijkheid om naar bestemmingen toe te komen.

Als er bestemmingen ontbreken, ervaren de nieuwe reizigers dit als nadeel. Reizigers gaven aan dat er plaatsen zijn die ze graag willen bereiken maar niet kunnen bereiken met de bus. *“Kijk als ze dat zouden omzetten naar Kranenburg bijvoorbeeld. Ja, ik kan ook met lijn 12 helemaal naar Druten rijden. Dan denk ik, Kranenburg is wat dat betreft qua afstand minder zeg maar”* (R 38).

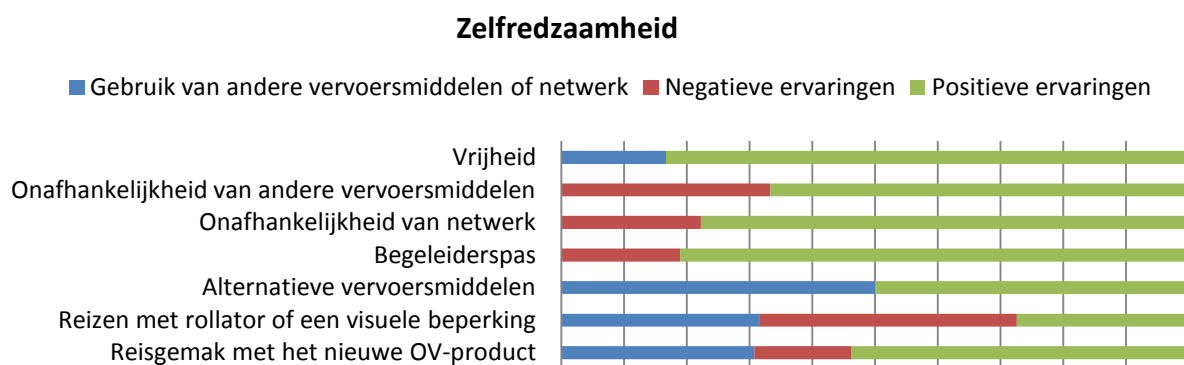
Reizen voor 9 uur

Het feit dat het product pas na 9 uur geldig is met name voor jongere reizigers een gemis. Ze zouden het als uitkomst zien om ook voor 9 uur gebruik te mogen maken van de bus: *“Ik breng voor 9 uur de kinderen naar school en na 9 uur rijd ik terug, dat is gratis”* (R14). Ook werktijden beginnen veelal voor 9 uur: *“Pas na 9 uur is het abonnement geldig. Dus dan loop ik dat kwartier/20 minuten en 's middags pak ik wel de bus”* (R25). Ook voor mensen die voor recreatieve of sociale redenen gebruik maken van de bus vinden dit een gemis. *“Nadeel is 's morgens voor 9 uur kan niet bus instappen. [...] Ze wil liever voor eerder weggaat. Maar zij moet afwachten tot 9 uur”* (R. 43).

De nieuwe reizigers willen ook voor 9 uur deelnemen aan het busvervoer. *“En dan heeft de gemeente Nijmegen de restrictie vanaf 9 uur ingevoerd, alsof de gemeente wil zeggen: blijft u lekker thuis, en vanaf 9 uur mag u uw huis uit. Dat zegt de gemeente niet, maar zo voelt het wel”* (R 14).

4.6 ZELFREDZAAMHEID

In hoeverre heeft het gebruik van de bus invloed op de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers?



Figuur 7: De ervaren invloed van het busgebruik op de zelfredzaamheid.

Vrijheid

De nieuwe reizigers zijn erg tevreden over hun mate van zelfredzaamheid door het gebruik van de bus (zie figuur 7). *“De bus geeft me wel veel vrijheid”* (R 39). De respondenten gaven aan zelf te kunnen bepalen wanneer ze komen en gaan. *“Ach... heel onafhankelijk. Ik kan doen wanneer ik wil en ik kan gaan wanneer ik wil. De enige instructies die je hebt zijn de bustijden”* (R 21). Deze vorm van zelfbeschikking waarderen ze zeer. *“Zo min mogelijk afhankelijk zijn van anderen. Zoveel mogelijk zelf doen en zelf proberen en uitvinden. Dat vind ik het mooiste als dat ook lukt”* (R 39). De onafhankelijkheid geeft deze mensen de ruimte om zelf te beslissen wanneer en hoe ze willen reizen.

Onafhankelijkheid

Daarnaast moeten de nieuwe reizigers niet wachten om te worden opgehaald door de Regiotaxi of hun netwerk. *“Het geeft de mogelijkheid om, ja... me vrij te kunnen bewegen zonder dat ik afhankelijk ben van anderen om met me mee te moeten”* (R 30).

Het nieuwe OV-product maakt de nieuwe reizigers onafhankelijker dan zonder abonnement. Dit resulteert in meer zelfstandigheid ten opzichte van andere vervoersmogelijkheden. Wel zijn de nieuwe reizigers nu afhankelijk van de bus en de dienstregeling.

“Het maakt me onafhankelijk ten opzichte van andere vormen, want anders kan ik er niet komen. Maar het maakt me ook afhankelijk van de bus. Maar je bent wel onafhankelijk in die zin dat je er zelf kan komen” (R. 32).

De bus brengt ook continuïteit met zich mee. Onder alle weersomstandigheden kunnen de nieuwe reizigers gebruik maken van de bus. Ze zijn altijd droog en veilig onderweg. *“Ga je als er nu wind is of het regent op het scootmobiel zitten of ga je lekker droog in de bus zitten? Dan ga ik toch liever met de bus” (R. 17).* Reizigers gaven aan dat ze dit prettig vinden ten opzichte van andere vervoersmiddelen. *“Ik kan van A naar B, is warm en droog en dan ben ik tevreden” (R. 41).* Daarnaast gaven de reizigers aan op tijd naar afspraken te kunnen komen met de bus. *“Voor 95% rijden ze altijd op tijd. Dus je kan altijd goede afspraken maken met degene naar waar je naartoe gaat” (R. 38).*

Begeleiderskaart

Ook de begeleiderskaart speelt hierin een rol. Met een begeleiderskaart mag een persoon met een beperking één ander persoon gratis laten meereizen om de persoon te ondersteunen tijdens het reizen. Samen reizen maakt het gebruik van de bus voor reizigers met een beperking beter mogelijk en bevordert zo ook de zelfredzaamheid.

Voor het reizen met de bus kan de begeleiderskaart worden gebruikt. Deze optie is niet alle nieuwe reizigers bekend. *“Soms ga ik met een kennis van mij ergens heen en dan mag die kennis van mij ook gratis met de bus want ik heb een begeleiderskaart [...] Het maakt je minder afhankelijk als je iemand bij je hebt die goede ogen heeft. Dan kun je ook naar dingen toe die voor mij onbekend zijn. Dan kun je iemand meenemen” (R. 30).*

Alternatieve vervoersmiddelen

Reizigers zonder Regiotaxipas missen soms de bereikbaarheid tot plaatsen die verder van de bushalte liggen. Om verschillende redenen kunnen mensen de plaats van bestemming daardoor niet bereiken. Hierdoor zijn de reizigers afhankelijk van anderen. *“[De bus] stopt hier voor de deur. Maar als ik dan op de plaats van bestemming ben dan. Ja. Waar je dan heen moet. Dan wordt het al wel minder [...] Dat is gewoon te ver. Dat kan ik afstrepen” (R. 38).*

De combinatie van het busvervoer en de Regiotaxi maakt het reizen voor de respondenten beter toegankelijk, gaven ze aan. *“Wat ik met de bus kan, probeer ik zoveel mogelijk met de bus te doen. Wat echt niet anders kan dan neem ik de Regiotaxi. Dus van daar denk ik dat ze besloten hebben om toch die Regiotaxi bij te geven en ik ben daar hartstikke blij mee” (R. 39).*

Door gebruik te kunnen maken van verschillende vervoersmiddelen kunnen de nieuwe reizigers komen waar ze moeten komen. *“Ik maak bijvoorbeeld gebruik van de Regiotaxi omdat ik naar plekken moet die gewoon met OV niet bereikbaar zijn” (R. 32).*

Reizen met hulpmiddelen en visuele beperking

Wat betreft de aanpassingen die Breng aan de bussen en bushaltes heeft gemaakt waren de nieuwe reizigers tevreden over. *“Vroeger kon ik de bus niet in met de rolstoel. En nou hebben ze allemaal van die haken. Dus dat je je vast kunt zetten. En dat is wel fijn. Ja, want nou kan ik met het openbaar vervoer, en kan ik ook iets goedkoper reizen hè” (R. 9).* Toch blijven er verbeterpunten. Respondenten gaven aan dat de schuifplank voor de rolstoel niet altijd wordt uitgeschoven. Hierdoor ontstaat een gleuf tussen stoep en bus. Deze gleuf is een belemmering gaven de reizigers aan. *“Dat vind ik heel belangrijk. Dat de chauffeur die bus dicht tegen de stoeprand aanzet” (R. 35).*

Voor het reizen met een rollator stelt reizigers voor problemen. Ze gaven aan veelal niet zelfredzaam te zijn bij het instappen. Doordat ze de rollator niet of moeizaam de bus in krijgen, is het gebruik van de bus voor sommige reizigers lastig. *“En dan neem ik de rollator nooit mee. Dat vind ik zo gedonder in de bus. Ja, ik heb dat wel geprobeerd, maar die gangetjes zijn zo smal. Of je moet achterin stappen. Dat probeer ik wel, maar dan ben ik kapot als ik thuis kom. Ik probeer het zonder rollator dan” (R. 20).*

Wel staan de nieuwe reizigers open om gebruik te maken van de aanpassingen aan de bussen. *“Kijk, als ik wil kan ik gewoon bij de bus. Maar, ze doen dat ding niet naar beneden. Ze zien mij aankomen*

met de rollator.. doe dat ding dan gewoon naar beneden” (R 3). Soms is het zelfs niet mogelijk om een rollator mee te nemen. De respondenten gaven aan om dan te kiezen voor alternatieve vervoersmiddelen. “Met een rollator kun je natuurlijk niet met de bus. Tenminste met mijn rollator niet” (R 24). Veel gekozen alternatieven zijn lopen met de rollator of reizen met de Regiotaxi of het sociale netwerk, volgens de respondenten.

Volgens respondenten met een visuele beperking kan het reizen met de bus een uitdaging zijn. Het in- en uitchecken is problematisch. De informatieschermen in de bus zijn slecht leesbaar en de omroep van de haltes soms slecht hoorbaar. De matrixborden aan bushaltes zijn handig, gaven deze respondenten aan. De kleurverhouding is grotendeels goed leesbaar en de informatie over de vertrektijden erg handig. Op sommige haltes missen deze borden nog gaven de nieuwe reizigers aan. *“Er zijn een paar hele goede veranderingen doorgevoerd, zoals de elektronische borden bij de bushaltes. Daar ben ik heel blij mee want daar kan ik heel goed op zien hoelang ik moet wachten. Het is duidelijk vind ik” (R 30).*

Reisgemak

Het gebruik van de bus opent vele deuren voor de nieuwe reizigers. *“De bus, voel ik me toch iets onafhankelijker. Omdat ik dan echt alles zelf in de hand heb. Als ik zeg in deze bus heb ik geen zin in, ik neem een bus later, dan kan dat gewoon” (R 39). Deze nieuwe vorm van onafhankelijkheid in het reizen vatten de respondenten erg positief op. “Dat vind ik echt fantastisch. En realiseer je meer dat niet iedereen in de gemeente dat heeft. Dus daar ben ik echt heel dankbaar voor. Ik maak dus heel veel gebruik van openbaar vervoer” (R 27).*

5. CONCLUSIE, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

5.1 CONCLUSIE

De conclusie geeft antwoord op de onderzoeksvraag. Vervolgens worden conclusies getrokken op basis van de deelvragen en overige relevante resultaten.

Hoe ervaren de nieuwe reizigers van Breng het nieuwe OV-product wanneer het gaat om sociale inclusie?

De nieuwe reizigers hebben veel baat bij het gebruik van het nieuwe OV-product. Voor bereiken van centrale plaatsen binnen de regio Nijmegen biedt de bus een zeer goede bereikbaarheid. Het goedkope busabonnement wordt door de reizigers als gratis ervaren. Voor velen is dit een voorwaarde om te kunnen reizen. Enkel bij reizen op dagen en tijden met een aangepaste dienstregeling voelen de nieuwe reizigers zich benadeeld.

Het reizen buiten de regio Nijmegen wordt wel ervaren als belemmering, omdat er dan op eigen kosten moet worden gereisd. Sociale contacten in wijken zijn matig bereikbaar en worden liever met ander vervoer bezocht, terwijl activiteiten uitstekend met de bus te bereiken zijn.

Het reizen met de bus laat de nieuwe reizigers op een gelijkwaardige manier deelnemen aan de samenleving en verkleint de kans op een sociaal isolement. Het maakt de reizigers tevens zelfredzaam, ze kunnen zich onafhankelijk van anderen zelfstandig verplaatsen. Dit vinden ze zeer belangrijk. Door het gebruik van de bus voelen de nieuwe reizigers zich bij andere burgers horen. Op enige uitzonderingen na betekent de invoering van het OV-product een vooruitgang op het gebied van sociale inclusie.

Hoe wordt het gebruik van het OV-product in de regio Nijmegen ervaren door de nieuwe reizigers met betrekking tot hun sociale contacten?

De bereikbaarheid van de bus om bij sociale contacten te komen is matig. De afstand tot de bushaltes is bepalend om contacten te kunnen onderhouden. Door de minder goed ontwikkelde busverbinding in woonwijken kiezen de nieuwe reizigers liever voor het deur tot deur vervoer met de Regiotaxi. De goedkopere reis met de bus wordt ook gedaan, waarbij het netwerk de reizigers haalt en brengt naar de bushaltes. Daarnaast wordt er veel gereisd met de scooter om bij contacten te komen als het weer en de reisafstand dit toelaten.

