

Doe mee met het OV!

Projectplan

Datum: november 2011/januari 2012
Status: 2e concept
Opsteller: Marco Oving
Productnummer: <WBS-element>
EDO-zaaknummer:

Voor akkoord:

Naam opdrachtgever: plaats/datum:	Handtekening:	Naam opdrachtnemer: plaats/datum:	Handtekening:
--------------------------------------	---------------	--------------------------------------	---------------

Colofon

Uitgave

provincie Overijssel

Datum

Januari 2012

Auteur

Marco Oving

Adresgegevens

Provincie Overijssel

Luttenbergstraat 2

Postbus 10078

8000 GB Zwolle

Telefoon 038 499 88 99

Fax 038 425 48 88

provincie.overijssel.nl

postbus@overijssel.nl

Versieblad

Versie	Datum	Wijzigingen
0.1	03/11/2011	Eerste concept versie
0.2	18/01/2012	Tweede concept versie

1 Achtergrond

1.1 Aanleiding voor het project

Probleemstelling

Een steeds groter deel van de burgers en reizigers heeft behoefte aan persoonlijke informatie en hulp om gebruik te gaan maken van het openbaar vervoer (ov¹). Dat komt onder andere door de vele recente en nog aanstaande veranderingen in het ov, in het bijzonder rondom ov-chipkaart en tarieven en de steeds wisselende vervoerders /spelregels na concessiewisselingen. Hierdoor hebben reizigers, vooral oudere en/of reizigers met een beperking, te maken met verder toenemende onduidelijkheid in het ov. Daarnaast willen mensen graag regie over hun reis hebben. Door de vele berichtgeving over vertragingen, hebben mensen de indruk dat zij in het OV aan het lot zijn overgelaten. Zij weten niet dat er regelmatig een andere OV reis mogelijk is die in reistijd weinig scheelt. Tenslotte is er een gat tussen de perceptie van de reistijd met OV en de daadwerkelijke reistijd; mensen denken vaak dat de reistijd met OV veel langer is dan met eigen vervoer.

Gevolg van al deze bovengenoemde zaken is dat de drempel om het ov te betreden hoger wordt, de aantrekkelijkheid van het ov daalt en de zelfverzekerdheid van de reiziger afneemt. Dat kan er toe leiden dat mensen niet (meer) met het ov reizen, gebruik maken van andere vervoersmogelijkheden en/of in een isolement raken. Dat laatste geldt vooral voor een snel toenemende populatie ouderen die in de kleine(re) kernen en op het platteland wonen.

Ambities

Die ontwikkeling staat lijnrecht tegenover de ambities van provincie en vervoerders, die juist reizigersgroei, hogere reizigerstevredenheid en meer betrokkenheid van de burgers van Overijssel nastreven. Om dit te bewerkstelligen is het absoluut noodzakelijk om aandacht te hebben voor belangrijke reizigerswaarden als gemak, vertrouwen en belevingskwaliteit. Daarom willen provincie Overijssel en vervoerders de reizigers ondersteunen en helpen bij het maken van een bewuste keuze voor het ov. Samen geloven deze partijen sterk in de kracht van persoonlijke begeleiding en uitleg op lokaal en regionaal niveau, waarbij de behoeften van de inwoners en reizigers centraal staan. Dit project moet in die behoefte voorzien.

Doelgroep

De doelgroep betreft alle inwoners van Overijssel die zelf niet zo snel gebruik maken van het ov –en/of weinig ervaring hebben met het ov. Het project richt zich vooral de volgende doelgroepen:

- kinderen;
- ouderen;
- mensen met functiebeperking (zie ook rol van MEE; 2.1.3).

Deze doelgroepen worden op verschillende manieren benaderd. Meer hierover verderop in dit projectplan.

Werkgebied

Het project richt zich op alle inwoners van Overijssel. Regio Twente doet bij de start van het project niet mee, zodat het werkgebied zich vooralsnog beperkt tot West-Overijssel. De nadruk zal in eerste instantie liggen op het bereiken van de inwoners van midden-Overijssel. Hiertoe behoren de gemeenten Dalfsen, Ommen, Hardenberg (Vechtdal) en Raalte, Olst-Wijhe en Deventer (Salland). De reden om nu te focussen op midden-Overijssel is dat dit het vervoersgebied van busvervoerder Syntus betreft. Met syntus wordt intensief samengewerkt om de reizigersgroei –en tevredenheid te verbeteren. In het gebied IJsselmond (gemeenten Zwolle, Kampen, Zwartewaterland, Staphorst, Steenwijkerland) wordt in 2013 met een nieuwe busconcessie gestart; met de betreffende vervoerder zal ook een intensieve samenwerking worden aangegaan voor dit project.

Duur van het project

Het project duurt 3 jaar: van 2012 tot en met 2014. Dit project is vooral bedoeld om in de projectperiode een organisatie neer te zetten, die zonder al te veel bemoeienis van de provincie –ook na afloop van het project in 2014- kan blijven bestaan.

Projectplan

Dit projectplan is gebaseerd op de projectopdracht die de opdrachtgever heeft geschreven. Dit projectplan is een groeidocument. De activiteiten zoals beschreven zijn niet uitputtend en gaandeweg het project worden nieuwe initiatieven ontwikkeld. Dat is uiteraard mogelijk, zover ze meehelpen de doelstellingen te behalen.

¹ Ov is in dit project vooral de bus. Echter, ook trein (met name de treindiensten in –toekomstig- beheer van de provincie), tram (Zwolle-Kampen) en Regiotaxi zijn onderdeel van ov en van dit project

1.2 Opgave

Opgave

De opgave van dit project is om een blijvende vrijwilligersnetwerk neer te zetten. De vrijwilligers hebben verschillende functies, allen met als doel om meer reizigers te vervoeren en een hogere klanttevredenheid te bewerkstelligen (aanbodkant). Zo kunnen de vrijwilligers mensen, die daar om welke reden dan ook behoefte aan hebben, helpen om gebruik te (gaan) maken van het ov (vraagkant).

Financiële opgave

Het is belangrijk om een goede balans tussen kosten en opbrengsten in dit project tot stand te brengen. De bezuinigingen op de financiën ov (BDU) zorgen voor druk op het aanbod van het ov. Zeker die projecten, waarvan het directe financiële voordeel niet direct of niet duidelijk zichtbaar is, zullen de komende tijd worden geschrapt. Het is daarom van cruciaal belang om de resultaten en successen van het project zichtbaar te maken. Daartoe worden de effecten van het project gemonitord, zodat tijdig bijgestuurd kan worden, indien nodig.

