



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Een inclusief openbaar vervoer- systeem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?



Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid | KiM

Anne Durand, Toon Zijlstra en Marije Hamersma



Digitalisering speelt een steeds grotere rol in de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Denk aan reisapps, maar ook aan online-abonnementen en e-tickets. Voor de meeste Nederlanders levert de digitalisering weinig problemen op. Zij plukken er de vruchten van. Een kleine groep ondervindt echter vooral de nadelen van digitalisering, onder andere doordat ze over gebrekkige digitale vaardigheden beschikken en zich voortdurend aan moeten passen aan de technologische ontwikkelingen. De digitalisering vergt extra inspanningen van deze, soms al minder weerbare, groep mensen. Door op diverse fronten maatregelen te nemen is het mogelijk de digitale drempels voor hen te verkleinen.



 Inleiding




 Voordelen én problemen



 Hoe gaan mensen om met digitalisering?



 Barrières en digitalisering in het openbaar vervoer



 Oplossingsrichtingen

Verantwoording

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?

Reisinformatie

Almere, Zwolle
Hilversum, Amersfoort

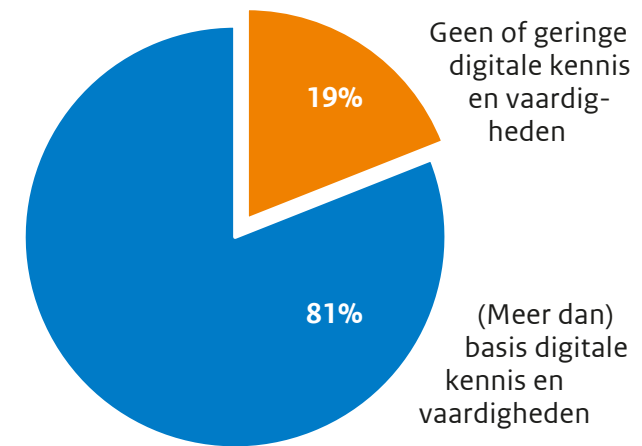
Utrecht, Rhenen
Gouda, Rotterdam

Almere, Zwolle Hilversum, Amersfoort	Utrecht, Rhenen Gouda, Rotterdam
5:00	5:00
6:00	6:00
7:00	7:00
8:00	8:00
9:00	9:00
10:00	10:00
11:00	11:00
12:00	12:00
13:00	13:00
14:00	14:00
15:00	15:00
16:00	16:00
17:00	17:00
18:00	18:00
19:00	19:00
20:00	20:00
21:00	21:00
22:00	22:00
23:00	23:00
0:00	0:00
1:00	1:00

Inleiding

Digitalisering speelt een steeds belangrijkere rol bij de toegang tot vervoersdiensten. In het openbaar vervoer gaat het bijvoorbeeld om reisplannerapps, online-abonnementen, e-tickets en de ov-chipkaart. Maar hoe beïnvloedt de voortschrijdende digitalisering in Nederland de toegang tot het openbaar vervoer (ov) voor mensen die een verhoogd risico hebben op digitale uitsluiting? En wat kunnen we doen om de gevolgen daarvan te verminderen? In deze brochure geeft het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) een beknopt overzicht van de resultaten van het onderzoek naar deze vragen.

3 miljoen Nederlanders (12 en ouder) hebben geen of beperkte digitale vaardigheden



Ongeveer 1 op de 6 Nederlanders van 16 jaar of ouder heeft moeite met lezen, schrijven of rekenen, en ervaart hierdoor mogelijk ook problemen bij het navigeren door de digitale wereld. Ouderen, mensen met een lager opleidingsniveau, mensen uit minderheids-groepen en mensen met leer- en communicatieproblemen behoren tot de groepen die een verhoogd risico hebben op digitale uitsluiting. Door hun beperkte digitale vaardigheden kunnen zij moeilijker mee-

doen met tal van aspecten van het leven die inmiddels in hoge mate gedigitaliseerd zijn. Daarnaast zijn deze mensen door hun beperkte digitale vaardigheden ook eerder slachtoffer van cybercriminaliteit.

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?



Voordelen én problemen

Mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting hoeven niet alleen maar problemen te ervaren door de digitalisering in het openbaar vervoer. Vaak ervaren ze zowel de voor- als de nadelen daarvan.

