



gemeente  
**Zuidplas**



Universiteit Utrecht

# Vervoer voor ouderen: Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer

Een onderzoek naar de vervoersmogelijkheden voor  
ouderen in de gemeente Zuidplas



**Student:** Chantal van der Knaap – 3632121  
**Opleiding:** Sociologie – Vraagstukken van Beleid en Organisatie  
**Scriptiebegeleider:** Anne-Rigt Poortman  
**Tweede lezer:** Mark Veenbrink  
**Begeleider stage:** Hans Houtman  
**Datum:** 29-06-2015



## **Voorwoord**

Voor u ligt mijn scriptie van de master 'Vraagstukken van Beleid en Organisatie'. Na de bachelor Algemene Sociale Wetenschappen succesvol te hebben afgerond, ben ik in september begonnen aan deze master. Tijdens deze master heb ik veel interessante kennis opgedaan over maatschappelijke vraagstukken. Daarnaast heb ik tijdens mijn stage veel geleerd over het reilen en zeilen van een organisatie. Dit enerverende jaar sluit ik vol trots af met deze scriptie, waar ik de afgelopen maanden hard aan heb gewerkt.

Graag wil ik een aantal personen bedanken voor hun bijdrage aan mijn scriptie. Allereerst wil ik de gemeente Zuidplas bedanken dat ze mij de mogelijkheid hebben gegeven stage te lopen en mijn scriptie daar te schrijven. Hierbij wil ik met name Hans Houtman bedanken voor zijn begeleiding tijdens mijn stage. Ook de andere medewerkers van de afdeling Samenleving wil ik graag bedanken dat ik altijd bij hen terecht kon met mijn vragen en voor de leerzame tijd. Daarnaast ben ik ook Anne-Rigt Poortman dankbaar, mijn begeleidster vanuit de Universiteit Utrecht, voor al haar hulp bij het tot stand komen van dit eindproduct. Haar goede adviezen en meedenkende houding hebben mij veel geholpen bij het schrijven van deze scriptie. Tot slot wil ik alle personen bedanken die mij hebben geholpen door het verschaffen van informatie over het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer en de respondenten die de enquête hebben ingevuld.

Chantal van der Knaap

Utrecht, juni 2015

## **Samenvatting**

Gemeenten hebben veel verantwoordelijkheden en taken op het gebied van maatschappelijke ontwikkeling. Eén van die taken is het verzorgen van vervoer voor personen met lichamelijke beperkingen. Ook de gemeente Zuidplas heeft deze taak. Om deze personen in hun vervoersbehoefte te voorzien, is het Wmo-vervoer opgezet. Dit wordt uitgevoerd door Conexxion Taxi Service onder de naam de GroeneHartHopper. Personen met een lichamelijke beperking kunnen bij de gemeente een Wmo-pas aanvragen, waarmee ze tegen een gereduceerd bedrag gebruik kunnen maken van het Wmo-vervoer. Dit onderzoek richt zich alleen op de Wmo-pashouders van 55 jaar en ouder. Naast het Wmo-vervoer kunnen ouderen ook gebruik maken van het vrijwilligersvervoer. De overeenkomsten tussen deze twee vervoersvormen zijn dat het deur tot deur vervoer is en dat het de ouderen service verleend, zoals het tillen van de bagage en hulp bij het instappen.

Het vrijwilligersvervoer is in november 2014 gestart en de aanvragen stromen nog niet hard binnen. Van het Wmo-vervoer wordt echter veel gebruik van gemaakt, het zit momenteel zelfs ruim boven het budget. Om de kosten van het Wmo-vervoer binnen de perken te houden en de ouderen in hun vervoersbehoefte te voorzien, wil de gemeente graag dat het vrijwilligersvervoer wordt gestimuleerd. Ook het vrijwilligersvervoer wil graag meer ouderen vervoeren. Om die reden is er in dit onderzoek gekeken naar het verplaatsingsgedrag van de ouderen, wat ze belangrijk vinden aan vervoer en welke factoren de frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer beïnvloeden.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn dat deze vervoersvormen het meest worden gebruikt voor een afspraak bij de huisarts of het ziekenhuis. De belangrijkste reden dat de ouderen dit vervoer gebruiken is vanwege de fysieke beperkingen van de ouderen. De niet-gebruikers geven aan dat dit voornamelijk is omdat ze alternatief vervoer hebben. Daarnaast geven veel ouderen aan niet bekend te zijn met het vrijwilligersvervoer. Het belangrijkste aan vervoer vinden ze dat het op tijd rijdt en dat er goede service wordt verleend. De factoren die van belang zijn voor de frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer zijn het al dan niet hebben van een partner, kennis over het Wmo-vervoer, de leeftijd en de opleiding van ouderen. Het belangrijkste beleidsadvies is het verbreden van kennis over het vrijwilligersvervoer, zodat er meer ouderen gebruik gaan maken van het vrijwilligersvervoer en de kosten van het Wmo-vervoer afnemen.

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting.....	4
Inhoudsopgave.....	5
1. Inleiding.....	7
1.1 Probleemachtergrond.....	7
1.2 Relevantie.....	9
1.2.1 Maatschappelijke relevantie.....	9
1.2.2 Wetenschappelijke relevantie.....	10
1.3 Leeswijzer.....	10
2. Achtergrond.....	11
2.1 Wmo-vervoer – GroeneHartHopper.....	11
2.2 Vrijwilligersvervoer – ‘Goed op Weg Zuidplas’.....	13
2.2.1 Overig vrijwilligersvervoer – BoodschappenPlusBus.....	15
3. Theoretisch kader.....	16
3.1 Mobiliteit en conceptueel model.....	16
3.2 Rijbewijs- en autobezit.....	17
3.3 Gezondheidsstatus.....	19
3.4 Huishoudsamenstelling.....	20
3.5 Locatiekenmerken.....	20
3.6 Sociaal netwerk.....	21
3.7 Inkomen.....	22
3.8 Kennis.....	23
3.9 Leeftijd.....	23
3.10 Geslacht.....	24
3.11 Opleiding.....	25
3.12 Etniciteit.....	26
4. Methoden.....	27
4.1 Dataverzameling en steekproef.....	27
4.2 Representativiteit.....	28
4.3 Operationalisaties.....	29
4.3.1 Afhankelijke variabelen.....	29
4.3.2 Onafhankelijke variabelen.....	30
4.4 Analysestrategie.....	32

5. Resultaten.....	34
5.1 Onderzoeksvraag 1.....	34
5.2 Onderzoeksvraag 2.....	35
5.3 Onderzoeksvraag 3.....	36
5.4 Onderzoeksvraag 4 – Multivariate analyses.....	43
6. Conclusie en discussie.....	49
6.1 Conclusie.....	49
6.2 Discussie.....	53
7. Beleidsaanbeveling.....	55
7.1 Beleidsvraag.....	55
7.2 Aanbevelingen voor het vrijwilligersvervoer.....	55
7.3 Aanbevelingen voor het Wmo-vervoer.....	58
7.4 Tot slot.....	58
8. Literatuurlijst.....	59
Bijlage I – Vragenlijst.....	63
Bijlage II – Introductiebrief papieren vragenlijst.....	73
Bijlage III – Introductiebrief online vragenlijst.....	74
Bijlage IV – Correlatietabel al dan niet gebruik maken Wmo-vervoer.....	75
Bijlage V – Correlatietabel frequentie gebruik Wmo-vervoer.....	76

## 1. Inleiding

### 1.1 Probleemachtergrond

Nederland vergrijst. Tussen 2007 en 2020 neemt het aantal 65-plussers toe met 900.000 tot ongeveer 3,3 miljoen personen. Het aandeel 65-plussers stijgt daarmee van 14 procent naar bijna 20 procent van de bevolking (Jorritsma & Olde Kalter, 2008). De regering staat hierdoor voor nieuwe uitdagingen op het terrein van zorg en maatschappelijke ondersteuning. Aan de ene kant wil de overheid kwalitatief goede zorg en ondersteuning verlenen en zorgen voor goede samenhang tussen voorzieningen in de directe leefomgeving. Hierdoor kunnen mensen zo lang mogelijk zelfstandig functioneren en actief deelnemen aan de samenleving. Aan de andere kant is er sprake van een sterke groei van het beroep op collectieve voorzieningen. De uitgaven van de AWBZ zijn de afgelopen jaren gegroeid van bijna €13 miljard in 1999 naar ruim €20 miljard in 2004 (VWS, 2005). De uitgaven zijn meer gestegen dan op basis van de vergrijzing en de groei van de bevolkingsomvang te verwachten was. In het geval van ongewijzigd beleid zullen de uitgaven door toenemend gebruik van AWBZ-voorzieningen met € 0,8 miljard tot €1,2 miljard per jaar toenemen. Dit heeft de regering doen besluiten taken van AWBZ over te hevelen naar gemeenten in het kader van Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo). Volgens de regering zijn gemeenten, beter dan andere overheidslagen, in staat ondersteuning dichtbij de burger te organiseren en maatwerk te bieden. Hiermee wil de regering bereiken dat de zorg aan mensen met een ernstige, zeer langdurige hulpvraag gewaarborgd en betaalbaar blijft (VWS, 2005). Gemeenten hadden al taken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning met de Welzijnswet en de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg). Deze wetten zijn opgenomen in de Wmo. Doordat de verschillende wetten zijn opgenomen in de Wmo, is er de mogelijkheid om beleid integraal vorm te geven door bestaande regelingen te bundelen en te versterken ten behoeven van de burger in de gemeente (VWS, 2005).

Gemeenten moeten in het kader van Wmo voorzieningen verstrekken die het voor mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem mogelijk maken een huishouding te voeren, zich te kunnen verplaatsen in en om de woning, het verplaatsen binnen de regio, alsmede mensen te kunnen ontmoeten om sociale verbanden aan te gaan. Gemeenten kunnen zelf kiezen welke individuele voorzieningen ze aanbieden aan burgers. Voorzieningen waar aan gedacht kan worden zijn hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoelen, begeleiding bij zelfstandig wonen, dagbesteding voor ouderen, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, klussendiensten, algemeen maatschappelijk werk, vormen van psychosociale hulpverlening en vervoersvoorzieningen (VWS, 2005). De meest aangevraagde voorziening is hulp bij huishouden, gevolgd door vervoersvoorziening. Dit zijn tevens de twee grootste kostenposten binnen de Wmo (Dooms, Gremmen, Kornalijnslijper, Van Lonkhuijzen, 2010; Marangos, Cardol, Dijkgraaf, De Klerk, 2010). In sommige gemeenten is de vervoersvoorziening zelfs de meest

gebruikte Wmo-voorziening, zo blijkt uit een onderzoek in de gemeente Venlo (Gemeente Venlo, 2013).

Ook in de gemeente Zuidplas doen er veel personen een beroep op de vervoersvoorziening (Gemeente Zuidplas, 2014). De gemeente Zuidplas bestaat uit vier dorpen; Nieuwerkerk aan den IJssel, Moordrecht, Zevenhuizen en Moerkapelle. De gemeente Zuidplas is ontstaan na een fusie in 2010 en heeft 40.780 inwoners. Het kleinste dorp is Moerkapelle met 3.925 inwoners en het grootste dorp is Nieuwerkerk aan den IJssel met 21.865 inwoners. Van in de inwoners is 15 procent ouder dan 65 jaar (Konings & Sluys, 2014). De vervoersvoorziening die de gemeente Zuidplas aanbiedt is het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV), ook wel Wmo-vervoer genoemd. Op dit moment zit het Wmo-vervoer ongeveer 25 procent boven het budget (Gemeente Zuidplas, 2014). Daarnaast wordt verwacht dat het gebruik van het Wmo-vervoer tot 2030 met 20 procent zal toenemen (MuConsult, 2007; Pieper, Van 't Rot & Rosbergen, 2014). Het Wmo-vervoer staat dan ook niet voor niets in de top 25 risicogebeurtenissen behorend bij de begroting 2015-2018 van de gemeente Zuidplas (Gemeente Zuidplas, 2014). In het kader van de kosten is vanuit de gemeente Zuidplas de vraag gekomen onderzoek te doen naar twee vervoersvoorzieningen voor ouderen, het Wmo-vervoer en het vrijwilligersvervoer. Ouderen die slecht ter been zijn of andere lichamelijke beperkingen hebben en daardoor geen gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer of niet zelf kunnen autorijden, kunnen een Wmo-pas krijgen. Hiermee kunnen ze tegen gereduceerd bedrag gebruik maken van het Wmo-vervoer. In de gemeente Zuidplas wordt dit in samenwerking met de regio Midden-Holland georganiseerd. Het wordt uitgevoerd door de GroeneHartHopper van Conexxion Taxi Service (Glashouwer, Benner, Jaspers, Langelaar & Schreven, 2011; GroenehartHopper, 2015). Daarnaast kunnen ouderen gebruik maken van het vrijwilligersvervoer in de gemeente Zuidplas, namelijk 'Goed op Weg Zuidplas'. De gemeente Zuidplas wil graag weten wat de mogelijkheden zijn om het vrijwilligersvervoer uit te breiden, om de kosten voor het Wmo-vervoer binnen de perken te houden en de ouderen tegemoet te komen in hun vervoersbehoeften. Deswege is het belangrijk eerst het verplaatsingsgedrag van ouderen in kaart te brengen. Vervolgens zal er worden gekeken naar welke redenen mensen geven voor het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer en/of vrijwilligersvervoer en de frequentie van het gebruik van deze twee vervoerstypen. Ook zal er worden gekeken naar de kwaliteit van de GroeneHartHopper, aangezien uit eerdere onderzoeken wisselende bevindingen kwamen (Borrmann & Woudstra, 2010; Glashouwer et al., 2011). Daarbij zal er ook gekeken worden naar wat gebruikers van het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer belangrijk vinden aan het vervoer. Om de kwaliteit van het vrijwilligersvervoer te waarborgen wordt er aan de respondenten gevraagd met hoeveel personen ze de achterbank bereid zijn te delen bij het vrijwilligersvervoer en welk bedrag ze maximaal willen besteden aan vervoer in de gemeente en in de regio. Tot slot zal er worden gekeken welke factoren gerelateerd zijn aan de keuze voor het type



vervoer en de frequentie van het gebruik van deze vervoersvormen. In het vervolg zullen het Wmo-vervoer en het vrijwilligersvervoer samen speciaal vervoer worden genoemd. De vraagstelling is als volgt:

1. Voor welke bestemmingen wordt het speciaal vervoer gebruikt, welke vervoersmiddelen gebruiken de Wmo-pashouders en gebruikers van het vrijwilligersvervoer nog meer naast het speciaal vervoer en hoe vaak maken ze gebruik van het speciaal vervoer?
2. Welke redenen geven mensen voor het al dan niet gebruik maken van speciaal vervoer?
3. Hoe beoordelen de gebruikers van het Wmo-vervoer de kwaliteit van het Wmo-vervoer en wat vinden de gebruikers van het speciaal vervoer belangrijk aan het vervoer?
4. Welke factoren zijn gerelateerd aan het type vervoer dat men kiest en de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer?

Om deze vragen te onderzoeken is er een enquête uitgezet in de gemeente Zuidplas onder ouderen van 55 jaar en ouder die in het bezit zijn van een Wmo-pas en gebruikers van het vrijwilligersvervoer 'Goed op Weg Zuidplas'. Bij de Wmo-pashouders geldt dat ze niet allemaal daadwerkelijk gebruik maken van het Wmo-vervoer. Uit onderzoek van Forseti (2014) naar de GroeneHartHopper blijkt dat slechts 37 procent van de pashouders ook daadwerkelijk gebruik maakt van het Wmo-vervoer. Bij het vrijwilligersvervoer ligt dit anders, de personen die zijn benaderd voor de enquête hebben allemaal minimaal één keer gebruik gemaakt van het vrijwilligersvervoer, aangezien alleen dan hun gegevens bekend zijn. Het vrijwilligersvervoer heeft nog niet veel gebruikers, waardoor het voor het beantwoorden van de vierde onderzoeksvraag niet mogelijk was de gebruikers van het vrijwilligersvervoer mee te nemen. De vierde onderzoeksvraag zal dan ook alleen beantwoord worden voor ouderen met een Wmo-pas.

## **1.2 Relevantie**

### *1.2.1 Maatschappelijke relevantie*

Zoals hierboven beschreven komen er steeds meer ouderen en zal de vraag naar Wmo-vervoer toenemen. Op dit moment zit de gemeente Zuidplas 25% boven het budget voor Wmo-vervoer (Gemeente Zuidplas, 2014). De gegevens over het verplaatsingsgedrag van ouderen kunnen gebruikt worden om het Wmo-vervoer efficiënter te organiseren en om te kijken wat de mogelijkheden zijn voor vrijwilligersvervoer, om zo te kunnen besparen op het Wmo-vervoer.

Daarnaast is het voor de ouderen belangrijk dat er goed vervoer is geregeld. Vervoer draagt bij aan een goede mobiliteit en is belangrijk voor de toegang tot lokale voorzieningen en faciliteiten en voor sociale activiteiten (Alsnih & Hensher, 2003; Banister & Bowling, 2004). Op dit moment blijkt

zes procent van de 65-74 jarigen problemen te hebben met verplaatsingen buitenshuis en zeventien procent van de ouderen in de leeftijdscategorie 75 of ouder (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2015a). De resultaten van dit onderzoek kunnen bijdragen aan beter georganiseerd vervoer dat goed aansluit op de wensen van de gebruikers. Een ander voordeel van een goede mobiliteit van ouderen, is dat ze langer onafhankelijk blijven en langer thuis kunnen blijven wonen. De kosten aan lange termijn verzorging nemen hierdoor af (Metz, 2000).

### *1.2.2 Wetenschappelijke relevantie*

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek is het verbreden van de kennis over de mobiliteit van ouderen in het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer. In Nederland is er steeds meer aandacht voor de mobiliteit van ouderen, zie hiervoor bijvoorbeeld Harms (2008), Jorritsma en Olde Kalter (2008) en Van Dam, Daalhuizen, De Groot, Van Middelkoop en Peeters (2013). Deze onderzoeken richten zich echter niet specifiek op ouderen die gebruik maken van het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer. Daarnaast zijn deze onderzoeken voornamelijk beschrijvend en wordt er niet gekeken naar significante effecten van persoonskenmerken op mobiliteit. Onderzoeken die zich wel richten op significante effecten van persoonskenmerken op de mobiliteit van ouderen en die daarbij ook specifiek kijken naar het speciaal vervoer, zijn voornamelijk internationaal en van een aantal jaren terug. Zie hiervoor onder andere Rosenbloom (1988), Berechman (1993), Stern (1993), Franklin en Niemeier (1998) en Schmöcker, Quddus, Noland en Bell (2008). Dit onderzoek richt zich op een gemeente in Nederland en laat de situatie in 2015 zien, waardoor het een toevoeging is op de bestaande literatuur.

Een ander verschil met de bestaande literatuur is dat eerdere onderzoeken hun data hebben verzameld door aan respondenten te vragen een reisdagboek bij te houden, zoals bij het Mobiliteitsonderzoek Nederland (CBS, 2015b). Hierbij wordt er over het algemeen niet gekeken naar de mening van de respondenten over wat zij belangrijk vinden aan vervoer. In dit onderzoek zal daar wel naar gekeken worden.

### **1.3 Leeswijzer**

Na deze inleiding wordt in het tweede hoofdstuk een achtergrondschets gegeven over het Wmo-vervoer en het vrijwilligersvervoer. Vervolgens wordt in het theoretisch kader onderbouwd welke factoren van invloed zijn op de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer. In hoofdstuk vier zal worden uitgelegd welke methoden en technieken zijn toegepast om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Vervolgens zal in hoofdstuk vijf de resultaten van het onderzoek worden besproken. De conclusie en discussie komen in hoofdstuk zes aan bod. Tot slot zal er beleidsadvies worden gegeven omtrent het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer in hoofdstuk zeven.

## 2. Achtergrond

Het volgende hoofdstuk zullen het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer ter sprake komen. Hierbij zullen de kenmerken worden besproken waarop mensen de keuze voor een vervoersmiddel baseren.

### 2.1 Wmo-vervoer - GroeneHartHopper

Het Wmo-vervoer is in de gemeente Zuidplas regionaal geregeld met de regio Midden-Holland. Dit zijn de gemeenten Bergambacht-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas (GroenehartHopper, 2015). Het Wmo-vervoer wordt verzorgd door Conexxion onder de naam GroeneHartHopper. Het is een open systeem, iedereen die een rit begint of beëindigt in de regio kan er gebruik van maken. Personen die slecht ter been zijn en geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer, kunnen via de gemeente een Wmo-pas aanvragen. De Wmo-consulent van de gemeente bepaalt dan door middel van een huisbezoek of de persoon echt een mobiliteitsbeperking heeft en recht heeft op een Wmo-pas. Met een Wmo-pas kan er tegen een gereduceerd bedrag gebruik worden gemaakt van het Wmo-vervoer. Doordat het Wmo-vervoer een open systeem is, kunnen naast Wmo-pashouders ook OV-reizigers er gebruik van maken. Het overgrote deel van de reizigers is in het bezit van een Wmo-pas, slechts zeven procent van de ritten wordt besteld door OV reizigers. Voor alle reizigers geldt dat er maximaal vijf (OV-)zones kan worden gereisd (Glashouwer et al., 2011). Eén zone heeft een lengte van vier à vijf kilometer. De prijzen van het Wmo-vervoer gaan tevens per (OV-)zones. Met een Wmo-pas is één zone €1,58. Per zone loopt dit met €0,70 op. Hiermee is het maximaal aantal zones €4,38 (Groenharthopper, 2015).