1.3 Context

De provincie wil het ov verbeteren en wil meer reizigers vervoeren. Om (potentiële) reizigers te bereiken en te overtuigen van de kwaliteit van het ov, heeft de provincie 2 jaar geleden al het initiatief genomen om twee ov-ambassadeurs in dienst te nemen. Zij informeren reizigers(groepen) op verzoek over de mogelijkheden die het ov biedt en gaan zo nodig daadwerkelijk met ze op reis om de eerste drempel te overwinnen. De resultaten zijn positief, maar de effectiviteit is beperkt door de geringe inzet (ze bereiken ruim 2.000 ouderen per jaar). Of de bereikte doelgroep ook daadwerkelijk (meer) met het ov gaat reizen is niet bekend. Wel is uit een onderzoek gebleken dat de mensen de informatie als waardevol beschouwen en een positievere kijk op het ov hebben gekregen.

Mede hierdoor is het idee ontstaan om een netwerk van ov-vrijwilligers te organiseren, waarbij de huidige ov-ambassadeurs mogelijk meer als coördinator/coach gaan fungeren. Dit heeft als grote voordeel dat hiermee meer capaciteit beschikbaar komt om mensen te bereiken, waardoor veel meer (potentiële) reizigers worden bediend. Daarnaast kan hierdoor een continue situatie ontstaan (i.p.v. eenmalige sessies) en kunnen reizigers op ieder moment terugvallen op een 'vraagbaak'.

Meer partijen onderkennen dat reizigers behoefte hebben aan 'hulp' bij het reizen met het ov:

MEE IJsseloevers is een project gestart met 'OV Maatjes'. De OV maatjes (vrijwilligers) helpen mensen met een beperking van het reguliere ov gebruik te laten maken, in plaats van het 'standaard WMO busje'. In Zwolle hebben zo al 30 personen met een beperking van het reguliere OV gebruik leren maken. MEE wil dit project een landelijk vervolg geven en voert het project samen met gemeenten uit.

Provincie Zeeland werkt met ongeveer 40 vrijwillige ov ambassadeurs. Zij hebben al ervaring opgedaan met vrijwilligers en deze manier van werken. Provincie Zeeland heeft besloten de werving, selectie, training, coaching en financiële administratie t.b.v. de vrijwilligers aan DTV Consultants uit te besteden. De OV ambassadeurs van Overijssel zijn in mei van dit jaar op excursie geweest en hebben wezenlijke informatie verzameld die zeer goed van pas komt bij dit project. www.ovambassadeurs.nl

Adviesbureau Mobycon heeft een lespakket (OV4U) ontwikkeld voor de hoogste groepen van het basisonderwijs. Dit lespakket is erop gericht om toekomstige leerlingen van het middelbaar onderwijs gebruik te leren maken van het ov. Scholen in ondermeer Gelderland en Friesland hebben al tot volle tevredenheid gebruik gemaakt van dit lespakket, dat wordt aangeboden door de provincies. Ook Overijssel wil in het kader van dit project met het lespakket aan de slag. www.ov4u.nl

Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft initiatief genomen voor het project Ikspoor. Het richt zich op het bevorderen van het treingebruik onder 55-plussers. In dit project worden bijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers, de ambassadeurs. Landelijk zijn ca. 55 ambassadeurs actief, die ruim 50.000 deelnemers hebben bereikt. Dit project is eind 2011 beëindigd. www.ikspoor.com

Doelen, resultaat en randvoorwaarden

1.4 Doelen

De hoofddoelstelling en maatschappelijke ambitie van dit project is:

meer mensen van het ov gebruik te laten maken en een grotere tevredenheid bij reizigers te bewerkstelligen

In de 'OV-tactiek' zijn voor het busvervoer door de provincie de volgende beleidsdoelstellingen geformuleerd:

1. Het verhogen van het aantal reizigers bus met 2% per jaar;
2. Toename van de reizigersopbrengsten bus met 3% per jaar;
3. Het verhogen van de klanttevredenheid bus met 0,1 procentpunt per jaar vanaf een 7,3.

In het kader van dit project is hier niet mogelijk om de bijdrage aan bovengenoemde doelstellingen SMART te maken. Wel zijn een aantal (deels SMART) projectdoelstellingen/prestaties geformuleerd specifiek voor dit project, die bijdragen aan het realiseren van de beleidsdoelstellingen:

1. in 2012 minimaal 10 actieve vrijwilligers;
2. in 2014 minimaal 30 actieve vrijwilligers, die per vrijwilliger 100 uur per jaar beschikbaar zijn (25 weken/ 4 uur per week). jaarlijks zijn zo minimaal 3.000 uren beschikbaar;
3. de vrijwilligers bereiken minimaal 15.000 inwoners van Overijssel per jaar;
4. de bereikte mensen hebben een positieve(re) houding t.a.v. ov, meer kennis van -en reizen meer met ov;
5. verhogen imago/bekendheid provincie en vervoerders door spraakmakend en succesvol ov-project.

Met TU Twente wordt begin 2012 een afspraak gemaakt om te bespreken wat de mogelijkheden van monitoring zijn voor een gedragsproject als deze. Vooral interessant is: hoe kunnen de effecten op de beleidsdoelstellingen worden gemeten. Wellicht kan een student (stage/afstudeer) een monitoringsonderzoek uitvoeren.

Doelstelling 4 is mogelijk meetbaar door middel van het uitvoeren van gerichte een enquête onder de bereikte doelgroep. Bij de OV ambassadeurs is met het uitvoeren van onderzoek op deze wijze al positieve ervaring opgedaan. Die ervaring kan in dit project worden gebruikt.

Doelstelling 5 wordt gerealiseerd door actief de publiciteit op te zoeken en een bijdrage te leveren aan een vaktijdschrift (ov magazine/verkeerskunde).

1.5 Verwacht resultaat

Het eindresultaat van het project is dat er een bloeiend operationeel geografisch verspreid/dekkend netwerk van vrijwilligers actief is om het ov in de breedste zin van het woord te promoten (aanbodkant). Zij kunnen uitgroeien tot superpromotors van het ov in hun dorp/regio op allerlei manieren.

