

ov•coach

Leert jou zelfstandig reizen



Concept voortgangsrapportage OV-coach: januari 2020 – september 2022
7 november 2022

Vervoerregio Amsterdam

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	3
1.1	Leeswijzer	4
2	Achtergrond van de OV-coach	5
2.1	Visie van de OV-coach	5
2.2	Doelgroep van de OV-coach	6
2.3	Doelstellingen van de OV-coach	7
2.4	Effecten van de covid maatregelen	7
3	De diensten van de OV-coach	9
3.1	Individuele OV-coach trajecten	9
3.2	Sterk op Reis	9
4	Resultaten januari 2020 – september 2022	11
4.1	Cijfers individuele trajecten	11
4.2	Cijfers Sterk op Reis	17
4.3	Inzet stagiaires en vrijwilligers	17
5	Doorontwikkeling OV-coach	18
5.1	Overdraagbaar maken Sterk op Reis training	18
5.2	Bustours	18
5.3	Meer aandacht voor de OV-coach voor ouderen	19
5.4	Meereisassistentie	20
5.5	Samenwerking Leerlingenvervoer	20
5.6	Samenwerking Internationale Schakelklas	20
5.7	Ontwikkeling app zichtbaarheid en hulp onderweg	20
5.8	Oefenen van fietsroutes met vluchtelingen	20
6	Communicatie	21
6.1	Communicatiemateriaal en websites OV-coach en wijnenjemee	21
6.2	OV-coach in Net FF Anders	21
6.3	OV-coach ambassadeurs	21
6.4	OV-coach op social media	22
7	Financiën	22
7.1	Begroting uitvoering OV-coach	23

1 Samenvatting

De OV-coach bestaat sinds 2018. 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 530 mensen met ondersteuning van de OV-coach (weer) zelfstandig hebben leren reizen, met het openbaar vervoer, scootmobiel, op de fiets of lopend;
- bijna 450 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 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 van A naar B kunnen reizen. Het zelfvertrouwen van deelnemers groeit, waardoor ze ook op andere vlakken meer gaan meedoen. 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 invloed van de OV-coach is blijvend: als deelnemers eenmaal een route hebben geleerd dan zien we dat 87% zelfstandig blijft reizen. De mensen die voorheen met het leerlingenvervoer of WMO-vervoer reisden doen daar niet of nauwelijks een beroep meer op.

Toen de OV-coach op 1 januari 2020 bij de Vervoerregio Amsterdam werd ondergebracht, kon iedere inwoner uit de veertien gemeenten gebruik maken van de diensten van de OV-coach. In deze voortgangsrapportage blikken we terug op de periode januari 2020 tot september 2022. Over de afgelopen 3 jaren zijn, ondanks corona, toch maar liefst 330 aanmeldingen voor een individueel traject binnengekomen. Daarvan hebben 217 deelnemers inmiddels zelfstandig leren reizen. De jaren 2020 en 2021 stonden vooral in het teken van corona en de impact hiervan op het vrij kunnen bewegen. In 2022 verdwenen de coronamaatregelen langzaam uit de samenleving en daarmee ook de reisbeperkingen. Dit zien we dan ook terug bij de OV-coach. De aanmeldingen lopen goed door en ook de vraag naar de Sterk op Reis trainingen blijft groeien.

We vinden het heel belangrijk dat mensen zo vroeg mogelijk beginnen met het voorbereiden op reizen met het openbaar vervoer. De OV-coach biedt daarom, naast de één op één trajecten, ook de training Sterk op Reis voor scholen in het speciaal onderwijs. In deze Sterk op Reis trainingen werken we samen met het GVB, EBS en Connexxion. Al 446 leerlingen hebben deze training gevolgd en dat gaan er de komende jaren veel meer worden. Deze lessen geven ouders en leerkrachten vaak het vertrouwen dat een leerling een eigen traject kan volgen. In 2021 is de training Sterk op Reis door een onafhankelijke partij met een CROW-accreditatie beoordeeld. Dat betekent dat onze training kwalitatief goed en effectief is.

In samenwerking met Connexxion en EBS worden bustours uitgevoerd (naar het voorbeeld van de Vervoersautoriteit London). Deze bustours zijn een (nieuwe) praktische kennismaking in het reizen met het openbaar vervoer en kunnen een opstapje zijn voor een één op één OV-coach traject. In 2021 zijn we gestart met twee pilots, in samenwerking met het voortgezet speciaal onderwijs. De deelnemers oefenen en bespreken tijdens deze bustour allerlei situaties, zoals zakkenrollen, paniek onderweg en vragen aan de chauffeur. De vervoerders en de scholen vonden deze proef een succes. De bustour is dan ook een vast onderdeel van de Sterk op Reis training geworden.

Een samenvatting over de OV-coach is alleen maar compleet met aandacht voor de stagiaires, vrijwilligers en OV-coach ambassadeurs. De ambassadeurs zijn oud-deelnemers (ervaringsdeskundigen), ouders van deelnemers en personeel van vervoerders. Zij zetten hun eigen ervaring met het zelfstandig leren in voor de doorontwikkeling van de OV-coach. De stagiaires,

vrijwilligers en de OV-ambassadeurs hebben zich de afgelopen jaren ingezet om van de OV-coach een dienst te maken waar we trots op zijn. Veel deelnemers willen het liefst altijd met de stagiairs op pad, zo leuk vinden ze het. Het afscheid bij de laatste keer oefenen is dan ook soms best lastig. Niet alleen binnen de één op één trajecten hebben de studenten, vrijwilligers en OV-ambassadeurs hun meerwaarde bewezen. Ook in de doorontwikkeling van de OV-coach zijn ze onmisbaar. Bij het meedenken over het communicatiemateriaal, het aandragen van knelpunten en oplossingen of gewoon door het enorme enthousiasme dat ze in de samenwerking laten zien. Dat maakt dat we als OV-coach trots zijn op wat we hebben bereikt én willen blijven groeien.