Het goedkoop reizen met de bus geeft de reizigers meer mogelijkheden om hun contacten te bezoeken. Ze gaan sneller ergens op visite als er geen reiskosten zijn.

Het abonnement is alleen geldig binnen de regio Nijmegen. Reizigers willen of kunnen niet opkomen voor de reiskosten buiten de regio. Het onderhouden van sociale contacten buiten de regio gaat daardoor achteruit.

Daarnaast zijn de nieuwe reizigers enthousiast over de contacten met medereizigers. Dit kan een doel op zich zijn om met de bus te reizen. Ook de hulp van medepassagiers bij het in- en uitstappen geeft ze het gevoel gezien te worden. Sociale contacten zijn niet altijd vanzelfsprekend voor deze doelgroep. In vergelijking met de vervoerskostenvergoeding geven de reizigers nog steeds de voorkeur aan maatwerkvervoer om contacten te bezoeken.

Hoe ervaren de nieuwe reizigers het gebruik van het nieuwe OV-product voor hun activiteiten?

Het reizen met de bus is een zeer geschikt vervoersmiddel om activiteiten te bereiken. De meeste activiteiten vinden plaats in het centrum van Nijmegen of openbare plaatsen die met de bus goed te bereiken zijn. Favoriete bestemmingen zijn winkelcentra, terrasjes en het stadcentrum. Enkel op markt- en zondagen verandert de dienstregeling. Dit is voor de reizigers een gemis, het belemmert ze in hun mobiliteit.

Wanneer de nieuwe reizigers 's avonds gebruik willen deelnemen aan culturele activiteiten en het uitgaansleven wordt dit beïnvloedt door het einde van de dienstregeling. Om financiële redenen wordt de nachtbus gemeden. Dit betekent met name voor jongere reizigers een exclusie van het

uitgaansleven. Toch lijken activiteiten over het algemeen makkelijker bereikbaar sinds de invoering van het nieuwe OV-product.

Op welke manier draagt het gebruik van het nieuwe OV-product bij aan de deelname van de nieuwe reizigers in de samenleving?

De bus is voor de nieuwe reizigers het belangrijkste vervoersmiddel. Ze kunnen zo hun bestemmingen bereiken. Het gevoel hetzelfde te zijn als andere burgers en gelijkwaardig deel te nemen in de maatschappij stemt de reizigers positief. Dit voorkomt dat de nieuwe reizigers in een sociaal isolement raken.

Met de bus krijgen de nieuwe reizigers de mogelijkheid om contacten, werk of vrijetijdsactiviteiten op te zoeken of hun huis uit te komen. Ook hier is het goedkope busabonnement bepalend. Het moeten reizen op eigen kosten buiten het abonnement betekent voor de nieuwe reizigers een belemmering. Hun mobiliteit wordt om financiële redenen beperkt, wat hun sociale inclusie vermindert.

Door te reizen met de bus kan er meer actief worden deelgenomen aan de samenleving. Het busabonnement krijgt in dit punt de voorkeur van de reizigers boven de vervoerskostenvergoeding.

In hoeverre heeft het gebruik van de bus invloed op de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers?

Het reizen met de bus draagt in grote mate bij aan de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers. Ze bepalen zelf waar en wanneer ze willen reizen. De onafhankelijkheid van hun netwerk geeft de reizigers vertrouwen in hun zelfredzaamheid. Ze voelen zich vrij door het gebruik van de bus.

Voor slechtzienden en mensen met een rollator is het busvervoer echter problematisch. Ook al kiezen deze mensen daarom soms voor alternatief vervoer, ze willen liever zo veel mogelijk zelfstandig met de bus reizen. De begeleiderskaart is een mogelijkheid om dit waar te maken. Echter hebben veel reizigers geen weet van de begeleiderskaart.

Wat betreft hun zelfredzaamheid betekent de bus een grote vooruitgang voor de nieuwe reizigers ten opzichte van de vorige regeling.

Informatievoorzieningen

De reizigers reageerden uiteenlopend op de bruikbaarheid en toegankelijkheid van de informatievoorzieningen. Vooral reizigers ouder dan 65 jaar belemmert de ontbrekende kennis over digitale media.

Daarnaast mist er duidelijkheid over de mogelijkheden en grenzen van het abonnement. De nieuwe reizigers komen in onkosten door per ongeluk met buslijnen te reizen die buiten het abonnement vallen. Ze voelen zich onvoldoende geïnformeerd. Het overstappen is een reden om de bus te mijden. Hier mist de kennis over het uitzoeken van overstapinformatie. Daarnaast willen de nieuwe reizigers ook met andere buslijnen reizen om buiten de regio Nijmegen te komen.

Algehele impressie

De nieuwe reizigers zijn tevreden met het nieuwe abonnement. Vanwege de goede verbinding van de buslijnen en het goedkope abonnement worden voor de reizigers deuren geopend om onbeperkt te reizen met de bus. Hun bereikbaarheid wordt hierdoor binnen de regio Nijmegen vergroot.

De reizigers zijn enthousiast over hun vrijheid om zelf te kiezen wanneer en waar naartoe ze willen reizen. Alleen voor reizigers die eerder met de auto reisden betekent het vervallen van de vervoerskostenvergoeding een achteruitgang.

Vergeleken met andere vervoersmiddelen krijgt de bus de voorkeur omdat er goedkoop en onafhankelijk van het weer mee kan worden gereisd. Bij mooi weer leggen reizigers korte afstanden liever met de scootmobiel af. Wanneer de afstand tussen de bushalte en de bestemming te groot is kiezen de reizigers voor de Regiotaxi.

Toch hebben de respondenten van boven en onder de 65 jaar ook eerder met de bus gereisd. Het begrip 'nieuwe reizigers' dient daarom genuanceerd te worden. Uit dit onderzoek blijkt dat er geen nieuwe reizigers bij zijn gekomen door de verandering van de vervoersregeling, maar het gebruik van de bus is gestegen.

5.2 DISCUSSIE

“Kwaliteit is wat goed is en wat goed is wordt gedefinieerd binnen een werkelijkheidsdomein [...]”
(Assche & Jacobs, 2003, p. 257).

BEVINDINGEN

Volgens de [bespreking](#) worden deelvragen 1 en 2 aan de hand van de uitkomsten van de interviews beantwoord. Deelvragen 3 en 4 worden door middel van het narratieve onderzoek en literatuur beantwoord.

Volgens Wixey, Jones, Lucas en Aldrige (2005) worden er zeven manieren onderscheiden waarop iemand in zijn bereikbaarheid beperkt kan zijn. Voor dit onderzoek is ‘communicatie’ toegevoegd als achtste beperking. Deze beperkingen zijn meegenomen in de planning en uitvoering van het onderzoek en bieden een valide basis voor de discussie van de resultaten.

Ruimtelijk

De nieuwe reizigers kunnen activiteiten en afspraken in de openbare ruimte goed bereiken met de bus. Ook vanuit huis zijn bushaltes goed bereikbaar. Hier krijgt de bus de voorkeur boven maatwerkvervoer. Bij het bezoeken van sociale contacten in wijken worden de reizigers beperkt door de langere afstand tussen bushalte en bestemming. Tevens is de bereikbaarheid van het OV-product alleen geldig binnen de regio Nijmegen. Bij reizen buiten de regio, afgelegen gebieden of woonwijken krijgt de Regiotaxi of individueel vervoer de voorkeur.

Persoonlijk

De nieuwe reizigers hebben allemaal een mobiliteitsbeperking. De reizigers zijn erg positief over de aanpassingen aan bussen en bushaltes. Tevens sluit dit aan bij het idee de omgeving aan te passen aan de behoeftes van een persoon, in plaats van een persoon te verwachten zich aan te passen aan de eisen vanuit de samenleving (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013).

Temporeel

Het busvervoer is anders dan andere vervoersmiddelen altijd beschikbaar en onafhankelijk van het weer. Dit zorgt voor meer zelfredzaamheid onder de reizigers. Op dit gebied betekent de invoering van het busabonnement een vooruitgang.

De nieuwe reizigers zijn positief over de reistijd met de bus. Alleen over langere reistijden door woonwijken reageerden reizigers kritisch. De reizigers hebben baat bij de nauwkeurige dienstregeling om naar afspraken te reizen. Op dit gebied wordt de bus boven de Regiotaxi gekozen.

Veel nieuwe reizigers ervaren het als gemis dat het abonnement pas vanaf 9 uur geldig is. Sommigen voelen zich daardoor buiten gesloten van de samenleving. Hierin zien de nieuwe reizigers geen verbetering door het busabonnement.

Omgevingsgebonden

Bushaltes aan drukke wegen of slechte verbindingen zoals bij het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis beperken de nieuwe reizigers in hun bereikbaarheid. Het wachten op bussen in een onveilige omgeving is belemmerend om de bus te gebruiken (Wixey, Jones, Lucas, & Aldrige, 2005). Wanneer dit het geval is schakelen reizigers vaker hun netwerk in of reizen met de Regiotaxi.

Financieel

Op grond van hun beperkingen is deze doelgroep grotendeels arbeidsongeschikt. Dit beperkt hun financiële mogelijkheden en daarmee hun bereikbaarheid (Wixey, Jones, Lucas, & Aldrige, 2005). De reizigers betalen voor het busabonnement slechts 10 euro per jaar. Ze ervaren het reizen met de bus dan ook als gratis reizen. De zelfbeschikking die ze hierdoor ervaren maakt de bus het favoriete vervoersmiddel. Ook het reizen naar contacten en activiteiten wordt hierdoor laagdrempelig. Het laat

de reizigers deelnemen aan de samenleving. In tegenstelling tot de vervoerskostenvergoeding betekent het OV-product op deze vlak een vooruitgang in hun bereikbaarheid.

Institutioneel

De bussen zijn door de aanpassingen goed toegankelijk voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Dit maakt het reizen met de bus soepeler voor deze doelgroep. De reizigers ervaren met de bus vergelijkbaar reisgemak door de aanpassingen als met maatwerkvervoer. Alleen het gebruik van sommige hulpmiddelen, zoals rollators, blijft moeilijk in de bus. Dit vermindert het reiscomfort voor een deel van de reizigers.

Infrastructureel

Mobiliteit en bereikbaarheid zijn twee afhankelijk van elkaar werkende factoren die de inclusie van mensen of bevorderen of belemmeren (Wixey, Jones, & Halden, 2005). Voor beide factoren is de bus een voorwaarde. De bereikbaarheid van bushaltes op openbare plaatsen is zeer goed, terwijl woonwijken moeilijk bereikbaar zijn met de bus. De toegankelijkheid van plaatsen moet voor de nieuwe reizigers beschikbaar worden gesteld, wil de gemeente Nijmegen voldoen aan de richtlijnen vanuit de Wmo (Gemeente Nijmegen, 2015). Op marktdagen en in weekenden worden de reizigers beperkt door de aangepaste dienstregeling. Het OV-product werkt in dat geval, in hun nadeel. Ze worden belemmerd om bepaalde plaatsen op bepaalde tijden te bereiken.

Communicatief

Toegang tot begrijpelijke informatie om een reis met de bus te plannen is noodzakelijk om een bestemming te kunnen bereiken. Deelname aan de samenleving en een goede bereikbaarheid zijn alleen mogelijk als iedere reiziger gebruik kan maken van de openbare ruimte, inclusieve vervoersmiddelen (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). Informatie is niet of beperkt toegankelijk voor reizigers, een veel voorkomend probleem voor deze kwetsbare doelgroep (Wixey, Jones, Lucas, & Aldridge, 2005). Dit belemmert het reizen met de bus.

Deelname van de nieuwe reizigers aan de samenleving

Het deelnemen aan de samenleving maakt deel uit van de behoeftes van een persoon. Volgens de behoeftehiërarchie van Maslow is dit na fysieke behoeftes en veiligheid het drie na belangrijkste niveau van een persoon (Rosmalen, 2007). Dit vormt een basis voor waardering en maximale ontplooiing. Door het reizen met de bus kunnen de nieuwe reizigers sociale contacten onderhouden en meedoen in de maatschappij.

Wanneer er aan deze behoefte wordt voldaan vindt er sociale inclusie plaats en de kans op een sociaal isolement wordt verkleind. Door gebruik te kunnen maken van de bus krijgen de nieuwe reizigers dezelfde kansen als andere burgers (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013).

Zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers

De nieuwe reizigers kunnen zelf bepalen waar en wanneer ze willen reizen. Dit vergroot het gevoel van vrijheid. Een zelfredzaam mens is flexibel en dynamisch (de Brabander, 2014). Om de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers te bevorderen moet de focus door hulp- en dienstverlenende instanties worden gelegd op de wens van de reiziger (Zorg voor beter, 2016).

Zelfredzaamheid kan voorkomen dat beperkingen verergeren. Hierdoor blijft de persoon vitaal (Actiz, 2014). De nieuwe reizigers gaven aan dat het gebruik van de bus in grote mate bijdraagt aan hun zelfredzaamheid. De onafhankelijkheid van het netwerk en andere vervoersmiddelen geeft de nieuwe reizigers zelfbeschikking. Hun sociale inclusie wordt hiermee vergroot.

VALIDITEIT EN BETROUWBAARHEID

De data voor het onderzoek werd verzameld conform het onderzoeksplan. Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen was het volgen van de onderzoeksmethodes een belangrijke voorwaarde om betrouwbare en valide resultaten te trekken. Het onderzoek is daarom generaliseerbaar, indien het volgens dezelfde methoden opnieuw wordt uitgevoerd.

Ook het toepassen van onderzoekerstriangulatie tijdens de uitvoering van het onderzoek zorgt voor meer validiteit en controle van de data (Donk & Lanen, 2011). Zo werden de interviews door elk twee studenten van verschillende studierichtingen afgenomen. Beide studenten letten erop dat belangrijke aspecten van de opleidingen aan bod kwamen en controleerden elkaar. Hierdoor werd gewaarborgd dat alle interviews op dezelfde manier werden afgenomen. Dit is noodzakelijk voor de betrouwbaarheid van de data en voor de kwaliteit van het onderzoek. Door samen de rol van interviewer aan te nemen werd ook de invloed van één interviewer op de respondent verminderd (Donk & Lanen, 2011). Daarnaast zorgde ook de gezamenlijke analyse van de resultaten met de projectgroep voor onderzoekerstrinagulatie.

