



## **Projectplan OV-coach naar de regio in 2020**

*Bijlage Beleidskader Inclusieve Mobiliteit , december 2019*

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. De OV-coach</b>	<b>3</b>
1.1. Wat is de OV-coach?	3
1.2. Wie maken gebruik van de OV-coaches?	4
1.4. Betrokken partijen	5
1.5. Resultaten	6
<b>2. Naar een regionale OV-coach</b>	<b>8</b>
2.1. Uitbreiding naar de regio	8
2.2. Doelstellingen en vooruitblik op de uitvoering	8
<b>3. De organisatie van de OV-coach</b>	<b>10</b>
<b>4. Begroting</b>	<b>11</b>
4.1. Begroting 2020	11
4.2. Cofinanciering	11

## 1 | De OV-Coach

### 1.1. | WAT IS DE OV-COACH?

Zelfstandig kunnen reizen in het openbaar vervoer is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Samen met een OV-coach<sup>1</sup> kunnen mensen met een beperking zelfstandig leren reizen met het openbaar vervoer. Deze vorm van mobiliteitsassistentie is bedoeld voor reizigers vanaf 12 jaar die door een beperking van spraak, zicht, gehoor, beweging of begrip (nog) niet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen, maar dat wel graag zouden willen leren. Onder begeleiding van een OV-coach leren deze reizigers zelfstandig te reizen in het openbaar vervoer. Het belangrijkste criterium van de OV-coach is dat er een perspectief is dat iemand uiteindelijk zonder begeleiding kan reizen. De OV-coach is géén meereissservice voor iemand die structureel begeleiding nodig heeft.

Tot de zomer 2019 hebben 165 reizigers dankzij de OV-coach hun weg leren vinden met de metro, tram of bus. Door de OV-coach zijn er nu leerlingen met een beperking die vol zelfvertrouwen zelfstandig naar school reizen. Mensen met een beperking hebben met de OV-coach zelfstandig naar familie of hun sportclub leren reizen. Ouderen kunnen hun maandelijkse muziekbezoek weer hervatten omdat ze hebben geleerd hoe ze met hun rolstoel met de bus kunnen reizen.

Landelijk liggen de diensten van de OV-coach in lijn met vernieuwingsagenda “Iedereen onderweg van de ministeries van I&W en VWS. Een belangrijk punt in de vernieuwingsagenda is het stimuleren van het gebruik van het openbaar vervoer door mensen met een beperking. “Iedereen onderweg” maakt onderdeel uit van het programma *Onbeperkt meedoen!* Hiermee werkt het kabinet aan de implementatie van het VN-verdrag handicap, dat op 14 juli 2016 in Nederland in werking is getreden. Dit verdrag bevordert, beschermt en waarborgt de mensenrechten van mensen met een beperking. Vervoer is een belangrijk onderdeel van *Onbeperkt meedoen!* Zowel in de vernieuwingsagenda en in het eerste online magazine wordt de OV-coach in woord en beeld beschreven als goed voorbeeld.



Noureddine heeft een visuele beperking. Met hulp van zijn OV-coach leert hij steeds meer trajecten zelfstandig af te leggen in het openbaar vervoer in Amsterdam.

[Klik hier](#) om Noureddine te volgen tijdens zijn reis!



<sup>1</sup> [www.ov-coach.nl](http://www.ov-coach.nl)

## 1.2. | WIE MAKEN GEBRUIK VAN DE OV-COACHES?

De OV-coach richt zich op reizigers die een beperking ervaren in het reizen met het reguliere openbaar vervoer en die door de OV-coach in staat worden gesteld om hierin te participeren.

Er zijn verschillende type reizigers die op dit moment geen gebruik maken van het reguliere openbaar vervoer. Dit kan zijn omdat zij nooit geleerd hebben zelfstandig te reizen, bijvoorbeeld omdat zij gebruik maken van het doelgroepenvervoer. Mensen die vanaf jonge leeftijd in het leerlingenvervoer zitten komen soms pas met het openbaar vervoer in aanraking als de vervoersvoorziening wegvalt of als ze naar de middelbare school gaan.

Als er breder wordt gekeken, dus naast de daadwerkelijke gebruikers van regelingen voor speciaal vervoer, dan zien we dat de groep mensen die onderweg gebaat is bij een helpende hand veel groter is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ouderen die niet weten hoe een ov-chip kaart werkt en proberen het OV te vermijden. Mensen in een scootmobiel of een rolstoel die angstig zijn om het OV te gebruiken omdat de afstand tussen halte/perron en het voertuig redelijk groot is. Daarnaast zijn er ook mensen met een visuele beperking die na het uitstappen zelf de weg naar een ander perron niet kunnen vinden en statushouders die worden geholpen om de weg te vinden naar de inburgeringscursus en hun nieuwe omgeving.



