

# VERVOER IN DE ACHTERHOEK

Met de Creative Design methode op zoek naar  
passende oplossingen voor reizigers



**SPECTRUM**  
partner met elan.

 **KRACHTIGE KERNEN**  
HAN CENTRE OF EXPERTISE

# INHOUDS- OPGAVE

- 1** Inleiding
- 2** Werkproces
- 3** Rode draden
- 4** Kansrijke prototypen
- 5** Inzichten
- 6** Aanbevelingen

# 1 INLEIDING

Als je zelf kunt fietsen, autorijden of met het openbaar vervoer kunt reizen, dan kun je doorgaans gaan en staan waar je wilt. Dit geeft veel vrijheid. Maar niet voor iedereen is dit vanzelfsprekend. Er zijn mensen die hulp nodig hebben om van A naar B te komen. Hoe dit georganiseerd is heeft invloed op de reizigers. Stel je maar eens voor dat je snel van slag bent bij veranderingen en je wordt opeens opgehaald door een onbekende chauffeur. Dat heeft invloed op de reis, maar ook na de reis kan de reiziger hier veel last van ondervinden. Hoe kunnen we het doelgroepenvervoer zo organiseren dat het beter en efficiënter wordt?

## Beter en efficiënter doelgroepenvervoer

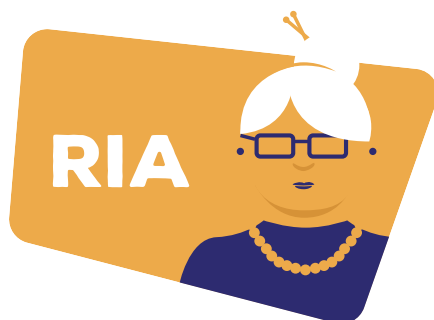
De gemeenten in de Achterhoek hebben sinds dit jaar meer taken en verantwoordelijkheden op het gebied van het zogenaamde doelgroepenvervoer. Ze willen dit vervoer beter regelen (waar dat nodig is) en ook efficiënter.

### Op weg naar oplossingen

Om het vervoer zo goed mogelijk te organiseren zijn de gemeenten op zoek naar vervoersoplossingen die passen bij de inwoners van de Achterhoek. Adviesorganisatie Spectrum en HAN Krachtige Kernen zijn daarom een Creative Design (CD) traject gestart. Een traject waarbij er vanuit reizigers en andere belanghebbenden naar passende oplossingen wordt gezocht voor het vervoersvraagstuk.

## Leeswijzer

Dit rapport beschrijft het CD traject en de uitkomsten daarvan. We lichten in hoofdstuk 2 het werkproces toe. Wie zijn betrokken en welke stappen zijn er in de afgelopen maanden gezet? In hoofdstuk 3 maken we kennis met Tim, Susan, Pieter en Ria. Deze persona's geven de reizigers in de Achterhoek weer. Voor de vier persona's zijn verschillende oplossingsrichtingen bedacht. Deze komen in hoofdstuk 4 aan de orde. Hoofdstuk 5 beschrijft verschillende inzichten op micro-, meso- en macroniveau. Tot slot worden in hoofdstuk 6 verschillende aanbevelingen beschreven. Deze aanbevelingen geven weer aan welke knoppen de gemeenten kunnen draaien om het doelgroepenvervoer beter en efficiënter te regelen.



**TIP!**

Wil je meer weten over dit traject? Klik op de onderstreepte woorden.

## 2 WERKPROCES

Bij Creative Design staan de mensen, waarvoor een oplossing bedacht moet worden, continu centraal. Bij alle vijf de stappen van de methode worden de vragen gesteld: wat werkt voor de gebruiker? Wat werkt juist niet? Wat betekent dit voor de gebruiker? Met steeds de aanvullende vraag: waarom? Door vanuit het perspectief van de gebruiker naar een oplossing te zoeken, komt er een oplossing die het best bij ze past. In dit traject draait het om 'de reizigers': de mensen die gebruik maken van het doelgroepenvervoer in de Achterhoek.

Bij de empathiefase gaat het vooral om het ophalen van verhalen van reizigers: wat werkt goed? Wat werkt juist niet? Wat betekent (het ontbreken van) vervoer? In de definitiefase zijn uit al die verhalen vier rode draden gehaald, om zo tot een probleemstelling te komen. Bij elke rode draad is een vraag geformuleerd (zie hoofdstuk 3). In de ontwerpfase zijn zo breed mogelijke ideeën gegenereerd die tot innovatieve oplossingen kunnen leiden. In de prototypefase zijn verschillende ontwerpen aan zowel de reizigers als andere belanghebbenden voorgelegd. Met de input die in drie bijeenkomsten is verkregen, zijn de ontwerpen verder aangescherpt. Die ontwerpen zijn klaar om in de praktijk getest te worden.