De nauwe samenwerking tussen de projectgroepleden en de projectleider zorgde voor de zorgvuldige en volledige uitvoering van het onderzoek. Er werd uiteenlopende data verzameld die relevant is voor alle opleidingen. De resultaten leidden tot valide en betrouwbare conclusies. Deze kunnen als informatiebron worden gebruikt om de invloed van het busgebruik op de sociale inclusie van de nieuwe reizigers aan te tonen.

BEPERKINGEN

Zoals eerder in de paragraaf [beperkingen](#) besproken zijn verwachte moeilijkheden tijdens het onderzoek uitgebleven. Na afloop van het onderzoek kwam er één andere beperking van naar voren. Tijdens dit onderzoek was er geen ruimte voor observaties van de nieuwe reizigers op momenten dat ze reizen met de bus. De data van dit onderzoek berust daarom op de verhalen van de respondenten over het reizen met de bus. Hoe de reizigers daadwerkelijk een rit met de bus ervaren kon in het kader van dit onderzoek niet worden vastgesteld. Verder verliep het onderzoek soepel en volgens de tijdsplanning.

DE ROL VAN MUZISCH LUDISCHE MEDIA

Om de nieuwe reizigers uit te nodigen om over hun ervaringen te vertellen werden er creatieve middelen ingezet. Dit sluit aan bij de visie van Sociaal Pedagogische Hulpverlening en leverde een waardevolle bijdrage aan dit onderzoek.

Narratieve ordening

Tijdens de interviews werd er gebruik gemaakt van de narratieve ordening (Rosmalen, 2007). De interviewvragen werden open geformuleerd en nodigden de respondent uit om te vertellen over zijn leven. De interviewer ging mee met de respondent in zijn verhaal, die zijn persoonlijke ervaringen en verhalen inbrengen en even afstand nemen van de werkelijkheid. De samenwerking van hoofd, hart en handen werd hiermee gevraagd van de reizigers (Schreurs, 2011).

Visuele middelen

Om de respondenten op visueel gebied te stimuleren om te vertellen over hun ervaringen met de bus, werd er tijdens het interview gebruik gemaakt van busplattegronden. Deze zorgden voor een zintuiglijke indruk die weer andere herinneringen en reacties losmaakten (Rosmalen, 2007). De respondenten gebruikten de plattegronden als geheugensteun om herinneringen op te roepen.

SUGGESTIES VOOR VERVOLGONDERZOEK

Een vervolgonderzoek op onderstaande gebieden zou dit onderzoek aanvullen en meer inzicht geven in het aangepaste busvervoer.

Observaties

Tijdens dit onderzoek werden de ervaringen van de nieuwe reizigers een plek gegeven. Dit narratieve onderzoek werpt de vraag op deze ervaringen in de praktijk zou worden beschreven.

Een evaluerend onderzoek met observaties als onderzoeksmethode met een aantal nieuwe reizigers kan hierover meer duidelijkheid geven (Donk & Lanen, 2011). Zo kan er worden ingegaan op de interactie tussen de nieuwe reizigers en medereizigers en buschauffeurs. Ook het in- en uit stappen en het reizen met hulpmiddelen in de bus kan beter in kaart worden gebracht.

Onderzoek buschauffeurs

Reizigers uitten zich in dit onderzoek deels kritisch wat betreft de behulpzaamheid van buschauffeurs. Een vervolgonderzoek naar de ervaringen van de buschauffeurs met de nieuwe reizigers zou inzicht bieden vanuit de kant van de dienstverlening. Door in een vergelijkend onderzoek de resultaten van dit onderzoek tegenover de ervaringen van de buschauffeurs te stellen ontstaat een gelijkwaardig beeld dat zowel de ervaringen van de nieuwe reizigers als ook van de buschauffeurs en bussen in een meer objectief licht zet (Donk & Lanen, 2011).

5.3 AANBEVELINGEN

Onderstaande aanbevelingen richten zich aan Breng om de kwaliteit van het busvervoer te blijven verbeteren. Meer aanbevelingen staan beschreven in [bijlage 6](#).

- **Informatievoorzieningen:**

Er bestaan verschillende informatiebronnen om een reis met de bus te plannen. Deze zijn echter niet bekend of er mist de kennis om ervan gebruik te kunnen maken.

Aanbeveling: Het aanbieden van een handleiding waarin stapsgewijs wordt uitgelegd welke informatiebronnen er zijn en hoe deze kunnen worden gebruikt, aangepast aan het niveau en de kennis van de doelgroep.

- **Klachtafhandeling:**

Klachten die de nieuwe reizigers bij Breng hadden ingediend hebben geen zichtbaar resultaat opgeleverd. Ze voelen zich niet gehoord. Een klacht van een reiziger betekent feedback van de doelgroep, informatie die nodig is om het busvervoer te blijven verbeteren.

Aanbeveling: Extra aandacht besteden aan de klachtafwikkeling. Krijgen reizigers een inhoudelijk waardevolle reactie? Transparantie: worden klachten serieus genomen? Wat wordt ermee gedaan?

INNOVATIEF BEROEPSPRODUCT

6. HET PRODUCT

Al tijdens het afnemen van de interviews werd duidelijk dat een groot aantal respondenten aangaf moeite te hebben de passende informatie over de dienstregeling te vinden. Ook uit de resultaten bleek, dat de nieuwe reizigers veelal geen of niet voldoende kennis hebben van digitale en lokale informatievoorzieningen. Dit gebrek aan kennis en toegankelijkheid van informatievoorzieningen vormt een belemmering voor de nieuwe reizigers.

Weten wanneer de bus vertrekt en welke bestemmingen met welke lijnen te bereiken zijn is cruciaal om met de bus te kunnen reizen. De belemmeringen die deze mensen ervaren komen volgens het onderzoek door te weinig kennis over de informatievoorzieningen. Dit kan de nieuwe reizigers beperken in hun zelfredzaamheid. Het zelfstandig reizen met de bus wordt bemoeilijkt wanneer de reis van tevoren niet of lastig kan worden gepland.

Om de nieuwe doelgroep en andere reizigers op een laagdrempelige manier te voorzien van de nodige informatie rondom het plannen en reizen met de bus, is er door de onderzoeksgroep Sociaal Pedagogische Hulpverlening een product ontworpen. Door middel van een handleiding op papier zal Breng zijn nieuwe klanten kunnen voorzien van de reisinformatie. De handleiding geeft uitleg over alle digitale en lokale mogelijkheden waar reizigers informatie vandaan kunnen halen. Daarnaast kunnen reizigers lezen wat voor informatie ze waar kunnen vinden en op welke manier. Aanvullend zijn er weetjes te vinden die het reizen met de bus aangenamer kunnen maken voor de nieuwe reizigers, zoals de services van Breng, de toegankelijkheid van bushaltes en welke hulpmiddelen toegestaan zijn in de bus.

Zowel Breng heeft hier baat bij door zijn klanten te kunnen voorzien van concrete informatie in één compacte handleiding, als ook de nieuwe reizigers. Dit levert een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening vanuit Breng. Voor en namens Breng werd er vanuit de onderzoeksgroep SPH een handleiding ontwikkeld voor de nieuwe reizigers met informatie over het plannen en reizen met de bus in de regio Nijmegen.

7. PRODUCTVERANTWOORDING

7.1 VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN NAAR HET PRODUCT

Uit dit onderzoek bleek dat de nieuwe reizigers positief reageren op het nieuwe OV-product. Uit de resultaten bleek, dat onder de reizigers een nogal diffuus beeld heerst als het gaat om informatievoorzieningen. De bruikbaarheid en toegankelijkheid van informatiebronnen is niet voor alle reizigers even helder. Dit is te verklaren door enerzijds de leeftijd en de daardoor missende kennis rondom digitale media, anderzijds door onvoldoende beschikbare informatie hierover. Daarnaast missen de nieuwe reizigers heldere uitleg wanneer en waar het nieuwe abonnement geldig is.

Om deel te kunnen nemen aan de samenleving moeten de nieuwe reizigers in staat zijn om gebruik te kunnen maken van de openbare ruimte. Begrijpelijke en toegankelijke informatie is dan ook een voorwaarde om te kunnen reizen met het openbaar vervoer (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013).

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat het ontbreken van kennis en informatievoorzieningen reizigers belemmert in het plannen en uitvoeren van hun reis. Helderheid over de voorwaarden van het abonnement, het overstappen, informatie en de dienstregeling kan de nieuwe reizigers helpen om

het busabonnement efficiënter te kunnen gebruiken. Het stilstaan bij de behoeftes van de reizigers en de huidige situatie is een voorwaarde om een bruikbaar product te implementeren (de Bruijn, 2004). Het kunnen plannen van een reis is belangrijk om te kunnen reizen. Het bereiken van plaatsen is wederom bepalend voor de mate van sociale inclusie op verschillende gebieden.

Ook het gewenste resultaat dat door de invoering van de handleiding bereikt zal worden moet van tevoren helder in kaart gebracht worden (de Bruijn, 2004). Zelfstandig een reis te kunnen plannen stelt de nieuwe reizigers in staat om gebruik te maken van de bus. Daardoor hoeft het netwerk niet worden betrokken. Het is dus een eis om de zelfredzaamheid van de nieuwe reizigers op het gebied van mobiliteit te vergroten.

Daarnaast geeft het reizen met de bus deze mensen het gevoel erbij te horen. Ze nemen actief deel aan de samenleving door net als andere met de bus te reizen.

Ook als het gaat om het bezoeken van sociale contacten en het bereiken van activiteiten moeten de nieuwe reizigers van tevoren de busrit kunnen plannen om op tijd de bestemming te bereiken.

De toegankelijkheid en kennis over informatievoorzieningen is daarom een onmisbaar element in het reizen met de bus. Naast het opzoeken van de reisinformatie missen de nieuwe reizigers toegang tot informatie die het reizen aangenamer maken: Welke hulpmiddelen zijn toegestaan in de bus? Is een begeleiderskaart geldig in de bus? Wie moet ik benaderen voor informatie of advies?

Als de informatiebronnen en hun toepasbaarheid helder zijn voor de nieuwe reizigers, kunnen zij op een laagdrempelige manier hun reis plannen en uitvoeren. Dit vergroot de frequentie van reizen en bevordert hierdoor de sociale inclusie van de nieuwe reizigers.

7.2 INNOVATIEVE ELEMENTEN IN DE VORMGEVING VAN HET PRODUCT

De handleiding werd specifiek ontwikkeld voor de nieuwe reizigers van Breng. Het is daarom belangrijk dat de informatie en de wijze waarop de informatie wordt aangeboden aansluit bij het niveau en de behoeftes van de doelgroep. Dit ligt soms onder het gemiddelde.

Er is daarom gekozen voor een groot lettertype en korte zinnen in begrijpbare taal.

De handleiding is vorm gegeven als boekje in het formaat A5. De huisstijlkleuren van Breng komen terug in de handleiding. Verder zijn er geen andere kleuren gebruikt.

In de handleiding wordt de informatie aan de hand van tekst en plaatjes of foto's aangeboden. Het visueel maken van informatie is vaak makkelijker te begrijpen dan geschreven taal.

De handleiding zal op papier worden aangeboden. Het gebruik van de handleiding wordt hierdoor laagdrempelig, juist omdat de belemmeringen voor de nieuwe reizigers in de digitale informatievoorzieningen liggen.

De rode draad van de handleiding volgt de afloop van het plannen en reizen met de bus. Eerst worden de informatiebronnen inzichtelijk gemaakt en wordt er stapsgewijs uitgelegd hoe deze te gebruiken zijn. Nadat ook het gebruik van de OV-chipkaart helder is gemaakt wordt het reizen met de bus beschreven en weetjes over het reizen met de bus op een rij gezet. De handleiding biedt de nieuwe reizigers houvast om een reis met de bus te plannen. Het omgaan met digitale media en andere randvoorwaarden voor het plannen en reizen met de bus worden helder beschreven en visueel onderbouwd. De handleiding wordt geprint en onder de nieuwe reizigers verdeeld. Dit maakt de handleiding voor iedereen toegankelijk.



Afbeelding 1: Vormgeving van het product

Een handleiding als deze is toe nu toe nog niet beschikbaar. Breng ziet dit product dan ook als waardevol middel om de nieuwe reizigers de toegang tot de informatievoorzieningen van het bedrijf inzichtelijk te maken. De volledige handleiding is te vinden in [bijlage 7](#).

7.3 DRAAGVLAK

Kwaliteitseisen

De vormgeving van het onderzoek werd ondersteund door verschillende instanties. De gemeente Nijmegen draagt vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning de verantwoordelijkheid om voor passend vervoer voor mensen met een beperking te zorgen (Vosters, Petrina, & Heemskerk, 2013). De gemeente verstrekke dan ook de gegevens van de reizigers voor het onderzoek en nam in het begin de communicatie over tussen de projectgroep en de nieuwe reizigers.

Breng heeft als opdrachtgever de interesse om de uitvoering van het onderzoek te bevorderen door zich meewerkend op te stellen en aanvullende informatie ter beschikking te stellen aan de onderzoeksgroep. De opdrachtgever HAN Sociaal zorgde voor structuur en overzicht in het plannen en uitvoeren van het onderzoek. Tevens fungeerde hij als contactpersoon tussen de onderzoeksgroep en Breng. De onderzoeksgroep was gebaat bij het advies en de theoretische resources vanuit HAN Sociaal werden geboden.

Om te waarborgen dat het projectverslag compleet was en voldeed aan de eisen van de opleiding werd door de projectbegeleidster van de opleiding SPH twee keer feedback op gegeven.

