

EVALUATIE

PROEF GRATIS OV

VOOR OUDEREN MET EEN KRAPPE BEURS

Datum: 21 december 2023
Auteur: Bas Witte
Status: definitief en toegankelijk

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Management samenvatting | 2 |
| 1. Inleiding..... | 4 |
| 2. Beschrijving proef Gratis OV voor ouderen met een krappe beurs | 4 |
| 2.1 Kenmerken proef GOV | 4 |
| 2.2 Communicatie proef GOV | 5 |
| 2.3 Ondersteuning aanvragen GOV abonnement..... | 6 |
| 2.4 Keuze voor deze wijze van uitvoering | 6 |
| 3. Organisatie uitvoering proef GOV | 8 |
| 3.1 Organisatie proef GOV | 8 |
| 4. Resultaten proef GOV | 8 |
| 4.1 Aantal verstrekte abonnementen | 9 |
| 4.2 Onderzoek chipkaartdata..... | 13 |
| 4.4Onderzoek deelnemers proef..... | 16 |
| 5. Evaluatie proef GOV | 22 |
| 5.1 Evaluatie resultaten | 22 |
| 5.2 Reflectie op uitvoering proef | 22 |
| 5.3 Conclusies evaluatie..... | 25 |

Management samenvatting

Ambitie en doelstelling proef

In het coalitieakkoord 2019-2023 'Nieuwe Energie voor Utrecht' is de volgende ambitie opgenomen: "Om bewegingsvrijheid te vergroten en eenzaamheid tegen te gaan, gaat de provincie een proef doen met gratis OV buiten de spits voor ouderen met een krappe beurs." Deze proef is op maandag 19 september 2022 van start gegaan en duurt tot 9 december 2023. De doelstelling van de proef is: 'De proef is geslaagd als meer dan 2.000 mensen een gratis OV-abonnement aanvragen. En als die mensen meer zijn gaan reizen en minder eenzaam zijn geworden'.

Uitvoering proef GOV

De proef GOV is uitgevoerd binnen EOV (expertteam OV) van de provincie. De proef bracht veel werkzaamheden met zich mee die doorgaans niet tot de provinciale werkzaamheden behoren. Hiervoor is een tijdelijke organisatie opgericht. De afhandeling van aanvragen en vooral per mail en telefoon afhandelen van vragen waren bijzonder arbeidsintensief. Communicatie was een belangrijk onderdeel van de proef. Omdat de doelgroep niet direct aangeschreven kon worden zijn meerdere communicatiecampagnes uitgevoerd. Centraal binnen de communicatie stond de website: www.gratisreizenouderen.nl. Voor ondersteuning van aanvragers is samenwerking met de Informatiepunten Digitale Overheid van de bibliotheken gezocht, zijn twee studenten tijdelijk ingehuurd en is een telefonisch servicenummer door een extern bureau ingesteld. Dit externe bureau heeft vanaf februari een groot deel van alle handling van aanvragen en vragen voor haar rekening genomen.

Conclusies evaluatie

De kwantitatieve doelstellingen van de proef zijn behaald: er zijn 3.990 passen uitgegeven, dit is 199% van de beoogde 2.000 (1/11/2023). 14,5% van de potentiële doelgroep heeft een Gratis OV abonnement aangevraagd en verkregen.

De kwalitatieve doelstellingen van de proef zijn ook gehaald. Uit onderzoek blijkt dat het GOV-abonnement wezenlijk bijdraagt aan het bestrijden van eenzaamheid en het bewerkstelligen dat mensen vaker op pad gaan en meer deelnemen aan de samenleving. Bij 58% van alle deelnemers is het leven in 'sterke mate' (34%) of in 'zeer sterke mate' (24%) op een positieve manier veranderd door het gratis reisproduct

Uitvoeren binnen de provincie is moeizaam, de afdeling mobiliteit van de provincie is niet ingericht op uitvoeringstaken. Uitvoering via een extern bureau bleek goed te functioneren. Samenwerking met gemeenten is lastig, maar heeft als meerwaarde dat mensen directer

kunnen worden bereikt, waardoor een groter deel van de doelgroep meedoet aan een dergelijke gratis OV-regeling.

In totaal is ruim € 1.1 miljoen van de beschikbare 1,3 miljoen van het budget besteed.

1. Inleiding

In het coalitieakkoord 2019-2023 'Nieuwe Energie voor Utrecht' is de volgende ambitie opgenomen: "Om bewegingsvrijheid te vergroten en eenzaamheid tegen te gaan, gaat de provincie een proef doen met gratis OV buiten de spits voor ouderen met een krappe beurs." Deze proef is op maandag 19 september 2022 van start gegaan en duurt tot 9 december 2023. Dit document is een evaluatie van deze proef. We beschrijven de proef, de organisatie bij de provincie om de proef uit te voeren en we presenteren de resultaten van de proef. Tenslotte worden mogelijkheden beschreven voor een vervolg op de proef.

De doelstelling van de proef is: 'De proef is geslaagd als meer dan 2.000 mensen een gratis OV-abonnement aanvragen. En als die mensen meer zijn gaan reizen en minder eenzaam zijn geworden'.

De Proef gratis OV voor ouderen met een krappe beurs wordt verder veelal aangeduid met 'proef GOV'.

2. Beschrijving proef Gratis OV voor ouderen met een krappe beurs

2.1 Kenmerken proef GOV

September 2022 is de proef gratis OV voor ouderen met een krappe van start gegaan, samen met de campagne "66 plus? Gratis met tram en bus".

De proef kent de volgende kenmerken:

Ouderen: 66 jaar en ouder;

Met een krappe beurs: 120% van de bijstandsnorm, dit is voor een alleenstaande € 17.700 jaar en voor samenwonenden € 24.000 per jaar (jaar 2022, bruto).

Buiten de spits: Gratis OV abonnement is geldig na 9 uur 's ochtends op werkdagen;

Reisgebied OV recht: Reisgebied is de gehele provincie Utrecht;

Soort OV-chipkaart: Persoonlijke OV-chipkaart (om misbruik te voorkomen);

Afbakening OV: Tram, bus, buurtbus en Flex uitgevoerd binnen de concessies van U-OV en Syntus Utrecht, niet per trein en Regiotaxi;

Duur abonnement: Eén jaar, tot uiterlijk 9 december 2023;

Op=op: Er is een gelimiteerd aantal abonnementen van ca. 5.800 beschikbaar.

Inwoners van de provincie Utrecht die recht hadden op gratis OV voor ouderen met een krappe beurs konden digitaal of schriftelijk een GOV-abonnement aanvragen.