Als er verder wordt gereisd dan vijf zones vanaf het woonadres, kan er gebruik worden gemaakt van de Valys. De Valys wordt echter niet vanuit de gemeente geregeld, maar vanuit de Rijksoverheid. Voor het gebruik van de Valys moet er een aparte Valys-pas worden aangevraagd. Voor een rit wordt er €0,20 per kilometer gerekend als het binnen het persoonlijk kilometerbudget valt (Valys, 2015).

Dit onderzoek richt zich alleen op Wmo-pashouders, OV-reizigers die gebruik maken van het Wmo-vervoer zullen niet worden meegenomen aangezien dit om een hele andere groep gaat. OV-reizigers vallen niet onder de Wmo en daardoor niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Het onderzoek zal zich tevens niet richten op de Valys, aangezien dit ook niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente valt. Er zal dus alleen naar vervoer op korte afstanden worden gekeken.

Personen die gebruik maken van de GroeneHartHopper reizen per rolstoeltaxi of taxibus voor maximaal acht personen. Het rijdt op werkdagen van 06.00 uur tot 01.00 uur en in het weekend van 07.00 uur tot 01.00 uur. De telefooncentrale is tevens dezelfde uren bereikbaar. Het is deur tot deur vervoer, dat wil zeggen dat men zo dicht mogelijk bij de deur van het vertrekadres wordt afgehaald en zo dicht mogelijk bij de deur van het bestemmingsadres wordt afgezet. Het vervoer wordt zoveel mogelijk gecombineerd met andere reizigers. Hierdoor kan het voorkomen dat er moet worden omgereden om een andere reiziger op te halen of weg te brengen en dat men langer onderweg is.

Een rit met de GroeneHartHopper kan ofwel via de website, ofwel via de telefooncentrale worden besteld. De rit moet minimaal één uur voor vertrek worden gereserveerd. De reiziger kan een ophaaltijd of een aankomsttijd doorgeven. Voor beide geldt dat het voertuig arriveert op het afgesproken tijdstip met een maximale marge van 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip. De reiziger dient 15 minuten voor vertrektijd gereed te zijn voor vertrek, zodanig dat binnen drie minuten het vertrekadres verlaten kan worden. Indien de chauffeur langer dan drie minuten moet wachten, vertrekt hij zonder de reiziger (Glashouwer et al., 2011). In praktijk betekent dit dat reizigers die in een flat wonen, beneden in de centrale hal moeten wachten tot de chauffeur er is (persoonlijke communicatie, 25 maart 2015). Sinds 1 november 2010 kan er gebruik worden gemaakt van de 'warme terugbelservice'. Dat houdt in dat de reiziger ongeveer vijf minuten voor vertrek wordt gebeld door de chauffeur met de mededeling dat taxi in aantocht is (Glashouwer et al., 2011). De chauffeur begeleidt de reiziger desgewenst vanaf de deur tot aan het voertuig en helpt bij de in- en uitstap. Tevens kan de chauffeur helpen bij het dragen van (hand)bagage ten behoeven van de veiligheid van de reiziger en zorgt de chauffeur ervoor dat de rolstoelen en scootmobielen vast worden gezet in het voertuig (Glashouwer et al., 2011).

Wmo-pashouders kunnen tevens een prioriteitsrit aanvragen. Dit geldt voor een rit naar een begrafenis, crematie, een huwelijk, examen of diploma-uitreiking en bij aansluiting op een andere vorm van openbaar vervoer. Een prioriteitsrit moet minimaal 24 uur van tevoren worden gereserveerd. Er wordt een exacte vertrektijd afgesproken en er is geen sprake van een marge van 15 minuten (Glashouwer et al., 2011).

Indien de Wmo-pashouder is geïndiceerd voor begeleiding, mag er medische begeleiding gratis meereizen. Sinds januari 2010 is het ook mogelijk een sociaal begeleider mee te nemen. De sociaal begeleider hoeft niet in het bezit te zijn van een Wmo-pas en mag meereizen tegen hetzelfde tarief als de Wmo-pashouder (Glashouwer et al., 2011).

Het Wmo-vervoer heeft veel kenmerken waardoor het vervoer comfortabel is voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Toch zijn er veel klachten geweest over de dienstverlening van het vervoer, zo blijkt uit een onderzoek van SP Zuidplas naar de kwaliteit van de GroeneHartHopper in de gemeente

Zuidplas (Borrmann & Woudstra, 2010). Daaruit blijkt dat 69 procent van de geënquêteerden de kwaliteit van de dienstverlening een onvoldoende geeft. Meer dan de helft van de klachten gaat over het te lang wachten. 21 procent gaat over het langdurig omrijden en 19 procent over het gedrag van de chauffeur. Een klein deel heeft klachten over een overvolle rolstoeltaxi of taxibus (Borrmann & Woudstra, 2010). In 2011 heeft de Rekenkamer gemeente Gouda onderzoek uitgevoerd naar de GroeneHartHopper in Gouda (Glashouwer et al., 2011). Dit is dezelfde GroeneHartHopper als in de gemeente Zuidplas, alleen in dit onderzoek zijn alleen de Wmo-pashouders uit Gouda meegenomen. In tegenstelling tot het onderzoek in de gemeente Zuidplas, blijken hier de reizigers het systeem te waarderen met een ruime voldoende. Een grote meerderheid voelt zich op zijn gemak en veilig in de rolstoeltaxi of taxibus en het grootste gedeelte is tevreden over de chauffeurs. Wel zijn er ook klachten. Het grootste gedeelte gaat over de ophaal- of aankomsttijd. Daarna volgt het gedrag van de chauffeur, taxi niet geweest, boekingsfout en reistijd (Glashouwer et al., 2011).

Conexxion, de uitvoerder van de GroeneHartHopper, heeft een 95 procent norm voor het op tijd rijden. Deze norm werd in 2010 vaak niet gehaald. Na een aantal mondelinge en schriftelijke waarschuwingen, is er een boete opgelegd. Elke maand dat Conexxion de norm niet haalt, moet er een boetebedrag worden afgedragen (Glashouwer et al., 2011). Sinds de boete is ingesteld, rijden ze veel meer op tijd (persoonlijke communicatie, 25 maart 2015). Dit kan de tegenstrijdigheid van de onderzoeken hierboven verklaren. Het onderzoek in de gemeente Zuidplas is in 2010 ingevoerd, toen de GroeneHartHopper de 95 procent norm nog niet haalde. In Gouda is het onderzoek in 2011 uitgevoerd, nadat Conexxion een boete heeft gekregen.

## **2.2 Vrijwilligersvervoer – ‘Goed op Weg Zuidplas’**

Het informatiepunt voor ouderen en mantelzorgers ZieZoZuidplas en ouderenbond ANBO Zuidplas vinden dat vervoer erg belangrijk is om als ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven. Om die reden hebben ze hun krachten gebundeld en het vrijwilligersproject ‘Goed op Weg Zuidplas’ ontwikkeld. Dit project loopt sinds 5 november 2014. Het vervoer is voor senioren van 70 jaar en ouder die in de gemeente Zuidplas wonen. Echter vinden ze dat leeftijd maar een getal is, iedereen is zo oud als hij/zij zich voelt. Daarom is de leeftijd van 70 jaar niet een harde grens en zijn ze in de praktijk beschikbaar voor alle Zuidplassenaren die niet kunnen beschikken over eigen vervoer en daarvoor geen beroep kunnen doen op familie of vrienden. Lidmaatschap van de ouderenbond is niet verplicht en ze hoeven niet aan te tonen dat ze geen eigen vervoer of alternatief hebben. De enige voorwaarde is dat de persoon in de gemeente Zuidplas woont.

‘Goed op Weg Zuidplas’ is beschikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot en met 17.00 uur. Een rit kan worden aangemeld op werkdagen van 10.00 uur tot en met 12.00 uur. De rit moet

tenminste twee dagen van tevoren worden aangemeld. Dit kan zowel telefonisch als via een online formulier.

Vrijwilligers halen de ouderen op met hun eigen privéauto. Het is het niet mogelijk om in een rolstoel vervoerd te worden. Alleen bij een opvouwbare rolstoel en de juiste auto is vervoer mogelijk. Er zijn diverse ritten mogelijk, zoals naar de kapper, tandarts, huisarts of bij familie en kennissen op bezoek. Ook andere ritten zoals naar het gemeentehuis en ziekenhuis zijn mogelijk. Voor de rit betalen de ouderen €0,30 per kilometer en €1,50 voorrijkosten als de chauffeur uit hetzelfde dorp komt als de oudere. Voor een chauffeur uit een ander dorp varieert de toeslag tussen de €1,- en €4,50.

Bij 'Goed op Weg Zuidplas' geldt geen marge voor het afgesproken tijdstip, ze komen gewoon op tijd. Daarnaast doen ze niet moeilijk als de terugreis wat later begint. De chauffeurs geven volledige service. Ze halen de reiziger thuis op, helpen bij het in- en uitstappen, lopen indien gewenst mee het ziekenhuis in en helpen met tillen van spullen.

Ritten worden niet gecombineerd, dit betekent dat er niet wordt omgereden en de achterbank niet wordt gedeeld. Echter is 'Goed op Weg Zuidplas' wel aan het kijken naar de mogelijkheid van het combineren van ritten, op deze manier kunnen de kosten worden verlaagd. (Goed op Weg Zuidplas, 2015).

Beide vervoerstypen zijn uitermate geschikt voor personen met een mobiliteitsbeperking. Het voordeel van het Wmo-vervoer is dat het goedkoper is dan het vrijwilligersvervoer. Omgerekend naar OV-zones betalen ouderen bij het vrijwilligersvervoer tussen de €1,20 en €1,50 per zone, terwijl dit bij het Wmo-vervoer €0,70 is. Daarnaast is de goedkoopste voorrijkosten bij het vrijwilligersvervoer €1,50, bij het Wmo-vervoer is het instaptarief slechts €0,88. De overige voordelen van het Wmo-vervoer zijn dat het ruimere rij- en reserveertijden heeft en dat ook reizigers met een rolstoel en scootmobiel vervoerd kunnen worden. Daarnaast moet bij het Wmo-vervoer een rit minimaal één uur van tevoren worden besteld, bij het vrijwilligersvervoer is dit minimaal twee dagen van tevoren. Het voordeel van vrijwilligersvervoer is dat de service een stapje verder gaat dan bij het Wmo-vervoer. Waar bij het Wmo-vervoer er een tijdslimiet op zit en alles zo snel mogelijk moet, hebben de vrijwilligers de tijd voor hun reizigers. Daarnaast worden de ritten bij het vrijwilligersvervoer (nog) niet gecombineerd, waardoor er niet wordt omgereden en de auto niet te vol zit.

### *2.2.1 Overig vrijwilligersvervoer - BoodschappenPlusBus*

In de gemeente Zuidplas rijdt sinds april 2015 nog één ander type vrijwilligersvervoer, de BoodschappenPlusBus. Dit wordt ook wel Uitbus 55-Plus Zuidplas genoemd. Het is bedoeld voor iedereen die ouder is dan 55 jaar en zin heeft in een uitje in gezelschap met andere senioren. De achterliggende gedachte is om vooral leuke dingen met elkaar te doen en mensen uit hun isolement halen. Het is boodschappen doen in combinatie met iets leuks, bijvoorbeeld boodschappen doen in de Markthal in Rotterdam. De kosten variëren per activiteit (Uitbus 55-Plus Zuidplas, 2015). Omdat dit een heel ander type vervoer is dan de GroeneHartHopper en 'Goed op Weg Zuidplas', zal dit type vervoer niet worden meegenomen in het onderzoek.

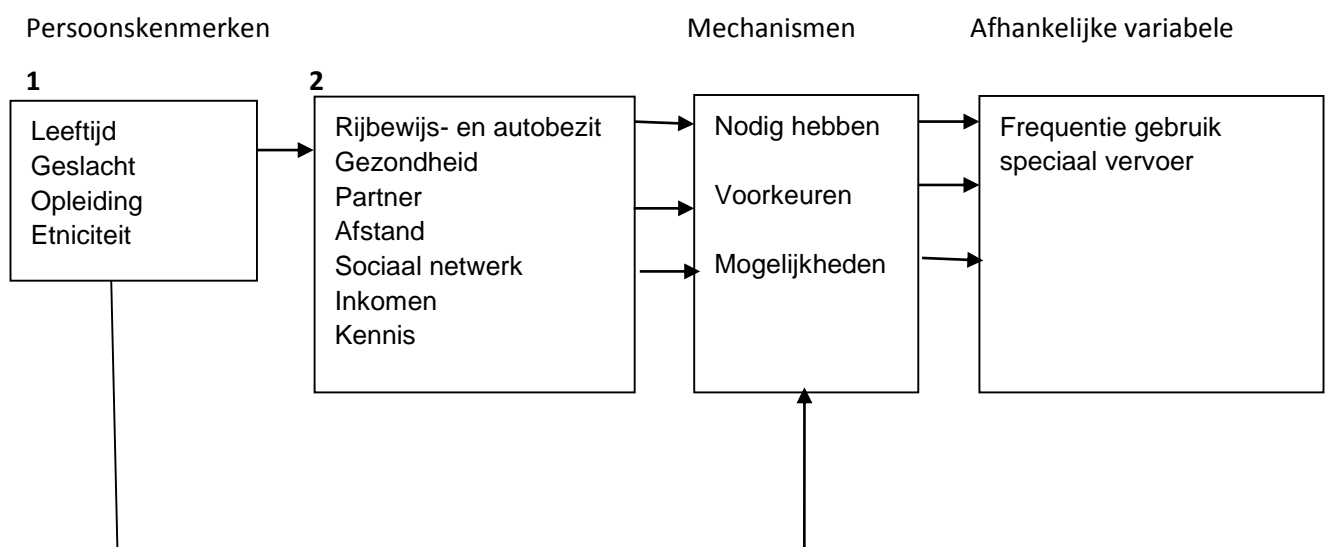
### 3. Theoretisch kader

#### 3.1 Mobiliteit en conceptueel model

In dit theoretisch kader zal er worden gekeken naar de mobiliteit van de ouderen van 55 jaar en ouder en factoren die de keuze voor het speciaal vervoer en de frequentie van het gebruik van het speciaal vervoer verklaren. De definitie die voor mobiliteit wordt gehanteerd is de behoeften van individuen om zich te verplaatsen, de vervoersmiddelen die hiervoor nodig zijn en het daadwerkelijke verplaatsingsgedrag (Wee en Dijst, 2002). Dit onderzoek zal zich voornamelijk op de laatste twee aspecten richten. Volgens het discrete keuzemodel van McFadden (1974) kiezen mensen altijd voor de mobiliteit die hun het meeste nut oplevert. Het nut wordt daarbij vastgesteld op basis van de kenmerken van de vervoersmiddelen (zoals snelheid en de kosten) en de kenmerken van het individu (zoals het inkomen en autobezit) (McFadden, 1974). De vervoerskenmerken zullen echter niet in de analyse worden meegenomen, deze zullen enkel worden besproken in het theoretisch kader als middel om te komen tot verwachtingen over de rol van de persoonskenmerken.

Naast het discrete keuzemodel zijn er nog verschillende theorieën die mobiliteit verklaren. Zie hiervoor De Klerk, Huijsman en McDonnell (1997), Dijst, Rietveld en Steg (2002), Harms (2008) en Susilo en Dijst (2010). Een overeenkomst tussen deze theorieën is de rol van persoonskenmerken. De persoonskenmerken beïnvloeden het al dan niet gebruiken maken van speciaal vervoer en als er gebruik wordt gemaakt van speciaal vervoer, hoe vaak dat gebeurt. In figuur 1 staat het conceptueel model weergegeven, waarin staat hoe de persoonskenmerken de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer beïnvloeden.

*Figuur 1: Conceptueel model*



De persoonskenmerken beïnvloeden de frequentie van het speciaal vervoer via de mechanismen het nodig hebben van, voorkeuren voor en mogelijkheden van speciaal vervoer. Het nodig hebben van



speciaal vervoer is voornamelijk afhankelijk van het al dan niet hebben van een alternatief. Als er geen alternatief aanwezig is, zal er meer gebruik worden gemaakt van het speciaal vervoer dan als er wel een alternatief aanwezig is. Ook de voorkeur voor speciaal vervoer hangt af van de persoonskenmerken. De voorkeuren kunnen verklaard worden vanuit het means-end chain model. In dit model wordt aangenomen dat de voorkeur voor gedrag wordt bepaald door de uitkomsten van het gedrag en het belang dat aan deze uitkomsten wordt gehecht (Coolen en Montfoort, 2001 in Bohte & Maat, 2004). Daarnaast hangen de voorkeuren samen met de vervoerskenmerken en de wisselwerking tussen vervoerskenmerken en persoonskenmerken. De vervoerskenmerken bepalen in zekere mate of er een voorkeur is voor het type vervoer. Bovendien is de wisselwerking tussen de vervoerskenmerken en persoonskenmerken belangrijk. Niet voor iedereen zijn dezelfde vervoerskenmerken even belangrijk, dit kan verschillen per persoonskenmerk. Als laatste mechanisme is er de mogelijkheden van speciaal vervoer. Gegeven dat het nodig hebben van en de voorkeur voor speciaal vervoer gelijk is, kan de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer variëren doordat er beperkingen optreden waardoor er geen gebruik kan worden gemaakt van het speciaal vervoer. Deze beperkingen hangen samen met de persoonskenmerken. Ook de mogelijkheid van het verkrijgen van een Wmo-pas kan hierbij een rol spelen. Voor ouderen met een Wmo-pas is het Wmo-vervoer toegankelijker. Echter hebben in dit onderzoek alle respondenten een Wmo-pas, waardoor dit niet van toepassing is voor dit onderzoek.

Er zijn twee blokken met persoonskenmerken. Het eerste blok heeft zowel invloed op het tweede blok persoonskenmerken als direct invloed op de mechanismen. Het tweede blok persoonskenmerken heeft enkel direct invloed op de mechanismen. In het vervolg van dit onderzoek zal telkens eerst het tweede blok persoonskenmerken worden besproken, gevolgd door het eerste blok persoonskenmerken, aangezien in deze volgorde duidelijk wordt hoe het eerste blok het tweede blok beïnvloedt. In de volgende paragrafen zal per persoonskenmerk worden uitgelegd hoe het effect verloopt via de drie mechanismen en wat dat betekent voor de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer, om vervolgens hypothesen op te stellen.

### **3.2 Rijbewijs- en autobezit**

Het effect van rijbewijs- en autobezit op de frequentie van het gebruik van het speciaal vervoer, loopt via de drie mechanismen het nodig hebben van, voorkeur voor en de mogelijkheden van speciaal vervoer. Allereerst hebben ouderen die in het bezit zijn van een auto en rijbewijs het speciaal vervoer niet nodig. Er is een alternatief aanwezig waar ze ook gebruik van kunnen maken.

Voorkeuren spelen een belangrijke rol bij dit persoonskenmerk. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat ouderen in het bezit van een auto- en rijbewijs de voorkeur geven aan het reizen met de auto boven het reizen met speciaal vervoer (Rosenbloom, 1988; Berechman,

1993; Stern, 1993; Schmöcker et al., 2008). Ouderen in het bezit van een auto en rijbewijs zullen dan ook minder gebruik maken van het speciaal vervoer dan ouderen die niet in het bezit zijn van een auto en rijbewijs. De voorkeur wordt voornamelijk bepaald door het gemak en de reistijd (Rosenbloom, 1988; Berechman, 1993; Schmöcker et al., 2008). Autorijden of als passagier met een auto meegaan is dan ook de meest populaire vorm van reizen (Hildebrand, 2003). Opmerkelijk is wel dat de auto één van de duurste vormen van vervoer is. Hoewel de prijs een belangrijke rol speelt bij de keuze voor het vervoersmiddel, blijkt dit niet op te wegen tegen het gemak en de kortere reistijd met de auto (Stern, 1993). Echter hoeft dit niet voor iedereen te gelden, voor sommige personen kan de prijs wel een belangrijkere rol spelen dan het gemak en de kortere reistijd. Daarentegen blijkt wel dat het grootste gedeelte van de ouderen die in het bezit zijn van een rijbewijs en auto, de voorkeur geven aan de auto (Rosenbloom, 1988; Berechman, 1993; Stern, 1993; Hildebrand, 2003; Schmöcker et al., 2008). Er zijn twee verschillende theorieën die de voorkeur voor de auto verklaren. Enerzijds zijn er de discrete keuzemodellen. Volgens deze modellen wordt de auto boven het speciaal vervoer gekozen, doordat dit het meeste nut oplevert. Zoals meer gemak en kortere reistijd (Rosenbloom, 1988; Berechman, 1993; Schmöcker et al., 2008). In tegenstelling tot de discrete keuzemodellen, gaat de 'theorie van herhaald gedrag' er vanuit dat een keuze bij herhaling een gewoonte wordt, waar niet langer bewust over wordt nagedacht (Ronis, Yates & Kirscht, 1989). Vanuit deze theorie kan er beredeneert worden dat er vanuit vanzelfsprekendheid de voorkeur naar de auto uit gaat en niet als een uitvloeisel van een beredeneerde afweging tussen voor- en nadelen (Aarts, Verplanken, Van Knippenberg, 1997).