Tevens werd in de onderzoeksgroep draagvlak gecreëerd door de uitwisseling van informatie en visies vanuit drie verschillende opleidingen. Dit bevorderde de diversiteit en kwaliteit van het onderzoek. Het onderzoek wordt door de onderzoekertriangulatie tevens betrouwbaar gemaakt (Donk & Lanen, 2011). Onder de paragraaf [onderzoeksmaterialen](#) staat beschreven hoe er middels verschillende vormen van triangulatie voor een betrouwbaar en valide onderzoek is gezorgd, de basis voor het ontwikkelen van het product.

Om een bruikbaar product te ontwikkelen moet er aan de kwaliteitseisen van de opdrachtgever worden voldaan. Ook moet het product betrouwbaar zijn. De bronnen die in de handleiding worden gebruikt moeten betrouwbaar zijn. De projectgroep SPH heeft er daarom voor gekozen om deze deels direct van Breng over te nemen. Andere informatie in de folder is opgezet door de projectgroep.

De inhoudelijke kwaliteit van de handleiding werd getoetst door Breng. De feedback werd vervolgens toegepast. Hierdoor werd de betrouwbaarheid van de informatie gewaarborgd (Donk & Lanen, 2011).

Om het product valide te maken werd het concept voorgelegd aan het kenniscentrum HAN Sociaal, de projectbegeleidster, studenten en de docent van de opleiding communicatie en de projectgroepleden van de andere opleidingen die het voorafgaande onderzoek mede vorm gaven. De verschillende visies op het product zorgden voor gevarieerd feedback. Het product omvat alle belangrijke informatie en voldoet volgens alle betrokkene partijen aan de eisen die de opleiding SPH en de opdrachtgever Breng stellen. Door de triangulatie kon de validiteit en betrouwbaarheid van de handleiding worden gewaarborgd (Donk & Lanen, 2011).

Overleg

Al tijdens het project werd de ontwikkeling van het project teruggekoppeld met de opdrachtgever. Hierdoor kon feedback worden toegepast en ideeën over de vormgeving worden uitgewisseld, met als resultaat een handleiding die voldoet aan de eisen van Breng. De doelgroep werd betrokken bij het proces door hun stemmen te horen tijdens de analyse van de resultaten en dit in overleg met Breng te ontwikkelen tot een bruikbaar product.

De handleiding heeft echter pas een meerwaarde voor de kwaliteit van dienstverlening als deze daadwerkelijk wordt gebruikt. De handleiding is speciaal ontwikkeld voor de nieuwe reizigers. Ze zal de reizigers de nodige houvast bieden om een reis met de bus te kunnen plannen en goed geïnformeerd te zijn over hun mogelijkheden. De handleiding is een handige vorm om informatie onder de nieuwe reiziger te verstrekken (Donk & Lanen, 2011).

8. IMPLEMENTATIEPLAN

8.1 IMPLEMENTATIE VAN HET PRODUCT IN DE PRAKTIJK

VOORWAARDEN

De implementatie van het product begint bij het signaal en gaat tot de invoering van het product (de Bruijn, 2004). De betrokkene partijen bij de implementatie van het product zijn de accountmanager en de afdeling communicatie van de opdrachtgever Breng. Daarnaast kijkt de projectbegeleidster vanuit SPH naar de eisen vanuit de opleiding. De opdrachtgever en de projectgroep zijn echter het nauwst betrokken bij het proces. Ten slotte is de projectgroep verantwoordelijk voor ontwikkelen van een bruikbaar product voor de praktijk. De instapeis voor de ontwikkeling was dat het product realiseerbaar is met de beschikbare middelen en het tijdsbestek. Implementeren betekent het succesvol invoeren van een verandering (de Bruijn, 2004). Het is daarom belangrijk dat Breng het product accepteert en zich meewerkend opstelt. De voorwaarden om het product te kunnen implementeren zijn afhankelijk van de volgende factoren:

- *Interesse en motivatie.* Het belang van het product voor de doelgroep moet door alle betrokkene partijen worden erkend.
- *Communicatie.* In overleggen kon het product worden besproken met de opdrachtgever en door de projectgroep worden aangepast om de kwaliteit ervan te verbeteren.
- *Acceptatie.* Het was een voorwaarde dat Breng het projectvoorstel accepteerde. De handleiding werd zo specifiek en volledig mogelijk uitgewerkt om de opdrachtgever de meerwaarde ervan voor de nieuwe reizigers duidelijk te maken (Donk & Lanen, 2011).

INZET PROJECTGROEP EN OPLOSSINGEN IN OVERLEG

Fase 1

De eerste fase van het ontwerpen van het product wordt vormgegeven in een beschrijvend onderzoek (Donk & Lanen, 2011). Om binnen Breng een nieuw innovatief product te introduceren moet er eerst onderzocht worden wat de verwachtingen van Breng zijn. Daarnaast moeten de behoeftes en wensen van de nieuwe reizigers met betrekking tot de informatievoorzieningen in kaart worden gebracht. Naast het oriënteren wordt informatie verzameld en geanalyseerd. Door middel van dit onderzoek worden de eisen, verwachtingen en behoeftes van de doelgroep en Breng beschreven. Tussen de fases zit overlap in de stappen die werden genomen.

Week 16 – oriënteren, richten en plannen

Na een brainstormsessie van de projectgroep SPH over de resultaten uit het onderzoek bleek de vraag naar heldere informatievoorzieningen bepalend. De nieuwe reizigers hebben weinig of niet voldoende kennis over het gebruik van informatiebronnen. Het plannen van een reis is echter nodig om gebruik te kunnen maken van het busabonnement. De probleemstelling werd beschreven volgens de 5xW+H methode (Donk & Lanen, 2011).

Week 17- verzamelen, ontwerpen en analyseren

De uitkomsten uit de signaalanalyse werden met de directe opdrachtgever van HAN Sociaal en de projectbegeleidster overlegd en de handleiding als opzet tot een oplossing voorgesteld. Na hun goedkeuring werd de productidee voorgesteld aan de afdeling communicatie van Breng. Ook hier werd de idee van een handleiding over informatievoorzieningen voor de nieuwe reizigers ondersteund.

Ook studenten en een docent van de opleiding communicatie, die tevens deel uitmaken van dit onderzoek, werden om feedback gevraagd.

Fase 2

Nadat er voldoende informatie is gewonnen werd het product op innovatieve wijze vormgegeven. Door herhaaldelijke feedback- en contactmomenten met de opdrachtgever bleef het verzamelen van informatie een inspiratiebron voor het blijven verbeteren van de handleiding (Donk & Lanen, 2011).

Week 20 – Ontwerpen, verzamelen en analyseren

De projectgroep SPH ontwikkelde vervolgens een concept van de handleiding. In een tussentijds overleg werd dit voorgesteld aan de accountmanager van Breng. Het tot stand komen van het product gaat in samenspraak met de opdrachtgever (de Bruijn, 2004). De feedback vanuit Breng werd vervolgens toegepast en de handleiding werd uitgewerkt tot volledig product.

Week 22 – Concluderen

Na veelvuldig overleg en feedbackmomenten is een volledige handleiding ontstaan. Dit werd tijdens de eindpresentatie aan alle betrokkene partijen gepresenteerd. De uitkomst ervan is te vinden onder de paragraaf [eindpresentatie](#). Door Maarten Kwakernaak van het kenniscentrum HAN Sociaal werd het product positief beoordeeld (zie [bijlage 8](#)).

AFBOUW VAN HET PROJECT

Nadat de handleiding door de projectgroep SPH volledig is ontwikkeld wordt deze overgedragen aan Breng. Officieel wordt de handleiding eigendom van HAN Sociaal, die hun rechten overdragen aan Breng.

- De overdracht gebeurt op 30 mei 2016 tijdens de eindpresentatie door de onderzoeksgroep SPH.
- Daarnaast wordt de data van de interviews na afronding na het onderzoek in juni 2016 verwijderd door de onderzoeksgroep SPH.
- Onkosten die tijdens de uitvoering van het onderzoek door de projectgroep SPH zijn gemaakt worden gedeclareerd bij de opdrachtgever HAN Sociaal.

ADVIES, AANBEVELING EN VERVOLGPRIJST

Advies

Om te waarborgen dat Breng de handleiding blijft gebruiken moeten er enkele stappen worden genomen. Dit zorgt voor een constante kwaliteit van de dienstverlening vanuit Breng. In tabel 3 worden de taken weergegeven na de overdracht die door Breng moeten worden waargenomen.

Wat	Hoe	Wie	Wanneer
Toegankelijkheid van de handleiding garanderen.	De handleiding toegankelijk maken door deze op te sturen naar de nieuwe reizigers of bij informatiebalies beschikbaar te stellen.	Afdeling communicatie van Breng.	Zodra het product geïntroduceerd wordt bij Breng. Zodra er nieuwe reizigers bij komen.
Informatie up to date houden	Veranderingen in de voorwaarden of nieuwe informatie over het reizen met Breng worden verwerkt in de handleiding.	Afdeling communicatie van Breng.	Om de 6 maanden.
De plattegrond en buslijnenoverzicht	De plattegrond met bushaltes en actuele dienstregeling opsturen naar	Afdeling communicatie van	Eén keer per jaar.

toegankelijk maken	nieuwe reizigers.	Breng.	
Feedback verwerken	Feedback of klachten van de nieuwe reizigers op dit gebied verwerken in de handleiding om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen en te verbeteren.	Afdeling communicatie van Breng.	Eén keer per jaar.
Evalueren	Vragenlijsten sturen aan de nieuwe reizigers over hun tevredenheid over de informatievoorzieningen. Veranderingen constateren en toepassen in de handleiding.	Afdeling communicatie van Breng en de nieuwe reizigers.	Eén keer per jaar

Tabel 3: Advies voor verdere implementatie.

Aanbeveling

De handleiding bereikt de meerderheid van de groep nieuwe reizigers. Reizigers met een visuele beperking hebben echter weinig baat bij deze vorm van de handleiding.

Aanbeveling: De handleiding kan digitaal worden aangeboden in verschillende contrasten en tekengrootte. De papieren handleiding kan tevens in braille worden geprint en aan de doelgroep worden verstuurd. Daarnaast kan er een audio bestand van de handleiding worden gemaakt die via Breng toegankelijk wordt gemaakt voor reizigers met een visuele beperking.

Vervolgproject

Het concept van de handleiding kan ook voor andere doelgroepen van Breng worden gebruikt, bijvoorbeeld voor vluchtelingen, die tevens een nieuwe doelgroep vormen. Zij hebben nog weinig kennis over de OV-chipkaart en de mogelijkheden die Breng ze biedt. Ook kan de Nederlandse taal een barrière betekenen. Een handleiding over het reizen met de bus in verschillende veelgebruikte talen, zoals Engels, Frans en Arabisch kan deze doelgroep toegang verschaffen tot het reizen met de bus.

9. REFLECTIE

De reflectie op de functie van praktijkonderzoek en mijn eigen visie erop wordt vormgegeven volgens het uimodel (Geenen, 2010).

Omgeving

De mogelijkheid de nieuwe reizigers tijdens het narratief onderzoek thuis te interviewen leverde mij waardevolle inzichten in hun belevingswereld op. Voor mij was dit de eerste keer om narratief onderzoek te doen. Ik was daarom benieuwd hoe de nieuwe reizigers zouden reageren op de uitnodigende, open vragen van het interview. Het resultaat waren persoonlijke en gevarieerde verhalen. De verhalen van de respondenten hebben mij geraakt. Ik vind het bijzonder om iemand middels een narratief interview op een heel persoonlijke manier te leren kennen.

Ook de contactmomenten met de opdrachtgever, de multidisciplinaire projectgroep en Breng was een nieuwe en positieve ervaring. Ik had het gevoel dat ik vanuit mijn vakgebied SPH een steentje bij kon dragen aan dit onderzoek. Tijdens praktijkonderzoek neem ik als onderzoeker binnen het veld SPH een andere rol dan als hulpverlener. Zo kijk ik ook op een meer analytische manier naar de situatie van cliënten en probeer methodisch het probleem te onderzoeken.

Gedrag

Dit onderzoek vergde samenwerking op verschillende gebieden. Dit vroeg veel inlevingsvermogen in anderen om samen tot oplossingen te komen. Wanneer er veel meningen worden gegeven trek ik me

snel terug om het proces niet nog meer tegen te houden. Ook voel ik me ongemakkelijk tijdens meningsverschillen. Confrontaties hebben in mijn ervaring vaak een negatieve invloed op de groepsdynamiek en de samenwerking. Ik wil dan ook geen kant kiezen. In groepsverband liet ik me daarom alleen horen als er een positieve sfeer heerst.

Hetzelfde viel mij ook op tijdens de interviews. Ik vroeg door op kritiekpunten, omdat dit van belang was voor het onderzoek. Toch voel ik me meer op mijn gemak als er positieve uitspraken vallen.

Tijdens het praktijkonderzoek heb ik als SPH-er met verschillende instanties en vakgebieden te maken. Dit vraagt goede samenwerking en communicatie, maar ook openheid en een sterk optreden van mijn kant om mijn rol als SPH-er in te vullen.

Competenties

Onderzoek doen in de praktijk en in de literatuur was een belangrijke ervaring voor mezelf als SPH-er. Het opzetten, uitvoeren en evalueren van een onderzoek sluit aan bij mijn HBO denk- en handelingsniveau. De diversiteit die binnen het onderzoek door triangulatie werd bereikt gaf mij inzicht in verschillende vakgebieden van de hulpverlening, als ook in het gebruiken van verschillende onderzoeksmethoden. Hier heb ik veel van geleerd en mezelf open opgesteld naar anderen toe. Ik heb de onderzoekscyclus bewust doorlopen en hierdoor mijn vaardigheden op het gebied van onderzoeken kunnen vergroten.

