

Inclusieve mobiliteit

Praktijkvoorbeelden



CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

Inclusieve mobiliteit

Praktijkvoorbeelden

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

E-mail klantenservice@crow.nl

Website www.crow.nl

Juni 2020

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan.

CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet.

De auteursrechten berusten bij CROW.

Inhoud

Inleiding	4
Leeswijzer	6
1 Voorafgaand aan de reis	7
1.1 Oriënteren	7
1.2 Plannen	11
2 Tijdens de reis	12
2.1 De reis als geheel	12
2.2 Reizen naar of vanaf halte/station	13
2.4 Betalen en in/uitchecken	14
2.3 Verblijven op halte/station, overstappen	14
2.5 Reizen in het voertuig	16
2.7 Feedback op de reis	17
Tot slot: alles op een rij	18

Inleiding

Overheden en vervoerbedrijven werken hard aan inclusieve mobiliteit. In deze publicatie gaan we specifiek in op het wegnemen van onzichtbare, mentale drempels die veel reizigers met een beperking ervaren. Het doel? Dat iedereen onderweg kan!

Voor mensen met een beperking is reizen met het openbaar vervoer niet altijd gemakkelijk. Het is al een hele onderneming om de reis te *plannen* en dan moeten de uitdagingen onderweg nog komen: inchecken, het juiste perron vinden, hulp regelen om in te stappen, op tijd bij een aansluitende trein of bus komen enzovoort. Extra vervelend is dat reizigers met een beperking zich soms minder welkom voelen, alsof ze te veel vragen en de boel maar ophouden.

Dat moet natuurlijk veel beter. In principe zou vervoer voor mensen met een beperking net zo eenvoudig en vanzelfsprekend moeten zijn als voor ieder ander. De Nederlandse overheid spant zich daar in ieder geval nadrukkelijk voor in. Zo is het *VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap* omarmd en in juli 2016 ook officieel in werking getreden. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft dit verdrag in 2018 handen en voeten gegeven met het actieprogramma *Onbeperkt meedoen!* Een van de pijlers hiervan is het deelprogramma *Iedereen onderweg*, dat mede door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) is uitgewerkt en zich specifiek richt op vervoer.

Iedereen onderweg is in mei 2019 aan de Tweede kamer aangeboden. Doel van het programma is om te komen tot wat we *inclusieve mobiliteit* noemen – dat mensen met een beperking grotendeels zelfstandig kunnen reizen, zich thuis voelen in het openbaar vervoer, minder hindernissen ervaren en op een prettige manier met (voor zover nodig) het doelgroepenvervoer kunnen reizen.



Voor de realisatie van deze doelen zijn de ministeries van VWS en IenW natuurlijk afhankelijk van gemeenten, regio's, provincies en ov-bedrijven. De rol van de ministeries is vooral regie en ondersteuning bieden. Ze bewaken de samenhang van alle inspanningen en brengen kennis, ervaringen en best practices samen en helpen die verspreiden. Deze CROW-uitgave, *Werken aan inclusieve mobiliteit*, heeft precies dat doel van kennisbundeling en verspreiding. De uitgave is mede met ondersteuning van beide ministeries tot stand gekomen.

Scope van de publicatie

In deze publicatie richten we ons op losse, relatief eenvoudig te implementeren maatregelen om de inclusieve mobiliteit te bevorderen.

Idealiter kiezen overheden en ov-partners natuurlijk voor een complete, integrale aanpak om zelfstandig reizen te bevorderen en de aansluiting van het ov op het doelgroepenvervoer te verbeteren. Denk aan zoiets als systeemintegratie, waarbij verschillende vormen van ov en doelgroepenvervoer in een (groter, nieuw) geheel worden gebundeld. De eerlijkheid gebiedt echter te zeggen dat een integrale aanpak complex is en veel doorzettingsvermogen en samenwerking vereist – en voor veel overheden of regio's is zo'n oplossing op dit moment een brug te ver.

Maar ook zonder zo'n totaalaanpak kunnen er al flinke stappen worden gemaakt. In het hele land zijn overheden en marktpartijen erin geslaagd op deelthema's slimme en praktische manieren te vinden om zelfstandig reizen te bevorderen. Via sociale media en de netwerken van CROW en de ministeries van VWS en IenW hebben we de oproep gedaan praktijkvoorbeelden aan te dragen. Samen met een werkgroep is vervolgens een selectie gemaakt.

De focus lag hierbij niet op het wegwerken van *fysieke* drempels, zoals te hoge stoepranden, lastige hekjes of deuren. Over dat aspect van inclusieve mobiliteit is al veel informatie beschikbaar. Onze verzamelde praktijkvoorbeelden betreffen vooral de *onzichtbare, mentale drempels* voor reizigers met een beperking: moeite hebben met het plannen, in- of uitchecken of het vinden van het juiste perron.



Inspiratie

De voorbeelden die deze uitgave hebben gehaald, zijn effectief en eenvoudig te implementeren. Overheden en vervoerders kunnen ze desgewenst zelfstandig oppakken en zo snel en effectief resultaten behalen. Sommige oplossingen zijn 'off the shelf' als diensten beschikbaar, andere dienen vooral als uitgangspunt voor een eigen aanpak. We hopen alle betrokkenen in ieder geval te *inspireren* om met inclusieve mobiliteit aan de slag te gaan – zodat in Nederland straks echt *iedereen onderweg* kan.

Meer lezen over inclusieve mobiliteit?

- CROW-publicatie K-D079, [Toegankelijkheid openbaar vervoer: wat kun je als ov-autoriteit doen?](#)

Meer lezen over een systeemintegratie van ov en doelgroepenvervoer?