## 1.3. | WIE ZIJN DE OV-COACHES?

- Studenten HBO (SPH, SPD) en MBO niveau 4 (SMD) die in het kader van hun stage belangrijke praktijkervaring opdoen met de doelgroep. Zij doen als OV-coach praktijkervaring op die zij tijdens hun studie op geen enkele andere wijze hadden gekregen.
- Daarnaast zetten vrijwilligers zich in als OV-coach en stimuleert iedere convenantpartij vrijwillige deelname als OV-coach onder hun eigen personeel.

#### 1.4. | BETROKKEN PARTIJEN

De OV-coach is in 2018 als experiment gestart in Amsterdam<sup>2</sup>. Op 7 maart 2018 hebben het College van B&W van de gemeente Amsterdam, Cliëntenbelang Amsterdam, het GVB, MEE Amstel en Zaan, Pantar, RMC, Transvision, de Vrije Universiteit Amsterdam en de Vervoerregio Amsterdam de handen ineengeslagen in een driejarig convenant, om het openbaar vervoer inclusiever te maken. Op 7 maart 2019 zijn nog eens zeven partijen toegetreden tot het convenant: de Academie van de Stad, het Boven IJ Ziekenhuis, het Jeugdplatform Amsterdam, Munckhof, het ROC van Amsterdam, ROC TOP en de Sigra. Hiermee zijn de perspectieven van reizigers, opdrachtgevers van vervoer, vervoerders, onderwijs en van de zorg vertegenwoordigd.

Niet alleen de convenantpartners zetten zich in. Het experiment OV-coach wordt ook breed gedragen en gesteund in de communicatie, onder meer door de Kinderombudsman, de Participatieraad, de WMO-adviesraad en de OV-coach ambassadeurs. Daarnaast onderzoeken de NS, ProRail, de ministeries van I&W en VWS hoe zij in de nabije toekomst op een passende manier een bijdrage kunnen leveren aan de OV-coach.



<sup>2</sup> De OV-coach bouwt voort op initiatieven als MEE op Weg, Reisassistentie, GVBuddy en OV-ambassadeurs.

## 1.5. RESULTATEN

De OV-coach is gestart in 2018 en vanaf dat moment is met een groot aantal partijen hard gewerkt aan het neerzetten van de OV-coach. Hieronder de resultaten die in 2018 gerealiseerd zijn:

### Resultaten 2018



100 Amsterdammers hebben zelfstandig leren reizen, 40 van hen waren onder de 18 en 60 deelnemers waren 18 jaar of ouder



12 mensen uit de doelgroep zijn actief ambassadeur van de OV-coach



30 stagiaires van een HBO of MBO opleiding zijn ingezet als OV-coach



68 studenten afkomstig van opleidingen van de Hogeschool van Amsterdam en de Vrije Universiteit hebben via Academie van de Stad meegewerkt aan het ontwerpen van communicatiestrategieën.



10 deelnemers hebben de training Sterk op Reis afgerond met een certificaat

### Voorlopige resultaten 2019



65 deelnemers hebben zelfstandig leren reizen en de aanmeldingen voor nieuwe trajecten blijven binnenkomen



12 mensen uit de doelgroep zijn actief ambassadeur van de OV-coach



15 stagiaires hebben hun stage voor de zomer afgerond en na de zomer starten 15 nieuwe stagiaires. Dit is een van de eerste lichtingen van het nieuwe schooljaar, het aantal stagiaires zal groter worden als de andere opleidingen ook met hun stages beginnen.



5 Amsterdammers worden ingezet als vrijwillige OV-coach



Studenten van de Vrije Universiteit hebben voor de OV-coach de training omgaan met angst in het openbaar vervoer ontwikkeld. Een grote groep deelnemers wordt belemmerd in het reizen omdat zij bang zijn in het openbaar vervoer. In deze training leren de OV-coaches hoe we deze groep reizigers kunnen ondersteunen en begeleiden bij het zelfstandig leren reizen.