1.1 Leeswijzer

Deze voortgangsrapportage heeft de volgende opbouw. De geschiedenis en visie van de OV-coach staan in het tweede hoofdstuk centraal. In het derde hoofdstuk worden de één op één trajecten en Sterk op Reis trainingen toegelicht. De resultaten van de periode januari 2020 tot september 2022 worden in het vierde hoofdstuk beschreven. Naast de uitvoering van de één op één trajecten en Sterk op Reis trainingen, zet de OV-coach ook in op het (door)ontwikkelen van een aantal diensten. In hoofdstuk vijf wordt hier dieper op ingegaan. Wat er vanuit de OV-coach wordt gedaan aan communicatie, leest u in hoofdstuk zes. In het laatste hoofdstuk zeven wordt de financiële kant van de OV-coach toegelicht.

Lies, die haar treinangst overwon

Lies, een vrolijke jongedame van net dertien jaar uit Nieuw-Vennep startte na de zomervakantie op haar nieuwe school in Leiden. Naast dat zij de route zelfstandig wilde leren reizen, is ook het begrijpen van gesproken en geschreven taal voor haar niet altijd even makkelijk. Samen ging zij met de OV-coach de uitdaging aan waarbij zij elke week de route aflegden met de fiets, trein en bus.

Na een aantal keer samen geoefend te hebben, had Lies al snel een aantal herkenningspunten en leerde zij hoe de 9292 app haar kan helpen tijdens de reis. Inmiddels kan zij de route naar haar nieuwe school helemaal zelfstandig afleggen. Tijdens het laatste gesprek met Lies vroeg de OV-coach haar wat ze ervan vond en wat ze heeft geleerd; "Ik vond het heel leuk en ik heb zelfs mijn treinangst overwonnen." Ook de moeder van Lies was tevreden; "Dank jullie wel voor jullie hulp en steun. Ze heeft er veel aan gehad en ik ook."



2 Achtergrond van de OV-coach

De OV-coach is in 2018 gestart in opdracht van de gemeente Amsterdam, vanuit het toen actieve programma Doelgroepenvervoer. Dit team onderzocht 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 alleen 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 proef door te ontwikkelen om nog meer inwoners te kunnen helpen. Onder de naam OV-coach is deze proef in 2018 gestart. Onderdeel hiervan was een convenant waarmee verschillende organisaties die in Amsterdam werken zich verbonden 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

Met elkaar hebben de samenwerkingspartners ervoor 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 gemeenten in de Vervoerregio beschikbaar. Dit vergrootte het bereik van de OV-coach. Ook heeft het opnemen van de OV-coach in beleidsterreinen als inclusieve mobiliteit en de samenwerking met Verkeer & Meer en Doortrappen de kwaliteit en effectiviteit van de OV-coach vergroot.

2.1 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, scootmobiel of lopend willen reizen, de OV-coach kan hen hierbij ondersteunen.

De OV-coach richt zich óók op de sociale omgeving van de deelnemer. Deze sociale omgeving heeft namelijk een belangrijke rol in het motiveren van de deelnemer om zelfstandig te leren reizen.

¹ Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning

² MEE 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.

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 (anders leren vasthouden);
- de werkbegeleider die het taxibusje niet als normaal vervoer van de werknemer moet zien;
- ouderen die het Wmo-vervoer niet moeten zien als enige vervoermiddel waar ze op latere leeftijd op terug kunnen vallen.

Deze gedragsverandering kan de OV-coach niet alleen voor elkaar krijgen. We werken onder andere samen met het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat, gemeenten, ouderenorganisaties, afdelingen leerlingen- en Wmo vervoer, scholen en vervoerders. In hoofdstuk 6 van deze rapportage wordt dieper ingegaan op deze samenwerkingen.

2.2 Doelgroep van de OV-coach

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

De doelgroep van de OV-coach is divers. Vaak gaat het om mensen met een beperking³ die nog niet zelfstandig kunnen of durven reizen. Ongeveer de helft van de deelnemers bestaat uit jongeren of jongvolwassenen met een beperking die willen leren reizen naar school, stage of een vrijetijdsbestemming. Bijna alle jongeren vinden het erg spannend om zelfstandig te gaan reizen, zo spannend dat dit ook de belangrijkste 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 zijn er deelnemers die nog niet zelfstandig reizen 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.

De OV-coach richt zich naast deelnemers in het openbaar vervoer ook op mensen die een fietsroute willen leren fietsen. De OV-coach biedt 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.



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

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

2.3 Doelstellingen van de OV-coach

Hieronder staan de doelstellingen van de OV-coach voor de periode 2020 – 2022 beschreven.

Doelstellingen			
	2020	2021	2022
	Minimaal 250 inwoners van de Vervoerregio Amsterdam hebben zelfstandig leren reizen	Minimaal 200 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 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	Minimaal 30 keer is de Sterk op Reis training aangeboden

In hoofdstuk 4 worden de resultaten over de periode januari 2020 – september 2022 besproken.

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 6 wordt dieper ingegaan op deze ontwikkeldoelen.