- CROW-publicatie K-D089, [Praktijkvoorbeelden integratie van doelgroepenvervoer en ov](#)
[Pianoo, Integratie doelgroepenvervoer en OV, Onderzoek in opdracht van Ministeries van IenM en VWS](#)

Drempels voor reizigers met een beperking

Mensen met een beperking kunnen verschillende fysieke dan wel mentale drempels ervaren die het zelfstandig reizen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. We onderscheiden de volgende type belemmeringen:

1. **Ruimtelijke barrières.** De afstand (in tijd of kilometers) is te groot om ergens te komen. Dat is bijvoorbeeld omdat lang reizen te inspannend is voor de persoon, de mogelijkheden van ov te beperkt zijn, de aansluiting op het doelgroepenvervoer mager is etc.
2. **Infrastructurele barrières.** Straten, stoepen, hekken, poortjes of andere elementen in de openbare ruimte zijn niet (goed) geschikt voor bepaalde groepen.
3. **Institutionele barrières.** Iemand is of voelt zich niet welkom op bepaalde locaties. Denk aan de situatie dat personeel ter plaatse onvoldoende voorbereid is op (hulp)vragen van reizigers met een beperking.
4. **Informatiebarrières.** De persoon heeft onvoldoende toegang tot informatie over het afleggen van een bepaalde reis, bijvoorbeeld omdat er geen rekening is gehouden met een visuele beperking, omdat informatie versnipperd wordt aangeboden, complex is enzovoort.
5. **Barrières door de (ervaren) veiligheid.** Verkeersveiligheid kan een probleem zijn (veel verkeer op en rond stations bijvoorbeeld), maar de persoon met een beperking kan het reizen zelf ook als bedreigend ervaren (sociale onveiligheid).

Bron: *Bereikbaar met de bus*, 2016, Hogeschool Arnhem-Nijmegen, en *Measuring accessibility as experienced by different socially disadvantaged groups* van Wixey, Jones, Lucas en Aldridge, 2005, University of Westminster.



Leeswijzer

Een reiziger met een beperking stuit in de voorbereiding van de reis en tijdens het reizen zelf op verschillende uitdagingen. In deze publicatie volgen we de reiziger op de voet en presenteren we fasegewijs praktijkvoorbeelden van mogelijke maatregelen en oplossingen.

Een aantal voorbeelden zijn voorzien van extra toelichting en informatie. In de tekst verwijzen we met cijfaanduidingen naar deze voorbeelden: **1** **2** **3** enzovoort. De cases zelf staan aan het eind van de betreffende paragraaf (fase).



Voor de reis is er de fase van het oriënteren en plannen. De reiziger met een beperking moet weten welke vervoersmogelijkheden er zijn, of het ov volstaat en of dat er (ook) doelgroepenvervoer nodig is. Als hij al in deze fasen door de bomen het bos niet meer ziet, zal hij waarschijnlijk liever thuisblijven. Voor overheden en vervoerders is dan ook zaak het oriënteren en plannen zo gemakkelijk mogelijk te maken.



1.1 Oriënteren

Voordat iemand op pad gaat, zal hij of zij¹ zich eerst oriënteren op de verschillende vervoersmogelijkheden. Daarbij kan de reiziger met een beperking meteen met wat belemmeringen worden geconfronteerd. Veel van hen zijn onbekend met wat het ov en het doelgroepenvervoer zoal aanbieden. Of ze weten wel wát er kan, maar weten niet goed of het ook voor hen mogelijk is – of hoe je dat dan regelt.

Informatie bundelen

Een eerste probleem is dat informatie over vervoer versnipperd is. Wie aan het ov genoeg heeft, kan prima terecht op sites als 9292.nl of [Google.nl/maps](https://google.nl/maps). Is een persoon echter voor een deel van de reis aangewezen op doelgroepenvervoer of andere vormen van lokaal vervoer, dan wordt het lastiger: 9292 en Google Maps geven dan niet voldoende informatie.

Gelukkig zijn er wat initiatieven om ook de informatie over doelgroepenvervoer en lokaal vervoer te ontsluiten. De [website lkwilvervoer.nl](https://www.lkwilvervoer.nl) ¹ is hier een mooi voorbeeld van. Op dit moment biedt de site informatie over Noord-Brabant, Limburg, Gelderland en Overijssel. Ook de gemeente Tholen in Zeeland doet mee.

Interessant is ook [ANWB Automaatje](#) ², dat lokale vervoersprojecten van vrijwilligers ondersteunt en 'bundelt'. De service is in 68 gemeenten verspreid over het land beschikbaar, op 200 verschillende locaties.

Openbaar vervoer voor het voetlicht

Het beste is natuurlijk als reizigers met een beperking zoveel mogelijk van het reguliere ov gebruikmaken en doelgroepenvervoer hooguit als het niet anders kan.

Maar onbekend maakt onbemind, dus zolang degene met een beperking niet op de hoogte is van de mogelijkheden van het ov, zal hij het ook niet snel als vervoersalternatief in beschouwing nemen.

Overheden en vervoerders zullen het ov daarom goed onder de aandacht moeten brengen. Mogelijke acties, liefst gecombineerd, zijn:

- **Informatiebijeenkomsten.** Laagdrempelige bijeenkomsten waar (potentiële) reizigers met een beperking informatie krijgen over de mogelijkheden van het openbaar vervoer.
- **Reclame en marketing.** Reizigers met advertenties, posters, folders etc. attenderen op het ov.
- **Vrijwilligers.** Niets werkt beter dan de een-op-eenbenadering: vrijwilligers die potentiële reizigers informeren over de mogelijkheden van het ov en ze overtuigen van de aantrekkelijkheid ervan.
- **Kennismakingskaartjes.** Met gratis ov-kaartjes wordt het aantrekkelijker gemaakt om het ov op z'n minst eens te proberen.
- **Instructiefilmpjes.** Geïnteresseerden kunnen zo online instructies bekijken over de wijze waarop ze gebruikmaken van het ov.

Een regio waar deze 'ov-promotie' al goed wordt toegepast, is West-Brabant. De gemeenten daar organiseren geregeld zogenaamde **OV-opstapdagen** ³. Ze hebben er ook de **subsidieregeling Mentale toegankelijkheid openbaar vervoer** ⁴. Met dit instrument ondersteunt West-Brabant op structurele wijze en op een grotere regionale schaal verschillende initiatieven.