Creative Design kent vijf fasen: de empathie-, definitie-, ontwerp-, prototype- en testfase. Het is een iteratief proces waarbij er continu sprongen naar voren en naar achteren zijn gemaakt. Reizigers zijn bij alle fasen betrokken.



### Wie zijn er betrokken bij het werkproces:

- Ruim 40 inwoners;
- Ambtenaren van de zeven Achterhoekse gemeenten;
- Belanghebbenden die betrokken zijn bij het doelgroepenvervoer: vrijwilligers van vervoersinitiatieven, medewerkers van (zorg)instellingen en leden van adviesraden;
- Een design-team bestaande uit 3 studenten van de HAN, 1 docent van de HAN en 4 adviseurs van Spectrum.

### Wat is er gedaan:

- Intensieve gesprekken met inwoners, vrijwilligers van vervoersinitiatieven, medewerkers van (zorg)instellingen, leden van adviesraden en ambtenaren;
- 3 ontwerpbijsessies in Borculo, Doetinchem en Winterswijk;
- 3 prototypebijsessies in Borculo, Doetinchem en Winterswijk;
- Aansluiten van design-team bij het regionaal ambtenaren overleg;
- Diverse design-team sessies.

## 3 RODE DRADEN

Er zijn gesprekken geweest met verschillende reizigers, maar ook met vrijwilligers en professionals die betrokken zijn bij het vervoer in de Achterhoek.

**Uit alle verhalen die zijn opgehaald zijn vier rode draden gefilterd:**

1. Behoeftte aan sociaal contact, persoonlijke aandacht en vertrouwen.
2. Reizen betekent prikkels ervaren en angst voelen.
3. Reizen kost tijd en energie.
4. Behoeftte om zelfstandig en in vrijheid reizen te plannen en te maken.

Om alle informatie die is opgehaald een gezicht te geven, zijn de persona's Tim, Susan, Pieter en Ria beschreven. Deze persona's zijn fictief, maar vertegenwoordigen de diversiteit aan reizigers. De persona's zijn tijdens de ontwerp bijeenkomsten voorgelegd en de vraag werd gesteld: herkennen jullie je in deze persona's? Uit de reacties bleek dat ouders van kinderen in leerlingenvervoer zich niet herkenden in het verhaal van Tim. Op basis van die feedback is persona Lisa ontstaan. Bij het beschrijven van Lisa werd al snel duidelijk dat Lisa geen andere eigenschappen bezit dan de reeds bestaande persona's. Lisa lijkt veel op Susan. Ze heeft behoefte aan structuur en als die ontbreekt heeft dat invloed op haar hele dag. Omdat een persona alleen waardevol is als ze echt unieke, andere eigenschappen en behoeften bezit, is besloten alleen Tim, Susan, Pieter en Ria verder mee te nemen in het proces.

De reizigers uit de Achterhoek kunnen niet in vastomlijnde 'hokjes' geplaatst worden. Reizigers herkennen zich vaak in meerdere rode draden. De persona's bezitten dan ook eigenschappen uit de verschillende rode draden. Zo kost het reizen Pieter veel energie en wil hij het vertrouwen hebben dat hij op tijd bij de revalidatie aankomt. Maak kennis met Tim, Susan, Pieter en Ria.



**"Als de bus er anders uit ziet dan ga ik niet mee."**

**Susan** (35) woont in een woongroep en heeft een verstandelijke beperking. Ze gaat vier dagen per week met een bus naar dagbesteding toe. Susan is een rustige en zorgzame meid. In haar woongroep zorgt ze vaak voor het dekken van de tafel. Dat vindt ze leuk om te doen. In het weekend doet ze vaak iets leuks met haar zus. Ze gaan meestal wandelen in het bos en ze kijken ook vaak films. Het liefst een romantische comedy.

Susan heeft baat bij zoveel mogelijk structuur en voorspelbaarheid. Ze wordt met een busje opgehaald om naar haar dagbesteding te reizen. Ze pakt meestal schroeven in en kan heel netjes dozen dicht maken. Er zijn twee chauffeurs die Susan goed kent; de ene rijdt meestal 's ochtends en de ander meestal 's middags. Susan heeft de meeste rust als deze chauffeurs haar ophalen. Die herkent ze en dan weet ze dat het goed is. De beide chauffeurs weten dat ze haar moeten zeggen dat ze uit moet stappen. Als er een andere chauffeur is, wordt Susan onrustig. Dan stapt ze liever niet in. In haar hoofd klopt het dan namelijk niet. Ze wordt angstig. Waarom zijn haar eigen chauffeurs er niet? Rijdt hij wel dezelfde route? Is hij wel aardig? Ze zou het niet herkennen als ze op een verkeerde plek wordt afgezet.