Zij moesten daarvoor een inkomstenverklaring van de belastingdienst opsturen en het nummer van een persoonlijke OV-chipkaart. Vervolgens werd door Qbuzz het GOV-abonnement klaargezet en kon een aanvrager deze op de pas opladen bij een OV-chipkaart oplaadpunt.

2.2 Communicatie proef GOV

Omdat potentiële deelnemers niet direct aangeschreven mogen worden, is er in drie rondes een publiekscampagne ingezet om de proef bekend te maken bij de potentiële doelgroep. Deze bestond uit:

Campagne bij start september 2022

Free publicity: Naar aanleiding van persberichten is er veel aandacht besteed aan de proef in de lokale media, maar ook op NOS – RTV Utrecht, NPO1 en 3FM. Op de provinciale pagina in huis-aan-huisbladen heeft een stuk over de proef gestaan. Daarnaast zijn door de projectleider interviews gegeven op diverse radiostations.

Radio: Gedurende twee weken hebben we vier keer per dag radiocommercials ingezet op Radio M en Bingo FM.

Drukwerk: Folders, posters en aanvraagformulieren zijn gestuurd naar gemeenten en zijn verspreid naar alle bibliotheken in de provincie en via hen naar lokale (welzijns-) partners.

Buitenreclame: Banieren, posters en reclamezuil bij servicepunten van U-OV en Syntus Utrecht.

Busreclame: Twee U-OV bussen zijn aan de achterkant bestickerd. Daarnaast wordt ook reclame gemaakt voor de proef op de TFT schermen in veel bussen van U-OV en Syntus.

Campagne december 2022

Na een goed begin, nam het aantal aanmeldingen gestaag af, daarom- is vanaf begin december een tweede ronde communicatie uitgevoerd. Deze bestaat uit:

Radio: radiocommercials op Radio M en op FunX (om kinderen van potentiële aanvragers te activeren);

Drukwerk: een half-page advertentie in het AD;

Free publicity: persberichten.

Campagne maart 2023

Drukwerk: posters en folders verspreidt onder lokale partijen (voedselbanken, buurthuizen etc.); Overige social media campagne (ook om de kinderen van potentiële aanvragers te activeren);

Free publicity: persbericht.

Centraal in de proef stond de website: www.gratisreizenouderen.nl. Hierop staat alle informatie over de proef en kon men direct een abonnement aanvragen.

2.3 Ondersteuning aanvragen GOV-abonnement

Het aanvragen van het GOV-abonnement was voor een aanvrager behoorlijk complex, vandaar dat een aantal acties is uitgevoerd om de aanvrager te ondersteunen.

Inzet IDO's bibliotheken

Met BISC (de overkoepelende organisatie van bibliotheken) zijn afspraken gemaakt over de inzet van de Informatiepunten digitale overheid (IDO) bij de bibliotheken. Aanvragers die ondersteuning nodig hadden bij het aanvragen van een inkomstenverklaring, een persoonlijke OV-chipkaart of het invullen en indienen van de aanvraag konden bij de bibliotheek ondersteuning krijgen.

De bibliotheken hebben ook geholpen met het bekendmaken van de regeling, o.a. door informatiemateriaal te verspreiden bij hun lokale partners (welzijnsorganisaties, etc.).

Telefonisch vragenummer

Met vragen kon men bellen naar een apart telefoonnummer. Er is ook veel gebeld naar het Servicebureau van provincie Utrecht.

Inzet studenten

Van september 2022 t/m februari 2023 hebben twee -via Academie van de stad ingehuurde- studenten extra ondersteuning aan aanvragers gegeven. De eerste maand hebben zij geholpen bij het verwerken van het grote aantal aanvragen. Daarna was hun taak vooral het nabellen van aanvragers die vragen hadden die de IDO's of de telefonische hulplijn niet direct konden oplossen. Daarnaast hebben zij veel vragen die per mail zijn gesteld via het mailadres gratisOV@provincie-utrecht.nl beantwoord. Enkele keren hebben zij aanvragers thuis bezocht om hen te ondersteunen bij de aanvraag.

2.4 Keuze voor deze wijze van uitvoering

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat deze proef in september 2020 van start zou gaan. Vanwege de langdurige coronabeperkingen in het OV was het noodzakelijk de startdatum uit te stellen naar september 2022.

Voorafgaand aan de proef is een inventarisatie uitgevoerd van eerder uitgevoerde gratis OV-projecten. Veel gemeenten hebben gratis OV-projecten uitgevoerd voor ouderen met krappe beurs (Amsterdam, Den Haag, Krimpen aan de IJssel, Schiedam, Albrandswaard), gratis OV voor ouderen (Capelle aan den IJssel, Rotterdam, Barendrecht, Ridderkerk, Rozenburg, Dordrecht) en gratis OV voor alle minima boven de 18 jaar (Nijmegen). Provincie Utrecht is de eerste provincie die een dergelijke proef uitvoert.

In samenwerking met de vervoerders is een plan van aanpak opgesteld.

Keuze voor laden op persoonlijke OV-chipkaart

Een persoonlijke OV-chipkaart heeft grote voordelen boven een anonieme OV-chipkaart: het is veel minder fraudegevoelig, relatief eenvoudig uit te voeren en doordat men iets moet doen om het OV-abonnement te ontvangen bereik je degenen die een dergelijk abonnement echt willen hebben. Alle abonnementen moeten op een persoonlijke OV-chipkaart geladen worden. Het aanvragen van een persoonlijke OV-chipkaart blijkt wel voor een deel van de doelgroep ingewikkeld. Bijna alle gratis OV-projecten in Nederland werken met een persoonlijke OV-chipkaart. Voordeel is dat de ouderen met deze pas ook elders in Nederland de ouderenkorting van 34% ontvangen op hun busreizen.

Keuze voor 66 jaar en 120% bijstandsniveau

66 jaar is gehanteerd omdat de AOW leeftijd 66 jaar en 7 maanden was in 2022. 120% van de bijstandsnorm is op verzoek van Provinciale Staten aangehouden als grens voor 'krappe beurs'. Ca. 27.000 personen vallen in deze doelgroep. Voor het bepalen van "een krappe beurs" vragen we de aanvrager een inkomensverklaring afgegeven door de belastingdienst bij de aanvraag te voegen. Deze inkomensverklaring is gratis en relatief eenvoudig te verkrijgen bij de belastingdienst.