Aan de andere kant (vraagkant) weten de inwoners van Overijssel deze vrijwilligers zonnig te vinden om hen te helpen met vragen/ problemen/moeilijkheden op het gebied van ov met alle voor de doelgroep relevante communicatiekanalen (zoals telefoon, internet en mobiele applicaties). Belangrijk is dat de boodschap op een duidelijke, eenvoudige en begrijpelijke wordt gepresenteerd. Er mogen geen drempels (zoals leemte in kennis) meer zijn om gebruik te maken van het ov. Daarnaast zal dit project ook leiden tot meer begrip in de samenleving in relatie tot de (on)mogelijkheden van ov op het platteland

Beoogd effect

Het beoogde effect is dat de ov-klanten en burgers tevredenheid toeneemt door betere reisinformatie. Op termijn moet dit leiden tot meer ov-reizigers en meer reizigersopbrengsten.

1.6 Randvoorwaarde(n)

- Het wiel moet niet opnieuw worden uitgevonden, want dat is niet (kosten)effectief. Daarom zal daar waar mogelijk zoveel mogelijk gebruik gemaakt worden van bestaande (externe) kennis en kunde. Dat geldt bijvoorbeeld voor werven/contracten/tevreden houden vrijwilligers (MEE), lespakket voor basisscholen (Mobycon, OV4u), etc.
- Alle onderdelen binnen dit project en inspanningen moeten bijdragen aan het hoofddoel van het project: reizigersgroei en toename klanttevredenheid.
- Een randvoorwaarde voor het behalen van de beleidsdoelen (OV tactiek) is dat de dienstverlening door de vervoerder (minimaal) op hetzelfde peil blijft.
- De coördinator/coach dient ieder geval beschikbaar te zijn tijdens de uren dat vrijwilligers aan het werk zijn of hun werk voorbereiden. Bij ziekte/verhindering dienen zij direct beschikbaar te zijn om vervanging te zoeken en/of de afspraak te verplaatsen. Concreet betekent dit dat de coördinator op werkdagen zoveel mogelijk (minimaal 8 uur per dag) bereikbaar is.
- Beschikbaarheid van de coördinator/coach dient voldoende te zijn om haar taken te vervullen. Zie punt 2 activiteiten en 2.1.3. organisatie van het project.
- Er is tijd en ruimte om de coördinator/coach te begeleiden in hun ontwikkeling van OV ambassadeur naar coördinator en coach.
- De huidige werkzaamheden van de OV ambassadeurs (geven van presentaties / begeleiden van ouderen op een OV reis) dient door te gaan terwijl de nieuwe organisatie wordt opgetuigd.
- Beschikbare capaciteit projectmedewerkers en personele invulling in beheerorganisatie is voldoende.

2 Activiteiten

Provincie moet de vraag –en aanbodkant organiseren en moet vraag en aanbod met elkaar in contact brengen en afstemmen. Hieronder toelichting op aanbod –en vraagkant

aanbodkant

De opgave voor de provincie is in eerste instantie de aanbodkant te organiseren; de vrijwilligersorganisatie. Hiervoor wordt een apart organisatieplan opgesteld. De organisatie wordt ingericht op basis van dit uitgewerkte plan. In dit plan komen de volgende onderdelen aan bod:

1. taakbeschrijvingen/profielen
2. contracten, richtlijnen voor werkinstructies en verzekeringen
3. wervingsproces vrijwilligers (marketingplan)
4. selectieproces; gesprekken met potentiële vrijwilligers
5. opleidingstraject, instrueren vrijwilligers
6. blijvend motiveren en coachen vrijwilligers
7. inrichting ondersteunend proces t.b.v. vrijwilligers (regelen bijeenkomsten, planning vrijwilligers en projecten, organiseren inspraakbijeenkomsten, aanvragen en distribueren ondersteunend promotiemateriaal voor vrijwilligers, enz.)
8. taken, verantwoordelijkheden en tijdsinzet projectteam bij bovenstaande aspecten

Ad 1 taakbeschrijvingen/profielen

Er zijn 3 verschillende profielen opgesteld. Op basis van de capaciteiten en eigen wensen van de vrijwilliger kan hij/zij worden ingezet voor:

1. *promotie*;
2. *meedenken*: verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van het OV;
3. *meedoen*: deelnemer in het OV.

Binnen deze onderdelen kan de vrijwilliger kiezen voor één of meerder taken. De vrijwilliger kan op deze wijze uitgroeien tot een lokale 'superpromotor' van het ov die meerdere van onder genoemde taken uitvoert.

1. Promotie (ca 20 vrijwilligers)

- a. *Beantwoorden van vragen van inwoners over ov (vraagbaak)*
De vrijwilliger wordt opgeleid door de provincie zodanig dat hij/zij veel weet over het ov. Inwoners kunnen bij hem terecht voor vragen. Hoe laat vertrekt mijn bus? Welk lijnnummer moet ik hebben? Hoe kan ik mijn OV chipkaart opladen etc.
- b. *Het actief informeren van de lokale gemeenschap over regels, mogelijkheden en ontwikkelingen in het ov (ambassadeur)*
De vrijwilliger kan een ambassadeursfunctie gaan vervullen. Op bijeenkomsten kan hij over de mogelijkheden van het ov in de lokale/regionale omgeving vertellen.
- c. *Proefreis maken met reiziger om ov te ervaren in de praktijk*
Hoe kan men beter het ov ervaren dan er gewoon gebruik van te maken. De vrijwilliger maakt op kosten van de provincie eenmalig een proefreis met de ov reiziger. Tijdens de ov reis komen alle aspecten van het reizen per ov aan bod.
- d. *Lesgeven aan kinderen groep 7/8 o.b.v. ontwikkelde pakket OV4U*
Mobycon heeft een ov lespakket voor scholieren van groep 7/8 ontwikkeld. Doel is om deze groep leerlingen te leren hoe het ov werkt. Veel kinderen komen voor het eerst met het ov in aanraking op het moment dat ze naar de middelbare school gaan.