Mogelijkheden spelen bij dit persoonskenmerk geen rol. Het hebben van een rijbewijs en/of auto is geen beperking voor het gebruik maken van het Wmo-vervoer. Beredeneerd vanuit de drie mechanismen kan er geconcludeerd worden dat ouderen in het bezit van een rijbewijs en auto, minder gebruik maken van speciaal vervoer dan ouderen die niet in het bezit zijn van een rijbewijs en auto. De eerste hypothese is als volgt:

*Hypothese 1: Ouderen in het bezit van een rijbewijs en auto maken minder gebruik van het speciaal vervoer dan ouderen die niet in het bezit zijn van een rijbewijs en auto*

Uit het onderzoek van Schmöcker et al. (2008) blijkt tevens dat ouderen in het bezit van een rijbewijs en auto minder gebruik maken van speciaal vervoer. Dit onderzoek richt zich op de keuze voor vervoersmiddelen van ouderen en gehandicapten in Londen. Ook de onderzoeken van Rosenbloom (1988), Berechman (1993) en Stern (1993) komen op dezelfde bevindingen uit. Deze onderzoeken richten zich tevens op de vervoerskeuze van ouderen, maar dan in verschillende gebieden. Het

onderzoek van Rosenbloom (1988) heeft plaatsgevonden in Washington, het onderzoek van Berechman (1993) in Amsterdam en van Stern (1993) in Virginia.

### **3.3 Gezondheidsstatus**

De ervaren gezondheid van ouderen speelt een rol bij de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer. Dit effect loop deels via het nodig hebben van speciaal vervoer. Fysieke beperkingen zijn de belangrijkste vorm van beperkingen die het gebruik van ander vervoer dan het speciaal vervoer lastig maakt (Hägerstrand, 1970). Personen met een slechte gezondheid hebben speciaal vervoer nodig voor hulp bij het in- en uitstappen en het vervoeren in een rolstoel (Marangos et al., 2010). Voor sommige ouderen met een slecht ervaren gezondheid zullen er dan ook geen alternatieve manieren van vervoer mogelijk zijn.

Ook voorkeuren spelen hierbij een rol. Als ouderen met een slecht ervaren gezondheid met moeite nog wel gebruik kunnen maken van andere vormen van vervoer, is het mogelijk dat ze alsnog kiezen voor speciaal vervoer in verband met het gemak. Het deur tot deur vervoer en hulp bij het in- en uitstappen wordt door personen met gezondheidsproblemen als prettig ervaren en weegt in dit geval mee in de keuze voor vervoersmiddel (Stern, 1993; Schmöcker et al., 2008).

De mogelijkheden spelen bij dit persoonskenmerken nauwelijks een rol. Het Wmo-vervoer is gericht op personen met mobiliteitsproblemen, zoals moeite met lopen of niet uit een rolstoel kunnen. Ongeacht de gezondheidsstatus van personen, blijft het Wmo-vervoer een mogelijkheid. Voor het vrijwilligersvervoer ligt dit een klein beetje anders, hierbij kan er niet in een rolstoel vervoerd worden (Goed op Weg Zuidplas, 2015). Dit is de enige beperking van het vrijwilligersvervoer. Voor personen die moeite hebben met lopen of andere mobiliteitsbeperkingen hebben, geven ze de juiste service waardoor er toch gebruik kan worden gemaakt van het vrijwilligersvervoer.

Vanuit de mechanismen kan beredeneerd worden dat hoe slechter de ervaren gezondheid van ouderen is, hoe meer gebruik ze maken van speciaal vervoer. De tweede hypothese is als volgt:

*Hypothese 2: Hoe slechter de ervaren gezondheid van ouderen, hoe meer gebruik ze maken van speciaal vervoer.*

Ook uit de onderzoeken van Rosenbloom (1988), Franklin en Niemeier (1998), Schmöcker et al. (2008) en Marangos et al. (2010) blijkt dat personen met een slechtere gezondheid meer gebruik maken van speciaal vervoer. De onderzoeken van Rosenbloom (1988), Franklin en Niemeier (1998) en Schmöcker et al. (2008) gaan over de vervoerskeuze van ouderen en gehandicapten in Washington (Rosenbloom, 1988), Sacramento, Californië (Franklin & Niemeier, 1998) en Londen

(Schmöcker et al., 2008). Het onderzoek van Marangos et al. (2010) richt zich op de evaluatie van Wmo-voorzieningen in Nederland, zoals het Wmo-vervoer. Hieruit blijkt dat het Wmo-vervoer voornamelijk wordt gebruikt door personen met een slechte gezondheid. Dit is niet verrassend aangezien dit ook de doelgroep is van het Wmo-vervoer (VWS, 2005).

### **3.4 Huishoudsamenstelling**

Als we het hebben over de huishoudsamenstelling van ouderen, hebben we het over het al dan niet hebben van een partner. Het maakt hierbij niet uit of de partner in hetzelfde huis woont of ergens anders. Ouderen met een partner hebben het speciaal vervoer minder vaak nodig dan ouderen zonder partner. Indien de partner nog kan autorijden, kan de oudere zelf mee als bijrijder (De Bruijne, Weterings, Brunenberg & Bareman, 2008). Er is dan een alternatief beschikbaar, waardoor speciaal vervoer niet per se nodig is.

Voorkeuren spelen hierbij ook een rol, als ouderen de mogelijkheid hebben met de auto te gaan, zal in de meeste gevallen daar de voorkeur naar uit gaan (Rosenbloom, 1988; Berechman, 1993; Stern, 1993; Schmöcker et al., 2008). Dit geldt niet per definitie voor iedereen, naar alle waarschijnlijk zullen er ook personen zijn die het speciaal vervoer verkiezen boven de auto. Dit is echter een kleiner deel dan de personen die de auto verkiezen boven het speciaal vervoer (Rosenbloom, 1988; Berechman, 1993; Stern, 1993; Schmöcker et al., 2008).

De mogelijkheden spelen hierbij geen rol. Het al dan niet hebben van een partner is geen beperking om gebruik te maken van het speciaal vervoer. De derde hypothese is dan ook gebaseerd op de eerste twee mechanismen.

*Hypothese 3: Ouderen met een partner maken minder gebruik van het speciaal vervoer dan ouderen zonder partner*

Het onderzoek van De Bruijne et al. (2008) kan dit bevestigingen. Dit onderzoek kijkt naar ouderen in Zeeland en de manieren waarop zij zich verplaatsen. Hieruit blijkt dat als ouderen een partner hebben met een rijbewijs en auto, ze in de meeste gevallen meerijden met de partner. Dit gaat echter niet op als de partner niet in bezit is van een auto en/of rijbewijs (De Bruijne et al., 2008).

### **3.5 Locatiekenmerken**

De afstand tot voorzieningen, openbaar vervoer halte en de afstand tot familie en vrienden is belangrijk voor de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer. Het bepaalt of er een alternatief beschikbaar is of niet. Ouderen die dichtbij een openbaar vervoer halte wonen, kunnen lopend naar het openbaar vervoer gaan, waardoor ze geen speciaal vervoer nodig hebben (Stern, 1993; Giuliano,

Hu & Lee, 2003). Ook als de voorzieningen zoals winkels, huisarts, ziekenhuis en plekken waar activiteiten worden gehouden dichtbij zijn, kunnen de ouderen er lopend, met de scootmobiel of rollator heen en hebben ze geen speciaal vervoer nodig (Timmerman-Kok & De Weert-Donders, 2007). Dit geldt tevens voor de afstand tot familie en vrienden.

De voorkeuren spelen hierbij ook een rol. Uit onderzoek is gebleken dat als voor ouderen de bestemming dichtbij is, het grootste gedeelte van de ouderen ervoor zal kiezen om er lopend heen te gaan (Mollenkopf, Marcelinni, Ruoppila, Flaschenträger, Gagliardi & Spazzafumo, 1997). Pas als de afstand te groot is om te lopen, zal er over alternatieven worden nagedacht, zoals speciaal vervoer.

Ook de mogelijkheden spelen bij dit kenmerk een rol. Als familie en vrienden ver weg wonen, zoals buiten de provincie of in het buitenland, is het Wmo-vervoer geen mogelijkheid om daar heen te reizen. Met het Wmo-vervoer kan er maximaal vijf (ov-)zones gereisd worden. Voor het vrijwilligersvervoer geldt deze beperking niet. De vierde hypothese is als volgt:

*Hypothese 4: Hoe kleiner de afstand tot voorzieningen, openbaar vervoer, vrienden en familie, hoe minder gebruik er wordt gemaakt van speciaal vervoer.*

Giuliano, Hu & Lee (2003) hebben onderzoek gedaan naar de mobiliteit van ouderen. Daarbij kijken ze ook naar de afstand van familie, vrienden, voorzieningen en openbaar vervoer halte. Ze komen tot de conclusie dat de frequentie van het gebruik van vervoer toeneemt als de afstand groter is. Het onderzoek van Stern (1993) komt tot dezelfde conclusie.

### **3.6 Sociaal netwerk**

Het sociaal netwerk bepaalt tevens of er alternatief vervoer is voor ouderen of niet. Ouderen met een groot sociaal netwerk kunnen namelijk gereden worden door hun familie, vrienden, burens of kennissen (Unger, McAvay, Bruce, Berkman & Seeman, 1999). In dat geval hebben ouderen het speciaal vervoer minder of niet nodig.

Het meerijden met iemand uit het sociaal netwerk is goedkoper en sneller dan het speciaal vervoer. Daarnaast worden ze op tijd opgehaald en hoeven ze niet een kwartier van te voren klaar te staan. De voorkeur van ouderen zou dan ook uit kunnen gaan naar het meerijden met iemand uit het sociaal netwerk, boven het speciaal vervoer. Ouderen kunnen echter ook de voorkeur geven aan het onafhankelijk zijn van het sociaal netwerk en daarom juist kiezen voor speciaal vervoer.

De mogelijkheden spelen bij dit persoonskenmerk geen rol. Ouderen die veel hulp krijgen van hun sociaal netwerk, blijven de mogelijkheid om van het speciaal vervoer gebruik te maken, behouden.

De hypothese luidt als volgt:

*Hypothese 5 : Hoe groter het sociale netwerk van ouderen die hen hulp bieden, hoe minder gebruik er wordt gemaakt van het speciaal vervoer*

Er zijn (nog) geen wetenschappelijke onderzoeken die kijken naar het effect van de hulp van het sociale netwerk op de mobiliteit van ouderen.

### **3.7 Inkomen**

Het inkomen speelt een belangrijke rol bij het gebruik van speciaal vervoer. Het nodig hebben van speciaal vervoer hangt hier vaak vanaf. Voor ouderen met een laag inkomen liggen de duurdere vormen van vervoer, zoals een taxi of een auto, vaak niet binnen de mogelijkheden. De prijs van het speciaal vervoer is vaak een stuk lager (Harms, 2008). Ouderen met een laag inkomen hebben in sommige gevallen dan ook geen alternatief dan het speciaal vervoer.

Voor ouderen met een laag inkomen die zich wel alternatieve vervoersvormen kunnen veroorloven, kan de voorkeur alsnog uitgaan naar speciaal vervoer vanwege de lage kosten (Berechman, 1993; Stern, 1993; Franklin & Niemeier, 1998; Schmöcker et al., 2008). Bij ouderen met een hoog inkomen en die niet op hun uitgaven hoeven te letten, kan de voorkeur ook naar vervoersvormen uitgaan die duurder zijn dan het speciaal vervoer. Zo blijken ouderen met een hoog inkomen en in het bezit van een auto en rijbewijs vaker te kiezen voor de auto dan voor het speciaal vervoer (Boussauw, Zwerts & Witlof, 2009).

Het speciaal vervoer is in principe voor alle inkomens toegankelijk vanwege de lage kosten. Het inkomen zou geen beperking moeten zijn. De hypothese is als volgt:

*Hypothese 6: Hoe lager het inkomen van de ouderen, hoe meer er gebruik wordt gemaakt van speciaal vervoer*

Er zijn verschillende onderzoeken die het effect van inkomen op de mobiliteit van ouderen hebben onderzocht. Eén van die onderzoeken is het onderzoek van Franklin en Niemeier (1998). Zij concluderen dat ouderen met een hoog inkomen meer gebruik maken van het openbaar vervoer dan speciaal vervoer. Echter blijkt uit het onderzoek van Su en Bell (2009) dat ouderen met een hoog inkomen juist minder vaak gebruik maken van het openbaar vervoer in vergelijking met ouderen met een laag inkomen. Ouderen met een hoog inkomen zullen vaker kiezen voor de auto of taxi, dan voor het openbaar vervoer (Harms, 2008; Su & Bell, 2009). De overeenkomst van deze onderzoeken is dat de lagere inkomens meer gebruik maken van het speciaal vervoer en dat de hogere inkomens meer gebruik maken van alternatieve vervoersvormen (Franklin & Niemeier, 1998; Harms, 2008; Su & Bell,

2009). Dit blijkt eveneens uit de onderzoeken van Stern (1993) en Schmöcker et al. (2008).

### **3.8 Kennis**

Met kennis wordt in dit geval verstaan kennis over het bestaan van verschillende typen speciaal vervoer en kennis over hoe er een rit kan worden besteld. Kennis heeft niet zozeer te maken met het nodig hebben van speciaal vervoer en de voorkeur voor speciaal vervoer. Dit effect verloopt voornamelijk via de mogelijkheden. Ouderen die het Wmo-vervoer of vrijwilligersvervoer niet kennen of niet weten hoe ze een rit moeten bestellen, zien het niet als een mogelijkheid om hiervan gebruikt te maken. Zij zullen enkel kiezen uit de alternatieven die ze wel kennen. Uit onderzoek blijkt dat de meeste ouderen het Wmo-vervoer wel kennen, al weet niet iedereen hoe ze een rit moeten bestellen (WBK Marktonderzoek, 2014). Het vrijwilligersvervoer is veel minder bekend. Zo blijkt dat maar 22 procent van de ouderen in Scheveningen, het vrijwilligersvervoer in Scheveningen kent (WBK Marktonderzoek, 2014).

*Hypothese 7: Hoe minder kennis ouderen hebben over speciaal vervoer, hoe minder gebruik ze zullen maken van het speciaal vervoer*

### **3.9 Leeftijd**

Leeftijd heeft een sterk effect op het nodig hebben van speciaal vervoer (Stern, 1993; Schmöcker et al., 2008). Er wordt verschil gemaakt tussen 'jongere' en 'oudere' ouderen. De grens ligt meestal bij de leeftijd van 75 jaar. Vanaf deze leeftijd neemt de gezondheid vaak af, waardoor er steeds meer sprake zal zijn van mobiliteitsbeperkingen en handicaps (Alsnih & Henser, 2003). Zoals eerder beschreven hebben ouderen met een slechte gezondheid in sommige gevallen geen alternatief vervoer en zullen ze wel moeten kiezen voor het speciaal vervoer (Hägerstrand, 1970; Rosenbloom, 1988; Stern, 1993; Franklin & Niemeier, 1998; Marangos et al., 2010).

Daarnaast zijn 'oudere' ouderen minder vaak in het bezit van een rijbewijs en auto dan 'jongere' ouderen. Ouderen in de leeftijd van 55 tot 65 jaar zijn vaker in het bezit van rijbewijs en auto dan ouderen in de leeftijdscategorie 65 tot 75 jaar. Ouderen van 75 jaar en ouder zijn het minst vaak in bezit van rijbewijs en/of auto (Brouwer & Davidse, 2002; Harms, 2008; Van Dam et al., 2013). De verklaring voor deze verschillen moet vooral worden gezocht in generatie-effecten. Anders dan de jonge senioren zijn de hoogbejaarden opgegroeid in een tijd dat auto's nog geen gemeengoed waren. De huidige 55 tot 65-jarigen zijn opgegroeid in de jaren zestig, het tijdperk waarin Nederland getekend werd door een massale groei van het autobezit (Van Beek & Perdok, 2001). Doordat 'oudere' ouderen minder vaak in het bezit zijn van een rijbewijs en auto, hebben zij het speciaal vervoer meer nodig dan 'jongere' ouderen die wel in het bezit zijn van een rijbewijs en auto

(Schmöcker et al., 2008; Rosenbloom, 1988; Berechman, 1993; Stern, 1993).

Voorkeuren voor vervoersvormen kunnen veranderen naarmate de leeftijd vordert. Zelfs als de ouderen nog wel met het openbaar vervoer of de auto kunnen reizen, kunnen ze op een gegeven moment kiezen voor het gemak van deur tot deur vervoer van het speciaal vervoer.

Voor het Wmo-vervoer speelt de leeftijd geen rol bij de mogelijkheden, iedereen kan er gebruik van maken. Bij het vrijwilligersvervoer ligt dit anders, het vrijwilligersvervoer heeft een minimale leeftijdsgrens van 70 jaar. Dit is echter geen harde leeftijdsgrens, iedereen met een vervoersprobleem mag er gebruik van maken. Toch kan het ouderen van jonger dan 70 jaar het ervan weerhouden gebruik te maken van het vrijwilligersvervoer en zien zij het dan ook niet als een mogelijkheid. De hypothese luidt als volgt:

*Hypothese 8: Hoe ouder de ouderen zijn, hoe meer er gebruik wordt gemaakt van speciaal vervoer*

Uit de onderzoeken van Stern (1993) en Schmöcker et al. (2008) naar de vervoerskeuze van ouderen blijkt eveneens dat hoe ouder men is, hoe meer gebruik er wordt gemaakt van speciaal vervoer.

### **3.10 Geslacht**

Het geslacht heeft effect op het nodig hebben van speciaal vervoer. Dit effect verloopt tevens via het rijbewijs- en autobezit. Van de ouderen boven de 65 jaar heeft 83 procent van de mannen een rijbewijs tegenover 46 procent van de vrouwen (Jorritsma & Olde Kalter, 2008; Timmerman-Kok & De Weert-Donders, 2007). Vrouwen zouden dan ook vaker speciaal vervoer nodig hebben. Het effect van geslacht op het nodig hebben van speciaal vervoer, loopt tevens via het al dan niet hebben van een partner en de leeftijd. Vrouwen worden ouder dan mannen, waardoor er meer vrouwen zijn in de hogere leeftijdscategorie (Van Beek & Perdok, 2001; Timmerman-Kok & De Weert-Donders, 2007). Daarnaast zijn vrouwen vaker alleenstaand. Ze zijn gemiddeld twee tot drie jaar jonger dan hun mannelijke partner en in combinatie met de geringere levensverwachting van mannen, lopen vrouwen meer kans hun partner te verliezen op jongere leeftijd (Van Dam et al., 2013; Fokkema & Dykstra, 2007). Tot slot verloopt dit effect nog via het inkomen. Vrouwen hebben door een lage arbeidsparticipatie en het feit dat ze vaker alleenstaand zijn, een lager inkomen dan mannen (Whelan, Langford, Oxley, Koppel & Charlton, 2006). Doordat vrouwen vaker niet in het bezit zijn van een rijbewijs en auto, een hogere leeftijd hebben, alleenstaand zijn en een lager inkomen hebben, beschikken ze minder vaak over alternatieven dan mannen.

Het effect van geslacht loopt tevens via voorkeuren. Vrouwen geven vaker de voorkeur aan speciaal vervoer dan mannen. Dit komt voornamelijk doordat oudere vrouwen vaker bang zijn in het openbaar vervoer of als ze alleen lopen over straat. De voorkeur gaat in dat geval uit naar speciaal



vervoer, doordat dit van deur tot deur vervoer is, voelen ze zich veiliger (Jorritsma & Olde Kalter, 2008).

Mogelijkheden spelen geen rol bij het effect van geslacht. Zowel mannen als vrouwen hebben dezelfde mogelijkheid om van speciaal vervoer gebruik te maken. De negende hypothese is:

*Hypothese 9: Vrouwen maken meer gebruik van speciaal vervoer dan mannen*

Verschillende Nederlandse onderzoeken naar de mobiliteit van ouderen concluderen dat vrouwen meer afhankelijk zijn van vervoer en dan ook meer gebruik maken van speciaal vervoer (Van Beek & Perdok, 2001; Timmerman-Kok & De Weert-Donders, 2007; Jorritsma & Olde Kalter, 2008; Van Dam et al., 2013). Ook uit internationaal onderzoek blijkt dat vrouwen meer gebruik maken van speciaal vervoer dan mannen (Stern, 1993).

### **3.11 Opleiding**

Opleiding heeft effect op de gezondheid en het inkomen. De gezondheid van personen met een lage opleiding is vaak slechter en het inkomen is lager (Tacken, 1998; Rosenbloom, 2004). Zoals hierboven beschreven hebben de gezondheid en het inkomen invloed op het nodig hebben van speciaal vervoer. Als de gezondheid slecht is en het inkomen laag, is er niet altijd alternatief vervoer mogelijk. Dit zal dan ook gelden voor ouderen met een lage opleiding, waardoor ze het speciaal vervoer meer nodig hebben dan ouderen met een hoge opleiding. Daarnaast blijkt dat vrouwen vaker een laag opleidingsniveau hebben dan mannen (Rosenbloom & Ståhl, 2002), zoals hierboven beschreven heeft dit ook invloed op het nodig hebben van speciaal vervoer.

