

# **Evaluatie Collectief Vraagafhankelijk Vervoer Provincie Zeeland**

Ing. Floris Visser  
Provincie Zeeland

Drs. Madelon Schreuders, drs. Robert Jansen  
Goudappel Coffeng BV

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk,  
Slot Zeist, november 2004

Deventer/Middelburg, september 2004  
Kenmerk: XMP003/Sdm/3467

1	WAAR GAAT DEZE PAPER OVER?.....	1
1.1	Vraagstelling van het onderzoek .....	1
1.3	Leeswijzer .....	1
2	VOOR WIE IS HET CVV BEDOELD EN WAT WORDT ER AANGEBODEN?.....	2
2.1	Doelgroep .....	2
3	DE FEITELIJKE UITVOERING VAN HET CVV .....	5
4	DE GEBRUIKER VAN HET CVV ONDERZOCHT .....	8
4.1	Opzet en uitvoering .....	8
4.2	Verplaatsingskenmerken en achtergrondkenmerken .....	9
4.3	Opvattingen van de gebruikers .....	11
5	EERSTE BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN .....	13
5.1	Doelgroep .....	13
5.2	Aanbod .....	13
5.3	Uitvoering.....	14
5.4	Gebruikers .....	14
5.5	Conclusies .....	15
	Geraadpleegde bronnen.....	17

## **Samenvatting**

### *Evaluatie Collectief Vraagafhankelijk Vervoer - Provincie Zeeland*

In het onderzoek zijn diverse hoofdonderdelen van het Zeeuwse CVV, zoals aspecten van de 'doelgroep', het 'aanbod, de 'uitvoering', de 'gebruikers' en de 'efficiency financiën' geëvalueerd. De vraag of het CVV als een 'sociaal vangnet' funtioneeert is beoordeeld in het licht van efficiencyverbeteringen in het regulier openbaar vervoer in de Provincie Zeeland.

## **Summary**

### *Evaluation Collective Demand Depending Transport (CVV) - Province of Zeeland*

In this study several aspects of the CVV-system in the province of Zeeland in the Netherlands are evaluated, such as (potential) users, the demand, the implementation as well as the financial efficiency. The question, whether the CVV-system is functioning as a so-called 'social safety net', is researched in terms of efficiency-improvements in the general public transport in the province of Zeeland.

## **1 WAAR GAAT DEZE PAPER OVER?**

Sinds maart 2003 kan op Walcheren gebruik worden gemaakt van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Hiermee is de laatste “witte vlek” op het vlak van CVV in Zeeland ingekleurd. In het kader van de ontwikkeling van nieuw OV-beleid, o.a. naar aanleiding van terugkerende bezuinigingen, is behoefte aan evaluatie van het CVV. Biedt het CVV de door de provincie gewenste minimum voorziening in gebieden waar het reguliere OV steken laat vallen? Op welke punten is bijstelling gewenst? Om dit soort vragen te beantwoorden, heeft de provincie Zeeland aan Goudappel Coffeng gevraagd een evaluatieonderzoek uit te voeren in de drie Zeeuwse CVV-regio’s: Oosterschelderegio, Walcheren en Zeeuws-Vlaanderen.

### **1.1 Vraagstelling van het onderzoek**

Het onderzoek onderscheid een aantal elementen:

- Doelgroep: Voor wie is het CVV bedoeld?
- Aanbod: Wat is precies de dienstverlening die aangeboden wordt?
- Uitvoering: Hoe wordt de dienstverlening feitelijk uitgeoefend?
- Gebruik: Wie maken er van het CVV gebruik en wat vinden zij ervan?

Naast tal van (sub)vragen per onderzoekselement, gaat het onderzoek ook in op de onderlinge relaties tussen deze elementen, bijvoorbeeld:

- Sluit het aanbod aan op de doelgroep?
- Komt de uitvoering overeen met het aanbod?
- Komen de gebruikers uit de doelgroep?

Deze en andere vragen staan in het licht van saneringen in het vaste busvervoer en de positie die het CVV daarbij inneemt als minimum voorziening.

### **1.3 Leeswijzer**

Deze paper volgt qua structuur de onderscheiden onderzoekselementen. “Doelgroep en aanbod” komen aan de orde in hoofdstuk 2, “uitvoering” in hoofdstuk 3 en “gebruik” in hoofdstuk 4. Ter afsluiting gaat hoofdstuk 5 in op de (voorlopige) beantwoording van de hoofd- en deelvragen, gebaseerd op de eerste conceptmatige resultaten.

## 2 VOOR WIE IS HET CVV BEDOELD EN WAT WORDT ER AANGEBODEN?

In dit hoofdstuk gaan we in op het aanbod van CVV, op basis van de belangrijkste formele eisen en afspraken in de drie CVV-regio's. Dit vooraf gegaan door een beschrijving van de doelgroep.