20 leerlingen van het speciaal onderwijs hebben de training sterk op reis succesvol afgerond. Voor het nieuwe schooljaar staan deze training al bij zes nieuwe klassen ingepland

De convenantpartijen hebben in 2018 en 2019 waardevolle bijdragen geleverd die ondersteunend zijn aan de OV-coach. Een aantal voorbeelden:

- Transvision en de gemeente Amsterdam ontwikkelen een traject waarbij een combinatie wordt gemaakt met de reisassistenten van Transvision (op de stations) en de OV-coach. Transvision treedt op als werkgever en mensen met een uitkering krijgen een betaalde baan.
- De Vervoerregio neemt het voortouw om de OV-coach uit te breiden naar de regio. Verder heeft de Vervoerregio een effectieve factor C sessie begeleid.
- MEE Amstel en Zaan en het GVB geven de training Weerbaar in het OV. Hierbij wordt kwetsbare deelnemers aangeleerd hoe ze kunnen omgaan met situaties in het OV die ongemakkelijk kunnen zijn. Voorbeelden hiervan zijn als iemand te dicht naast ze komt zitten of als de buschauffeur onaardig reageert. Voortgezet Speciaal Onderwijschool Viertaal heeft deze training door 3 klassen laten volgen. Ongeveer de helft van de leerlingen heeft vervolgens (samen met hun ouders) verzocht om te leren reizen met een OV-coach.
- Cliëntenbelang Amsterdam heeft een ontwikkelsessie georganiseerd in de Burcht, waarbij deelnemers met een beperking input hebben geleverd voor verdere ontwikkeling van de OV-coach (zowel over mogelijk te betrekken partijen als vanuit het reizigersperspectief).
- Vanuit de Vrije Universiteit zijn drie onderzoekstrajecten aangeboden. Alle drie de onderzoeken draaien om het meer rekening houden met een grotere diversiteit in het OV. Eén van deze onderzoeken wordt in samenwerking met de Vervoerregio Amsterdam uitgevoerd. Dit onderzoek richt zich op het spanningsveld tussen het streven naar snel en naar toegankelijk OV. De andere twee onderzoeken richten zich op het ontwikkelen van een training voor reizigers die minder of niet zien of horen, mensen die zich anders voortbewegen en voor mensen die door angst niet mee durven reizen.

## 2 | Naar een regionale OV-coach

### 2.1 | UITBREIDING NAAR DE REGIO

Tijdens de Regioraadsvergadering van de Vervoerregio van 19 maart 2019 heeft de Vervoerregio Amsterdam de opdracht gekregen om te onderzoeken hoe het succesvolle Amsterdamse experiment de OV-coach in de regio ingezet kan worden. De overname en opschaling van de OV-coach naar de regio, brengt kosten met zich mee. Voor de uitbreiding van de OV-coach naar de regio in 2020 is €1 miljoen gereserveerd uit de boetegelden van 2017.

In het beleidskader inclusieve mobiliteit van de Vervoerregio Amsterdam wordt de ambitie genoemd om mentale drempels in het mobiliteit systeem te verlagen. Voorbeelden van zulke mentale drempels zijn angst om met het openbaar vervoer te reizen door onvoldoende reisinformatie en angst om niet uit te kunnen stappen bij de gewenste halte. De OV-coach geeft een praktische invulling aan de ambitie om deze mentale drempels te verlagen.

### 2.2 | DOELSTELLINGEN EN VOORUITBLIK OP DE UITVOERING

1. Jaarlijks leert de OV-coach ten minste 250 deelnemers zelfstandig reizen met het openbaar vervoer.

De OV-coach is maart 2018 als experiment gestart in Amsterdam. Vanaf 1 januari 2020 zal de Vervoerregio Amsterdam de OV-coach van de Gemeente Amsterdam overnemen. Hiermee zal het project uitgebreid worden naar de regio. Het streven is om ten minste 250 mensen zelfstandig te leren reizen met het openbaar vervoer. Potentieel kan dit oplopen tot maximaal 350 deelnemers per jaar.

2. Doorontwikkeling van de diensten van de OV-coach

Met behulp van de ervaringen van de deelnemers ontwikkelen de diensten van de OV-coach komende jaren door. Er zal onderzoek worden gedaan naar de ontwikkeling van de volgende diensten:

- Overstaphulp op OV-knooppunten. Een eerste experiment zal bij de shared space achter station Amsterdam Centraal plaatsvinden.
- Een app waarmee de OV-coach en de reiziger kunnen worden gekoppeld. Hierbij wordt er met grote belangstelling gekeken naar een experiment dat momenteel door de Deutsche Bahn in Duitsland wordt gestart ([www.mobimate.eu](http://www.mobimate.eu)).
- Een feedbackloop van ervaringen met de OV-coach richting de vervoerder en wegbeheerders, bijvoorbeeld door aansluiting te vinden bij experiment Ping if you Care<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> De gemeente Amsterdam heeft een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van fietsinfrastructuur: 'Ping if you care'. Met een knop konden mensen onveilige situaties of verbeteringen doorgeven tijdens hun fietstocht. In een app konden zij per melding extra informatie doorgeven over de

