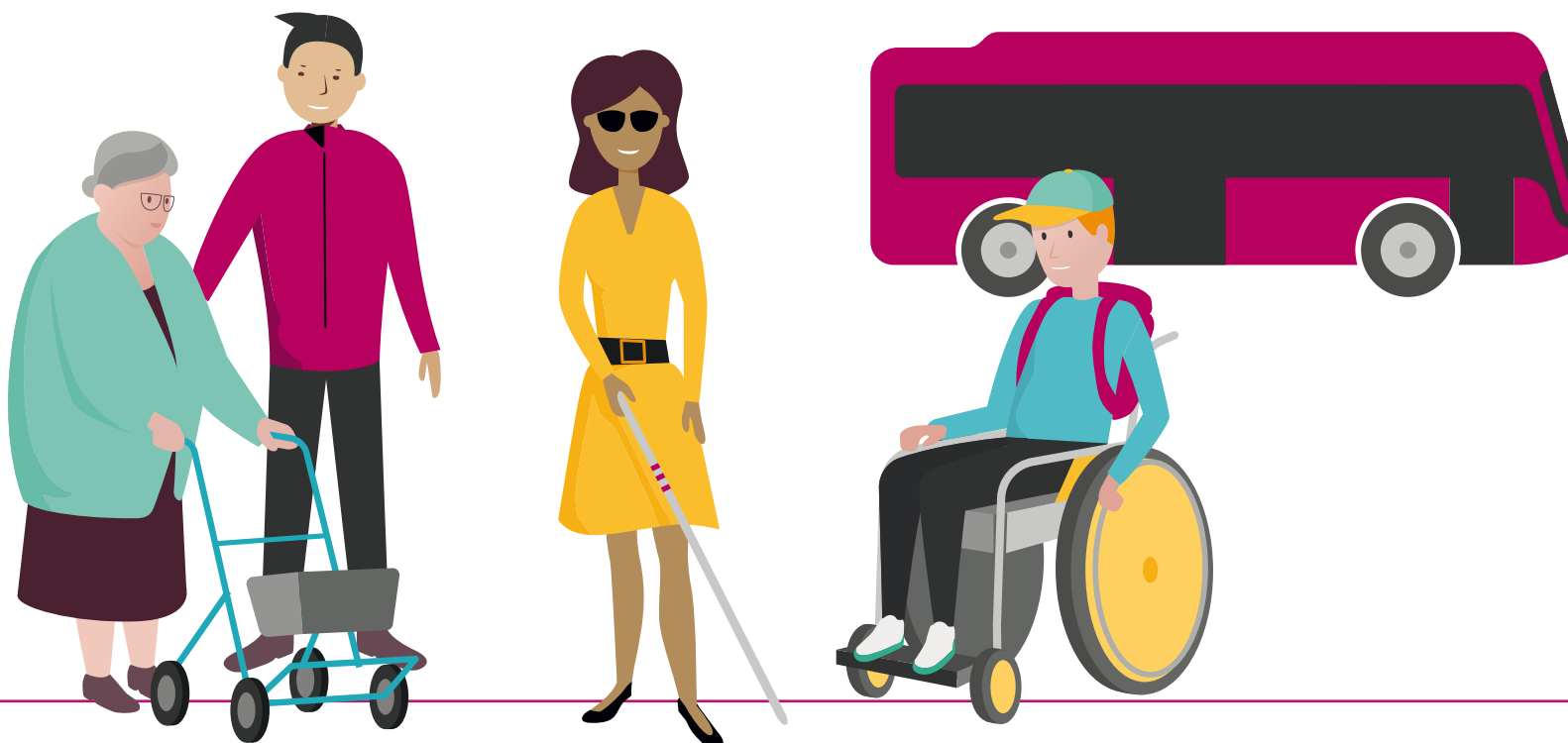


ov·coach

Leert jou zelfstandig reizen



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	3	6	Doorontwikkeling OV-coach	18
2	Leeswijzer	5	6.1	Sterk op Reis training	18
3	Achtergrond van de OV-coach	6	6.2	Verkenning bustours	18
3.1	Visie van de OV-coach	7	6.3	OV-coach voor ouderen	19
3.2	Doelgroep van de OV-coach	7	6.4	Overdraagbaar maken OV-coach	21
3.3	Doelstellingen van de OV-coach in 2020 en 2021	8	6.5	Meereisassistentie	21
3.4	Invloed van corona op de OV-coach	9	6.6	Samenwerking Leerlingenvervoer	22
4	De diensten van de OV-coach	10	6.7	Samenwerking Internationale Schakelklas	22
4.1	Individuele OV-coach trajecten	10	6.8	Ontwikkeling app zichtbaarheid en hulp onderweg	22
4.2	Sterk op Reis	10	7	Communicatie	23
5	Resultaten januari 2020 – augustus 2021	11	7.1	Nieuw communicatiemateriaal en website OV-coach	23
5.1	Cijfers individuele trajecten	11	7.2	OV-coach in Net FF Anders	24
5.2	Cijfers Sterk op Reis	16	7.3	OV-coach Ambassadeurs	24
5.3	Inzet stagiaires en vrijwilligers	17	7.4	OV-coach op social media	24
			8	Financiën	25

1 Samenvatting

De OV-coach is sinds 2018 actief. Het project is gestart bij de gemeente Amsterdam en in 2020 ondergebracht bij de Vervoerregio Amsterdam. Met trots kunnen we zeggen dat sinds 2018:

- **Meer dan 300 mensen met ondersteuning van de OV-coach (weer) zelfstandig hebben leren reizen;**
- **Meer dan 250 leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs hebben geleerd om met onverwachte situaties in het OV om te gaan.**

Achter iedere deelnemer zit een persoonlijk verhaal over wat het zelfstandig kunnen reizen voor hen betekent. Leerlingen die nu vol zelfvertrouwen naar school reizen. Mensen die zelfstandig hun familie kunnen bezoeken of naar hun sport gaan. Ouderen in een rolstoel die weer een museum kunnen bezoeken, doordat ze hebben geleerd hoe ze met de metro en tram kunnen reizen. De impact voor deze mensen is groter dan zelfstandig een reis van A naar B kunnen afleggen. Het zelfvertrouwen van deelnemers groeit, waardoor ze op andere vlakken meer gaan participeren. Dat wordt ook gezien door de mensen in hun omgeving: ouders die hun kind zelfstandiger en ondernemender zien worden. Ouderen die nu ook weer verder wonende vrienden en familie gaan bezoeken. De impact van de OV-coach is blijvend: als deelnemers eenmaal een route hebben geleerd dan zien we dat ze vaak zelfstandig blijven reizen.

Toen op 1 januari 2020 de OV-coach bij de Vervoerregio Amsterdam werd ondergebracht, kon iedere inwoner uit de vijftien gemeenten gebruik maken van de diensten van de OV-coach. In deze voortgangsrapportage blikken we terug op de periode januari 2020 tot augustus 2021. Deze periode werd vooral gekenmerkt door de impact van corona op het vrij kunnen bewegen. Toch zijn er bij de OV-coach maar liefst 200 aanmeldingen voor een individueel traject binnengekomen en hebben 86 deelnemers inmiddels zelfstandig leren reizen. De aanmeldingen stromen nog steeds binnen en een groot aantal deelnemers is bezig met hun traject of gaat binnenkort starten. Dat zegt ons dat er veel behoefte is aan de OV-coach.

De OV-coach biedt naast de individuele trajecten ook de training Sterk op Reis voor scholen in het speciaal onderwijs. Al 267 leerlingen hebben deze training gevolgd en dat gaan er de komende jaren veel meer worden. Onlangs is deze training door een onafhankelijke partij met een CROW accreditatie beoordeeld. Dat betekent dat de Sterk op Reis training kwalitatief goed en effectief is.