Zelfstandig uitvoeren proef

Er is gekozen om als provincie zelfstandig de proef uit te voeren en de proef niet uit te laten voeren door gemeenten. Met meerdere gemeenten zijn gesprekken hierover gevoerd. Hieruit bleek dat gemeenten verschillende armoedegrenzen hanteren (120% en 130% bijstandsnorm) en aangaven uit privacyoverwegingen (AVG) niet lijsten met rechthebbenden aan de provincie te kunnen verstrekken. Tevens verschilden gemeenten in mate van bereidheid aan de proef mee te werken. De ene gemeente was wel bereid, maar niet in staat de proef uit te voeren, de volgende gemeente wel in staat maar niet bereid de proef uit te voeren en veel gemeenten

waren in staat en bereid de proef uit te voeren, maar dan graag rekening houdend met de lokale grenzen binnen het armoedebeleid.

3. Organisatie uitvoering proef GOV

3.1 Organisatie proef GOV

De proef GOV is uitgevoerd binnen EOV (expertteam OV) van de provincie. Als trekker is een externe projectleider ingehuurd (Cissonius Groep). Ter ondersteuning zijn twee studenten ingehuurd die tussen september 2022 en februari veel werk hebben verricht (via Academie van de stad). Voorafgaand aan de proef is een DPIA (Data Protection Impact Assessment) uitgevoerd.

De proef bracht veel werkzaamheden met zich mee die doorgaans niet tot de provinciale werkzaamheden behoren:

- Verwerken aanvragen die via de mail en post binnenkomen;
- Wekelijks vervaardigen van lijst aanvragers, die werden doorgestuurd naar Qbuzz die abonnementen klaarzette.
- Controleren aanvragen op rechtmatigheid;
- Beantwoorden van een groot aantal, veelsoortige vragen via email en telefoon.

Hiervoor is een tijdelijke organisatie opgericht.

Daarnaast heeft de provincie alle communicatieactiviteiten uitgevoerd. Hiervoor is een projectleider en een reclamebureau ingehuurd.

Voor het bemensen van de telefonische hulplijn is een extern bureau ingehuurd (Trafficon). Dit bureau heeft gedurende 2022 meer taken gekregen:

- Beantwoorden via de mail gestelde vragen;
- Verwerken schriftelijke aanvragen;
- Verwerken alle aanvragen.

Vanaf februari 2023 wordt de proef grotendeels uitgevoerd door het bureau Trafficon.

4. Resultaten proef GOV

4.1 Aantal verstrekte abonnementen

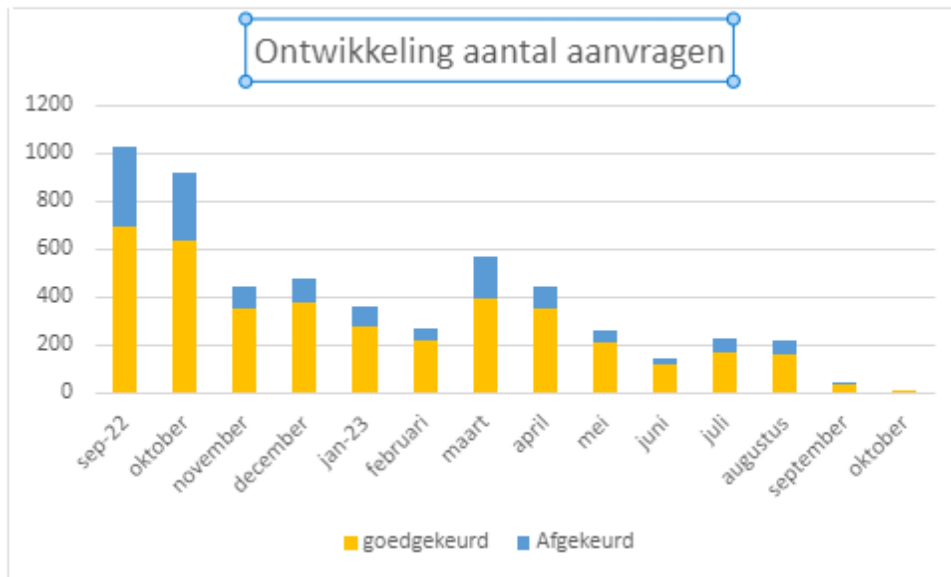
In totaal zijn er ca. 5475 aanvragen ingediend tussen 19 september 2022 en 1 november 2023. Van deze aanvragen zijn 3.990 (73%) goedgekeurd en 1485 (27%) afgekeurd. Daarmee is het doel van 2.000 verstrekte abonnementen ruim gehaald.

Belangrijkste redenen voor afkeuren waren:

- Onvoldoende/niet juiste informatie aangeleverd over het inkomen (ca. 70% van afwijzingen; in dit geval werd men gevraagd alsnog de juiste informatie aan te leveren);
- Het doorgeven van een onjuist nummer van een persoonlijke OV-chipkaart of het doorgeven van een nummer van een anonieme OV-chipkaart (ca. 20% van afwijzingen; in dit geval wordt om correct nummer gevraagd);
- Te hoog inkomen of jonger dan 66 jaar (ca. 10% van afwijzingen).

Veel aanvragers waarvan de aanvraag is afgekeurd hebben de aanvraag nogmaals met juiste inkomensinformatie of pasnummer ingestuurd en zijn alsnog goedgekeurd.

Figuur 1: ontwikkeling aantal aanvragen tussen 19 september 2022 en 1 november 2023 (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)



Het bleek dat niet altijd de persoon die recht had op het abonnement het GOV-abonnement aanvraag. In veel gevallen is het abonnement aangevraagd door familie of vrienden van de

deelnemer en soms ook door intermediairs zoals mensen van vluchtelingenwerk, welzijnswerk, buurthuis etc. De aantallen waarin aanvragers zijn geholpen door mensen uit hun omgeving zijn niet bekend.

In aanvragen was er een sterke piek de eerste weken, een kleiner piekje na de 2^e communicatiecampagne in december en een grotere na de 3^e communicatieronde in maart.