Vaardigheden die de promotie-vrijwilliger moet bezitten zijn:

- goed met mensen kunnen omgaan;
- kunnen inleven in de doelgroep
- duidelijk, helder en rustig kunnen uitleggen/toelichten
- affiniteit met ov hebben
- kennis van werken met de computer (websites raadplegen, powerpoint (b en d)
- leuk vinden om voor een groep te staan (b en d)

2. meedenken: verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van het OV (ca 5 vrijwilligers)

- a. *Het opzetten van een lokaal vervoerproduct op maat (o.a. buurtbus)*
De vrijwilliger kan ingezet worden om een lokaal vervoerproduct op maat op te zetten, indien daar een markt voor is. De provincie faciliteert dit indien het initiatief haalbaar blijkt. Andere initiatieven in dit kader zijn ook mogelijk.
- b. *Inventariseren van wensen en ideeën m.b.t. ov*
In 2011 zijn Syntus en de provincie een initiatief 'reiziger aan het stuur' (RAHS) gestart. Reizigers mogen hun wensen en ideeën met betrekking tot busvervoer online indienen. RAHS blijkt in een behoefte te voorzien; er worden veel wensen en ideeën ingediend. In het kader van dit project kunnen de vrijwilligers wensen en ideeën m.b.t. ov inventariseren en doorgeven aan de provincie/vervoerder. Door deze namens/samen met reiziger in te vullen op site van RAHS, zodat de reiziger ook in "bloemetjes wordt gezet" indien zijn wens wordt gehonoreerd.
- c. *Informeren Syntus m.b.t. status haltes (informant)*
De lokale vrijwilliger kan een signalerende functie vervullen. Vertrekstaten die onleesbaar zijn, bushaltes die vervuild zijn ed. kunnen voor de vrijwilliger aanleiding zijn om de vervoerder hierover te informeren.
- d. *Het onderhouden van ov-infrastructuur en directe omgeving (adopteren van een halte of station)*
In het verlengde van bovenstaande kan de vrijwilliger een halte of station adopteren. Hij wordt zo verantwoordelijk voor de staat van de halte of station en treedt hierover zo nodig in overleg met provincie/vervoerder.
- e. *klankbord naar vervoerder en provincie*
Wat kan beter, wat gaat goed, wat moet anders? Indien in een plaats/regio geen (actieve) dorpsraad aanwezig is, kan de vrijwilliger namens het dorp/de regio klankbord worden naar provincie/vervoerder over het AOV.
- f. *deelnemer klantenpanel*
Syntus wil een klantenpanel oprichten, die meedenken over het busvervoer in midden-Overijssel.

Vaardigheden die de meedenk-vrijwilliger moet bezitten zijn:

- affiniteit met ov hebben
- initiatiefrijk zijn
- in kunnen leven in het beleid van de provincie (a, b, e)

3. meedoen: deelnemer in het OV (ca 5 vrijwilligers)

- a. *Deelnemen aan het reguliere ov, bv als buurtbuschauffeur of steward in bus of trein*
De vrijwilliger kan deelnemer worden aan het reguliere ov door bijvoorbeeld zich aan te melden als buurtbuschauffeur. Ook kan hij steward worden in een bus, bijvoorbeeld bij discovervoer.

Vaardigheden die de meedoen-vrijwilliger moet bezitten zijn:

- affiniteit met ov hebben
- goed met mensen kunnen omgaan

Ad 2 contracten, richtlijnen voor werkinstructies en verzekeringen

Belangrijk is om in de contracten en werkinstructies goed vast te leggen wat de taken/verantwoordelijkheden van de vrijwilligers zijn, wat wel en niet gedeclareerd mag worden, hoe om te gaan met eigendommen van de provincie zoals promotiemateriaal en hoe vrijwilligers inspraak krijgen in hun werk. werven en opleiden van geschikte vrijwilligers.

Ad 3 wervingsproces vrijwilligers (marketingplan)

Voor de werving van de vrijwilligers wordt, als onderdeel van het organisatieplan, samen met Syntus een marketingplan opgesteld. In dit plan wordt uitgebreid en nauwkeurig beschreven hoe de vrijwilligers worden geworven en wat de rol van Syntus hierin is.

Ad 6 blijvend motiveren en coachen vrijwilligers

De opdracht/uitdaging voor de provincie is om deze te ontwikkelen vrijwilligersstructuur te laten functioneren en operationeel te laten zijn. Belangrijkste opgave hierin is: hoe houden we de vrijwilligers gemotiveerd en tevreden? De provincie Overijssel heeft nauwelijks ervaringen met inzet van vrijwilligers. Er zal in deze fase daarom gebruik worden gemaakt van de ervaringen van provincie Zeeland/DTV Consultants, MEE en Ik Spoor (Radar).

vraagkant

Om de doelgroep (potentiële) reizigers te bereiken zijn verschillende bekende communicatiemiddelen voorhanden zoals communicatie in media, een website, gerichte benadering doelgroepen ed. Er zijn al verschillende ideeën in het kader van dit project:

- Een ov-theatertour door Overijssel. Deze tour heeft als doel om informatie m.b.t. ov over te brengen op een laagdrempelige en luchtige wijze. Binnen het project kan deze theatertour in detail worden uitgewerkt. Er zijn nu echter wel al concrete ideeën over. (zie bijlage 1).
- inzetten van een bus met informatie over ov en/of ov-chipkaart op laagdrempelige wijze. Deze bus kan naar markten en andere gelegenheden gaan, waar veel mensen samen komen. Het OV Bureau Groningen-Drenthe heeft hier zeer positieve ervaringen mee.
- Inzetten reiscoach. Syntus heeft in Gelderland op een aantal drukke busstations reiscoaches die reizigers helpen met allerlei facetten van hun reis. Dit initiatief kan ook in Overijssel worden gestart.
- De provincie Gelderland is in het kader van Ervaar het OV een uitgebreide campagne gestart om WMO reizigers te wijzen op de mogelijkheden van toegankelijk ov. WMO reizigers kunnen gratis een OV Chipkaart bestellen met € 10 reissaldo. Overwogen kan worden ook in Overijssel deze campagne uit te rollen.

Uiteraard zijn er nog vele voorbeelden van projecten/activiteiten uit andere provincies die in het kader van dit project kunnen worden ingezet. Voorgesteld wordt om begin 2012 een bijeenkomst te organiseren om de in te zetten communicatiemiddelen in het kader van dit project te bespreken, vast te leggen en nader uit te werken. De projectleider zal deze bijeenkomst met de marketeer en communicatiedeskundige voorbereiden met concrete voorbeelden, zodat in een bijeenkomst een weloverwogen besluit kan worden genomen.

Conage/ICMA

In het kader van het Europese initiatief Interreg is een Europees project Conage gestart. De provincie Overijssel wil graag deelnemer worden van dit project en heeft een projectvoorstel ingediend. Het voorstel dat is ingediend voor deelname aan het Conage project bestaat uit 3 onderdelen:

1. Ouderen trainen om te leren omgaan met nieuwe communicatietechnieken (internet, vervoersbewijzen (o.a. OV Chipkaart), betaalautomaten)
2. Ouderen in de praktijk gebruik leren maken van het ov, zonodig met hulp van vrijwillige ov ambassadeurs (a la 'mee op weg');
3. Vrijwillige ov ambassadeurs/'superpromotors' inzetten met als doel het verbeteren van de kwaliteit van het ov (a la 'reiziger aan het stuur').