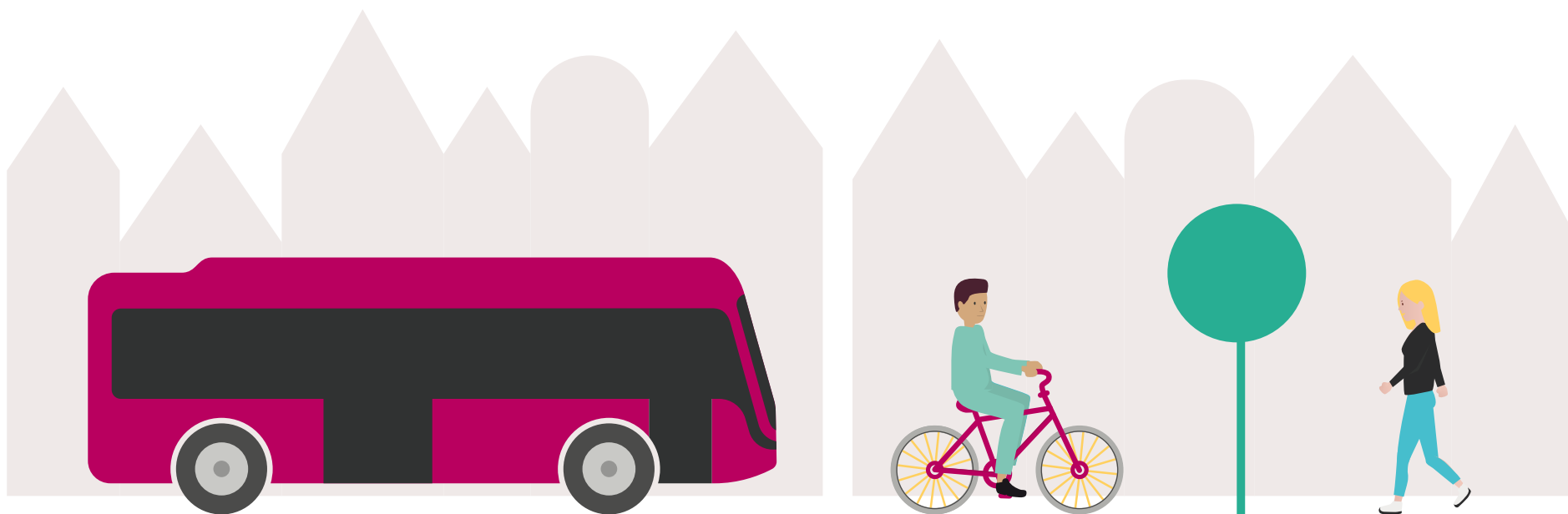
Om nog meer mensen te kunnen helpen, starten we in 2021 en 2022 verschillende pilots. Met deze experimenten bekijken we hoe de werkwijze van de OV-coach kan worden overgedragen naar andere organisaties. Deze organisaties kunnen dan zelf aan de slag met hun eigen vrijwilligers om hun eigen doelgroep zelfstandig te leren reizen.

In samenwerking met Connexxion en EBS worden bustours uitgevoerd (naar het voorbeeld van de Vervoersautoriteit London). Deze bustours moeten een (nieuwe) praktische kennismaking

worden in het reizen met het openbaar vervoer en kunnen als opstapje dienen voor een individueel OV-coach traject. We starten met drie pilots: twee in samenwerking met het voortgezet speciaal onderwijs en een voor ouderen.

Daarnaast gaat de OV-coach zich nog meer op ouderen richten, om hen te verleiden meer gebruik te maken van het OV. Hierin werkt de OV-coach samen met de gemeenten Amsterdam en Purmerend om het OV-gebruik onder ouderen te stimuleren. Tot slot werkt de OV-coach nauw samen met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om een handreiking te ontwikkelen voor het programma Veilig Onderweg voor Ouderen (met financiering van het ministerie).

Een samenvatting over de OV-coach kan niet compleet zijn zonder de stagiaires, vrijwilligers en OV-ambassadeurs te noemen. De afgelopen 1,5 jaar hebben zij zich volledig ingezet om van de OV-coach een dienst te maken waar we trots op kunnen zijn. Veel deelnemers zouden het liefst altijd met de stagiaires op pad willen, zo leuk vinden ze het. Het afscheid bij de laatste keer oefenen was dan ook soms best lastig. Niet alleen binnen de individuele trajecten hebben de studenten, vrijwilligers en OV-ambassadeurs hun meerwaarde bewezen. Ook in de doorontwikkeling van de OV-coach zijn ze onmisbaar. Het meedenken over het communicatiemateriaal, aandragen van knelpunten en oplossingen of gewoon het tomeloze enthousiasme die ze in de samenwerking laten zien. Het maakt dat we als OV-coach trots zijn op wat we hebben bereikt én willen blijven groeien.



2 Leeswijzer

Deze voortgangsrapportage heeft de volgende opbouw. De historie en visie van de OV-coach staan in het derde hoofdstuk centraal. In het vierde hoofdstuk worden de individuele trajecten en Sterk op Reis toegelicht. De resultaten van de periode januari 2020 tot augustus 2021 worden in het vijfde hoofdstuk beschreven. Naast de uitvoering van de individuele trajecten en Sterk op Reis, zet de OV-coach ook in op het (door)ontwikkelen van een aantal diensten. In hoofdstuk zes leest u daar meer over. Hoofdstuk zeven gaat in op de communicatie-uitingen van de OV-coach. In het laatste hoofdstuk acht wordt kort de financiële kant van de OV-coach toegelicht.



3 Achtergrond van de OV-coach

De OV-coach is in 2018 gestart in opdracht van de gemeente Amsterdam, geïnitieerd vanuit het toen actieve programma Doelgroepenvervoer. Dit team inventariseerde stedelijke initiatieven die zich richtten op het vergroten van de (sociale) toegankelijkheid van het openbaar vervoer én die als aanvulling op het Wmo¹- en leerlingenvervoer ingezet konden worden. Vanuit MEE Amstel en Zaan² werd in Amsterdam MEE op Weg aangeboden. Dit project had als doel om mensen zelfstandig te leren reizen in het openbaar vervoer.

De deelnemers waren jongeren en ouderen die of geen recht (meer) hadden op geïndiceerd vervoer of liever niet primair afhankelijk wilden zijn van dit vervoer. Dit sloot goed aan bij de wensen van de gemeente Amsterdam. Daarom is besloten dit concept samen met andere partijen in een pilot door te ontwikkelen om nog meer inwoners te kunnen bedienen. Onder de naam OV-coach is deze pilot in 2018 gestart. Onderdeel

¹ Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning

² Amstel en Zaan (MEE) verzorgt de uitvoering van de OV-coach. MEE biedt informatie, advies en ondersteuning aan kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen, die door hun kwetsbaarheid minder goed mee kunnen in de samenleving. Zoals mensen met een lichamelijke beperking, psychische problemen, licht verstandelijke beperking, moeilijk lerend, niet- aangeboren hersenletsel, chronische ziekte, autisme en dak- en thuislozen.

hiervan was een convenant waarmee verschillende, in Amsterdam werkzame, partijen zich committeerde aan de doelen van de OV-coach namelijk: Amsterdammers ondersteunen bij het zelfstandig leren reizen. Dit waren de volgende partijen:

- Gemeente Amsterdam
- Vervoerregio Amsterdam
- Cliëntenbelang Amsterdam
- Transvision
- RMC
- GVB
- Universiteit van Amsterdam
- Academie van de Stad
- Pantar
- MEE Amstel en Zaan

In 2019 sloten verschillende nieuwe partijen zich aan bij de OV-coach:

- ROC Top
- ROC van Amsterdam
- Sigra
- Jeugdplatform Amsterdam
- BovenIJ Ziekenhuis
- Munckhof

De samenwerkingspartners hebben er samen voor gezorgd dat de OV-coach een succes werd. Iedere organisatie bracht vanuit eigen perspectief zeer waardevolle kennis, netwerken, ondersteuning en publiciteit mee.