Tevens spelen de voorkeuren hier een rol. Laagopgeleiden hebben andere voorkeuren dan hoogopgeleiden. Zo blijken hoogopgeleiden het belangrijker te vinden dan laagopgeleiden om te kunnen gaan en staan waar zij willen (De Klerk, Marangos & Cardol, 2009). Bij hoogopgeleiden zal de voorkeur dan ook minder snel uitgaan naar speciaal vervoer, doordat het van tevoren reserveren hen beperkt in het kunnen en gaan en staan waar zij willen. Laagopgeleiden zullen dit minder snel een probleem vinden, waardoor hun voorkeur wel sneller uitgaat naar speciaal vervoer dan bij hoogopgeleiden.

De mogelijkheden spelen geen rol bij dit persoonskenmerk, het speciaal vervoer is voor iedereen toegankelijk, ongeacht de opleiding. De hypothese is als volgt:

*Hypothese 10: Hoe lager de opleiding van de ouderen, hoe meer gebruik ze maken van speciaal vervoer.*

Uit het onderzoek van Stern (1993) naar de mobiliteit van ouderen blijkt eveneens dat personen met een lage opleiding meer gebruik maken van speciaal vervoer dan personen met een hoge opleiding.

### **3.12 Etniciteit**

Allochtonen hebben vaker een lagere opleiding, een lager inkomen en zijn minder vaak in het bezit van een rijbewijs en auto dan autochtonen (Jorritsma & Harms, 2006). Door deze persoonskenmerken zouden allochtonen meer gebruik maken van speciaal vervoer. Ze beschikken niet altijd over een alternatief, waardoor ze het speciaal vervoer wel nodig hebben.

De voorkeuren spelen hierbij eveneens een rol. Allochtonen hebben andere voorkeuren dan autochtonen, ook in de vervoersmiddelkeuze. Allochtonen kiezen bijvoorbeeld minder vaak voor fietsen omdat ze dit afbreuk aan hun status vinden en ze kiezen vaker voor het openbaar vervoer omdat dit gemakkelijk en handig is, zo blijkt uit het onderzoek van Jorritsma en Harms (2006). Dit onderzoek kijkt niet naar het gebruik van speciaal vervoer, maar het is goed mogelijk dat de voorkeur van allochtonen uitgaat naar speciaal vervoer vanwege het gemak, net zoals bij het openbaar vervoer. De mogelijkheden spelen hierbij geen rol.

Hoewel uit de onderzoeken van Carp (1988) Rosenbloom (1988) en Stern (1993) blijkt dat allochtonen meer gebruik maken van speciaal vervoer, zal de etniciteit niet worden meegenomen in de analyses. In de eerdere onderzoeken gaat het voornamelijk over niet-westerse allochtonen. Er wonen nauwelijks niet-westerse allochtonen in de gemeente Zuidplas, in de data die is verzameld voor dit onderzoek is er slechts één niet-westerse allochtoon. Om die reden zal er geen hypothese over de etniciteit worden opgesteld in dit onderzoek.

## 4. Methoden

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de wijze van dataverzameling, de analyse methode en de operationalisatie van de variabelen die van belang zijn voor de analyse.

### 4.1 Dataverzameling en steekproef

Voor dit onderzoek is er een enquête uitgezet onder Wmo-pashouders van 55 jaar en ouder en onder gebruikers van het vrijwilligersvervoer van 55 jaar en ouder. Vooraf is er een pilot gedaan met zes ouderen, om er zeker van te zijn dat de enquête begrijpbaar is en er geen antwoordcategorieën missen. Drie ouderen zijn aangesproken bij het woonzorgcentrum De Meander in Nieuwerkerk aan den IJssel en er zijn drie ouderen benaderd bij centrum voor senioren De Zevenster in Zevenhuizen. De enquête was zowel schriftelijk als online in te vullen, om een zo hoog mogelijke respons te behalen.

Er zijn 799 Wmo-pashouders in de gemeente Zuidplas, zij zijn allemaal benaderd. De helft van de Wmo-pashouders heeft per post de vragenlijst ontvangen, hier was een introductiebrief en retourenvelop aan toegevoegd. De vragenlijst is te vinden in bijlage I, de introductiebrief in bijlage II. In de introductiebrief stond tevens vermeld dat de vragenlijsten ook online kon worden ingevuld. De online vragenlijst was te vinden op de gemeentewebsite, [www.zuidplas.nl](http://www.zuidplas.nl). Daar stond het gelijk op de startpagina. Vanwege het vele printwerk van de vragenlijsten en de beperkte printcapaciteit van de gemeente Zuidplas, is er noodgedwongen voor gekozen de andere helft van de Wmo-pashouders een brief te sturen met de uitnodiging de enquête online in te vullen. De brief is te vinden in bijlage III. In de brief stond tevens vermeld dat als de persoon liever een papieren versie van de vragenlijst wilde ontvangen, dit telefonisch doorgegeven kon worden. Elf personen hebben hiervan gebruik gemaakt. Vanwege de beperkte tijd was er helaas geen mogelijkheid een reminder te versturen, dit zal dan ook gevolgen hebben gehad voor de respons<sup>1</sup>. Wel heeft het onderzoek in verschillende regionale kranten gestaan, waardoor personen hopelijk weer werden herinnerd aan het invullen van de vragenlijst.

Het adressenbestand van de Wmo-pashouders is zo laat mogelijk opgevraagd, om te voorkomen dat personen die overleden zijn een vragenlijst ontvingen. Helaas zijn er tijdens het uitzetten van de enquête toch nog twee personen overleden. Daarnaast zijn er vijf brieven retour gekomen, aangezien geadresseerde onbekend was op het adres. Hierdoor blijven er 792 Wmo-pashouders over in de steekproef. Van de 792 Wmo-pashouders hebben 89 personen de vragenlijst

---

<sup>1</sup> Door omstandigheden bij de gemeente Zuidplas heb ik vijf weken moeten wachten op het adressenbestand en zes weken op goedkeuring van de introductiebrief. Hierdoor liep ik veel vertraging op, waardoor het versturen van een reminder niet meer mogelijk was.

schriftelijk ingevuld en 44 personen hebben de vragenlijst online ingevuld. Er zijn twee vragenlijsten verwijderd doordat het teveel missende waarden bevatte. In het ene geval was er slechts op vijf vragen van de 38 antwoord gegeven, in het andere geval slechts op zes vragen. In het totaal zijn er 131 aantal bruikbare vragenlijsten, wat een respons rate is van 16,5 procent. Vanwege het lage aantal respondenten is ervoor gekozen vragenlijsten met een paar missende waarden niet te verwijderen, maar de missende waarde te vervangen door het gemiddelde.

De gebruikers van het vrijwilligersvervoer 'Goed op Weg Zuidplas' waarvan een e-mailadres bekend is, hebben tevens een uitnodiging gekregen voor de vragenlijst. De e-mail is vanwege privacy redenen verstuurd door de oprichter van 'Goed op Weg Zuidplas'. In de e-mail stond de directe link naar de online vragenlijst. 'Goed op Weg Zuidplas' bestaat nog niet zo lang en heeft nog niet zo'n groot ledenbestand, slechts 44 personen. Doordat de e-mails zijn verstuurd door een ander persoon, was het niet mogelijk om te controleren op overlapping van personen. Personen met een Wmo-pas en die gebruik maken van het vrijwilligersvervoer, hebben daardoor mogelijk een dubbele uitnodiging ontvangen. Zeven personen die enkel gebruik maken van het vrijwilligersvervoer hebben de vragenlijst online ingevuld. Dit is te weinig om er met multivariate analyses iets over te zeggen. Om deze reden zullen de personen die enkel gebruik maken van het vrijwilligersvervoer alleen met de beschrijvende vragen worden meegenomen.

#### **4.2 Representativiteit**

De data voor dit onderzoek geven een representatief beeld van de steekproef. Hierbij gaat het alleen om de Wmo-pashouders, aangezien er alleen voor deze groep multivariate analyses kan worden gedaan. Vanuit de steekproef is het geslacht, de leeftijd en de plaats bekend, we zullen dan ook naar deze kenmerken kijken. Er is gekeken naar het percentage mannen en vrouwen van de populatie en van de deelnemers. Vervolgens is er gekeken naar de percentages van de leeftijdscategorieën. Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen de leeftijd 55 – 70 jaar, 71 – 80 jaar en 81 jaar en ouder. Tot slot is er gekeken in welke percentages de dorpen zijn vertegenwoordigd in de populatie en in de data.

	<u>Populatie</u>	<u>Deelnemers</u>
Man	24,3%	30,4%
Vrouw	75,7%	69,6%
Leeftijd 55 – 70	14,8%	20,3%
Leeftijd 71 – 80	25,4%	14,5%
Leeftijd 81+	59,8%	64,4%
Moerkapelle	13,1%	14,5%
Nieuwerkerk a/d IJssel	52,1%	50,7%
Moordrecht	18,0%	19,6%
Zevenhuizen	16,8%	15,2%

De verhouding mannen en vrouwen zijn in de data bijna hetzelfde verdeeld als in de steekproef. Mannen zijn echter in de data iets meer vertegenwoordigd dan in de steekproef. De leeftijdscategorieën zijn tevens in de data ongeveer hetzelfde verdeeld als in de steekproef. Net zoals in de steekproef, is de leeftijdscategorie 81+ het meest vertegenwoordigd in de data. In de steekproef is daarna de leeftijdscategorie 71 – 80 jaar het meest vertegenwoordigd, in de data is dat de leeftijdscategorie 55 – 70 jaar. De verschillen zijn echter niet zeer groot. De dorpen zijn goed vertegenwoordigd in de data. Net zoals in de steekproef is Nieuwerkerk aan den IJssel het meest vertegenwoordigd, gevolgd door Moordrecht, Zevenhuizen en tot slot Moerkapelle.

### **4.3 Operationalisaties**

In de volgende paragraaf zullen de operationalisaties van de afhankelijke- en onafhankelijke variabelen besproken worden. Zoals eerder besproken zal voor de multivariate analyses alleen naar het Wmo-vervoer worden gekeken. In dit onderzoek zijn er twee afhankelijke variabelen. Allereerst is er het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer. Gegeven dat ze gebruik maken van het Wmo-vervoer, zal er met de tweede afhankelijke variabele gekeken worden hoe vaak ze er gebruik van maken. De tweede afhankelijke variabele is dan ook frequentie gebruik Wmo-vervoer.

#### *4.3.1 Afhankelijke variabelen*

*Al dan niet gebruik maken van Wmo-vervoer* In de enquête is de vraag opgenomen: ‘Heeft u weleens gebruik gemaakt van het Wmo-vervoer?’ Deze vraag is te beantwoorden met ja of nee. De niet-gebruikers hebben waarde 0 gekregen en de wel-gebruikers hebben waarde 1 gekregen. Er zijn geen missings op deze vraag.

*Frequentie gebruik Wmo-vervoer* Voor het Wmo-vervoer is er in de enquête een vraag opgenomen over de frequentie van het gebruik. De respondenten hebben deze vraag alleen beantwoord als ze daarvoor hebben aangegeven ooit gebruik te hebben gemaakt van het Wmo-vervoer. De vraag is: 'Hoe vaak maakt u gebruik van het Wmo-vervoer?'. De antwoordcategorieën zijn 1- eens per jaar; 2- meerdere keren per jaar; 3- eens per maand; 4- meerdere keren per maand; 5- eens per week; 6- meerdere keren per week; 7- dagelijks. Dit is omgecodeerd naar aantal keren per jaar. Eens per jaar heeft waarde 1 gekregen, meerdere keren per jaar heeft waarde 6 gekregen, eens per maand heeft waarde 12 gekregen, meerdere keren per maand heeft waarde 36 gekregen, eens per week heeft waarde 52 gekregen en meerdere keren per week waarde 156. Er zijn twee respondenten die wel hebben aangegeven gebruik te maken van het Wmo-vervoer, maar die geen antwoord hebben ingevuld bij de vraag naar frequentie. Deze missings zijn vervangen door de gemiddelde waarde.

#### 4.3.2 Onafhankelijke variabelen

*Rijbewijs- en autobezit* In de enquête zijn er voor deze variabele twee vragen opgenomen, namelijk 'Beschikt u over een rijbewijs?' en 'Beschikt u over een auto?'. Van beide vragen is een dummyvariabele gemaakt, waarbij 0 staat voor geen rijbewijs en geen auto en 1 voor wel een rijbewijs en wel een auto. Beide variabelen zijn meegenomen in de analyses.

*Gezondheid* Voor de analyse zijn er twee relevante vragen opgenomen over de gezondheid. De eerste vraag is: 'Heeft u last van langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps?'. De antwoordcategorieën waren ja of nee. Hiervan is een dummyvariabele gemaakt, waarbij niet de waarde 0 heeft gekregen en wel de waarde 1. De volgende vraag is: 'In welke mate wordt u door langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps belemmerd in uw dagelijkse bezigheden?'. De antwoordcategorieën bij deze vraag zijn: 1- sterk belemmerd; 2- licht belemmerd, 3- niet belemmerd. De vraag is omgecodeerd, zodat een hogere score betekent een slechtere gezondheid.

*Partner* Het hebben van een partner is in de enquête opgenomen met de volgende vraag: 'Wat is uw burgerlijke staat?'. De antwoordcategorieën zijn hierbij: 1- geen vaste partner; 2- vaste partner, maar niet samenwonend of gehuwd; 3- ongehuwd samenwonend; 4- gehuwd. Hier is een dummyvariabele van gemaakt, geen vaste partner heeft waarde 0 gekregen, vaste partner, maar niet samenwonend of gehuwd, ongehuwd samenwonend en gehuwd hebben de waarde 1 gekregen.

*Afstand bestemmingen/openbaar vervoer/familie en vrienden* Als bestemmingen zijn hierbij huisarts, tandarts, apotheek en winkels opgenomen. Daarnaast is er ook gevraagd naar de afstand naar het openbaar vervoer. Voor elk van deze voorzieningen kunnen de respondenten aangeven of het op loopafstand, fietsafstand / scootmobiel of auto afstand / ander vervoer is. Hier is een dummyvariabele van gemaakt, loopafstand en fietsafstand hebben waarde 0 gekregen, aangezien er voor deze afstand geen Wmo-vervoer nodig is. Auto afstand heeft waarde 1 gekregen. Er is voor gekozen om tandarts niet mee te nemen in de analyses, aangezien er veel respondenten hebben aangegeven dat dit niet van toepassing is. De overige variabelen zijn apart meegenomen in de analyses. De missings die er op deze variabelen waren zijn vervangen door het gemiddelde.

Daarnaast is er een vraag opgenomen over de plek waar familie en vrienden wonen. De antwoordcategorieën hierbij zijn; in hetzelfde dorp; in de gemeente Zuidplas; in de provincie Zuid-Holland; in Nederland; in het buitenland. Er konden meerdere antwoorden worden aangekruist. Hier is eveneens een dummyvariabele van gemaakt. In hetzelfde dorp, in Nederland en in het buitenland hebben de waarde 0 gekregen, aangezien voor de afstand in hetzelfde dorp geen Wmo-vervoer nodig is en voor de afstand in Nederland en in het buitenland is het Wmo-vervoer niet mogelijk. Deze afstand gaat buiten de maximale vijf (OV-)zones. In de gemeente Zuidplas en in de provincie Zuid-Holland hebben de waarde 1 gekregen.

*Sociaal netwerk* Voor het sociaal netwerk is de volgende vraag opgenomen: 'Hoe vaak wordt u geholpen door vrienden, familie, buren of kennissen als u vervoer nodig heeft?'. De antwoordcategorieën zijn: 1- altijd; 2- vaak; 3- regelmatig; 4- soms; 5- nooit. Voor de analyses zijn de waarden gehercodeerd, zodat een hogere score inhoudt dat iemand meer hulp krijgt van zijn of haar sociaal netwerk. Er zijn geen missende waarden.

*Inkomen* Voor het inkomen is er gevraagd naar het netto maandinkomen van het huishouden. De antwoordcategorieën zijn 1- minder dan 1- 550 euro; 2- tussen 550 en 750 euro; 3- tussen 750 en 950 euro; 4- tussen 950 en 1150 euro; 5- tussen 1150 en 1350 euro; 6- tussen 1350 en 1550 euro; 7- tussen 1550 en 1750 euro; 8- tussen 1750 en 2000 euro; 9- tussen 2000 en 2250 euro; 10- meer dan 2250 euro; weet ik niet; wil ik niet zeggen. Weet ik niet en wil ik niet zeggen zijn als missing gecodeerd. Er zijn 8 missings, hiervoor is de gemiddelde waarde genomen. Voor de overige antwoordcategorieën is het klasse midden genomen. Dit is respectievelijk 275; 650; 850; 1050; 1250; 1450; 1650; 1875; 2125; 2375. Bij dit item geldt, hoe hoger de score, hoe hoger het inkomen.

**Kennis** In de enquête is er een vraag over de kennis van het Wmo-vervoer opgenomen. Dit is de vraag: *‘Waarom maakt u geen gebruik van het Wmo-vervoer?’*. De antwoordcategorieën bij beide vragen die over de kennis gaan zijn, ‘ik weet niet hoe ik een rit kan bestellen’ en ‘ik ben niet bekend met het Wmo-vervoer’. Deze opties hebben de waarde 1 gekregen, de overige antwoordcategorieën hebben de waarde 0 gekregen. Personen die gebruik maken van het Wmo-vervoer hebben deze vraag niet beantwoord, zij zijn meegenomen met de waarde 0. Voor de tweede afhankelijke variabele – frequentie gebruik speciaal vervoer – is deze onafhankelijke variabele niet meegenomen, aangezien hierbij alleen de respondenten zijn meegenomen die ooit gebruik hebben gemaakt van het Wmo-vervoer en daardoor allen een waarde 0 hebben gekregen.

**Leeftijd** In de enquête is er gevraagd aan de respondenten hun leeftijd te noteren. Voor de analyse is deze vraag gecentreerd.

**Geslacht** Aan de respondenten is gevraagd in te vullen of ze een man of een vrouw zijn. Hierbij heeft man de waarde 0 gekregen en vrouw de waarde 1.

**Opleiding** In de enquête is gevraagd naar de hoogst voltooide opleiding. De antwoordcategorieën met bijbehorende waarden zijn: 1- lagere school niet afgemaakt; 2-alleen lagere school; 3- lbo, huishoudschool, lhno, lts; 4- mavo, ulo, mulo; 5- havo, mms; 6- vwo, hbs, atheneum, gymnasium; 7- kort mbo; 8- mbo; 9- hbo, kandidaatsexamen; 10- universiteit; 11- postacademisch. De antwoordcategorie ‘weet ik niet’ is als missing gecodeerd. Deze is één keer aangekruist. De missing is vervangen door het gemiddelde. Hierbij betekent een hogere score een hogere hoogst voltooide opleiding.

#### **4.4 Analysestrategie**

In dit onderzoek zullen de eerste drie onderzoeksvragen, namelijk *‘Voor welke bestemmingen wordt het speciaal vervoer gebruikt, welke vervoersmiddelen gebruiken de Wmo-pashouders en gebruikers van het vrijwilligersvervoer nog meer naast het speciaal vervoer en hoe vaak maken ze gebruik van het speciaal vervoer?’*, *‘Welke redenen geven mensen voor het al dan niet gebruik maken van het speciaal vervoer?’* en *‘Hoe beoordelen de gebruikers van het Wmo-vervoer de kwaliteit van het Wmo-vervoer en wat vinden de gebruikers van het speciaal vervoer belangrijk aan het vervoer?’*, worden behandeld door middel van beschrijvende analyses.

Vervolgens zal de vierde onderzoeksvraag *‘Welke factoren zijn gerelateerd aan het type vervoer dat men kiest en de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer?’*, worden onderzocht door middel van multivariate analyses. Hierbij zullen enkel Wmo-pashouders worden meegenomen



in de analyses. Vanuit de theorie zijn er twee blokken persoonskenmerken voortgekomen die invloed kunnen hebben op de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer. Daarnaast zijn er ook twee afhankelijke variabelen. Voor de eerste afhankelijke variabele zal door middel van logistische regressie analyse onderzocht worden of deze twee blokken persoonskenmerken daadwerkelijk een significant effect hebben op het al dan niet gebruik van speciaal vervoer. Dit is uitgewerkt in drie modellen. Eerst zal alleen het tweede blok persoonskenmerken worden meegenomen, vervolgens zal alleen het eerste blok persoonskenmerken geanalyseerd worden en tenslotte zullen beide blokken persoonskenmerken tegelijk worden meegenomen. Per model zal er een toelichting worden gegeven. De bijbehorende correlatietabel is te vinden in bijlage IV.

Voor de tweede afhankelijke variabele zal er een multipele regressieanalyse worden uitgevoerd met de Wmo-pashouders die ooit gebruik hebben gemaakt van het Wmo-vervoer om te achterhalen of de factoren een significant effect hebben op de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer. Dit is tevens in drie modellen uitgewerkt en per model wordt er een toelichting gegeven. De correlatietabel staat in bijlage V.