2.4 Effecten van de covid maatregelen

Door de maatregelen kon in 2020 en 2021 meerdere maanden⁴ niet gereisd worden. Dit zorgde steeds 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 moesten blijven vanwege ziekte 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) stop te zetten 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

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 & Welzijn, Social Work en Toegepaste Psychologie.

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.

Toen begin 2022 de maatregelen rondom Corona soepeler werden, kon de OV-coach bijna weer als normaal aan de slag. Een groot aantal deelnemers was nog wel even voorzichtig met het reizen met het openbaar vervoer, maar later dat jaar kwamen steeds meer aanmeldingen binnen.

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 elke dag naar school gebracht en weer 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. 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 fietste zijn vader ook een keer mee. Ook hij was heel tevreden en had er vertrouwen in dat Ben na de zomervakantie de fietstocht naar school alleen kan maken.

3 De diensten van de OV-coach

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

3.1 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 14 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 te kunnen bereiken wat de deelnemer wil leren. Aan de hand van dit plan wordt elke week met de deelnemer geoefend. De OV-coach doet hierbij steeds een stapje verder terug, totdat de deelnemer de route zelfstandig kan afleggen.

3.2 Sterk op Reis

Speciaal voor leerlingen in het voortgezet speciaal onderwijs heeft de OV-coach Sterk op Reis ontwikkeld. De Sterk op Reis training heeft in 2021 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.

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 gegeven 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 Sterk op Reis training heeft twee doelen. Voor een deel van de leerlingen op het speciaal onderwijs is het reizen met het openbaar vervoer een eerste kennismaking met het reizen met de tram, metro, bus of trein. Voor deze leerlingen is de Sterk op Reis training een mooi opstapje naar de individuele OV-coach trajecten, door in een groep klasgenoten te ontdekken of zij het reizen leuk vinden, wordt vaak een eerste stap gezet naar het zelfstandig reizen. Dit merken we ook in de aanmeldingen: veel leerlingen die worden aangemeld voor een individueel traject, hebben eerder de Sterk op Reis training gevolgd.

Aan de andere kant heeft de Sterk op Reis training als doel het vergroten van de sociale toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Om situaties onderweg op te kunnen lossen, wordt vaak gevraagd om een gesprek aan te gaan met medereizigers of vervoerspersoneel. Niet iedereen is hier even vaardig in of heeft het zelfvertrouwen om mensen aan te spreken.



OV-coach en conductrice GVB oefenen met deelnemers met het vragen van de route

Na de Sterk op Reis:

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

4 Resultaten januari 2020 – september 2022

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten over de periode januari 2020 tot september 2022. 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.

4.1 Cijfers individuele trajecten

In totaal zijn er tot aan september 2022 driehonderddertig deelnemers aangemeld. Deze aanmeldingen kwamen uit de volgende gemeenten.

Tabel 1: Aanmeldingen OV-coach januari 2020 – september 2022

Gemeente	Aanmeldingen
<i>Aalsmeer - Amstelveen</i>	11
<i>Amsterdam</i>	228
<i>Diemen</i>	8
<i>Edam-Volendam</i>	7
<i>Haarlemmermeer</i>	14
<i>Landsmeer</i>	-
<i>Oostzaan</i>	-
<i>Ouder-Amstel</i>	-
<i>Purmerend-Beemster</i>	18
<i>Uithoorn</i>	2
<i>Waterland</i>	-
<i>Wormerland</i>	7
<i>Zaansstad</i>	35
Totaal	330

Het grootste gedeelte van de aanmeldingen komt vanuit Amsterdam. Deze gemeente is al sinds 2018 bekend met de OV-coach en verwijzers uit Amsterdam weten de OV-coach dan ook goed te vinden. Met alle gemeenten binnen de Vervoerregio is inmiddels gesproken over wat de OV-coach kan betekenen voor hun inwoners. Dit heeft nog niet in alle gemeenten geleid tot aanmeldingen. De OV-coach richt zich de komende tijd in haar werving uitgebreider op de gemeenten waar de aanmeldingen naar verhouding achterblijven.

Tabel 2: Stand van zaken van de trajecten

Totaal aanmeldingen	330
Behaald	217
Niet behaald	10
In traject	51
Traject gestopt	34
Nog niet gestart	18

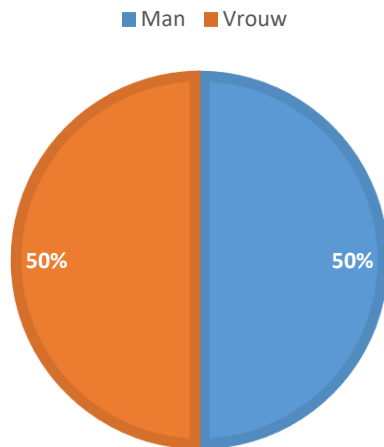
In totaal hebben zich driehonderddertig deelnemers tot aan september 2022 aangemeld. Van hen:

- hebben 217 het traject met succes afgerond, zij reizen nu zelfstandig;
- hebben 34 deelnemers zelf hun traject stopgezet voordat deze gestart was. Dit had vaak 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 gevonden. Onze ervaring is dat deze deelnemers weer contact met de OV-coach opnemen zodra hun situatie verandert;
- is het tien 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 69 deelnemers nu nog bezig of starten binnenkort met hun traject.