In 2020 is het succesvolle experiment bij de Vervoerregio Amsterdam ondergebracht. Hiermee kwamen de diensten van de OV-coach voor alle vijftien gemeenten in de Vervoerregio Amsterdam beschikbaar. Dit vergrootte niet alleen het bereik van de OV-coach. Ook de inbedding van de OV-coach in beleidsterreinen als inclusieve mobiliteit en de samenwerking met Verkeer en Meer heeft de kwaliteit en effectiviteit van de OV-coach vergroot.

3.1 Visie van de OV-coach

De OV-coach heeft als doel om mensen die dat niet kunnen of durven, zelfstandig te leren reizen. Of mensen nu met het openbaar vervoer, de fiets of lopend willen reizen, de OV-coach kan hen hierbij ondersteunen. Wat de OV-coach anders maakt dan soortgelijke initiatieven is dat wij ons ook richten op de sociale omgeving rondom de deelnemer. Deze sociale omgeving heeft namelijk een belangrijke rol in het motiveren van de deelnemer om zelfstandig te leren reizen.

Zelfstandig leren reizen is namelijk in veel gevallen ook een gedragsverandering. Niet alleen bij de deelnemer, maar bijvoorbeeld ook bij:

- Ouders die hun kind wat meer moeten leren loslaten;
- De werkbegeleider, die het taxibusje niet als een vanzelfsprekendheid voor vervoer van de werknemer moet zien;
- Ouderen die het Wmo vervoer niet als enige vervoermiddel moet zien waar ze op latere leeftijd op terug kunnen vallen.

Deze gedragsverandering kan de OV-coach niet alleen realiseren. We werken onder andere samen met het ministerie van

Infrastructuur en Waterstaat, gemeenten, ouderenorganisaties, afdelingen leerlingen- en Wmo vervoer, scholen en vervoerders. In hoofdstuk 6 van deze rapportage wordt dieper ingegaan op deze samenwerkingen.

3.2 Doelgroep van de OV-coach

Iedere inwoner van de Vervoerregio Amsterdam vanaf 12 jaar kan zichzelf aanmelden of aangemeld worden voor de OV-coach. Belangrijkste voorwaarde is dat de deelnemer gemotiveerd is om zelfstandig te leren reizen. Dit kan een route met het openbaar vervoer, met de fiets, lopend of een combinatie hiervan zijn.

De doelgroep van de OV-coach is divers. Veelal gaat het om mensen met een beperking³ die nog niet zelfstandig kunnen of durven reizen. Ongeveer de helft van de deelnemers zijn jongeren of jongvolwassenen met een beperking die willen leren reizen naar school, stage of een vrijetijdsbestemming. Vrijwel alle jongeren vinden het erg spannend om zelfstandig te gaan reizen, zo spannend dat dit ook de voornaamste belemmering is om het te doen. Ook voor veel volwassenen is dit vaak de reden dat zij niet reizen met het openbaar vervoer. Ouders of mensen uit het netwerk van de deelnemer vinden het overigens vaak net zo spannend. Daarnaast is er een groep deelnemers die nog niet zelfstandig reist omdat dit voor hen onbekend is. Bijvoorbeeld statushouders die nog onbekend zijn met het openbaar vervoer of ouderen die al heel lang niet meer met het openbaar vervoer gereisd hebben.

³ Verstandelijke, fysieke, psychische beperking, niet aangeboren hersenletsel, angst of autisme, vaak is er sprake van een combinatie van beperkingen.

De OV-coach richt zich naast deelnemers in het openbaar vervoer ook op mensen die een fietsroute willen leren fietsen. De OV-coach biedt echter geen fietsles, de deelnemer moet al kunnen fietsen. De OV-coach oefent alleen de (door de deelnemer gekozen) route op een veilige manier af te leggen.

Check even of je de volgende zaken aan je fiets hebt zitten

ov-coach
Leert jou zelfstandig reizen

Het is bijna zover dat jij samen met een OV-coach gaat fietsen. Check je fiets voor vertrek nog even. Zo weet je dat jij en je fiets er helemaal klaar voor zijn!

✓ Eerst checken dan aanvinken

- 1. Achterlicht (geeft licht?)
- 2. Bagagedrager
- 3. Handvatten
- 4. Bel (doet die het?)
- 5. Voorlicht (geeft licht?)
- 6. Opgepompte banden
- 7. Goed werkende remmen



De fiets moet wel eerst gecheckt worden voordat je met de OV-coach op pad gaat

3.3 Doelstellingen van de OV-coach in 2020 en 2021

De doelstellingen van 2020 en 2021 zijn opgesplitst in uitvoerende en ontwikkeldoelen. Dit zijn de uitvoerende doelen voor 2020 en 2021:

De doelen van 2021 zijn veranderd, omdat we vanwege corona minder trajecten konden uitvoeren en hierdoor ook minder OV-coaches nodig waren. We hebben wel besloten om meer in te zetten op de Sterk op Reis trainingen, aangezien deze ondanks de coronabeperkingen goed te organiseren waren.

In hoofdstuk 5 worden de resultaten over de periode januari 2020 – augustus 2021 besproken.

Doelstellingen 2020

Doelstellingen 2021



Minimaal 250 inwoners van de Vervoerregio Amsterdam hebben zelfstandig leren reizen

Minimaal 200 inwoners van de Vervoerregio Amsterdam hebben zelfstandig leren reizen



Minimaal 60 stagiaires van een HBO of MBO opleiding zijn ingezet als OV-coach

Minimaal 50 stagiaires van een HBO of MBO opleiding zijn ingezet als OV-coach



Minimaal 12 keer is de Sterk op Reis training aangeboden

Minimaal 20 keer is de Sterk op Reis training aangeboden

Naast de uitvoerende doelen kijkt de OV-coach ook naar hoe we nog meer mensen kunnen bereiken en ondersteunen. Hiervoor heeft de OV-coach een aantal ontwikkeldoelen opgesteld, waaronder:

- Het overdraagbaar maken van de werkwijze en kennis van de OV-coach;
- Het verleiden van ouderen om meer gebruik te maken van het openbaar vervoer.

In hoofdstuk zes wordt dieper ingegaan op de ontwikkeldoelen.

Het fietstraject van Ben uit Uithoorn

Ben is 12 jaar oud en gaat volgend jaar naar de middelbare school in Uithoorn. Op het moment van aanmelden werd Ben nog dagelijks naar school gebracht en gehaald door zijn ouders.

De ouders van Ben gaven aan het nog wel spannend te vinden om hem alleen op pad te sturen. Ben is namelijk snel afgeleid in het verkeer en kan sommige situaties niet goed inschatten.

Bij de intake vertelde Ben trots dat hij een fiets had en dat hij zin had om te oefenen. Tijdens de kennismaking is er goed afgesproken wat de OV-coach juist wel en niet moest doen. Qua route was het vrij eenvoudig. Een lange weg rechtdoor met een gevaarlijke kruising. De OV-coach is vervolgens voortvarend aan de slag gegaan. En na één keer oefenen in de wijk was de route richting school bekend. Het lange stuk rechtdoor deed Ben super, maar de kruising was inderdaad een lastige. De OV-coach besloot dan ook om de kruising meerdere keren achter elkaar met hem te oefenen en allerlei verschillende situaties te laten passeren. Na enkele weken oefenen ging het fantastisch en is zijn vader ook een keer meegefietsd. Ook hij was heel tevreden en had er vertrouwen in dat Ben na de zomervakantie de fietstocht naar school alleen kan maken.