Overtuigingen

Het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek met de gekozen onderzoeksmethoden sluit aan bij mijn eigen waarden en visie als SPH-er. Respect en ruimte voor de behoeftes van de ander en het handelen vanuit de niet-weten houding paste goed bij het onderzoek. Als hulpverlener nam ik toen een luisterende rol aan om de respondenten uit te nodigen te vertellen. Hierdoor liet ik de respondenten zelf bepalen wat ze wilden delen. Dit verwerkend in het onderzoek heb ik als hulpverlener de cliënt enkel het middel aangereikt om zijn eigen stem te laten horen, zonder dit voor hem in te vullen. Dit vind ik een erg prettige en authentieke manier van hulpverlening. Ik ben dan ook van mening dat praktijkonderzoek een efficiënt middel is om informatie te verzamelen en op basis daarvan cliënten verder te kunnen helpen.

Identiteit

Praktijkonderzoek heeft ook een waardevolle functie voor de persoonlijke ontwikkeling voor mij als hulpverlener in de rol als onderzoeker. Ik heb geleerd om de diepte in te gaan en de boodschap in verhalen te herkennen en een plek te geven in het hulpverleningsproces. Ook het verbinden van theorie en praktijk gaf mij het idee verantwoord te handelen. In praktijkonderzoek kan ik mijn eigen waarden en kwaliteiten in brengen om het onderzoek vorm te geven.

Betrokkenheid

Mijn drijfveer als hulpverlener is het bieden van ruimte aan de cliënt om zichzelf te zijn. Afhankelijk van de setting bied ik cliënten verschillende manieren van ondersteuning. In dit onderzoek heb ik ze geholpen hun stem te laten horen en dit verantwoordt vanuit de literatuur, zodat andere instanties deze stemmen horen en erop reageren. Door het uitvoeren van praktijkonderzoek kan ik mijn betrokkenheid als hulpverlener op een methodische manier tot uiting brengen.

10. EINDPRESENTATIE

De presentatie speelde een belangrijke rol om het product in de praktijk te implementeren.

Tijdens de presentatie waren de accountmanager van Breng, de opdrachtgever van het kenniscentrum HAN Sociaal, twee projectgroepleden van de andere opleidingen, de projectbegeleidster en de eerste beoordelaar van de opleiding SPH aanwezig.

De presentatie was in twee delen opgebouwd. Het eerste deel informeerde over de resultaten en de opbouw van het onderzoek. Vanuit deze basis werd het product gepresenteerd. Tijdens het

ontwikkelen van de handleiding werd rekening gehouden met het verband tussen de sociale inclusie van de nieuwe reizigers en het belang van de toegankelijkheid van informatiebronnen.

De uitleg en het overhandigen van de handleiding betekende de officiële overdracht naar Breng.

De feedback van de aanwezige gasten was positief. De presentatie was creatief en op veelzijdige manieren vormgegeven. Zo werd tijdens de presentatie een filmpje afgespeeld en beschuit met roze en blauwe muisjes uitgedeeld in de huisstijlkleuren van Breng om symbolisch de nieuwe doelgroep van Breng te verwelkomen. Middels de 'stop' en 'ga' bussignalen gaven de gasten antwoord op stellingen. Daarnaast doorliepen ze een ervaringscircuit om te ervaren hoe het is om gelijkvloers of via een opstapje de bus in en uit te stappen. Hierbij werden hulpmiddelen ingezet die de nieuwe reizigers gebruiken, zoals rollators en rolstoelen.

Ook de feedback hierop was positief. Wat betreft de informatie over het onderzoek was iedereen voldoende geïnformeerd. Wel waren de onderzoeksresultaten uitgebreid beschreven. Daarnaast zijn alle betrokkenen van mening dat de handleiding van meerwaarde is voor de nieuwe reizigers. Tevens gaf de accountmanager van Breng aan dat het product daadwerkelijk in de praktijk zal worden ingezet. De handleiding zal aan alle nieuwe reizigers worden overhandigd. Daarnaast zal het product ook voor vervolgprojecten worden gebruikt.

BIBLIOGRAFIE

- Actiz. (2014). *Zelfredzaamheid: Hoe pakt u het aan*. Bunnik: Libertas
- Assche, K. van, & Jacobs, M. (2003). Kwaliteit als crisisproduct. *Rooijlijn*, 36(5), 254-258.
- Banister, D. (1999). Planning more to travel less: Land Use and Transport. *The Town Planning Review*. 73 (3). 313-338.
- Bennink, J. (2011). *Hoogwaardig openbaar vervoer van concept naar project* (Masterthesis). Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.
- Biene, M. van., Jansen, E., Satink, T., & Basten, F. (2012). *De standaardvraag voorbij: Leren werken met vraagpatronen* [CD]. Nijmegen: Kenniscentrum HAN SOCIAAL.
- Bobbink, L., Degen-Nijeboer, H., Geurts, E., Pelzer, M., & Woudenberg, J. (2012). *Narratief! Wablief? Ieder zijn eigen verhaal*. Nijmegen: Hogeschool Arnhem en Nijmegen.
- Brabander, R. de. (2014). *Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn? De mythe van zelfredzaamheid*. Apeldoorn: Garant uitgevers.
- Bruijn, D.-J. de. (2004). *De kunst van het implementeren* (2e druk). Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Dalen, M. van., (2014). *Zelfredzaamheid ontrafeld: De theorie en de beleving in de praktijk* (Afstudeerscriptie). Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Donk, C. van der, & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Geenen, M.-J. (2010). *Reflecteren: Leren van je ervaringen als sociale professional*. Bussum: Coutinho.
- Gemeente Nijmegen. (2015, april 28). *Vernieuwde vervoersregeling*. Brief. Nijmegen: Gemeente Nijmegen.
- Gemeente Nijmegen. (2015, april 20). *Nieuwe vervoersregeling 2016*. Brief. Nijmegen: Gemeente Nijmegen.
- Gray, D., Shaw, J. & Farrington, J. (2006). Community transport, social capital and social exclusion in rural areas. *Area*, 38 (1), 89-98.
- HAN. (2016). *Onderzoek door het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief*. Geraadpleegd op 7 maart 2016, van <http://www.han.nl/onderzoek/kennismaken/han-sociaal/lectoraat/lokale-dienstverlening/onderzoek/>
- Handy, S. L., & Niemeier, D. A. (1997). Measuring accessibility: an exploration of issues and alternatives. *Environment and planning A*, 29(7), 1175-1194.
- Heessels, M., Braun, M., Kroes, J., Dankers, T., Roozendaal, K., Ouwerkerk, A., Biene, M. v. (2015). *Eenzaam ben je niet alleen. Samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement*. Bunnik: Libertas.

Kenyon, S., Lyons, G. & Rafferty, J. (2002). *Transport and Social Exclusion: Investigating the Possibility of Promoting Inclusion through Virtual Mobility*. Journal of Transport Geography, 10. (3). 207–19.

Kwakernaak, M. (2012). *Accessibility devices in the age of the elderly* (Master Thesis – Urban and Regional Planning). Amsterdam: University of Amsterdam.

Kwakernaak, M. (2016). *Bijeenkomst 2. De Bus In! De nieuwe reizigers van Breng*. Powerpoint presentatie. Nijmegen: Kenniscentrum HAN Sociaal

Kwakernaak, M., & Os, R. van. (2015). *Startdocument De Bus In. De Nieuwe Reizigers van Connexion*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Lucas, K. (2012). Transport and social exclusion: Where are we now? *Transport Policy*. Geraadpleegd op 22 februari 2016, van <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X12000145>

Redactie Ensie. (2016). *Emancipatie*. Geraadpleegd op 23 februari 2016, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/emancipatie>

Rosmalen, J. van. (2007). *Het woord aan de verbeelding*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2006). *Methoden en technieken van onderzoek* (4e druk). Amsterdam: Pearson Education.

Schoenmakers, E. (2014, november 27). *Verschillende gevolgen van eenzaamheid en sociaal isolement*. Geraadpleegd op 9 maart 2016, van <http://www.eenzaam.nl/de-samenleving-en-eenzaamheid/blogs/verschillende-gevolgen-van-eenzaamheid-en-sociaal-isolement>

Schouten, W., Velden, van der, P. & Hof, A. (2015). *Reis gerust. Sturen op een geruste reis voor mensen met een beperking (en vele anderen) door reisinformatie op maat* (Onderzoek en deskundigenadvies). Gorinchem / Zeist : Vitence Mobiliteit / Mapping the Forest / Civity

Schreurs, H. (2011). *Narratieve storytelling in de hulpverlening*. Den Haag: Boom Lemma.

Sheller, M. & Urry J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*. 38 (2) 207–226.

SCRiBBR. (2016). *Hoe doe je literatuuronderzoek?* Geraadpleegd op 19 maart 2016, van <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/hoe-doe-je-literatuuronderzoek/>

Vosters, N., Petrina, R., & Heemskerk, I. (2013). *Inclusief: Werken aan zorg en welzijn voor iedereen*. Bussum: Coutinho.

Wixey, S., Jones, P., & Halden, D. (2005). *Accessibility Analysis Literature Review. WP3*. London: University of Westminster.

Wixey, S., Jones, P., Lucas, K., & Aldrige, M. (2005). *User Needs Literature Review. WP1*. London: University of Westminster.

Zorg voor beter. (2016). *Zelfredzaamheid*. Geraadpleegd op 24 februari 2016, van <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Zelfredzaamheid-ouderen.html>

Zorg voor beter. (2016). *Zelfredzaamheid. Materialen: Werken aan de zelfredzaamheid*. Geraadpleegd op 14 maart 2016, van <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Zelfredzaamheid-Materialen.html>

BIBLIOGRAFIE VAN AFBEELDINGEN

123RF. (2016). Stock Photo - Blind Man Silhouette [Online afbeelding]. Gedownload op 17 april 2016, van http://www.123rf.com/photo_6851950_blind-man-silhouette.html

Cliparts.co. (2016). Silhouette Man And Woman [Online afbeelding]. Gedownload op 17 april 2016, van <http://cliparts.co/silhouette-man-and-woman>

DrNels. (2015). Some Antibiotics Linked to Serious Nerve Damage [Online afbeelding]. Gedownload op 17 april 2016, van <http://www.levinchellenchiropractic.com/77/>

Jean_victor_balin. (2009). Aiga bus [Online afbeelding]. Gedownload op 17 april 2016, van <https://openclipart.org/detail/25356/aiga-bus>

Mzacha. (z.d.). Vader [Online afbeelding]. Gedownload op 17 april 2016, van <http://www.rgbstock.nl/photo/nq4DpUi/vader>

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 – VERKLARENDE WOORDENLIJST

Sociale inclusie	In het kader van het onderzoek is er gekozen voor enkele onderdelen van dit begrip: zelfredzaamheid, emancipatie en sociaal isolement. Deze begrippen worden in het literatuuronderzoek nader toegelicht.
De nieuwe reizigers van Breng	De inwoners van de gemeente Nijmegen die vanuit de Wmo sinds 1 januari 2016 recht hebben op de 'Breng Vrij' of de 'Breng Vrij 65+' pas.
Gemeente Nijmegen/ regio Nijmegen	Het nieuwe Breng abonnement wordt gegeven aan de inwoners van de <i>gemeente</i> Nijmegen die hier recht op hebben. Ze kunnen met dit abonnement reizen in de <i>regio</i> Nijmegen.
Deelname aan de samenleving	Het deelnemen aan de samenleving hoort bij het begrip emancipatie. De definitie hiervan kunt u vinden in de literatuur .
Respondenten	45 personen van de groep nieuwe reizigers die door de projectgroep werden geïnterviewd.

BIJLAGE 2 – RANDVOORWAARDEN, EISEN EN AFSTEMMING

Randvoorwaarden

Het is belangrijk dat er een degelijke samenwerking is tussen Breng, het kenniscentrum HAN Sociaal, de studenten en de Gemeente Nijmegen. Via de gemeente worden er respondenten geworven, zodat de studenten voor HAN Sociaal onderzoek kunnen uitvoeren in opdracht van Breng. Daarnaast gelden de standaard randvoorwaarden:

- Er is voor iedere bijeenkomst een lokaal of vergaderruimte gereserveerd.
- De projectovereenkomst is getekend door de betrokken partijen.
- Er is minimaal één keer per week een overleg gepland waarin de projectgroep en begeleider op de hoogte wordt gehouden van de huidige stand van zaken.
- Volgens de opleiding SPH zijn er 700 uur nodig voor dit onderzoek.
- Onkostenvergoedingen kunnen worden gevraagd aan HAN Sociaal. Onkosten zijn belkosten buiten de bundel, vergoeding voor aanschaffing hulpmiddelen voor het onderzoek
- De onderzoeksbegeleiding bestaat uit bijeenkomsten met de opdrachtgever Maarten Kwakernaak van HAN Sociaal, de projectgroep. Tevens vinden er wekelijks lessen plaats en contacttijd met de projectbegeleider Corrie Papenburg. Zij gaat ook over de vormgeving van het verslag en de eisen die gelden vanuit de opleiding.

Eisen

Tijdens een gezamenlijk overleg met de busvervoermaatschappij Breng, het kenniscentrum HAN Sociaal en de studenten van MWD, SPH en Ergotherapie, die dit onderzoek uitvoeren, werden de eisen en belangen voor dit onderzoek besproken.

Breng wil door middel van dit onderzoek een helder beeld van de ervaringen van nieuwe groep reizigers met het nieuwe OV-product.

Door meerdere studierichtingen te betrekken bij het onderzoek wil HAN Sociaal een veelzijdig beeld schetsen van de doelgroep wat bijdraagt aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Afstemming

Het plan van aanpak is tot stand gekomen in samenwerking van Karlijn Jansen en Nicole Pollmann. Er vinden wekelijkse feedbackmomenten plaats met Corrie Papenburg, de projectbegeleidster en docent van de opleiding. Zowel binnen door opleiding SPH als ook door de opdrachtgever HAN Sociaal, Maarten Kwakernaak, is het onderzoeksrapport en innovatief product goedgekeurd. Het rapport is transparant naar alle betrokkene instanties toe tot stand gekomen.