Voordelen

Reisinformatie. Respondenten die aan ons onderzoek meededen, vinden het prettig om de reis vanuit huis voor te bereiden, op een computer, een smartphone of een tablet. De informatie over hoe ze naar de gewenste bestemming moeten reizen, kan hen een gevoel van zekerheid en rust geven.

"Ik haal mijn gemak uit reisapps, hoor, dat moet ik zeggen. Dat je vooral tijden weet. Voor een trein die eens in het halfuur gaat, vind ik dat wel prettig. En je ziet ook of er storingen zijn. Dat geeft mij een lekker gevoel."

Vrouw, 66



Betaalmogelijkheden. De ov-gebruikers zien de voordelen die de ov-chipkaart biedt, en omarmen die ook. Het automatisch opladen van de ov-chipkaart is een optie die bij respondenten vaak tot tevredenheid leidt. Zo hoeven ze niet langer in de rij te staan voor een loket of een kaartjesautomaat. Tegelijkertijd zijn ze niet altijd in staat deze optie zelf te activeren.

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?



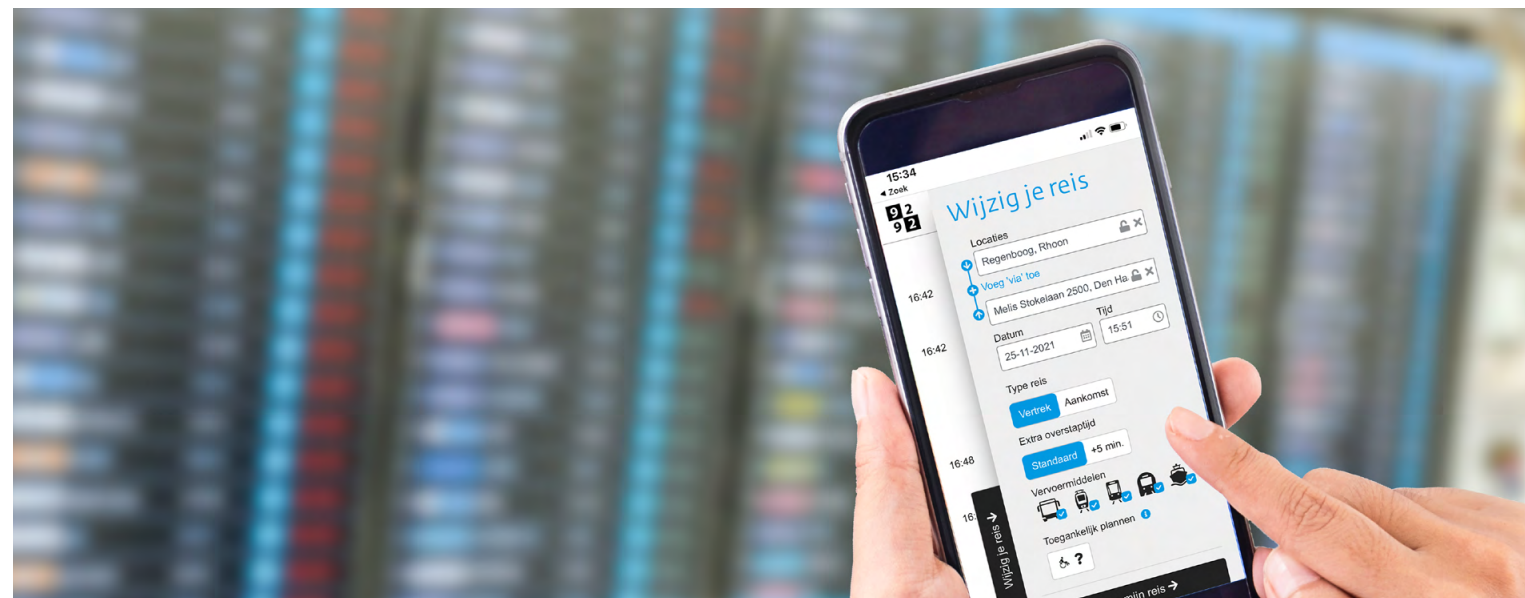
"Het mooiste wat ik van het openbaar vervoer heb gevonden, was toen die ov-kaart uitkwam. Dat is voor mij echt een heel mooi gebeuren geweest, dat dat kon. Want toen ging ik nog veel meer reizen. Je hoefde geen kaartje te kopen, hoefde niet naar loket. Dan gaat automatisch het geld van je rekening af, daar hoefde ik ook niet naar om te kijken."