3.4 Invloed van corona op de OV-coach

De coronamaatregelen hadden ook een weerslag op de OV-coach. Door de maatregelen kon in 2020 en 2021 meerdere maanden⁴ niet gereisd worden. Dit zorgde constant voor pauze- en doorstartmomenten binnen de trajecten. Op de momenten dat er wel gereisd kon worden, was het ook anders dan voor corona. Trajecten werden regelmatig stilgelegd omdat deelnemers thuis moest blijven vanwege ziekteverschijnselen bij henzelf of een huisgenoot. De doelgroep van de OV-coach is een kwetsbare en een aantal deelnemers koos er dan ook voor hun traject (tijdelijk) te beëindigen vanwege gezondheidsrisico's.

Doordat de individuele trajecten regelmatig op pauze stonden, moest er voor de stagiaires⁵ een andere invulling van hun activiteiten gezocht worden. We vonden het belangrijk om met de deelnemers van de OV-coach in verbinding te blijven, ondanks dat er niet met hen gereisd kon worden. De studenten belden dan ook regelmatig met hun deelnemers. Dat werd enorm gewaardeerd. Het was een telefoontje waar veel deelnemers naar uit keken. Samen met de stagiaires zijn ook verschillende activiteiten gestart die helpen bij de doorontwikkeling van de OV-coach. Zo is een groepje studenten samen met de OV-coach ambassadeurs aan de slag gegaan om samen hulpmiddelen te ontwikkelen om de zichtbaarheid van reizigers met een beperking te vergroten. Een ander groepje studenten heeft korte filmpjes gemaakt die ingezet kunnen worden om toekomstige studenten te werven.

⁴ De maanden waarin niet gereisd werd: maart – mei en oktober – december 2020, januari – maart 2021

⁵ Stagiaires van de OV-coach zijn studenten van het MBO niveau 4 en HBO in de richting Zorg en Welzijn, Social Work en Toegepaste Psychologie.

4 De diensten van de OV-coach

De diensten van de OV-coach bestaan uit individuele OV-coach trajecten en de groepstraining Sterk op Reis.

4.1 Individuele OV-coach trajecten

De OV-coach biedt individuele ondersteuning bij het zelfstandig leren reizen aan inwoners vanaf 12 jaar, die wonen in een van de vijftien gemeenten van de Vervoerregio Amsterdam.

De OV-coach helpt bij:

- Het vinden en onthouden van de route;
- Omgaan met prikkels en angst onderweg;
- Omgaan met onverwachte situaties en fysieke moeilijkheden;
- Vertrouwd raken met het OV, de fiets en verkeerssituaties.

De OV-coach maakt samen met de deelnemer een 'reisplan' waarin ze samen de route uitstippelen om, dat wat de deelnemer wil leren, te kunnen bereiken. Aan de hand van dit plan wordt er wekelijks met de deelnemer geoefend. De OV-coach doet hierbij steeds een stapje verder terug, totdat de deelnemer de route zelfstandig kan afleggen.

4.2 Sterk op Reis

Met de Sterk op Reis training wordt ingezet op het vergroten van de sociale toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Om situaties die zich onderweg kunnen voordoen op te lossen, wordt vaak gevraagd om een interactie aan te gaan met medereizigers of vervoerspersoneel. Niet iedereen is hier even vaardig in of heeft het zelfvertrouwen om mensen aan te spreken. Speciaal voor leerlingen in het voortgezet speciaal onderwijs heeft de OV-coach Sterk op Reis ontwikkeld. In Sterk op Reis wordt gewerkt aan het vergroten van de vaardigheden en het zelfvertrouwen van de leerlingen. Sterk op Reis bestaat uit minimaal vier lessen. De eerste drie lessen worden op de school aangeboden en duren ieder een lesuur. De laatste les wordt samen met de lokale vervoerder gegeven, waarbij de leerlingen in een bus of tram kunnen oefenen en het vervoerspersoneel ook zelf aan de rollenspellen deelneemt. Deze praktijkles duurt twee uur. Optioneel wordt er nog een extra les gegeven waarin we samen met de leerlingen een reis met het openbaar vervoer maken.

De doelstellingen van Sterk op Reis zijn:

- De deelnemer heeft uitleg van de werking van het openbaar vervoer gekregen;
- De deelnemer heeft kennis gemaakt met verschillende situaties die zich in het openbaar vervoer kunnen voordoen en weet hoe hierin te handelen;
- De deelnemer heeft ervaren dat hij/zij niet de enige is die minder weerbaar is en vindt herkenning bij de groepsleden;
- De deelnemer is getraind in het opkomen voor zichzelf.

5 Resultaten januari 2020 – augustus 2021

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten over de periode januari 2020 tot augustus 2021. Eerst wordt ingegaan op de individuele trajecten: de aanmeldingen, resultaten en de achtergronden van de deelnemers. Daarna worden de resultaten van Sterk op Reis beschreven. Als laatste wordt stilgestaan bij de stagiaires en vrijwilligers.

5.1 Cijfers individuele trajecten

In totaal zijn er tot aan augustus 2021 tweehonderd deelnemers aangemeld. In tabel 1 is te zien uit welke gemeenten deze aanmeldingen kwamen.

Het grootste gedeelte van de aanmeldingen komt vanuit Amsterdam. Deze gemeente is al sinds 2018 bekend met de OV-coach en verwijzers uit deze stad weten de OV-coach dan ook goed te vinden. Met alle gemeenten binnen de Vervoerregio Amsterdam is inmiddels gesproken over wat de OV-coach kan betekenen voor hun inwoners. Dit heeft nog niet in alle gemeenten geresulteerd in aanmeldingen. Nu de coronamaatregelen weer versoepeld zijn, gaat de OV-coach samen met de gemeenten een nieuwe wervingsactie opzetten.

Tabel 1: Aanmeldingen OV-coach januari 2020 – augustus 2021

Gemeente	2020	2021	Totaal
Aalsmeer - Amstelveen	3	1	4
Amsterdam	84	55	139
Diemen	4	4	8
Edam-Volendam	2	2	4
Haarlemmermeer	1	6	7
Landsmeer	-		
Oostzaan	-		
Ouder-Amstel	-		
Purmerend-Beemster	4	8	12
Uithoorn	-	1	1
Waterland	-		
Wormerland	1	3	4
Zaanstad	15	6	21
Totaal	114	86	200

In totaal hebben zich tweehonderd deelnemers tot aan augustus 2021 aangemeld. Van hen:

- hebben 86 het traject succesvol afgerond, zij reizen nu zelfstandig;
- hebben 25 deelnemers zelf hun traject geannuleerd voordat deze gestart was. Dit had veelal te maken met corona of dat het niet langer nodig was dat de deelnemer een bepaalde route hoefde aan te leren. Een van de deelnemers wilde bijvoorbeeld graag leren reizen met de tram naar zijn stage. Deze stageplek ging niet door en de deelnemer heeft nog geen andere stageplek weten te vinden. Onze ervaring is dat deze deelnemers weer contact met de OV-coach opnemen zodra hun situatie verandert;
- zijn acht deelnemers tijdens het oefenen gestopt. Ook dit had met corona te maken;
- is het vier deelnemers niet gelukt om zelfstandig te leren reizen. Hoewel niet succesvol, zijn deze trajecten voor de deelnemers ook waardevol geweest. Mensen hebben zelf geprobeerd en ervaren waarom het niet lukte. Als OV-coach is het ook goed om aan deze leerervaring een bijdrage te kunnen leveren;
- zijn 77 deelnemers nu nog bezig of starten binnenkort met hun traject.