BIJLAGE 3 – PLANNING EN TAAKVERDELING

	Wanneer	Wat	Hoe	Wie
Fase 1 – Oriëntatie	1 februari t/m 14 maart 2016	- Literatuuronderzoek - Onderzoeksvraag formuleren - Opleidingsspecifieke vragen formuleren - Methode kiezen en verantwoorden	In subgroep samen punten 1 t/m 4 uitwerken. Onderzoeksvraag afstemming met andere opleidingen van projectgroep.	Karlijn Jansen, Nicole Pollmann (SPH). Onderzoeksvraag afstemming met Projectgroep.
Onderzoeksplan (plan van aanpak)				
Fase 2 – Uitvoeren van het praktijkonderzoek en verslaglegging	1 maart t/m 22 april 2016	- Interviewgide opstellen - Interviews plannen - Interviews uitvoeren	Met projectgroep interviewgide opstellen. Respondenten benaderen en individueel interview plannen en uitvoeren.	1. Projectgroep 2.+3. Individueel
Dataverzameling	1. 07 maart			
Dataverwerking	5. 29 april			
Fase 3 –	22 april t/m 27 mei 2016	Beroepsproduct	Presentaties voorbereiden met (sub)groep en presenteren.	1.Karlijn Jansen, Nicole Pollmann (SPH) 2.Projectgroep
Vormgeving innovatief beroepsproduct en presentatie		- Interne presentatie (SPH) - Externe presentatie (HAN Sociaal/ Breng)		
Fase 4 – Projectverslag	22 april t/m 6 juni 2016	Projectverslag schrijven.	Volgens de handleiding van SPH/HAN.	Karlijn Jansen, Nicole Pollmann (SPH) en individueel.

Tabel 2: Planning van het onderzoek en taakverdeling

- ➔ *Projectgroep*: De taken worden onderling in overleg met elkaar verdeeld en uitgevoerd. Hierbij wordt rekening gehouden met de tijdsplanning van alle studies.
- ➔ *Onderzoeksgroep SPH*: De taken worden gelijkmatig en in overleg met elkaar verdeeld en uitgevoerd volgens de tijdsplanning.
- ➔ *Individueel*: De student voert de taken zelfstandig uit volgens de tijdsplanning.

BIJLAGE 4 – INTERVIEWGUIDE

Algemene gegevens	
Respondentennummer	
Introduceer het gesprek met de onderstaande informatie en vragen. Houd de aangegeven volgorde aan.	
Intro	Wat fijn dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek en hier tijd voor wilt nemen. Ik wil me allereerst kort voorstellen. Ik ben en ik ben een student van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen(HAN). Ik studeer de opleiding MWD/SPH/ERGO. Ik doe samen met mijn onderzoeksgroep op dit moment onderzoek naar hoe u als nieuwe reizigers van Breng het nieuwe OV-product ervaart. Sinds 1 januari 2016 is er een nieuwe vervoersregeling. U heeft over de nieuwe vervoersregeling een brief ontvangen en eventueel een keukentafelgesprek gehad.
Uitleg over het doel van het onderzoek:	Het doel van dit onderzoek is om te kijken of het nieuwe OV-product aansluit bij de wensen, behoeften en (on)mogelijkheden van de nieuwe reizigers van Breng. Het interview gaat over de Breng 65+ vrij of Breng vrij pas. In dit interview zullen we dit voor het gemak het nieuwe OV-product noemen. Wij zijn namelijk benieuwd wat de ervaringen van de nieuwe reizigers van Breng zijn met het nieuwe OV-product. Graag willen wij horen wat u belangrijk vindt. Daarom wil ik met u in gesprek in de vorm van een interview. Uw verhaal staat centraal in dit onderzoek en ik waardeer heel erg dat u wilt meedoen aan dit onderzoek. Graag wil ik er ook bij vermelden dat dit interview uitsluitend gaat over het vervoer binnen de regio Nijmegen.
Aangeven dat de gegevens anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt. Vertellen dat het gesprek op band wordt opgenomen	Bij het uitwerken van het interview wordt uw naam niet genoemd. Uw naam en alle andere gegevens blijven anoniem. Alles wat u hier vertelt, wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt en niet verstrekt aan de derden. Wel zullen wij citaten uit het interview gebruiken, zonder uw naam daarbij te vermelden. Het eindrapport zal openbaar worden gemaakt, maar uw gegevens blijven anoniem. Ik heb een bandrecorder bij me. Op die manier kan ik het interview later terug luisteren en uitwerken. ➔ Toestemmingsverklaring tekenen
Als de respondent wil stoppen of een vraag niet wilt beantwoorden	Als u een vraag niet wil beantwoorden kunt u dit aangeven, dan ga ik verder met een andere vraag. Er zullen ook vragen worden gesteld over andere onderwerpen dan het OV-product.

Vragen	
Algemene vragen	1. Kunt u iets over uzelf vertellen?
<u>Topic</u> Participatie	<u>Startvragen:</u> Wat doet u zoal op een dag? Wat zou u het liefste doen op een dag? “U vertelde over wat u zoal doet op een dag. Om te beginnen (activiteit 1) Hoe reist u daar meestal naartoe?” Op welke tijden gebruikt u de bus? Op welke tijden niet? <u>Optioneel:</u> - Welke activiteiten en afspraken zijn nog meer belangrijk voor u? - Hoe bereikt u de bestemming van deze activiteiten en/of afspraken? - Kunt u komen bij uw afspraken en activiteiten als u met de bus gaat? - Van welke andere vervoersmiddelen maakt u gebruik? - In hoeverre maakt het reizen met de bus u onafhankelijk? - In hoeverre bent u daar wel/niet tevreden over? Samenvatten: Heb ik het goed begrepen dat.... ?
<u>Topic</u> Individuele bereikbaarheid met de bus	<u>Startvragen:</u> Wat zijn voor u belangrijke bestemmingen, waar u niet dagelijks heen gaat? Wanneer reist u met de bus? Wat vindt u belangrijk als u reist met de bus? Welke hulpmiddelen gebruikt u om te verplaatsen, zoals een rolstoel, rollator etc.? <u>Optioneel:</u> - Van welke services maakt u gebruik als u met de bus gaat reizen? (apps, boekjes, netwerk) - Wat zijn de bestemmingen die u wel wilt bereiken, maar niet kunt bereiken? Waarheen dan? En waarom kunt u deze bestemming niet bereiken? Samenvatten: Heb ik het goed begrepen dat.... ?
<u>Topic</u> Sociale leefomgeving	<u>Startvragen:</u> Hoe ervaart u het wonen in de gemeente Nijmegen? Hoe ervaart u het wonen in uw buurt? Hoe ervaart u uw sociale contacten? In hoeverre speelt het vervoer een rol bij het onderhouden van sociale contacten? Kunt u een voorbeeld geven?

	<u>Optioneel:</u> 1. Hoe lang woont u al in Nijmegen? 2. Wat vindt u van de voorzieningen in deze buurt, zoals ziekenhuizen, winkels etc.? 3. Woont u alleen of samen? Zo ja, met wie? 4. Wonen uw familieleden of vrienden/kennissen in de buurt? a. Vraagt u hen weleens om hulp om uw bestemming te bereiken? 5. In hoeverre heeft u contact met uw familieleden, buurtbewoners, vrienden en kennissen? 6. Reist u wel eens samen met iemand? (Denk hierbij aan mantelzorgers/vrijwilligers/sociaal netwerk). Zo ja, met wie en waarom? Samenvatten: Heb ik het goed begrepen dat....?
<u>Topic</u> Nieuw OV-product	<u>Startvragen:</u> Sinds 1 januari heeft u in plaats van vervoerskostenvergoeding een abonnement aangeboden gekregen. Hoe zou u dit abonnement beschrijven? Hoe reisde u voor 1 januari 2016? Kon u voor 1 januari alles bereiken wat u wilde bereiken en hoe is dit nu? <u>Optioneel:</u> 1. Hoe vaak per week maakt u gebruik van het nieuwe OV-product? 2. Heeft u wel eens eerder met de bus gereisd voordat u het OV-product kreeg? Samenvatten: Heb ik het goed begrepen dat.... ?
<u>Topic</u> Toegankelijkheid van de bus	<u>Startvragen:</u> Kunt u een reis met de bus beschrijven? Wat zijn voor u de positieve kanten van het reizen met de bus? Wat zijn voor u de belemmeringen van het reizen met de bus? <u>Optioneel:</u> 1. Welke problemen ondervindt u bij het reizen met de bus? 2. Kunt u een situatie noemen waarin u het zeer prettig vond om met de bus te reizen? 3. Kunt u een situatie noemen waarin u last ondervond tijdens het reizen met de bus? (Hoe bent u met de situatie omgegaan? Kwam er iemand helpen? Wat voelde u op dat moment?) <u>Startvragen:</u> <i>Gebruik maken van plattegrond.</i> “Ik heb een plattegrond meegenomen van uw buurt. Kunt u aangeven van welke bushaltes u gebruik maakt? Wat vindt u van deze bushaltes?” <u>Optioneel:</u> 1. Van welke bushalte maakt u het meest gebruik? 2. Wat vindt u belangrijk bij het kiezen van een bushalte?

	3. Wat zijn uw ervaringen bij het wachten op de bus? Is er een plek om te schuilen voor de regen, kunt u zitten? 4. Kunt u de bushalte vanuit uw huis gemakkelijk bereiken? <u>Eindvraag:</u> Kunt u één ding noemen wat Breng nog kan verbeteren, zodat uw reis nog aangenamer wordt? Samenvatten: Heb ik het goed begrepen dat.... ?
<u>Topic</u> Personen met OV-product EN Regiotaxi	<u>Startvragen:</u> Wanneer gebruikt u de Regiotaxi en wanneer gebruikt u het OV-product? Waarmee reist u het liefst? En waarom? <u>Optioneel:</u> Wat zou er kunnen worden aangepast, zodat u vaker voor de bus kiest? Samenvatten: Heb ik het goed begrepen dat.... ?
Check voor jezelf of alles is besproken	- Algemeen - Participatie - Individuele bereikbaarheid - Sociale leefomgeving - Nieuwe OV-product - Toegankelijkheid van de bus - Personen met OV-product EN Regiotaxi.
Afsluiting interview	Wilt u nog iets toevoegen aan dit gesprek? Wat vond u van het interview?
Bedanken voor het interview	Het eindrapport zal openbaar worden gemaakt, maar uw gegevens blijven anoniem. Ik wil u graag bedanken voor uw tijd en deelname. De resultaten zullen anoniem worden verwerkt en het eindrapport zal worden overhandigd aan Breng en de gemeente Nijmegen.
Een telefoonnummer achterlaten voor als er nog vragen zijn	Als u nog vragen hebt kunt u altijd contact met ons opnemen met Karlijn Jansen: 06-29 00 37 61 of het e-mailadres ovpas@han.nl

BIJLAGE 5 – CODELIJST**Codelijst**

Voor het indelen van de codes zijn er vier codefamilies gecreëerd. Deze families hebben ieder hun eigen codes. De codes zijn opgesteld aan de hand van het formaat van 'De standaardvraag voorbij: Leren werken met vraagpatronen' (Biene, Jansen, Satink, & Basten, 2012). Daarnaast zijn er codes toegevoegd in overleg met de projectgroep. Aan de hand van deze codes kan de data van de narratieve interviews in het analyseprogramma Atlas.ti worden geselecteerd.

<i>Beperkingen</i>	Communicatieve beperkingen Financiële beperkingen Infrastructurele beperkingen Institutionele beperkingen Omgevingsbeperkingen Persoonlijke beperkingen Ruimtelijke beperkingen Temporele beperkingen
<i>Bestemmingen</i>	Arbeid/ Vrijwilligerswerk Educatie Financiële diensten Recreatie Sociale activiteiten Thuis Winkels en producten Zorg
<i>Hoe</i>	Negatief Neutraal Positief Probleem Oplossing Overdrijving Ironisch Sarcasme

	Twijfel
<i>Wat</i>	Individuele bereikbaarheid Toegankelijkheid OV-chipkaart Participatie Sociale leefomgeving Overig

Code combinaties

Voor het analyseren van de juiste informatie in Atlas.ti zijn er vooraf de analysesessie code combinaties opgesteld. Door middel van deze combinaties kan relevante data uit de interviews worden geselecteerd.

<i>Deelvragen 1 en 2</i>	(individuele bereikbaarheid+(sociale activiteiten sociale leefomgeving) +(positief negatief neutraal probleem oplossing)) (OV-chipkaart+(sociale activiteiten sociale leefomgeving) +(positief negatief neutraal probleem oplossing)) ((Sociale activiteiten recreatie)+individuele bereikbaarheid)+(positief negatief neutraal probleem oplossing))
<i>Deelvraag 3</i>	Participatie+(positief negatief neutraal probleem oplossing)+bestemmingen
<i>Deelvraag 4</i>	(Individuele bereikbaarheid+ov- chipkaart)+(positief negatief neutraal probleem oplossing)

BIJLAGE 6 - AANBEVELINGEN

- **Kennis & behulpzaamheid**

Volgens de reizigers reageren chauffeurs erg wisselend op het vervoeren van hulpmiddelen. Chauffeurs zijn niet altijd op de hoogte wat wel of niet mee mag in de bus. Ook het laten zakken van de bus en het aanbieden van de schuifplank gebeurt niet altijd. Vooral wanneer reizigers lopen met een rollator wordt er zelden hulp geboden.

Aanbeveling: Een verplichte informatie cursus voor buschauffeurs welke hulpmiddelen wel of niet mee mogen en wanneer het nodig is om de nieuwe reizigers hulp te bieden met het in- en uitstappen.

- **www.breng.nl**

Veel nieuwe reizigers kunnen op grond van hun beperkingen niet ver lopen. Als ze een reis plannen op de website van Breng kunnen zij dit niet aangeven. Dit kan een reden zijn om de reis met de bus uit te stellen.

Aanbeveling: Een optie om de looproutes zo kort mogelijk in te kunnen stellen, ook al betekent dit bijvoorbeeld overstappen.