De OV-coach onderweg

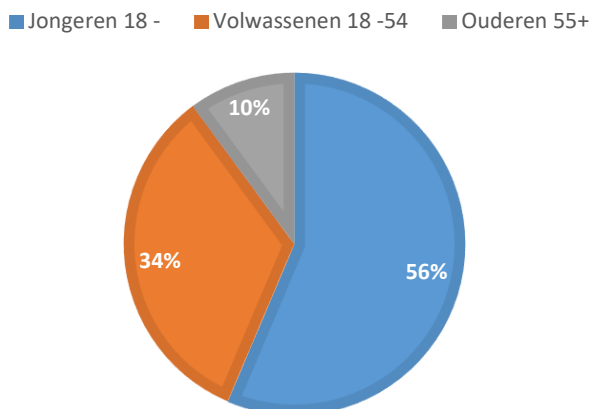
Een man van 54 met autisme, werkzaam bij Pantar, vond het reizen met mondkapje erg spannend, omdat hij daar benauwd van werd. Hij is bekend met hartfalen dus verbond de benauwdheid hiermee. Samen met de OV-coach heeft hij onderzocht wat hem helpt om rustig te blijven onderweg. Dit bleek muziek luisteren en focus op ademhaling te zijn. Ook heeft hij meerdere mondkapjes uitgeprobeerd en uiteindelijk had hij er een aantal die het meest prettig 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.

Figuur 3: Deelnemers naar geslacht



Het aandeel man/vrouw onder de OV-coach deelnemers is gelijk.

Figuur 4: Deelnemers naar leeftijd

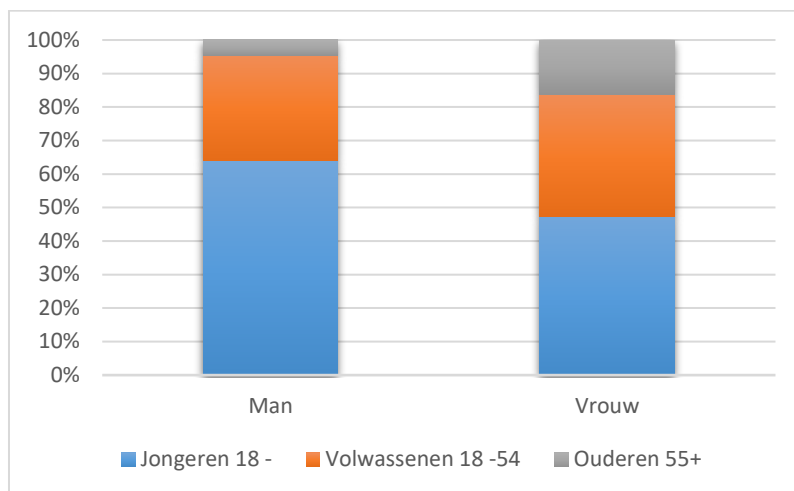


Iets meer dan de helft (56%) van de deelnemers is onder de 18 jaar. Een derde van de deelnemers is tussen de 18 en 54 jaar oud. Tien procent van de deelnemers is 55+.

Wat moet je doen als de bus hard over de rotonde gaat?

Els uit Volendam vond het erg spannend om te reizen. Ze stelde dan ook veel vragen aan de OV-coach, "Wat moet je doen als je niet kan zitten en de bus heel hard over de rotonde gaat?" Iedere keer was Els wel weer heel enthousiast om te gaan oefenen met de OV-coach! Ze kan nu zelfstandig naar haar stage reizen en is zelfs al een keer naar Amsterdam gegaan. Els en OV-coach Chevante zijn beiden enorm trots. Het begon met de chauffeur gedag zeggen, in- en uitchecken (ze wist zelfs elke keer hoeveel er nog op haar ov-chipkaart stond!), drukken op de stopknop en vragen stellen aan de chauffeur. Nu kan Els de routes opzoeken via de 9292 app en hoeft haar vader haar niet meer naar de stage te brengen.

Figuur 5: Deelnemers naar geslacht en leeftijd



In figuur hierboven is goed te zien hoe de leeftijdsopbouw tussen de mannelijke en vrouwelijke deelnemers is. Bij mannen is de groep onder de 18 jaar duidelijk groter dan bij de vrouwen. Tussen de 18 en 55 jaar en 55+ zijn er meer vrouwen. Vooral in de trajecten met ouderen vinden we het belangrijk dat er vrijwilligers en rolmodellen (ouderen die al vaker met het openbaar vervoer reizen) zijn waarmee de ouderen zich in kunnen herkennen. Dit betekent dat we hiervoor meer vrouwelijke vrijwilligers gaan inzetten.

Het fietstraject van Nasir uit Purmerend

Nasir is twaalf 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 dan ook dat haar zoon daar naartoe leert fietsen. Er is een vorm 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. Dan dronk hij iets met oma om daarna door te fietsen met de meester van de zorgboerderij.

Op een dag is hij zelfstandig op pad gegaan (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 heel vaardig mee omgegaan en heeft gespreksmotiverende technieken toegepast op zowel Nasir als zijn ouders. Dat heeft ertoe geleid dat hij weer op de fiets zit en goed aan het oefenen is geslagen. Om zo hopelijk na de zomer zelfstandig naar school te fietsen.

Tabel 6: Deelnemers naar achtergrond

	2020	2021	2022	Totaal
ADHD	3	2	5	10
Autisme	21	24	41	86
GGZ	7	3	10	20
Lichamelijke handicap	7	4	5	16
Licht verstandelijke beperking	44	28	45	117
Niet aangeboren hersenletsel	9	7	5	21
Nieuwkomer	3	3	1	7
Overige	11	10	13	34
Onbekend	9	5	5	19
Totaal	114	86	130	330

Bijna alle deelnemers hebben 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 veel aandacht gegeven aan deze beperkingen.