De aanvragen zijn als volgt verdeeld over de Utrechtse gemeenten:

Tabel 1: omvang doelgroep en aantal goedgekeurde aanvragen per gemeente op 1 juli 2023

| Gemeente | Omvang doelgroep | Abonnementen | % deelname |
|-----------------------|---------------------|--------------|--------------|
| Utrecht | 7.600 | 1.674 | 22,0% |
| Amersfoort | 3.200 | 384 | 12,0% |
| Nieuwegein | 1.400 | 324 | 23,1% |
| Zeist | 1.500 | 188 | 12,5% |
| IJsselstein | 700 | 150 | 21,4% |
| Stichtse Vecht | 1.300 | 126 | 9,7% |
| De Bilt | 900 | 105 | 11,7% |
| Vijfherenlanden | 1.400 | 101 | 7,2% |
| Utrechtse Heuvelrug | 1.000 | 91 | 9,1% |
| Soest | 900 | 87 | 9,7% |
| Houten | 600 | 67 | 11,2% |
| Leusden | 400 | 52 | 13,0% |
| Wijk bij Duurstede | 400 | 50 | 12,5% |
| Veenendaal | 1.800 | 47 | 2,6% |
| DeRondeVenen | 900 | 42 | 4,7% |
| Woerden | 900 | 32 | 3,6% |
| Lopik | 300 | 25 | 8,3% |
| Baarn | 500 | 21 | 4,2% |
| Montfoort | 200 | 20 | 10,0% |
| Bunnik & Odijk | 200 | 15 | 7,5% |
| Oudewater | 200 | 14 | 7,0% |
| Rhenen | 400 | 13 | 3,3% |
| Bunschoten-Spakenburg | 300 | 7 | 2,3% |
| Woudenberg | 200 | 7 | 3,5% |
| Renswoude | 100 | 2 | 2,0% |
| Eemnes | 200 | 1 | 0,5% |
| Eindtotaal | 27.500 | 3.645 | 13,3% |

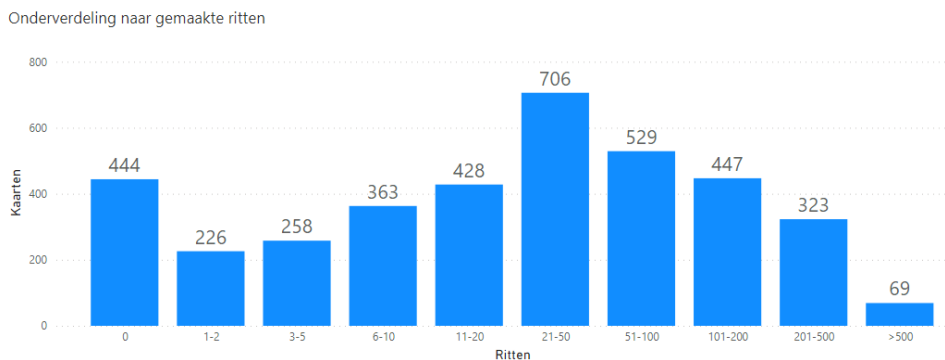
In totaal heeft op 1 september 2023 14,4 % van de doelgroep een abonnement ontvangen. Opvallend is dat vooral in steden en meer stedelijke gebieden als Utrecht, Nieuwegein en IJsselstein relatief veel inwoners uit de doelgroep het GOV-abonnement hebben aangevraagd.

4.2 Onderzoek chipkaartdata

De chipkaartdata tot en met september 2023 zijn geanalyseerd. Het gaat hierbij om de data van ca 3.500 GOV-abonnementen. De eerste aanvraag kwam meteen bij start van de proef 19 september binnen. Deze aanvrager kreeg twee weken later de mail dat het abonnement klaarstond en heeft snel daarna deze opgehaald en de eerste rit gemaakt.

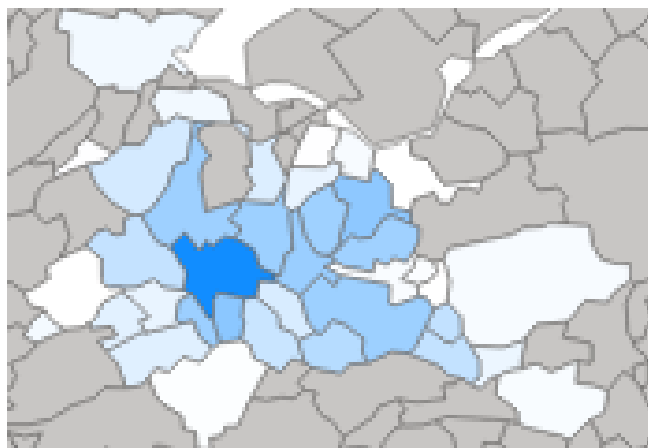
De belangrijkste uitkomsten zijn weergegeven in onderstaande grafiek.

Figuur 2: aantal abonenthouders x aantal keer dat men tot dusver gereisd heeft (1 november 2023) (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)



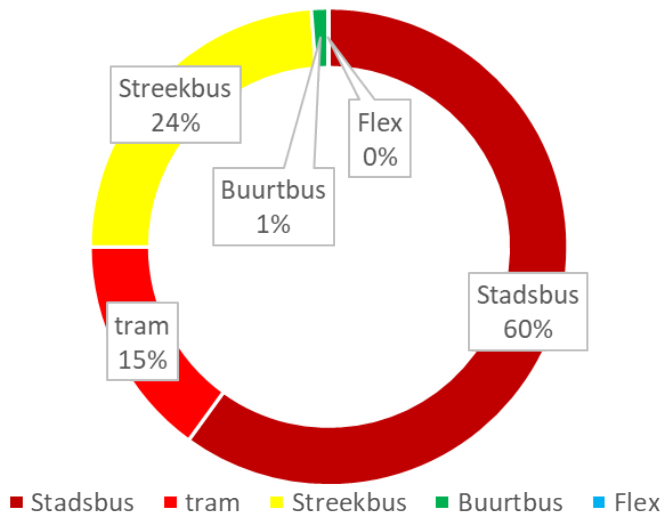
- Uit figuur 2 blijkt dat ruim 440 aanvragers wel een pas heeft ontvangen, maar er nog niet mee heeft gereisd. Het meest heeft men tussen 21 en 50 keer met het abonnement gereisd sinds verkrijgen van de pas. In de loop van de tijd is men steeds meer met het abonnement gaan reizen. Een gemiddelde reis is 5 km.
- Tot en met september 2023 zijn er 287.000 ritten gemaakt. Er is gezamenlijk 1,4 miljoen kilometer afgelegd, gemiddeld 350 kilometer per persoon.
- Het grootste deel (65%) van de ritten is uitgevoerd met gemeente Utrecht als bestemming, daarna zijn Nieuwegein en Amersfoort populaire bestemmingen. Dit blijkt ook uit onderstaande kaart waarin het aantal ritten dat met de kaart is afgelegd staat weergegeven.

Figuur 3: Ritten met GOV-abonnement naar bestemming; hoe donkerder blauw, hoe meer ritten. (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)



Figuur 4: Aantal check-outs per lijntype. (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)

Aantal ritten naar soort bus



Uit figuur 4 blijkt dat de stadsbus de meest gebruikte productformule is.

