

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Huis van de stad, Generaal Spoorlaan 2
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft **Evaluatie Pilot Gratis Reizen + vervolg**

datum **12 november 2024**
bijlage(n) **1**

1. Inleiding

Op 8 november 2022 heeft de raad de motie "Vrij reizen met HTM voor houders Ooievaarspas in de leeftijd 12 tot en met 17 jaar + AOW-gerechtigden" aangenomen. Het college heeft naar aanleiding van deze motie toegezegd om een pilot 'Gratis Reizen' voor AOW/minima uit te voeren. Deze pilot is op 1 juli 2023 gestart. In de motie is ook opgenomen dat het college de pilot evalueert in 2024 en een voorstel doet inzake het vervolgtraject vanaf 2025 en verder. Via deze weg geeft het college hier uitvoering aan. In deze brief deelt het college de uitkomsten van de evaluatie van de pilot Gratis Reizen die in de periode van juli 2023 tot en met december 2024 is uitgevoerd. Ook gaan we in op het vervolgtraject.

2. Kern informatie

Op 1 juli 2023 is de pilot 'Gratis Reizen' voor AOW/minima gestart. Hiervoor is de gemeente Rijswijk een overeenkomst van 1,5 jaar aangegaan met HTM Personenvervoer N.V. (hierna HTM). HTM is een van de grootste OV-partners in de regio, tevens de enige aanbieder van het regionale tramvervoer, en aangesloten bij de Metropool Regio Rotterdam-Den Haag (MRDH). Om het gratis reisproduct mogelijk te maken heeft de gemeente Rijswijk samen met HTM een aanvraag- en toekenningsproces ingericht en verschillende communicatiemiddelen aangewend om de doelgroep te bereiken.

Ten eerste zijn de inwoners die recht hebben op het gratis reisproduct per brief benaderd. Hier stond stapsgewijs in hoe zij het gratis reisproduct konden aanvragen. Het Serviceteam Geldzaken bood vervolgens hulp en ondersteuning bij het aanvragen van het gratis reisproduct. Om het gratis reisproduct verder onder de aandacht te brengen hebben we verschillende communicatie uitingen uitgezet. Zo is gekozen voor een communicatieaanpak die bestaat uit brieven, sociale media en een publicatie in de Rijswijk Regel Recht.

Verbruikscijfers, mijlpaal bereikt

De gemeentelijke ondersteuning bij het aanvragen van het gratis reisproduct was een groot succes. Een groot aantal AOW'ers wist in 2023 het Servicepunt Geldzaken te bereiken voor vragen, hulp en ondersteuning. Bovendien laten de verbruikscijfers zien dat we al een groot deel van de doelgroep bereiken. Het aantal inwoners dat recht heeft op het gratis reisproduct wordt geschat op 286. Tot dusver hebben 177 rechthebbenden het gratis reisproduct al aangevraagd. 158 daarvan hebben het product vervolgens opgehaald bij het welbekende, gele OV-kastje in de stad. 156 inwoners maken daadwerkelijk gebruik van het gratis reisproduct door op maandelijkse basis te reizen. Verder laten de cijfers zien dat de verbruikskosten per maand gemiddeld circa €20,- bedragen. Dit is conform de verwachting en in lijn met het verbruik van een soortgelijk reisproduct voor Haagse AOW-gerechtigde Ooievaarpashouders.

Alles bij elkaar kan worden gesteld dat circa 55% van de rechthebbenden (158 van de 286 inwoners) het gratis reisproduct in haar bezit heeft en daarmee reist. De doelstelling van de pilot was om minimaal 50% van de rechthebbende doelgroep te bereiken. Deze doelstelling is dus behaald. Hiermee is een belangrijke mijlpaal bereikt! Zeker als we hierbij in acht nemen dat een deel van de rechthebbende doelgroep, namelijk 286 ouderen, vanwege mobiliteitsuitdagingen niet of onvoldoende in staat is om te reizen met het OV. Daarnaast nemen we in ogenschouw dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan andere vervoersvoorzieningen, zoals de regiotaxi. Het is dus niet aannemelijk dat alle rechthebbende inwoners dit product nodig hebben en zullen aanvragen.

Tevredenheid gebruikers en samenwerking met HTM

Naast de cijfers zijn ook de ervaringen van gebruikers positief te noemen. Zo blijkt uit ervaringen die met medewerkers van het Servicepunt Geldzaken zijn gedeeld dat gebruikers van het gratis reisproduct tevreden zijn over deze dienstverlening. Het biedt ouderen de mogelijkheid om binnen de regio te reizen om sportieve, culturele of recreatieve activiteiten te doen. Of bijvoorbeeld om vrienden of familie te bezoeken. Dit zorgt ervoor dat ouderen maximaal kunnen blijven meedoen in de samenleving en zich niet eenzaam of geïsoleerd voelen.

Uit het marktonderzoek "Gratis reizen Ooievaarspas: Onderzoek waardering en gebruik" dat in 2023 is uitgevoerd onder Haagse gebruikers blijkt dat het gratis reisproduct zeer hoog wordt gewaardeerd (rapportcijfer: 9,6). Uit dit onderzoek blijkt dat 35% van de respondenten stelt vaker te reizen met HTM sinds zij in het bezit zijn van het gratis reisproduct. De belangrijkste reismotieven die in dit onderzoek worden genoemd zijn: zorgafpraak (74%), vrienden/familie (66%) en een dagje uit (48%). Een van de respondenten zegt het volgende over het gratis reisproduct: "Ben erg blij met de Ooievaarspas, anders kom ik de deur haast niet uit". In de bijlage van deze brief treft u een factsheet waarin de uitkomsten van dit marktonderzoek zijn weergegeven.

Verder functioneert het aanvraag- en toekenningssysteem, op enkele technische fouten in het begin na, naar behoren en verloopt de samenwerking met HTM goed. Er is regelmatig contact met HTM om de voortgang van de pilot te bespreken, technische uitdagingen uit de weg te nemen en concrete kansen om het bereik van het product te vergroten, aan het licht te brengen. Zo komt het weleens voor dat een inwoner het gratis reisproduct aanvraagt, maar het product vervolgens niet ophaalt. De gemeente neemt in dit geval contact op met de inwoner. Al met al, staan zowel de gemeente Rijswijk als HTM positief tegenover het voortzetten van de pilot.

Invoering nieuwe OV-pas vanaf 2025

Een (technische) innovatie die de komende tijd gaat plaatsvinden betreft de invoering van de nieuwe OV-pas, de opvolger van de OV-chipkaart. Op basis van de huidige, landelijke planning is HTM voornemens voor 2025 het reisproduct op deze nieuwe OV-pas aan te bieden. Voor de gebruikers is dit een verbetering omdat daarmee de jaarlijkse cyclus van het ophalen van het reisproduct bij een gele OV-chipkaart automatisch komt te vervallen.

3. **Gevolgen en/of vervolgtraject**

Op basis van de positieve bevindingen van de evaluatie heeft het college besloten om het gratis reisproduct voor AOW/minima voort te zetten, in ieder geval voor de jaren 2025 en 2026. Dit besluit heeft geen financiële consequenties, omdat het gratis reisproduct voor AOW/minima volledig wordt gedekt binnen de huidige gemeentelijke begroting 2025-2028.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Factsheet marktonderzoek gebruik en waardering ooievaarspas 2023 – Corsanr. 24. 103682