**"Het is soms best gezellig in de bus, maar ik zou het liefst zelf naar school gaan. Dan heb ik meer tijd om te gamen."**

**Tim** (12) woont met zijn ouders en broertje in een klein dorp. Hij heeft moeite met leren en is snel afgeleid. Tim heeft een fascinatie voor vliegtuigen. Met zijn vader kan hij uren naar filmpjes op YouTube kijken over vliegtuigen. Met zijn broertje speelt Tim vaak computerspellen. Tim verzint vaak wat ze gaan doen en zijn broertje vindt dat prima. Tim is meestal vrolijk, maar kan 'opeens' ontploffen: als iets niet gaat zoals hij wil of als er iets onverwachts gebeurt. Hij doet zijn best om op tijd klaar te staan voor de bus naar school, maar dat lukt hem niet altijd. Hij doet wel vaker zijn best en dan lukt het niet. Zijn leerkrachten zien niet dat hij zo goed zijn best doet.



**"Een dag revalideren is hard werken. Aan het einde van de dag wil ik graag naar huis."**

**Pieter** (53) is een actieve, levenslustige man. Hij werkt als zelfstandige en maakt lange dagen. Hij houdt ervan om in zijn vrije tijd buiten te sporten. Hij werd overvallen door een hersenbloeding en sindsdien moet hij heel efficiënt omgaan met zijn energie. Pieter zet zich volledig in als het gaat om zijn herstel. Hij wil zo snel mogelijk zijn oude leventje terug, maar realiseert zich ook dat hij misschien nooit meer helemaal de oude wordt. Na een dag revalideren heeft Pieter nauwelijks energie. Hij wil dan graag snel naar huis, zodat hij kan rusten. Hulp vragen vindt Pieter moeilijk. Hij is het liefst niet afhankelijk van anderen. Het frustrleert hem weleens dat hij nu wel afhankelijk is. Thuis reageert hij daardoor wat kortaf.



**"Ik heb geen zin om steeds hulp te vragen. Mijn kinderen hebben hun eigen leven."**

**Ria** (83) woont zelfstandig en heeft moeite met lopen. Haar kinderen wonen niet in de buurt. Ze is een rustige vrouw, die van lezen houdt. Ria staat niet graag op de voorgrond en kijkt bij veranderingen de kat uit de boom. Ze is dol op haar kinderen en kleinkinderen. Ze geniet er erg van als haar familie haar bezoekt. Ze zorgt ervoor dat ze dan altijd iets lekkers in huis heeft. Ze wordt zelfs "oma Zoet" genoemd. Ria woont al haar hele leven in de Achterhoek en heeft nog een paar vriendinnen die ze al ruim 60 jaar kent! Ria heeft op twee kranten een abonnement. Ze weet precies wat er in de wereld gaande is. De gezondheid van Ria gaat langzaam achteruit: haar gehoor neemt af en lopen kost haar steeds meer moeite. Ze is blij dat haar ogen nog goed functioneren. Ria vindt het moeilijk om haar kinderen om hulp te vragen. Die hebben het al zo druk en ze wil niet dat haar kinderen vrij moeten nemen om met haar naar het ziekenhuis te gaan. Ze heeft over een nieuwe dorpsauto gelezen. Maar twijfelt nog niet of ze daar gebruik van wil maken.

De vier persona's hebben allen een vervoersvraag waar een oplossing voor gezocht moet worden. In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de mogelijke oplossingen.



### PIETER

Hoe kunnen we Pieter helpen om elke dag naar revalidatie te kunnen op een manier die zo min mogelijk energie kost? Op die manier kan hij energie overhouden om te revalideren en voor zijn sociale contacten, hobby's en gezin.



### RIA

Ria rijdt geen auto meer en heeft moeite met lopen. Hoe kunnen we Ria helpen om zelfstandig haar vervoer te regelen? Op die manier kan ze haar familie en vrienden zien op momenten dat ze graag wil.



### TIM

Tim is snel afgeleid en woont ver van zijn school. Hoe kunnen we Tim helpen zodat hij zelf op school kan komen op een manier dat hij zich goed in zijn vel voelt?



### SUSAN

Susan gaat vier dagen per week naar dagbesteding. Reizen kan haar angstig maken. Hoe kunnen we Susan helpen om rustig bij de dagbesteding te komen? Zodat ze zich veilig voelt en de vrolijke meid kan zijn wie ze is.