### 2.1 Doelgroep

Het CVV is bedoeld voor vervoer van en naar gebiedsdelen die niet bediend worden door de reguliere bus. "Niet bediend worden" is hierbij zowel statisch van aard (lijnvoering), als dynamisch (dienstregeling: bedieningstijdvak en frequentie). Om te voorkomen dat het CVV concurreert met de vaste bus, zijn in de vervoercontracten van de Oosterschelderegio en Walcheren regels geformuleerd omtrent wanneer een ritaanvraag gehonoreerd mag worden. Zo mag een CVV-rit niet worden uitgevoerd binnen een half uur voor of na een reismogelijkheid per vaste bus. In de eerste CVV-regio, Zeeuws-Vlaanderen, zijn destijds dit soort afspraken nog niet gemaakt en dient een ritaanvraag dus altijd gehonoreerd te worden. In formele zin geldt in Zeeuws-Vlaanderen derhalve een bredere doelgroep dan in de overige regio's.

Om de doelgroep qua herkomsten en bestemmingen te kunnen typeren, is de lijnvoering en dienstregeling uit 1998 vergeleken met die uit 2002. Op deze wijze wordt inzichtelijk waar de daadwerkelijke functie van het CVV in beginsel het grootst is. Vanzelfsprekend geeft dit een goede indruk, maar geen compleet beeld, aangezien ook in 1998 niet overal sprake was van een volledige (statische en dynamische) bediening door de vaste bus. Uit de vergelijking komt ten aanzien van de herkomsten en bestemmingen het volgende naar voren:

- Op Walcheren is het OV niet gewijzigd en alle steden en kernen kennen een adequate bediening door de reguliere bus. De doelgroep van het CVV is hierdoor erg klein.
- In de andere CVV-regio's is in het vaste busvervoer het nodige veranderd. Niet alle kernen worden nog door de vaste bus aangedaan. Veel kernen kennen bovendien een magere bediening, zij worden 's avonds en/of in het weekend niet meer aangedaan of met een erg lage frequentie. In de Oosterschelderegio en Zeeuws-Vlaanderen is daarom de doelgroep van het CVV duidelijk groter.

## 2.2 Het aangeboden vervoer

### *Vervoergebied*

Bij iedere CVV-regio wordt onderscheid gemaakt tussen een zgn. “primaair vervoergebied” en een “secundair vervoergebied”. Beiden worden in de vervoerovereenkomsten tussen de provincie en de vervoerders exact omschreven. Iedere CVV-rit dient ten minste een herkomst of bestemming te hebben in het primaire vervoergebied. Achtergrond hierbij is dat het vervoer door de juiste vervoerder uitgeoefend dient te worden, waarbij iedere vervoerder “hangt” aan een primair vervoergebied. Maar in de eerste plaats is het natuurlijk de bedoeling dat het CVV niet gebruikt wordt voor al te lange verplaatsingen. De reden dat secundaire vervoergebieden worden onderscheiden, is dat anders soms sprake is van zeer ongunstige reismogelijkheden. Zo is bijvoorbeeld Tholen qua treinvervoer aangewezen op station Bergen op Zoom, welke in een andere provincie ligt. Door Bergen op Zoom NS als secundair vervoergebied te bestemmen voor de Oosterschelderegio, wordt een anders zeer ongunstige reis eenvoudig mogelijk.

### *Tijdvenster en telefooncentrale*

CVV wordt aangeboden tussen 07:00-24:00 uur. In het weekend en op zon- en feestdagen gelden aangepaste tijden (Zeeuws-Vlaanderen). De reiziger dient ten minste één uur voor de gewenste vertrektijd de rit aan te vragen bij een centrale. De centrale mag de reiziger nooit langer dan 3 minuten laten wachten; de gesprekskosten zijn voor rekening van de vervoerder.

### *Stiptheid en reistijd*

Het maximale verschil tussen de werkelijke en de met de reiziger overeengekomen vertrektijd mag niet meer dan 15 minuten bedragen. Voor wat betreft de reistijd geldt specifiek in de Oosterschelderegio dat alleen van de snelste route mag worden afgeweken indien ook andere reizigers van dezelfde rit gebruik maken. En dan mag hoe dan ook de extra reistijd niet meer dan 50% bedragen.

### *Aansluitingen op ander OV*

Reizigers die vanuit een bus, trein of veerdienst overstappen op het CVV-OV mogen nooit langer wachten dan 10 minuten. De andere kant uit, dus een overstap komende uit het CVV,

dient de aansluiting gegarandeerd te worden door altijd 5 minuten van tevoren aan te komen. Maar ook daarbij mag men nooit langer dan 10 minuten moeten wachten.