4.3 Onderzoek deelnemers proef

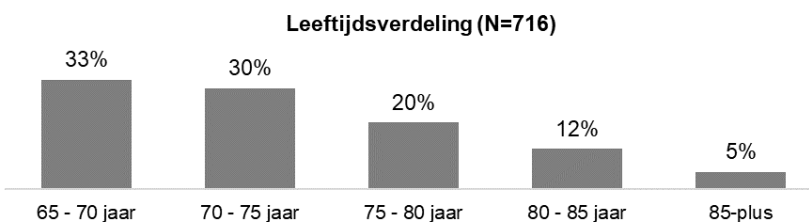
Bij de deelnemers aan de proef is bij het verkrijgen van het abonnement en in juni 2023 een enquête afgenomen. In totaal zijn van 750 respondenten enquêtes afgenomen.

Kenmerken deelnemers proef

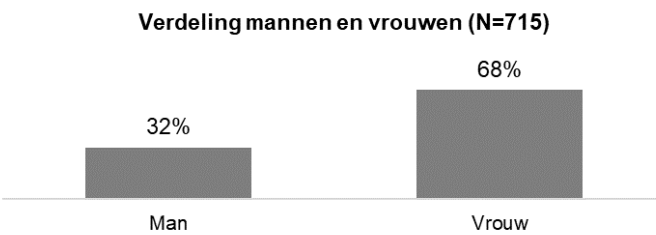
De belangrijkste kenmerken van de deelnemers aan de proef zijn:

Figuur 5: leeftijd verdeling aanvragers GOV-abonnement

(Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)



Figuur 6: Verdeling aanvragen over man en vrouw (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1.)



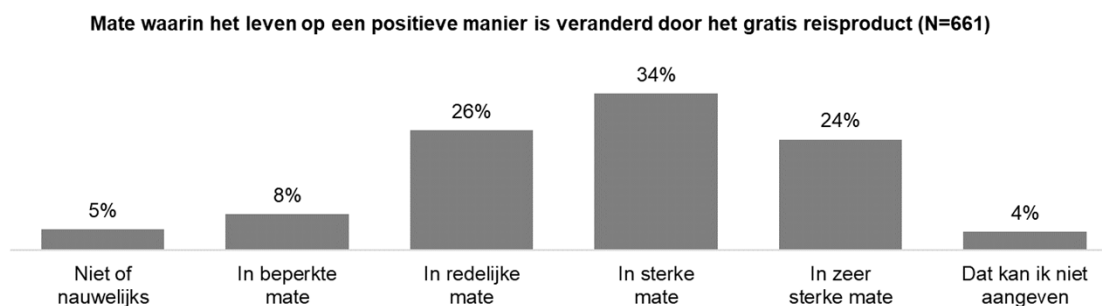
Circa twee derde van de ouderen is jonger dan 75 jaar en meer vrouwen dan mannen hebben de pas aangevraagd (68% om 32%).

De persoonlijke betekenis van het GOV-abonnement

De belangrijkste uitkomsten t.a.v. de persoonlijke betekenis van het GOV-abonnement zijn:

Figuur 7: mate waarin het leven op een positieve manier is veranderd door het GOV-abonnement (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1.)

- Circa 90% van de ondervraagde deelnemers geeft aan het abonnement inmiddels ook te hebben gebruikt. Van alle ondervraagde deelnemers reist 92% minimaal 1 dag per maand met 'bus of tram'. Het blijkt dat 60% van alle deelnemers de bus minimaal 1 keer



per week gebruikt. Voor de tram is dit aandeel 21% en voor de trein 6% (reizen met de trein was niet gratis met het abonnement).

- De waarde van het gratis kunnen reizen met bus en tram blijkt groot te zijn: bij 58% van alle deelnemers is het leven in 'sterke mate' (34%) of in 'zeer sterke mate' (24%) op een positieve manier veranderd door het gratis reisproduct.

Figuur 8: ervaren voordelen van het abonnement; totaal van enigszins tot zeer sterke mate bij elkaar opgeteld dat de positieve verandering optreedt per aspect. (Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1.)

Ervaren voordelen van het abonnement: totaal aandeel 'positieve verandering' per aspect (N=639)



- In totaal 74% van de deelnemers geeft aan zich 'minder eenzaam' te voelen door de mogelijkheden van het gratis reisproduct. En ten slotte geeft 93% aan door het abonnement 'vaker op pad te kunnen'.
- Bij Het antwoord 'Ik voel me zelfstandiger' heeft men het vaakst 'in sterke mate' of 'in zeer sterke mate' geantwoord.
- Van alle deelnemers is 73% 'zeer tevreden' en 22% 'tevreden' over het gratis OV-abonnement. Het totaal aandeel '(zeer) tevreden' komt daarmee uit op 95%.
- Het financiële aspect speelt ook een duidelijke rol: 'minder zorgen over geld' en 'meer geld voor andere uitgaven' komen beiden uit op een aandeel van ruim 92%.

Invloed van het gratis reisproduct op het reisgedrag

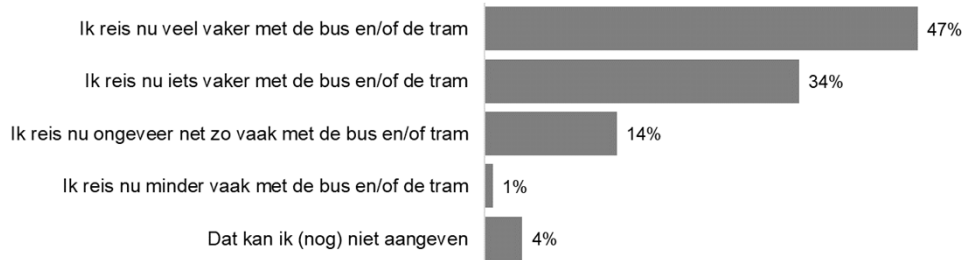
De belangrijkste uitkomsten t.a.v. invloed van het gratis reisproduct op het reisgedrag zijn:

- Het gebruiksaandeel van zowel bus (van 91% naar 95%), tram (van 58% naar 66%) en van Flex (van 23% naar 28%) zijn iets gestegen. Aan de andere kant is zowel het gebruik van de trein (van 76% naar 72%) als de auto (van 37% naar 34%) licht gedaald tussen de o-meting en de 1-meting. Dit blijkt ook uit figuur 9; 81% reist iets- of veel vaker met de bus en of de tram.