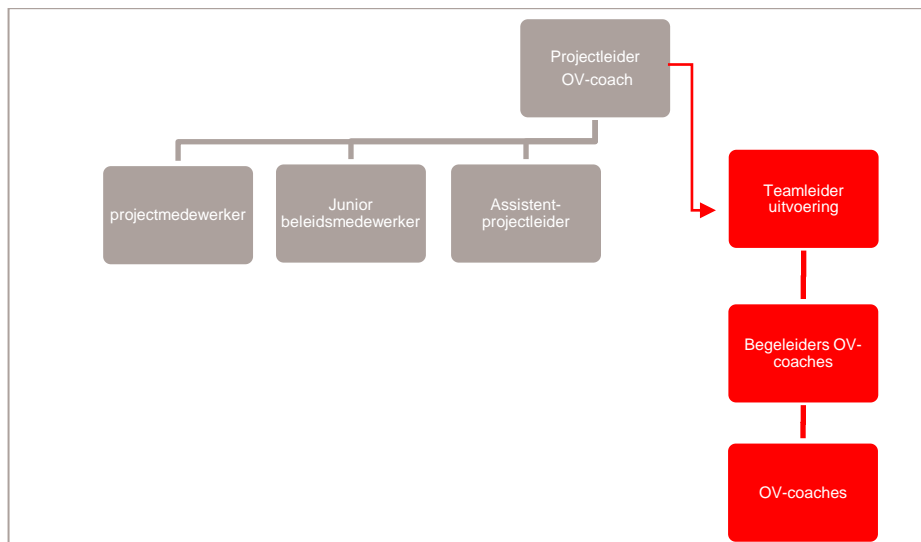
- Er wordt onderzocht hoe er een “franchise” van de OV-coach kan worden gemaakt, zodat meerdere lokale organisaties getraind worden om OV-coaches te kunnen matchen aan reizigers.
- Ook onderzoeken samen met de convenantpartijen of de OV-coach in de toekomst een beroep zou kunnen worden en of dit kan worden vormgeven in een mbo-opleiding met bijbehorend kwalificatiedossier.

### 3. Nieuw bestuurlijk convenant eind 2020

Voor de volgende jaren moet een verdeling van de financiering worden onderzocht. Onderzocht zal worden of we tot een model voor cofinanciering kunnen komen, waarbij wordt bijgedragen door de Vervoerregio, de regiogemeenten, de vervoerders van de concessies en partijen elders uit de markt. Eind 2020 wordt er tijdens de week van de toegankelijkheid een nieuw bestuurlijk convenant gepresenteerd met een uitbreiding van partijen en nieuwe uitvoeringsafspraken.

## 3 | De organisatie van de OV-coach

De personele bezetting van de OV-coach ziet er als volgt uit:



### Ontwikkelteam

Om het experiment verder te ontwikkelen, aan te jagen en op te schalen is een klein projectteam samengesteld, bestaande een projectleider, een assistent-projectleider, een projectmedewerker en een junior beleidsmedewerker.

### Uitvoeringsteam

De uitvoering van de OV-coach (intake, matching, begeleiding) is belegd bij MEE Amstel en Zaan. Het uitvoeringsteam bestaat uit vijf mensen:

- Teamleider OV-coaches
- Team begeleiders OV-coach: gecertificeerde hulpverleners/begeleiders
- OV-coaches (stagiairs en vrijwilligers)

### Specifieke expertise ontwikkelteam en uitvoeringsteam

Het ontwikkelteam en uitvoeringsteam werken vanaf de voorbereiding (vanaf augustus 2017) nauw samen aan de doorontwikkeling van de OV-coach. Gezamenlijk is hiermee alle expertise in huis om zowel de opschaling als de uitvoering in 2020 te kunnen begeleiden.