We hebben naast de reizigers ook met vrijwilligers en professionals gesproken. Zij hebben ieder hun eigen perspectief als het gaat om vervoer. Ze brengen hun eigen gevoel, ervaringen, netwerk en plaats in het systeem mee. Vanuit die gesprekken komen we tot drie vragen. Reizigers willen immers een fijne reis beleven, maar vervoerders en andere inwoners willen, vaak vanuit passie, graag bijdragen aan prettig vervoer.

### REIZIGERS

Gezien het feit dat iedereen in de Achterhoek mobiel moet kunnen zijn, hoe kunnen we ervoor zorgen dat **kwetsbare reizigers/inwoners stressvrij en vanuit eigen regie op de plaats van bestemming kan komen** zodat zij **met genoeg energie hun kwaliteit van leven kunnen realiseren.**

### CHAUFFEURS

Gezien het feit dat iedereen in de Achterhoek mobiel moet kunnen zijn, hoe kunnen we ervoor zorgen dat **chauffeurs/inwoners vanuit eigen regie, inzicht en ondernemendheid vervoersdiensten kunnen organiseren** zodat **kwetsbare reizigers met genoeg energie hun kwaliteit van leven kunnen realiseren.**

### INWONERS

Gezien het feit dat iedereen in de Achterhoek mobiel moet kunnen zijn, hoe kunnen we ervoor zorgen dat **inwoners vanuit hun noaberschap incidenteel en vrijwillig vervoer kan aanbieden** zodat **kwetsbare reizigers met genoeg energie hun kwaliteit van leven kunnen laten realiseren.**

## 4

KANSRIJKE  
PROTOTYPEN

Op basis van de vier rode draden is er samen met inwoners, ambtenaren en andere stakeholders gezocht naar mogelijke oplossingen om het vervoer te verbeteren. Er zijn zes prototypen ontwikkeld; zes oplossingsrichtingen die op verschillende manieren gecombineerd kunnen worden. Het hangt van de behoefte van de reiziger af, welk prototype (of welke combinatie) het meest passend is.



Een **informatie-app** met een whats-app en functie voor videobellen (zoals Facetime, skype). Met de app is het onder andere mogelijk om het profiel en de kenmerken van zowel de reiziger, de chauffeur als het vervoermiddel te zien. Daarnaast kunnen reizigers de route live volgen zodat ze weten wanneer de vervoerder er bijna is. Eventueel kan de reiziger in de toekomst zijn eigen stoel kiezen (zoals in het vliegtuig). We verwachten dat direct contact en overzicht leidt tot duidelijkheid, vertrouwen en zekerheid.



- Reizigers, ouders en begeleiders weten waar de bus is en wie de chauffeur is. Dit geeft vertrouwen en rust.
- Chauffeurs kunnen zien wat de behoeften/ bijzonderheden van een reiziger zijn en daar rekening mee houden.
- In het leerlingenvervoer in Winterswijk is het al mogelijk om de bus te volgen. Ook taxibedrijf Munckhof werkt al met een volgstelsel.



- Niet elke reiziger kan met een app overweg. Voor degenen die niet over een smartphone beschikken of die niet met apps kunnen werken voegt dit prototype niets toe.
- Voor chauffeurs is het bedienen van een app tijdens het rijden onveilig. Zij moeten hun aandacht op de weg houden. Mogelijk dat de vervoerscentrale wel de contacten via app kan onderhouden.
- Instellingen hebben geen tijd om de app bij te houden voor al hun cliënten.
- De vraag leeft of reizigers- en chauffeursprofielen wenselijk zijn in het kader van de privacy. Hier komen verschillende signalen naar voren. 'Ja, want dan weet de chauffeur hoe hij mij het beste kan helpen en hoe ik dat niet telkens opnieuw te vertellen.' En 'Nee, want in de wet staat dat je geen chauffeursgegevens vrij mag geven.'



Een **gezamenlijk vervoerspunt** (1 telefoonnummer) voor planning en match waarmee de informele en formele vervoersvraag en het aanbod overzichtelijk wordt voor iedereen. We verwachten dat dit de toegankelijkheid vergroot en dat het persoonlijk contact bijdraagt aan maatwerk, creatieve oplossingen en lokale gezamenlijke verantwoordelijkheid (ontschotting).



- Het is heel overzichtelijk en wenselijk om alle informatie bij elkaar te hebben voor de reiziger. Het zorgt ervoor dat de reiziger weet welke opties er zijn, dat is nu nog niet altijd het geval.
- Er bestaat al een overkoepelende website voor het vervoersaanbod: [www.ikwilvervoer.nl](http://www.ikwilvervoer.nl)



- Vervoerders vinden gezamenlijke planning en facturatie niet wenselijk. Met name vrijwilligersinitiatieven verwachten dat het persoonlijke contact met de reiziger verdwijnt.