#### *Reserveren van ritten*

Via een gratis reserveringsnummer dient de reiziger meerdere ritten tegelijkertijd te kunnen reserveren. Ook dient men voor een langere periode ritten te kunnen reserveren.

#### *Tarief en betalingswijze*

De totstandkoming van het te betalen tarief voor een rit met het CVV volgt de zône-indeling van het reguliere OV. Dit betekent dat de reiziger het aantal afgelegde zônes (via de kortste route) plus 1 opstapzône dient te betalen. Daarbij geldt wél een hoger tarief dan in de normale bus. Volwassenen betalen € 1,10 per zône, specifieke doelgroepen € 0,90 (65+, abonnementhouders OV, kinderen van 4-11 jaar). Kinderen tot 4 jaar reizen gratis, onder begeleiding van een betalende volwassene. Bij een overstap vanuit het CVV naar de vaste bus hoeft er in de bus niet opnieuw een opstapzône te worden betaald.

De betaling vindt plaats tijdens de rit, waarbij dit zowel contant als per chipknip moet kunnen. Na betaling dient de reiziger een betalingsbewijs te ontvangen met datum, instaptijd, voertuigcode, in- en uitstapzône, tariefzônes en het betaalde totaaltarief. Tenslotte dient de vervoerder tevens de mogelijkheid aan te bieden van automatische incasso achteraf.

#### *Hulpmiddelen en toegankelijkheid*

De vervoerders in alle gebieden dienen te zorgen voor een goedgekeurd kinderzitje. De reiziger dient hiervoor echter wel 2 uur van tevoren de rit te reserveren én aan te geven dat behoefte is aan een kinderzitje. Tenslotte gelden voor de voertuigen toegankelijkheidseisen.

#### *Marketing en communicatieplan*

De vervoerders dienen te zorgen voor goede informatie aan (potentiële) reizigers. Verder dienen zij actief acties te ondernemen om het gebruik van het CVV te stimuleren.

#### *Klachtenregeling en kwaliteitsborging*

De vervoerders dienen een klachtenregeling te hebben en in ieder vervoermiddel dient een klachtenformulier zichtbaar aanwezig te zijn. Binnen één week na binnenkomst van een

klacht dient de vervoerder zowel de provincie als de klant een ontvangstbevestiging te sturen. De ritprijs dient volledig vergoed te worden indien een klacht gegrond is. Tenslotte dienen de vervoerders over een kwaliteitsborgingsysteem te beschikken.

### **3 DE FEITELIJKE UITVOERING VAN HET CVV**

In dit deel van de paper gaan we in op de mate waarin de feitelijke uitvoering van het CVV in Zeeland overeenstemt met de beoogde doelgroep en het aanbod. Ten aanzien van de uitvoering dient opgemerkt dat in de Oosterschelderegio en in Zeeuws-Vlaanderen het CVV-vervoer gecombineerd wordt met het WVG-vervoer. Het onderzoek richt zich echter louter op klanten van het CVV-OV.

#### **3.1 Komen de reizigers uit de doelgroep?**

Of een reiziger tot de doelgroep behoort, is op Walcheren en in de Oosterschelderegio afhankelijk van de mogelijkheid om dezelfde reis geheel of gedeeltelijk met de reguliere bus te maken (rond dezelfde vertrektijd). Of de feitelijke gebruikers inderdaad niet “gelijktijdig” met het reguliere OV hadden kunnen reizen, dient een nadere analyse uit te wijzen. De vervoerder in de Oosterschelderegio geeft in een interview echter aan dat iedere ritaanvraag wordt gehonoreerd en er derhalve niet wordt gecontroleerd op de gelijktijdige reismogelijkheid per regulier OV. De vervoerder op Walcheren geeft aan dat er niet actief gecontroleerd wordt, maar dat ritten op “bekende goede OV-relaties” min of meer standaard worden geweigerd. De uitvoering van het CVV sluit derhalve niet geweldig aan bij de doelgroep.

#### **3.2 Sluit de uitvoering uit bij het aanbod?**

##### *Vervoergebied*

Het gros van de ritten blijft binnen het primaire vervoergebied (Oosterschelderegio: 92%). Van oneigenlijk vervoer tussen een herkomst en bestemming buiten het primaire vervoergebied is geen sprake, hetgeen logisch is omdat de vervoerders dat niet vergoed krijgen.



### *Tijdvenster en telefooncentrale*

Uit de ritregistratiebestanden komt naar voren dat het feitelijk uitgeoefende vervoer redelijk goed binnen het aangeboden tijdvenster blijft. De telefooncentrales zijn min of meer 24 uur per dag bereikbaar omdat het vervoer uitgeoefend wordt door taxibedrijven die voor het normale taxivervoer geen tijdvensters hanteren.