## 4 | Begroting

### 4.1 | BEGROTING 2020

	Begroting 2020
<b>Trajectkosten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Training 250 deelnemers</li> <li>• Begeleiding 60 stagiairs</li> <li>• Begeleiding 10 vrijwilligers</li> </ul>	<b>500.000</b>
<b>Ontwikkelteam:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectleider</li> <li>• Junior beleidsmedewerker</li> <li>• Assistent-projectleider</li> <li>• Projectmedewerker</li> </ul>	<b>330.000</b>
<b>Projectbudget:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie</li> <li>• Specifieke expertise (app, onderzoek)</li> <li>• Convenantondertekening</li> <li>• Bijeenkomsten/zaalhuur</li> <li>• Onderhoud en ontwikkelen website</li> <li>• Aanvullingen op uitvoering trajecten, bijvoorbeeld reiskosten vrijwillige ov-coaches</li> <li>• Ontwikkelen training OV-coach franchise</li> </ul>	<b>120.000</b>
<b>Totaal</b>	<b>950.000</b>

Voor de uitbreiding van de OV-coach naar de regio in 2020 is €1 miljoen gereserveerd uit de boetegelden van 2017.

### 4.2 | COFINANCIERING

MEE Amstel en Zaan draagt 26.000 euro bij in de vorm van trainingen en workshops (gemiddeld 350 uur op jaarbasis: omgerekend 25.375,00).

De gemeente Amsterdam draagt 100.000 euro bij als cofinanciering.

# De OV-coach komt naar de regio

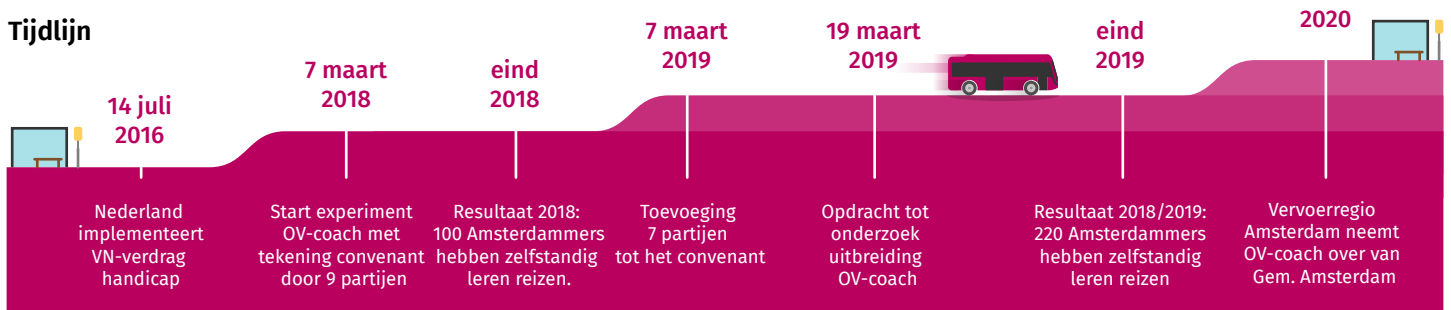
De Regioraad heeft 19 maart 2019 de Vervoerregio de opdracht gegeven om te onderzoeken hoe het succesvolle Amsterdamse experiment de OV-coach, regionaal ingezet kan worden. Eind 2019 wordt het plan van aanpak aan de Regioraad aangeboden. De uitbreiding van de OV-coach naar de regio zal in 2020 gerealiseerd worden.



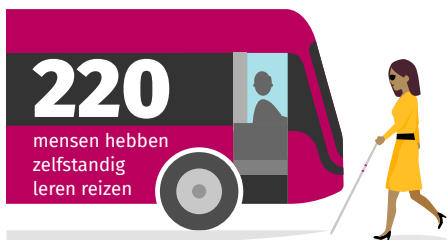
## Wat doet de OV-coach?

De OV-coach leert mensen met een beperking zelfstandig reizen met het OV. Het belangrijkste criterium is dat iemand perspectief heeft om uiteindelijk zonder begeleiding te kunnen reizen.

## Tijdslijn



## Resultaten 2018-2019



Ontwikkeling training 'Omgaan met angst in het OV' door studenten van de VU



68 studenten hebben meegewerkt aan communicatiestrategieën

70 leerlingen van het speciaal onderwijs hebben meegedaan aan de training  
**Sterk op Reis**



62 MBO- en HBO stagiaires zijn ingezet als OV-coach



## Doelstellingen voor 2020



- Minimaal 250 deelnemers leren jaarlijks zelfstandig reizen
- Doorontwikkelen diensten van de OV-coach
- Nieuw bestuurlijk convenant eind 2020.

## Bekostiging 2020



- € 1 miljoen gereserveerd uit de OV-vervoerders boetegelden van 2017
- MEE Amstel en Zaan draagt 26.000 euro bij in de vorm van trainingen en workshops
- Gemeente Amsterdam draagt 100.000 euro bij als co-financiering.