Vrouw, 75

Problemen

Gebrek aan motivatie en angst. Mensen kunnen zich om verschillende redenen ontmoedigd voelen om de digitale diensten in het openbaar vervoer te gebruiken:

- Sommigen vinden online wel veel informatie over het reizen per openbaar vervoer, maar vinden niet de informatie die ze zoeken, bijvoorbeeld over de toegankelijkheid van stations en haltes.
- Met name de mensen die niet zo vaak per openbaar vervoer reizen, moeten tijd en energie investeren in het gebruik van de digitale diensten, bijvoorbeeld om te achterhalen hoe een onlinereisplanner of de ov-chipkaart werkt. Dit kan voor hen een obstakel vormen om een ov-reis te ondernemen.
- De angst voor cybercriminaliteit belemmert online-activiteiten, zoals het online kopen van e-tickets.



Geen of ontoereikende hardware en internettoegang. Om de digitale diensten in het openbaar vervoer te kunnen gebruiken moeten reizigers over toereikende hardware (computer, smartphone) beschikken. Door de kosten hiervan en door de noodzaak om digitale hulpmiddelen up-to-date te houden, kan de beschikbaarheid van hardware en internettoegang soms echter een uitdaging zijn.

Lage digitale vaardigheden. Beperkte digitale vaardigheden vormen een belemmering voor mensen om de vruchten van de digitalisering in het openbaar vervoer succesvol en effectief te kunnen plukken.



”Ik had eigenlijk gekeken van hier naar IKEA in de buurt, maar op de telefoon kon ik hem niet vinden. Dan kon ik wel intypen van IKEA of mijn adres, maar nee. Ik werd daar geen wijs uit. Ik wist niet waar ik op moest klikken om verder te gaan. Nee, ik kon er helemaal geen wijs uit.”

Vrouw, 74

Lage digitale flexibiliteit. Ov-gebruikers beschikken niet altijd over de ‘digitale flexibiliteit’ waar de toenemende digitalisering in het openbaar vervoer om vraagt. Het gaat er dan om dat zij het tempo van de digitale ontwikkelingen kunnen volgen. Websites en apps worden immers regelmatig vernieuwd, al is dat soms alleen cosmetisch. De gebruikers moeten dan zelf uitzoeken of ook de informatie vernieuwd is. Mensen zijn soms bezorgd over het schijnbaar onvermijdelijke karakter van de digitalisering.

”Ik vind het persoonlijk moeilijker geworden om het openbaar vervoer te gebruiken omdat je niet zo makkelijk meer bij een klein station een loket kan vinden om dingen te vragen.

Je hebt vaak de kaartjesautomaat waar je een kaartje uit moet halen. Dat moet je maar net weten.” *Vrouw, 41*



Wel thuis, maar niet onderweg. Sommige mensen gebruiken digitale technologieën uitsluitend in de vertrouwde eigen woonomgeving. Zij kunnen hun smartphone onderweg niet gebruiken, omdat ze geen databundel hebben, of omdat ze zich daar niet prettig bij voelen.

Problemen met het ontwerp. Een ontoereikend ontwerp van de digitale diensten en producten in het openbaar vervoer kan het gebruik ervan in de weg staan. Denk aan te kleine lettertjes in een smartphone-app en de complexiteit van kaartautomaten. Mensen die het meest van bepaalde innovaties zouden kunnen profiteren, zijn hierdoor niet altijd degenen die er ook toegang toe hebben.



”Ik kan voldoende meedoen als ik maar niet gehinderd wordt door rare belemmeringen van instanties. Kijk, want die programmeurs van de vervoerder, die moeten natuurlijk ook aan het werk blijven en die verzinnen altijd weer nieuwe dingen en allemaal stomme dingen. Ik vind dat zo onhandig, sommige dingen, want ze denken niet met de verschillende soorten reizigers mee. Die jongelui vinden dat hartstikke goed, die gaan er langs en hup, hup, hup, maar iemand als ik, die loopt langzaam langs, ik doe alle dingen wat langzamer tegenwoordig en dan heb je dat ingecheckt en dan wil je weten wat je gedaan hebt.” *Vrouw, 83*

Verschillen tussen groepen

Met name de frequente ov-gebruikers en diegenen die zich relatief meer op hun gemak voelen met digitale technologieën, zijn gemakkelijk in staat om voordelen te noemen van de digitalisering in het openbaar vervoer. Diegenen die minder op hun gemak zijn met digitale technologieën, ondervinden meer problemen, vooral wanneer ze niet of niet frequent per openbaar vervoer reizen.