Tabel 2: Status van de trajecten

Totaal aanmeldingen	200
Behaald	86
Niet behaald	4
In traject	77
Traject gestopt	8
Nog niet gestart	25

De OV-coach onderweg

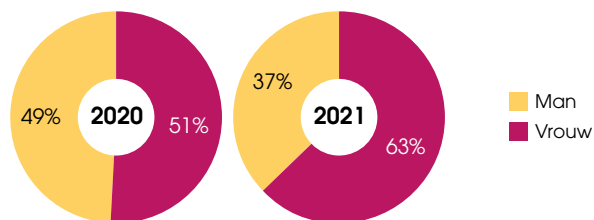
Een man van 54 met autisme werkzaam bij Pantar vond het reizen met mondkapje erg spannend, omdat hij daar benauwd van werd. Hij is bekend met hartfalen dus associeerde de benauwdheid hiermee. Samen met de OV-coach heeft hij onderzocht wat hem helpt om rustig te blijven onderweg. Dit bleek muziek luisteren en focus op ademhaling te zijn. Ook heeft hij meerdere mondkapjes uitgetest en uiteindelijk had hij er een aantal die het meest comfortabel zaten. Hij reist nu weer helemaal zelfstandig vier dagen met het OV naar Pantar. Alhoewel, hij gaf aan dat de OV-coach voor altijd op zijn schouder mee zal blijven reizen.

Nu er geen restricties meer zijn op het reizen met het openbaar vervoer kan iedereen weer voor de OV-coach aangemeld worden. Door de coronamaatregelen konden eerst alleen deelnemers starten die wilden leren reizen naar een bestemming die als noodzakelijk aangeduid kon worden (school, stage, werk) of een fietstraject wilden oefenen. Nu kan iedereen aan de slag. Met iedereen die zich aanmeldt, wordt binnen enkele dagen een intake gepland en dan wordt gezamenlijk gekeken wanneer het traject kan starten. Niet iedere deelnemer wil gelijk starten, soms kiest iemand ervoor om bijvoorbeeld eerst te wennen op de nieuwe school en na enkele maanden pas de reis te gaan oefenen. Deze spreiding maakt het mogelijk dat we goed rekening kunnen houden met de wensen van de deelnemer en dat we mensen die snel willen starten ook snel een plek kunnen bieden.

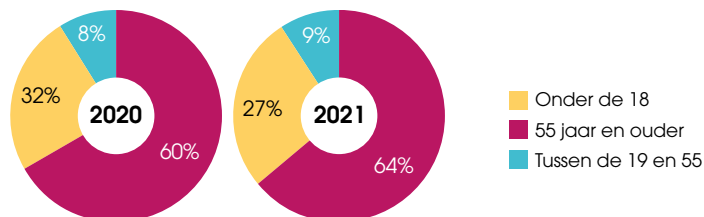
Als we kijken naar de verdeling man/vrouw dan valt op dat het aantal mannen is toegenomen (van 51% naar 63%). Een verklaring hiervoor is dat we in 2021 een grotere groep deelnemers onder de 18 jaar hebben, die voor een groter deel uit mannen bestaat. Onder de volwassen deelnemers is dit weer andersom en bestaat de groep voor een groter deel uit vrouwen.

Ten opzichte van 2021 is de groep onder de 18 jaar iets groter. Dit komt waarschijnlijk omdat in de eerste maanden van 2021 veel noodzakelijke trajecten vanuit het speciaal onderwijs werden aangemeld. Dit waren leerlingen die moesten leren reizen naar school of stage. In deze periode was het aantal volwassenen dat zich aanmeldde beduidend lager.

Figuur 1: Deelnemers naar geslacht

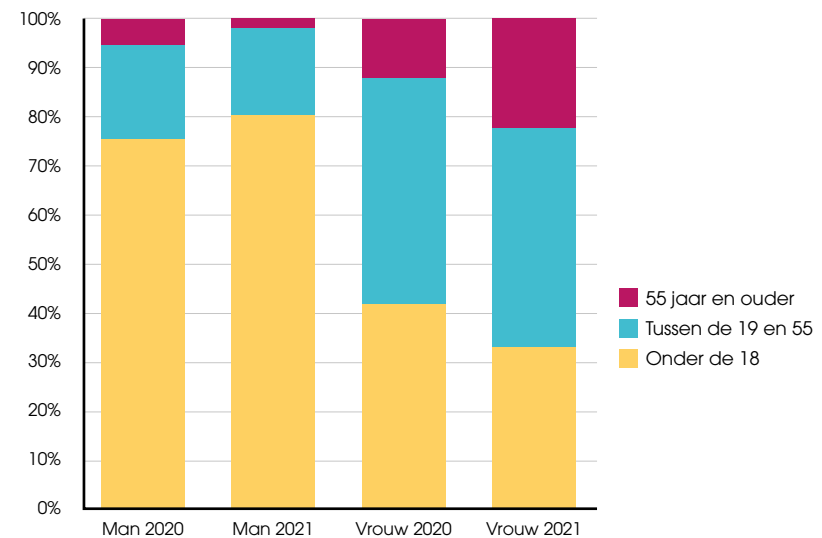


Figuur 2: Deelnemers naar leeftijd



In onderstaande figuur is goed te zien hoe de leeftijdsopbouw tussen de mannelijke en vrouwelijke deelnemers zich verhoudt. Bij mannen is de groep onder de 18 jaar beduidend groter dan die bij de vrouwen. Tussen de 19 en 55 jaar en boven de 55 zijn de vrouwen meer vertegenwoordigd. Met name in de trajecten met ouderen vinden we het belangrijk dat er sprake is van vrijwilligers en rolmodellen (ouderen die al veelvuldig met het openbaar vervoer reizen) waarmee de ouderen zich kunnen identificeren. Dit betekent dat we hiervoor meer vrouwen gaan inzetten.

Figuur 3: Deelnemers naar geslacht en leeftijd



Bij vrijwel alle deelnemers is er sprake van een beperking. Bij het grootste deel van de deelnemers is dit een licht verstandelijke beperking of autisme. In de training die aan de stagiaires en OV-coach wordt aangeboden, wordt dan ook veel aandacht gegeven aan deze beperkingen.

Tabel 3: Deelnemers naar achtergrond

	2020	2021
ADHD	3	2
Autisme	21	24
GGZ	7	3
Lichamelijke handicap	7	4
Licht verstandelijke beperking	44	28
Niet aangeboren hersenletsel	9	7
Nieuwkomer	3	3
Overige	11	10
Onbekend	9	5
Totaal	114	86

Het fietstraject van Nasir uit Purmerend

Nasir is 12 jaar oud en woont met zijn ouders in Purmerend. Nasir zit daar ook op school. School heeft contacten met de zorgboerderij in Zuidoostbeemster en gaat daar een aantal keer per week naar toe. Moeder wil ook dat haar zoon daar naartoe leert fietsen. Er is een constructie bedacht om dit plan te laten slagen. Het ging om een route van meer dan dertig minuten. Het eerste deel fietste hij samen met een OV-coach. Vervolgens dronk hij iets met oma om daarna door te fietsen met de meester van de zorgboerderij.

Op een dag ging hij zelfstandig op pad (het OV-coach traject was nog niet afgerond) en had toen een kleine botsing met een fietser die afsloeg en geen hand uitstak. Nasir raakte in de war en botste ertegenaan. Dit heeft even een grote impact gehad voor hem maar vooral voor zijn ouders. De OV-coach is hier zorgvuldig mee omgegaan en heeft wat er gebeurd is goed besproken met Nasir en zijn ouders. Het resultaat is dat Nasir weer op de fiets zit en goed aan het oefenen is geslagen. Om zo hopelijk na de zomer zelfstandig naar school te fietsen.

De meeste deelnemers worden via de e-mail aangemeld bij de OV-coach. Er kan gebeld worden met het gratis nummer, maar dat wordt vaak alleen gebruikt als mensen snel informatie nodig hebben. Scholen en het wijkteam volwassenen zijn de grootste verwijzers. Ook familie en/of ouders nemen vaak contact op met de OV-coach om hun kind aan te melden. Bijvoorbeeld als hun kind aan de Sterk op Reis heeft deelgenomen en nog verdere begeleiding nodig heeft om zelfstandig te kunnen reizen. Mond tot mondreclame over de OV-coach speelt hierin ook een grote rol. Ouders die van andere ouders of een leraar horen over de OV-coach. Onder de volwassen deelnemers zien we ook dat een aantal zichzelf aanmeldt voor een traject. Het gaat dan vaker om ouderen.