Tabel 7: Deelnemers naar verwijzer

	2020	2021	2022	Totaal
GGZ	2	1	0	3
Jeugdteam	10	4	12	26
Ouders/Familie	20	13	22	55
School	25	21	21	67
Wijkteam volwassenen	20	23	33	76
Zelf aangemeld	14	20	17	51
Zorgaanbieder	23	4	25	52
Totaal	114	86	130	330

De meeste deelnemers worden via 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 training heeft deelgenomen en nog verdere begeleiding nodig heeft om zelfstandig te kunnen reizen. Mond tot mond reclame 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.

Het werven van deelnemers is een intensief proces en omvat veel meer dan alleen een folder of een website laten zien. Er moet zowel bij de deelnemer, als zijn of haar sociale omgeving het vertrouwen worden gecreëerd dat zelfstandig reizen een reële optie is.

Tabel 8: Deelnemers naar vervoermiddel

	2020	2021	2022	Totaal
Openbaar vervoer	91	71	106	268
Lopend	2	0	2	4
Fiets	14	15	22	51
Onbekend	7	0	0	7
Totaal	114	86	130	330

De trajecten om met het openbaar vervoer te leren reizen zijn het populairst. Het grootste deel van de deelnemers heeft zich aangemeld voor een OV-traject. Wel zien we dat de vraag naar fietstrajecten langzaam toeneemt, met name in de gemeenten waar het openbaar vervoer netwerk minder beschikbaar is.

Tabel 11: Deelnemers naar leerdoel/reisbestemming

	2020	2021	2022	Totaal
OV-vaardig	21	20	30	71
School	46	45	51	142
Sociale contacten	5	5	8	18
Stage	13	8	17	38
Vrije tijd/Sport	7		5	12
Werk	7	7	16	30
Zorgaanbieder	5	1	3	9
Onbekend	10			10
Totaal	114	86	130	330

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 (142). Daarnaast wilden 71 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?



4.2 Cijfers Sterk op Reis

Tot aan september 2022 hebben we 52 Sterk op Reis trainingen gegeven waar in totaal 446 leerlingen aan hebben meegedaan. In het najaar van 2022 staan er nog 8 nieuwe Sterk op Reis trainingen ingepland en voor het jaar 2023 al 23 trainingen. De OV-coach werkt in de Sterk op Reis training samen met de scholen, Verkeer & Meer en vervoerders (EBS, Connexxion en GVB).

Tabel 11: Afgeronde Sterk op Reis trainingen januari 2020 – september 2022

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	4	42	2021
Orion Zuidoost	Amsterdam	11	62	2021
Viertaal	Amsterdam	5	43	2021
Dynamica	Zaandam	3	27	2022
Orion Zuidoost	Amsterdam	6	63	2022
Orion Noord	Amsterdam	2	17	2022
Viertaal	Amsterdam	6	54	2022
Martin Luther King school	Purmerend	1	8	2022
Totaal		52	446	

4.3 Inzet stagiaires en vrijwilligers

Sinds 2020 hebben 66 stagiaires zich voor de OV-coach ingezet. In 2022 lopen de studenten samen tweehonderd uur per week stage bij de OV-coach. Het zijn studenten van MBO's en HBO's. Allemaal volgen ze een opleiding richting maatschappij/welzijn of zorg en gaan aan de slag met de doelgroep waar ze na hun studie mee willen werken. Zo snijdt het mes aan twee kanten!

Quotes van stagiaires OV-coach

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

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 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 met zijn vader.

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

5 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 blijven ontwikkelen om dit voor elkaar te krijgen.

Aan de ene kant door onze diensten aan alle inwoners van de Vervoerregio te blijven aanbieden. In 2023 willen wij dat **minimaal 200 deelnemers** zelfstandig leren reizen. Daarnaast geven wij **minimaal 40 Sterk op Reis trainingen** in het speciaal onderwijs, in samenwerking met vervoerders.

Daarnaast 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 kennis op. Zo ontwikkelen we de dienstverlening van de OV-coach verder.

5.1 Overdraagbaar maken Sterk op Reis training

De OV-coach wordt regelmatig door scholen benaderd of wij de Sterk op Reis bij hen kunnen aanbieden. Het is voor ons dan interessant om samen met de scholen te onderzoeken wat zij nodig hebben om de Sterk op Reis training zelf aan te kunnen bieden aan hun leerlingen. Zo krijgen nog meer leerlingen een goede introductie in het openbaar vervoer, wat kan leiden om de stap naar zelfstandig reizen te maken. Met twee scholen gaat de OV-coach hier dit schooljaar mee aan de slag. Eerst geeft de OV-coach de training zelf en daarna kijken wij met de school of zij de volgende training met eigen leraren aan hun leerlingen kunnen geven.

5.2 Bustours

Om leerlingen nóg beter voor te bereiden op het reizen met de bus is de OV-coach gestart met de bustour. Dit idee is ontstaan na een kennisuitwisseling met de Vervoersautoriteit Londen (TFL). 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. In het voorjaar van 2022 was de eerste bustour met twaalf leerlingen van het Orion College in Amsterdam-Noord. Zij volgden de training Sterk op Reis van de OV-coach. De bustour is hier een goede aanvulling op. De leerlingen oefenen meteen in de praktijk wat ze hebben geleerd.