Deze drie onderdelen maken ook al deel uit van dit projectplan, ongeacht of de provincie deelnemer wordt van het project Conage. Indien de provincie wel deelnemer wordt, kan extra kennis worden vergaard over hoe andere Europese landen dit onderwerp aanpakken. Ook komen extra financiële middelen beschikbaar voor het project. Het projectvoorstel dat is ingediend is bijgevoegd in bijlage 2. Rond april 2012 is er meer duidelijkheid over deelname aan het Europese project. Deelname aan het Europese project kan mogelijk leiden tot enige bijstelling van dit projectplan.

2.1 Projectplanning en beheersing

2.1.1 Geld

In het jaarplan ov 2012 wordt een totaalbedrag van circa € 550.000 opgenomen voor uitvoering van dit project in de periode 2012 t/m 2014. Voor 2012 is een budget van € 250.000 beschikbaar, dit is inclusief een budget voor RAHS (ca € 50.000). Dit totaalbedrag wordt gefinancierd uit het ontwikkelbudget Midden-Overijssel binnen de BDU en is eind 2011 door GS vastgesteld. Uit dit budget dienen alle projectkosten te worden betaald, ook personeelskosten. In onderstaande tabel een raming van de onderverdeling van het projectbudget.

Meerjaren begroting/besteding (x € 1.000)					
		2012	2013	2014	Totaal
Opzetten vrijwilligersorganisatie		50	PM	PM	PM
Promotiemateriaal		10			
Meedenken (RAHS)		50			
OV4U			55		
Expertise Goudappel Coffeng		20			
Projectorganisatie (personeel)		100			
Effectmetingen		15			
Overige kosten (onvoorzien)		25			
Totaal		250			

In de aanvraag voor het project Conage zijn de totale projectkosten geraamd op € 1,05 miljoen voor periode 2012 t/m 2014. Er wordt uitgegaan van een bijdrage van 50% van de projectkosten door de provincie en een bijdrage van 50% door Europa. Indien het project ConAge wordt gehonoreerd ontstaat een ruimer budget, maar komen ook andere kostenposten in beeld (o.a. internationale reiskosten, kosten voor internationale bijeenkomsten, projectmanagement). Er is een gescheiden kostenraming voor het Conage project, maar deze is niet bij dit projectplan gevoegd.

2.1.2 Tijdsbesteding

De tijdsbesteding van de interne medewerkers van de provincie voor 2012 is in onderstaande tabel weergegeven. Deze tijdsbesteding zal in de jaarwerkplannen van de betreffende medewerkers worden vastgelegd.

Naam	Functie	Uren		
		2012	2013	2014
Wim Dijkstra	programmaleider ov	50		
Marco Oving	Projectleider	700		
Wilma Mollema/Diana Palmberg (?)	vrijwilligerscoördinator	500		
Wilma Mollema/Diana Palmberg (?)	vrijwilligerscoach	500		
Diedérique Kemperink	Marketeer ov	50		
Anneloes Spijkers	Communicatie specialist	150		
Nanda Stremmelaar	Ondersteuning	200		
Klaas Veenma (team B.I.)	effectmetingen	50		
Totaal aantal uren		2.200	PM	PM

2.1.3 Organisatie

Opdrachtgever van dit project is Wim Dijkstra, de programmaleider ov van de provincie Overijssel.

Projectleider Marco Oving (opdrachtnemer) is verantwoordelijk voor de aansturing van het project en verantwoordelijk voor het succesvol realiseren van dit project. De projectleider realiseert het project door het coördineren van en/of aansturen van de projectmedewerkers. Hij is verantwoordelijk voor de planning, de financiën en verantwoording naar de opdrachtgever. Tevens is hij initiator en voorzitter van de verschillende overlegvormen (zie 2.1.5)

De projectmedewerkers in dit project zijn:

- Vrijwilligerscoördinator/coach (Wilma Mollema/Diana Palmberg (??))
- Marketeer (Diedérique Kemperink)
- Communicatie medewerker (Anneloes Spijkers)
- Ondersteuning (Nanda Stremmelaar)
- Medewerker effectmetingen (Klaas Veenma)

Hieronder wordt per projectmedewerker nader ingegaan op de taken en verantwoordelijkheden.

Vrijwilligerscoördinator/coach

De coördinator/coach is verantwoordelijk voor:

- selectie vrijwilligers en afsluiten contracten/verzekeringen
- zorgen dat een bloeiend netwerk van tevreden vrijwilligers ontstaat
- inwerken en coaching on the job van de vrijwilliger
- "helpdesk" voor vragen vanuit vrijwilligers

Het eerst genoemde punt betreft een tijdelijke functie. Deze functie zorgt samen met de jurist voor het opstellen van de contracten, afsluiten van de benodigde ongevallen en wa-verzekeringen, opstellen profielen coördinator en diverse varianten vrijwilligers. Kan zo mogelijk ook de gesprekken voeren met potentiële vrijwilligers. Is in samenwerking met marketeer verantwoordelijk voor de opbouw van de trainingsdag om

vrijwilligers in te werken.

Belangrijke vaardigheden voor de coördinator/coach is: mensen aanspreken op hun gedrag zonder ze te demotiveren, mensenkennis, bruggenbouwer en goede communicatie vaardigheden. Vooralsnog gaan de huidige OV ambassadeurs deze taak vervullen. In de praktijk zal blijken of de huidige OV ambassadeurs geschikt zijn voor deze nieuwe taakinhoud.

Marketeer

De marketeer zorgt ervoor dat het ov product op de juiste wijze wordt uitgedragen en gepromoot. Zij is verantwoordelijk voor:

- de marketing/communicatie voor de werving van vrijwilligers.
- de marketing/het vermarkten van het concept "OV vrijwilliger"
- de uitrol van het concept OV4U

Verder is zij betrokken bij RAHS en het samenstelling van ene presentatie en promotiemateriaal voor de vrijwilligers.

Communicatiemedewerker

Is verantwoordelijk voor interne –en externe communicatie in dit project. Is op ieder moment goed op de hoogte van de stand van zaken in het project en signaleert ontwikkelingen die interessant zijn om (naar buiten toe) te communiceren.

Specifiek is zij eindverantwoordelijk voor het promotiemateriaal voor vrijwilligers. Verder is ze betrokken bij de marketing/communicatie voor de werving van vrijwilligers en OV4U.