Interessant is ook het project **Eigen kracht versterken** ⁵ van de Overijsselse gemeente Dalfsen. Tijdens de indicatiestelling ('keukentafelgesprek') krijgen potentiële gebruikers van doelgroepenvervoer heel gericht informatie over juist het openbaar vervoer. Zij worden zelfs financieel beloond als zij daadwerkelijk gebruik maken van het ov.

Zelfstandigheid vergroten

Voor mensen met een beperking blijft de mentale drempel om van het openbaar vervoer gebruik te maken hoe dan ook groot. Om hen te helpen minder afhankelijk te zijn van doelgroepenvervoer en andere persoonlijke vervoershulp, kan een extra zetje geen kwaad. Denk hierbij aan:

- **Trainingen.** Persoonlijke hulp gericht op het zelfstandig gebruik van het ov.

¹ In het vervolg zullen we voor de leesbaarheid alleen *hij*, *hem* en *zijn* gebruiken (en niet: *hij* of *zij*, *hem* of *haar*, *zijn* of *haar*) als we verwijzen naar de persoon met een beperking.

- **Proefreizen onder begeleiding.** Vrijwilligers helpen de reiziger ervaring op te doen met het ov en zelfvertrouwen te winnen.

Er zijn verschillende praktijkvoorbeelden van dit soort maatregelen. Zo heeft de vrijwilligersorganisatie Handje helpen in regio Utrecht het project **Eigenwijs op reis** **6**: een vrijwilliger of stagiair traint een scholier met een beperking om met het ov (of zelfs de fiets) naar school te gaan, in plaats van het leerlingenbusje te nemen.

Amsterdam kent de **OV-coach** **7**. Verder zijn in verschillende provincies zogenaamde **OV-ambassadeurs** **8** actief.

Website lkwilvervoer.nl

1

De website lkwilvervoer.nl informeert inwoners over de verschillende (nieuwe en bestaande) vervoersvormen in hun eigen omgeving: doelgroepenvervoer, maar ook burgerinitiatieven, commerciële vraaggestuurde vervoersdiensten en oplossingen vanuit de deeleconomie, zoals deelauto's en ritdelen. De belangrijkste bijdrage van de site is het bundelen van voorheen versnipperde informatie.

De site bevat ook een reisplanner voor reismogelijkheden per openbaar vervoer, auto en fiets. Ook locaties voor deel- en huurfietsen, deel- en huurauto's en parkeerinformatie worden vermeld.

Het initiatief is in april 2015 van start gegaan, oorspronkelijk in de regio Noordoost-Brabant. Inmiddels bevat de website informatie over alle gemeenten in de provincies Noord-Brabant, Limburg, Gelderland en Overijssel en over de gemeente Tholen in Zeeland. De ambitie is te komen tot een landelijk dekkend platform.



ANWB AutoMaatje

2

ANWB AutoMaatje is 'sociaal vervoer', een service waarbij vrijwilligers met hun eigen vervoermiddel buurtgenoten met een mobiliteitsbeperking op verzoek vervoeren. Het bestaat uit een landelijk netwerk van lokale projecten zonder winstoogmerk, van bewoners voor bewoners. Vrijwilligers vervoeren met hun eigen auto tegen € 0,30 per kilometer minder-mobiele plaatsgenoten. Iedereen in het bezit van een auto kan als vrijwilliger meedoen.



Doel

ANWB wil met deze service mensen zo lang mogelijk mobiel houden en laten deelnemen aan het sociaal-maatschappelijk verkeer. Daarnaast moet AutoMaatje buurtgenoten bij elkaar brengen. Vaak gaan de vrijwillige chauffeurs mee op doktersbezoek of om boodschappen te doen. Elke rit betekent daarmee een nieuw sociaal contact.

ANWB is initiatiefnemer en nodigt lokale organisaties zoals gemeenten, welzijnsorganisaties en hun vrijwilligers uit om zich aan te sluiten en een lokaal ANWB AutoMaatje-servicepunt op te richten. ANWB levert kennis, kunde, materialen en software kosteloos aan.

Inmiddels is ANWB AutoMaatje actief in 65 gemeenten, op 200 locaties. In 2019 zijn er zo'n 70.000 ritjes gemaakt door ongeveer 2.000 vrijwilligers voor bijna 10.000 reizigers.



OV-opstapdagen

3

Regio West-Brabant is een samenwerkingsverband van 19 gemeenten. De organisatie organiseert al sinds 2015 speciale OV-opstapdagen in de regio. Tijdens zo'n opstapdag maken 65-plussers kennis met de mogelijkheden en de werking van het openbaar vervoer. Deelnemers leren onder andere hoe de OV-chipkaart te gebruiken, hoe ze reisinformatie kunnen opzoeken en ze ervaren hoe de (buurt)bus in de praktijk werkt. Daarnaast ontvangen zij een persoonlijk reisadvies en de mogelijkheid om een gratis OV-chipkaart aan te vragen. Doel van de OV-opstapdagen is om ouderen (vaker) gebruik te laten maken van het openbaar vervoer door (mentale) drempels te verlagen.



Resultaten

Vrijwel alle deelnemers geven aan na afloop meer kennis te hebben van de werking en mogelijkheden van het ov. Het merendeel zegt dat er geen barrières meer zijn om het ov te gebruiken. Ongeveer een kwart van de deelnemers geeft ook dat ze dankzij de opstapdagen daadwerkelijk (meer) gebruik zijn gaan maken van het ov.

Subsidieregeling Mentale toegankelijkheid ov

4

De subsidieregeling Mentale toegankelijkheid openbaar vervoer van de regio West-Brabant financiert lokale projecten die de mentale toegankelijkheid van het reguliere (openbaar) vervoer vergroten. Het gaat dan om projecten waarin ouderen, gebruikers van Wmo-vervoer en jongeren in het leerlingenvervoer voorlichting krijgen over het gebruik van het ov.

Gemeenten kunnen een subsidieaanvraag indienen voor onder meer de volgende projecten en programma's: ov-informatiedagen, ov-informatieloketten, OV-chipkaarten en vervoersbewijzen ov, inzet van een ov-bus, ov-trainingen voor Wmo-consulenten en andere leden van wijkteams, ov-welkomstpakket, de inzet van mobiliteitsconsulenten en de uitrol van een lesprogramma over het ov voor leerlingen in het speciaal onderwijs.