- **Uitbreiding buslijnen**

De nieuwe reizigers willen graag maximaal gebruik maken van de bus met het nieuwe OV-product. Zo missen zij het gebruik van de buslijnen die buiten het abonnement vallen. Vooral toegang tot vrij reizen met lijn 57 naar Kranenburg zouden de nieuwe reizigers erg waarderen.

Aanbeveling: Het nieuwe OV abonnement uitbreiden en andere buslijnen opnemen in het abonnement, waaronder lijn 57.

- **Aanvullende vervoersmiddelen**

De bus biedt veel mogelijkheden om vrij te reizen binnen de regio Nijmegen. Wanneer de nieuwe reizigers echter buiten het bereik van het nieuwe OV abonnement moeten reizen weten ze niet hoe dit voordelig kan sinds 1 januari 2016. Ook willen de nieuwe reizigers weten wat er gebeurt als ze niet meer in staat zijn om met de bus te reizen.

Aanbeveling: De nieuwe reizigers informeren over aanvullende vervoersmiddelen en het geval dat de nieuwe reizigers niet meer in staat zijn om gebruik te kunnen maken van het busvervoer. Handig kan bijvoorbeeld de verwijzing zijn naar informatiepunten van Breng en Stips in de gemeente Nijmegen, als ook de optie tot een keukentafelgesprek en herindicatie.

BIJLAGE 7 – BEROEPSPRODUCT



... brengt u de bus in!

Uw handleiding over het plannen en reizen met de bus in de regio Nijmegen





Breng... brengt u de bus in!

Een handleiding over het plannen en reizen met de bus in de regio Nijmegen voor de nieuwe reizigers van Breng.

Ten behoeve van het afstudeeronderzoek 'De Bus In!' van de opleiding SPH aan de HAN.

Auteurs: Karlijn Jansen en Nicole Pollmann

Eigenaren tekst en beeldmateriaal: Breng (2016), gemeente Nijmegen (2016), Karlijn Jansen & Nicole Pollmann (2016)

Nijmegen, mei 2016

WAAROM DIT BOEKJE?

Deze handleiding is tot stand gekomen naar aanleiding van een onderzoek naar de ervaringen met het reizen met het Breng Vrij en Breng Vrij 65+ abonnement. Dit is uitgevoerd door het kenniscentrum HAN Sociaal. De handleiding is gemaakt door Karlijn Jansen en Nicole Pollmann, studenten van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Middels deze handleiding willen wij de nieuwe reizigers van Breng informeren over het reizen met de bus in de regio Nijmegen. In deze handleiding kunt u het volgende vinden:

- Hoe u uw reis kunt opzoeken met verschillende informatiebronnen en waar deze te raadplegen zijn
- Hoe en waar u uw OV-chipkaart op kunt laden
- Hoe u makkelijk kunt instappen
- De gemakken van de bus tijdens de reis
- Hoe u kunt zien dat u goed heeft uitgecheckt
- Extra informatie over de website van Breng
- Handig om te weten!



INHOUD

Waarom dit boekje?.....	3
Inhoud.....	4
Inleiding.....	5
Het opzoeken van de reis.....	6
OV-chipkaart opladen.....	9
De reis begint!.....	12
Wist u dat	15



INLEIDING

Beste reiziger van Breng,

Sinds 1 januari 2016 is er een hoop veranderd voor u en uw vervoer. U heeft recht op Breng Vrij of Breng Vrij 65+ abonnement in de regio Nijmegen.

Deze handleiding is speciaal voor u samengesteld. Hier kunt u alles vinden over het reizen met de bus in de regio Nijmegen. U vindt uitleg over het plannen van uw reis, het opladen van de OV-chipkaart en het reizen met de bus. Verder vindt u handige tips en weetjes om uw reis met de bus nog aangenamer te maken.

De informatie in deze handleiding kunt u terug vinden op www.Breng.nl.

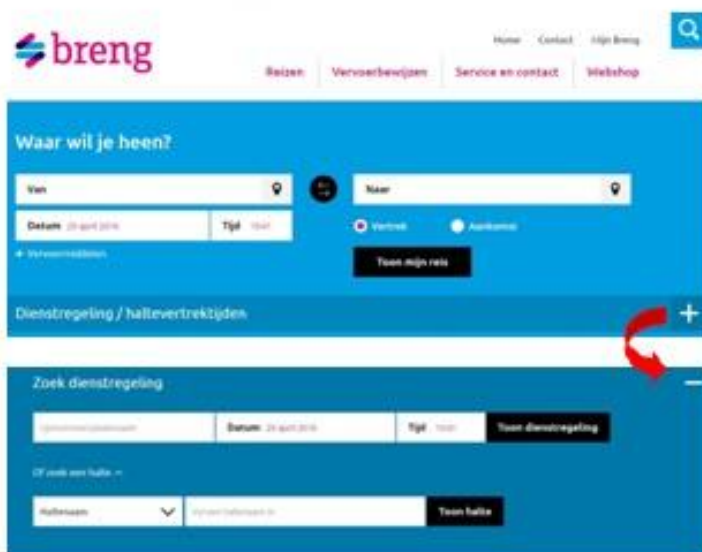
Wij wensen u veel reisplezier toe!



HET OPZOEKEN VAN DE REIS

OP HET INTERNET

Om de buslijnen en vertrektijden van uw bestemming uit te zoeken kunt u naar www.Breng.nl.



Op de website kunt u zoeken naar bushaltes en adressen. Vervolgens krijgt u informatie over de buslijn, vertrektijden en loopafstand tot de bushalte.

Onder het kopje dienstregeling/haltevertrektijden vindt u de dienstregeling van de buslijnen.

Let op: Adressen van uw vertrekpunt en bestemming moeten **met** een huisnummer worden ingevoerd.

Voor meer reisinformatie op het internet kunt u ook terecht op:

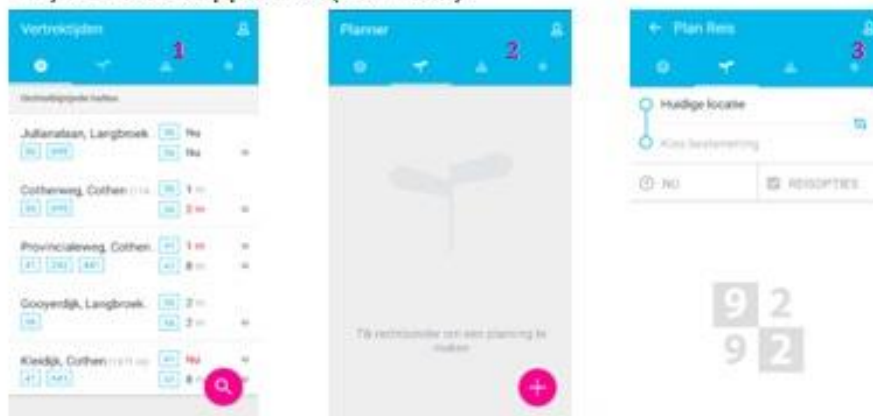
- www.mijnbreng.nl (zie p. 16)
- www.drempelvrij.breng.nl (voor reizigers met een visuele beperking, zie p. 17)
- www.9292.nl of 0900-9292 (algemene reisinformatie over de bus)

Of op een aangepaste website op uw mobiel:

- [Twitter.com/BrengOV](https://twitter.com/BrengOV)
- [Facebook.com/BrengOV](https://facebook.com/BrengOV)
- Whatsapp: +31 06 57 50 15 20 (Dit nummer is alleen bedoeld voor whatsapp)

OP DE APP

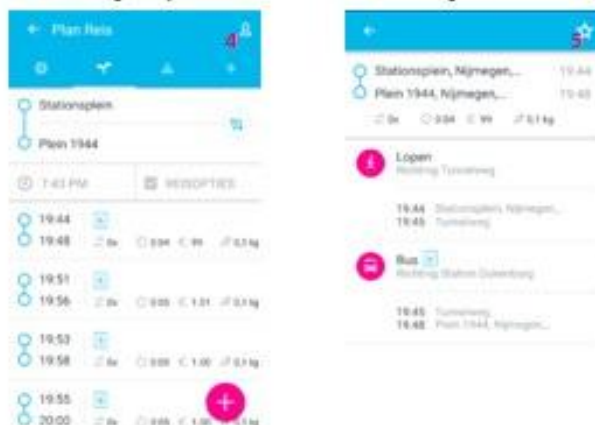
Een app is een gratis programma dat u op uw smartphone of tablet kunt zetten. Voor actuele reisinformatie op uw smartphone kunt u de Breng app downloaden. Deze app kunt u downloaden via de Play Store (voor Android OS) of via de App Store (voor iOS).



1: Op het beginscherm worden de dichtstbijzijnde haltes getoond met de meest recente vertrektijden.

2: Als u op de wegwijzer drukt kunt u uw reis gaan plannen. Druk op de button met de '+' erop.

3: Hier kunt u uw reisgegevens invullen. Als u op 'tijd' klikt kunt u of de vertrektijd op nu instellen of een tijd kiezen waarop u wilt vertrekken.



4: Op de onderste helft van het scherm ziet u nu het aantal keren dat u over moet stappen, de reisduur en de prijs van de reis.

5: Als u op de gewenste optie drukt verschijnt de uitgebreidere reisinformatie.

IN HET BUSBOEKJE

U kunt natuurlijk ook informatie over de dienstregeling vinden in de busboekjes van Breng.

Deze kunt u ophalen bij het servicepunt van Breng op het centraal station van Nijmegen.

Het servicepunt bevindt zich aan de rechterkant van de stationshal tegenover de Kiosk.

Let op! Er vinden gedurende het jaar meerdere kleine wijzigingen plaats in de dienstregeling. De busboekjes worden 1 keer per jaar uitgegeven. Het is daarom mogelijk dat de informatie niet helemaal up to date is. In de app en op de website is de dienstregeling wel altijd up to date.





OV-CHIPKAART OPLADEN

AUTOMAAT, WINKEL, STATION

SERVICELOKET NIJMEGEN

Bij onze servicebalie kunt u saldo en reisproducten kopen. Ook kunt u er terecht met vragen over de OV-chipkaart en kunt u automatisch opladen laten activeren.



Stationshal Nijmegen CS

Openingstijden:

Ma t/m vrij. van 7:00u tot 19:00u (gesloten tussen 12.45-13.15u)

Zat. van 9:00u tot 17:00u.

Er zijn verschillende oplaadpunten gevestigd in winkels in Nijmegen. Deze kunt u opzoeken op de site www.OV-chipkaart.nl.



U gaat naar het kopje Klantenservice.



Hier kiest u de optie servicepuntzoeker. U vult uw gegevens in. Daaronder kunt u aangeven waarom u een servicepunt nodig heeft. Dit is niet verplicht. Als u op 'zoeken' klikt worden de dichtstbijzijnde servicepunten getoond.

AUTOMATISCH OPLADEN: DE BESTE TIP

De **beste tip**
voor je **ov-chip?**

**Automatisch
opladen!**

U hebt tegood nodig op uw OV-chipkaart om met de bus te reizen wanneer het Breng Vrij of Breng 65+ abonnement niet geldig is. Bij een persoonlijke OV-chipkaart kunt u kiezen voor de optie automatisch opladen.

Het saldo op uw OV-chipkaart wordt dan automatisch verhoogd zodra het onder een bepaald bedrag komt. Zo heeft u altijd voldoende saldo om te reizen. Dit kunt u doen via de website van Breng. Er wordt dan een bedrag dat u zelf kiest bijgeschreven op het moment dat dit nodig is. Zo heeft u altijd voldoende tegood op uw OV-chipkaart.

Voor meer informatie kijkt u op internet: debestetip.nl, of:

www.breng.nl ⇔ vervoersbewijzen ⇔ OV-chipkaart ⇔ opladen

ONLINE OPLADEN

Via de website van Breng kunt u ook uw OV-chipkaart opladen. U betaalt dan via de computer het bedrag dat u op uw OV-chipkaart wilt zetten. Dit kunt u op uw OV-chipkaart zetten bij een oplaadpunt voor de OV-chipkaart (Breng, 2016).



OPHALEN REISPRODUCT

Reizen op abonnement

Ontving u tot 31 december 2015 een vervoerskostenvergoeding? Vanuit de gemeente Nijmegen en Breng heeft u sinds 1 januari 2016 recht op het Breng Vrij Reizen of Breng Vrij 65+ abonnement. Met dit abonnement kunt u tegen een vergoeding van €10 per jaar reizen binnen de regio Nijmegen. Het Vrij Reizen abonnement is geldig na 9:00 uur voor de lijnen 1 t/m 15 en 331.

Ophalen

Als u gebruik wilt maken van dit abonnement moet u dit eerst activeren. Het product activeert u met uw OV-chipkaart bij een automaat. Op centraal station van Nijmegen kunt u hulp vragen aan een van de medewerkers van Breng.

Reizen op eigen rekening

Wanneer u geen gebruik maakt van het Breng Vrij Reizen of Breng Vrij 65+ abonnement of een ander abonnement betaalt u uw rit met de bus zelf. Dit kan door een papieren kaartje in de bus te kopen of door tegoed op uw OV-chipkaart te laden. Tegoed op uw OV-chipkaart is een voordelige oplossing. Bent u 65 jaar of ouder? Met een persoonlijke OV-chipkaart krijgt u automatisch 34% korting.



DE REIS BEGINT!

INSTAPPEN



Op de matrixborden bij de haltes ziet u de actuele buslijnen met eindbestemming en vertrektijden.

Reist u met een (elektrische) rolstoel, rollator of opvouwbaar scootmobiel? Dan kunt u bij de achterste deur van de bus op de blauwe knop drukken.



De buschauffeur bedient vervolgens de elektrische rolstoelplank.

U checkt in met uw OV-chipkaart. Houdt uw kaart voor de automaat, wanneer u een korte piep hoort en een groen licht ziet bent u ingecheckt.



Als u vragen of hulp nodig hebt kunt u altijd terecht bij de buschauffeur.

TIJDENS DE REIS



Wanneer u reist met een rolstoel kunt u gebruik maken van de speciale gele rolstoelplaats.