### *Stiptheid en reistijd*

Om te kunnen beoordelen of reizigers binnen de marge van 15 minuten rond de afgesproken tijd worden opgehaald, kunnen twee werkwijzen worden gevolgd:

- Bestudering ritregistratiebestanden.
- Enquête onder reizigers.

Alleen op Walcheren bevatten de ritregistratiebestanden de werkelijke ophaaltijd én de afgesproken tijd. Van de andere twee vervoergebieden zijn alleen de resultaten van het gebruikersonderzoek beschikbaar, maar hier wreekt zich het probleem dat het gebruikersonderzoek op Walcheren resulteerde in te weinig enquêtes voor het doen van analyses. Bij de beoordeling van onderliggende resultaten dient derhalve rekening te worden gehouden met een zekere mate van onvergelykbaarheid door misperceptie.

***Tabel 1: Afwijkingen van de afgesproken ophaaltijd***

<u>Regio</u>	<u>Gemiddeld</u>	<u>&gt;15 minuten</u>
• Walcheren:	6 minuten	16%
• Oosterschelderegio:	1 minuut	7%
• Zeeuws-Vlaanderen:	4 minuten	14%

Gemiddeld wordt ruim voldaan aan de marge van 15 minuten. Wordt naar het percentage overschrijding gekeken, dan vallen Walcheren en Zeeuws-Vlaanderen in negatieve zin op. In hoeverre de vervoerders zich houden aan de maximale omrij-afstand van 50%, kan nauwelijks worden onderzocht. Gelet op het feit dat de meeste ritten exclusief voor één passagier worden uitgevoerd én het feit dat de reiziger tevreden is over de reistijd (zie later), wordt ervan uitgegaan dat aan deze reistijdeis wordt voldaan.

### *Aansluitingen op ander OV*

Dit punt is niet langs objectieve weg (b.v. mystery guest) onderzocht. Uit het gebruikersonderzoek komt echter naar voren dat slechts 10 á 15% van de respondenten vindt dat de aansluiting op ander OV niet goed is.

### *Reserveren van ritten*

Het is in elk van de CVV-regio's mogelijk om meerdere ritten gelijktijdig te bestellen, ook voor langere periode. Walcheren en Zeeuws-Vlaanderen hebben aanvullend ook een terugbel-service, waar echter vrijwel geen gebruik van wordt gemaakt. In deze regio's is reserveren via internet (e-mail) eveneens mogelijk, maar ook daar wordt vrijwel nooit gebruik van gemaakt. De reserveringsnummers van het CVV zijn bij OV-Reisinformatie bekend en indien een reiziger OVR voor een reisadvies belt, kan men direct worden doorverbonden met de centrale.

### *Tarief en betalingswijze*

Voor zover bekend houden de vervoerders zich aan de zônering van het OV, inclusief het principe van één opstapzône. Voor wat betreft de betalingsmogelijkheid per Chipknip geldt dat dit alleen op Walcheren en in de Oosterschelderegio kan. Volgens de vervoerders wordt daar niet of nauwelijks gebruik van gemaakt. Afrekening vindt bijna altijd contant plaats.

### *Hulpmiddelen en toegankelijkheid*

De vervoerders op Walcheren en in Zeeuws-Vlaanderen hebben kinderzitjes beschikbaar voor het CVV-vervoer. In de praktijk wordt daar echter nooit om gevraagd. In tegenstelling tot het aanbod, ontbreekt de mogelijkheid van een kinderzitje in de Oosterschelderegio.

Alle busjes die voor het CVV worden ingezet, hebben een verlaagde instap en zijn goed toegankelijk. Hierbij speelt mee dat hetzelfde materieel wordt ingezet voor WVG-vervoer.

### *Marketing en communicatieplan*

Op Walcheren en in Zeeuws-Vlaanderen vindt actieve voorlichting plaats aan potentiële gebruikers, via huis-aan-huisfolders. Op Walcheren vindt voorlichting tevens plaats via regionale en provinciale bladen, terwijl in Zeeuws-Vlaanderen ook folders worden uitgereikt op scholen en campings. In Zeeuws-Vlaanderen worden aanvullend voorlichtingsavonden over

het CVV georganiseerd. In de Oosterschelderegio vindt geen actieve marketing plaats, maar wordt informatie alleen op aanvraag telefonisch verstrekt, of door de chauffeur.

#### *Klachtenregeling en kwaliteitsborging*

Dit punt is in het onderzoek niet objectief bestudeerd. De indruk heerst dat op dit vlak verbetering mogelijk is. Het gebruikersonderzoek leidt tot deze indruk (zie later).