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?





Hoe gaan mensen om met digitalisering?

Niet ieder probleem met digitalisering leidt tot uitsluiting van het ov-gebruik. De toegang tot het openbaar vervoer is afhankelijk van de strategieën die mensen ontwikkelen om met de oprukkende digitalisering om te gaan. Een veel voorkomende manier om digitale drempels te overwinnen is het inroepen van de hulp van anderen.

Ondersteuning van het sociale netwerk

Het eigen sociale netwerk is het belangrijkste vangnet voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Familie, vrienden en collega's kunnen steun bieden, bijvoorbeeld door hen te begeleiden, gerust te stellen of door taken van hen over te nemen. Doordat deze hulp dichtbij en vertrouwd is, is de drempel om hulp te vragen minder hoog en de schaamte minder groot.

"Mijn vriendin kan op de computer kijken en geeft me dan een waarschuwing 'Je moet om tien over weggaan van huis, dat je de Intercity van half...' Die geeft mij daarover meer informatie. Ik heb wel een computer thuis, maar ik kan dat ding niet..." Man, 55



"Ik heb twee dochters. Ik heb aan beide erg veel gehad met uitleg over dingen. Dat is zeker een opsteker. Dat je er zelf ook eerder toe over gaat om het, in ieder geval dat geldt voor mij, uit te proberen."

Vrouw, 66

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?

Voor mensen die op hun sociale netwerk vertrouwen, zijn er wel valkuilen. Ten eerste kan een klein netwerk kwetsbaar zijn. Denk bijvoorbeeld aan de afhankelijkheid van een partner op hoge leeftijd of kinderen die verhuizen. Ten tweede is het sociale netwerk niet altijd en niet overal beschikbaar voor steun. Ten derde kunnen degenen die hulp nodig hebben, binnen hun sociale netwerk niet altijd mensen vinden die over voldoende digitale vaardigheden beschikken. Een slecht advies is soms schadelijker dan geen advies.

Ondersteuning buiten het sociale netwerk

De respondenten zoeken ook ondersteuning buiten hun sociale netwerk. Het gaat dan om cursussen voor betere digitale vaardigheden of om de assistentie van vrijwilligers. En tijdens de bus- of treinreis zelf vragen ze bijvoorbeeld het personeel van het vervoersbedrijf bij de loketten, de hulplijnen of op het perron om hulp. Het menselijke contact is voor sommige mensen erg belangrijk.

”Dan ging ik helemaal speciaal met mijn auto naar een groot station om een kaartje te kopen, om dat te hebben voor mijn reis. Dan kon ik dus meteen doorlopen, want ik had dat kaartje al. Ik ging een andere dag op een station met een loket, ja.” **Vrouw, 79**



Hulp durven vragen aan het personeel of zelfs aan medereizigers is echter niet altijd makkelijk.



”Dan ga je proberen een gesprekje aan te gaan en dan vraag ik vaak: dit is voor mij de eerste keer met de trein, maar ik ga niet vertellen dat ik niet kan lezen en schrijven, en wat voor kanten moeten jullie op? En dan zoek ik iemand die ook dezelfde kant op moet. Het kost heel veel energie in mijn leven om altijd daar doorheen te komen, dat er niemand achter komt.” **Man, 61**



Andere strategieën

Mensen die geen toegang hebben tot reisinformatie onderweg, bereiden de reis thuis nauwgezet voor. Anderen daarentegen raadplegen soms helemaal geen informatie, ook niet thuis. Ze plannen dan bewust langere reistijden in.



”Op het station kijken we hoe laat die andere bus gaat. Die gaan vaak toch om het half uur of zo. Dus dan is het gewoon, als hij net weg is, dan heb je pech, dan moet je een half uur wachten.” **Vrouw, 74**

In extreme gevallen kunnen mensen ervoor kiezen om zwart te rijden, om onverrichter zake naar huis terug te keren, om met een andere vervoerswijze te reizen of om een reis naar bepaalde bestemmingen niet te maken.