De informatieschermen vooraan in de bus informeren u over de volgende haltes tijdens uw reis en verbindingen van andere bussen of treinen. Tevens worden de haltes omgeroepen.

Als u bij de volgende halte wilt uitstappen drukt u op de rode stopknop.



In iedere bus van Breng vindt u rode bankjes. Deze zijn bedoelt voor mindervalide personen.

UITSTAPPEN



Als u de bus verlaat moet u uitchecken. Houdt uw OV-chipkaart voor het apparaat. U bent uitgecheckt als u twee piepjes hoort en een groen licht ziet. Links boven leest u 'UIT'. Links onder staat de prijs van de reis en rechtsonder het resterende bedrag op uw OV-chipkaart.

OVERSTAPPEN

Het kan voorkomen dat u moet overstappen met de bus, omdat er geen directe verbinding is met de plaats van uw bestemming.

Let op! Als u overstapt checkt u uit in de bus waar u inzat. In de volgende bus checkt u opnieuw in. Dit telt als één reis. U hoeft hier niet extra voor te betalen.



Op de website en app van Breng vindt u de gedetailleerde reisinformatie. Als u moet overstappen ziet u bij welke halte dit moet, het tijdstip en welke buslijn u moet pakken.

Voor meer informatie en overstaphulp kunt u voor en tijdens uw reis gebruik maken van de app 'Stappover Breng'. Deze app vertelt u hoe en wanneer u moet overstappen.

Deze app kunt u downloaden in de Play Store (Android OS) of in de App Store (iOS).



Heeft u de mogelijkheid of kennis niet om via internet of via de app dit uit te zoeken? U kunt altijd gebruikmaken van het servicepunt van Breng op het centraal station van Nijmegen. De medewerkers van Breng helpen u graag bij het uitzoeken van uw reis en de voor u beste reismogelijkheden.

Ook tijdens de reis kunt u met vragen en advies altijd terecht bij de buschauffeur.

WIST U DAT ...

... U zelf op internet kunt kijken of een bushalte toegankelijk is?



Op internet onder het adres **destadsregio.haltescan.nl** kunt u alle bushaltes in de regio Nijmegen opzoeken. Bij elke bushalte staat beschreven hoe toegankelijk de bushalte is.



U kunt inzoomen op de bushaltes door op het loop symbool te klikken in het gebied waar u een bushalte zoekt.



Door te klikken op een bushalte krijgt u alle benodigde informatie.

PLATTEGRONDEN

De plattegrond van het busvervoer in de Regio Nijmegen kunt u vinden onder: www.breng.nl ➤ Service en contact ➤ Folders en Brochures

ABONNEMENTEN

Alle informatie over abonnementen en de OV-chipkaart kunt u vinden onder: www.breng.nl ⇄ vervoerbewijzen.

DIENSTREGELING

Met uw Vrij Reizen of Breng Vrij 65+ abonnement maakt u buiten de spijstijden gratis gebruik van de buslijnen 1 t/m 15 en lijn 331.

De uitgebreide dienstregeling voor alle lijnen kunt u vinden op de website van Breng. Deze vindt u op:

www.breng.nl ⇔ Service en contact ⇔ Downloaden/printen

U kunt natuurlijk ook een boekje met de dienstregeling ophalen bij het Serviceloket van Breng op station Nijmegen.

MIJN BRENG

Mijn Breng is een gratis extra service. U kunt hiermee uw persoonlijk busboekje maken en onder andere de dienstregeling van uw meest gebruikte buslijnen bewaren. Ook kunt u via de mail worden geïnformeerd wanneer er iets op uw lijn veranderd.

Om gebruik te kunnen maken van Mijn Breng moet u zich inloggen. Heeft u nog niet eerder ingelogd? Dan klikt u eerst op 'maak een nieuw account'. Hierna kunt u inloggen.



AANPASSINGEN

Er is de afgelopen tijd hard gewerkt aan het aanpassen van bushaltes: de haltes zijn verhoogd en er komen matrixborden met de actuele vertrektijden. Driekwart van de haltes zijn reeds aangepast. De bussen kunnen nu zakken en hebben een elektrische rolstoelplank om uw reis met de bus aangenamer te maken.

TOEGANKELIJKHEID HALTES

Via de website van Breng krijgt u informatie over de dienstregeling.

Als er voor de naam van de halte een ingevuld ruitje staat is deze makkelijk toegankelijk. Staat er een leeg bolletje? Dan is deze halte minder goed toegankelijk.



Nijmegen, CW-ziekenhuis	16:33	17:03 + 1 min	17:33	18:03	18:36
Nijmegen, Begraafplaats Jonkerbos	16:34 + 1 min	17:04 + 1 min	17:34	18:04	18:37
Nijmegen, Hatertseweg/Grootstalseln	16:36 + 1 min	17:06 + 1 min	17:36	18:06	18:38
Nijmegen, Kam. Ornesstraat	16:37 + 1 min	17:07 + 1 min	17:37	18:07	18:39
Nijmegen, Krikelstraat	16:38 + 1 min	17:08 + 1 min	17:38	18:08	18:40

DE BEGELEIDERSKAART

U kunt bij de NS een OV-begeleiderskaart aanvragen. De begeleiderskaart is onder andere geldig in de bussen van Breng.

Met deze kaart kunt u per rit met de bus één begeleider gratis meenemen. De kaart komt op uw naam te staan.

De begeleiderskaart is bedoelt voor mensen met een handicap die niet zelfstandig kunnen reizen. De kaart is 1 of 5 jaar geldig

Om een begeleiderskaart aan te vragen belt u Argonaut: **030-23 54 661**

REIZIGERS MET EEN VISUELE BEPERKING

Abonnement

Voor reizigers met een visuele beperking is er een speciaal abonnement voor het complete openbaar vervoer. Dit heet 'Sentire'. Met het abonnement 'Sentire' reist u tegen een lager instaptarief, namelijk €1,20. Door het lagere instaptarief verkleint de schade als er per ongeluk niet wordt in- of uitgecheckt.

Aangepaste website

Voor reizigers met een functiebeperking heeft Breng een speciale website gemaakt. Deze website is opgebouwd aan de hand van de regels van stichting Waarmark. Zo kan u bijvoorbeeld de tekst vergroten en het contrast veranderen. Hiervoor gaat u naar: **drempelvrij.breng.nl**

ALS U REIST MET HULPMIDDELEN

Hieronder vindt u een selectie van de belangrijkste hulpmiddelen die u mag meenemen in de bus. Afhankelijk van de drukte in de bus bepaalt de chauffeur tevens of het veilig is om hulpmiddelen de bus mee in te nemen.

SLECHT TER BEEN?

- U kunt gelijkvloers instappen.
- Bussen hebben voorin een vlakke vloer zonder obstakels.
- Er zijn speciale zitplaatsen dicht bij de ingang.

ROLSTOEL OF ROLLATOR?

- Er zijn speciale opritten bij de meeste haltes.
- De meeste haltes zijn verhoogd.
- Er zijn opstelplaatsen voor een rollator.
- Er is een speciale rolstoelplek in de bus met een gordel.
- Alle bussen hebben een elektrische rolstoelplank (sommige oudere trolleybussen hebben een plank met handbediening) en een brede doorgang. Indien nodig kan de chauffeur helpen.

WAT MAG U NIET MEENEMEN IN DE BUS?

- Een Speedy, Handbike Scootmobiel

VISUELE BEPERKING?

- Op centraal station vindt u een informatiepaal die aangeeft wanneer en op welke halte de bus vertrekt.
- In de bus is er audio-informatie over de haltes.
- Er lopen geleide lijnen over de haltes met duidelijke markering van het begin en eind.
- Er zijn opvallend gekleurde handgrepen en stangen aangebracht.



OPVUWBARE SCOOTMOBIEL?

Een opvouwbare scootmobiel is **wel** toegestaan in de bussen. U kunt gebruikmaken van de uitklapbare plank of de lift. Om de veiligheid te garanderen en hinder voor andere reizigers te voorkomen, gelden de volgende regels:

- U moet zelfstandig de bus in- en uit kunnen gaan of met hulp van een medereiziger.

De opvouwbare scootmobiel moet op de rolstoelplaats passen. Tijdens de reis zit u niet in de scootmobiel, maar op een zitplaats in de bus.

BRENG OP SOCIAL MEDIA

Breng is actief op verschillende social media. Hier kunt u informatie over special acties of over grote verstoringen bij evenementen. Er kunnen leuke foto's worden gedeeld of andere informatieve media. U kunt in dialoog met andere reizigers. Breng helpt u via social media ook direct bij het oplossen van problemen. Ook is Breng bereikbaar op Whatsapp, bijvoorbeeld bij vragen over de dienstregeling.

Dit kunt u doen door een whatsapp te sturen naar **+31 6 57 50 15 20**.

INFORMATIE, OPMERKINGEN OF KLACHTEN OVER HET REIZEN MET DE BUS?

- *Via internet:* <https://www.breng.nl/klachten/1273>
- *Via post:*
Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Antwoordnummer 2125
8270 WB IJsselmuiden
- *Via telefoon: 026 21 42 21 40*
(Van maandag t/m zaterdag bereikbaar van 8.00 tot 19.00 uur)

VRAGEN OVER (HER)INDICATIE VERVOERSREGELING

- *Via telefoon:*
Stip Info- & Advieslijn telefoonnummer 088-0011300
- *Via e-mail:* info@stipnijmegen.nl
- *Via Stip bij u in de buurt:*
Ga langs bij de Stip in uw buurt. Kijk op **www.stipnijmegen.nl** waar de Stip bij u in de buurt is. Samen met u wordt direct gekeken hoe u verder geholpen kunt worden. Als het nodig is zorgt de medewerker van het Stip dat u een keukentafelgesprek krijgt met het Sociaal Wijkteam om te bespreken welke oplossingen er voor u zijn.
- *Via internet: www.stipnijmegen.nl/contact*
Vraag direct zelf een keukentafelgesprek aan via het formulier 'Verzoek tot keukentafelgesprek met het Sociaal Wijkteam'.

(Breng, 2016).

SERVICELOKET NIJMEGEN

Bij de servicebalie kunt u uw saldo en reisproducten kopen. Ook kunt u er terecht met vragen over de OV-chipkaart en het laten activeren van de automatisch opladen functie. De servicebalie vindt u in de stationshal van Nijmegen centraal station.

Openingstijden:

Ma t/m vrij. van 7:00u tot 19:00u (gesloten tussen 12.45-13.15u)

Zat. van 9:00u tot 17:00u



BRONVERMELDING

Breng. (2016). *Haltescan* [Screenshot]. Geraadpleegd op 1 mei 2016, van <http://destadsregio.haltescan.nl/>

Breng. (2016). *Reizen*. Geraadpleegd op 1 mei 2016, van www.breng.nl/reizen/1190

Breng. (2016). *Service en contact*. Geraadpleegd mei 2016, van www.breng.nl/service-en-contact/1202

Breng. (2012). *Stap maar in!* [Screenshot]. Geraadpleegd op 1 mei 2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=eq-LLiziU6M>

Breng. (2016). *Vervoersbewijzen*. Geraadpleegd op 1 mei 2016, van www.breng.nl/vervoersbewijzen/1201

Breng. (2016). *Waar wil je heen?* Geraadpleegd op 1 mei 2016, van www.breng.nl.

Gemeente Nijmegen. (2016). *WMO Busabbonnement 2016*. Brief. Nijmegen: Gemeente Nijmegen.

Breng... brengt u de bus in!



BIJLAGE 8 – ADVIESBEOORDELING OPDRACHTGEVER

BIJLAGE 6A Adviesbeoordeling opdrachtgever O&I

Naam student: Nicole Pollmann

Studentnummer: 498266

Naam opdrachtgever (organisatie of lectoraat) vanuit de praktijk: HAN Sociaal

/ M. Kuikernaak

Datum

2/6/2016

Handtekening:



		Adviesbeoordeling opdrachtgever
A. Onderzoek:		
1.	De resultaten uit het onderzoek zijn bruikbaar voor onze organisatie	O - V - <u>G</u>
2.	De conclusies uit het onderzoek zijn relevant voor onze organisatie	O - V - <u>G</u>
Toelichting deel A: Karlijn is er met haar projectgroep in geslaagd heldere antwoorden te vinden op belangrijke vragen rondom mobiliteit en bereikbaarheid door mensen in een vaak kwetsbare positie. De resultaten zijn overtuigend en inspirerend, en bieden input voor beleidsadviezen en eventuele implementatie in andere gemeenten.		
B. Projectresultaat:		
1.	Het projectresultaat (bijv. product/advies) draagt bij aan de oplossing van het praktijkprobleem.	O - V - <u>G</u>

2.	Het projectresultaat is bruikbaar voor onze organisatie.	O - V - <u>G</u>
3.	Het projectresultaat sluit aan op de doelgroep waarvoor het is bedoeld.	O - V - <u>G</u>
4.	Het implementatieplan is uitvoerbaar binnen onze organisatie en er is voldoende rekening gehouden met de randvoorwaarden van onze organisatie.	O - V - <u>G</u>
5.	Het projectresultaat is innovatief.	O - <u>V</u> - G
6.	Er is door de student(en) voldoende draagvlak gecreëerd voor het projectresultaat.	O - V - <u>G</u>
Toelichting deel B: Karlijn en Nicole hebben correct het probleem van informatievoorziening gesignaleerd en hierop een concreet en bruikbaar product ontworpen. Het product is overgedragen aan Breng. Zij zullen het zeer zeker in gebruik nemen, hebben zij aangegeven. Hoewel het product niet voor alle doelgroepen geschikt is (mensen met visuele beperkingen, LVG), zijn correcte overwegingen gemaakt om het product te ontwerpen voor het grootste deel van de doelgroep. Een 'papieren' boekje is niet de meest innovatieve oplossing, maar wel passend bij de doelgroep. Draagvlak is gecreëerd door Beng actief te betrekken in het ontwerpproces.		