Figuur 9: meer of minder reizen met bus/tram door GOV-abonnement

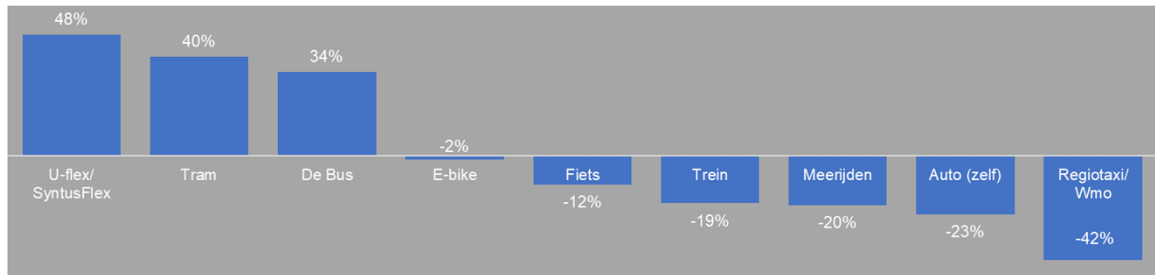
(Voor het geval u onderstaand figuur niet kan zien, staat een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)

Bent u vanwege het gratis reisproduct vaker gaan reizen met de bus of de tram? (N=665)



- 86% van de GOV-abonnementhouders geeft aan meer dan 1x per maand met de bus te reizen.

Figuur 10: Procentuele stijging en daling van het gemiddeld gebruik per vervoermiddel (Een beschrijving van de inhoud hiervan opgenomen in bijlage 1 aan het eind van dit document.)



- Een te verwachten ontwikkeling is dat men door het abonnement vaker met bus/tram en Flex rijdt. Dit blijkt ook uit de cijfers. De stijging van het aantal keer dat men ervan gebruik maakt is bij tram (40%) en bij de bus (34%). Opvallend is de daling van het treingebruik met 19%. De stijging van de gebruiksfrequentie is bij U-Flex/SyntusFlex met 48% het grootst (van 0,15 naar 0,23 dagen per week) het gaat hierbij echter maar om kleine aantallen gebruikers.
Een bijzondere ontwikkeling is de grote daling in het gebruik van de Regiotaxi met 42%. Ongeveer evenveel mensen blijven reizen met Regiotaxi, maar ze reizen er wel minder vaak mee.
- Ten slotte blijkt dat ook de auto minder gebruikt wordt (-23%) en dat deelnemers minder meerijden met familie/bekenden (-20%). De afhankelijkheid van anderen is verminderd.
- De bus en de tram worden ná ontvangst van het gratis reisproduct met name vaker gebruikt voor de motieven 'boodschappen/supermarkt/winkel' (+ 14% punten) 'recreatie/cultuur/uitgaan' (+9% punten) en 'bezoek familie/vrienden' (+7% punten).
- Ook heeft het abonnement invloed op het aantal verschillende buslijnen dat wordt gebruikt door de deelnemers. Dit aantal is gestegen van 2,7 naar 3,2.
- Door de proef is het kennisniveau over de reismogelijkheden met de bus verbeterd. Het totaal aandeel '(heel) goed' bekend met de reismogelijkheden met de bus is gestegen van 52% naar 64%.

De belangrijkste uitkomsten t.a.v. effect van de proef op eenzaamheid zijn:

- Het verminderen van het gevoel van eenzaamheid is een primaire doelstelling van de proef. Bij de eerste meting (vóór gebruik van het gratis abonnement) gaf 8% van de

deelnemers aan dat de uitspraak 'Ik voel me regelmatig eenzaam' in sterke mate voor hen van toepassing was. Bij de tweede meting is dit aandeel gedaald naar 5%.

- Bij de uitspraak 'Ik kan mezelf goed redden' is het aandeel 'in sterke mate' gestegen van 39% naar 42%.
- Ook is er een daling bij de uitspraak 'Mijn bewegingsvrijheid is beperkt': van 11% naar 8%.

5. Evaluatie proef GOV

5.1 Evaluatie resultaten

Uit de onderzoeken blijkt dat de doelstellingen van de proef zijn behaald. In volgend overzicht is aangegeven in welke mate de doelstellingen van de proef zijn gehaald:

Tabel 2: doel en behaald resultaat van de proef

| Doel | Behaald resultaat |
|---|--|
| Minimaal 2.000 aanvragen GOV-abonnement | 3.990 uitgegeven GOV-abonnementen |
| Meer reizen door GOV-abonnementhouders | 47% van de ondervraagde GOV-abonnementhouders reist veel vaker met bus of tram, 34% iets vaker, samen 81%. |
| Minder eenzaamheid door GOV-abonnementhouders | Het aandeel ik voel me regelmatig eenzaam is gedaald van 8% naar 5%. 74% geeft aan dat het GOV-abonnement een positief effect heeft op hun gevoel van eenzaamheid. |

5.2 Reflectie op uitvoering proef

De reflectie op de opzet en de uitvoering van de proef is uitgevoerd door het voeren van gesprekken met bij de uitvoering betrokkenen binnen en buiten de provincie Utrecht. De belangrijkste bevindingen van deze gesprekken worden hieronder weergegeven.

M.b.t. de opzet van de proef wordt geëvalueerd:

- Zelfstandig (als provincie) uitvoeren van proef;
- Bepaling krappe beurs door inkomensverklaring;
- Laden GOV-abonnement op OV-chipkaart;
- Inzet bibliotheken, studenten en telefonische hulplijn ter ondersteuning van aanvragers.

Zelfstandig (als provincie uitvoeren van proef);

Het zelfstandig uitvoeren van de proef door de provincie verliep moeizaam. De afdeling mobiliteit van de provincie is niet ingericht als uitvoeringsorganisatie.

De provincie heeft geen wettelijke taak in armoedebestrijding. Dit heeft twee belangrijke nadelen:

- Er konden geen lijsten van ouderen met een krappe beurs worden verkregen, waardoor de doelgroep niet rechtstreeks kon worden benaderd.
- Provincie heeft geen inzicht in inkomensgegevens van aanvragers. Daardoor is aan aanvragers gevraagd een inkomensverklaring van de belastingdienst aan te leveren. Dit was voor veel aanvragers een behoorlijke hobbel om het GOV-abonnement aan te vragen. Controle op juistheid van de aangeleverde informatie was niet goed mogelijk.

Door samen te werken met gemeenten kunnen deze problemen worden voorkomen. In de voorbereiding bleek echter dat het lastig is om deze samenwerking met gemeenten tot stand te brengen (zie paragraaf 2.4).