”Dat zou de drempel wel lager maken om te reizen met het openbaar vervoer. Dus als ik meer digitaal vaardig zou zijn. Ik zou veel meer mee willen doen in de samenleving. Vooral de familie, kennissen en vrienden die verder weg wonen. Ik zou het veel meer kunnen als ik veel meer zou kunnen reizen.” **Vrouw, 68**

In weekenden en 's nachts wordt er vaak aan het spoor gewerkt. Plan uw reis met de reisplanner.



Wie ervaart nadelen van digitalisering?

Digitalisering vertaalt zich vooral in nadelen en een verminderde toegang tot het openbaar vervoer voor degenen die slechts een beperkt sociaal netwerk en beperkte sociale vaardigheden hebben. We verwachten dus dat eenzame mensen het kwetsbaarst zijn door de digitalisering van het openbaar vervoer.

Digitale middelen kunnen in bepaalde gevallen de zelfredzaamheid bevorderen, maar niet voor iedereen. Mensen die minder bekend zijn met digitale technologieën, zijn juist afhankelijker van anderen. Met andere woorden, de grote nadruk op de eigen verantwoordelijkheid via digitalisering verkleint juist de zelfredzaamheid van sommige burgers.



"Dan ben je weer afhankelijk van iemand anders om jou daarmee te ondersteunen en daarmee te helpen. Ja en dat is op zich wel eens heel lastig. En nogmaals, dat moet je wel durven te vragen." Vrouw, 41

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?

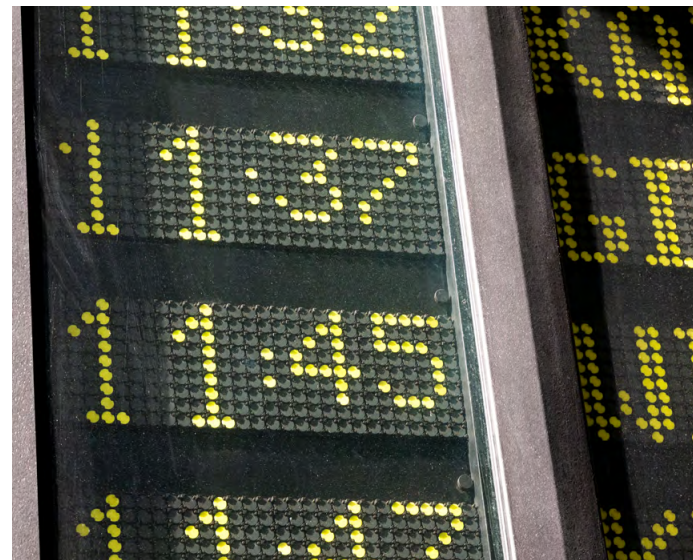


Barrières en digitalisering in het openbaar vervoer

Er zijn verschillende barrières waarop reizigers in het openbaar vervoer kunnen stuiten. Digitalisering kan sommige van dergelijke (reeds bestaande) barrières groter maken.

Sommige problemen die zich manifesteren door de digitalisering in het openbaar vervoer, doen zich niet alleen daar voor. Ook zaken buiten het transportdomein, zoals armoede en laaggeletterdheid, worden door de digitalisering (in het openbaar vervoer) uitvergroot. Daarom is het goed de rol van digitalisering bij de toegang tot het openbaar vervoer niet te overschatten. Respondenten benoemen bovendien tal van (andere) barrières in het openbaar vervoer die weinig of geen verband houden met digitalisering. Voorbeelden zijn een gebrekkige fysieke toegankelijkheid van het systeem, de angst om 's nachts te reizen of een gering ov-aanbod voor bepaalde bestemmingen.

Desondanks kan digitalisering sommige barrières groter maken.



Financiële barrière. De financiële barrière ontstaat door hoge reiskosten of door onzekerheid over die reiskosten. Er zijn verschillende redenen waarom digitalisering de (gepercipieerde) kosten kan verhogen voor mensen die minder vertrouwd zijn met digitale technologieën. Denk aan het verdwijnen van contant geld en papieren kaartjes, de kosten van smartphones en databundels en de eventuele extra kosten voor analoge producten en diensten.