**Vervoerscoöperatie.** Een coöperatie met leden vanuit de hele keten: betalers, producenten en klanten. Door dit netwerk kan er gezamenlijk worden geleerd over wat het beste is voor de leden. Daarnaast is er gezamenlijke training/scholing, 1 gezamenlijk budget, 1 wagenpark en 1 centrale planning. Onderdeel is een structureel (casus)overleg met alle betrokkenen om samen te leren van vervoersvragen/oplossingen en elkaars mogelijkheden (netwerkleren). De verwachting is dat het benutten van de kennis van het netwerk en het kennen van elkaars belangen leidt tot betere afstemming, kostenbesparing en maatwerk.



- De verschillende vervoerders willen graag beter op de hoogte zijn van elkaars aanbod.
- Gezamenlijke training en casusoverleg kan volgens reizigers en belanghebbenden leiden tot betere samenwerking en kostenbesparing.



- Het idee van een gezamenlijke coöperatie met 1 budget, 1 wagenpark en 1 planning lijkt onrealistisch. Met name het op een lijn komen wat betreft (financiële) belangen is een grote vraag.



Het **vrijwillig vervoer stimuleren door middel van een beloningssysteem.** Vraag en aanbod wordt overzichtelijk voor iedereen. Woon-werk verkeer kan bijdragen. Men kan een profiel aanmaken en kiezen wie men wil vervoeren en door wie men vervoerd wil worden. De verwachting is dat de inzet/motivatie van vrijwilligers zal toenemen wanneer men noaberschap gaat faciliteren (belonen). Er ontstaat onderling contact waardoor er geïndiceerde vervoersvragen verdwijnen.



- Vervoersdienst Winterswijk werkt al deels op deze manier. Hier kan van geleerd worden.



- Dit prototype roept veel vragen op: is het fraude-vrij? Kunnen vrijwilligers wel iedereen vervoeren?



Een nieuw businessmodel in de vorm van een **revalidatie bus die naar de mensen toekomt** in plaats van andersom. Hiermee zal de geïndiceerde vervoersvraag afnemen (kosten dalen) en de verwachting is dat de belasting voor revalidanten zal verbeteren.



- Er is geen reistijd en dat bespaart energie en tijd voor de reiziger.
- Er is al een fysiotherapeut die op deze manier werkt. Hier kan van geleerd worden.



- De grote vraag van reizigers is of dit financieel haalbaar is.



Een **reisdiploma voor leerlingen van het speciaal onderwijs.** Het zelfstandig leren reizen wordt opgenomen in het lesprogramma, net zoals het verkeersdiploma. De verwachting is dat leerlingen dan eerder zelfstandig kunnen reizen, waardoor de vervoersvraag afneemt en hun zelfredzaamheid toeneemt.



- Reizigers en stakeholders vinden dit een haalbaar prototype en zijn er enthousiast over.
- Er zijn al bestaande opties om zelfstandig te leren reizen: Go-ov en de Voor Elkaar Pas van Arriva.



- Ga niet iets nieuws bedenken, er is al zoveel.

## 5 INZICHTEN

In dit traject is er veel aandacht voor de leefwereld. Waar hebben reizigers behoefte aan? En welke vervoersoplossing past het best bij de reiziger? Er is meer dan alleen de leefwereld. De oplossingen moeten immers ook haalbaar zijn en passen binnen de systeemwereld. Voor zowel de **leef- als systeemwereld** hebben we verschillende inzichten opgedaan. In dit hoofdstuk brengen we leef- en systeemwereld dichterbij elkaar. Hierbij maken we onderscheid tussen het micro-, meso- en macroniveau.

### Microniveau: een blijde reiziger

Elke reiziger heeft zijn eigen behoeften en wensen. Voor de een is een vaste chauffeur heel belangrijk, terwijl de ander gebaat is bij het rustig rijden over drempels. En zo zijn er tal van verschillende **benodigheden** voor prettig vervoer. Om blijde reizigers te hebben is maatwerk nodig. Er moet oog zijn voor de individuele vragen en behoeften. Het is van belang dat overheid en vervoerders zich continu in blijven leven in de reiziger om zo pijnpunten en behoeften te (h)erkennen. Maar ook om een centrale structuur te kunnen bieden, samen blijvend te kunnen ontwikkelen en collectief te kunnen evalueren.