## 5. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de eerste drie onderzoeksvragen beantwoord worden aan de hand van beschrijvende analyses. Vervolgens worden de resultaten van de multivariate analyses worden weergegeven, om de hypothesen te toetsen en de vierde onderzoeksvraag te beantwoorden.

### 5.1 Onderzoeksvraag 1

De eerste onderzoeksvraag is: *'Voor welke bestemmingen wordt het speciaal vervoer gebruikt, welke vervoersmiddelen gebruiken de Wmo-pashouders en gebruikers van het vrijwilligersvervoer nog meer naast het speciaal vervoer en hoe vaak maken ze gebruik van het speciaal vervoer?'*. In tabel 1 staat weergegeven hoe vaak ze gebruik maken van het Wmo-vervoer, vrijwilligersvervoer en deze twee samen. Zowel het Wmo-vervoer als het vrijwilligersvervoer worden het meest meerdere keren per jaar gebruikt. Voor het Wmo-vervoer geldt dat het daarna het meest meerdere keren per maand wordt gebruikt, gevolgd door meerdere keren per week. Een klein deel gebruikt het eens per jaar en een klein deel maakt eens per week gebruik van het Wmo-vervoer. Er is zelfs een zeer klein deel dat dagelijks gebruik maakt van het Wmo-vervoer.

Bij het vrijwilligersvervoer maakt een deel er eens per jaar gebruik van en een even groot deel maakt er eens per maand gebruik van. Niemand gebruikt het vrijwilligersvervoer meerdere keren per maand, eens per week, meerdere keren per week of dagelijks. Omgerekend naar het aantal dagen per jaar, wordt van het Wmo-vervoer gemiddeld 44 keer per jaar gebruik gemaakt, bij het vrijwilligersvervoer is dit slechts zes keer per jaar. Het Wmo-vervoer wordt door de respondenten dus vaker per jaar gebruikt dan het vrijwilligersvervoer.

In tabel 2 staat weergegeven voor welke bestemmingen het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer wordt gebruikt. De respondenten konden meerdere antwoorden aankruisen. Het Wmo-vervoer wordt het meest gebruikt voor het bezoeken van familie en vrienden, gevolgd door een bezoek aan de huisarts of het ziekenhuis. Voor boodschappen doen, winkelen voor de gezelligheid en uitstapjes voor plezier of ontspanning wordt het Wmo-vervoer weinig gebruikt. Het vrijwilligersvervoer wordt het meest gebruikt voor een bezoek bij de huisarts of ziekenhuis. Voor het bezoeken van familie of vrienden, winkelen voor de gezelligheid en uitstapjes voor plezier of ontspanning, wordt het vrijwilligersvervoer nauwelijks gebruikt. Voor het doen van boodschappen wordt het vrijwilligersvervoer nooit gebruikt. Het speciaal vervoer is het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer samen. Dit wordt in het meest gebruikt voor het bezoeken van de huisarts of het ziekenhuis, gevolgd door het bezoeken van familie of vrienden. Het speciaal vervoer wordt weinig gebruikt voor boodschappen, winkelen voor de gezelligheid en uitstapjes voor plezier of ontspanning.

Aan de respondenten is tevens gevraagd op welke manieren ze zich nog meer verplaatsen buitenshuis, naast het speciaal vervoer. De resultaten staan weergegeven in tabel 3, er waren meerdere antwoorden mogelijk. Hieruit blijkt dat ouderen veel gebruik maken van de auto als rijder en de Valys. Daarnaast lopen ouderen ook veel. In mindere mate wordt er gebruik gemaakt van de fiets, auto als bestuurder, openbaar vervoer en de scootmobiel. De taxi wordt nauwelijks gebruikt en er zijn weinig ouderen die enkel het speciaal vervoer gebruiken. Een enkeling heeft aangegeven bij de optie 'anders' ook gebruik te maken van de rollator.

## 5.2 Onderzoeksvraag 2

De tweede onderzoeksvraag is als volgt: *'Welke redenen geven mensen voor het al dan niet gebruik maken van speciaal vervoer?'.* De antwoorden voor het wel gebruiken van speciaal vervoer, staan weergegeven in tabel 4. Ook hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk. Voor de gebruikers van het Wmo-vervoer is de belangrijkste reden het hebben van fysieke beperkingen. Hierna volgt het gemak van het Wmo-vervoer, alternatief is niet altijd beschikbaar, het niet hebben van een alternatief, het niet afhankelijk zijn van anderen en de goede dienstregeling van het Wmo-vervoer. De lage kosten van het Wmo-vervoer en de goede service worden minder vaak genoemd en de korte wachttijd en het reizen met andere ouderen wordt nauwelijks genoemd. Voor het vrijwilligersvervoer geldt tevens dat de belangrijkste reden voor het gebruik de fysieke beperkingen is. Daarna volgt het niet hebben van alternatieven, het niet afhankelijk zijn van anderen en het reizen met andere ouderen. In mindere mate worden de lage kosten, alternatief is niet altijd beschikbaar, het gemak, de dienstregeling, de korte wachttijd en de goede service genoemd.

Daarnaast is er ook gevraagd waarom mensen niet kiezen voor speciaal vervoer. De resultaten staan in tabel 5. Hier geldt eveneens dat er meerdere antwoorden mogelijk zijn. Bij het Wmo-vervoer is het belangrijkste antwoord dat de respondenten beschikken over alternatief vervoer en daarom geen gebruik maken van het Wmo-vervoer. Het antwoord dat daarna het meest is gegeven, is het niet bekend zijn met het Wmo-vervoer. Een aantal respondenten heeft aangegeven geen gebruik te maken van het Wmo-vervoer door de lange reistijd/omrijdtijden, de hoge kosten, gezondheid van respondent is achteruitgegaan, problemen met het meenemen van een hulpmiddel, de lange reserveertijd, de lange wachttijd en niet weten hoe ze een rit moeten bestellen. Problemen met het meenemen van een begeleider, de dienstregeling is te beperkt, slechte ervaring met dit type vervoer en ik heb geen Wmo-pas zijn niet genoemd.

Bij het vrijwilligersvervoer is het belangrijkste antwoord dat ze niet bekend zijn met het vrijwilligersvervoer, gevolgd door het hebben van alternatief vervoer. Ik weet niet hoe ik een rit kan

bestellen en mijn gezondheid is achtergegaan, is eveneens een aantal keer genoemd. Een klein deel geeft aan problemen te hebben met het meenemen van een begeleider en een hulpmiddel, de reserveertijd te lang te vinden en dat de kosten te hoog zijn. De lange wachttijd, de lange reistijd/omrijdtijden, de dienstregeling is te beperkt, slechte ervaring met dit type vervoer en het gedrag van de chauffeur zijn nooit genoemd.

### **5.3 Onderzoeksvraag 3**

De derde onderzoeksvraag is: *'Hoe beoordelen de gebruikers van het Wmo-vervoer de kwaliteit van het Wmo-vervoer en wat vinden de gebruikers van het speciaal vervoer belangrijk aan het vervoer?'*. Om te achterhalen hoe de gebruikers van het Wmo-vervoer de kwaliteit beoordelen, is er allereerst gevraagd welk cijfer ze het Wmo-vervoer geven. De resultaten staan weergegeven in tabel 6. Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Slechts 2,9% van de respondenten geeft het Wmo-vervoer een onvoldoende. De overige respondenten geven het Wmo-vervoer een voldoende en 5,8% van de respondenten geeft het Wmo-vervoer zelfs een 10.

Er is tevens aan de respondenten gevraagd hoe tevreden ze zijn met het Wmo-vervoer op verschillende aspecten. Hierbij konden de respondenten een vijfpuntsschaal invullen, waarbij 1 betekent helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens. De resultaten staan in tabel 7. Hieruit blijkt dat op alle aspecten ze tevreden zijn. Het meest tevreden zijn ze over de chauffeur van het Wmo-vervoer, het minst tevreden over de reistijd.

De aspecten die respondenten belangrijk vinden aan vervoer, staan weergegeven in tabel 8. Ze konden meerdere antwoorden aankruisen. Het belangrijkste vinden de respondenten dat ze op tijd op hun bestemming aankomen en dat ze op tijd worden gehaald. Ook goede service vinden ze erg belangrijk. De meerderheid heeft aangegeven deze aspecten belangrijk te vinden. Minder dan de helft, maar nog steeds een groot deel, geeft aan het belangrijk te vinden dat er niet ver van te voren gereserveerd hoeft te worden, de ritprijs laag is en dat het in de avonden en weekenden rijdt. Een kleiner deel geeft aan de korte reistijd belangrijk te vinden. Slechts een aantal respondenten geeft aan dat ze het belangrijk vinden dat het vervoer verbonden is aan een activiteit en dat ze reizen samen met andere personen.

Aan de respondenten is eveneens gevraagd met hoeveel personen zij bereid zijn de achterbank te delen bij het vrijwilligersvervoer. De uitkomsten staan in tabel 9. Het grootste gedeelte geeft aan met één persoon de achterbank te willen delen. Een kleiner deel geeft aan het geen probleem te vinden de achterbank met twee personen te delen en slechts een klein deel wil met niemand de achterbank delen.

Eerder bleek al dat de respondenten de ritprijs belangrijk vinden. Er is gevraagd aan de respondenten wat het maximale bedrag ze bereid zijn te betalen aan vervoer. Voor een ritje binnen de gemeente varieerden de prijzen tussen €1,- en €10,-, het gemiddelde is €4,39. Binnen de regio varieerden de prijzen tussen €2,- en €30,-. Gemiddeld zijn de respondenten bereid €8,42 te betalen voor een ritje binnen de regio. De resultaten staan eveneens weergegeven in tabel 10.

*Tabel 1: Frequentie gebruik Wmo-vervoer (N=106), vrijwilligersvervoer (N=7)*

<i>Frequentie</i>	<i>Wmo-vervoer</i>	<i>Vrijwilligersvervoer</i>	<i>Totaal</i>
Eens per jaar	8,4%	14,3%	15,5%
Meerdere keren per jaar	38,7%	71,4%	55,1%
Eens per maand	8,4%	14,3%	11,3%
Meerdere keren per maand	20,8%	0,0%	14,4%
Eens per week	4,7%	0,0%	2,4%
Meerdere keren per week	17,9%	0,0%	8,9%
Dagelijks	0,9%	0,0%	0,5%

Tabel 2: Bestemming waarvoor het Wmo-vervoer (N=106) en vrijwilligersvervoer (N=5) wordt gebruikt.

		Bezoeken van familie / vrienden	Afspraak bij de huisarts / het ziekenhuis	Boodschappen	Winkelen voor de gezelligheid	Uitstapjes voor plezier / ontspanning
Nooit	Wmo-vervoer	18,9%	34,9%	75,5%	76,4%	61,3%
	Vrijwilligersvervoer	60,0%	60,0%	100,0%	80,0%	40,0%
	Totaal	39,5%	47,5%	87,8%	78,2%	50,7%
Soms	Wmo-vervoer	32,1%	23,6%	17,9%	16,0%	25,5%
	Vrijwilligersvervoer	40,0%	20,0%	0,0%	20,0%	40,0%
	Totaal	36,1%	21,8%	8,9%	23,0%	32,8%
Regelmatig	Wmo-vervoer	27,4%	20,8%	4,7%	4,7%	6,6%
	Vrijwilligersvervoer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Totaal	13,7%	10,4%	2,4%	2,4%	13,3%
Vaak	Wmo-vervoer	10,4%	10,4%	0,9%	0,9%	3,8%
	Vrijwilligersvervoer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totaal	5,2%	5,2%	0,5%	0,5%	1,9%
Altijd	Wmo-vervoer	11,3%	10,4%	0,9%	1,9%	2,8%
	Vrijwilligersvervoer	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totaal	5,7%	15,2%	0,5%	0,9%	1,4%

Tabel 3: Overige manieren waarop gebruikers van het speciaal vervoer zich verplaatsen buitenshuis (N=129)

Auto als bestuurder	16,3%
Auto als bijrijder	43,3%
Openbaar vervoer	17,3%
Valys	44,9%
Scootmobiel	11,8%
Fiets	24,6%
Taxi	4,8%
Lopen	42,9%
Geen van allen	2,4%

Tabel 4: Redenen voor gebruik Wmo-vervoer (N=112) en vrijwilligersvervoer (N=7)

	Wmo-vervoer	Vrijwilligersvervoer
Vanwege mijn fysieke beperkingen	68,8%	85,7%
De lage kosten	15,2%	14,3%
Ik heb geen alternatieven	35,7%	28,6%
Alternatief is niet altijd beschikbaar	41,1%	14,3%
Zodat ik niet afhankelijk ben van anderen	35,7%	28,6%
Het gemak	41,1%	14,3%
De dienstregeling	29,5%	14,3%
De korte wachttijd	4,5%	14,3%
Het reizen met andere ouderen	5,4%	28,6%
De goede service	8,0%	14,3%

Tabel 5: Redenen voor het niet gebruik van Wmo-vervoer (N=23) en vrijwilligersvervoer (N=99)

	Wmo-vervoer	Vrijwilligersvervoer
Ik weet niet hoe ik een rit kan bestellen	4,3%	9,1%
Ik ben niet bekend met het type vervoer	34,8%	44,4%
De hoge kosten	8,7%	1,0%
De lange wachttijd	4,3%	0,0%
De lange reistijd/omrijdtijden	13,0%	0,0%
De lange reserveertijd	4,3%	1,0%
De dienstregeling is te beperkt	0,0%	0,0%
Problemen met het meenemen van een hulpmiddel	4,3%	1,0%
Problemen met het meenemen van een begeleider	0,0%	1,0%
Ik heb alternatief vervoer	52,2%	35,4%
Slechte ervaringen met dit type vervoer	0,0%	0,0%
Het gedrag van de chauffeur van dit type vervoer	4,3%	0,0%
Ik heb geen Wmo-pas	0,0%	n.v.t.
Mijn gezondheid is achteruitgegaan	4,3%	3,0%



Tabel 6: Cijfer Wmo-vervoer: N=104. Gemiddelde is 7,5.

Cijfer	Percentage
1	0,0%
2	0,0%
3	1,9%
4	1,0%
5	0,0%
6	14,4%
7	26,9%
8	38,5%
9	11,5%
10	5,8%

Tabel 7: tevredenheid op verschillende aspecten van het Wmo-vervoer (N=102) op een vijfpuntsschaal waarbij 1 betekent helemaal mee oneens en 5 betekent helemaal mee eens

Het Wmo-vervoer rijdt op tijd	3,6
Ik ben tevreden met de reistijd	3,5
Ik ben tevreden met de chauffeur van het Wmo-vervoer	4,0
Ik ben tevreden met de kosten van het Wmo-vervoer	3,8
Ik ben tevreden met de service van het Wmo-vervoer	3,9

Tabel 8: Belangrijk aan vervoer (N=120)

Dat ik op tijd wordt opgehaald	64,2%
Dat ik op tijd op mijn bestemming aankom	70,3%
Korte reistijd	16,9%
Goede service	50,0%
Vervoer verbonden aan een activiteit	7,6%
Lage ritprijs	29,7%
Niet ver van te voren hoeven te reserveren	37,3%
Samen met andere personen reizen	4,2%
Dat het in de avonden en weekend rijdt	30,5%

Tabel 9: aantal personen waarmee men bereid is de achterbank te delen(N=107)

	0 personen	1 persoon	2 personen
Achterbank delen	9,3%	48,6%	34,6%

Tabel 10: maximale bedrag dat men bereid is te betalen voor vervoer (N=44)

	Minimum	Maximum	Gemiddelde
Ritje binnen de gemeente	€1,-	€10,-	€4,39
Ritje binnen de regio	€2,-	€30,-	€8,42

#### **5.4 Onderzoeksvraag 4 - multivariate analyses**

In de volgende paragraaf zullen de resultaten op de multivariate analyses worden weergegeven, om antwoord te kunnen geven op de vierde onderzoeksvraag. Er wordt begonnen met de beschrijvende statistiek van de Wmo-pashouders op de onafhankelijke variabelen in tabel 11. Vervolgens zal de logistische regressie worden uitgevoerd voor de eerste afhankelijke variabele, het al dan niet gebruik maken van speciaal vervoer. De resultaten staan in tabel 12. Tot slot zullen in tabel 13 de resultaten van de multi-pele regressie worden weergegeven.

Tabel 11: Beschrijvende statistiek Wmo-pashouders (N=129)

Variabele	Gemiddelde	Standaarddeviatie	Minimum	Maximum
Gebruik Wmo-vervoer				
(1= wel gebruik)	0,829	0,378	0	1
Frequentie gebruik				
Wmo-vervoer	36,868	60,249	0	365
Rijbewijsbezit (1= wel bezit)	0,261	0,441	0	1
Autobezit (1= wel bezit)	0,246	0,432	0	1
Gezondheid <sup>1</sup> (1= wel)	0,811	0,392	0	1
Gezondheid <sup>2</sup>	2,202	0,764	1	3
Partner (1= wel)	0,529	0,501	0	1
Afstand huisarts	0,283	0,452	0	1
(1= auto afstand)				
Afstand apotheek	0,168	0,374	0	1
(1= auto afstand)				
Afstand winkels	0,210	0,409	0	1
(1= auto afstand)				
Afstand ov	0,174	0,380	0	1
(1= auto afstand)				
Afstand familie en vrienden	0,623	0,486	0	1
(1= in gemeente en provincie)				
Sociaal netwerk	2,465	1,082	1	5
Inkomen	1525,000	524,552	275	2375
Kennis Wmo-vervoer	0,058	0,234	0	1
(1= geen kennis)				
Leeftijd	80,069	8,728	55	93
Geslacht (1= vrouw)	0,721	0,450	0	1
Opleiding	3,723	2,189	1	10

<sup>1</sup> Al dan niet langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps; <sup>2</sup> Belemmering door langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps

Tabel 12: Logistische regressiemodellen van het effect van persoonskenmerken op het al dan niet gebruik van speciaal vervoer, gecontroleerd voor afkomst en uithuisigheid (N=129)

**Model I tot en met Model III**

	Model I		Model II		Model III	
	B	s.e.	B	s.e.	B	s.e.
Rijbewijsbezit	-1,208	0,987			-1,133	1,045
Autobezit	0,563	1,033			1,002	1,137
Gezondheid <sup>1</sup>	0,731	0,849			0,675	0,887
Gezondheid <sup>2</sup>	0,288	0,465			0,417	0,476
Partner	-1,297*	0,598			-1,338*	0,656
Afstand huisarts	-1,211~	0,661			-1,384*	0,690
Afstand apotheek	1,220	1,003			1,169	1,063
Afstand winkels	-0,758	0,880			-0,798	0,939
Afstand ov	0,543	0,724			0,717	0,738
Afstand familie	0,303	0,511			0,200	0,534
Sociaal netwerk	-0,129	0,221			-0,122	0,231
Inkomen	0,000	0,001			0,000	0,001
Kennis	-2,483*	1,001			-2,517*	1,067
Leeftijd <sup>a</sup>			0,016	0,022	0,031	0,028
Geslacht			0,588	0,447	0,249	0,593
Opleiding			-0,199*	0,085	-0,193	0,127
<i>Nagelkerke</i>						
<i>pseudo R<sup>2</sup></i>		0,328		0,116		0,368
<i>Chi<sup>2</sup></i>		9,003		5,076		16,500

Noot: ~p<.10, \*p<.05; \*\*p<.01\*\*, \*\*\* p<.001, <sup>1</sup> al dan niet hebben van langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>2</sup> belemmering door langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>a</sup> Leeftijd is gecentreerd

### **Model I**

Het eerste model kijkt naar het effect van het tweede blok persoonskenmerken op het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer. Hieruit blijkt dat ouderen met een partner significant vaker geen gebruik maken van het Wmo-vervoer dan ouderen zonder een partner ( $B = -1,297$ ,  $p = 0,030$ ). Dit ligt in lijn met de verwachtingen. De afstand tot de huisarts heeft eveneens een significant effect ( $B = -1,211$ ,  $p = 0,067$ ). Dit is echter een negatief effect, wat tegen de verwachtingen in is. Tot slot blijkt kennis een significant effect te hebben op het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer ( $B = -2,483$ ,  $p = 0,013$ ). De overige persoonskenmerken hebben geen significant effect op het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer.

### **Model II**

In het tweede model wordt er gekeken naar het effect van het eerste blok persoonskenmerken op het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer. Alleen opleiding heeft een significant effect ( $B = -0,199$ ,  $p = 0,020$ ). Zoals verwacht is het een negatief effect. De overige persoonskenmerken hebben geen significant effect.

### **Model III**

In het derde model zijn alle persoonskenmerken opgenomen. Hier blijkt eveneens het al dan niet hebben van een partner ( $B = -1,338$ ,  $p = 0,041$ ), de afstand tot de huisarts ( $B = -1,384$ ,  $p = 0,045$ ) en kennis over het Wmo-vervoer ( $B = -2,517$ ,  $p = 0,018$ ) een significant effect te hebben. Het significante effect van opleiding uit het tweede model verdwijnt na toevoeging van de persoonskenmerken van het tweede blok. De overige persoonskenmerken blijken wederom geen significant effect te hebben op de afhankelijke variabele.