Ondersteuning

De ondersteuning verricht ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het project, zoals regelen bijeenkomsten, verslagen maken ed. Daarnaast verricht de ondersteuning werkzaamheden t.b.v. vrijwilligersorganisatie zoals versturen en controle ontvangst correct getekende overeenkomsten met vrijwilligers, afhandelen declaraties van vrijwilligers, rooster inzet vrijwilligers, verwerken ziekmelding vrijwilligers en verzorgen van promotiemateriaal.

Medewerker effectmetingen

De medewerker effectmetingen is op ad-hoc basis betrokken bij het project. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren (of uitbesteden) van de effectmetingen en het rapporteren van de resultaten aan de projectleider.

Andere partijen

busbedrijven

De busbedrijven zullen een belangrijke rol vervullen in dit project. Voor midden-Overijssel is dit Syntus, voor consessie IJsselmond is dat nog niet bekend (nieuwe consessie start per 1 januari 2013). Om te beginnen wordt door marketeer Overijssel en Syntus gekeken welke deelprojecten in 2012 bij vrijwilligers worden neergelegd zodat een inschatting kan worden gekregen over benodigd aantal en type vrijwilliger. Syntus kan ook actief meedenken en helpen met het werven van vrijwilligers en haar kanalen inzetten.

Afdeling Zorg en Cultuur

Deze afdeling verstrekt aan verschillende maatschappelijke partijen subsidie. Deze partijen zullen zich de komende jaren meer moeten gaan richten op de kerntaken van de provincie, waaronder het openbaar vervoer. Wellicht kunnen zij een taak gaan vervullen in dit project, zoals zich inzetten voor verhogen van de sociale kwaliteit door meer burgerparticipatie (vrijwilligers).

MEE

Met de projectleider van MEE Ijsseloevers (Emmely Lefevre) zal in het project afstemming gezocht worden. De projectleiders zullen regelmatig ideeën uitwisselen en nagaan waar samengewerkt kan worden en/of van elkaars projecten/kennis kan worden geleerd.

2.1.4 Kwaliteit

Kwaliteit van het project is een onderwerp dat regelmatig zal terugkomen in de projectoverleggen. Jaarlijks zal met effectmetingen worden onderzocht of aan de geformuleerde doelstellingen wordt voldaan en of de kwaliteit van het project op het gewenste niveau zit. Is dit niet het geval, dan kan worden bijgestuurd, indien nodig om wel de doelstellingen te halen.

2.1.5 Informatie

Overlegvormen

Er wordt voorgesteld drie overlegvormen binnen dit project in te stellen:

- Kernteam
- Projectgroep
- Klankbordgroep

Alle overleggroepen worden door de projectleider aangestuurd.

Kernteam

Voorgesteld wordt om een kernteam te formeren die zich bezighoudt met de dagelijkse werkzaamheden. Naast de projectleider zal de marketeer en de twee OV ambassadeurs onderdeel zijn van het kernteam, dat op regelmatige basis bijeenkomt (bij de start van het project wekelijkse werk overleggen). Ook communicatie en de ondersteuner maken deel uit van het kernteam, maar hoeven niet altijd aanwezig te zijn bij werk overleggen.

Projectgroep

Daarnaast is er een projectgroep die op hoofdlijnen besluiten neemt en deelgenoot wordt van de voortgang van het project. De projectgroep wordt aangestuurd door de projectleider. In de projectgroep nemen zitting: de opdrachtgever, Syntus en leden van het kernteam (op adhoc basis). Deze projectgroep komt in het begin van het project eens per 4 a 6 weken bijeen.

Klankbordgroep

Tenslotte wordt er een klankbordgroep ingesteld, die aan de zijlijn meedenkt over het project en die het kernteam/de projectgroep adviseert. Partijen die hierin zitting nemen zijn bijvoorbeeld MEE, Belangen organisatie Overijssel (BOO), Rocov en andere nader te bepalen partijen. De klankbordgroep komt ca. 4x per jaar bijeen en staat onder leiding van de projectleider. Leden van de projectgroep nemen ook deel aan de klankbordbijeenkomsten.

Aangezien we op dit moment onvoldoende inzicht hebben in het aantal vrijwilligers die zich gaan aanmelden en de impact hiervan op provincie Overijssel, willen wij de optie openhouden dat de coördinatie en training van vrijwilligers in de toekomst wordt uitbesteed aan een externe partij. Dat is de reden dat wij adviseren "MEE" nu niet toe te voegen aan de klankbordgroep. Deelname hieraan zou hen in een later stadium uitsluiten voor inschrijven op aanbesteding of de suggestie van "voortrekken" wekken bij uitvraag offerte bij meerdere partijen.

Het projectplan zal in het kernteam en de projectgroep worden besproken en daarna worden vastgesteld door opdrachtgever en projectleider.

Rapportage

De projectleider rapporteert altijd direct aan opdrachtgever bij afwijkingen en escalaties. Iedere 4 maanden wordt conform het format van de Overijsselse Standaard gerapporteerd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever draagt zorg voor verdere verspreiding.

2.1.6 Tijd

Na het vaststellen van dit projectplan wordt een aanvullend plan gemaakt voor de inrichting van de vrijwilligersorganisatie (beheerorganisatie). Als het projectplan eind januari wordt goedgekeurd, is het streven medio februari het plan voor de inrichting van de beheerorganisatie af te ronden. Onderdeel van dit plan is ook een marketingplan voor het werven van vrijwilligers. Het marketingplan bevat o.a. de propositie richting vrijwilligers, de inzet van communicatiemiddelen, de inzet van Syntus enz. Dit plan wordt besproken met de projectgroep en opdrachtgever. Hierna kan de vrijwilligersorganisatie daadwerkelijk worden ingericht.

Dit betekent dat rond maart 2012 actief kan worden begonnen met het werven van vrijwilligers. Dit moet rond de zomer van 2012 leiden tot inzet van de eerste vrijwilligers. Doel is in 2012 minimaal 150 uren per maand aan beschikbare vrijwilligers te hebben. Verwachting is dat dit kan worden gerealiseerd door minimaal 10 vrijwilligers.

In 2013 en 2014 wordt de organisatie van vrijwilligers verder uitgebreid -en geprofessionaliseerd. Gestreefd wordt om in 2014 minimaal 30 vrijwillige ov ambassadeurs in te kunnen zetten in allerlei verschillende functies.

2.2 Voortgangsbewaking

Voortgangsbewaking vindt plaats in en door de projectgroep. Rapportage hierover vindt plaats naar de

opdrachtgever iedere 4 maanden.