## **4 DE GEBRUIKER VAN HET CVV ONDERZOCHT**

Dit deel van de paper presenteert de resultaten van het gebruikersonderzoek. Eerst gaan we in op de opzet en uitvoering van dit deel van het evaluatieonderzoek. Daarna komen de belangrijkste (voorlopige) resultaten aan de orde. De resultaten van het gebruikersonderzoek op Walcheren blijven buiten beschouwing in verband met een te laag aantal respondenten (mede een gevolg van het beperkte CVV-volume op Walcheren).

### **4.1 Opzet en uitvoering**

Het onderzoek richt zich op gebruikers van het CVV-OV en is schriftelijk uitgevoerd. Om gebruikers schriftelijk te kunnen benaderen, zijn twee insteken mogelijk:

- Uitdelen van vragenlijsten in de voertuigen.
- Centralisten NAW-gegevens laten verzamelen.

Omdat het uitdelen in de voertuigen (door de chauffeur) het risico in zich heeft van een gekleurd beeld (selectieve selectie respondenten), is gestart met de tweede insteek. Centralisten die daartoe waren geïnstrueerd, vroegen telkens ná reservering van een CVV-rit aan de reiziger de NAW-gegevens (en toestemming voor benadering t.b.v. dit onderzoek). Vervolgens kreeg de CVV-er via de post een vragenlijst toegestuurd, met het verzoek om deze in te vullen en te retourneren. Aansluitend werden telkens binnen één week zoveel mogelijk mensen telefonisch benaderd om volledige invulling van de vragenlijst te begeleiden en te stimuleren. Met name op Walcheren en in Zeeuws-Vlaanderen bleek deze werkwijze te weinig respondenten op te leveren. Daarom is besloten om verschillende aanvullende inspanningen te verrichten ter bevordering van de respons. Naast het aanvullend uitdelen op de voertuigen (het-

geen uiteindelijk weinig respondenten opleverde) is hiertoe in Zeeuws-Vlaanderen een vaste klantgroep van het CVV benaderd, de zgn. BSO-scholieren (via hun ouders).

Uiteindelijk zijn in de Oosterschelderegio netto 122 vragenlijsten terugontvangen en in Zeeuws-Vlaanderen 54. Voor Zeeuws-Vlaanderen betekent dit dat de respons erg laag is en de resultaten derhalve indicatief van aard zijn.

## 4.2 Verplaatsingskenmerken en achtergrondkenmerken

**Tabel 2: Belangrijkste verplaatsingskenmerken**

Kenmerk	Oosterschelderegio	Zeeuws-Vlaanderen*)
Reisfrequentie	- 39% 0-4x per maand	- 33% 0-4x per maand
	- 34% 5-9x per maand	- 27% 5-9x per maand
	- 16% 10-14x per maand	- 27% 10-14x per maand
Reismotief	- 40% Bezoek familie/kennissen	- 33%: Bezoek familie/kennissen
	- 15% Werken/zakenbezoek	- 28% Arts/fysio/ziekenhuis
	- 10% Winkelen/boodschappen	- overige: elk < 10%
	- 10% Arts/fysio/ziekenhuis	
	- overige: elk < 10%	
Reis met regulier OV	- 29% Nooit	- ongeveer één derde: Nooit
	- 34% Soms	- eveneens één derde: Soms
Deur-Deur	- 79%	- bijna 100%

\*) exclusief de antwoorden van de BSO-scholieren

*Bij reisfrequentie dient opgemerkt dat een heen- en terugreis als 2x gelden.*

Uit de tabel komt een opvallend afwijkend beeld naar voren ten opzichte van de vaste bus:

- Het CVV wordt specifiek gebruikt voor de niet-dagelijkse verplaatsingen.
- Een klassiek reismotief als “woon-school” zit nauwelijks in het CVV.
- De CVV-er (2 op de 3) maakt nooit of slechts af en toe gebruik van het normale OV.

Een verklaring voor het ontbreken van dagelijkse gebruikers en een reismotief als “woon-school”, valt niet exact te geven. Te denken valt o.a. aan de hoogte van het tarief en de reismogelijkheid per (brom)fiets (geheel of tot een bushalte).