Informatiebarrière. De informatiebarrière bestaat uit een gebrek aan informatie voorafgaand aan de reis, de moeilijkheden om kaartjes te kopen en een gebrek aan informatie tijdens de reis. Mensen die niet digitaal vaardig zijn, kunnen problemen ervaren bij het vinden van reisinformatie en het kopen van kaartjes. Het gebruik van digitale technologieën in het openbaar vervoer vergroot de noodzaak van lees- en schrijfvaardigheden en van ondersteuning om het tempo waarin digitale transformaties elkaar opvolgen, aan te kunnen.

Vertrouwensbarrière. De vertrouwensbarrière komt doordat het voor mensen onzeker is of zij de reis kunnen maken, heen en terug. Mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting hebben vaak meer tijd en ondersteuning nodig om zich aan te passen aan de digitale ontwikkelingen. Wanneer ze niet zeker weten hoe om te gaan met digitale technologieën in het openbaar vervoer, kan dit tot onzekerheid leiden.



Oplossingsrichtingen

Voor bepaalde groepen mensen heeft de digitalisering in het openbaar vervoer concrete negatieve gevolgen. In een inclusieve samenleving is het daarom belangrijk aandacht te hebben voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting.

De digitale toegankelijkheid van het openbaar vervoer kan op verschillende manieren vergroot worden. Daarbij loont het om in te zetten op verschillende fronten. De maatregelen hebben we gebundeld in 5 categorieën: een beter ontwerp, onderwijzen, mensen verleiden, toegankelijkheid voor iedereen en blijvende betrokkenheid.

Een beter ontwerp

Een inclusief ontwerp van digitale producten en diensten vergroot het gebruiksgemak van digitale technieken.

- **Maatregel 1: Betrek gebruikersgroepen bij het ontwerp van digitale diensten**
Door mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting in een vroeg stadium en tijdens het ontwikkelingsproces bij het ontwerp van digitale diensten te betrekken, kunnen producten of diensten beter aan hun behoeften gaan voldoen.
- **Maatregel 2: Vergroot de bruikbaarheid van digitale diensten**
Het ontwerp zo eenvoudig mogelijk houden is meestal een goed uitgangspunt voor een inclusief ontwerp. Dit betekent dat het gebruik van de dienst of het product idealiter niet afhankelijk zou moeten zijn van het vaardigheidsniveau van gebruikers. Ook helpt het als producten en diensten efficiënt en intuïtief in het gebruik zijn.

Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?



- **Maatregel 3: Gebruik toegankelijkheidscriteria**

Een set toetsingscriteria voor toegankelijkheid kan duidelijk maken voor wie een dienst wel of niet toegankelijk is. Daarbij werkt een positieve benadering mogelijk het best: wat doen de dienstverleners al wel goed? Vervoerders die een achterstand hebben op het gebied van digitale toegankelijkheid, zien dan wat andere vervoerders goed doen. Daarmee worden ze geprikkeld om in actie te komen.

Onder de Europese Toegankelijkheidswet zullen dienstverleners, waaronder vervoerders, vanaf 2025 moeten voldoen aan bepaalde standaarden voor digitale toegankelijkheid. Websites, mobiele diensten, elektronische tickets en informatie van vervoerders vallen onder deze wet.

- **Maatregel 4: Creëer bewustzijn onder ontwerpers en ontwikkelaars**

Ontwerpers moeten doordrongen zijn van het belang van een inclusief ontwerp. Dat is belangrijk om de bruikbaarheid van digitale diensten te vergroten en te stimuleren dat dienstverleners bij de ontwikkeling hiervan gebruikersgroepen betrekken. Het is mogelijk bewustzijn te creëren door middel van trainingen, maar ook door ontwerpers een keer mee te laten lopen met mensen die een verhoogd risico op digitale uitsluiting hebben. Idealiter zouden de ontwikkel- en ontwerpteams zelf divers in samenstelling zijn.

Onderwijzen

Het trainen en opleiden van mensen helpt bij het beter omgaan met digitale technologieën.

Hier onderscheiden we 2 maatregelen, 1 voor de (potentiële) ov-reizigers en 1 voor de mensen die in contact staan met deze reizigers.