### Meso niveau: co-creatie

Er gebeurt ontzettend veel in de Achterhoek. Er zijn veel verschillende vervoersinitiatieven en vervoersaanbieders. Ze delen de wens om reizigers zo prettig mogelijk te vervoeren. Vanuit deze gezamenlijke wens kan een intensievere samenwerking helpen om het vervoer voor de reizigers nog beter in te richten. Ervaringen van de een, kunnen helpend zijn voor een ander. Daarnaast zorgt een groter netwerk ook voor bijvoorbeeld de mogelijkheid om samen te leren van casussen of samen op te trekken met (chauffeurs)trainingen.

Een intensievere samenwerking betekent overigens niet dat vervoerders hun identiteit verliezen. De kracht van samenwerken zit er juist in dat je samen net een stapje verder komt dan alleen. Je vult elkaar aan, inspireert elkaar en leert van elkaar.

Intensieve samenwerking en kansen voor vrijwilligersvervoer betekent evenmin dat er markt wordt weggekaapt bij de betaalde aanbieders van vervoer. De oplossing zit hem in zoveel mensen met vrijwillig vervoer (of projecten zoals de deelauto) te laten reizen. Op deze manier hoeven er minder mensen betaald vervoerd te worden. De betaalde aanbieders kunnen zo met hetzelfde budget aan minder mensen een hogere kwaliteitsstandaard (maatwerk) bieden.

### Macroniveau: transformatie

Als je als resultaat blijere reizigers in het doelgroepenvervoer wilt hebben binnen het vastgestelde budget, dan zal er transformatie plaats moeten vinden. Een transformatie van de wijze waarop beleid wordt gemaakt, beleidsuitvoering wordt gerealiseerd en budgetten worden aangewend.

Concreet gaat het dan over de manier waarop overheden, ondernemers en inwoners samenwerken. Maar ook hoe overheden onderling samenwerken en hoe er binnen een overheid wordt samengewerkt. Het betreft niet alleen de overheden in de Achterhoek. Ook de samenwerking tussen ondernemers en vrijwilligersorganisaties kan getransformeerd. Deze transformatie is natuurlijk al gaande en is een proces van vele jaren.

### Kansen

- De transformatie is sinds een aantal jaren al gaande. Geen enkele inwoner en belanghebbende in de Achterhoek begint bij nul.
- Alle partners die we gesproken hebben zien het nut van anders samenwerken. Vrijwel iedereen is ertoe bereid.
- De gemeenten in de Achterhoek werken al samen op het gebied van mobiliteit en hebben al een gezamenlijke coördinator.

### Aandachtspunten

- Het vraagt een lange adem. Het is een proces waarin je met elkaar en soms afzonderlijk van elkaar kleine stapjes zet en successen boekt. Zodat je vertrouwen blijft houden in elkaar.
- De afgelopen jaren is er veel 'geschaafd' aan de prijs bij professionele vervoerders. Hierdoor staat kwaliteit soms onder druk (tegen de wens van deze vervoerders). Hierdoor is een klimaat van concurrentie ontstaan en niet per se van vertrouwen.
- Er zijn vrijwilligersinitiatieven ontstaan. Deze worden vaak geprezen door inwoners en overheden. Dat voedt soms het wantrouwen en concurrentiegevoelens bij ondernemers en vrijwilligersinitiatieven. Dat werkt averechts op elkaar vertrouwen.

## 6 AANBEVELIGNEN

Het Creative Design traject was intensief. In het afgelopen jaar is er veel contact geweest met reizigers, vrijwilligers en professionals. In bussen, op (zorg)locaties, in gemeentehuizen en ook bij mensen thuis. Er zijn veel inzichten opgedaan en met deze rapportage is het traject niet ten einde. In dit hoofdstuk komen een aantal aanbevelingen aan bod, zodat het vervoer zo goed mogelijk past bij de reizigers.