2.3 Risicomanagement

<i>Gebeurtenis</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Gevolg</i>	<i>Beheersmaatregel</i>
Het lukt niet voldoende vrijwilligers te werven	Verkeerde aanpak in werving	Project loopt niet	Bijsturen en tijdig partijen inschakelen die ervaring hebben met werven.
Het lukt niet om geschikte vrijwilligers te vinden	De eisen liggen te hoog	Project loopt niet	Eisen bijstellen? Betaalde krachten overwegen
Er komen meer (geschikte) aanmeldingen voor vrijwilligers binnen dan organisatiecapaciteit	Project slaat er goed aan	Niet te organiseren voor provincie	Vrijwilligers afwijzen
De doestellingen zijn niet voldoende SMART	Reizigersgroei/tevredenheid is van veel (andere) factoren afhankelijk	Project is niet te monitoren en resultaat blijft ongewis	In voortraject duidelijk wijze van effectmeting bepalen en vastleggen
De ingezette communicatiemiddelen (theatertour ed) trekken (te) weinig publiek	Sluit niet aan op de beleving	De doelgroep wordt onvoldoende bereikt	In projectgroep nieuwe strategie bepalen
Vrijwilligers die eigen visie als beleid provincie verkopen aan doelgroep	Ze vinden eigen visie belangrijker	Doelgroep krijgt 'verkeerde' info	Goed monitoren hoe de vrijwilligers te werk gaan en zo nodig aanspreken op gedrag
Vrijwilliger ervaart afwijzing voor functie negatief en vertelt hierover	Voelt zich bv. Niet serieus genomen	Slecht imago provincie	Direct aanpakken vanuit projectorganisatie bij signalering. Vrijwilliger hierop aanspreken
Er zijn meer vrijwilligers dan span of control van coördinator/coach aankan	Ontevreden vrijwilligers	Negatieve 'reclame' voor provincie	Idem
coördinator/coach blijkt ongeschikt voor de functie	coördinator/coach heeft andere capaciteiten dan gevraagd	Vrijwilligers worden onvoldoende aangestuurd	Gesprek met coördinator/coach om te zien of functie bij hem/haar past

3 Communicatiestrategie

3.1 Interne communicatie

De projectleider is ervoor verantwoordelijk dat betrokkenen in dit project voldoende op de hoogte zijn van de voortgang en stand van zaken van het project. Projectleider zorgt er ook voor dat dit project in de eigen organisatie voldoende bekend is en draagvlak heeft.

3.2 Externe communicatie

Goede externe communicatie is wezenlijk onderdeel van dit project. Immers, de doelgroep van dit project zijn de burgers van Overijssel. Er zijn veel vormen van externe communicatie:

- Website opzetten
- Persberichten over (resultaten) project
- Folders/flyers/posters
- Promotiemateriaal (pennen, ballonnen, stickers etc)
- Social media: Facebook, twitter, hyves, etc
- nieuwsbrief 2x per jaar aan betrokken overheids/vrijwilligerspartijen

In dit projectplan hoeft over de in te zetten middelen nog geen keuze te worden gemaakt; dat kan in de projectgroep in een later stadium worden vastgesteld.

Belangrijk en van wezenlijk belang is dat het project een goede, herkenbare projecttitel heeft en wellicht ook een eigen logo. Deze projecttitel zal steeds worden gebruikt bij (externe) communicatie. Met dit projectplan zal de projecttitel worden vastgesteld.

Voorts is belangrijk dat verantwoordelijk gedeputeerde G.J. Kok op bepaalde (pers)momenten een rol krijgt in dit project. Het is een belangrijk ov-project en de gedeputeerde kan zich hiermee profileren. Het kernteam is verantwoordelijk om dit soort momenten tijdig te signaleren.

Bijlage 1: OV Theatertour

Achterliggende gedachte van een theatertour is dat deze vorm van informatieoverdracht meer zal opvallen en aanspreken dan een standaard (powerpoint) bijeenkomst. Het moet een luchtige bijeenkomst zijn met een positieve insteek en daarmee een breed publiek aanspreken. Aan de hand van een tourkalender worden via (indien aanwezig) plaatselijk belang/dorpsverenigingen, stichtingen en/of andere lokale organisaties benaderd met de vraag of ze gratis een theatervoorstelling willen boeken, te houden in hun woonplaats.

Indien van toepassing, kan de tour als nevendoeel hebben om een lokale ambassadeur (=‘superpromotor’) te werven. Die kan de communicatieschakel vormen tussen zijn of haar achterban en de vervoerder/provincie. Wellicht is het zinvol dat in het eerste jaar van de tournee juist ook de werving van dergelijke vrijwilligers centraal staat.

De theatervoorstelling wordt gemaakt door het projectteam, waarbij nadrukkelijk wordt gelet op behoeften vanuit de inwoners en reizigers. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de kennis en ervaringen van reizigers vertegenwoordigingen (o.a. ROCOV), van de Syntus Klantenservice en bijvoorbeeld additionele surveys. De voorstelling wordt gegeven door de OV-ambassadeur en ook de Superpromotor krijgt een rol (MO: om een succes te maken lijkt een professional hier wenselijk). Er wordt gebruik gemaakt van moderne communicatietechnieken, interactie met het publiek in de vorm van rollenspellen etc. In het eerste jaar van de tournee staat het onderwerp ‘Tarieven en pro-posities (MO: wat zijn dat?)’ centraal.

Het theater past fysiek in een aanhanger die achter een auto kan en daarmee eenvoudig te transporteren is. Het theater kan worden opgebouwd in de buitenlucht of in een binnenruimte. Indien van toepassing, kan de provincie ondersteuning krijgen van de superpromotor bij het werven van publiek voor de voorstelling.

Bijlage 2: projectvoorstel Conage (inhoud)

Province of Overijssel:

Objectives PT² tactic: Higher passenger revenues (income) and higher satisfaction of passengers

One of the means: Address target groups 'hurries' and 'no hurries' (elderly)

Problem: For elderly people PT is often too complicated and not sufficiently service oriented for the target group

Social-demographic change at the country side

Current action: Two PT ambassadors

Result so far: Positively appreciated by target group, but impact too small due to limited number of ambassadors (only 2)

Idea: Use ambassadors as 'in between' towards building a group of volunteers (mainly elderly) for various activities, which can lead to reduction of costs of PT and higher revenues (more passengers).

Description of planned activities of the Province of Overijssel in the ConAge project.