Naast de resultaten zoals genoemd in tabel 2, zijn diverse andere verplaatsingskenmerken onderzocht. De belangrijkste resultaten daarvan zijn:

- Ongeveer de helft van de CVV-ers in de Oosterschelderegio heeft géén auto ter beschikking. In Zeeuws-Vlaanderen geldt dit voor meer dan de helft van de reizigers.
- 62% van de CVV-gebruikers in de Oosterschelderegio geeft aan dezelfde reis niet met het reguliere OV te kunnen maken. Daarvan geeft 32% aan de reis -bij ontbreken van CVV- anders niet gemaakt te hebben, terwijl 27% zich zou laten rijden door familie of kennissen. In Zeeuws-Vlaanderen kan ongeveer de helft van de reizigers dezelfde verplaatsing niet met het reguliere OV maken.
- Circa 30% van de ritten tijdens de spitsen in Zeeuws-Vlaanderen komt voor rekening van BSO-kinderen. De BSO-ers maken overigens frequent gebruik van het CVV en reizen eigenlijk nooit met het reguliere OV. Het merendeel van de ouders van de kinderen geeft aan dat indien het CVV niet zou bestaan, men gebruik zou maken van de reguliere taxi.

**Tabel 3: Belangrijkste achtergrondkenmerken**

Kenmerk	Oosterschelderegio	Zeeuws-Vlaanderen*)
Geslacht	- 80% vrouw	- bijna 100% vrouw
Leeftijd	- circa 60% 50+	- circa 75% 50+
	- circa 45% 70+	- circa 50% 70+
Huishouden	- 80% 1 of 2 persoons	- merendeel 1 of 2 persoons

\*) exclusief de antwoorden van de BSO-scholieren

Ook de resultaten in tabel 3 wijzen uit dat de CVV-ers niet de klassieke gebruikersgroep van het reguliere OV vormen. Dit geeft aan dat het CVV als vorm van OV vooral aantrekkelijk is voor een specifiek deel van de reizigers: senioren en vrouwen, uit huishoudens zonder kinderen, met reismotieven die in de privésfeer liggen (geen woon-werk, woon-school) en voor verplaatsingen die niet dagelijks worden gemaakt.

Naast de resultaten in tabel 3, kan worden opgemerkt dat in Zeeuws-Vlaanderen het aantal CVV-ers dat gepensioneerd is, ongeveer het dubbele is van het aantal met betaald werk. In de Oosterschelderegio is deze verhouding wat anders, namelijk 4:3 (gepensioneerd:werk).

### 4.3 Opvattingen van de gebruikers

De tabellen 4 en 5 geven de opvattingen van de gebruikers weer. Hierbij dient opgemerkt dat aan de ouders van de BSO-kinderen slechts een deel van de onderzoeksitems is voorgelegd. Om die reden is in tabel 4 onder “Zws-VI uitsl. BSO” niet altijd een percentage ingevuld. De antwoordcategorieën zijn overigens geaggregeerd tot de klassen “eens”, “neutraal” en “oneens”.

**Tabel 4: Opvattingen die duidelijk zijn**

Opvatting	Oosterschelderegio	Zws-VI excl. BSO	Zws-VI uitsl. BSO
CVV sluit aan op het OV	58% eens	88% eens	
Reistijd acceptabel	76% eens	97% eens	63% eens
Uur aanmeldtijd vervelend	55% oneens	50% oneens	
Op tijd bij bestemming	66% eens	52% eens	65% eens
Centrale helpt binnen 1 minuut	60% eens	56% eens	
Centrale goed bereikbaar	86% eens	90% eens	
Centrale weigert soms rit	79% oneens	75% oneens	
Vervoergebied is helder	75% eens	80% eens	
Vervoergebied voldoende	72% eens	96% eens	
CVV is comfortabel	98% eens	100% eens	86% eens
Delen van taxi vervelend	68% oneens	65% oneens	
Chauffeur rijdt goed+veilig	88% eens	100% eens	75% eens
Chauffeur behulpzaam	88% eens	85% eens	67% eens
Voertuig netjes en schoon	97% eens	97% eens	72% eens
Chauffeur vriendelijk	94% eens	93% eens	85% eens
Door CVV vaker reizen	59% eens	69% eens	
Sociaal veiliger 's avonds	84% eens	88% eens	
Door CVV minder afhankelijk	91% eens	96% eens	
Delen met gehandicapte vervelend	75% oneens	48% oneens	
Houdt rekening met wensen	68% eens	85% eens	
Hoger tarief dan OV acceptabel	85% eens	75% eens	
Positie CVV t.o.v. OV helder	61% eens	92% eens	
Klachten goed afgehandeld	56% eens	78% eens	53% oneens

Tabel 4 schetst een erg positief beeld. Opvallend is dat de gebruikers in Zeeuws-Vlaanderen laten weten dat er soms een rit geweigerd wordt, terwijl dit niet in de voorwaarden staat. Voor de Oosterschelderegio kan hetzelfde worden opgemerkt, gelet op het feit dat de vervoerder heeft laten weten helemaal niet te controleren op de gelijktijdige reismogelijkheid per regulier OV en derhalve geen ritten te weigeren. Ritten buiten de tijdvensters worden uiteraard wel geweigerd. Verder is opvallend -in feite een verdeeld beeld- dat in tegenstelling tot de “gewone” CVV-er, ouders van BSO-kinderen vinden dat klachten niet goed worden afgehandeld.