Voor de eerste afhankelijke variabele – het al dan niet gebruik maken van Wmo-vervoer – kunnen alleen de hypothesen over het al dan niet hebben van een partner en kennis over het Wmo-vervoer worden bevestigd. Er kan gesteld dat ouderen met een partner vaker geen gebruik maken van het Wmo-vervoer dan ouderen zonder een partner. Ook blijkt dat ouderen zonder kennis over het Wmo-vervoer vaker geen gebruik maken van het Wmo-vervoer dan ouderen met kennis over het Wmo-vervoer. De afstand tot de huisarts is ook significant, echter werd verwacht dat hoe groter de afstand is, hoe vaker er gebruik wordt gemaakt van het Wmo-vervoer. Het effect blijkt de andere kant op te lopen, waardoor de hypothese verworpen dient te worden. Ook de overige hypothesen moeten verworpen worden, zij hebben geen significant effect.

Tabel 12: Regressiemodellen van het effect van persoonskenmerken op frequentie gebruik Wmo-vervoer, indien er ooit gebruik is gemaakt van Wmo-vervoer

**Model I tot en met Model III**

	Model I	Model II	Model III
	B	B	B
Rijbewijsbezit	-0,071		-0,039
Autobezit	-0,040		-0,143
Gezondheid <sup>1</sup>	-0,021		-0,083
Gezondheid <sup>2</sup>	0,152		0,124
Partner	0,314**		0,275*
Afstand huisarts	0,117		0,114
Afstand apotheek	-0,106		-0,180
Afstand winkels	-0,014		0,070
Afstand ov	0,001		-0,002
Afstand familie	0,046		0,060
Sociaal netwerk	-0,034		-0,033
Inkomen	-1,122		-0,122
Leeftijd <sup>a</sup>		-0,395***	-0,388***
Geslacht		0,026	0,728
Opleiding		-0,073	0,021
<i>Verklaarde variantie</i>			
<i>R<sup>2</sup></i>	<i>0,167</i>	<i>0,157</i>	<i>0,292</i>
<i>Aangepaste R<sup>2</sup></i>	<i>0,047</i>	<i>0,131</i>	<i>0,162</i>

Noot: \*p<.05; \*\*p<.01\*\*; \*\*\* p<.001, <sup>1</sup> al dan niet hebben van langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>2</sup> belemmering door langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>a</sup> Leeftijd is gecentreerd

### **Model I**

In het eerste model wordt er gekeken naar het effect van het tweede blok persoonskenmerken op de frequentie van het gebruik van Wmo-vervoer, indien er ooit gebruik gemaakt is van het Wmo-vervoer. De verklaarde variantie is 0,047, dat wil zeggen dat slechts 4,7% van de variatie in de frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer verklaard kan worden door deze persoonskenmerken. Het hebben van een partner heeft een positief significant effect ( $B = 0,314$ ,  $p = 0,008$ ). Dit effect is echter tegen de verwachting in. Er werd verwacht dat het hebben van een partner zorgde voor minder gebruik van het Wmo-vervoer. De overige factoren hebben geen significant effect.

### **Model II**

Het tweede model kijkt naar het eerste blok persoonskenmerken op de afhankelijke variabele. De verklaarde variantie is in dit model toegenomen naar 13,1 procent. Het effect van leeftijd is significant ( $B = -0,395$ ,  $p = 0,000$ ). Het is een negatief effect, hoe ouder men is, hoe minder er gebruik wordt gemaakt van het Wmo-vervoer. Dit is tegen de verwachtingen in.

### **Model III**

In het derde model zijn alle persoonskenmerken opgenomen. De verklaarde variantie is in dit model 16,2 procent. Dit model verklaart dus de meeste variatie in de frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer van de drie modellen. Het effect van het al dan niet hebben van een partner is nog steeds significant, al is het effect wel kleiner geworden ( $B = 0,275$ ,  $p = 0,20$ ). Ook het effect van leeftijd ( $B = -0,388$ ,  $p = 0,000$ ) is nog steeds significant.

Voor de afhankelijke variabele – frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer, indien ooit gebruik gemaakt van Wmo-vervoer – kunnen er geen hypothesen worden bevestigd. Voor de onafhankelijke variabelen partner en leeftijd is er wel een significant effect gevonden, deze gaan echter alle twee de andere richting op dan de verwachtingen. Voor de overige onafhankelijke variabelen zijn geen significante effecten gevonden, ook deze hypothesen zullen verworpen moeten worden.



## 6. Conclusie en discussie

### 6.1 Conclusie

In deze conclusie zal er antwoord worden gegeven op de vier onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag is: *'Voor welke bestemmingen wordt het speciaal vervoer gebruikt, welke vervoersmiddelen gebruiken de Wmo-pashouders en gebruikers van het vrijwilligersvervoer nog meer naast het speciaal vervoer en hoe vaak maken ze gebruik van het speciaal vervoer?'*. Allereerst de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer. Uit de resultaten blijkt dat het Wmo-vervoer frequenter wordt gebruikt dan het vrijwilligersvervoer. Waar bij het vrijwilligersvervoer niemand er vaker mee reist dan eens per maand, zijn er bij het Wmo-vervoer gebruikers die er wekelijks en zelfs dagelijks gebruik van maken. Gemiddeld genomen voor het speciaal vervoer, wordt er door het grootste gedeelte meerdere keren per jaar mee gereisd.

Het speciaal vervoer wordt het meest gebruikt om naar de huisarts of het ziekenhuis te gaan. Het Wmo-vervoer wordt daarnaast ook vaak gebruikt om familie of vrienden te bezoeken, het vrijwilligersvervoer wordt hier veel minder voor gebruikt. Voor uitstapjes voor plezier / ontspanning, winkelen voor de gezelligheid en boodschappen wordt het speciaal vervoer veel minder gebruikt.

Naast dat de respondenten een Wmo-pas hebben of gebruik maken van het vrijwilligersvervoer, maken ze ook veel gebruik van de Valys. Dit is ook een vorm van speciaal vervoer, alleen valt dit buiten de verantwoordelijkheid van de gemeente. Een groot gedeelte van de respondenten maakt eveneens gebruik van de auto als bestuurder of gaat er lopend op uit. Opvallend is dat een gedeelte van de respondenten aangeeft gebruik te maken van het openbaar vervoer en van de auto als bestuurder. Een voorwaarde om een Wmo-pas te krijgen, is dat er niet zelfstandig gereisd kan worden met het openbaar vervoer of de auto. 96,1 procent van de respondenten die deze vraag hebben beantwoord, zijn in het bezit van een Wmo-pas. Er kan geconcludeerd worden dat de voorwaarden om een Wmo-pas te krijgen niet heel erg streng zijn.

De tweede onderzoeksvraag is: *'Welke redenen geven mensen voor het al dan niet gebruik maken van speciaal vervoer?'*. De wel-gebruikers hebben aangegeven dat de belangrijkste reden voor het wel gebruik maken van het speciaal vervoer is vanwege de fysieke beperkingen. Personen met een fysieke beperking zijn tevens de doelgroep van het speciaal vervoer, dit antwoord ligt dan ook in lijn der verwachtingen. Daarnaast geeft een groot gedeelte van de respondenten aan dat ze geen alternatief hebben of dat het alternatief niet altijd beschikbaar is en dat het gemak een belangrijke reden is om gebruik te maken van het speciaal vervoer.

De niet-gebruikers van het speciaal vervoer hebben aangegeven dat de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van het speciaal vervoer is dat ze niet bekend zijn met het type vervoer of

dat ze alternatief vervoer hebben. Slechts een klein gedeelte maakt geen gebruik van het speciaal vervoer omdat de kosten te hoog zijn of de reistijd te lang is. Opvallend is dat slechts één procent heeft aangegeven geen gebruik te maken van het vrijwilligersvervoer om de hoge kosten. Uit de pilot blijkt juist dat de hoge kosten één van de belangrijkste redenen is voor het niet gebruik maken van het vrijwilligersvervoer, indien de oudere bekend is met het vrijwilligersvervoer.

We komen aan bij de derde onderzoeksvraag, deze luidt: *‘Hoe beoordelen de gebruikers van het Wmo-vervoer de kwaliteit van het Wmo-vervoer en wat vinden de gebruikers van het speciaal vervoer belangrijk aan het vervoer’*. Het Wmo-vervoer wordt met een ruime voldoende gewaardeerd, het krijgt namelijk gemiddeld een 7,5. Slechts een zeer klein deel geeft het Wmo-vervoer een onvoldoende, het grootste gedeelte geeft het een ruime voldoende. Dat de gebruikers van het Wmo-vervoer tevreden zijn met het vervoer, blijkt ook uit de tevredenheid op verschillende aspecten. Op een vijfpuntsschaal, waarbij 1 betekent helemaal niet tevreden en 5 helemaal wel tevreden, worden alle aspecten beoordeeld tussen de 3,5 en 4,0. Er kan geconcludeerd worden dat de kwaliteit van het Wmo-vervoer flink is verbeterd sinds 2010 (Borrmann & Woudstra, 2010). Het instellen van een boete voor Connexxion als het niet de 95 procent norm voor het op tijd rijden haalt, blijkt nog steeds effectief te zijn, aangezien de reizigers het op tijd rijden met een 3,6 beoordelen op een vijfpuntsschaal.

Dat het op tijd komen van het speciaal vervoer een belangrijke factor voor tevredenheid is, blijkt ook uit de vraag wat de ouderen belangrijk vinden aan vervoer. Het grootste gedeelte geeft aan dat ze het belangrijk vinden op tijd op de bestemming aan te komen en op tijd te worden opgehaald. Daarnaast vinden ze een goede service ook erg belangrijk. Ook hier is het opvallend is dat ‘slechts’ 29,7 procent aangeeft een lage ritprijs belangrijk te vinden, terwijl uit de pilot juist blijkt dat de prijs heel erg belangrijk is.

Om de kwaliteit van het vrijwilligersvervoer te waarborgen is er gevraagd met hoeveel personen ze bereid zijn de achterbank te delen van de personenauto bij het vrijwilligersvervoer. Hieruit blijkt dat het grootste gedeelte met één persoon de achterbank wil delen. Eén van de respondenten schreef op de enquête bang te zijn te worden geplet als er twee dikke personen zouden meerijden.

Aangezien uit de pilot blijkt dat de kosten belangrijk zijn, is er gevraagd welk bedrag ouderen over hebben voor het vervoer. Voor een ritje binnen de gemeente is dit gemiddeld €4,39, dit ligt lager dan de prijs nu is bij het vrijwilligersvervoer is en hoger dan de prijs bij het Wmo-vervoer. Voor een ritje binnen de regio zijn de ouderen gemiddeld bereid €8,42 te betalen. Dit ligt wederom hoger dan de prijs bij het vrijwilligersvervoer en lager dan de prijs bij het Wmo-vervoer.

Voor de vierde onderzoeksvraag: *'Welke factoren zijn gerelateerd aan het type vervoer dat men kiest en de frequentie van het gebruik van speciaal vervoer?'* zijn er twee afhankelijke variabelen.

Allereerst de afhankelijke variabele het al dan niet gebruik maken van Wmo-vervoer. Het hebben van een rijbewijs en auto heeft geen significant effect op het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in het bezit zijn van een rijbewijs en auto niet per definitie betekend dat er gebruik van kan worden gemaakt. De gezondheid kan bijvoorbeeld achteruit zijn gegaan, waardoor autorijden niet meer mogelijk is.

Voor de gezondheidsstatus is er tevens geen significant effect gevonden. Er is wel een significante positieve correlatie met de afhankelijke variabele. Gezondheid en het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer hangen wel samen, echter toont dit geen causaliteit aan.

Het hebben van een partner heeft een significant effect op het al dan niet gebruik maken van Wmo-vervoer. Zoals verwacht zijn het vaker de ouderen met een partner die nooit gebruik maken van het Wmo-vervoer dan ouderen zonder een partner.

Voor de afstand tot de huisarts, apotheek, winkels, openbaar vervoer en familie en vrienden is alleen de afstand tot de huisarts significant. Echter is het een negatief verband, terwijl er een positief verband verwacht werd. Dit houdt in dat ouderen waarbij de huisarts dichterbij is, vaker kiezen voor het Wmo-vervoer. Uit de beschrijvende analyses is gebleken dat het Wmo-vervoer het meest gebruikt wordt voor een afspraak bij de huisarts. Daarnaast is gebleken dat voor 71,7 procent van de ouderen de huisarts op loop- of fietsafstand is. Kennelijk maakt het niet uit hoe ver weg de huisarts is, het Wmo-vervoer wordt er sowieso veel voor gebruikt.

De hulp van het sociaal netwerk bij vervoer heeft geen significant effect op het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de ouderen die hulp krijgen van het sociaal netwerk erg vervoersafhankelijk zijn, door bijvoorbeeld een slechte gezondheid, waardoor ze zowel hulp krijgen van het sociaal netwerk als gebruik maken van het Wmo-vervoer. Er blijkt ook een positieve correlatie te zijn met de eerste variabele van de gezondheidsstatus en hulp bij het vervoer door het sociaal netwerk. Dit toont echter geen causaliteit aan.

Het inkomen heeft geen significant effect op het al dan niet gebruik maken van speciaal vervoer. De keuze om gebruik te maken van het Wmo-vervoer wordt niet beïnvloedt door het inkomen.

Kennis blijkt een significant effect te hebben op het al dan niet gebruik maken het Wmo-vervoer. Ouderen die minder kennis hebben over het Wmo-vervoer, maken er vaker geen gebruik van dan ouderen die meer kennis hebben over het Wmo-vervoer.

Voor de variabele leeftijd is er geen significant effect gevonden. Er blijkt geen direct verband te zijn tussen de leeftijd en het al dan niet gebruik maken van het Wmo-vervoer. In het theoretisch kader werd verwacht dat de gezondheidsstatus samenhangt met de leeftijd, uit de correlatietabel blijkt dit echter niet te kloppen. Wel blijkt uit de correlatietabel dat leeftijd samenhangt met het rijbewijs- en autobezit en het hebben van een partner. Dit toont echter wederom geen causaliteit aan.

Voor het geslacht blijkt er eveneens geen direct significant effect te zijn met de afhankelijke variabele. Uit de correlatietabel blijkt wel dat deze twee variabelen samenhangen. Zoals werd verwacht in het theoretisch kader blijkt uit de correlatietabel er inderdaad een samenhang te zijn tussen geslacht en het rijbewijs- en autobezit, het hebben van een partner en het inkomen.

Voor opleiding blijkt er een direct significant te zijn met de afhankelijke variabele. Als de andere variabelen worden toegevoegd, verdwijnt dit effect. In de correlatietabel is dan ook te zien dat opleiding inderdaad samenhangt met de gezondheidsstatus, het inkomen en geslacht, zoals in het theoretisch kader werd verwacht. Daarnaast blijkt er ook samenhang te zijn met het rijbewijs- en autobezit, het al dan niet hebben van een partner en de leeftijd.

De tweede afhankelijke variabele is de frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer, indien er ooit gebruik is gemaakt van het Wmo-vervoer. Voor deze afhankelijke variabele blijkt er wederom geen significant effect te zijn voor het rijbewijs- en autobezit.

Ook voor de gezondheidsstatus is weer geen significant effect gevonden. Dit komt mogelijk doordat als de gezondheid heel slecht is, de ouderen vaker thuis blijven en dus minder vervoer nodig hebben (Schmöcker et al., 2004). Uit de spreidingsdiagram blijkt dat het hier gaat om een curve lineair effect, ouderen met een goede gezondheid maken minder gebruik van het Wmo-vervoer, doordat ze ook gebruik kunnen maken van alternatieven en ouderen met een hele slechte gezondheid hebben ook minder vervoer nodig omdat ze fysiek niet in staat zijn hun huis vaak te verlaten.

Het hebben van een partner heeft weer een significant effect op de afhankelijke variabele, echter loopt dit effect de andere kant op. Dit houdt in dat ouderen met een partner meer gebruik maken van het speciaal vervoer. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat ouderen met een partner en die gebruik maken van het Wmo-vervoer, hier vaker gebruik van maken om hun partner te kunnen bezoeken in het ziekenhuis of verzorgingstehuis (Glashouwer et al., 2011).

De afstand tot de huisarts, apotheek, winkels, openbaar vervoer en familie en vrienden hebben allen geen significant effect voor de frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer. Ook het hulp bij het vervoer door het sociaal netwerk heeft geen significant effect.

Het inkomen heeft ook op deze afhankelijke variabele geen significant effect. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat ouderen met een hoog inkomen meer geld hebben voor activiteiten buitenshuis en daardoor uithuiziger zijn. Zij zullen dan ook meer vervoer nodig hebben dan ouderen met een laag inkomen (Coughlin, 2001; Schmöcker et al., 2004). De ouderen met een hoog inkomen en die gebruik maken van het Wmo-vervoer, zullen daardoor er wellicht ook meer gebruik van maken.

Leeftijd blijkt voor de afhankelijke variabele frequentie van het gebruik van het Wmo-vervoer een significant effect te hebben. Het is echter een negatief effect. Dit houdt in dat een hogere leeftijd zorgt voor minder gebruik van het Wmo-vervoer. Uit de spreidingsdiagram blijkt dat het hier om een curve lineair effect gaat. De 'jongste' ouderen hebben het Wmo-vervoer minder nodig, zij zijn vaker nog in staat van andere vervoersmiddelen gebruik te maken. De 'oudste' ouderen zijn vaker helemaal niet meer in staat om naar buiten te gaan en hebben daardoor ook minder Wmo-vervoer nodig. De groep hiertussen zal dan ook het meest gebruik maken van het Wmo-vervoer. Zij zijn fysiek nog wel in staat naar buiten te gaan, maar niet om andere vervoersmiddelen te gebruiken. Verschillende onderzoeken naar het aantal verplaatsingen per dag van ouderen, bevestigen dat het aantal verplaatsingen per dag snel afneemt naarmate de leeftijd vordert (Stern, 1993; Alsnih & Henser, 2003; Harms, 2008; Jorritsma & Olde Kalter, 2008; Van Dam et al., 2013).

Geslacht heeft wederom geen significant effect en ook voor opleiding is voor deze afhankelijke variabele geen significant effect gevonden. Dat er voor opleiding geen effect is gevonden, komt mogelijk doordat hoogopgeleiden het belangrijker vinden sociale contacten te onderhouden en deel te nemen aan vrijetijdsactiviteiten (De Klerk, Marangos & Cardol, 2009). Daardoor maken zij meer verplaatsingen per dag en gebruiken ze wellicht ook meer Wmo-vervoer.

## **6.2 Discussie**

Dit onderzoek heeft een aantal sterke punten. Het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer zijn zeer actuele onderwerpen en niet alleen in de gemeente Zuidplas. De resultaten van dit onderzoek kunnen bijdrage aan gepast beleid op deze onderwerpen. Daarnaast is het een sterk punt dat ik zelf mijn data heb mogen verzamelen, hierdoor konden alle vragen opgenomen worden die relevant zijn voor dit onderzoek. Tegelijkertijd zorgt dit voor een recent beeld over de mobiliteit van ouderen in Nederland, wat een toevoeging is op de wetenschappelijke literatuur.

Het onderzoek heeft echter ook een aantal zwakke punten. Eén daarvan is dat door het zelf uitzetten van de enquête, er niet heel veel respondenten waren die meegenomen konden worden in de analyses. Bovendien is er in dit onderzoek niet aan de respondenten gevraagd een reisdagboek bij te houden, maar is er gevraagd hoe vaak ze gebruik maken van het vervoer. Dit is enigszins subjectiever, wat invloed kan hebben gehad op de resultaten. Tot slot is er in de onderzoek niet

meegenomen wat de behoefte van de respondenten is aan uithuizigheid. De uithuizigheid beïnvloedt mogelijk de frequentie van het gebruik van het speciaal vervoer. Voor vervolgonderzoek wordt dan ook aangeraden de uithuizigheid mee te nemen.

## **7. Beleidsaanbeveling**

### **7.1 Beleidsvraag**

In de gemeente Zuidplas is er Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer voor ouderen die een mobiliteitsprobleem hebben. Het Wmo-vervoer is georganiseerd vanuit de gemeente. Het Wmo-vervoer is een grote kostenpost en op dit moment gaat het zelfs over het budget heen. Het vrijwilligersvervoer is sinds november 2014 opgericht. Ze hebben de vrijwilligers en voertuigen om ouderen in hun vervoersbehoefte te voorzien, echter stromen de aanvragen nog niet hard binnen. Om de kosten van het Wmo-vervoer binnen de perken te houden en ouderen zo goed mogelijk in hun vervoersbehoeften te voorzien, wil de gemeente graag dat het vrijwilligersvervoer wordt gestimuleerd. Dit is tevens wat het vrijwilligersvervoer graag wil. Daarbij wil de gemeente ook graag weten hoe ze de kwaliteit van het Wmo-vervoer kunnen verbeteren.

### **7.2 Aanbevelingen voor het vrijwilligersvervoer**

Allereerst is het belangrijk dat het onderscheid tussen Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer duidelijk wordt gemaakt. Uit een gesprek met de oprichter van het vrijwilligersvervoer blijkt dat ouderen vaak niet weten wat het verschil is tussen het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer. De verschillen tussen het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer zijn belangrijk om te benadrukken, aangezien beide vervoerstypen weer andere voordelen hebben. Daarnaast blijkt uit de enquête dat veel ouderen het vrijwilligersvervoer niet kennen. De eerste maatregelen zullen zich dan ook richten op de kennisverbreding van het vrijwilligersvervoer.