Tabel 4: Deelnemers naar verwijzer

	2020	2021	Totaal
GGZ	2	1	3
Jeugdteam	10	4	14
Ouders/Familie	20	13	33
School	25	21	46
Wijkteam volwassenen	20	23	43
Zelf aangemeld	14	20	34
Zorgaanbieder	23	4	27
Totaal	114	86	200

De trajecten om met het openbaar vervoer te leren reizen zijn het populairst. Twee derde van de deelnemers heeft zich aangemeld voor een OV-traject. Vijftien procent van de deelnemers (29) heeft zich aangemeld voor een fietstraject. Van zeven deelnemers is onbekend met welk middel zij wilden leren reizen. Deze deelnemers hebben na aanmelding hun traject uitgesteld. Er heeft dan ook geen intake plaatsgevonden waarin besproken is wat ze hadden willen leren.

Tabel 5: Deelnemers naar vervoermiddel

	2020	2021	Totaal
Openbaar vervoer	81	71	152
Lopend	2	0	2
Fiets	14	15	29
Onbekend	7	0	7
Totaal	114	86	200

De deelnemers geven voor het traject aan met welk vervoermiddel en doel ze zelfstandig willen leren reizen en waar ze naar toe willen. Iets minder dan de helft wilde een route naar school leren (91). Daarnaast wilde 41 deelnemers meer vertrouwd raken met het openbaar vervoer. Dit betekende dat ze het reizen met een bus, tram, trein of metro geoefend hebben. Hoe werkt het met inchecken, overstappen, wat doe je als er onverwachte dingen onderweg gebeuren? Onbekend betekent dat we het niet weten omdat er geen intake heeft plaatsgevonden.

Tabel 6: Deelnemers naar leerdoel/reisbestemming

	2020	2021	Totaal
OV-vaardig	21	20	41
School	46	45	91
Sociale contacten	5	5	10
Stage	13	8	21
Vrije tijd/Sport	7		7
Werk	7	7	14
Zorgaanbieder	5	1	6
Onbekend	10		10
Totaal	114	86	200

5.2 Cijfers Sterk op Reis

We hebben 33 Sterk op Reis trainingen gegeven tot augustus 2021 waar in totaal 267 leerlingen aan hebben deelgenomen. Deze trainingen waren allemaal in Amsterdam, maar dit betekent niet dat er alleen maar Amsterdammers aan hebben deelgenomen. Een aantal scholen heeft ook leerlingen van omliggende gemeenten in de klas.

Tabel 7: Afgeronde Sterk op Reis trainingen januari 2020 – augustus 2021

School	Gemeente	Aantal trainingen	Aantal leerlingen	Jaar
Viertaal	Amsterdam	3	23	2020
Orion Noord	Amsterdam	3	24	2020
Heldring	Amsterdam	8	83	2020
Orion Noord	Amsterdam	3	32	2021
Orion Zuidoost	Amsterdam	11	62	2021
Viertaal	Amsterdam	5	43	2021
Totaal		33	267	

De wens van de OV-coach is om zoveel mogelijk scholen binnen de Vervoerregio Amsterdam te bedienen. Voor het nieuwe schooljaar 2021 – 2022 is de OV-coach met de onderstaande scholen in overleg over het aanbieden van de Sterk op Reis training.

School	Gemeente
VSO Heldring	Amsterdam
Orion Drostenburg	Amsterdam
Altra College Krommenie	Krommenie
Dynamica XL	Zaandam
ISK	Zaandam
M.L. Kingschool	Purmerend
Bladergroen	Purmerend
Praktijkschool Uithoorn	Uithoorn

De OV-coach werkt hierbij samen met de gemeente, Verkeer en Meer en vervoerders (EBS, Connexion en GVB).

5.3 Inzet stagiaires en vrijwilligers

Sinds 2020 hebben 53 stagiaires zich voor de OV-coach ingezet. In totaal waren in 2020 veertig stagiaires actief. Op 1 januari 2021 liepen dertien stagiaires stage bij de OV-coach, voor een totaal van 160 uur per week. Dit waren allemaal HBO-stagiaires, die een opleiding Social Work of Toegepaste Psychologie volgden. Door corona kregen de stagiaires een aangepaste stage aangeboden, omdat ze enkele maanden het reizen met de deelnemers niet konden oefenen. Vanuit de OV-coach zijn alternatieve opdrachten aangeboden om te zorgen dat de stagiaires wel aan de stagedoelstellingen konden voldoen.

Vanaf 1 september start een nieuwe lichting stagiaires bij de OV-coach. Op dit moment zijn dat er vijftien. Omdat een groot aantal studenten nog niet begonnen is met het zoeken naar een stageplek, verwachten we dat dit er meer gaan worden.

Naast de stagiaires zet de OV-coach ook vrijwilligers in. Vanwege corona is het aantal vrijwilligers klein gehouden. In 2020 waren er drie actieve vrijwilligers en in 2021 waren dat er twee. Nu de coronamaatregelen versoepeld zijn, gaan we een nieuwe wervingscampagne voor vrijwilligers starten.

Quotes van stagiaires OV-coach

"Het project de OV-coach heeft mij in mijn persoonlijkheid doen groeien, ik ben zeg maar meer volwassen en zelfstandiger geworden."

"Ik kon mijn deelnemer eerst niet goed verstaan, maar door aan haar moeder te vragen wat de klanken betekende, had ik opeens een heel gesprek."

"Ik wist niet dat mensen met een verstandelijke beperking zo zelfstandig konden reizen!"

"Ik zou vandaag samen met de deelnemer voor het eerst zelfstandig reizen met de metro. Ik zou ergens achterin zitten. Toen vertelde hij doodleuk dat hij dit al twee keer in het weekend heeft geoefend."

6 Doorontwikkeling OV-coach

Als OV-coach vinden wij het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen de mogelijkheid krijgen om zelfstandig te leren reizen. We willen ons dan ook continu blijven ontwikkelen om dit te realiseren. Enerzijds doen we dit door steeds te kijken naar hoe we de eigen diensten effectiever kunnen inzetten. Anderzijds realiseren we ons ook dat we dit doel als OV-coach niet alleen kunnen bereiken. Door samen te werken delen we onze kennis en halen we nieuwe op. We willen ook graag dat andere organisaties met hun eigen vrijwilligers de diensten van de OV-coach kunnen uitvoeren. Hiervoor werken we aan het overdraagbaar maken van de werkwijze en kennis van de OV-coach. In dit hoofdstuk worden kort de activiteiten beschreven die de OV-coach hierin onderneemt.

6.1 Sterk op Reis training

De Sterk op Reis training blijkt in een grote behoefte op het speciaal onderwijs te voorzien. Voor sommige leerlingen is de training een eerste kennismaking met het openbaar vervoer, voor anderen een fijne opfriscursus. Een van de veranderingen die we in de Sterk op Reis training willen doorvoeren, is het oefenen in de praktijk. Waar oorspronkelijk alleen geoefend werd op school, de tramremise in Amsterdam en in een stilstaande bus op het schoolplein, willen we nu met groepjes leerlingen ook het openbaar vervoer gaan verkennen.

De Sterk op Reis training heeft recent de CROW-accreditatie gekregen. Hiermee is de training door een onafhankelijke partij getoetst op kwaliteit en effectiviteit. De Sterk op Reis is een van de weinige trainingen voor leerlingen op het speciaal onderwijs met deze accreditatie. De accreditatiecommissie was onder de indruk van de training.