Eigen kracht versterken

5

Met het project *Eigen kracht versterken* helpt gemeente Dalfsen (potentiële) gebruikers van het doelgroepenvervoer om ook andere vervoervormen te overwegen.

Voor Dalfsen is het reguliere ov de basislaag van de collectieve vervoerspiramide. De tweede laag is het lokale vrijwilligersvervoer en de derde laag bestaat uit projecten gericht op de begeleiding van reizigers van het professionele doelgroepenvervoer naar het vrijwilligers- of openbaar vervoer. De top van de piramide is het professionele doelgroepenvervoer.

Werkwijze

Consulenten van de gemeente nemen bij de indicatiestelling ('keukentafelgesprekken') deze piramide als uitgangspunt. Zij bespreken met de gebruikers de mogelijkheden om gebruik te maken van het reguliere ov en het lokale vrijwilligersvervoer. Met een (financiële) vergoeding wordt het ook aantrekkelijker gemaakt om voorzieningen als eigen en openbaar vervoer te gebruiken. Dit verhoogt de zelfredzaamheid van de doelgroep, versterkt de sociale netwerken, verhoogt de tevredenheid van reizigers en beperkt de kosten van het doelgroepenvervoer. Bij de financiële vergoeding gelden de vervoermogelijkheden die bij de indicatiestelling zijn besproken als uitgangspunt.

Handjehelpen: Eigenwijs op reis

6

Kinderen met een verstandelijke of autistische beperking gaan veelal met speciaal vervoer naar school. Sommigen van hen willen dit niet meer en willen graag zelfstandig reizen. Handjehelpen uit regio Utrecht heeft voor hen het project Eigenwijs op reis opgezet: (jonge) vrijwilligers en stagiairs trainen kinderen uit het speciaal onderwijs om zelfstandig naar school te reizen.



De organisatie

Handjehelpen is een vrijwilligersorganisatie werkzaam in 17 gemeentes in de provincie Utrecht en in de gemeente Weesp. Handjehelpen koppelt mensen die extra hulp kunnen gebruiken aan vrijwilligers en HBO- en MBO-stagiairs. De hulp kan betrekking hebben op aspecten van het dagelijkse leven, waaronder dus het reizen met het openbaar vervoer. Handjehelpen wordt door de gemeenten betaald uit de Wmo-gelden.

De resultaten laten zien dat het mogelijk is om veel kinderen met een beperking te leren zelfstandig te reizen in het ov. Dat de begeleiding wordt gedaan door jongeren – leeftijdgenoten – is een belangrijke succesfactor.



OV-coach

7

De OV-coach is er voor Amsterdammers die door een beperking van spraak, zicht, gehoor, beweging, angst of begrip (nog) niet zelfstandig kunnen reizen in het ov van Amsterdam, maar dat wel zouden willen leren.

Het aanleren van zelfstandig reizen gebeurt in een individueel leertraject. De persoon oefent bijvoorbeeld samen met een OV-coach de route die ze graag willen leren, net zo lang totdat zij de route zelfstandig kunnen afleggen. De training door de OV-coach wordt grotendeels verzorgd door studenten in de vorm van een stage, maar ook door vrijwilligers.

OV-coach is oorspronkelijk als experiment door de gemeente Amsterdam opgezet. Inmiddels hebben meerdere partijen in Amsterdam, waaronder vervoerders, zorginstellingen en onderwijsinstellingen, zich achter het project geschaard.

OV-ambassadeurs

8

OV-ambassadeurs zijn senioren met veel kennis van het openbaar vervoer die andere ouderen vrijwillig wegwijs maken in het reizen met bus of trein. OV-ambassadeurs organiseren informatiebijeenkomsten, inloopspreken, proefreisjes en seniorendagen.



Deelnemers krijgen advies en hulp over bijvoorbeeld de verschillende vervoersmogelijkheden met het ov in de regio, de werking van de OV-chipkaart, het overstappen en in- en uitchecken bij verschillende vervoerders en het plannen van een ov-reis. Vervolgens maken senioren in klein groepsverband proefreizen met de OV-ambassadeurs.

OV-ambassadeurs is in 2012 gestart als een project van de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel. De vrijwilligers worden getraind, begeleid en ondersteund door de YMCA. Inmiddels zijn OV-ambassadeurs ook elders actief, zoals in Groningen, Zeeland en Utrecht.



1.2 Plannen

Als een reiziger eenmaal de keuze voor het ov heeft gemaakt, al dan niet met een stukje doelgroepenvervoer, dan zal hij de reis moeten plannen. Hoe laat moet ik van huis om op een bepaalde tijd op mijn eindbestemming te zijn? Op welk perron moet ik zijn? Enzovoort.



De reiziger met een beperking kan dit plannen als een ingewikkeld proces ervaren. Dat is vooral het geval als hij verschillende vervoersvormen (bus, tram, metro, trein) moet gebruiken en/of meerdere keren moet overstappen – het wordt al snel een hele puzzel. Wat overstappen extra lastig maakt, is dat het de reiziger met een beperking vaak meer tijd kost om naar bijvoorbeeld een ander perron te gaan. Sommige aansluitingen zijn dus misschien niet haalbaar. Gelukkig kan een reiziger bij bijvoorbeeld de NS-reisplanner wel aangeven dat hij extra overstaptijd nodig heeft.

Wie behoefte heeft aan assistentieverlening op het station, zal die hulp ook ruim van tevoren moet aanvragen bij de vervoerder. Ook een beroep doen op de regiotaxi voor het voor- of natransport kan niet zonder reservering. Spontaan op pad is voor veel reizigers met een beperking dus niet mogelijk.

Hulp bij het plannen

Het online platform **VITA Mobiliteit** **9** helpt reizigers in Hoorn om ritten met verschillende vervoersvormen te plannen, boeken en beheren. Het doet daarmee meteen aan verwachtingmanagement: wat kan wel en wat niet?