- **Maatregel 5: Train digitale vaardigheden met een toepassing voor vervoersdiensten**

Een dergelijke training kent een sterk praktisch karakter, gericht op groepen die kwetsbaar worden geacht, zonder hen daarbij te stigmatiseren of andere kandidaten buiten te sluiten. Sommige groepen, zoals ouderen, hebben een sterke behoefte om te oefenen zodra ze iets hebben geleerd, omdat de kennis anders verloren kan gaan.

Een voorbeeld van een training is het hoofdstuk 'Reis plannen met het ov (g292.nl)' van de stichting Digisterker.

- **Maatregel 6: Leid medewerkers van vervoersdiensten op**

Digitale transformaties hebben ook gevolgen voor het personeel van de ov-bedrijven. Door ov-medewerkers op te leiden krijgen zij inzicht in de barrières die bepaalde groepen reizigers ondervinden bij het gebruik van digitale hulpmiddelen en in de mogelijkheden die er zijn om deze barrières te slechten. Op deze manier kunnen medewerkers op de momenten waarop dit van hen gevraagd wordt, beter anticiperen op de behoefte van reizigers.





Mensen verleiden

Naast het aanbieden van ‘officiële’ opleidings-trajecten en cursussen, kan het ook helpen om mensen impliciet te verleiden tot het gebruik van digitale diensten en om de bekendheid ervan te vergroten.

- **Maatregel 7: Vergroot de bekendheid van de voordelen van digitale ov-diensten**

De voordelen van digitale diensten in het openbaar vervoer kunnen bekender worden door campagnes, beïnvloedingsprogramma’s, ambassadeurs of de inzet van zogenoemde reisbuddies of ov-coaches. Op die manier is het mogelijk de interesse in digitale middelen te vergroten en mensen te motiveren om deze ook te gebruiken.

Campagnes richten zich niet noodzakelijk of uitsluitend op de groep mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting. Door daarbij bijvoorbeeld ook de sociale kring om hen heen te betrekken, weten mensen beter hoe zij assistentie kunnen verlenen.

- **Maatregel 8: Zorg voor laagdrempelige communicatie**

Duidelijke communicatie in toegankelijke taal over het gebruik van digitale diensten, maar ook binnen de digitale omgeving van de dienst of het product, maakt dat reizigers zich gemakkelijker vertrouwd voelen met de techniek. Niet alleen de taal zelf, maar ook de structuur en de lay-out van de tekst zijn daarbij belangrijk.

Afstemming tussen partijen over de communicatie en de gehanteerde termen en 1-loket-gedachten passen ook binnen deze maatregel. De ervaring met de ov-chipkaart leert dat reizigers hun reis als 1 reis zien, en minder als een aaneenschakeling van vervoerders. Een integrale visie op de dienstverlening kan de communicatie verbeteren.



Toegankelijkheid voor iedereen

Het doel van deze benadering is om publieke diensten, zoals het openbaar vervoer, voor iedereen volledig toegankelijk te maken.

- **Maatregel 9: Bied een analoog alternatief**

Wanneer de digitale wereld voor iemand een te grote uitdaging vormt, kan een analoog alternatief een oplossing bieden. Denk bijvoorbeeld aan papieren kaartjes of service-loketten. Voor mensen die zich bij digitale technologieën minder comfortabel voelen, kunnen juist deze analoge alternatieven bevorderen dat zij zelfstandig gaan reizen. De

kwaliteit van deze alternatieven is belangrijk. Alternatieven kunnen ook de vorm hebben van lowtech-hulpmiddelen, zoals hulpknoppen op kaartjesautomaten of smartcards.

- **Maatregel 10: Besteed persoonlijke aandacht aan specifieke groepen**

Persoonlijke aandacht voor specifieke groepen houdt in dat organisaties en bijvoorbeeld ambtenaren, bibliotheken, buurthuizen, non-profitorganisaties en sociale werkers gezamenlijk optreden om in de behoeften te voorzien van bepaalde groepen (zoals ouderen, laaggeletterden, migranten of mensen met een lichamelijke beperking) die anders buiten de boot vallen. Hiermee kunnen problemen mogelijk in een vroeg stadium worden opgespoord.