Investeren

Experimenteren

Benutten

Samenwerken

Ontschotten

### Investeren

- Investeer tijd, aandacht en geld in bewoners en ambtenaren. Ambtenaren zitten soms in een spagaat van 'uitvoeren van hun dagelijkse werk' en 'vragen van bewoners over ideeën en initiatieven'. Enerzijds willen de gemeenten dat bewoners initiatieven nemen, zodat mobiliteit onderling geregeld kan worden. Anderzijds hebben ambtenaren geen tijd om bewoners hierbij te ondersteunen. De ondersteuning is cruciaal om deze initiatieven tot bloei te laten komen en om zoveel mogelijk reizigers uit het betaalde vervoer te halen. Deze investering in tijd van ambtenaren voor bewoners levert de gemeente inzicht op, kennis over wat werkt en wat niet. Ook helpt tijd om meer te co-creëren en vormt het de basis om het totale doelgroepenvervoer efficiënter, goedkoper en meer naar tevredenheid van de reizigers te laten plaatsvinden. Daarnaast draagt het bij aan doelen van welzijnsprogramma's binnen de gemeenten: inwoners worden ondersteund om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ze doen mee.
- Investeer daarom ook in het anders inrichten van de gemeentelijke begrotingen en budgetten. Zorg dat investeren op de ene begroting ten bate van een andere begroting mogelijk is en -vooral- zichtbaar is voor raadsleden en inwoners. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het financieren van een inwonersondersteuner op het programma welzijn, zodat de kosten voor het Wmo-vervoer dalen. Investeer ook in het verbinden van ambtenaren. Zorg dat ze tijd hebben om elkaars perspectieven te snappen. Zodat ze samen, met (sociale) ondernemers en inwoners, kunnen zoeken naar inventieve oplossingen. Heel praktisch betekent dat dat gemeenten tools van de methode **Creative Design** kunnen toepassen. Dat kan zelfstandig of met ondersteuning van externen.
- Leg verantwoordelijkheden laag in (ambtelijke) organisaties en in de samenleving: bij zowel ambtenaren als bij inwoners. Geef elkaar verantwoordelijkheid en budget. Van daaruit groeien ideeën. Soms mislukt er iets en soms ontstaat er iets moois. Het zorgt voor betrokken inwoners die meedoen en die betrokken zijn. Informatie en kennis wordt gedeeld, een rijk netwerk ontstaat en soms ontpopt er een inventieve oplossing voor een probleem.
- Zorg voor budgetten per programma. Geef de verantwoordelijkheid voor deze budgetten aan medewerkers of houders van de (innovatieve) ideeën. Dat voorkomt vertragingen en verminderende energie, omdat er steeds opnieuw budgetjes aangevraagd moeten worden. Neem een voorbeeld aan 'Achterhoek in beweging'.

### Experimenteren

- Zorg er voor dat er ruimte is om te experimenteren. Eén frontoffice voor zowel formeel als informeel vervoer voor de hele achterhoek is een grote stap. Creëer experimenteerterruimte om kleine stappen te kunnen zetten. Kies bijvoorbeeld een gemeente of een dorp uit waar je start. Breid in de gekozen gemeente ZOOV uit met informeel vervoer. De ervaringen die worden opgedaan zijn waardevol voor de rest van het gebied. De prototypes (zie hoofdstuk 4) kun je het beste in de praktijk testen. Zo kun je ze aanscherpen en het best passend maken.
- Leer van goedlopende initiatieven en sluit erbij aan, zoals Vervoersdienst Winterswijk en de Voor Elkaar Pas. Ga met elkaar aan de slag en leer van elkaar. Het is waardevol dat er al zoveel gebeurt in de Achterhoek. Start ook met een groep inwoners, organisaties, ambtenaren die met Munckhof samen voor een gebied/groep het track&trace principe gaan uitvoeren. Munckhof werkt daar al mee. Ga testen, vraag feedback, leer, verbeter of breid uit. Maar doe het in co-creatie: erken elkaars belangen.

## Benutten

- Benut talent in de Achterhoek. Blijf in gesprek met inwoners om ervoor te zorgen dat oplossingen blijven passen en zorg dat er ruimte blijft voor innovatieve producten en ideeën, zodat er meer passend vervoer voor een ruimere groep is. Blijf werken volgens de Creative Design methode, zodat er voortdurend in de reizigers wordt ingeleefd. Zo kun je aansluiten bij wat reizigers nodig hebben. Dit kan zelf of met externe ondersteuning. Werk met een ambtelijke ‘inwonersondersteuner’, zowel digitaal, face to face als tijdens bijeenkomsten.
- Benut elkaar en internaliseer. Bureau’s worden ingehuurd wanneer gemeenten vastlopen. ‘Wegzetten’ en ‘outsourcen’ is niet de wijze waarop vernieuwing tot stand komt. Je moet het juist internaliseren, zie het probleem als een nieuwe kans om kennis en kunde van anderen uit je eigen context in te zetten, om samen te creëren. En zoek hulp in de vorm van ondersteuning tijdens het proces. Externen die een proces kunnen begeleiden, tools kunnen inbrengen, een vinger op de zere plek kunnen leggen en ruimte creëren om de betrokkenen de stap te laten maken van probleemdenken naar kansen zien. Stop daar juist tijd en energie in.