Tot februari 2023 heeft de provincie zelf de proef uitgevoerd. Dit bleek bijzonder arbeidsintensief, de provinciale organisatie is niet ingericht voor het uitvoeren van een dergelijke proef. Uitvoering van de proef komt naast andere werkzaamheden. Het verwerken van grote aantallen aanvragen en het beantwoorden van grote aantallen e-mails en telefonische vragen behoort niet tot het dagelijkse werk binnen de provincie. Daarom heeft dit soms langer geduurd dan wenselijk.

Begin september bedraagt het aantal afgekeurde aanvragen 1.465. Aan veel van die afwijzingen is een vervolgactie gekoppeld, bijvoorbeeld contact opnemen omdat iemand een verkeerd OV-chipkaartnummer doorgegeven heeft. Veel van de aanvragers die een afwijzing ontvingen namen contact op om nadere uitleg te krijgen, hulp te vragen of om nieuwe gegevens door te geven. Soms meerdere keren. Het aantal mails en inkomende en uitgaande calls biedt enig inzicht in hoe arbeidsintensief de afhandeling van aanvragen en vragen was.

Tabel 3: aantal mails en inkomende en uitgaande calls proef Gratis OV

| | |
|---|------|
| Aantal mail tot maart 2023 (provincie) | 997 |
| Aantal mail vanaf jan. – juli 2023 (extern bureau) | 380 |
| Inkomende + uitgaande calls jan.-juli 2023 (extern bureau) (tot jan. 2023 is aantal binnenkomende telefoontjes niet bijgehouden) | 1283 |

Vanaf februari 2023 is de verwerking van de aanvragen en beantwoording van mails en telefoontjes uitgevoerd door een extern bureau. Dit bureau heeft duidelijk meer ervaring met uitvoeringstaken en vanaf deze periode verliep de uitvoering soepeler.

Bepaling krappe beurs door inkomensverklaring;

Voor de proef is ervoor gekozen dat aanvragers een inkomstenverklaring bij de belastingdienst moesten opvragen en deze uploaden op de website (of bijvoegen bij schriftelijke aanvraag). Dit is gedaan om te kunnen controleren of iemand 'een krappe beurs' heeft. Het aanvragen en opsturen van de inkomstenverklaring was gratis voor de aanvragers, maar toch een behoorlijke hobbels om het abonnement aan te vragen.

Indien bekend is wat iemand inkomen is, kan die aangeschreven worden en kan die direct (zonder toevoeging van bescheiden) het GOV-abonnement aanvragen. Hiervoor is echter de medewerking van gemeenten nodig.

Doordat er geen tijd was om een samenwerking met gemeenten op te zetten en er niet tot één eenduidige samenwerking gekomen kon worden, was het laten opsturen van de inkomstenverklaring de minst slechte optie.

Laden GOV-abonnement op OV-chipkaart

Voor de proef wordt een abonnement geladen op een persoonlijke OV-chipkaart. Dit is een gangbare werkwijze ook bij andere gratis OV-projecten in Nederland. Toch blijkt dit voor mensen die niet al een persoonlijke OV-chipkaart hebben een behoorlijke drempel. Een OV-chipkaart kost € 7,50 en als je die schriftelijk aanvraagt zelfs € 10,50; voor mensen uit de doelgroep een flink bedrag.

De aanvraag is ingewikkeld en het opladen riep veel vragen op. Hierbij bleek bijvoorbeeld dat niet bij ieder OV-chipkaart oplaadpunt te zien is of een abonnement op de OV-chipkaart is opgeladen waardoor men onzeker is of men wel of niet gratis kan reizen.

Het uitvoeren van de proef buiten de OV-chipkaart om is (op dit moment) niet mogelijk. Wel is het een aandachtspunt om de dienstverlening t.a.v. het aanvragen en de service omtrent OV-chipkaarten in het algemeen te verbeteren.

Inzet bibliotheken, studenten en telefonische hulplijn ter ondersteuning van aanvragers.

Van tevoren was duidelijk dat we aanvragers behoorlijk wat vroegen bij het aanvragen van het GOV-abonnement, daarom zijn meerdere ondersteuningsmogelijkheden gecreëerd.

De informatiepunten digitale overheid bij bibliotheken. Deze zijn veel minder bezocht dan van tevoren aangenomen. Ze hebben slechts een klein deel van de aanvragers ondersteund. Wel hebben zij een nuttige bijdrage geleverd door folders en posters te verspreiden in hun lokale netwerk zoals voedselbanken, welzijnsorganisaties, buurthuizen, etc.

Studenten zijn het eerste half jaar intensief ingezet om vragen te beantwoorden en service te verlenen. Het was nuttig dat zij er waren, echter de twee studenten werkten part time. En bij ziekte of examenperiodes minder inzetbaar, waardoor dan afhandeling van aanvragen en vragen te lang duurde.

Een externe telefonische hulplijn functioneerde goed. Na een inwerkperiode werden de telefoontjes professioneel afgehandeld. Veel aanvragers hebben ook het rechtstreekse servicenummer van de provincie gebeld. Het afhandelen van deze telefoontjes bleek erg arbeidsintensief. Voor een volgende proef moet de serviceafdeling direct doorverbinden (of verwijzen) naar het externe telefoonnummer.

5.3 Conclusies evaluatie

- De kwantitatieve doelstellingen van de proef zijn behaald: er zijn 3.990 passen aangevraagd 199% van de beoogde 2.000.
- De kwalitatieve doelstellingen van de proef zijn ook gehaald. Het GOV-abonnement blijkt wezenlijk bij te dragen aan het bestrijden van eenzaamheid en het bewerkstelligen dat mensen vaker op pad gaan en meer deelnemen aan de samenleving.
- Uitvoeren binnen de provincie is moeizaam, de afdeling mobiliteit van de provincie is niet ingericht op uitvoeringstaken. Uitvoering via een extern bureau bleek goed te functioneren.
- Samenwerking met gemeenten is lastig maar heeft als meerwaarde dat mensen directer kunnen worden bereikt, waardoor een groter deel van de doelgroep meedoet aan een dergelijke gratis OV-regeling.

Bijlage 1: beschrijving van de inhoud van figuren

Figuur 1: ontwikkeling aantal aanvragen tussen 19 september 2022 en 1 november 2023

In figuur 1 staat de ontwikkeling in het aantal aanvragen tussen 19 september 2022 en 1 november 2023 weergegeven in een staafgrafiek.