***Tabel 5: Opvattingen waar de meningen verdeeld over zijn***

<u>Opvatting</u>	<u>Oosterschelderegio</u>	<u>Zws-VI excl. BSO</u>	<u>Zws-VI uitsl. BSO</u>
Niet stipt binnen 15 minuten	41% eens	40% eens	33% eens
	36% oneens	23% oneens	47% oneens
CVV moet voor 07:00 starten	33% eens	36% eens	
	40% oneens	28% eens	
CVV na 24:00 langer doorgaan	45% eens	42% eens	
	38% oneens	29% oneens	
Voldoende vaak info over CVV	40% eens	74% eens	20% eens
	31% oneens	9% oneens	53% oneens
De info is helder en begrijpelijk	35% eens	74% eens	
	31% oneens	4% oneens	
Helder is wáár te klagen	49% eens	78% eens	73% eens
	30% oneens	4% oneens	20% oneens

Met name de verschillen die zich voordoen tussen de verschillende regio's zijn interessant. In de Oosterschelderegio vindt geen actieve marketing en voorlichting plaats, in Zeeuws-Vlaanderen wel. Dit komt duidelijk tot uiting in de opvattingen van de gebruikers en kan aanleiding zijn om de vervoerder in de Oosterschelderegio te wijzen op haar verplichtingen. Tegelijkertijd is opvallend dat de ouders van de BSO-kinderen over het informatieniveau in Zeeuws-Vlaanderen heel anders denken (negatief) dan de gewone CVV-gebruikers.

## **5 EERSTE BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN**

In dit hoofdstuk worden de hoofd- en deelvragen van het onderzoek beantwoord, op basis van de eerste analyses en bevindingen. Aan het onderdeel “efficiëntcy en financieën” zal deze paper geen aandacht schenken; zo mogelijk gaan we hier tijdens de CVS-presentatie op in.

### **5.1 Doelgroep**

Het Zeeuwse CVV is bedoeld als minimum voorziening, als sociaal vangnet voor mensen die per OV willen reizen, maar woonachtig zijn in gebieden waar het reguliere OV steken laat vallen. Verondersteld wordt dat in deze gebieden de samenstelling van de potentiële reizigersgroep niet afwijkt van de populatie die van het reguliere OV gebruikt maakt.

### **5.2 Aanbod**

Contractueel sluit het aanbod van CVV in de Oosterschelderegio en op Walcheren goed aan bij de doelgroep. Een reis per CVV is daar immers formeel alleen toegestaan op momenten dat dezelfde reis niet (in combinatie) met het reguliere OV gemaakt kan worden. In hoeverre het aanbod *inhoudelijk* aansluit bij de doelgroep (aanmeldtijd, tarief, reismogelijkheden, etc.), dient het gebruikersonderzoek uit te wijzen.

In Zeeuws-Vlaanderen sluit het aanbod niet aan op de doelgroep, althans niet in de zin dat beperkende voorwaarden worden gesteld. Iedereen die dat wil, kan onafhankelijk van de beschikbaarheid van regulier OV, reizen per CVV. In feite is in Zeeuws-Vlaanderen daarmee sprake van gesubsidieerd taxivervoer, met enkele beperkende voorwaarden: een uur van tevoren bellen en een beperkter tijdvenster.



### 5.3 Uitvoering

De feitelijke uitvoering van het CVV komt in grote lijnen overeen met het contractueel overeengekomen aanbod. Op een paar belangrijke punten sluit de uitvoering echter niet aan bij het aanbod:

- In de Oosterschelderegio, en in mindere mate op Walcheren, wordt niet gecontroleerd of een aangevraagde rit ook met het reguliere OV gemaakt kan worden. Daardoor ligt misbruik voor de hand (subsidie op regulier taxivervoer).
- In de Oosterschelderegio vindt geen actieve marketing van het CVV plaats. Dit komt mede tot uiting bij de opvattingen van de gebruikers ten aanzien van het informatieniveau en de klachtenprocedure.
- De reiziger wordt niet altijd binnen 15 minuten rond de afgesproken tijd opgehaald. Bij grofweg 5 á 15% van de ritten wordt deze limiet overschreden. De Oosterschelderegio lijkt nog het beste te scoren.
- In de Oosterschelderegio zijn geen kinderzitjes beschikbaar, in tegenstelling tot wat contractueel is overeengekomen. In Zeeuws-Vlaanderen ontbreekt de mogelijkheid om te betalen per Chipknip.