Voor een meer persoonlijke aanpak (training) is er het hiervoor genoemde project **OV-ambassadeurs** **8**: de ambassadeurs nemen ook het onderdeel plannen mee in hun training.

VITA Mobiliteit

9

VITA Mobiliteit is een door de gemeente Hoorn en vervoerder Transvision ontwikkeld online platform waarmee de (Hoornse) pashouder/reiziger ritten met verschillende vervoersvormen kan plannen, boeken en beheren. Dit kan op een computer, tablet of smartphone. VITA Mobiliteit heeft als doel de reiziger op een zo'n makkelijk mogelijke manier inzicht te geven in de verschillende reismogelijkheden.



Ervaar de onbegrensde vrijheid van Vita Mobiliteit

Eenvoudig en snel reizen plannen, boeken en beheren met zowel de **Regiotaxi West-Friesland** als **Valys**.



Eenvoudig reizen boeken

In slechts 5 minuten een reis geregeld, geheel volgens uw wensen en voorkeuren, wanneer het u uitkomt.



Inzicht in reisbudget

Vind geboekte, geplande en geannuleerde reizen eenvoudig terug in uw persoonlijk reizenoverzicht.



Facturen inzien

Bekijk uw overzicht van gemaakte kosten voor elke vervoersdienst en download uw facturen met één druk op de knop.

Het platform richt zich op gebruikers van Wmo-vervoer en Valysvervoer (voor sociaal-recreatieve uitstapjes). Op het moment van boeking van een rit biedt het systeem meerdere reismogelijkheden aan, zoals het openbaar vervoer, regiotaxi of Valys. VITA houdt daarbij rekening met de spelregels die gelden voor elk type vervoer (zoals welke hulpmiddelen mogen worden meegenomen) en met de specifieke behoeften en wensen van de gebruiker.

De reis zelf kent uiteraard de meeste uitdagingen voor mensen met een beperking. Van huis naar de bushalte of het treinstation gaan, inchecken, instappen, overstappen, uitstappen, uitchecken – alles kan door de beperking net iets lastiger zijn. Hoe kunnen overheden en vervoerders ervoor zorgen dat de reiziger zo zelfstandig mogelijk zijn weg kan vinden?

2.1 De reis als geheel

De (veronderstelde) complexiteit van reizen met het openbaar vervoer kan een forse drempel zijn voor mensen met een beperking. Ondersteuning tijdens de rit kan dan het verschil betekenen tussen volledig afhankelijk blijven van vervoer op maat en zelfstandig reizen met het ov.

Slimme ondersteuning

Er zijn verschillende initiatieven op dit vlak. De (landelijke) GoOV-app ¹⁰ bijvoorbeeld ondersteunt en informeert de persoon met een beperking tijdens z'n complete reis. Ouders en begeleiders kunnen desgewenst meekijken en er kan gemakkelijk hulp worden gevraagd.

Mocht het bedienen van een smartphone te ingewikkeld zijn voor de persoon, dan is er nog het handige apparaatje Buzz Buddy ¹¹. De GoOV-app en de Buzz Buddy maken beide deel uit van De Reiskoffer ¹².

Persoonlijke begeleiding

Wie op z'n tijd behoefte heeft aan persoonlijke begeleiding tijdens de reis, kan een vraag uitzetten bij het initiatief OV-maatjes, waarin vrijwilligers mensen met een mobiliteitsbeperking helpen met het OV te reizen. De hulpvrager en -aanbieder worden via het platform NLvoorelkaar gematcht.



GoOV-app

10

GoOV is een reisbegeleidingsapp op een smartphone. De GoOV-app is er voor mensen met een mobiliteitsbeperking die zelfstandig met het openbaar vervoer willen reizen van deur tot deur. Indien nodig kunnen zij tijdens hun reis een telefonische hulplijn bellen. Ook biedt de GoOV-app de mogelijkheid om ouders, begeleiders en verwanten 'mee te laten kijken' tijdens de reis. Via de app kiest de reiziger de bestemming, die van tevoren in de app is gezet.

Meer dan 90% van de gebruikers van de GoOV-app maakt definitief de overstap van aangepast vervoer naar zelfstandig reizen. 70% van de gebruikers blijft na de startperiode de GoOV-app gebruiken voor ov-reizen en 20% reist volledig zonder hulpmiddel met het ov.



Buzz Buddy

11

De Buzz Buddy is een apparaatje met track & trace-technologie bedoeld voor mensen die geen smartphone kunnen bedienen. Het apparaat helpt de reiziger met een beperking om zelfstandig te reizen. De begeleider kan hem tijdens de reis online volgen op een beveiligde website. Het apparaat signaleert ook wanneer de gebruiker afwijkt van de geplande route. Met de Buzz Buddy kan die dan met één druk op de knop bellen met de begeleider voor hulp.

De Buzz Buddy wordt vaak gebruikt in combinatie met de GoOV-app ¹⁰ en andere diensten uit De Reiskoffer ¹².

De Reiskoffer

12

De Reiskoffer is een samenhangend pakket van diensten voor mensen die moeite hebben met zelfstandig reizen. De Reiskoffer bestaat naast de **GoOV-app** ¹⁰ en **Buzz Buddy** ¹¹ uit 'Samen Reizen Met', zelfstandig leren reizen onder begeleiding van vrijwilligers.

De doelgroep bestaat uit leerlingen in het speciaal onderwijs, mensen met een verstandelijke beperking, cognitieve aandoening of een niet aangeboren hersenletsel en senioren en andere mensen die moeite hebben met zelfstandig reizen.

In 2016 was de regio Arnhem het eerste gebied waar De Reiskoffer werd ingezet. Meerdere gemeenten gebruiken het, waaronder Utrecht, Goeree Overflakkee, Barneveld, Bodegraven-Reeuwijk en gemeenten in de regio Arnhem.