6.2 Verkenning bustours

Er is tussen de OV-coach en de Vervoersautoriteit Londen (TFL) een uitwisseling geweest over de groepstrainingen die wij aanbieden. De Vervoersautoriteit Londen richt zich, net als de OV-coach, op het zelfstandig leren reizen. Anders dan de OV-coach doen zij dit voornamelijk in groepstrainingen, namelijk met bustours. De bustours zijn voor iedereen toegankelijk en naast de deelnemers zijn ook de mensen uit hun netwerk van harte welkom. Tijdens

een bustour worden in de bus allerlei situaties met de deelnemers geoefend en besproken. Zoals zakkenrollen, zwartrijden, paniek onderweg en vragen aan de buschauffeur. De training van de bustour duurt een dagdeel. De bustours lijken een mooie aanvulling op de Sterk op Reis training, en zijn volgens ons ook heel geschikt voor de volwassen en ouderen doelgroep. In het najaar van 2021 gaat de OV-coach drie bustours uitproberen om te kijken of het Londense concept ook in de Vervoerregio Amsterdam aanslaat. Via de concessiebeheerders van de Vervoerregio is inmiddels contact gelegd en gaan we de bustours met Connexxion en EBS vormgeven. Vanuit de OV-coach wordt input geleverd voor de interne trainingen toegankelijkheid voor het personeel van Connexxion en EBS.

6.3 OV-coach voor ouderen

De OV-coach is bij verschillende initiatieven betrokken om ouderen meer te stimuleren gebruik te maken van openbaar vervoer (inclusief vrijwilligersvervoer) en de fiets als alternatief op het Wmo vervoer. Een grote groep ouderen die niet meer zelf in hun eigen mobiliteitswensen kan voorzien (omdat ze bijvoorbeeld geen auto meer rijden), doet een beroep op het Wmo vervoer. Voor veel ouderen is het Wmo vervoer een vanzelfsprekende voorziening, die zij kunnen gebruiken als zij niet meer met eigen vervoer kunnen reizen. Dit maakt dat veel alternatieven om een reis te maken niet worden overwogen, terwijl veel ouderen nog prima in staat zijn om bijvoorbeeld met de bus te reizen. De OV-coach wil ouderen dan ook meer bekend en bekwaam maken met deze alternatieven op het Wmo vervoer. Dit doen wij door met ouderen in groeps- en individuele trajecten te oefenen en voorlichting te geven. We kijken ook naar het grotere plaatje. We denken mee over hoe we onder



Veilig onderweg voor ouderen is een belangrijke thema voor de OV-coach

de ouderen en in hun omgeving een gedragsverandering kunnen realiseren waarin naast het Wmo vervoer ook wordt gekeken naar andere veilige vervoersalternatieven. De OV-coach is betrokken bij de volgende initiatieven rondom ouderen:

- Samenwerking Welzijn WonenPlus en Gemeente Purmerend;
- Samenwerking Armoedebestrijding en CTO Gemeente Amsterdam;
- Opdracht Infrastructuur en Waterstraat; handreiking Veilig onderweg voor ouderen.

6.3.1 Samenwerking Welzijn WonenPlus en gemeente Purmerend

De gemeente Purmerend, Welzijn WonenPlus en de OV-coach gaan samen activiteiten opzetten die de oudere inwoners van Purmerend en Beemster kennis laten maken met het reizen in het openbaar vervoer. Welzijn WonenPlus zet zich met haar diensten al veelvuldig in voor deze bewoners. Het idee is om groepstrainingen voor ouderen in te zetten, die bestaan uit voorlichting en het oefenen in de praktijk. Deze trainingen worden gegeven door vrijwilligers van WonenPlus die getraind zijn bij de OV-coach. Voor de financiering van de activiteiten van WonenPlus wordt samen met de gemeente Purmerend een aanvraag gedaan bij de landelijke regeling OV-ambassadeurs. Op moment van schrijven is deze landelijke regeling tijdelijk stilgelegd. Zodra het mogelijk is hier aanspraak op te doen, gaan we hiermee verder.



Dankzij de OV-coach reist Ramon nu overal zelfstandig met de fiets naar toe

6.3.2 Samenwerking Armoedebestrijding en CTO gemeente Amsterdam

Inwoners van Amsterdam die ouder dan 65 jaar zijn en een stadspas met rode stip hebben, kunnen een ov-chipkaart aanvragen waarmee zij gratis van het openbaar vervoer binnen de stad gebruik kunnen maken. De afdeling Armoedebestrijding constateert echter dat niet alle ouderen hier ook daadwerkelijk gebruik van maken. Een mogelijke verklaring hiervoor is de onbekendheid met het openbaar vervoer. Dit zit zowel in het aanvragen van de ov-chipkaart als het reizen met het openbaar vervoer. Armoedebestrijding en CTO hebben de OV-coach gevraagd of wij iets kunnen betekenen in het wegwijs maken van deze ouderen in het openbaar vervoer om zo het gebruik van deze regeling te stimuleren. In het voorjaar van 2022 wordt hiermee gestart.

6.3.3 Samenwerking Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat; Veilig onderweg voor ouderen

In mei 2021 verscheen Langer Veilig Onderweg, Plan Veilige Mobiliteit Ouderen 2021 – 2025, geschreven door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De OV-coach heeft in verschillende gesprekken met het ministerie onze ervaringen gedeeld en aangegeven wat wij betekenen op het gebied van mobiliteit voor ouderen. De OV-coach wordt dan ook als goed voorbeeld in het plan Veilig Onderweg voor Ouderen aangehaald. De OV-coach gaat samen met het ministerie onderzoeken hoe kennis over het zelfstandig leren reizen voor ouderen landelijk beschikbaar kan komen.

6.4 Overdraagbaar maken OV-coach

De OV-coach onderzoekt hoe haar werkwijze overdraagbaar kan worden gemaakt naar andere organisaties, zodat zij met hun eigen vrijwilligers uitvoering gaan geven aan de diensten van de OV-coach. Dit zijn bijvoorbeeld organisaties met hele specifieke kennis over bepaalde doelgroepen of die goed bepaalde doelgroepen kunnen bereiken. Denk hierbij aan mensen met een visuele of auditieve beperking. Deze verkenning voert de OV-coach uit in twee pilots om te inventariseren wat er qua proces, administratie en uitvoering georganiseerd moet worden om de diensten van de OV-coach door anderen aan te laten bieden en de kwaliteit van de uitvoering te waarborgen. Dit wordt samen gedaan met de Stichting Welzijn Doven Amsterdam (SWDA) en Stichting Welzijn Wonenplus in Purmerend. Beide pilots starten in 2022.

6.5 Meereisassistentie

Een vraag die al sinds het begin aan de OV-coach wordt gesteld, is of wij ook (structureel) kunnen meereizen als reizigers op pad gaan. Dit gaat bijvoorbeeld om mensen met een visuele beperking die graag met het openbaar vervoer willen reizen, maar het erg prettig vinden als iemand met hen meereist en onderweg wat extra begeleiding biedt. De OV-coach richt zich echt op het zelfstandig leren reizen en heeft ook niet de capaciteit om het meereizen voor een grote groep deelnemers te faciliteren. Tegelijkertijd zien we ook de meerwaarde van deze dienst. Het kan een mogelijke aanvulling zijn op het Wmo vervoer. Transvision is een van de samenwerkingspartijen van het eerste uur en is zeer betrokken bij de OV-coach. Met Transvision en de afdeling Sociaal Vervoer van de gemeente Amsterdam is vaker gesproken over

een mogelijke meereisdienst. Vanuit hun eigen social return on investment middelen en met toestemming van Bureau Social Return Amsterdam, start Transvision in Amsterdam een pilot. Hierin worden gedurende drie maanden reisassistenten van Transvision ingezet om met inwoners mee te reizen. Deze pilot moet inzicht geven in de effectiviteit, haalbaarheid en kosten/opbrengsten van een meereisdienst. De pilot start in september 2021.