### 5.4 Gebruikers

De gebruikerspopulatie van het CVV wijkt in Zeeland belangrijk af van het klassieke beeld zoals dat in het reguliere OV geldt. De belangrijkste kenmerken op een rijtje:

- Een gemiddeld lage reisfrequentie.
- Nauwelijks “woon-werk” of “woon-school” (uitgezonderd de speciale groep BSO), maar vooral reismotieven in de privésfeer.
- De CVV-er reist overwegend niet of incidenteel met het reguliere OV.
- Veruit de meeste gebruikers kiezen voor een reis van deur tot deur.
- Voor meer dan de helft van de gebruikers is het CVV de enige reismogelijkheid. Zou het CVV ontbreken, dan blijft van hen ongeveer eenderde thuis.
- De bijzondere groep scholieren (BSO) zou, als CVV ontbreekt, gebruik maken van de reguliere taxi.

- Er maken overwegend vrouwen gebruik van het CVV, uit de hogere leeftijdsgroepen en afkomstig uit een 1 of 2 persoons huishouden.

Als wordt gekeken naar de opvattingen van de gebruikers, dan overheerst een dominant positief beeld: snel, comfortabel, acceptabele prijs, aardige chauffeurs, etc.. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- Stiptere ophaaltijd.
- Ruimer tijdvenster.
- Betere informatievoorziening en klachtenregeling (specifiek: Oosterschelderegio).

Bij het voorgaande dient opgemerkt dat gebruikersgegevens en –meningen van het CVV op Walcheren helaas ontbreken. Verondersteld wordt echter dat daar een vergelijkbaar beeld zal gelden.

## **5.5 Conclusies**

Het Zeeuwse CVV is bedoeld als basisvoorziening in het openbaar vervoer, in gebieden en op tijdstippen waar geen vaste buslijn rijdt. Wordt de huidige groep gebruikers van het CVV in ogenschouw genomen, dan blijkt dat de normale dagelijkse OV-gebruiker (woon-school, woon-werk) niet of nauwelijks gebruik maakt van het CVV. Het CVV is in haar huidige vorm kennelijk onvoldoende aantrekkelijk voor dagelijks gebruik c.q. gebruik door een jonger publiek. Waar dit aan ligt, en of dat wel wenselijk is, is thans niet onderzocht. Onderzoek onder niet-gebruikers zou aanvullend inzicht kunnen leveren. In feite vormen de BSO-scholieren op dit moment de enige groep dagelijkse gebruikers.

Uit de samenstelling van de huidige groep CVV-ers en hun opvattingen blijkt dat het CVV vooral een functie heeft in relatie tot de zelfstandigheid van senioren en de vitaliteit van dunbevolkte gebieden. Immers, de gebruikers geven aan door het CVV vaker buiten de deur te komen en minder afhankelijk te zijn van familie en kennissen. Bovendien durft men zich ook beter 's avonds te verplaatsen.

Ten aanzien van de uitvoering van het CVV is vooral aandacht nodig voor oneigenlijk gebruik in relatie tot de gelijktijdige mogelijkheid tot reizen met de vaste bus. Ten minste 30% van de gebruikers lijkt ook van het reguliere OV gebruik te kunnen maken voor dezelfde reis. Nader onderzoek met betrekking tot de feitelijke in- en uitstapzones (in relatie tot de lijnvoering en dienstregeling van de vaste bus) dient hier uitsluitsel over te geven.

Twee andere belangrijke aandachtspunten zijn de stiptheid rondom het afgesproken ophaalmoment (algemeen) en de informatievoorziening en klachtenprocedures in de Oosterschelde-regio. Tenslotte dient het Zeeuwse CVV nog geijkt te worden aan de landelijk gewenste uniformiteitsregels.

**Geraadpleegde bronnen**

Overeenkomst voor de uitvoering van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in Walcheren tussen de provincie Zeeland en Taxi Blaakman te Vlissingen.

Convenant tussen de Provincie Zeeland en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio.

Overeenkomst voor de uitvoering van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in de Oosterschelderegio tussen de provincie Zeeland en Connexxion N.V.

Convenant tussen de Provincie Zeeland en het Samenwerkingsverband Collectief Vervoer Zeeuwsch-Vlaanderen.

Overeenkomst voor de uitvoering van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer en het Leerlingenvervoer Zeeuwsch-Vlaanderen en Zeeuws-Vlaamse Regie B.V.

Vervoerreglement collectief vraagafhankelijk vervoer waarin opgenomen (als bijlage) Klachtenregeling collectief vervoer Zeeuwsch-Vlaanderen.