Om het vrijwilligersvervoer bekender te maken onder de doelgroep, zouden allereerst de Wmo-consulenten van de gemeente het onder de aandacht kunnen brengen. Uit een rondvraag bij de Wmo-consulenten blijkt dat dit nog niet gebeurd. Bij het verstrekken van een Wmo-pas, kunnen ze de cliënten erop wijzen dat er ook vrijwilligersvervoer rijdt en voor welke ritten het vrijwilligersvervoer een betere optie is dan het Wmo-vervoer. Zo wordt het voor de ouderen ook gelijk duidelijker wat het verschil tussen het Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer is. Daarnaast kan ook het sociaal team het onder de aandacht brengen. Het sociaal team is er sinds 1 januari 2015 en is er voor iedereen tussen 0 en 100 jaar met een zorgvraag. Bij het sociaal team komen dan ook vragen binnen van ouderen die (incidenteel) vervoer nodig hebben en niet in aanmerking komen voor een Wmo-pas. Het sociaal team zou dan ook het vrijwilligersvervoer onder de aandacht kunnen brengen. Ook het sociaal team schijnt dit op dit moment nog niet te doen.

Deze maatregel vergt geen geldinvestering en is snel inzetbaar. De Wmo-consulenten en

leden van het sociaal team zijn al werkzaam in het gemeentehuis van de gemeente Zuidplas. Het enige wat moet gebeuren is dat deze medewerkers instructies moeten krijgen over het informeren van ouderen over het vrijwilligersvervoer. Vervolgens kunnen zij het doorgeven aan de ouderen die zich bij de gemeente melden met een vervoersprobleem. Hoewel deze maatregel snel inzetbaar is, kan het wel langer duren voordat het effect heeft. Het bereikt alleen de ouderen die zich melden bij de gemeente met een vervoersprobleem, ouderen die al gebruik maken van het Wmo-vervoer worden hiermee niet bereikt.

Een tweede manier voor kennisverbreding is door middel van reclame maken. Dit wordt momenteel al wel gedaan, door middel van posters en flyers. Echter is er op de posters en flyers niet duidelijk wat het verschil is tussen Wmo-vervoer en het vrijwilligersvervoer. Door dit te communiceren op de posters en flyers, is het voor de doelgroep gelijk duidelijk wanneer ze het beste met het vrijwilligersvervoer kunnen reizen. Daarnaast is het handig om folders te maken, waarnaar de posters en flyers kunnen verwijzen en waarin voorbeeld bestemmingen staan. Het beste is om hier bestemmingen te communiceren waar het speciaal vervoer veel voor wordt gebruikt. Dit is allereerst voor afspraken bij de huisarts en het ziekenhuis. Het Wmo-vervoer wordt daarnaast ook veel gebruikt voor het bezoeken van familie en vrienden, het vrijwilligersvervoer nog niet. Dat dit ook mogelijk is bij het vrijwilligersvervoer, zou dan ook op de posters en in de folders gecommuniceerd kunnen worden.

Deze maatregel vergt een investering in tijd en geld. Allereerst moet er worden nagedacht over hoe de poster, flyers en folders vormgegeven worden. Vervolgens zullen de posters, flyers en folders gedrukt moeten worden en worden verspreid door de gemeente. Er zal overlegd moeten worden of de gemeente of het vrijwilligersvervoer deze taak op zich neemt. Allebei de organisaties hebben baat bij de reclame voor het vrijwilligersvervoer. Een mogelijkheid zou zijn dat het vrijwilligersvervoer de taken op zich neemt en dat de gemeente tegemoet komt in de kosten door middel van subsidie. Deze maatregel bereikt redelijk veel personen.

Een andere maatregel is het aantrekkelijker maken van vrijwilligersvervoer. Uit het onderzoek is gebleken dat ouderen het belangrijk vinden dat ze op tijd worden opgehaald en op tijd aankomen op hun bestemming. Daarnaast willen ouderen graag dat er goede service wordt verleend. Aangezien het grootste gedeelte van de respondenten aangeeft gebruik te maken van het speciaal vervoer vanwege de fysieke beperkingen, zal hier de service op moeten aansluiten. Momenteel gaat de service van het vrijwilligersvervoer al verder dan bij het Wmo-vervoer. De vrijwilligers hebben geen tijdsdruk en kunnen daardoor bijvoorbeeld met de oudere meelopen het ziekenhuis in. Bij het Wmo-vervoer hebben de chauffeurs wel een tijdslimiet en zetten de oudere dan ook af bij de deur van het



aankomstadres en gaan dan weer verder. Het vrijwilligersvervoer rijdt daarnaast veel meer op tijd dan het Wmo-vervoer. Ze hanteren bovendien geen marge van vijftien minuten en rijden niet om. Deze aspecten maken het vrijwilligersvervoer al aantrekkelijker dan het Wmo-vervoer, het is dan ook belangrijk dat het vrijwilligersvervoer deze punten benadrukken, door dit bijvoorbeeld ook te communiceren op de posters, in folders en op de website te communiceren. Dit gebeurt nu nog niet.

Ongeveer een derde van de gebruikers van het speciaal vervoer geeft ook aan het belangrijk te vinden niet ver van tevoren hoeven te reserveren en dat het vervoer in de avonden en weekenden rijdt. Aangezien het vrijwilligersvervoer met vrijwilligers werkt, zal dit lastig zijn om te realiseren. Bij het Wmo-vervoer is dit al wel van toepassing. Aangezien 'slechts' een derde van de gebruikers aangeeft dit belangrijk te vinden en het voor het vrijwilligersvervoer lastig is om te realiseren, is het verstandig dit ook niet te proberen. Het vrijwilligersvervoer heeft al andere sterke punten waarop ze kunnen inzetten, personen die het erg belangrijk vinden dat het in de avonden en weekenden rijdt en dat ze niet ver van te voren hoeven te reserveren, kunnen beter van het Wmo-vervoer gebruik maken. Wel geeft het vrijwilligersvervoer momenteel aan dat als er een noodgeval is, ze ook in de avonden en weekenden rijden of dat er ze niet moeilijk doen als er niet twee dagen van te voren is gereserveerd. Er moet dan echter wel een vrijwilliger beschikbaar zijn die de oudere kan vervoeren. Het vrijwilligersvervoer doet er goed aan te blijven communiceren dat ze in geval van nood kijken wat de mogelijkheden zijn.

In de enquête geeft slechts 30 procent aan een lage ritprijs belangrijk te vinden, echter blijkt uit de pilot dat de ouderen dit erg belangrijk vinden. Momenteel liggen de kosten voor de gebruikers veel hoger bij het vrijwilligersvervoer dan bij het Wmo-vervoer. De kosten liggen bij het vrijwilligersvervoer tevens hoger dan de meeste ouderen bereid zijn uit te geven voor een ritje, zo blijkt uit de enquête. Het vrijwilligersvervoer zal dan ook moeten kijken hoe ze de kosten voor de gebruikers kunnen verlagen. Een mogelijkheid zou zijn door subsidie van de gemeente. Voor de gemeente kan dit eveneens een besparing opleveren, omdat er meer mensen gebruik gaan maken van het vrijwilligersvervoer in plaats van het Wmo-vervoer. Het vrijwilligersvervoer heeft minder geld nodig dan het Wmo-vervoer, aangezien de chauffeurs niet betaald hoeven te worden en er geen voertuigen hoeven te worden aangeschaft bij het vrijwilligersvervoer.

Tot slot blijkt het grootste gedeelte van de ouderen het geen probleem te vinden de achterbank van de auto te delen. Bijna de helft geeft aan het prima te vinden de achterbank met één persoon te delen en ruim een derde geeft aan het zelfs niet erg te vinden de achterbank met twee personen te delen. Als het vrijwilligersvervoer meer aanvragen krijgt en ritten kunnen gaan combineren, zouden ze dit kunnen gaan doen. Hierdoor kunnen ze ook de kosten verlagen. Echter moeten ze wel oppassen dat ze dan wel op tijd blijven rijden en dat ze niet teveel omrijden, aangezien ouderen dit erg belangrijk vinden. Om de gebruikers tevreden te houden, zouden ze in

overleg met de betreffende gebruikers kunnen overleggen of ze het goed vinden dat de rit wordt gecombineerd. Dit zorgt wel voor meer werk voor de personen die de reserveringen verwerken, echter is het wel erg belangrijk om de kwaliteit te waarborgen.

### **7.3 Aanbevelingen voor het Wmo-vervoer**

Met de kwaliteit van het Wmo-vervoer gaat het veel beter dan een aantal jaar geleden. Het is goed mogelijk dat dit komt doordat Connexion een boete krijgt als ze bij meer dan vijf procent van de ritten niet op tijd komen. Een aanbeveling voor gemeenten waarbij het Wmo-vervoer nog te vaak niet op tijd rijdt, is om ook een boete in te stellen indien de norm niet gehaald wordt. Voor de gemeenten vergt dit geen investering, het kan zelfs geld opleveren indien er een boete moet worden uitgedeeld.

Een andere aanbeveling voor het Wmo-vervoer is het bekender maken van de 'warme terugbelservice'. Uit de pilot en uit de opmerkingen op het eind van de enquête blijkt dat niet iedereen hier bekend mee is. Met de 'warme terugbelservice' wordt de reiziger gebeld als het nog vijf minuten duurt voordat het voertuig arriveert. Hierdoor hoeven de ouderen niet een half uur beneden in de hal te wachten. Bij de pilot en in de enquête blijkt dat de ouderen hier behoefte aan hebben, maar dat ze weten niet dat dit al bestaat. Als de telefooncentrale bij elke boeking de mogelijkheid benoemt van de 'warme terugbelservice', zal wellicht de tevredenheid van de reizigers nog verder toenemen. Dit kan kosteloos en snel worden ingezet en is snel effectief, alleen de werknemers in de telefooncentrale moeten instructies krijgen dat ze dit bij elke boeking moeten vermelden.

### **7.4 Tot slot**

Er zijn verschillende maatregelen die het gebruik van het vrijwilligersvervoer kunnen stimuleren en die de kwaliteit van het Wmo-vervoer kunnen bevorderen. Het grootste gedeelte van deze maatregelen vergen een minimale investering. Alleen het reclame maken voor het vrijwilligersvervoer vraagt een investering in tijd en geld. De aanbeveling is dan ook om alle maatregelen in te zetten, aangezien op deze manier de doelstellingen het beste kan worden behaald.

## 8. Literatuurlijst

- Aarts, H., Verplanken, B., & Van Knippenberg, A. (1997). Habit and information use in travel mode choices. *Acta Psychologica*, 96,1, 1-14.
- Alsnih, R. & Hensher, D.A. (2003). The mobility and accessibility expectations of seniors in an aging population. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 31,10,903-916.
- Banister, D. & Bowling, A. (2004). Quality of life for the elderly: the transport dimension. *Transport Policy*, 11, 2, 105 - 115
- Berechman, J. (1993). *Public transit economics and deregulation policy*. Amsterdam: Elsevier Science Publishers B.V.
- Bohte, W. & Maat, K. (2004). *Attitudes en preferenties in de relatie tussen verplaatsingsgedrag en locatiekeuzes van huishoudens*. Delft: Onderzoeksinstituut OTB
- Borrmann, D. & Woudstra, A. (2010). *Vervoer-op-maat in de Zuidplas. Van A naar B via Z. SP onderzoek naar de kwaliteit van het vervoer-op-maat in de gemeente Zuidplas*. Nieuwerkerk aan den IJssel: SP afdeling Zuidplas
- Boussauw, K., Zwerts, E., & Witlof, F. (2009). Mobiel Vlaanderen. *De sociale staat van Vlaanderen*, 279-312.
- Brouwer, W.H. & Davidse, R.J. (2002). Oudere verkeersdeelnemers. In: J.J.F. Schroot (red.), *Handboek psychologie van de volwassen ontwikkeling en veroudering* (p. 505-531). Assen: Van Gorcum.
- Carp, F. M. (1988). Significance of mobility for the well-being of the elderly. *Transportation in an aging society: Improving mobility and safety of older persons*, 2, 1-20.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2015a). *Vooraf traplopen en huishoudelijk werk problematisch voor ouderen*. Ontleend op 16 mei 2015 van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/gezondheid-welzijn/publicaties/artikelen/archief/2015/vooraf-traplopen-en-huishoudelijk-werk-problematisch-voor-ouderen.htm>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2015b). *Onderzoek verplaatsingsgedrag en Mobiliteitsonderzoek Nederland*. Ontleend op 25 juni 2015 van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/methoden/dataverzameling/onderzoek-verplaatsingsgedrag.htm>
- Coughlin, J. (2001). *Transportation and older persons: Perceptions and preferences. A report on focus groups*. Washington: AARP
- De Bruijne, L., Weterings, K., Brunenberg, D en Bareman, R. (2008). *Eenzaamheid. Infokaart ouderenmonitor Zeeland 2007*. Goes: GGD Zeeland
- De Klerk, M.M.Y., Huijsman, R. & McDonnell, J. (1997). The use of the technical aids by elderly in the Netherlands: an application of the Andersen and Newman Model. *The Gerontologist*, 37, 3, 365-373.
- De Klerk, M.M.Y., Marangos, A.M. & Cardol, M. (2009). De eerste ervaringen van mensen met lichamelijke beperkingen met de Wmo. *Sociaal Bestek*, 71, 3, 28-31

- Dijst, M., Rietveld, P. & Steg, L. (2002). *Behoeften, mogelijkheden en gedragskeuzen met betrekking tot het verplaatsingsgedrag: een multidisciplinair perspectief*. In B. van Wee & M. Dijst (red.) Verkeer en Vervoer in Hoofdlijnen, pp. 27-50. Bussum: Coutinho.
- Dooms, I., Gremmen, M., Kornalijnslijper, N. & Van Lonkhuijzen, A. (2010). *Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010. Cliënten individuele voorzieningen. Gemeente Zuidplas*. Den Haag: SGBO Benchmarking
- Fokkema, C.M. & Dykstra P.M. (2007). Vergrijzing: ramp of uitdaging; oorzaken en sociale gevolgen. *Demos*, 23,3, 5-8.
- Forseti (2014). *Visie doelgroepenvervoer regio Midden-Holland. Conceptrapportage*. Gemeente Zuidplas: intern document.
- Franklin, J.P. & Niemeier, D.A. (1998). *Discrete choice elasticities for the elderly and disabled traveler's choice between fixed-route transit and paratransit*. Washington, DC: Transportation Research Board
- Gemeente Venlo (2013). *Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2012*. Venlo: Afdeling Bedrijfsvoering.
- Gemeente Zuidplas (2014). *Top 25 risicogebeurtenissen begroting 2015-2018*. Gemeente Zuidplas.
- Giuliano, G., Hu, H. & Lee, K. (2003). *Travel patterns of the elderly: The role of land use*. Ontleend op 26 maart 2015 aan <http://reconnectingamerica.org/assets/Uploads/bestpractice104.pdf>
- Glashouwer, B.J., Benner, J.G.L., Jaspers, T.H.A., Langelaar, J.T. & Schreven, G. (2011). *De GroeneHartHopper: vervoer op maat. Een onderzoek naar de uitvoering in Gouda*. Gouda: Rekenkamer gemeente Gouda.
- Goed op Weg Zuidplas (2015). *Goed op Weg Zuidplas*. Ontleend op 28 juni 2015 van <http://goedopwegzuidplas.nl/>
- GroeneHartHopper (2015). *GroeneHartHopper. Vervoer voor iedereen*. Ontleend op 16 mei 2015 van <http://www.groeneharthopper.nl/>
- Hägerstrand, T. (1970), What about people in regional science? *Papers of the Regional Science Association*, 24, 1, pp. 6-21.
- Harms, L.W.J. (2008). *Overwegend onderweg. De leefsituatie en de mobiliteit van Nederlanders*, Den Haag: SCP.
- Hildebrand, E.D. (2003). Dimensions in elderly travel behaviour: A simplified activity-based model using lifestyle clusters. *Transportation*, 30, 285-306.
- Jorritsma, P. & Harms, L. (2006). *De mobiliteit van allochtone bevolkingsgroepen in stedelijke gebieden*. Amsterdam: Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk.
- Jorritsma, P. & Olde Kalter, M. (2008). *Grijs op reis. Over de mobiliteit van ouderen*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.
- Konings, H.T.G. & Sluys, L.M. (2014). *Decorfoto sociale wijkteams Zuidplas*. Den Haag: Tympan
- Marangos, A.M., Cardol, M., Dijkgraaf, M. & De Klerk, M. (2010). *Vierde tussenrapportage Wmo evaluatie. Ondersteuning en participatie van mensen met een lichamelijke beperking. Twee jaar na invoering van de Wmo*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau/NIVEL

- McFadden, D. (1974). The measurement of urban travel demand. *Journal of public economics*, 3, 4, 303-328
- Metz, D.H. (2000). Mobility of older people and their quality of life. *Transport policy*, 7, 2, 149-152
- Mollenkopf, H., Marcellini, F., Ruoppila, I., Flaschenträger, P., Gagliardi, C. & Spazzafumo, L. (1997). Outdoor mobility and social relationships of elderly people. *Archives of gerontology and geriatrics*. 24, 295 – 310
- MuConsult (2007). *Omvang doelgroepenvervoer: Mogelijkheden voor bundeling van vervoer en de kansen voor OV*. Amersfoort: MuConsult
- Pieper, R., Van 't Rot, J., Rosbergen, E. (2014). *Krimp en decentralisaties: Hoe het doelgroepenvervoer en OV elkaar omarmen. Onderzoeksrapport voor de inrichting van het Tussennet op basis van de toekomstige vraag*. Ontleend op 23 februari van [http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs\\_2014/cvs14\\_035.pdf](http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs_2014/cvs14_035.pdf)
- Ronis, D.L., Yates, J.F. & Kirscht, J.P. (1989). Attitudes, decisions, and habits as determinants of repeated behavior. *Attitude structure and function*, 213-239
- Rosenbloom, S. (1988). *Transportation in a aging society. Improving mobility and safety for older persons*. Washington, D.C.: Transportation Research Board
- Rosenbloom, S. & Ståhl, A. (2002). Automobility among the Elderly. *EJTIR*, 2, 3/4, 197-213.
- Schmöcker, J., Quddus, M.A., Noland, R.B. & Bell, M.G.H. (2004). *Estimating trip generation of the elderly and disabled: An analysis of London data*. London: Centre for Transport Studies
- Schmöcker, J., Quddus, M.A., Noland, R.B. & Bell, M.G.H. (2008). Mode choice of older and disabled people: a case study of shopping trips in London. *Journal of Transport Geography*, 16, 4, 257-267
- Stern, S. (1993). A disaggregate discrete choice model of transportation demand by elderly and disabled people in rural Virginia. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 27, 4, 315-327
- Su, F. & Bell, M.G.H. (2009). Transport for older people: Characteristics and solutions. *Research in Transportation Economics*, 25, 1, 46-55
- Susilo, Y.O. & M. Dijst (2010), Behavioral decisions of travel-time ratios for work, maintenance and leisure activities in the Netherlands. *Transportation Planning and Technology*, 33, 19-34
- Tacken, M. (1998). Mobility of the elderly in time and space in the Netherlands: An analysis of the Dutch National Travel Survey. *Transportation*, 25, 379-393.
- Timmerman-Kok, C. & De Weert-Donders, L. (2007). *Mobiliteitsbeperking bij ouderen in de regio Gelre-IJssel*. Deventer: GGD Gelre-IJssel.
- Uitbus 55-plus Zuidplas (2015). *Uitbus 55-plus Zuidplas*. Ontleend op 28 juni 2015 van <http://www.uitbus55-pluszuidplas.nl/usr/index.php>
- Unger, J.B., McAvay, G., Bruce, M.L., Berkman, L. & Seeman, T. (1999). Variation in the impact of social network characteristics on physical functioning in elderly persons: MacArthur studies of successful aging. *Journal of gerontology*, 54B, 6, 245-251
- Valys (2015). *Valys, uitstapjes buiten de eigen regio*. Op 28 juni 2015 ontleend van <https://www.valys.nl/>

- Van Beek, P. & Perdok, J. (2001). *Wonen en verplaatsen van ouderen in de toekomst*. Rotterdam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
- Van Dam, F., Daalhuizen, F., De Groot, C., Van Middelkoop, M. & Peeters, P. (2013). *Vergrijzing en ruimte. Gevolgen voor de woningmarkt, vrijetijdsbesteding, mobiliteit en regionale economie*. Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving
- VWS (2005). *Memorie van toelichting*. Op 8 april 2015 ontleend aan <http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/270505memorievantoelichting.pdf>
- Wee, B. Van Dijst, M. (2002). *Verkeer en vervoer in hoofdlijnen*, Bussum: Coutinho
- Whelan, M., Langford, J., Oxley, J., Koppel, S. & Charlton, J. (2006). *The elderly and mobility. A review of the literature*. Clayton: Monash University, Accident Research Centre
- WBK Marktonderzoek (2014). *Rapportage ouderenplatform panelronde voorjaar 2014*. Op 26 mei 2015 ontleend van <http://www.socdenhaag.nl/uploads/Rapport%20Voorjaarspanelronde%20Ouderenplatform%20%2816%20april%202014%29.pdf>