De hulpmiddelen uit de Reiskoffer blijken een positieve bijdrage te leveren aan de bereikbaarheidservaring van de deelnemers. Zij kiezen de bus gemiddeld vaker als vervoersmiddel dan voordat zij deelnamen aan De Reiskoffer. De gebruikers en hun netwerk ervaren dat de instrumenten een veilige leeromgeving creëren om zelfstandig te leren reizen. De instrumenten bieden een vangnet: als er toch iets misgaat tijdens de reis is er hulp beschikbaar.

De vrijwilligers die in het kader van 'Samen Reizen Met' de deelnemers begeleiden, zijn vaak geworven uit het bestand met uitkeringsgerechtigden. Soms is dit voor hen een opstap naar (weer) betaald werk.



2.2 Reizen naar of vanaf halte/station

In de meeste gebieden in Nederland is de afstand tot het dichtstbijzijnde ov-punt (bushalte of treinstation) slechts enkele honderden meters. Toch kan zo'n wandeling voor mensen met een beperking al problematisch zijn. Iemand kan verdwalen, op fysieke obstakels stuiten en/of te maken krijgen met verkeersdrukte, lastige oversteekplaatsen enzovoort. Dat geldt voor het traject van huis naar halte/station, maar natuurlijk ook voor het misschien zelfs onbekende traject van halte/station naar eindbestemming.



Hulp

Verschillende praktijkvoorbeelden uit de eerdere paragrafen kunnen nuttig zijn voor dit deel van de reis. Zeker bij vaste trajecten (huis-school of huis-werk) is het trainen van de reiziger met een beperking een optie, zoals in de projecten **Eigenwijs op reis** ⁶ in regio Utrecht, de **OV-coach** ⁷ in Amsterdam en **OV-ambassadeur** ⁸ in een aantal provincies.

Een andere oplossing zijn de **GoOV-app** ¹⁰ en de **Buzz Buddy** ¹², die de persoon ook op dit eerste en laatste deel van een reis ondersteunen. Omdat begeleiders op afstand kunnen volgen waar de persoon is, kunnen ze eventueel ook helpen geschiktere looproutes te vinden als er bijvoorbeeld onverhoopt een weg is opengebrouwen of een druk kruispunt wat overweldigend lijkt.

Een laatste optie is om de rit toch deels met doelgroepenvervoer of ander lokaal vervoer af te leggen. In plaats van een bus naar het station wordt het dan een regiotaxi naar het station. Voor die situatie is er dan de **website Ikwilvervoer.nl** ¹.



2.3 Verblijven op halte/station, overstappen

Zeker op grotere bus- en treinstations kan het een probleem zijn de juiste halte of het juiste perron te vinden – bij aankomst, maar ook bij het tussentijds overstappen. Als de persoon slechtziend is, is de informatie op borden niet leesbaar. En dan is er vaak nog hulp nodig om in- en uit te stappen.

Oplossingen

Een interessant initiatief voor reizigers met een visuele beperking is de **Eén-stap-verder-service** ¹³. Dit betreft een uitgebreidere assistentieverlening op treinstations, waarbij de vervoerders reizigers met een visuele beperking helpen op hun route richting aansluitend vervoer.

Een mooi digitaal hulpmiddel is de NS Perronwijzer-app. Deze app richt zich op reizigers die de reisinformatieborden boven de perrons niet of niet goed kunnen lezen. De app geeft informatie over de eerstvolgende trein die vertrekt op het perron waar de reiziger zich bevindt. Ook kan de app voorlezen wat er op de borden boven de perrons staat. In de NS Perronwijzer is de informatie van alle stations in Nederland beschikbaar, dus ook van de stations waar NS niet rijdt.



Eén-stap-verder-service

Mensen met een visuele beperking hebben vaak moeite om op complexe stations het aansluitend openbaar vervoer, de taxi en de halen/brengen-locatie te vinden. De beschikbare 'wegwijzers' (verwijzingsborden, service-medewerkers enz.) kunnen ze als gevolg van hun beperking immers moeilijk vinden en benutten.

Met de Eén-stap-verder-service krijgen deze mensen persoonlijke begeleiding van een NS-medewerker naar aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen/brengen locatie, zodat zij hun reis probleemloos kunnen vervolgen.

De service is door NS in samenwerking met het ministerie van IenW en de Oogvereniging ontwikkeld. Doelgroep zijn reizigers met een visuele beperking die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart B en die met assistentieverlening van NS reizen.

De NS ziet de Eén-stap-verder-service als een tussenoplossing totdat innovatieve vormen van *wayfinding* de Eén-stap-verder-service overbodig maken. ProRail heeft in de afgelopen jaren al veel verbeteringen doorgevoerd op het gebied van wayfinding. De railbeheerder werkt aan meer innovatieve vormen van wayfinding, zoals via iBeacons en andere moderne technieken.



2.4 Betalen en in/uitchecken

Het systeem van betalen en in- en uitchecken in Nederland is niet heel eenvoudig – vraag een toerist maar naar z'n ervaringen. Veel reizigers met een beperking hebben hier dan ook moeite mee, zeker als het een ketenrit betreft van verschillende vervoerders

Vereenvoudigd betalen

Twee voorbeelden om de betaling van een ketenrit, in dit geval de combinatie van ov en doelgroepenvervoer, te vereenvoudigen, zijn de **Voor Elkaar Pas** ¹⁴ en de **Valys Reis-pas** ¹⁵. De eerste betreft een integrale chipkaart voor ov en doelgroepenvervoer. De Valys Reis-pas is voor de combinatie ov en Valys (sociaal-recreatieve uitstapjes).

Een interessant betaalinitiatief voor reizigers met een visuele beperking is OV-chip Plus. Met dit abonnement, ontwikkeld door NS, kunnen mensen die (visueel) moeite hebben met het in- en uitchecken op stations de treinreis van tevoren telefonisch of online boeken. Het is dan niet meer nodig om onderweg in- en uit te checken. Met de OV-chipkaart Plus kan de reiziger gesloten poortjes wel gewoon openen als hij een station wil betreden of verlaten. Alle geboekte reizen worden maandelijks achteraf gefactureerd. OV-chip Plus is te gebruiken bij alle treinvervoerders in Nederland.