Foto door Vera Duivenvoorde

Tijdens een bustour wordt onder andere samen met een handhaver en de chauffeur 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. In 2021 heeft

de OV-coach geoefend met drie bustours en over de uitkomsten waren wij samen de vervoerders ontzettend tevreden. De vervoerders gebruiken de opgedane kennis weer voor de toegankelijkheidstrainingen voor hun eigen personeel. De bustours zijn een mooie aanvulling op de Sterk op Reis training, en zijn volgens ons ook heel geschikt voor volwassenen en ouderen. De bustours vormen nu dan ook een vast onderdeel van de Sterk op Reis trainingen. In het najaar van 2022 staan er dan ook acht op het programma. We willen kijken of we de bustours blijvend kunnen toevoegen aan het aanbod van de OV-coach.

5.3 Meer aandacht voor de OV-coach voor ouderen

De OV-coach is bij verschillende initiatieven betrokken om ouderen meer gebruik te laten 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 (nog) een vanzelfsprekende dienst, die zij kunnen gebruiken als zij niet meer met eigen vervoer kunnen reizen. Dit maakt dat veel andere keuzes om een reis te maken niet worden overwogen, terwijl veel ouderen nog prima met de bus kunnen 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 de ouderen en in hun omgeving een gedragsverandering kunnen krijgen waarin naast het Wmo-vervoer ook wordt gekeken naar andere veilige vervoerskeuzes. De OV-coach is betrokken bij de volgende initiatieven rondom ouderen:

- samenwerking Welzijn WonenPlus en Gemeente Purmerend;
- opdracht Infrastructuur en Waterstraat; handreiking Veilig onderweg voor ouderen;
- toekomstvisie Sociaal Vervoer Amsterdam

5.3.1 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 vaker 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, we verwachten dat deze begin 2023 weer wordt opengesteld.

5.3.2 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 (I&W). 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. In 2021 en 2022 heeft de OV-coach in opdracht van I&W onderzoek gedaan naar de keuzes die ouderen maken over veilige mobiliteit.

5.3.3 Toekomstvisie Sociaal Vervoer Amsterdam

De OV-coach staat beschreven in de Toekomstvisie Sociaal Vervoer van de gemeente Amsterdam. Samen met de gemeente Amsterdam werken we aan de bekendheid van de OV-coach onder ouderen als alternatief voor WMO-vervoer.

5.4 Meereisassistentie

Een vraag die al sinds het begin aan de OV-coach wordt gesteld, is of wij ook (blijvend) 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 mogelijk te maken. Tegelijkertijd zien we ook de meerwaarde van deze dienst. Het kan een mogelijke aanvulling zijn op het WMO-vervoer. RMC is een van de samenwerkingspartijen van het eerste uur en is zeer betrokken bij de OV-coach. Met RMC en de afdeling Sociaal Vervoer van de gemeente Amsterdam is samen gesproken over een mogelijke meereisdienst. Vanuit hun eigen social return on investment middelen en met toestemming van Bureau Social Return Amsterdam, loopt van september 2022 tot en met december 2022 in Amsterdam een proef. Hierbij worden reisassistenten ingezet om met inwoners mee te reizen. Deze proef moet inzicht geven in de effectiviteit, haalbaarheid en kosten/opbrengsten van een meereisdienst. Inmiddels zijn de eerste reizen uitgevoerd. Als de reiziger zelfstandig wil leren reizen, dan wordt actief doorverwezen naar de OV-coach.

5.5 Samenwerking Leerlingenvervoer

De gemeente Zaanstad heeft het afgelopen jaar aanpassingen in het beleid over het leerlingenvervoer ingevoerd. Een van de aanpassingen is het stimuleren van zelfstandig reizen. De gemeente Zaanstad werkt hierin 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.

5.6 Samenwerking Internationale Schakelklas

Een andere activiteit in Zaanstad is de samenwerking tussen de OV-coach en de Internationale Schakelklas. Deze klas bestaat uit leerlingen tussen 18 en 25 jaar die net in Nederland zijn komen wonen. 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 leerlingen de mogelijkheid om een traject of groepsreis te volgen.

5.7 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 aan de buitenkant te zien 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. De OV-coach is dan ook met de ideeën verder aan de slag gegaan en is nu aan het onderzoeken of een hulpmiddel zoals de hulpkaart in een digitale vorm aan de wensen van de reizigers kan voldoen. In 2023 wordt hier een vervolg aan gegeven er dan waarschijnlijk de eerste stappen zijn gezet richting een digitale hulpkaart.

5.8 Oefenen van fietsroutes met vluchtelingen

De OV-coach is een aantal keer gevraagd om groepjes vluchtelingen veel gebruikte fietsroutes aan te leren, zoals de route naar school, de taalles of naar het ziekenhuis. In Purmerend en Zaandam zijn wij hiermee aan de slag gegaan. Waarbij het natuurlijk van belang is dat de mensen niet alleen op de plek aankomen maar dat dit ook nog eens veilig gebeurt.

6 Communicatie

Om de inwoners van de Vervoerregio en de samenwerkingspartners over de OV-coach te informeren, wordt veel aandacht besteed aan de communicatie rondom de OV-coach.

6.1 Communicatiemateriaal en websites OV-coach en wijnemenjemee

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 het maken 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? Met 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. In 2022 is hard gewerkt aan het digitaal toegankelijker maken van de website. Door het doen van een paar laatste aanpassingen bereikt onze website het (wettelijk verplichte) niveau AA⁶ van toegankelijkheid. Komend jaar gaan we onderzoeken wat nodig is om niveau AAA te bereiken. Hiermee willen we als OV-coach het goede voorbeeld geven aan andere overheden.