Action 2.1: Training elderly people to use new communication means (mobile phones, internet, ticketing machines, PT-chipcard)

Action 3.1: Learn elderly people in practice how to make use of PT (including DRT) with the help of PT buddies

Action 3.2: Creating a community of elderly people to improve the quality of public transport at the local and regional level

ZOZ

² PT = Public Transport

Action 2.1: Training elderly people to use new communication means (mobile phones, internet, ticketing machines, PT-chipcard)

Short description of action

Elderly people are reluctant to use new communication means. In contrast to the current younger generation they have never/hardly ever used computers, tablets or mobile phones in their active lives. However, increasingly society is moving towards a digital information society, in which printed material becomes scarce, and digital information becomes the standard. For example, the paper version of the rail timetables is no longer available in printed format, increasingly ticket offices are replaced by ticket machines, paper tickets are replaced by smartcards and complaints on e.g. bad performance of PT companies can only be dealt with through internet.

The objective of this action is to train elderly people in making use of these new communication means to facilitate their use of the PT system. Typically this includes making on-line trip plans (e.g. NS Reisplanner, OV9292), making on-line bookings (train, DRT), collect on-line information on accessibility of bus stops and railway stations, use SMS-service for on-trip information, etc.

Description of activities

The following activities will be carried out:

- Inventory of user needs among elderly concerning the use of new communication means. Testing the different ways of new communication means of computer, tablets, mobile phone or smart phone. Recommendations of most preferable communication means for elderly people.
- Setting up the content for a training programme for elderly to train them in using new communication devices for PT, including the testing of the training material. A starting point for this programme could be the OV4U educational material.
- Setting up a pool of volunteers to provide the training courses.
- Training of the volunteers (train the trainers).
- Organisation of training courses for elderly. These courses can consist of e.g. 3 afternoon sessions, the first dedicated to internet and mobile phones, the second dedicated to smart cards and vending machines, and the third could be a 'travel experience' in which elderly prepare the trip, buy tickets, make the trip and evaluate afterwards. The exact content of the programme will be defined at the beginning.
- Evaluation of programme, in which the programme will be evaluated from different perspectives (elderly, trainer, Province of Overijssel).

Involvement of parties

All activities will be coordinated by PT ambassadors and a back-office. Assistance will be sought from local authorities, elderly organisations and PT companies.

Planning of activities

2012

inventory of user needs
setting up content of training programme
setting up pool of volunteers
train the trainer programme
organisation of training course for elderly

2013

organisation of training course for elderly
continuation of setting up pool of volunteers
continuation of train the trainer programme

2014

organisation of training course for elderly
continuation of setting up pool of volunteers
continuation of train the trainer programme
evaluation

Action 3.1: Learn elderly people in practice how to make use of PT (including DRT) with the help of PT buddies

Short description of action

Many elderly are afraid to use the public transport system, especially when they have to deal with a reduced health. Once they are acquainted to the PT system (or the DRT system), they could be using the PT system for many years, which would reduce their dependence on others, reduce the costs for society and would increase their overall welfare. Moreover socio-demographic change is on-going at the countryside of Overijssel. In order to have learn them to use the PT and/or DRT system, volunteer PT buddies will be introduced who will accompany the elderly person a number of times in order to make him/her familiar with the PT or DRT system. After a few times being accompanied, the elderly should be able to use the PT or DRT system on its own.

Description of activities

- The following activities will be carried out:
- Setting up a pool of volunteers to act as buddy, including a check on the trustworthiness of the buddy (proof of good behaviour)
- Prepare information material for buddies
- Training of the volunteer buddies
- Guided trips with buddies (on demand)
- Buddies to stay in contact with elderly
- Feedback sessions co-ordinator with buddies
- Evaluation of programme

These activities will be closely linked to the initiative 'Mee op Weg'.

Involvement of parties

All activities will be coordinated by PT ambassadors and a back-office. Assistance will be sought from local authorities, elderly organisations, 'Mee op Weg' and PT companies.

Planning of activities

2012:

setting up pool of volunteers
prepare information material for buddies
training of the volunteer buddies
guided trips with buddies (on demand)
buddies to stay in contact with elderly
feedback sessions co-ordinator with buddies

2013

continue recruiting volunteers
training of the volunteer buddies
guided trips with buddies (on demand)
buddies to stay in contact with elderly
feedback sessions co-ordinator with buddies

2014

continue recruiting volunteers
training of the volunteer buddies
guided trips with buddies (on demand)
buddies to stay in contact with elderly
feedback sessions co-ordinator with buddies
evaluation of programme

Action 3.2: Creating a community of elderly people to improve the quality of public transport at the local and regional level

Short description of action

Many elderly are still very fit and have a very high community feeling. This is a group with a lot of free time, often looking for some kind of activities that will give them a feeling 'to be useful and to belong to a group'. Therefore the idea is to create a community of elderly people that will contribute to the quality of public transport at the local and regional level. This will be possible at relatively low costs, since these people will work as volunteers. This will not only lead to a reduction of costs, but if successful this might also lead to a more attractive public transport system, which will attract new passengers.

This community of elderly people can be used among others in the following areas:

- volunteers on local buses ('buurtbus')
- volunteer (regional) taxi's
- steward in bus/train or at stop
- managing (bus)stations (adopt a station)
- representative towards schools and/or companies (e.g. retired bus drivers)
- giving informative presentations for various target groups (and/or trainer)
- contact person in the region for inhabitants/PT company
- member of committee 'traveller at the steering wheel'
- etc.

Description of activities

The following activities will be carried out:

- Organising local communities that will look for local issues that can be solved through the community of elderly people. This includes advise on the legal structure, insurance, etc.
- Regular meetings with these local communities to see what happens, what can be solved on the local level, and what needs to be done more centrally.
- Setting up an internet-based platform for PT issues (ideas, questions, problems, complaints) covering aspects like accessibility, PT, DRT, etc.
- Prioritization of items to be taken up by communities of elderly people
- Making available budgets for small financial investments
- Monitoring progress
- Evaluation of programme

These activities will be closely linked to the initiative 'Reizigers aan het stuur'.

Involvement of parties

All activities will be coordinated by PT ambassadors and a back-office. Assistance will be sought from local authorities, elderly organisations and PT companies.

Planning of activities

2012

organising local communities of elderly people
regular meetings with local communities of elderly people
setting internet-based platform
prioritization of items
making available budgets for small investments
monitoring progress

2013

regular meetings with local communities of elderly people
running internet-based platform
prioritization of items
making available budgets for small investments
monitoring progress

2014

regular meetings with local communities of elderly people
running internet-based platform
prioritization of items
making available budgets for small investments
monitoring progress
evaluation of programme