Voor Elkaar Pas

14

De Voor Elkaar Pas is een door ov-vervoerder Arriva ontwikkelde betaalpas, bedoeld om gebruikers van het doelgroepenvervoer te stimuleren zelfstandig te reizen met het openbaar vervoer.

De Voor Elkaar Pas is onder andere in Limburg in gebruik. In Limburg bieden Arriva en Wmo-vervoerder Omnibuzz de Voor Elkaar Pas aan mensen met een Wmo-indicatie aan. Het concept bestaat uit een speciale OV-chipkaart (de Voor Elkaar Pas) en diensten als reisadviezen, analyses en passende informatie voor de doelgroep.

Het doel van de aanpak is om meer mensen met een Wmo-indicatie met het openbaar vervoer te laten reizen en daarmee de participatie en zelfstandigheid van de Wmo'er te bevorderen. Een bijkomend voordeel van de pas is dat het de vervoerders inzicht geeft in het reisgedrag van Wmo'ers (mits die daar toestemming voor geven).

Resultaten

In Limburg heeft de Voor Elkaar Pas bijgedragen aan de doelstelling om meer mensen met een Wmo-indicatie gebruik te laten maken van het ov. In 2018, het eerste volledige jaar dat met de Voor Elkaar Pas is gereisd, zijn er 210.000 ritten mee gemaakt. Het lijkt erop dat een flink deel van de klanten met een Wmo-indicatie in staat is om in ieder geval een deel van de vervoersbehoefte met ov in te vullen.

De Voor Elkaar Pas is ook geschikt voor voormalige sociale werkplaats-werknemers en leerlingen in het speciaal onderwijs.

Valys Reispas

15

Valys is er voor reizigers met een mobiliteitsbeperking die sociaal-recreatieve uitstapjes buiten de eigen regio willen maken. Naast taxivervoer van deur tot deur biedt Valys de mogelijkheid om de taxi te combineren met het openbaar vervoer.

De Valys Reispas heeft als doel om het reizen met zowel Valys als ov te vereenvoudigen: de reiziger kan met één pas gebruikmaken van de Valystaxi en van het ov. In de taxi wordt de pas gebruikt als zichtkaart en in het ov is de pas een persoonlijke OV-chipkaart waarmee de reiziger kan in- en uitchecken.

Met de Valys Reispas hoopt Valys ketenreizen te stimuleren. Dit biedt de gebruiker meer vervoersmogelijkheden, maar het is ook financieel aantrekkelijker voor hem om het ov te gebruiken.

Het is nog te vroeg in het project om gerealiseerde effecten te kunnen benoemen.





2.5 Reizen in het voertuig

Een laatste onderdeel van de reis dat we bespreken, is het reizen in het voertuig zelf. Problemen die reizigers met een beperking hier vinden zijn de toegankelijkheid (hoe makkelijk is het voertuig te betreden?), de klantvriendelijkheid van de vervoerder (wordt de reiziger gastvrij geholpen?) en het begrip van medereizigers.

Verschillende benaderingen

MobiMate 16 is een voorbeeld waarbij niet vrijwilligers worden ingeschakeld, maar juist gebruik wordt gemaakt van de hulp van medereizigers tijdens de reis. Hoewel MobiMate zich nog in de ontwikkelfase bevindt en dus nog niet operationeel is, is het concept interessant genoeg om hier te beschrijven.

Ook de vervoerders kunnen het nodige doen om het reizen door mensen met een mobiliteitsbeperking te vergemakkelijken. De ov-autoriteiten kunnen dit stimuleren door hierover eisen op te nemen in de openbaarvervoerconcessies. Een interessante voorbeeld is de aanpak van de provincie Noord-Holland in de **OV-concessie Gooi- en Vechtstreek 17**.

De Vervoerregio Amsterdam heeft in haar Beleidskader Inclusieve Mobiliteit van 2020 op dit thema verschillende speerpunten benoemd, zoals het stellen van toegankelijkheidseisen aan reisinformatie en het verlagen van mentale drempels voor ov-gebruik. Dit laatste kan bijvoorbeeld met bewustwordingscampagnes onder reizigers om begrip te kweken voor reizigers met een beperking, omdat die bijvoorbeeld soms meer tijd nodig hebben om in- en uit te stappen. Een andere maatregel betreft het trainen van rijdend personeel over hoe om te gaan met reizigers met een beperking. Dit kan helpen om een belangrijke mentale drempel, zich niet welkom voelen, weg te nemen. Een voorbeeld hiervan is de training die Toegankelijk Zwolle, een belangenbehartigersgroep van vrijwillige ervaringsdeskundigen, geeft aan chauffeurs van de lokale busvervoerder.



MobiMate

16

De Duitse spoorvervoerder Deutsche Bahn (DB) werkt aan de MobiMate, een platform om een reiziger die hulp nodig heeft te matchen met een medereiziger op dezelfde route, hun *Mobility Mate* of MobiMate. De MobiMate steekt een helpende hand uit als vrijwillige reisassistent.

Het vinden van een MobiMate wordt mogelijk gemaakt door een smartphone-app. Deze is nog in ontwikkeling en zal naar verwachting in de loop van 2020 operationeel zijn. Met behulp van het digitale platform MobiMate kunnen medereizigers hulp bieden bij het instappen, uitstappen en overstappen of het vinden van een zitplaats in de trein.

Het is de bedoeling dat het matchingsproces via de app op twee manieren plaats kan vinden:

- 1 Een match voorafgaand aan de treinreis, op basis van de via MobiMate ingevoerde boekingsgegevens van de persoon die hulp zoekt en van de vrijwilliger.
- 2 Een spontane 'ad hoc'-match tijdens de treinreis, op basis van een analyse van locatiegegevens, of de optie om een chatbericht te verzenden naar andere geregistreerde gebruikers in de buurt (idealerweise in een trein).

Hoewel het project in Duitsland is gestart, is het toepassingsgebied niet beperkt tot een enkel land. Omdat MobiMate zich nog in de ontwikkelfase bevindt, zijn er nog geen effecten bekend. DB verwacht dat MobiMate leidt tot een toename van het aantal reizen door mensen met een mobiliteitsbeperking.