## Bijlage I – Vragenlijst

### Onderzoek vervoersvoorzieningen 55+

#### Persoonskenmerken

1. Bent u een man of een vrouw?

- Man  
 Vrouw

2. In welk land bent u, uw biologische vader en uw biologische moeder geboren?

a) Uzelf: \_\_\_\_\_

b) Uw vader: \_\_\_\_\_

c) Uw moeder: \_\_\_\_\_

3. Wat is uw leeftijd?

\_\_\_\_\_ jaar

4. In welk dorp woont u?

- Nieuwerkerk aan den IJssel  
 Zevenhuizen  
 Moerkapelle  
 Moordrecht

5. Wat is uw burgerlijke staat?

- Geen vaste partner  
 Vaste partner, maar niet samenwonend of gehuwd  
 Ongehuwd samenwonend  
 Gehuwd

6. Wat is het netto maandinkomen van uw huishouden?

(Netto is het bedrag dat u en uw eventuele partner, maandelijks op uw bank- of girorekening krijgt. Dit zijn inkomsten uit arbeid, pensioen, AOW, uitkeringen of alimentatie.)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Minder dan 550 euro      | <input type="checkbox"/> Tussen 1550 en 1750 euro |
| <input type="checkbox"/> Tussen 550 en 750 euro   | <input type="checkbox"/> Tussen 1750 en 2000 euro |
| <input type="checkbox"/> Tussen 750 en 950 euro   | <input type="checkbox"/> Tussen 2000 en 2250 euro |
| <input type="checkbox"/> Tussen 950 en 1150 euro  | <input type="checkbox"/> Meer dan 2250 euro       |
| <input type="checkbox"/> Tussen 1150 en 1350 euro | <input type="checkbox"/> Weet ik niet             |
| <input type="checkbox"/> Tussen 1350 en 1550 euro | <input type="checkbox"/> Wil ik niet zeggen       |

7. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?
- Lagere school niet afgemaakt
  - Alleen lagere school (inclusief vglo)
  - Lbo, huishoudschool, lhno, lts (inclusief vmbo praktijk)
  - Mavo, ulo, mulo (inclusief vmbo theoretische leergang)
  - Havo, mms
  - Vwo, hbs, atheneum, gymnasium
  - Kort mbo
  - Mbo (4 jaar)
  - Hbo, kandidaatsexamen
  - Universiteit
  - Postacademisch (bijvoorbeeld notariaat, artsexamen, doctorstitel)
  - Weet ik niet
8. Hoe is het in het algemeen met uw gezondheid?
- Uitstekend
  - Goed
  - Niet goed en niet slecht
  - Slecht
  - Zeer slecht
9. Heeft u last van één of meer langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps?
- Ja
  - Nee → *Ga door naar vraag 11*
10. In welke mate wordt u door deze langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps belemmerd in uw dagelijkse bezigheden?
- Sterk belemmerd
  - Licht belemmerd
  - Niet belemmerd
11. Beschikt u over een rijbewijs?
- Ja
  - Nee
12. Beschikt u over een eigen auto?
- Ja
  - Nee
13. Hoe vaak wordt u geholpen door vrienden, familie, buren of kennissen als u hulp nodig heeft?
- Altijd
  - Vaak
  - Regelmatig
  - Soms
  - Nooit



14. Hoe vaak wordt u geholpen door vrienden, familie, buren of kennissen als u vervoer nodig heeft?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit

15. Waar wonen uw vrienden en familieleden?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- In hetzelfde dorp
- In de gemeente Zuidplas
- In de provincie Zuid-Holland
- Andere provincie in Nederland
- In het buitenland

16. Hoe ver is voor u de afstand tot de volgende voorzieningen?

*Kruis aan wat van toepassing is.*

	Loopafstand	Fietsafstand / scootmobiel	Auto afstand / ander vervoer
Huisarts			
Tandarts			
Apotheek			
Winkels			
Openbaar vervoer (zoals treinstation of bushalte)			

17. De volgende stellingen gaan over uw uithuizigheid.  
Kruis aan wat van toepassing is.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kom graag buiten					
Ik ga alleen voor de boodschappen of bezoek aan de dokter naar buiten					
Ik onderneem graag activiteiten buitenshuis					
Ik blijf het liefst thuis					
Ik kom meerdere keren per dag buiten					

De volgende vragen gaan over het Wmo-vervoer / Collectief Vraagafhankelijke Vervoer (CVV). In de gemeente Zuidplas wordt dit uitgevoerd door de GroeneHartHopper.

18. Heeft u een Wmo-pas?

- Ja  
 Nee

19. Heeft u weleens gebruik gemaakt van het Wmo-vervoer?

- Ja  
 Nee → Ga door naar vraag 25

20. Hoe vaak maakt u gebruik van het Wmo-vervoer?

- Eens per jaar  
 Meerdere keren per jaar  
 Eens per maand  
 Meerdere keren per maand  
 Eens per week  
 Meerdere keren per week  
 Dagelijks

21. Voor welke bestemmingen gebruikt u het Wmo-vervoer? En hoe vaak?  
*Kruis aan wat van toepassing is.*

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd
Bezoeken van familie / vrienden					
Afspraak bij de huisarts / het ziekenhuis					
Boodschappen					
Winkelen voor de gezelligheid					
Uitstapjes voor plezier / ontspanning					

22. Voor welke bestemmingen gebruikt u het Wmo-vervoer nog meer?

*Noteer hieronder.*

---



---



---



---



---

23. De volgende vragen gaan over uw tevredenheid met het Wmo-vervoer.

Welk cijfer geeft u het Wmo-vervoer op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 heel ontevreden is en 10 heel tevreden?

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6  |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 7  |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 8  |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 9  |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 10 |

24. De volgende stellingen gaan over uw tevredenheid met het Wmo-vervoer op verschillende aspecten. In hoeverre bent u tevreden met:  
*Kruis aan wat van toepassing is.*

	Helemaal ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Helemaal tevreden
Op tijd komen Wmo-vervoer					
Reistijd Wmo-vervoer					
Chauffeurs van het Wmo-vervoer					
Kosten Wmo-vervoer					
Service Wmo-vervoer					

25. Waarom maakt u gebruik van het Wmo-vervoer?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Vanwege mijn fysieke beperkingen
- De lage kosten van het Wmo-vervoer
- Ik heb geen alternatieven
- Alternatief is niet altijd beschikbaar
- Zodat ik niet afhankelijk ben van anderen
- Het gemak van het Wmo-vervoer
- De dienstregeling van het Wmo-vervoer
- De korte reistijd van het Wmo-vervoer
- De korte wachttijd van het Wmo-vervoer
- Het reizen met andere ouderen
- De goede service van het Wmo-vervoer
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

*Ga door naar vraag 26*

26. Waarom maakt u geen gebruik van het Wmo-vervoer

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Ik weet niet hoe ik een rit kan bestellen
- Ik ben niet bekend met het Wmo-vervoer
- De hoge kosten van het Wmo-vervoer
- De lange wachttijd van het Wmo-vervoer
- De lange reistijd/omrijdtijden van het Wmo-vervoer
- De lange reserveertijd van het Wmo-vervoer
- De dienstregeling van het Wmo-vervoer is te beperkt
- Problemen met het meenemen van een hulpmiddel
- Problemen met het meenemen van een begeleider
- Ik heb alternatief vervoer
- Slechte ervaringen met het Wmo-vervoer
- Het gedrag van de chauffeur van het Wmo-vervoer
- Ik heb geen Wmo-pas
- Mijn gezondheid is achteruitgegaan (bijvoorbeeld fysieke achteruitgang of lange tijd ziek geweest)
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

*De volgende vragen gaan over het vrijwilligersvervoer in de gemeente Zuidplas. Dit wordt verzorgd door Goed op Weg Zuidplas en de BooschappenPlusBus.*

27. Maakt u gebruik van het vrijwilligersvervoer?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ja, van Goed op Weg Zuidplas
- Ja, van de BooschappenPlusBus → *Ga door naar vraag 31*
- Nee → *Ga door naar vraag 32*

28. Hoe vaak maakt u gebruik van het vrijwilligersvervoer?

- Eens per jaar
- Meerdere keren per jaar
- Eens per maand
- Meerdere keren per maand
- Eens per week
- Meerdere keren per week
- Dagelijks

29. Voor welke bestemmingen gebruikt u het vrijwilligersvervoer? En hoe vaak?  
*Kruis aan wat van toepassing is.*

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd
Bezoeken van familie / vrienden					
Afspraak bij de huisarts / het ziekenhuis					
Boodschappen					
Winkelen voor de gezelligheid					
Uitstapjes voor plezier / ontspanning					

30. Voor welke bestemmingen gebruikt u het vrijwilligersvervoer nog meer?  
*Noteer hieronder.*

---



---



---



---



---

31. Waarom maakt u gebruik van het vrijwilligersvervoer?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Vanwege mijn fysieke beperkingen
- De lage kosten van het vrijwilligersvervoer
- Ik heb geen alternatieven
- Alternatief is niet altijd beschikbaar
- Zodat ik niet afhankelijk ben van anderen
- Het gemak van het vrijwilligersvervoer
- De dienstregeling van het vrijwilligersvervoer
- De korte wachttijd van het vrijwilligersvervoer
- Het reizen met andere ouderen
- De goede service van het vrijwilligersvervoer
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

*Ga door naar vraag 33*

32. Waarom maakt u geen gebruik van het vrijwilligersvervoer

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Ik weet niet hoe ik een rit kan bestellen
- Ik ben niet bekend met het vrijwilligersvervoer
- De hoge kosten van het vrijwilligersvervoer
- De lange wachttijd van het vrijwilligersvervoer
- De lange reistijd / omrijdtijden van het vrijwilligersvervoer
- De lange reserveertijd van het vrijwilligersvervoer
- De dienstregeling van het vrijwilligersvervoer is te beperkt
- Problemen met het meenemen van een hulpmiddel
- Problemen met het meenemen van een begeleider
- Ik heb alternatief vervoer
- Slechte ervaring met het vrijwilligersvervoer
- Het gedrag van de chauffeur van het vrijwilligersvervoer
- Mijn gezondheid is achteruitgegaan (bijvoorbeeld fysieke achteruitgang of lange tijd ziek geweest)
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

*Er volgen nog een aantal algemene vragen. Na deze vragen is de enquête ten einde.*

33. Op welke andere manier, naast het Wmo-vervoer en/of vrijwilligersvervoer, verplaatst u zich buitenshuis?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Auto als bestuurder
- Auto als bijrijder
- Openbaar vervoer (zoals bus, trein, metro, tram)
- Valys
- Scootmobiel
- Fiets
- Taxi
- Lopen
- Geen van allen
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

34. Wat vindt u belangrijk aan vervoer?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Dat ik op tijd wordt opgehaald
- Dat ik op tijd op mijn bestemming aankom
- Korte reistijd
- Goede service
- Vervoer verbonden aan een activiteit
- Lage ritprijs
- Niet ver van tevoren hoeven te reserveren
- Samen met andere personen reizen
- Dat het in de avonden en weekenden rijdt
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

35. Bij Goed op Weg Zuidplas worden de cliënten vervoerd in personenauto's. Met hoeveel personen bent u bereid de achterbank van de auto te delen?

- 0
- 1
- 2

36. Welk bedrag bent u maximaal bereid uit te geven voor een ritje binnen de gemeente?  
\_\_\_\_\_euro

37. Welk bedrag bent u maximaal bereid uit te geven voor een ritje binnen de regio?  
\_\_\_\_\_euro

38. Heeft u nog tips of opmerkingen over het Wmo-vervoer en/of vrijwilligersvervoer, noteer deze hieronder.

---

---

---

---

---

---

---

---



## **Bijlage II – Introductiebrief papieren vragenlijst**

Geachte mevrouw.....,

De gemeente Zuidplas doet mee aan een wetenschappelijk onderzoek naar vervoersvoorzieningen voor inwoners in de leeftijd van 55 jaar en ouder. U ontvangt in deze brief een uitnodiging om deel te nemen aan dit onderzoek en nadere informatie.

### **Mobiliteit is belangrijk**

De gemeente hecht veel waarde aan een goede mobiliteit voor al haar inwoners. Voor de personen die niet zelfstandig kunnen reizen, heeft de gemeente de GroeneHartHopper rijden. Daarnaast zijn inmiddels verschillende vervoersvoorzieningen opgezet door vrijwilligers, zoals Goed op Weg Zuidplas.

### **Doet u mee aan het onderzoek naar vervoersvoorzieningen?**

We starten nu met een wetenschappelijk onderzoek naar de aansluiting van de vervoersvoorzieningen op de behoefte van inwoners. Het zou fijn zijn als u aan dit onderzoek wilt meewerken. Uw deelname is namelijk van groot belang voor het eindresultaat. U kunt erop rekenen dat uw antwoorden anoniem worden verwerkt. Discretie is verzekerd.

### **Vul dan de vragenlijst in**

U kunt de vragenlijst zowel op papier als via internet invullen. Als u de vragenlijst op papier wilt invullen, kunt u deze terugsturen door middel van de bijgesloten antwoordenvolp. U hoeft hierbij geen postzegel te gebruiken. Als u de vragenlijst via internet wilt invullen, kunt u deze vinden op [www.zuidplas.nl](http://www.zuidplas.nl)

Wij willen u vragen de vragenlijst voor 18 juni in te vullen.

### **Vragen**

Heeft u nog vragen over de vragenlijst en/of het onderzoek dan kunt u contact opnemen met Chantal van der Knaap, [c.vanderknaap@zuidplas.nl](mailto:c.vanderknaap@zuidplas.nl) of telefonisch op het telefoonnummer 0180-330300.

Hartelijk dank voor uw medewerking en wij zien de beantwoorde vragenlijst met veel belangstelling tegemoet!

Met vriendelijke groet,

Chantal van der Knaap  
Afstudeerstagiaire Samenleving

## **Bijlage III – Introductiebrief online vragenlijst**

Geachte heer.....,

De gemeente Zuidplas doet mee aan een wetenschappelijk onderzoek naar vervoersvoorzieningen voor inwoners in de leeftijd van 55 jaar en ouder. U ontvangt in deze brief een uitnodiging om deel te nemen aan dit onderzoek en nadere informatie.

### **Mobiliteit is belangrijk**

De gemeente hecht veel waarde aan een goede mobiliteit voor al haar inwoners. Voor de personen die niet zelfstandig kunnen reizen, heeft de gemeente de GroeneHartHopper rijden. Daarnaast zijn inmiddels verschillende vervoersvoorzieningen opgezet door vrijwilligers, zoals Goed op Weg Zuidplas.

### **Doet u mee aan het onderzoek naar vervoersvoorzieningen?**

We starten nu met een wetenschappelijk onderzoek naar de aansluiting van de vervoersvoorzieningen op de behoefte van inwoners. Het zou fijn zijn als u aan dit onderzoek wilt meewerken. Uw deelname is namelijk van groot belang voor het eindresultaat. U kunt erop rekenen dat uw antwoorden anoniem worden verwerkt. Discretie is verzekerd.

### **Vul dan de vragenlijst in**

U kunt de vragenlijst online invullen via [www.zuidplas.nl](http://www.zuidplas.nl). Daar vindt u de link naar de vragenlijst. Als u liever een papieren versie wilt ontvangen, kunt u deze aanvragen via het telefoonnummer 0180-330300.

Wij willen u vragen de vragenlijst voor 18 juni in te vullen.

### **Vragen**

Heeft u nog vragen over de vragenlijst en/of het onderzoek dan kunt u contact opnemen met Chantal van der Knaap, [c.vanderknaap@zuidplas.nl](mailto:c.vanderknaap@zuidplas.nl) of telefonisch op het telefoonnummer 0180-330300.

Hartelijk dank voor uw medewerking en wij zien de beantwoorde vragenlijst met veel belangstelling tegemoet!

Met vriendelijke groet,

Chantal van der Knaap  
Afstudeerstagiaire Samenleving

## Bijlage IV – Correlatietabel al dan niet gebruik maken Wmo-vervoer

Voor de leesbaarheid is de tabel in tweeën gesplitst.

Variabele	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Al dan niet										
Wmo-vervoer		-273**	-256**	0,185*	0,198*	0,299**	-0,163	-0,085	-0,106	0,074
2. Rijbewijs			0,848**	-0,220	-0,205*	0,362**	0,177*	0,266**	0,261**	0,337**
3. Auto				-0,284**	-0,310**	0,405**	0,127	0,241**	0,283**	0,359**
4. Gezondheid <sup>1</sup>					0,714**	-0,083	0,014	-0,083	-0,070	-0,072
5. Gezondheid <sup>2</sup>						-0,105	0,078	-0,017	-0,037	-0,045
6. Partner							0,076	0,188*	0,095	0,165
7. Afstand huisarts								0,626**	0,0545**	0,349**
8. Afstand apotheek									0,724**	0,462**
9. Afstand winkels										0,514**
Variabele		11	12	13	14	15	16	17		
1. Frequentie										
Wmo-vervoer		0,047	-0,024	-0,146	-0,312**	0,144	0,172*	-0,255**		
2. Rijbewijs		0,121	-0,160	0,321**	0,135	-0,243**	-0,288**	0,389**		
3. Auto		0,098	-0,150	0,311**	0,146	-0,318**	-0,207*	0,396**		
4. Gezondheid <sup>1</sup>		0,122	0,191*	-0,193*	0,040	0,007	-0,077	-0,224**		
5. Gezondheid <sup>2</sup>		0,044	0,164	-0,198*	-0,051	-0,033	-0,067	-0,177*		
6. Partner		-0,015	-0,010	0,395**	0,172*	-0,242**	-0,403**	0,220**		
7. Afstand huisarts		0,090	0,147	-0,080	-0,018	0,058	-0,144	-0,060		
8. Afstand apotheek		0,107	0,106	0,050	-0,028	-0,052	-0,169*	0,005		
9. Afstand winkels		0,107	0,006	-0,024	-0,052	0,003	-0,161	0,044		
10. Afstand ov		0,081	0,010	-0,057	0,050	-0,087	-0,154	0,150		
11. Afstand familie/vrienden			-0,033	-0,090	0,001	0,034	-0,059	-0,085		
12. Sociaal netwerk				-0,136	0,071	0,046	-0,054	-0,101		
13. Inkomen					0,007	-0,206*	-0,228**	0,572**		
14. Kennis						-0,040	0,029	0,120		
15. Leeftijd <sup>a</sup>							0,217*	-0,245**		
16. Geslacht								-0,207*		
17. Opleiding										

Noot: \*p<.05; \*\*p<.01\*\*, <sup>1</sup> al dan niet hebben van langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>2</sup> belemmering door langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>3</sup> Leeftijd is gecentreerd

## Bijlage V – Correlatietabel frequentie gebruik Wmo-vervoer

Voor de leesbaarheid is de tabel in tweeën gesplitst.

Variabele	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Frequentie										
Wmo-vervoer		-0,87	-0,29	0,128	0,165	0,182	0,023	-0,056	-0,049	-0,029
2. Rijbewijs			0,850**	-0,057	-0,034	0,311**	0,104	0,189	0,186	0,365**
3. Auto				-0,068	-0,122	0,387**	0,064	0,202*	0,201**	0,382**
4. Gezondheid <sup>1</sup>					0,686**	-0,043	-0,007	-0,192*	-0,680	-0,105
5. Gezondheid <sup>2</sup>						-0,066	0,134	-0,065	-0,027	-0,072
6. Partner							-0,029	0,149	0,001	0,122
7. Afstand huisarts								0,618**	0,567**	0,409**
8. Afstand apotheek									0,673**	0,463**
9. Afstand winkels										0,513**

Variabele	11	12	13	14	15	16
1. Frequentie						
Wmo-vervoer	0,034	-	0,003	-0,077	-0,380**	-0,035
2. Rijbewijs	0,179	-0,131	0,366**	-0,194*	-0,241*	0,268**
3. Auto	0,114	-0,078	0,269**	-0,244*	-0,205	0,213*
4. Gezondheid <sup>1</sup>	-0,118	0,043	-0,117	-0,179	-0,071	-0,008
5. Gezondheid <sup>2</sup>	-0,063	0,024	-0,132	-0,148	-0,090	0,013
6. Partner	0,019	-0,039	0,430**	-0,252**	-0,404**	0,167
7. Afstand huisarts	0,067	0,126	-0,050	-0,040	-0,109	-0,058
8. Afstand apotheek	0,100	0,007	0,047	-0,076	-0,048	-0,077
9. Afstand winkels	0,064	-0,101	-0,119	0,046	-0,042	-0,099
10. Afstand ov	0,064	-0,077	-0,060	-0,079	-0,148	0,096
11. Afstand familie/vrienden		-0,067	0,014	-0,030	-0,053	0,002
12. Sociaal netwerk			-0,066	-0,019	0,016	-0,012
13. Inkomen				-0,101	-0,248*	0,531**
14. Leeftijd <sup>a</sup>					0,231*	-0,038
15. Geslacht						-0,227*
16. Opleiding						

Noot: \*p<.05; \*\*p<.01\*\*, <sup>1</sup>al dan niet hebben van langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>2</sup>belemmering door langdurige ziekten, aandoeningen of handicaps, <sup>a</sup> Leeftijd is gecentreerd