- De x-as vertegenwoordigt het aantal maanden van september 2022 tot november 2023.
- De y-as geeft het totale aantal aangevraagde GOV-abonnementen weer, onderverdeelt naar goedgekeurd en afgekeurd.

Te zien is het aantal goedgekeurde en afgekeurde aanvragen per maand:

September 2022 700 goedgekeurd en 320 afgekeurd

Oktober 2022 630 goedgekeurd en 290 afgekeurd

November 2022 380 goedgekeurd en 50 afgekeurd

December 2022 390 goedgekeurd en 60 afgekeurd

Januari 2023 240 goedgekeurd en 50 afgekeurd

Februari 2023 220 goedgekeurd en 20 afgekeurd

Maart 2023 400 goedgekeurd en 130 afgekeurd

April 2023 380 goedgekeurd en 40 afgekeurd

Mei 2023 210 goedgekeurd en 20 afgekeurd

Juni 2023 160 goedgekeurd en 10 afgekeurd

Juli 2023 180 goedgekeurd en 30 afgekeurd

Augustus 2023 180 goedgekeurd 25 en afgekeurd

September 2023 20 goedgekeurd 2 en afgekeurd

Oktober 2022 1 goedgekeurd en 0 afgekeurd

Figuur 2: aantal abonneenthouders x aantal keer dat men tot dusver gereisd heeft (1 november 2023)

In figuur 2 staat de verdeling weergegeven van het aantal ritten dat per kaart is gemaakt.

- De x-as vertegenwoordigt het aantal ritten dat men heeft gemaakt.
- De y-as geeft het aantal kaarten dat zoveel ritten hebben gereisd weer.

Te zien is het aantal kaarten per ritaantal:

| | |
|---------|-----|
| 0 | 444 |
| 1-2 | 226 |
| 3-5 | 258 |
| 5-10 | 363 |
| 10-20 | 428 |
| 20-50 | 706 |
| 50-100 | 529 |
| 100-200 | 447 |

200-500 323
 >500 69

Figuur 3: Ritten met GOV-abonnement naar bestemming; hoe donkerder blauw, hoe meer ritten.

In een kaart van de provincie Utrecht is het aantal ritten dat gereisd is met het GOV-abonnement per gemeente weergegeven tussen september 2022 en november 2023.

| Gemeente | Aantal |
|---------------------|---------|
| Utrecht | 223.000 |
| Nieuwegein | 35.613 |
| Amersfoort | 33.828 |
| Zeist | 12.570 |
| IJsselstein | 8.523 |
| Utrechtse Heuvelrug | 6.061 |
| Stichtse Vecht | 5.012 |
| De Bilt | 5.258 |
| Vijfheerenlanden | 3.363 |
| Soest | 2.434 |
| Leusden | 1.707 |
| Houten | 973 |
| Wijk bij Duurstede | 1.114 |
| Veenendaal | 913 |
| Rhenen | 834 |
| Woerden | 891 |
| Oudewater | 450 |
| Montfoort | 372 |
| Bunnik | 610 |
| De Ronde Venen | 719 |
| Baarn | 482 |
| Woudenberg | 142 |
| Bunschoten | 154 |
| Eemnes | 25 |
| Renswoude | 4 |
| Totaal | 346.856 |

Figuur 4: Aantal check-outs per lijntype.

In een cirkelgrafiek staan het aantal check-outs per lijntype weergegeven.

| Product | Aantal check-outs |
|-----------|-------------------|
| Stadsbus | 168.075 |
| Streekbus | 68.646 |

| | |
|------------|--------|
| Tram | 42.268 |
| Buurtbus | 3.802 |
| SyntusFlex | 183 |

Figuur 5: leeftijd verdeling aanvragers GOV-abonnement

In figuur 5 staat de leeftijdsverdeling van de aanvragers aangegeven.

- De x-as vertegenwoordigt de leeftijdscategorieën
- De y-as geeft het percentage van het totaal aantal aanvragers weer.

| | |
|--------------|-----|
| 65 - 70 jaar | 33% |
| 70 - 75 jaar | 30% |
| 75 – 80 jaar | 20% |
| 80 – 85 jaar | 12% |
| 85 plus | 5% |

Figuur 6: Verdeling aanvragen over man en vrouw

| | |
|-------|-----|
| man | 32% |
| vrouw | 68% |

Figuur 7: mate waarin het leven op een positieve manier is veranderd door het GOV-abonnement

In figuur 7 staat de leeftijdsverdeling van de aanvragers aangegeven.

- De x-as vertegenwoordigt de mate waarin het leven op een positieve manier is veranderd door het gratis reisproduct
- De y-as geeft het percentage van het totaal aantal aanvragers weer.

| | |
|--------------------------|-----|
| Niet of nauwelijks | 5% |
| In beperkte mate | 8% |
| In redelijke mate | 26% |
| In sterke mate | 34% |
| In zeer sterke mate | 24% |
| Dat kan ik niet aangeven | 4% |

Figuur 8: ervaren voordelen van het abonnement; totaal van enigszins tot zeer sterke mate bij elkaar opgeteld dat de positieve verandering optreedt per aspect.

In de grafiek zijn de belangrijkste voordelen van het abonnement weergegeven en het percentage respondenten dat dit voordeel aan heeft gegeven.

| | |
|---|-----|
| Ik hou meer geld over voor belangrijke uitgaven | 93% |
| Ik kan vaker op pad en leuke dingen doen | 93% |
| Ik hoef me minder zorgen te maken over geld | 92% |

Ik voel me zelfstandiger 85%
Ik kan vaker familie en vrienden bezoeken 81%
Ik voel me minder eenzaam 74%

Figuur 9: meer of minder reizen met bus/tram door GOV-abonnement

In figuur staan de antwoorden weergegeven op de vraag: Benut u vanwege het gratis reisproduct vaker gaan reizen met tram of bus? (N=655)

Ik reis nu veel vaker met de bus en/of de tram 47%
Ik reis nu iets vaker met de bus en/of de tram 34%
Ik reis nu ongeveer net zo vaak met de bus en/of de tram 14%
Ik reis nu minder vaak met de bus en/of de tram 1%
Dat kan ik (nog) niet aangeven 4%

Figuur 10: Procentuele stijging en daling van het gemiddeld gebruik per vervoermiddel

In een staafdiagram is de procentuele stijging of daling van het gebruik van verschillende vervoermiddelen weergegeven.

U-flex/Syntus flex 48%
Tram 40%
Bus 34%
E-bike -2%
Fiets -12%
Trein -19%
Meerijden -20%
Auto (zelf rijden) -23%
Regiotaxi -42%