Op de website van de OV-coach plaatsen we geen achtergrondartikelen. Daarvoor gebruiken we de website van de Vervoerregio www.wijnemenjemee.nl. Het afgelopen jaar zijn de volgende artikelen op deze website geplaatst:

- [OV-coach ook tijdens corona groot succes: bijna 90 mensen leerden zelfstandig reizen](#) (oktober 2021);
- [Terug op de fiets met hulp van de OV-coach](#) (oktober 2021);
- [OV-coach doet proef met 'echte' rollenspellen in rijdende bus](#) (mei 2022);
- [Stagelopen als OV-coach, hoe is dat?](#) (juni 2022);
- [OV-coach helpt mensen op weg](#) (oktober 2022).

6.2 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!

6.3 OV-coach ambassadeurs

Onder de oud-deelnemers van de OV-coach en hun netwerk is een groep van tien ambassadeurs (ervaringsdeskundigen) 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 5.8 zijn besproken.

⁶ Websites moeten voldoen aan WCAG 2.0, AA. Dat betekent dat de website digitaal toegankelijk is.

Daarnaast hebben de ambassadeurs ook andere promotieactiviteiten achter de rug. Zo is ambassadeur Mitchell aan het woord geweest over zijn ervaringen met de OV-coach in de eerste aflevering van het onlineprogramma Metropoolregio Actueel en heeft Cheyenne deelnemers tijdens het Smart Mobility festival meegenomen op een reis zoals zij die ervaart.

6.4 OV-coach op social media

Eind 2021/ begin 2022 hebben we drie social mediacampagnes ingezet om deelnemers en OV-coaches te werven. Het bereik van deze campagnes was goed als je het afzet tegen het beperkte budget. Bijvoorbeeld: de eerste twee campagnes op Facebook hadden een bereik van meer dan tienduizend mensen voor een budget van €50. De campagnes hebben ook geleid tot meer volgers. Op Facebook hebben we vooral ouderen bereikt, op Instagram de doelgroep 18 tot 35 jaar. Deze campagnes waren breed ingezet. In 2023 zetten we weer social mediacampagnes in. Met de inzichten van de eerdere campagnes richten we die op specifieke doelgroepen.

In de zomer van 2022 zijn we gestart met twee vaste rubrieken: wist je dat en weekquiz. Op deze manier gaan onze pagina's op Facebook en Instagram meer 'leven'. We hopen daarmee meer interactie en meer volgers te krijgen.

De LinkedIn-pagina van de Vervoerregio wordt zo nu en dan ook ingezet voor communicatie over de OV-coach, bijvoorbeeld bij het [bezoek van de nieuwe voorzitter van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio aan de OV-coach](#) en [het interview van onze projectleider met de gemeente Amsterdam](#).

7 Financiën

MEE Amstel en Zaan voert de OV-coach uit. Het uitvoeringsteam bestaat uit negen mensen: een teamleider OV-coaches en acht begeleiders van de OV-coaches (professionals met HBO opleiding). Van 2020 tot 2022 is er elk jaar een subsidie gegeven aan MEE Amstel en Zaan op basis van een ingediende subsidieaanvraag.

Om de OV-coach te blijven ontwikkelen, aan te jagen en op te schalen is een klein projectteam samengesteld binnen het Expertiseteam Projecten van de Vervoerregio Amsterdam. Dit team bestaat uit een projectleider en een junior beleidsmedewerker.

In de regionaal van 19 maart 2019 is een motie ingediend over de kwetsbare reiziger. Hierin werd gevraagd welke positie de OV-coach zou krijgen in de (huidige) concessie Amsterdam. Dit heeft geleid tot financiering van de OV-coach: van 2020 tot en met 2022 is jaarlijks € 1 miljoen beschikbaar gesteld. Door de invloed van corona hebben we minder trajecten kunnen uitvoeren dan gepland. Daarom is dit budget ook in 2023 voldoende.

7.1 Begroting uitvoering OV-coach

Hieronder staat de begroting voor de kosten die gemaakt worden in de uitvoering van de OV-coach. In de volgende paragrafen wordt een verdere toelichting gegeven op deze kosten.

Tabel 12: Begroting uitvoering OV-coach

	Uren	Prijs	Totaal
Trajecten (200)	2900	82,5	€ 239.250,00
Begeleiden studenten (50)	2200	82,5	€ 181.500,00
Sterk op Reis (40)	1360	82,5	€ 112.200,00
Overleg, ontwikkelen producten, communicatiemiddelen door OV-coaches	700	82,5	€ 57.750,00
Projectcoördinatie (8 uur per week, 47 weken)	376	82,5	€ 31.020,00
	Aantal		
Onkosten stagiaires	29	950	€ 27.550,00
Budget communicatiemiddelen (externe kosten d.m.v. facturatie)			€ 15.000,00
Budget reiskosten vrijwilligers/stagiaires (externe kosten d.m.v. facturatie)			€ 15.000,00
Af- Eigen bijdrage MEE Amstel en Zaan			€ (25.000,00)
Totaal			€ 654.270,00

7.1.1 Wat kost een traject van de OV-coach qua uitvoering

Een OV-coach traject kost qua uitvoering ongeveer € 2.250 per deelnemer. Een ruime meerderheid (87%) blijft zelfstandig reizen. De investering in een traject bij de OV-coach verdient zich in de loop van de tijd terug. Iemand die op zijn vijftiende zelfstandig leert reizen, doet dit namelijk over vijftig jaar nog.