6.6 Samenwerking Leerlingenvervoer

De gemeente Zaanstad heeft het afgelopen jaar aanpassingen in het beleid rondom het leerlingenvervoer ingevoerd. Een van de aanpassingen is het stimuleren van zelfstandig reizen. De gemeente Zaanstad werkt hierin onder andere samen met de OV-coach. Samen kijken we hoe jongeren (nog) meer gestimuleerd kunnen worden om gebruik te maken van de OV-coach. De OV-coach ziet de samenwerking met de afdeling leerlingenvervoer in Zaanstad als een goed voorbeeld dat we graag in andere gemeenten willen opvolgen.

6.7 Samenwerking Internationale Schakelklas

Een andere activiteit in Zaanstad is de samenwerking tussen de OV-coach en de Internationale Schakelklas. Veel leerlingen en hun ouders zijn nog onbekend met de mogelijkheden en regels van het openbaar vervoer. De OV-coach geeft op school voorlichting en advies aan ouders en biedt de mogelijkheid voor de leerlingen om een traject of groepsreis te volgen.

6.8 Ontwikkeling app zichtbaarheid en hulp onderweg

Een van de uitdagingen voor veel OV-coach deelnemers onderweg is hun eigen zichtbaarheid als reiziger. Bij veel deelnemers is sprake van een beperking die niet zichtbaar is. Wanneer zich dan onderweg een onverwachtse situatie voordoet, is de hulp van ov-personeel of medereizigers prettig. Dan is het goed als mensen weten wat de beste manier is om hen te helpen of ze herkennen dat deze reizigers wat extra begeleiding nodig hebben. De ambassadeurs (ervaringsdeskundigen) en stagiairs van de OV-coach hebben hier met elkaar over nagedacht. Hun oplossing voor de zichtbaarheid van de reiziger is een app, waarmee ze kunnen laten zien welke extra begeleiding ze nodig hebben. De OV-coach is blij met de ideeën van de stagiairs en ambassadeurs, want wij zien dit als een goed hulpmiddel voor onderweg. Op basis van de aangedragen ideeën gaat na de zomer van 2021 een nieuwe groep stagiaires kijken hoe deze app ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. Op het communicatiekanaal Wijnemenjemee.nl van de Vervoerregio Amsterdam zijn met enige regelmaat nieuwsberichten over de OV-coach te lezen. Het meest recente artikel⁶ is een verslag van de ontwikkeling van de app door de studenten en OV-ambassadeurs



De OV-coaches die hard aan de app hebben gewerkt

⁶ <https://wijnemenjemee.nl/divers/nieuws/ambassadeurs-ov-coach-vooral-de-app-is-handig/>

7 Communicatie

Om de inwoners van de Vervoerregio Amsterdam en de samenwerkingspartners over de OV-coach te informeren, wordt veel aandacht besteed aan de communicatie rondom de OV-coach. In de komende periode gaan we de OV-coach, voor wat betreft het werven van de doelgroep en vrijwilligers, nog actiever onder de aandacht brengen.

7.1 Nieuw communicatiemateriaal en website OV-coach

Het PR- en communicatiemateriaal bestaat uit flyers, reisgids, filmpjes en een website. In 2020 en 2021 heeft al het communicatiemateriaal een update gekregen naar de huisstijl van de Vervoerregio Amsterdam. Bij de ontwikkeling van dit materiaal is goed geluisterd naar onze OV-ambassadeurs. Komt de boodschap goed over? Wat zijn de wensen over hoe iets eruit moet zien? Wat vinden jullie belangrijke informatie? Aan de hand van deze antwoorden zijn we aan de slag gegaan en is een heel aansprekende huisstijl ontwikkeld.



In maart 2021 is de website van de OV-coach vernieuwd. Bij de ontwikkeling van de website is ook weer goed geluisterd naar de wensen van onze doelgroep. Zij hebben dan ook verschillende keren hun input kunnen geven over vormgeving en functionaliteit.

7.2 OV-coach in Net FF Anders

Begin 2020 is in het NPO programma [Net FF Anders](#) goed te zien hoe belangrijk het is om zelfstandig te kunnen reizen en wat het werk van de OV-coach inhoudt. In het programma wordt Mitchell gevolgd in het traject waarin hij samen met OV-coach Kim zijn angst voor het reizen met de trein leert overwinnen. Erg leuk is dat Mitchell na deelname ambassadeur bij de OV-coach is geworden!

7.3 OV-coach Ambassadeurs

Onder de oud-deelnemers van de OV-coach en hun netwerk is een groep van tien ambassadeurs geworven die zich met enthousiasme wil inzetten om de OV-coach te promoten, te verbeteren en het gebruik van het OV te vergroten. Tijdens hun eerste bijeenkomst in september 2020 hebben ze met elkaar stilgestaan bij de vraag: Wat moeten OV personeel en medereizigers van ons weten of wat kunnen zij doen om ons zo prettig mogelijk te laten reizen? Hierop is een aantal adviezen gekomen waar zowel de OV-coach als het team inclusieve mobiliteit van de Vervoerregio Amsterdam mee aan de slag zijn gegaan. Een van de adviezen was bijvoorbeeld de app en hulpmiddelen die in hoofdstuk 6.7 zijn besproken.

Daarnaast hebben de ambassadeurs ook andere promotie-activiteiten achter de rug. Zo is ambassadeur Mitchel aan het woord geweest over zijn ervaringen met de OV-coach in het MIRA journaal en heeft Cheyenne deelnemers tijdens het Smart Mobility festival meegenomen op een reis zoals zij die ervaart.

7.4 OV-coach op social media

Na de zomer 2021 gaat op de social media kanalen van de OV-coach een promotiecampagne van start waarmee we de OV-coach onder de aandacht gaan brengen bij de inwoners van de Vervoerregio Amsterdam. Vanwege corona is hier niet eerder mee gestart, maar na de zomer zijn zowel op Facebook als Instagram regelmatig



Cheyenne onze trotse OV-coach ambassadeur

8 Financiën

De uitvoering van de OV-coach is belegd bij MEE Amstel en Zaan. Het uitvoeringsteam bestaat uit zes mensen: een teamleider OV-coaches en vijf begeleiders van de OV-coaches (gecertificeerde hulpverleners). Jaarlijks wordt er een subsidie verstrekt aan de organisatie MEE Amstel en Zaan op basis van een ingediende subsidieaanvraag. De subsidieaanvraag en de bijhorende beschikking 2020 werd in april van 2021 afgerond.

Om de OV-coach verder te ontwikkelen, aan te jagen en op te schalen is een klein projectteam samengesteld binnen het team Projecten. Dit team bestaat uit een projectleider, een beleidsmedewerker en een projectsecretaris.

In Regioraad van 19 maart 2019 is een motie ingediend omtrent de kwetsbare reiziger. Hierin werd gevraagd welke positie de OV-coach zou krijgen in de (huidige) concessie Amsterdam. Het Dagelijks Bestuur heeft toegezegd dat financiering van de OV-coach onderzocht zou worden. Dit heeft geleid tot financiering van de OV-coach: van 2020 tot en met 2022 is jaarlijks 1 miljoen euro beschikbaar gesteld vanuit de boetegelden.

Door de invloed van corona is er onderbesteding, waarmee er nog voldoende middelen zijn om 2022 en de doorloop in 2023 te financieren.

Tabel 8: Deelnemers naar leerdoel/reisbestemming

(bedragen in x € 1.000)	2020	2021 ⁷
Projectkosten	203	200
Subsidie MEE Amstel en Zaan	466	567
Totale kosten	669	767
Co-financiering gemeente Amsterdam	-100	
Dekking vanuit BDU	569	767

7 Begrote kosten

Colofon

Meer informatie

OV-coach
ov-coach@mee-az.nl
www.ov-coach.nl

Vervoerregio Amsterdam
info@vervoerregio.nl
www.vervoerregio.nl

Fotografie en afbeeldingen

MEE Amstel en Zaan
Arjen Vos
OV-coach

Vormgeving

DSGN.FRM

Copyright

© Vervoerregio Amsterdam
Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming en zonder
bronvermelding op enigerlei wijze worden overgenomen
en/of verveelvoudigd.