

Drempelloos digitaal in het openbaar vervoer

Anne Durand – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) en TU Delft –
anne.durand@minienw.nl

Toon Zijlstra – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) – toon.zijlstra@minienw.nl

Niels van Oort – TU Delft – n.vanoort@tudelft.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 25 en 26 november 2021, Utrecht

Samenvatting

Toegankelijkheid van het openbaar vervoer (ov) krijgt door de verdergaande digitalisering een nieuwe dimensie. Uit onze recente KiM-studie "Digitalisering en het openbaar vervoer" waarbij diepte-interviews onder mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting zijn afgenomen, blijkt dat zij zowel voordelen als nadelen bij de digitalisering in het ov ervaren. Problemen hebben betrekking op onder andere gebrekkige digitale vaardigheden, ontoereikende hardware en de noodzaak om zich voortdurend aan te passen aan technologische ontwikkelingen. De mensen die nadelen ervaren, hebben ook vaak grotere uitdagingen buiten digitalisering, zoals armoede en laaggeletterdheid.

Om het ov voor mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting toegankelijk te houden, zijn diverse oplossingen mogelijk. Deze zijn onderzocht met behulp van interviews met een twintigtal experts van binnen en buiten de ov-sector. Daarnaast hebben we een sessie met ov-deskundigen georganiseerd om de resultaten fijn te slijpen. Dit paper vat de belangrijkste bevindingen samen.

Onze resultaten laten zien dat een diversiteit aan invalshoeken bestaat om de toegankelijkheid van het ov voor groepen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting te verbeteren. Deze invalshoeken kunnen elkaar aanvullen. Een robuust, inclusief ontwerp verhoogt de relevantie en de bruikbaarheid van digitale technologieën voor een grote verscheidenheid aan gebruikers. Analoge alternatieven, samenwerking met belangenverenigingen en het gebruik van low-tech tools en ondersteunende middelen kunnen helpen om mensen toegang tot het ov te verlenen, die anders buiten de boot vallen. Voorlichting en verleiding dragen bij aan het vergroten van de bekendheid van de voordelen en het vertrouwen in het gebruik van digitale middelen in het ov. Daarnaast spelen ov-medewerkers als aanspreekpunt voor reizigers een belangrijke rol in hoe digitalisering wordt ervaren.

De toegankelijkheid van het ov wordt momenteel vaak nog niet benaderd vanuit inclusieve, digitale toegankelijkheid. Wanneer de overheid, de ov-autoriteiten en de vervoerders zich hard willen maken voor de aanpak van de schaduwkant van digitalisering, dan is het verstandig om dit te verankeren in de organisatie en in de concessies. Denk hierbij aan een signalerende rol van overheden en organisaties bij knelpunten rond digitalisering in mobiliteitsdiensten. Daar hoort ook een financieel commitment bij, wat investeringen ten behoeve van digitale inclusie mogelijk maakt. Digitalisering is een blijvertje, het vraagstuk daaromheen daarmee ook.

1. Inleiding

Deze paper is wegens persoonlijke omstandigheden binnenkort beschikbaar (na goedkeuring van CVS bestuur).