7.1.2 Individuele trajecten

De OV-coach zet zich in om elk jaar tweehonderd één-op- één trajecten uit te voeren. Een traject van de OV-coach bestaat uit een intake met de deelnemer, een matchingsgesprek, een tussen- en eindevaluatie en een telefonische evaluatie na drie maanden. In totaal kost dit 14,5 uur. Deze uren worden door de professional gemaakt. De overige uren bestaan uit het oefenen van het traject door de OV-coach stagiaire of vrijwilliger. De uren die in het oefenen gaan zitten, zijn afhankelijk van het leervermogen van de deelnemer. Vanuit de OV-coach letten we enorm op de veiligheid van zowel de deelnemer als de OV-coach stagiaires. Wij vinden het dan ook belangrijk om de intake altijd bij de deelnemer thuis te doen. Zo kunnen wij niet alleen alvast de omgeving bekijken waar de deelnemer vandaan gaat reizen, we krijgen via een thuisbezoek ook een beeld van de situatie waar de stagiaire of vrijwilliger in gaat werken. Door de deelnemer en zijn/haar netwerk wordt dit ook gewaardeerd, zij vinden het persoonlijke contact in het kennismaken prettig en hebben dan ook gelijk een gezicht bij met wie zij de komende tijd gaan samenwerken. Een belangrijke succesfactor in het traject van zelfstandig leren reizen, is de motivatie en het vertrouwen van de deelnemer en zijn/haar netwerk. Het matchingsgesprek, de tussenevaluatie en de eindevaluatie zijn dan ook bij de deelnemer thuis.

7.1.3 Begeleiding van de stagiaires

Om ieder jaar tweehonderd trajecten uit te kunnen voeren, is de inzet van veertig stagiaires nodig. Per stagiaire rekenen we één uur begeleiding per week. Stagiaires lopen gemiddeld 44 weken stage bij de

OV-coach. De begeleiding van de stagiaires bestaat uit een uitgebreid inwerkprogramma van zes workshops van een halve dag. In deze workshops leren de stagiaires werken volgens de OV-coach werkwijze. Zij krijgen door verschillende ervaringsdeskundigen workshops over de verschillende beperkingen waar zij als OV-coach mee te maken krijgen. De stagiaires volgen samen intervisie en hebben individueel een wekelijks contactmoment met hun stagebegeleider. Iedere stagiaire krijgt een stagevergoeding, Verklaring omtrent Gedrag en mobiele telefoon. Deze kosten komen per stagiaire in totaal uit op € 950.

De OV-coach heeft ervoor gekozen vooral te werken met stagiaires. Aan de ene kant omdat zij een studenten-OV hebben waardoor zij gratis mogen reizen. Dit bespaart in de reiskosten. Bij vrijwilligers betaalt de OV-coach zelf de gemaakte reiskosten. Een andere belangrijke reden om met studenten te werken zit in de betere beschikbaarheid. De meeste deelnemers willen het reizen oefenen op de tijden waarop zij in het echt ook naar school, stage of werk zouden reizen. Dit is vaak tijdens de spits. Omdat studenten vaste stagedagen hebben, kunnen wij hen makkelijk aan deze deelnemers koppelen. Bij vrijwilligers is dit lastiger, vaak zijn zij beperkt en buiten de spits beschikbaar. Met de inzet van vrijwilligers kunnen we dan ook niet alle deelnemers helpen.

7.1.4 Sterk op Reis

De OV-coach geeft jaarlijks veertig Sterk op Reis trainingen. Afhankelijk van de groepsgrootte per school doen hier tussen de 320 en vierhonderd leerlingen aan mee.

Figuur 13: Kosten Sterk op Reis

	Uren	Aantal bijeenkomsten	Aantal trainers	Totaal
Vier bijeenkomsten in de klas				
Vorbereiding	1	4	2	8
Reistijd	0,5	4	2	4
Tijd per bijeenkomst	1	4	2	8
Afsluitende bijeenkomst oefenen in de praktijk				
Vorbereiding	2,5	1	2	5
Reistijd	1	1	2	2
Tijd per bijeenkomst	3,5	1	2	7
Totaal				34
Prijs per Sterk op Reis				€ 2.805

7.1.5 Overleg, ontwikkelen producten, communicatiemiddelen door OV-coaches

Voor de werving van de deelnemers van de OV-coach, heeft de OV-coach veel contact met verwijzers, samenwerkingspartners en gemeenten. Daarnaast worden in deze uren de producten van de OV-coach (door)ontwikkeld, nieuwe samenwerkingen opgezet en overleg gevoerd met de Vervoerregio Amsterdam.

7.1.6 Uren projectcoördinatie

In deze uren wordt het team van professionals en stagiaires aangestuurd. De projectcoördinator zit ook in het kernteam van de OV-coach.

7.1.7 Budget communicatiemiddelen en reiskosten

Deze posten zijn bestemd voor de onkosten besteedt aan communicatiemiddelen, zoals filmpjes, flyers, social media en de website. De post reiskosten is bestemd voor de kosten die door vrijwilligers worden gemaakt als zij met de deelnemers aan het reizen zijn.

7.1.8 Eigen bijdrage MEE Amstel en Zaan.

MEE Amstel en Zaan levert een deel cofinanciering aan de OV-coach, dit gaat om een bedrag van € 25.000.