

VISIE OP DE BUSDIENST IN ZWOLLE

vanuit het perspectief van de reiziger

Dit visiedocument is bestemd voor de Provincie Overijssel en de gemeente Zwolle. Het geeft inzicht in hoe busreizigers in algemene zin tegen openbaar vervoer (OV) aankijken, hoe ze dit gebruiken en wat in grote lijnen hun wensen zijn. De persoonlijke insteek. Ook leest u over het maatschappelijk belang van de bus in Zwolle en hoezeer OV raakt aan andere (beleids)terreinen. Het document beschrijft, ten slotte, een andere kijk op het omgaan met eventuele verlieslijdende lijnen en hoe busreizigers veel meer betrokken kunnen worden om het best mogelijke resultaat te behalen. Er is voor gekozen zo veel mogelijk in algemeenheden te spreken. De tijd en de noodzaak ontbreken eerst uitgebreid literatuur- en/of veldonderzoek te doen. Wat hier te lezen is komt voort uit actuele artikelen, een oud eigen onderzoek naar vervoersbehoefte vanuit cliëntenperspectief, contacten met andere reizigers en jarenlange ervaring met het OV. Omdat wij denken dat het een goede zaak is dat u, Provincie en gemeente Zwolle, hier meer kennis van hebben, hebben wij onze visie verwoord. Goed OV in onze mooie stad realiseren is de taak van de Provincie. Wij willen u graag met onze kennis en ervaring van dienst zijn om het maximale te halen uit uw investering.

Klant – financier – aanbieder

Stelt u zich de figuur van een driehoek voor, met bij één van de punten het woord 'financier'. Bij de tweede punt staat 'aanbieder / uitvoerder' en bij de derde 'klant'.

Deze drie spelers (Provincie Overijssel, de vervoerder en de reiziger) hebben een rol bij de busdienst in Zwolle. De gemeente heeft in deze in feite maar een heel kleine bijrol. Iedere speler kijkt naar het geheel vanuit zijn eigen perspectief, waarbij het eigen belang leidend is. Dat is geen onwil; dit is nu eenmaal een gegeven. Iedere speler heeft ook zijn eigen wensen en mogelijkheden. De Provincie maakt de busdienst (financieel) mogelijk, gebonden aan procedures en regels. Prijs en kwaliteit zijn van belang. Een programma van eisen wordt opgesteld. De vervoerder is de uitvoerende partij, die uiteindelijk voor een bepaalde prijs de gevraagde kwaliteit levert. De reiziger ziet alleen het eindproduct en beoordeelt dit op prijs en kwaliteit. Op basis van niet alleen de meest recente dienstregeling, maar vooral vanwege de continue versobering van de busdienst in Zwolle de afgelopen 30, 25 jaar, vragen wij, busreizigers, ons af: hebben de Provincie en de vervoerder eigenlijk wel voldoende kennis van hoe wij tegen de busdienst aankijken? Hoezeer goed OV voor ons van belang is? Wat onze wensen en wat onze mogelijkheden zijn? Wat wij, reizigers in Zwolle, verstaan onder 'kwaliteit'?

Wat is openbaar vervoer vanuit het reizigersperspectief?

Openbaar betekent 'toegankelijk' en 'bestemd voor iedereen'. Hieruit volgt dat vervoer aan eisen moet voldoen om het 'openbaar' te noemen. OV moet dus toegankelijk zijn voor iedereen. Het lijkt ons daarom logisch dat er gereden wordt met voertuigen waar meerdere mensen tegelijk en op vaste tijdstippen gebruik van maken. Hoe aantrekkelijker en hoe toegankelijker de busdienst is, hoe beter dus de kwaliteit, des te meer mensen er gebruik van willen maken. Wanneer zo veel mogelijk mensen met de bus moeten kunnen, voldoet de dienstregeling aan in elk geval de volgende wensen:

- Bushaltes zo dicht mogelijk bij A. waar mensen zijn en B. naartoe willen (POI *1),
- Zo vaak mogelijk rijdende bussen,
- Zo makkelijk mogelijke verbindingen / aansluitingen,
- In lage vloerbussen die een voor- en achteruitgang hebben,
- Duidelijke communicatie.

*1 POI = point of interest: een plaats die van nut of interessant is voor inwoners van en bezoekers aan Zwolle als winkelcentra, winkelstraten, Isala en andere zorgcentra, musea, theaters, scholen, kerken en andere gebouwen voor religieuze doeleinden, overheidsgebouwen, verzorgings- en verpleeghuizen, waar veel mensen bij elkaar wonen zoals flats / appartementencomplexen, woonvormen en zeker waar veel jongeren en senioren wonen.

Wie gaan er met de bus, waarheen en waarom?

De groep busreizigers is heel divers, van jong tot oud. Er is geen enkele groep die je nooit of juist altijd in de bus ziet, behalve degenen die er volledig afhankelijk van zijn. Openbaar vervoer is geen doel, maar een middel. Op persoonlijk niveau is OV dus een manier om te komen waar je wezen wilt, al dan niet met buggy, rollator, koffer, rolstoel, werkhond etc. Gepland of spontaan. Het strekken van buslijnen is een landelijke trend. Vervoerders en financiers laten bussen bewust langs wijken rijden in plaats van er slingerend doorheen. Zo is de bus zo snel mogelijk op het station. Dit is op zich fijn voor bijvoorbeeld forenzen, mits de aansluiting op bus en trein goed is. Wat wij vooral zien is: passagiers willen lang niet altijd en alleen maar naar het station! Reisdoelen vallen uiteen in de categorieën:

- Werk en vrijwilligerswerk,
- Zorg, mantelzorg en zelfzorg (kapper, tandarts, (super)markt etc.),
- Ontspanning / recreatie en
- Sociale contacten (op bezoek bij mensen thuis of elders).

De redenen waarom mensen kiezen voor de bus als vervoermiddel zijn even zo divers. Gemene deler is: reizen met de bus is voor hen van toegevoegde waarde. Hoe aantrekkelijker en toegankelijker de busdienst is, des te meer mensen maken er (op den duur) gebruik van. Busreizigers van nu kunnen zo lang mogelijk mobiel blijven; mensen die nu de bus nog niet kiezen, zien de bus later als een fijn alternatief voor andersoortig vervoer. Het omgekeerde, namelijk dat de bus successievelijk minder vaak rijdt, in één streep door de wijk gaat en zelfs uit wijken verdwijnt, blijkt helaas maar al te waar. Bij voldoende kapitaal en fysieke mogelijkheden kopen mensen toch maar (weer) een auto, gaan met de fiets of doen een beroep op toch al voldoende belaste mantelzorgers. Zonder enige twijfel komen steeds meer mensen hun deur niet meer zo vaak uit. Gevolgen: minder zelfstandigheid en zelfredzaamheid, minder sociale contacten, groter beroep op (mantel)zorg etc. Verreweg de meeste van deze teleurgestelde reizigers zwijgen, laten alles gelaten over zich heen komen door het gevoel er toch niets aan te kunnen doen. 'Wie zwijgt, stemt toe' is hier echt niet van toepassing.

De context van de bus

OV is ook maatschappelijk gezien een middel. Het staat niet op zichzelf, maar raakt aan vele terreinen. De bus draagt in onze samenleving direct of indirect positief bij aan: het halen van de klimaatdoelstellingen, leefbaarheid, economie, participatie en erkenning, mobiliteit, zelfredzaamheid en zelfregie, zelfstandig wonen, preventie van lichamelijke en psychische klachten en het tegengaan van eenzaamheid. In de bijlage treft u een artikel aan van een hoogleraar management en

organisatie van ouderenzorg, dat bevestigt dat in dit visiedocument niet alleen een persoonlijk inzicht verkondigd wordt. De insteek van het genoemde artikel is weliswaar hoe politieke partijen om willen gaan met ouderenzorg in verband met de verkiezingen, maar u zult zien dat er veel raakvlakken zijn met wat u nu leest.

Klimaat, leefomgeving en economie zijn en blijven actuele thema's. Van ons allemaal wordt terecht verwacht hier een positieve bijdrage aan te leveren. Hoeveel mogelijkheden biedt dan elektrisch busvervoer in Zwolle! Geen uitlaatgassen, waardoor heel veel inwoners van en bezoekers aan Zwolle 'groener' reizen. Per slot van rekening wil en kan echt niet iedereen altijd op de fiets. Zo maakt de bus een autoluwe binnenstad een stuk gemakkelijker. Frissere lucht, meer ruimte en meer groen in de stad wil toch iedereen? Wanneer mensen beschikken over een goed busnetwerk, neemt de behoefte aan een eigen auto af, evenals een plaats om die te parkeren. Zo komt er meer ruimte vrij voor bomen en struiken: goed voor afwatering, schaduw, zuurstofvoorziening en een fijner gevoel. Terwijl toch iedereen overal dichtbij winkels en andere bedrijven en dienstverleners komt.

Onderzoek toont aan dat mensen van nature het meest gebaat zijn bij autonomie, zelfredzaamheid, zelfregie en zelfstandig wonen. Er is veel beleid dat hierbij aansluit. Van ons wordt verwacht dat wij in toenemende mate participeren in onze samenleving. Dat kan niet zonder dat iemand mobiel is en blijft. Ouderen wonen zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen huis. Dit vinden de meesten ongetwijfeld fijn, maar dat moet wel kunnen. Ook daarvoor moeten zij mobiel genoeg blijven. Zonder een bus dichtbij lukt dat minder goed. Ook mantelzorgers nemen de bus naar degene voor wie ze zorgen. We kunnen het ons niet veroorloven het bus aanbod te laten versloffen wat dit betreft, want uit onderzoek blijkt dat in minder dan 20 jaar één op de vier inwoners van Zwolle ouder is dan 65. Bovendien neemt het aantal chronische ziekten toe. Iemand hoeft maar iets aan bijvoorbeeld zijn bewegingsapparaat, hersenen of ogen te krijgen en autorijden of zelfs fietsen is er niet meer bij. Allemaal potentiële buspassagiers.

Direct en indirect heeft de bus een relatie met welzijnswerk en gezondheidszorg. Er komt gelukkig steeds meer aandacht voor preventie van lichamelijke en psychische klachten en ook voor eenzaamheid. De gemeente Zwolle investeert hierin. Om mensen, of ze nu oud of jong zijn, zo lang mogelijk fit, blij, in contact en mobiel te laten zijn, is het wel nodig hen daartoe de middelen te geven. Hen uit te dagen, te verleiden. De bus is ontegenzeggelijk een laagdrempelige manier om een positieve bijdrage hieraan te leveren.

Tegengaan van sociale eenzaamheid is nodig en van emotionele eenzaamheid even zeer. Dat betekent erkenning van mensen en van wat zij nodig hebben. Een voorbeeld hiervan is wellicht hoe inwoners van één van onze wijken reageerde na het verdwijnen van drie drukbezochte haltes. Aan hun reactie te zien is dit mogelijk over gekomen als: 'door jullie wijk laten we geen bus meer rijden; jullie doen niet meer mee; jullie zijn voor ons niet belangrijk genoeg'. Emotionele eenzaamheid werkt volgens hoogleraar psychiatrie Damiaan Denys stigmatisering in de hand.

Kortom: een aantrekkelijker en toegankelijker dienstregeling voor wie met de bus wil is goed voor inwoners, bezoekers, het milieu en de leefbaarheid, de economie en het sociaal, psychisch en lichamelijk welbevinden.

Financiën

Wij zien openbaar vervoer als een voorziening ter bevordering van ieders mobiliteit. Als dienstverlening waar je als passagier uiteraard aan mee betaalt. Net als water uit de kraan, dat niet afgesloten wordt als je overdag naar je werk bent. Of als straatverlichting die 's nachts voluit brandt, ook al slaapt bijna iedereen. Wat verwarrend op ons over komt is dat twee componenten het regelen van busvervoer bepalen: zowel de maatschappelijke component (OV als voorziening) als de commerciële (de bus als product, verdienmodel). Gezien het maatschappelijke karakter van OV, toegankelijk en bestemd voor iedereen, verbazen wij ons dat bij het schrappen van bushaltes het argument 'het kan niet uit' ter tafel komt. Een dialoog hierover zou eerder moeten gaan over de keuzes waaraan overheidsgeld wordt besteed, dan dat de dialoog eenzijdig wordt verbroken door te stellen dat er geen geld is. De overheid stimuleert mensen 'groener' te rijden en subsidieert de particuliere aanschaf van elektrische auto's. Dat is een keuze. Zou de overheid niet net zo goed, daarnaast of nog veel beter kunnen stimuleren dat meer mensen gebruik maken van het OV en zeker van de bus om de auto wat vaker te laten staan? Het zou interessant zijn te weten op basis van welke criteria keuzes voor investeringen wel of juist niet worden gemaakt. En ook op basis van welke feiten. Op welke onderzoeksresultaten? Op welke bevindingen van de vervoerder? Het is interessant te merken dat wij, reizigers, een andere indruk hebben van welke haltes druk bezocht zijn dan de vervoerder.

Het lijkt er op dat er niet alleen inhoudelijk, maar ook financieel onvoldoende breed gekeken wordt naar het wel of niet laten rijden van bussen. Concreet: wat moeten mensen, zeker ouderen, die geen auto hebben, die liever niet fietsen in de drukke stad, als hun bus verdwijnt? Vaker thuis blijven, mantelzorg op laten draven en Wmo vervoer aanvragen. Een ander potje dan dat van de Provincie. Reizigers en belastingbetalers zien dat onderscheid niet. Bovendien is vervoer op maat erg duur en blijkt echt goede kwaliteit regelen lastig. Hoe minder mobiel mensen zijn, hoe meer lichamelijke en psychische klachten zij ontwikkelen op den duur. De lijst van betrokken financiers die deze gevolgen opvangen is te lang om te noemen. Rechtstreekse verbanden zijn ongetwijfeld lastig aantoonbaar. Daarom vragen wij u logisch met ons mee te redeneren en vooral te kijken naar wat mensen gezond en blij maakt. Want daarvan weten we zeker: dan kosten ze het minst.

Tot slot: wat wij spijtig en zorgelijk vinden is het volgende. De conclusie wordt getrokken dat 'het niet uit kan' en vervoerder en/of Provincie besluiten dat bepaalde wijken niet meer of anders bediend worden. Zo start de spiraal naar beneden: de bus wordt minder aantrekkelijk en toegankelijk > er wordt minder gebruik van gemaakt > de bus wordt nog minder aantrekkelijk en toegankelijk enz. Dus: wat niet goed loopt, halen we weg. Hoe zou het zijn als we precies het tegenovergestelde zouden doen? Echte commerciële bedrijven werken aan hun klantvriendelijkheid en verbeteren hun product om zoveel mogelijk aan de wensen van hun klanten te voldoen. Dat hiervoor eerst geïnvesteerd moet worden, vinden ze logisch. Bij een klantvriendelijke houding en een goed product, waar goede PR voor wordt gemaakt, gaat de spiraal omhoog. De NS, die net zo goed te maken heeft met de maatschappelijke als de commerciële kant, handelt wel naar dit commerciële principe: meer treinen, betere verbindingen = meer passagiers. Ook Blauwnet laat zien dat dit werkt: de sprinter Zwolle – Enschede rijdt inmiddels drie keer per uur, waarvan één trein sneller dan de andere twee. Vroeger reden er twee langzame, een verlieslijdend traject. Nu maken volgens Advier meer mensen gebruik van deze treinverbinding. Waarom dit principe niet toepassen op de bus?

Tips en toekomst

Het moet mogelijk zijn de busdienst aantrekkelijker en toegankelijker (klant) en ook rendabeler te maken (Provincie en uitvoerder). Hieronder leest u tips vanuit het perspectief van de reiziger, die zich normaal niet bezighoudt met het regelen van de busdienst en er alleen maar gebruik van maakt, waar u hopelijk iets mee kunt. Rekening houden met concretere reizigerswensen, en ook die van gemeenten, maken het programma van eisen wellicht relevanter. Een logische optie vanuit het reizigersperspectief is de opname van de eis dat de dienstregeling tot stand komt door de medewerkers achter de tekentafel samen te laten werken met chauffeurs uit de praktijk. Hierdoor worden echte fouten voorkomen (zoals bushaltes opnemen in de dienstregeling die niet bestaan) en is de kans groter dat er zo slim mogelijk wordt omgegaan met financiën en routes. Vervolgens vinden wij het een goed idee reizigers in Zwolle te betrekken bij de dienstregeling voor het definitieve besluit hierover valt. Veel aandacht besteden aan het imago van de bus lijkt ons een heel goede zaak om meer mensen te verleiden vaker de bus te nemen. Ten slotte lijkt het vanuit het perspectief van de buspassagier een goed idee wanneer de Provincie, samen met reizigers en de gemeente, het aanbod evalueert wanneer de dienstregeling is ingegaan. Zo houdt de Provincie de vinger aan de pols wat betreft de investering. En het houdt de vervoerder scherp. Bovendien verkleint dit de kans op negatieve pers, wat echt slecht is voor het imago van de bus, maar ook voor dat van de overheid.

Drs. Patricia E. Bron

Zwolle, 5 februari 2021

Bijlage

Blog van Robbert Huijsman, Hoogleraar management en organisatie van ouderenzorg (Erasmus Universiteit) en directeur/bestuurder van Geriant. (via Skipp)

“Ouderenzorg als verkiezingsthema: preventie vraagt lef

Robbert Huijsman 3 februari 2021, 15:57 142 keer gelezen

De vijfde blog als opmaat naar de verkiezingen in maart. Hoe krijgen we preventie van de takentafel naar alomvattende praktijk? Weerbarstig qua gedrag, domeinen en verdienmodel, wel duurzaam antwoord op vergrijzing en zorgkosten. Tijd voor een fundamentele aanpak, met doorzetmacht. Dan wordt ook de belofte van 40% reductie van dementie haalbaar.

Haiku over ouderen(zorg):

Preventie op één

Dwars door domein en schot heen

Goed voor hart en brein!

Onlangs gooide NZa-bestuurder Marian Kaljouw de knuppel in het hoenderhok: “Iedereen is het eens over het belang van preventie en uitkomstgerichte zorg, maar er verandert al vijftien jaar niks. Met alleen polderen komen we er niet. Om knopen door te hakken is doorzettingsmacht nodig.” Voor duurzame ouderenzorg moeten we ons gaan richten op de bevordering van gezondheid, het voorkomen van (verergering van) kwetsbaarheid en ziekte, en daarmee ook het voorkomen van toekomstige zorgvraag. Het Zorginstituut en de NZa hadden eind vorig jaar al geadviseerd meer geld vrij te maken voor preventie, publieke gezondheidszorg en maatschappelijke ondersteuning: Het is tijd voor samenwerking op basis van harde afspraken.”

Preventie in lage dosering werkt niet

Bij het lezen van bijna 1.500 verkiezingspagina's groeit het ongemak over de dunne voorstellen voor de échte uitdagingen in de ouderenzorg, zoals gezondheid en preventie.

Sommige partijen komen niet veel verder dan laagdrempelige preventie-sprekuren bij de huisarts (FVD, DENK, JA21). 50PLUS en VVD willen meer preventie bij zorgverzekeraars stimuleren door meerjarige zorgpolissen, zodat investeren in gezonde leefstijlinterventies aantrekkelijker wordt. CU, VVD en CDA willen versterkt verder met het Nationaal Preventieakkoord. Helaas blijft dat hangen bij de klassieke GLI-onderwerpen van diabetes, obesitas en hart- en vaatziekten, in handen van de huisarts. Het is verfrissend dat SGP wijst op het belang van preventie voor dementie. Het is aangetoond dat 35 tot 40% van dementie te voorkomen is door interventies op risicofactoren zoals bewegen, levenslang leren, gehoor, sociale contacten, depressie, alcohol en roken, overgewicht, maar ook luchtvervuiling!. Wat goed is voor hart en lijf, is goed voor het brein.

CDA onderkent dat nog veel gezondheidswinst is te behalen door positieve gezondheid en preventie. En schetst een plan: “Wij willen regionale preventiefondsen waarin gemeenten, zorgkantoren, verzekeraars en zorgorganisaties gezamenlijk investeren in preventie en gezond leven en vervolgens gezamenlijk delen in de opbrengsten van lagere zorgkosten.” PvdD beseft dat preventie al vroeg in het leven start: “Er komt een jaarlijkse meting naar het studenten-welzijn in het kader van preventie, vroege signalering en taboedoorbreking.” Plus: “We ontwerpen een preventieakkoord dat de gezondheid van mensen vooropstelt, niet de belangen van de voedingsindustrie” (dat krijgt steun van veel partijen). Tenslotte wil o.a. D66 de gemeenten meer verantwoordelijkheid voor preventie geven, o.a. als onderdeel van bestemmings- en bouwplannen en wil hen een financiële beloning geven voor goede preventieve ouderenzorg. D66, GL e.a. willen meer sportaanbod voor ouderen om (samen) te

bewegen, want dat zorgt voor minder fysieke en mentale klachten, bevordert kwaliteit van leven en sociale contacten en het remt de zorgvraag. Dat klopt, maar het is slechts één bouwsteentje.

Preventie als hoofdmedicijn

Alle partijen noemen wel iets over preventie, maar in onze polderland van veelvormige coalities ontbreekt de moed voor grote stappen. Veel partijprogramma's en ook de circulerende beleidsstukken over de toekomst van de zorg gaan vooral over systemen en verlaging van zorgkosten, maar veel minder over de brede maatschappelijke uitdagingen zoals preventie. Ze durven de burger niet rechtstreeks aan te spreken op de eigen verantwoordelijkheid voor gezondheid en leefstijl. Veel oplossingen liggen buiten de zorg, maar VWS-stukken haken nauwelijks andere beleidsterreinen aan. Bovendien is preventie niet alleen iets van individuen, maar zeker ook van leef- en woonmilieu, ruimtelijke ordening, publieke zaken, recreatie en onderwijs. Binnen het zorgstelsel is het al te makkelijk het af te schuiven naar "de regio", want het systeem zelf moet anders. Veel geopperde oplossingen maken het juist complexer, precies de verkeerde kant op! Er is een paradigmashift nodig, ook in bekostiging en bij systeempartijen. Zoals ActiZ stelt: "Samenwerken en vernieuwen vraagt over eigen grenzen heen kijken, flexibiliteit en de patiënt/cliënt/bewoner/burger als vertrekpunt nemen." Incrementele stapjes over gebaande paden lijken in verkiezingstijd een veilige route, maar daarmee redden we het niet. Preventie moet 'Chefsache' worden."