## Samenwerken

- Om de leef- en systeemwereld dichterbij elkaar te krijgen is het nodig om meer samen te werken. Leer elkaar kennen, leer van elkaar. Zowel tussen de systemen als binnen de systemen. Het is niet vanzelfsprekend dat vervoersinitiatieven elkaar kennen of dat ambtenaren bijvoorbeeld weten waar er in de leefwereld behoefte aan is. Accepteer dat dit een doorlopend proces is. Ieder jaar is de context weer anders. Blijf met elkaar in gesprek, blijf proberen om in de huid van de ander te kruipen, de ander te snappen en vanuit elkaars perspectief naar een oplossing te zoeken, die voor iedereen passend en werkbaar is.
- Zoek steeds naar het gezamenlijk belang. Bij de electrocar van Marga Klompe vonden ze een gezamenlijk belang en daar is nu een mooi bewonersinitiatief op de weg. Begin klein als je toe wilt werken naar een coöperatie of een maatschappelijke enterprise. Zoek met een paar partners een gezamenlijk belang. Bijvoorbeeld met speciale scholen of zorgorganisaties.
- Werk ook regionaal samen. Bijvoorbeeld met hogeschool Saxion. Saxion heeft een subsidie gekregen om Netmobiel op te zetten: een smart platform ontwikkelen in en met de Achterhoek. Kijk of je hier met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties bij aan kan sluiten.

## Ontschotten

- Ontschot budgetten en programma’s in en tussen gemeenten. Kijk breder dan ontschotten ‘in de busjes’. De winst zit hem niet in doelgroepen bij elkaar zetten. De reizigers in het autistisch spectrum kunnen bijvoorbeeld zo van slag zijn wanneer zij drukke mensen naast zich hebben zitten, dat ze daar dagen onrustig en gestrest van zijn. Bij hen zijn de implicaties groot: ze functioneren daardoor nauwelijks tot niet. Winst valt te behalen door potjes van verschillende programma’s te bundelen. Dan kun je bezuinigen op het één en investeren in het ander. Waardoor je winst voor allen krijgt. Bijvoorbeeld vrijwilligersinitiatieven financieel ondersteunen en Wmo-ers/ leerlingen daarheen doorverwijzen. Dit levert minder reizigers in professioneel vervoer op. De professionele vervoerders kunnen dan minder mensen met meer kwaliteit vervoeren. Werkt alleen als de budgetten op één hoop liggen, anders neemt een potje toe en het ander af. In Nijmegen hebben ze een goed voorbeeld bij het jeugdbeleid, daar hebben ze volgens canvas bussiness model financiën ontschot.
- Ontschot regionaal: Achterhoek 2020 heeft drie cirkels met betrekking tot mobiliteit: ZOOV basismobiliteit, Smart Infra en de OV visie. Dat is een prachtige stap tot ontschotting en samenwerking. Een kans om aan verder te werken. Idealiter overlappen de cirkels elkaar steeds verder. Zoek de verbinding nog meer met deze cirkels en stel de vraag: welke oplossingen dienen welke cirkel?
- Pluk laaghangend fruit: er zijn al voorbeelden in de regio waar ontschot wordt, zoals het vervoersinitiatief Vervoersdienst Winterswijk van Benno Vogelsang en Theo Tetelepta. Zorginstellingen werken samen en hebben materieel en vrijwilligers bij elkaar gebracht. Benno en Theo coördineren dit. Neem hieraan voorbeeld aan, leer van hen, faciliteer en ondersteun hen (neem niet over en leg niets op) om dit initiatief te laten groeien/ werken. Er zijn misschien meer voorbeelden, zoek ze en leer ervan en ondersteun de voorbeelden. Geef ze een platform.
- Maak een website/ community waarop mensen kunnen zien welke initiatieven er zijn, wat ze zelf kunnen bijdragen en om initiatieven te plaatsen. Een voorbeeld van een website is part-up. Vraag ondersteuning bij het opzetten, maak iemand vrij om dit medium levendig te houden. Doel van het medium is ontschotting, out of the box denken, kansen vinden en samenwerking stimuleren.

Een Creative Design traject is een traject zonder einde. Er worden immers telkens nieuwe inzichten opgedaan en met die inzichten kan het vervoer steeds passender ingericht worden. De bovenstaande aanbevelingen geven de voor nu wenselijke richting aan. Omdat er al veel gebeurt op het gebied van vervoer in de Achterhoek is het raadzaam om samen met de ambtenaren (van de ZOOV werkgroep) een paar visie sessies te organiseren. In deze sessies wordt bepaald welke gedeelde stip er op de horizon gezien wordt en op welke manier dat toekomstbeeld bereikt moet worden. Betrek ook Achterhoek 2020 bij deze sessies. Zo bundel je krachten en kom je tot een gezamenlijke (concrete) vervoersagenda.