OV-concessie Gooi- en Vechtstreek

17

De provincie Noord-Holland heeft recent de concessie Gooi- en Vechtstreek aanbesteed. In het programma van eisen heeft de provincie opgenomen dat de ov-aanbieder het gebruik van het ov door mensen met een beperking extra moet stimuleren. Het doel is vooral om ervoor te zorgen dat meer mensen vanuit het doelgroepenvervoer met het ov kunnen reizen. De vervoerders moesten in hun inschrijving met concrete maatregelen komen.

Transdev, de winnaar van de aanbesteding, zal als invulling van de eis een ontsluitend servicenet in Hilversum opzetten. Bij dit servicenet is veel aandacht voor ouderen en mensen die minder makkelijk zelfstandig reizen. Met deze voorziening helpt Transdev mensen die anders wellicht gebruikmaken van Wmo-vervoer. Er zal onder andere een servicehost aan boord komen die extra assistentie kan verlenen aan passagiers.

2.7 Feedback op de reis

Omdat de groep reizigers met een (mobiliteits-) beperking zo enorm divers is, zullen initiatieven en projecten om het openbaar vervoer inclusiever te maken, altijd verder 'fijn-gestemd' moeten worden. Het is dan ook belangrijk dat reizigers na hun reis de mogelijkheid hebben om een klacht of compliment in te dienen – want met deze feedback kunnen vervoerders hun dienstverlening verbeteren. Voor opdrachtgevers is het bovendien een manier om te controleren of vervoerders aan de kwaliteitseisen voldoen.

In het project MaaS aan de Amstel is die mogelijkheid van het geven van feedback meegenomen. Het is een initiatief van de gemeente Amsterdam om Mobility as a Service, MaaS, in te zetten om de dienstverlening aan mensen met een beperking te verbeteren. Eén van de ontwerpprincipes van dit zogenaamde i-MaaS, *inclusieve* Mobility as a Service, is dat het reizigers de mogelijkheid biedt om (idealerweise real-time) terugkoppeling te geven over hun reis.

Ook in de MaaS-pilots Groningen-Drenthe en Twente krijgen reizigers de mogelijkheid om feedback op de reis te geven. Deze pilots richten zich op het optimaliseren van de reis voor mensen met een beperking en het bereikbaar houden van het platteland.








Tot slot: alles op een rij

In deze publicatie hebben we voorbeelden beschreven van initiatieven en projecten die mensen met een (mobiliteits-) beperking helpen zelfstandig te reizen. Sommige van de praktijkvoorbeelden richten zich op een specifiek probleem, terwijl andere bijna de volle breedte betreffen. In tabel 1 vatten we de initiatieven nog eens samen.

Iedereen kan aan de slag!

De praktijkvoorbeelden in deze brochure zijn zo gekozen dat elke stakeholder – een afzonderlijke gemeente, een samenwerkende groep van gemeenten, ov-autoriteiten, ov-vervoerders, taxibedrijven en andere marktpartijen – voorbeelden krijgt aangereikt om aan de slag te gaan. Tabel 2 maakt duidelijk voor welke partij de gepresenteerde praktijkvoorbeelden relevant kunnen zijn.

Tabel 1. Een overzicht van de besproken praktijkvoorbeelden en hun toepassingsgebied.

Activiteit:	Voorafgaand aan de reis		Tijdens de reis				
	Oriënteren	Plannen	Reizen naar de halte	Verblijven op halte/station	Betalen/ in- en uitchecken	Reizen in het voertuig	Reizen op weg naar eindbestemming
							
www.ikwilvervoer.nl	✓						
Anwb AutoMaatje	✓						
OV-opstapdagen	✓	✓					
Subsidieregeling mentale toegankelijkheid	✓	✓					
Eigen Kracht Versterken	✓						
Handjehelpen			✓	✓	✓	✓	✓
OV-coach			✓	✓	✓	✓	✓
OV-ambassadeur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
VITA Mobiliteit		✓					
GoOVApp		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buzz Buddy		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reiskoffer		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eén stap verder service				✓			
Voor Elkaar Pas					✓		
Valys Reispas					✓		
MobiMate				✓		✓	
OV-concessie			✓	✓	✓	✓	✓

Tabel 2. Een overzicht van de partijen (stakeholders) voor wie de praktijkvoorbeelden relevant zijn.

Praktijkvoorbeelden	OV-autoriteit	OV-Vervoerder	Gemeente/ regio	Zorgaanbieders	DGV vervoerder
Projectnaam					
www.ikwilvervoer.nl	✓	✓	✓	✓	✓
ANWB AutoMaatje			✓		
OV-opstapdagen	✓	✓	✓		
Subsidieregeling mentale toegankelijkheid			✓		
Eigen Kracht Versterken	✓	✓	✓	✓	✓
Handjehelpen	✓	✓	✓		✓
OV-coach	✓	✓	✓	✓	✓
OV-ambassadeur	✓	✓	✓	✓	✓
VITA Mobiliteit			✓		✓
GoOV App	✓	✓	✓		✓
Buzz Buddy	✓	✓	✓		✓
De Reiskoffer	✓	✓	✓		✓
Eén stap verder service	✓	✓			
Voor Elkaar Pas	✓	✓	✓		✓
Valys Reispas	✓	✓	✓		✓
MobiMate	✓	✓			
OV-concessie	✓	✓			

Colofon

Inclusieve mobiliteit - Praktijkvoorbeelden

uitgave

CROW, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.

artikelnummer

K-D088

tekst

MU Consult

fotografie

shutterstock.com

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

productie

CROW

contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl
of (0318) 69 53 15

downloaden

Deze uitgave is gratis te downloaden via crow.nl

De werkgroep bestond uit de volgende partijen:

- Arriva
- Connexion
- Gemeente Borne
- Gemeente Dalfsen
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Drimmelen
- Gemeente Hoorn
- Gemeente Zwolle
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- MuConsult
- Provincie Noord-Brabant
- Publiek Vervoer Groningen Drenthe
- Stroomlijn