- **Maatregel 11: Zorg voor ondersteunende middelen**

Het is mogelijk middelen te ontwikkelen die reisondersteuning bieden voor bepaalde groepen. Denk bijvoorbeeld aan een app die zich op een specifieke doelgroep richt, zoals mensen met een cognitieve beperking (bijvoorbeeld de GoOV-app) of slechtzienden (bijvoorbeeld de NS Perronwijzer app). Deze ondersteunende middelen kunnen ook niet-digitaal zijn, zoals een hulplijn. Het is belangrijk dat deze ondersteunende middelen ontwikkeld worden met een langetermijnperspectief: ze moeten onderhoudbaar zijn.

Blijvende betrokkenheid

Bij de laatste groep oplossingsrichtingen gaat het erom dat overheden en bedrijven bij de digitalisering van vervoersdiensten knelpunten proactief signaleren.

- **Maatregel 12: Bouw reflexiviteit in**

Bij deze maatregel gaat het erom onafhankelijke en kennisintensieve organisaties te ontwikkelen en te beheren en projecten en programma's te initiëren om digitale ontwikkelingen voor vervoersdiensten, en hun gevolgen voor de mobiliteit, te monitoren en te begeleiden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inclusieve monitoring in het openbaar vervoer, waarbij organisaties zich extra inspannen om ook mensen die digitaal minder vaardig zijn, mee te krijgen in panels, klankborden en barometers. Het idee is om de sector zo op een constructieve wijze scherp te houden. Ethische reflecties, bijvoorbeeld op de wenselijkheid om analoge alternatieven duurder te maken voor reizigers, spelen ook een rol bij het inbouwen van reflexiviteit.

- **Maatregel 13: Werk aan responsiviteit**

Het is belangrijk om op een passende manier en met een juiste snelheid te reageren op nieuwe digitale ontwikkelingen. Dit is responsiviteit. In een vroeg stadium van de ontwikkeling spelen rond een nieuwe techniek nog veel risico's. Reageert een organisatie echter te traag op een techniek, dan kan zij voor een voldongen feit worden gesteld.

Ook is het van belang digitale ontwikkelingen bij de experimentele fase of in het beginstadium te monitoren. Deze monitoring moet expliciet bijdragen aan de besluitvorming: heeft de toepassing een toegevoegde waarde voor onze doelgroepen? En vooral: zijn er mogelijkheden om de afstemming tussen doel en middel te verbeteren? Een concreet voorbeeld hierbij zijn de functionaliteiten die NS-reizigers testen in de NS Lab-app. Sommige functionaliteiten worden overgenomen in de NS Xtra-app, waarmee de vervoerder alle reizigers wil bedienen.

- **Maatregel 14: Anticipeer**

Organisaties in en rondom het ov-systeem die een vooruitziende blik hebben, kijken gestructureerder naar de ontwikkelingen die op ons afkomen. Daarbij staan ze bewust stil bij de implicaties die deze ontwikkelingen hebben voor diverse groepen in de samenleving. Scenariostudies kunnen hierbij bijvoorbeeld een rol spelen.

Concreet zouden onderzoekers in scenariostudies kunnen kijken naar de invoering van verschillende digitale technologieën voor vervoersdiensten. Vervolgens is het aan de betrokken partijen zelf om te oordelen of ze de introductie van die technologieën versnellen, vertragen, verrijken of versralen, en wie daarbij het voortouw heeft.



Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?





Verantwoording

In dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van diepte-interviews met 39 mensen die een verhoogd risico op digitale uitsluiting hebben. In deze groep zitten frequente ov-gebruikers, niet-frequente ov-gebruikers en niet-ov-gebruikers. Om te onderzoeken wat er gedaan kan worden om de negatieve gevolgen van digitalisering voor reizigers te verminderen, hebben we gesproken met experts binnen en buiten de ov-sector en hebben we de (internationale) literatuur geraadpleegd. De resultaten van het onderzoek heeft het KiM gepubliceerd in het rapport 'Een inclusief openbaar vervoersysteem in het digitale tijdperk: op het juiste spoor?'. Deze brochure is gebaseerd op dat rapport.

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

www.kimnet.nl
info@kimnet.nl

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag
www.rijksoverheid.nl/ienw

ISBN: 978-90-8902-260-8
December 2021 | KiM-21-A020

Auteurs

Anne Durand, Toon Zijlstra en Marije Hamersma

Vormgeving

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid