

Optimalisatie duurzaam vervoer

mobiliteit ouderen in de regio Trynwâlden



Samenvatting

In mei 2009 is in de Trynwâlden een duurzaam vervoersysteem voor ouderen van start gegaan voor korte afstanden binnen de regio met een elektrisch wagentje. Thuis blijven wonen is wat ouderen in Nederland willen zoals blijkt uit het onderzoek door de Provinsje Fryslân: “Wat beweegt ouderen in 2025?”. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat ouderen hun sociale netwerken kunnen behouden en hiervoor is aanvullend vervoer nodig naast het huidige vervoersaanbod. Het project Skewiel Mobiel is een goed voorbeeld van een dergelijke nieuwe vervoerstream.

Van november 2009 tot juli 2010 heeft optimalisering van het vervoersysteem Skewiel Mobiel plaatsgevonden, waarvan dit rapport een weergave is. Onder gebruikers heeft een enquête plaats gevonden. Er is een folder voor gebruikers ontwikkeld. Alle componenten van het vervoersysteem zijn in beeld gebracht en waar mogelijk verbeterd. De ontwikkelingen in het gebruik en de effecten van het duurzame vervoersysteem zijn beschreven. Tot slot zijn de ervaringen verwerkt in de vorm van een handboek, waarmee een vergelijkbaar vervoersysteem opgezet kan worden.

Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag: **Hoe** zet je een duurzaam vervoersysteem voor korte afstanden binnen de regio op voor minder mobiele ouderen?

De aansluitende rapportage ‘Onderzoek Skewiel Mobiel – Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie’ geeft antwoord op de vraag: **Waarom** zet je een duurzaam vervoersysteem voor korte afstanden binnen de regio op voor minder mobiele ouderen?



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1 Beschrijving project Skewiel Mobiel	8
1.2 Beschrijving doelstelling onderzoek	10
1.3 Stand van zaken oktober 2009	10
2. Actiepunten tijdens onderzoek	12
2.1 Verbeteren van het voertuig	12
2.2 Stalling-opladen	13
2.3 Communicatie chauffeur-receptie	13
2.4 Plaats in de organisatie	14
2.5 Ontwikkelingen rond Receptie	14
2.6 Boeken van een rit	14
2.7 Planning	15
2.8 Chauffeurs	16
2.9 Communicatie-PR	17
2.10 Folder	18
2.11 Gebruikers	18
3. Enquête onder gebruikers Skewiel Mobiel	20
3.1 Conclusies enquête Skewiel Mobiel	21
3.2 Wat is er met de conclusies van de enquête gedaan?	23
4. Overzicht ontwikkelingen in het aantal ritten, gebruikers en bestemmingen	25
5. De grootte van de doelgroep	27
5.1 Overzicht vervoersvoorzieningen per leeftijd in de Trynwâlden	27
5.2 Conclusie over de grootte van de doelgroep en de omvang van het aantal voertuigen van Skewiel Mobiel	29
6. Effecten van Skewiel Mobiel voor gebruikers en anderen	30
7. Financiële onderbouwing en begroting structurele jaarlijkse kosten	32
8. Conclusie en stand van zaken juni 2010	33
9. Handboek voor opzet vervoersysteem à la Skewiel Mobiel	34
10. Suggesties voor vervolg onderzoek	38



Bijlages

1	Verslag verbeterpunten Skewiel Mobiel	39
2	Handleiding receptie	44
3	Flyer voor PR	46
4	Folder	48
5	Enquête	50
6	Uitwerking enquête	56
7	Overzicht ritten juni 2009-november 2009	62
8	Overzicht ritten november 2009-juni 2010	66
9	Eisenpakket planningsysteem	74
10	Financiële onderbouwing en begroting structurele jaarlijkse kosten	76



Inleiding

In mei 2009 is in de Trynwâlden een elektrisch wagentje van start gegaan, de Skewiel Mobilie; een tweede wagentje komt eraan. Het opvallende voertuig wordt gebruikt door minder mobiele ouderen die in de Trynwâlden wonen en een ritje binnen de Trynwâlden boeken om bijvoorbeeld naar de supermarkt te gaan of een vriendin te bezoeken.

Thuis blijven wonen is wat ouderen in Nederland willen, zoals blijkt uit het onderzoek door de Provinsje Fryslân: "Wat beweegt ouderen in 2025?". Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat ouderen hun sociale netwerken kunnen behouden en hiervoor is aanvullend vervoer nodig naast het huidige vervoersaanbod. Het project Skewiel Mobilie is een goed voorbeeld van een dergelijke nieuwe vervoersstroom.

In november 2009 waren er duidelijk effecten waarneembaar van het nieuwe vervoerssysteem. De Provinsje Fryslân heeft daarom opdracht gegeven tot het volgende tweeledige praktische onderzoek naar:

- De effecten die het nieuwe vervoerssysteem heeft op het gebied van mobiliteit en verkeersveiligheid van een zeer kwetsbare groep verkeersdeelnemers: de ouderen. Het gaat hier om kennisverwerving.
- Hoe de dienstverlening van de Skewiel Mobilie geoptimaliseerd kan worden uitgaande van de wensen van de gebruikers en door het geven van meer bekendheid aan de het nieuwe vervoerssysteem op een manier die aansluit bij mogelijk toekomstige gebruikers.

Het onderzoek is uitgevoerd van november 2009 tot juli 2010 door Petra Degen, initiatiefnemer en coördinator van de Skewiel Mobiel, tevens Hoofd Ergotherapie Skewiel Trynwâlden. De hierna volgende rapportage betreft het laatste onderdeel: het optimaliseren van de dienstverlening van Skewiel Mobiel.

1.1 ■ Beschrijving project Skewiel Mobiel

De Trynwâlden is een landelijk gebied ten noordoosten van Leeuwarden met 10.000 inwoners. In deze regio is de organisatie Zorggroep Tellens locatie Skewiel Trynwâlden gevestigd, die ouderen stimuleert om thuis te blijven wonen. De zorgvorm die wordt aangeboden door het Skewiel Trynwâlden is in Nederland innovatief. Omdat dienstverlening, welzijn en zorg aan huis geboden wordt, is er geen verzorgingstehuis nodig in de regio en blijven ouderen in hun eigen huis wonen. Omdat de ouderen in de Trynwâlden in hun eigen woning verspreid over de verschillende dorpen blijven wonen, hebben zij een relatief hoge vervoersbehoefte. Er bestaan verschillende vervoersmiddelen in de Trynwâlden, zoals een lijnbus, WMO taxivervoer en (rolstoel)vervoer van en naar het dienstencentrum. Helaas zijn deze middelen onvoldoende geschikt voor het afleggen van korte ritjes van deur tot deur binnen de Trynwâlden: om bijvoorbeeld naar de supermarkt te gaan in Gytsjerk, of om kennissen in Oentsjerk te bezoeken. Er is al lang bewezen dat het voor het welzijn van mensen erg belangrijk is om hun sociale netwerken te kunnen onderhouden. Daar moet je vaak wel de deur voor uit kunnen en dat is niet zo vanzelfsprekend als je slechter ter been bent.

Dit project richt zich op het realiseren van een additionele vervoersdienst voor deze korte afstanden binnen de grenzen van de Trynwâlden. Deze vervoersdienst – genoemd de Skewiel Mobiel – zal gebruik maken van twee elektrische voertuigen voor vier personen.

Er is bewust gekozen voor duurzaam elektrisch vervoer: een combinatie van innovatief vervoer en innovatieve energie.

In de Trynwâlden rijdt sinds half mei 2009 het eerste voertuig. Dit is een opvallende elektrische wagen van de fa. Divaco die plaats biedt aan 4 personen. Er zit een grote kofferbak op waarin rollators of boodschappen vervoerd kunnen worden. Het wordt bestuurd door vrijwillige chauffeurs. Het wordt gebruikt door minder mobiele ouderen die in de Trynwâlden wonen en een ritje boeken om bijvoorbeeld naar de supermarkt te gaan, een vriendin te bezoeken, een terrasje aan het water te bezoeken of een rondrit door de Trynwâlden te maken. Het gaat dus om korte ritjes in de Trynwâlden zelf. De afstand van de ritten varieert van 200 meter tot 10 km. De kosten per rit zijn laag, ritten kunnen geboekt worden bij de receptie van Skewiel Trynwâlden, een locatie van Zorggroep Tellens.

De maximale snelheid van de Skewiel Mobiel is 40 km per uur, de maximale afstand zonder opladen is 50 km. Het persoonlijke contact met de chauffeur wordt heel belangrijk gevonden.

De Skewiel Mobiel (zowel de naam van het vervoersysteem als van het voertuig zelf) voorziet duidelijk in een behoefte.

Er komt nog een tweede elektrische wagen bij. De wagens zelf, het opzetten van deze dienstverlening en een stukje veldonderzoek worden geheel gesubsidieerd door de gemeente Tytsjerksteradiel en de Provinsje Fryslân.

De opzet van het project is in januari 2009 tot stand gekomen in samenwerking met het Cartesius Instituut, de Universiteiten van Twente en Eindhoven, Skewiel Trynwâlden, Provinsje Fryslân en Gemeente Tytsjerksteradiel. De bedoeling was dat er wetenschappelijk onderzoek zou plaatsvinden naar hoe de elektrische wagen zelf verbeterd kan worden voor dit gebruik, wat dit vervoer betekent voor de kwaliteit van leven voor ouderen en hoe deze dienstverlening het beste opgezet en aangeboden kan worden. Want in Nederland en veel andere landen geven ouderen aan dat ze thuis willen blijven wonen en behoefte hebben aan andersoortig vervoer. De ervaringen die in de Trynwâlden opgedaan worden kunnen door het onderzoek bruikbaar gemaakt worden voor andere regio's. Wegens het opheffen van het Cartesius Instituut is grootschalig wetenschappelijk onderzoek vooralsnog niet mogelijk. Wel zijn er 3 studenten van Universiteit Twente bezig (geweest) met onderzoek naar andere deuren voor de Geme4, een communicatiesysteem tussen chauffeur en receptie en de keuze voor een tweede voertuig.

Achtergrond:

De behoefte van ouderen in de Trynwâlden aan een aanvullend vervoersysteem was door de ergotherapie kenbaar gemaakt bij het management van Skewiel. Uiteindelijk heeft dit geleid tot het project Skewiel Mobiel.

In 2008 was er al een voorbereidend onderzoek gedaan door een studente van de Universiteit van Eindhoven en subsidie toegekend voor de aanschaf van voertuigen door de gemeente Tytsjerksteradiel.

In mei 2009 bij een voorbereidend overleg van de deelnemende organisaties bood de fa. Divaco aan het meegenomen wagentje, de Geme4 meteen af te leveren bij Skewiel Trynwâlden. Dit aanbod is aangenomen opdat er in de zomer al gereden zou kunnen worden. De dienstverlening is in fases op gang gekomen omdat er nog niets geregeld was wat betreft chauffeurs, stalling, planning, boeking van ritten etc, PR etc.

Stand van zaken:

Inmiddels is de Skewiel Mobiel een dagelijks gezicht geworden in de Trynwâlden en een door de ongeveer 70 gebruikers zeer gewaardeerde vorm van vervoer. Er is een groep van enthousiaste vrijwillige chauffeurs, die deels het eigen dienstrooster maakt, kleine klusjes aan het voertuig zelf uitvoert en deelneemt aan de planning van de ritten. De receptionistes van Skewiel Trynwâlden plannen de gereserveerde ritten, doen veel praktische taken en ondersteunen de chauffeurs. Er is een nieuw planningsysteem van de ritten ontwikkeld waar nog ervaring mee opgedaan moet worden. Er is een folder gekomen om informatie te geven aan (toekomstige) gebruikers. Er heeft een enquête onder gebruikers plaats gevonden, op grond waarvan gewerkt wordt aan verdere uitbreiding van de dienstverlening.

1.2 ■ Beschrijving doelstelling onderzoek

Optimaliseren duurzaam vervoersysteem Skewiel Mobiel met als doel het vergroten van de mobiliteit van ouderen binnen de Trynwâlden

Uitgangspunt in november 2009 is het optimaliseren van de dienstverlening van Skewiel Mobiel uitgaande van de wensen van de gebruikers en door het geven van meer bekendheid aan het nieuwe vervoerssysteem op een manier die aansluit bij mogelijk toekomstige gebruikers. Vragen die in het onderzoek aan de orde zullen komen zijn:

- Op wat voor tijdstippen is behoefte aan vervoer door de Skewiel Mobiel?
- Zijn gebruikers tevreden over de manier waarop nu een rit geboekt kan worden?
- Wat weerhoudt de doelgroep die geen gebruik (meer) maakt van de Skewiel Mobiel?
- Wat verwachten de gebruikers van de dienstverlening van de chauffeurs?

De rapportage van het onderzoek gaat verder dan een beschrijving van de activiteiten en conclusies over de verbeteringen. Het wordt aangevuld met een aantal praktische aanbevelingen voor organisaties die overwegen een soortgelijk vervoerssysteem op te zetten; zodat optimaal gebruik gemaakt kan worden van de in de Trynwâlden opgedane ervaringen.

Stand van zaken oktober 2009:

Aangezien de komst van het eerste voertuig in mei 2009 niet voorbereid was en er de eerste maanden geen geld beschikbaar was om de organisatie professioneel op poten te zetten is er voor gekozen om al doende de dienstverlening te ontwikkelen. Doen, kort evalueren, uitvoeren, evalueren etc. In het kort de stand van zaken:

- De Geme4 was inmiddels voorzien van grote kofferbak, twee spiegels, handgrepen en uitsparingen in de rugleuning van de voorste stoelen voor meer beenruimte voor de passagiers op de achterbank, conform het programma van eisen uit een veldonderzoek in 2008.
- In oktober 2009 was het onderzoek gaande voor de ontwikkeling van andere deuren van het voertuig. De canvas deuren zijn met stip de grootste klacht van gebruikers en chauffeurs: ze klapperen in de wind en geven daardoor een onveilig gevoel, de sluiting is niet solide genoeg waardoor er kans is dat ze tijdens het rijden opengaan, het tocht in de auto en het is niet warm genoeg. Het in- en uitstappen veroorzaakte verder geen problemen.
- De stalling bestond uit een zeecontainer met afsluitbare deuren, voorzien van elektriciteit op het terrein van Skewiel Trynwâlden.
- Er waren geen afspraken over het onderhoud van het voertuig of wiens verantwoordelijkheid dit was.
- De receptionistes van Skewiel hadden de boeking van de ritten op zich genomen. In lijn met andere dienstverlening konden ouderen een rit tevoren of voor dezelfde dag boeken, telefonisch of aan de balie. De Skewiel Mobiel reed van maandag t/m vrijdag van 8.30-17.30. De receptionistes hadden zelf een schema in Excel gemaakt om de ritten in te voeren waarbij alle gegevens van de gebruikers telkens ingevoerd moesten worden. Elke dag maakten ze een uitdraai voor de chauffeur. Op deze uitdraai konden de chauffeurs aangeven wie betaald had en hoeveel km er gereden waren bij een rondrit. De prijs werd expres laag gehouden om geen

drempel tot gebruik te vormen. De receptionistes bewaarden deze uitdraaien in een map. In oktober bleek er niet van iedere dag een uitdraai in te zitten. Gegevens over hoeveel gebruikers er waren, wat de bestemming was, in welke dorpen de gebruikers woonden etc. zouden handmatig geteld moeten worden maar deze evaluatie had nog niet plaats gevonden.

- Communicatie met de chauffeurs tijdens de ritten was niet mogelijk, tenzij de chauffeur een eigen mobiel mee had. Er konden tussentijds geen ritten ingevoerd worden. De chauffeur zat bijv. ook op het terrasje aan het water om gebruikers later terug te brengen.
- De chauffeur kreeg een portemonnee mee met wisselgeld. De administratie controleerde maandelijks de uitdraaien over de betaling en bracht indien nodig ritten later in rekening bij gebruikers.
- Er was een groep van 8 chauffeurs gevonden door de coördinator welzijn- en vrijwilligerswerk, 7 mannen en 1 vrouw, afkomstig uit de Trynwâlden. De chauffeurs werden gezocht via een vaste rubriek van Skewiel Trynwâlden in de plaatselijke krant, door een artikel in 't Mienskipsblêdsje (het blaadje voor ouderen in de regio van 't Skewiel), door het uitdelen van een oproep tijdens een manifestatie in de regio en door het plaatsen van een vacature bij de vrijwilligerscentrale van Kearn. Er kwam 1 chauffeur van buiten de regio die niet bekend was. Er waren geen plattegronden aanwezig.
- Gebruikers waren aangetrokken door voorlichting tijdens een speciaal daarvoor georganiseerde koffieochtend van de diverse plattelandsvrouwenverenigingen, door affiches in complexen van ouderenwoningen, door voorlichting van personeel van Skewiel Trynwâlden aan hun cliënten, door artikels in 't Mienskipsblêdsje en via mond op mond reclame. Daarnaast was er op initiatief van een cliënt opnames gemaakt door Omrop Fryslân. Er was geen geld voor een echte folder met informatie. Slechts een deel van de mogelijke gebruikers was bereikt.
- Het rijden zelf verliep zonder problemen behalve een knooppunt in de regio waar het rijden op een doorgaande 80 km weg onvermijdelijk was om van het ene dorp naar het andere te gaan. Chauffeurs gaven aan zich niet veilig te voelen op dit stuk weg, een enkele chauffeur reed daarom op het naastliggende fietspad.
- Het idee bestond dat gebruikers tevreden waren over de dienstverlening maar dit was niet onderzocht.
- Skewiel Mobiel viel wat betreft uitvoering en opzet nog niet onder de gewone organisatie lijnen binnen Skewiel Trynwâlden; het was nog een projectvorm, geen normale dienst.

Conclusie: Skewiel Mobiel draaide, had een vorm gevonden, werd duidelijk gewaardeerd door alle betrokkenen maar op vele punten zou de dienstverlening verbeterd kunnen worden.

Ondersteuning werd gezocht uit de samenwerking met de partners maar deze wachten op aangevraagde subsidiemogelijkheden voor hun deelname. Er was geen duidelijke projectmanager voor het gehele wetenschappelijke onderzoeksproject Skewiel Mobiel. Wel waren er 3 studenten actief vanuit de Universiteit Twente. Petra Degen, Coördinator van Skewiel Mobiel vanuit Skewiel Trynwâlden nam het initiatief om in samenwerking met de Provinsje Fryslân vooruitlopend op het wetenschappelijk onderzoek een praktisch onderzoek op te zetten.

Actiepunten tijdens onderzoek

2.1 ■ Verbeteren van het voertuig, de Geme4

Onderhoudsafspraken

In eerste instantie kwamen alle probleempjes rond het voertuig terecht bij de coördinator Skewiel Mobiel. Dit was niet handig.

Twee van de vrijwillige chauffeurs zijn bereid gevonden een technisch team te vormen. Vanuit hun beroepsachtergrond hebben zij de nodige ervaring, een op mechanisch, de andere op elektrotechnisch gebied. Zij zijn het aanspreekpunt voor problemen met het voertuig en lossen eenvoudige zaken zelf op in overleg met facilitair manager of coördinator Skewiel Mobiel. Tevens denken ze mee over verbeterpunten van het voertuig en de uitvoering daarvan. Ze hebben deelgenomen aan een studiedag rond het voertuig in de Universiteit Twente waar alle door de coördinator verzamelde verbeterpunten uitgebreid bekeken zijn door o.a. een team mensen van UTwente, 3 betrokken studenten van Skewiel Mobiel, een technisch medewerker van de fa. Divaco. Hiervan is een verslag gemaakt (zie bijlage 1).

In het voorjaar 2010 zijn afspraken gemaakt met een garage in de Trynwâlden en fa. Divaco over groter onderhoud aan het voertuig. Dit wordt zoveel mogelijk door de regionale garage gedaan. Hiertoe hebben zij de technische handleiding en onderdelenlijst gekregen. Voor overleg kan de garage bellen met Divaco. Dit is van belang omdat het niet praktisch is gewoon onderhoud door de fa. Divaco uit te laten voeren vanwege de grote reisafstand naar het bedrijf. Onnodig duur en het voertuig zou daardoor bij problemen onnodig extra dagen niet kunnen rijden omdat er gewacht wordt op een monteur van Divaco.

Deuren, prioriteit nr. 1

Een van de studenten heeft als studie opdracht deuren ontworpen voor de Skewiel Mobiel. Daartoe is in samenwerking met de coördinator een proef gedaan met 3 concept-deuren van hout onder gebruikers. De uitvoering van het nieuwe type deuren is nog niet gerealiseerd. Er moet nog een vertaalslag gemaakt worden van het concept type naar een uitvoerbaar ontwerp. In de subsidie van gemeente en provincie is een bedrag uitgetrokken voor het maken van de deuren. Het maken van het ontwerp zou betaald worden uit de subsidie voor wetenschappelijk onderzoek waarvan recent bekend geworden is dat deze niet doorgaat. Binnenkort volgt overleg over besteding van de toegekende subsidies, waarbij realisatie van de deuren prioriteit heeft.

Ongeschikt voor 80 km weg

In de Trynwâlden is één stuk doorgaande weg waarop 80 km gereden wordt niet te vermijden om van het ene dorp naar het andere te gaan. Omrijden kost teveel kilometers. De chauffeurs gaven aan zich niet veilig te voelen vanwege de lage snelheid en de kwetsbaarheid van het voertuig. Ontheffing om op het naastliggende fietspad te rijden bleek niet mogelijk. Vervolgens is de afspraak gemaakt niet meer met het voertuig op die weg te rijden. Voor ritten van en naar de dorpen die alleen via deze weg bereikt kunnen worden wordt een gewone dienstauto of bus gebruikt.

2.2 ■ Stalling-opladen

De sluiting van de deuren van de container is veranderd om het gebruik makkelijker te maken.

Bij de ingang van het dienstencentrum van Skewiel is een aparte parkeerplaats gemaakt aangeduid door een bordje met een oplaadpunt. De Skewiel Mobiel kan opgeladen worden tijdens pauzes tussen de ritten. De Skewiel Mobiel is op de parkeerplaats duidelijk zichtbaar voor bezoekers van het dienstencentrum en daardoor reclame voor zichzelf.

2.3 ■ Communicatie chauffeur-receptie

Om veilige communicatie mogelijk te maken tussen receptie en chauffeur tijdens een rit is in samenwerking met een elektronikabedrijf in de Trynwâlden in oktober 2009 een hands-free carkit gekocht: de Parrot Minikit en een mobiele telefoon. De Minikit kan met een clip bevestigd worden aan de binnenspiegel, die vanwege de grote laadbak toch niet bruikbaar is. Er zijn afspraken gemaakt met receptie en voorlichting gegeven aan chauffeurs over het gebruik, handleidingen gemaakt. In praktijk bleek het systeem niet gebruikt te worden, werd als omslachtig ervaren. Uiteindelijk is ervoor gekozen zowel de telefoon als de carkit altijd aan te laten staan waardoor instructie en handleiding zeer kort werd. Ook toen werd het systeem niet gebruikt, ondanks 2 weken consequent de afzonderlijke receptionistes te stimuleren het systeem bij aanvang van de ritten mee te geven aan de chauffeur. Het kwam niet vaak voor dat het nodig was een chauffeur te bellen vonden de receptionistes, sommige chauffeurs namen hun eigen mobiel mee (niet hands-free). Pas de laatste maand wordt het systeem gebruikt. Aanleiding was dat de receptie meer werkzaamheden kreeg en ervoor gekozen is om de chauffeur de bijkomende ritten op de rijdag zelf te laten plannen; telefoontjes over deze ritten worden nu doorgeschakeld naar de chauffeur. Waar nodig werd opnieuw

uitleg gegeven over de werking. Evaluatie van het systeem kan pas over een paar weken plaatsvinden, er moet nu ervaring mee opgedaan worden.

2.4 ■ Plaats in de organisatie

De opzet van het project is dat het vervoersysteem Skewiel Mobiel een reguliere dienst wordt van Skewiel Trynwâlden na afloop van de projectfase. Skewiel Mobiel moet daarom ingebed worden in de organisatie. Afspraken zijn in november 2009 gemaakt dat de facilitair manager verantwoordelijk wordt voor het beheer van het voertuig; deze beheert ook de bedrijfsauto's en de rolstoelbussen. Het beleid rond Skewiel Mobiel en de begeleiding van de chauffeurs zou in handen komen van de coördinator voor Welzijn en vrijwilligers. Er hebben echter veranderingen in de organisatie plaats gevonden, voortvloeiende uit een fusie met Zorggroep Tellens. Recent zijn afspraken gemaakt dat de dienst Skewiel Mobiel uiteindelijk geheel bij de facilitair manager komt te liggen (beleid en beheer), die inmiddels ook leidinggevende van de receptie is. De begeleiding en planning van de vrijwillige chauffeurs gaat naar een welzijnsmedewerkster die alle planning van de vrijwilligers gaat doen. Hier moet nog uitvoering aan gegeven worden.

De overkoepelende organisatie Tellens is enthousiast over het project. Inmiddels is in het meerjarenbeleidsplan van Tellens opgenomen het thema Mobiliteit van Ouderen. De gedachte is om gebruik makende van de ervaringen in Skewiel Trynwâlden een dergelijk vervoersysteem ook op andere locaties op te gaan zetten.

2.5 ■ Ontwikkelingen rond Receptie

Er heeft door de coördinator regelmatig overleg met de receptie plaats gevonden. Voor de receptionistes is door de coördinator een Handleiding gemaakt (zie bijlage 2) waarin de taken en verantwoordelijkheden beschreven staan. Daarin zijn ook afspraken opgenomen over de financiële afhandeling die in overleg met de administratie van Skewiel gemaakt zijn.

Tot juni 2010 waren er 3 vaste receptionistes buiten het weekend. Inmiddels zijn dit er 4 geworden. De vierde persoon is door eigen collega's ingewerkt.

2.6 ■ Boeken van een rit

Voorkeur van de receptie is dat ritten van tevoren geboekt worden, zodat geen spoed-overleg met de chauffeur en gebruikers nodig is over de mogelijkheden om ritten er tussen te schuiven. Dit is extra werk. Toch bleef het beleid gehandhaafd dat ritten niet tevoren aangevraagd hoeven te worden, mits de Skewiel Mobiel niet al gereserveerd is. Dit om het spontane, vrije gebruik mogelijk te maken: de koffie is op, ik moet even naar de winkel. Of: het is nu mooi weer, ik wil nu naar een terrasje. Het was en is soms lastig om de verschillende receptionistes op een lijn te houden. Soms wilden ze chauffeurs niet bellen om voor een rit te komen als er dat dagdeel nog geen andere rit ge-

pland was, ook al was er met de chauffeurs afgesproken dat er wel voor 1 rit gereden zou worden. In de folder is het beleid als volgt vertaald: Reserveren vooraf is gewenst. Inmiddels is afgesproken dat de chauffeurs zelf overleggen met cliënten die een rit op dezelfde dag willen. Hiertoe is het noodzakelijk dat er een goede uitdraai is van reeds geboekte ritten (zie: planning) met telefoonnummers van gebruikers van die dag. Met het nieuwe planningsysteem is dit mogelijk.

2.7 ■ Planning

Uitgaande van de problemen die de receptionisten aangaven rond de planning van de rit is door een ICT medewerker van Skewiel een opzet gemaakt voor een ander planningsysteem.

Genoemde problemen met het Excel programma door de receptie waren:

- Er moet per dag een nieuw formulier aangemaakt worden, waardoor ver vooruit plannen niet mogelijk is.
- Alle gegevens van elke gebruiker moeten telkens per rit ingevoerd worden, dit kost tijd.
- Het is lastig om ritten die tussen reeds geboekte ritten gepland worden in te voeren.
- Niet alle receptionistes vragen goed door of er een rollator mee moet, hoe lang de rit inclusief winkelbezoek naar verwachting duurt, of exact aan de vertrektijd gehouden moet worden wegens een bindende afspraak of niet. Daardoor is de planning soms niet uitvoerbaar.
- De coördinator ondervond problemen om dat alle ritgegevens handmatig geteld moeten worden waardoor het lastig is om goed onderzoek te doen.
- Op de daguitdraai staan geen telefoonnummers vermeld van gebruikers noch adressen van vaste bestemmingen als kappers, winkels. Met name chauffeurs van buiten de regio moeten dit vragen bij de receptie.

Een ICT medewerker van Skewiel heeft in opdracht van het management en in overleg met de coördinator een ander systeem ontwikkeld: een database. Hiertoe is een website Skewiel Mobiel opgezet en in gebruik genomen. Overleg hierover heeft plaats gevonden met een student van UTwente die het onderwerp Communicatie tussen receptie, chauffeurs en voertuig als studieopdracht heeft. In januari 2010 is dit systeem gedemonstreerd en getest in een apart overleg met de receptionistes. Een aantal kleine wijzigingen zouden doorgevoerd worden alvorens het systeem in gebruik te nemen. De betreffende ICT medewerker zou dit op korte termijn doen, ondanks het beëindigen van zijn dienstverband. Helaas heeft hij zich niet aan zijn woord gehouden en heeft de coördinator half maart 2010 de opdracht teruggetrokken. De student van UTwente die geheel op de hoogte was van de planning in wording heeft de opdracht na vraag van de coördinator overgenomen. Door privé omstandigheden liep deze student echter vertraging op. Inmiddels heeft hij het nieuwe planningsysteem zo goed als gebruiksklaar en naar eigen inzicht opnieuw gebouwd. Het invoeren van alle bekende gegevens van cliënten en chauffeurs zal door een medewerker van Skewiel gebeuren. Het nieuwe planningsysteem zal volgens verwachting tijdbesparend werken voor de receptionistes en is zeer gebruiksvriendelijk. Overleg over de implementatie vindt op korte termijn plaats.

2.8 ■ Chauffeurs

Vanaf de dag dat de Skewiel Mobiel gestald werd is begonnen met het werven van chauffeurs.

Wervingsmethodes

- Bordje op de laadbak van de Skewiel Mobiel: Chauffeurs gezocht, met telefoonnummer.
- Flyers uitdelen op een manifestatie in de Trynwâlden.
- Advertentie in regionale krant in Skewiel rubriek.
- Oproep in 't Mienskiplsblêdsje: blaadje voor 55 plussers in de regio.
- Mond op mond reclame.
- Eisenpakket: affiniteit met ouderen, rijbewijs, minimaal 1 dagdeel in de week beschikbaar.

Al snel werd een enthousiaste club van 8 chauffeurs gevonden waardoor binnen een maand na de niet geplande start alle werkdagen gereden kon worden van 8.30-16.30 u. Allen 50 plussers, waaronder 1 vrouw. Ze rijden vaste dagdelen. De meeste chauffeurs zijn enthousiast vanwege de leuke contacten die ze hebben met de gebruikers. Waar gewenst begeleiden ze gebruikers bij het in- en uitstappen, bezoek van winkels. Ze dragen waar nodig de boodschappen, wegen groente af, pakken spullen van bovenste of onderste planken. Ze doen suggesties waar artikelen verkrijgbaar zijn. Ze verzorgen een rondrit of krijgen zelf informatie over de omgeving door de oudere gebruikers. Onder de chauffeurs hebben een paar wisselingen plaats gevonden. Redenen om te stoppen: zich niet vertrouwen met het elektrische voertuig, vinden van betaald werk, gezondheidsredenen. De meeste chauffeurs zijn afkomstig uit de Trynwâlden, een enkele uit de dorpen eromheen. Ze werken mee aan interviews of andere PR activiteiten.

De meeste chauffeurs blijven thuis tot de eerste geplande rit, ze krijgen deze informatie van de receptie. Ze zijn bereikbaar om een spontane rit uit te voeren. De welzijnswerker maakt maandelijks een rooster. Inmiddels regelen ze zoveel mogelijk onderling ruilingen wegens andere afspraken of ziekte. De beschikbaarheid van de chauffeurs varieert van : geen vast dagdeel wegens onregelmatige werktijden maar wel als reserve tot 3 vaste dagdelen per week. Er zijn inmiddels 10 vaste chauffeurs. Informatie verstrekking aan chauffeurs vindt plaats per mail of schriftelijk. Geregeld vindt er overleg plaats, zeker 1 keer per 3 maanden. De welzijnswerker verzorgt dit zoals in de lijn ligt van andere groepen vrijwilligers, er worden notulen gemaakt. De coördinator Skewiel Mobiel heeft een groot deel van de inhoud van de overleggen verzorgd.

Doelen van het overleg zijn:

- Ervaringen uitwisselen tussen chauffeurs onderling, elkaar steunen.
- Afstemmen van beleid rond de uitvoer van ritten en vragen van gebruikers, voorbeelden: Ga je op vraag van een gebruiker voor diegene geld pinnen ? Wanneer een gebruiker 3 winkels achter elkaar in wil, kan dat? Wat doe je als er meer mensen een rit willen dan uitvoerbaar is?
- Informatie werd uitgewisseld over het verloop van het onderzoek rond Skewiel Mobiel.

- Medewerking werd gevraagd en verkregen voor het uitvoeren van een enquête onder gebruikers.
- Verbeterpunten voor de organisatie van Skewiel Mobiel aandragen en bespreken.
- Rooster plannen.

In de startfase van het project was samenwerking gepland met de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden. Het idee was dat studenten gedurende een aantal maanden chauffeur zouden worden en tevens uitvoering zouden geven aan een stukje onderzoek, hierbij inhoudelijk ondersteund door de Universiteit van Eindhoven.

Skewiel Mobiel is een aanwinst voor de hele gemeenschap Trynwâlden. Om het contact tussen jongeren en ouderen te stimuleren zou het tijdelijk chauffeur zijn kansen bieden. Niet alleen: "oud voor oud", maar ook: "jong voor oud". Praktisch voordeel zou bovendien zijn dat jongeren gemakkelijker beschikbaar zijn in de avonden en in het weekend; de huidige 50 plusgroep vrijwilligers is daartoe niet bereid, op deze tijden blijven ze liever thuis.

Door het uitblijven van subsidie voor wetenschappelijk onderzoek is de samenwerking met de Noordelijke Hogeschool nog niet van de grond gekomen. Recent heeft de coördinator Skewiel Mobiel contact opgenomen met de Hogeschool en zal eind augustus mogelijke samenwerking besproken worden.

Ten behoeve van de chauffeurs is door de coördinator een handboek gemaakt dat in de Skewiel Mobiel ligt. Hierin zijn opgenomen gekleurde, duidelijk leesbare plattegronden van de omgeving, alle dorpen met straatnamen, huisnummers van grote complexen met ouderenwoningen; een handleiding voor het gebruik van mobiele telefoon en carkit.

2.9 ■ Communicatie-PR

Er is een website gemaakt, waar nu alleen de planning op staat. Een plan om de site te gebruiken als PR middel is nog niet gemaakt, dit zou de totale projectgroep oppakken. De mogelijkheid is er nu in ieder geval.

Gedurende het onderzoek is op verschillende manieren het project Skewiel Mobiel naar buiten gebracht: Voorlichting aan de cliëntenraad van Skewiel Trynwâlden, artikels in 't Mienskipsblêdsje (het ouderenblaadje van Skewiel), artikel in het personeelsblad van Tellens, televisie opname van omroep Maxx in het kader van Nederland Beweegt, informatie voor de Verkeersveiligheidskrant Fryslân, deelname aan de opening van een netwerk van Oplaadpunten van Elektrische vervoermiddelen.

Een goede vorm van PR is het wagentje zelf. Het is een wagentje dat juist door het opvallende uiterlijk inmiddels een bekende verschijning geworden is in de Trynwâlden: ook al weten inwoners de naam niet, het wagentje kennen ze wel. Er is een flyer gemaakt voor PR doeleinden met achtergrondinformatie (zie bijlage 3).

2.10 ■ Folder

Er is een Folder voor gebruikers tot stand gekomen (zie bijlage 4) met praktische informatie over de mogelijkheden van Skewiel Mobiel, hoe men een rit kan boeken, hoeveel het kost. De inhoud van deze folder is tot stand gekomen na overleg met gebruikers van Skewiel Mobiel, mogelijk toekomstige gebruikers (stelden vragen over: kan ik er wel in komen, zit er verwarming in etc.), receptie, managers, chauffeurs en partners van de projectgroep Skewiel Mobiel.

De lay-out is grotendeels gemaakt door medewerkers van het Cartesius Instituut. Deze folder is in mei 2009 door vrijwilligers verspreid op centrale punten in de Trynwâlden als de bibliotheek, de wachtkamer van de huisartsen, dorpshuizen etc. Tevens is deze in juni 2010 als bijlage toegevoegd aan 't Mienskiplsblêdsje, het blad voor 55 plussers in de regio; dit omdat uit de enquêtes bleek dat mensen die Skewiel Mobiel al gebruikten toch niet volledig op de hoogte waren van de mogelijkheden. Medewerkers van Skewiel geven ook in de toekomst de folder aan cliënten die mogelijk interesse hebben in deze vorm van vervoer.

De folder is ook geschikt als PR middel.

Het is op dit moment nog niet duidelijk of het verspreiden van de folder geleid heeft tot een toename van het aantal gebruikers. De reacties op de folder zijn tot nu toe goed: aantrekkelijke lay-out, goede informatie.

2.11 ■ Gebruikers

Een inventariserend onderzoek naar Gebruikers van Skewiel Mobiel, hun kenmerken en wat Skewiel Mobiel voor hen betekent beschrijf ik in de rapportage 'Onderzoek Skewiel Mobiel – Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie'.

De wensen en ervaringen van gebruikers waren bij de start van dit onderzoek naar optimalisatie van de dienstverlening onvoldoende bekend. Natuurlijk waren er spontane reacties gekomen van gebruikers en andere ouderen, maar onvoldoende om verder beleid op te ontwikkelen. Daarom was een enquête onder gebruikers noodzakelijk. Niet onderzocht was de grootte van de doelgroep: Hoeveel gebruikers kunnen we verwachten, dus hoeveel voertuigen hebben we nodig in de toekomst, wat betekent dit voor de receptie en overige facetten van de dienstverlening?

De informatievoorziening aan mogelijke gebruikers had onvoldoende plaats gevonden aangezien financiële ondersteuning voor de projectuitvoering nog niet gerealiseerd was; de gemeentelijke subsidie was in eerste instantie alleen gereserveerd voor aanschaf van materiaal.

In dit onderzoek zijn dan ook alle drie de aspecten opgepakt als actiepunt. De gebruikers in de buurt van het dienstencentrum zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het testen van 3 types nieuwe deuren van het voertuig; alleen buurtbewoners, omdat tijdens de testdagen het voertuig niet kon rijden. Er kwamen leuke gesprekken

uit voort, die gebruikt zijn voor het opstellen van de enquête en de interviews. De gebruikers brachten hun mening over de nieuwe deuren luid en duidelijk naar voren. Hun deelname heeft zeker de keuze van een type deur beïnvloed. Tijdens het testen bleek namelijk dat er grote verschillen tussen de deuren waren bij het veilig in- en uitstappen bij gebruik van een rollator; en wat ze van het design vonden.

3



Enquête onder gebruikers Skewiel Mobiel

De enquête is tot stand gekomen met ondersteuning van medewerkers van Provincie Fryslân en deelnemers van de projectgroep Skewiel Mobiel.

Onderwerpen waar in de enquête naar gevraagd wordt:

- Gebruiksfrequentie
- Informatiebron voor gebruik
- Wensen t.a.v. rijtijden
- Ervaringen en wensen rond boekingsmogelijkheden, waaronder het contact met de receptie
- Ervaringen en wensen t.a.v. het voertuig
- Ervaringen en wensen t.a.v. de chauffeurs
- Wensen t.a.v. het gebruiksgebied
- Ervaringen t.a.v. het niet kunnen doorgaan van ritten
- Ervaringen t.a.v. het verloop van de ritten: op tijd rijden, met andere gebruikers samen rijden
- Wensen t.a.v. de prijs voor een rit
- Ideeën over de beeldvorming rond Skewiel Mobiel onder ouderen
- Gebruik van ICT

Voor de complete enquête: zie bijlage 5.

Voor de resultaten van de enquête in cijfers: zie bijlage 6.

3.1 ■ Conclusies enquête Skewiel Mobiel

- In de maand februari zijn door chauffeurs en receptionistes enquêtes uitgereikt aan mensen die in deze maand gebruik maakten van Skewiel Mobiel. De chauffeurs hielpen desgewenst gebruikers met invullen, al is mijn indruk dat dit niet veel gebeurd is. De receptionistes hielden bij welke personen gevraagd was een enquête in te vullen. Na deze maand waren er 16 enquêtes ingeleverd. Er staan in maart 2010 64 mensen geregistreerd die ooit de Skewiel Mobiel gebruikt hebben. Vervolgens heb ik de gebruikers aan wie geen enquête was aangeboden alsnog een enquête opgestuurd met een aanbiedingsbrief om meer enquêtes terug te krijgen. Uiteindelijk zijn er 32 enquêtes ingeleverd van de 64 bekende gebruikers, waarvan 11 gebruikers de enquête op hun eigen naam hebben ingevuld en niet anoniem.
- Op veel vragen is rommelig antwoord gegeven, de antwoorden zijn wel bruikbaar. Een aantal antwoorden waarvan de interpretatie niet eenduidig is heb ik niet meegenomen.
- Vijftien van de 32 gebruikers hebben 1-3 keer gereden met de Skewiel Mobiel, de rest is vaker met Skewiel Mobiel geweest.
- De belangrijkste informatiebronnen voor het ontdekken van de Skewiel Mobiel zijn het personeel van Skewiel en 't Mienskiplsblêdsje.
- Ongeveer 1/3 deel van de gebruikers geeft aan niet op de hoogte te zijn van de rijtijden. *Aanbeveling: Het is belangrijk om de folder over Skewiel Mobiel die eerderdaags verschijnt ook onder de groep gebruikers te verspreiden. Meer informatie naar de gebruikers is noodzakelijk.*
- Ongeveer de helft van het aantal gebruikers geeft aan uitbreiding van de rijtijden te willen.
In volgorde van belangrijkheid: Zaterdagmiddag (12), zaterdagochtend (7), door de week na 17.30 u (7) (N.B. bij speciale buffetten wordt het later), zondagmiddag (6), door de week na 19.00 u (5) (N.B. vrijdag koopavond), door de week voor 8.30 u (1), zondagochtend (1). *Aanbeveling: chauffeurs zoeken voor zaterdagmiddag, zaterdagochtend, zondagmiddag en vrijdagavond. Overleggen of er bij activiteiten in Heemstra die langer duren dan 17.30 u de busjes van Heemstra State beschikbaar zijn. Of tevoren afstemmen met chauffeur of hij langer wil rijden. Incidenteel begint een chauffeur op verzoek vroeger dan 8.30 u of eindigt later dan 17.30 u, afhankelijk van diens persoonlijke mogelijkheden. Hier geen bekendheid aangeven, beleid zo voortzetten.*
- De gebruikers zijn tevreden tot zeer tevreden (gelijk verdeeld) over de mogelijkheden om telefonisch of bij de balie een rit te boeken. Ook de klantvriendelijkheid van de receptie scoort in de categorie tevreden tot zeer tevreden (gelijk verdeeld). *Conclusie: De huidige werkwijze voortzetten.*
- 25 gebruikers geven aan in het algemeen tevreden te zijn over het voertuig zelf, 2 ontevreden.
- Meerdere gebruikers geven aan dat het wagentje prima is voor de korte ritten, dat ze erg blij zijn met deze dienstverlening en dat er voor hen niets veranderd hoeft aan het voertuig.
- Sterke punten in volgorde van belangrijkheid: Bagageruimte (15), in/uitstap (14), zitcomfort (12), milieuvriendelijk (11), uitzicht door de grote ramen (9), geluid (5), snelheid (4), anders (4), vormgeving (1). De aspecten genoemd bij 'anders' leveren geen nieuwe punten op.

- Punten die volgens de gebruikers veranderd moeten worden in volgorde van belangrijkheid: deuren (16), verwarming (10), ramen (1), zitcomfort (1), in/uitstap (1), geluid (1), bij “anders” 1 keer genoemd twijfel of de ruimte achterin groot genoeg is voor 2 personen, klep voor het raam als de zon schijnt (1). *Conclusie: Het eerste wat gepland is om aan het voertuig te veranderen zijn ook de deuren, de verwarming hangt ermee samen. De gebruikers ondersteunen dit beleid geheel.*
- De meningen zijn verdeeld of een tweede wagentje hetzelfde moet worden: 9 voor, 7 tegen. Punten die anders moeten bij het tweede wagentje in volgorde van belangrijkheid: andere deuren (11), als een gewone auto (7), sneller (1), andere vormgeving (1), bij anders als nieuw punt: grotere accu (1). *Conclusie: Ook hier komt het punt van de deuren weer terug. Al met al scoort de vormgeving van het huidige voertuig niet hoog.*
- Alle gebruikers die deze vraag ingevuld hebben (30) zijn in het algemeen tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs. Op alle aspecten wordt meer gescoord in de categorie zeer tevreden dan tevreden, met name in de begeleiding door de chauffeurs. Over het punt in/uitstappen is 1 gebruiker zeer ontevreden zonder verdere toelichting. *Conclusie: huidige werkwijze voortzetten.*
- Een deel van de gebruikers geeft aan behoefte te hebben aan uitbreiding van het aantal bestemmingen. In volgorde van belangrijkheid: Hurdegaryp (12), Grote Wielen (9), Birdaard (4), Bûtenfjild (3), Tytsjerk over spoor (2), genoemd in “anders”: Damwâld (2), Zwartewegsend de Riethoeve (1). *Conclusie: Voor de meeste genoemde bestemmingen is een snellere auto nodig omdat er over een 80 km weg gereden moet worden (Hurdegaryp, Grote Wielen, Tytsjerk over spoor). De andere bestemmingen zijn met meer accucapaciteit bereikbaar met het huidige voertuig. Deze behoeftepeiling ondersteunt de ideeën voor de aanschaf van een tweede wagentje dat sneller (over de 80 km-weg van Gytsjerk – Tytsjerk, gebeurt nu niet met het huidige voertuig) en verder kan rijden.*
- De vraag over het niet kunnen boeken van een rit of niet doorgaan van een rit is slecht ingevuld. Het lijkt erop dat het niet vaak voorkomt. Oplossingen worden gezocht in het verzetten van een afspraak door de gebruiker of het aanbod van Skewiel om met een busje mee te gaan i.p.v. de Skewiel Mobiel. *Conclusie: Aan de vraag van de gebruikers zoals deze nu is kan met de inzet van één voertuig voldaan worden.*
- Het overgrote merendeel van de gebruikers (28 van de 29) is in het algemeen tevreden over het verloop van de ritten. Het ophalen op de gewenste tijd scoort half tevreden, half zeer tevreden. Het terugbrengen op de gewenste tijd iets minder, zit grotendeels in de categorie tevreden. De ritten gecombineerd met een ander komen minder vaak voor (9 keer ingevuld), scores ook gevarieerder: 2 keer ontevreden, 1 keer neutraal, 5 keer tevreden, 1 keer zeer tevreden. Bij de open vraag 12 is 1 keer aangegeven dat een gebruiker 40 minuten te vroeg werd afgezet voor een cursus, is niet gemeld bij deze vraag. Een opmerking werd gemaakt: De tijden moeten beter op elkaar ingaan. *Conclusie: Op tijd rijden is wel een aandachtspunt. In het nieuwe planningsysteem moet duidelijk ingevuld worden door de receptie wat de vertrektijd is, wat een eventuele aanvangstijd is van een activiteit en hoe laat iemand opgehaald wil worden. Dat blijkt nodig. Het combineren van ritten met een ander wordt wisselend ontvangen. Geen aanwijzingen in de enquête wat verbeterpunten zijn. Het combineren van ritten blijft noodzakelijk. Wanneer het vaker voorkomt is het van belang op dit punt nader onderzoek te doen.*

- In de vraag in de enquête is niet duidelijk gemaakt wat onder een rit verstaan wordt. Bedoeld wordt een heenreis van 0,50 euro en een terugreis van 0,50 euro, totaal 1,00 euro. Conclusies op deze vraag trek ik daarom voorzichtig. 68% van de gebruikers vindt dat er meer betaald zou moeten worden dan 1 euro en is daartoe zelf ook bereid. 30% is bereid 1,50 tot 2,00 euro te betalen. Een aantal gebruikers zegt dat de prijs af moet hangen van waarheen de rit gaat. Suggesties zijn het aantal km te laten betalen, buiten de Trynwâlden 3 euro te rekenen; Super de Boer brengt de boodschappen voor 2 euro. *Conclusie: er is niet veel ruimte voor een prijsverhoging. Wanneer het rijgebied uitgebreid wordt kan de prijs voor een lange rit omhoog. Bij rondritten wordt er al afgerekend aan de hand van het aantal km.*
- Redenen waarom gebruikers denken dat de Skewiel Mobiel niet gebruikt wordt door kennissen voor wie het wel een geschikt vervoermiddel zou zijn: Onbekendheid (9), geen behoefte aan (4), geen vertrouwen in voertuig (3), boeken te lastig (1). *Conclusie: hoog tijd voor meer reclame voor de Skewiel Mobiel, goed dat de folder eraan komt waarin de mogelijkheden staan. Bij de keuze voor een tweede voertuig mee laten wegen dat het voertuig bij een aantal mensen geen vertrouwen wekt en hen afschrikt er gebruik van te maken.*
- Een paar keer is vraag 12 ingevuld met wensen, ideeën en opmerkingen. Het merendeel verduidelijkte andere vragen en heb ik daar meegenomen. Er was een suggestie om de naam van het voertuig te veranderen in Mobi. Deze naamswijziging is een aantal maanden geleden al door de projectgroep afgewezen. Er was een suggestie om het filmpje over de Skewiel Mobiel dat door Omrop Fryslân gemaakt is op Kanaal 30 te vertonen. Het is de vraag of dit de bekendheid onder de gebruikers vergroot, als belangrijkste informatiebronnen kwamen uit de enquête immers het personeel van Skewiel en 't Mienskipsbledsje. Wel wordt overwogen de filmpjes over Skewiel Mobiel op de website te zetten.
- 91% van de gebruikers van Skewiel Mobiel gebruikt geen internet.
- 71% gebruikt geen mobiele telefoon.
- 87% SMS't niet.
- In 1 enquête werd gevraagd wat deze vraag met Skewiel Mobiel te maken had. Deze vraag is toegevoegd door de Universiteit van Twente i.v.m. hun onderzoek.

Algehele conclusie van de enquête onder gebruikers:

Het grootste deel van de gebruikers is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening en de mogelijkheden van Skewiel Mobiel. Niet alle gebruikers zijn op de hoogte van de mogelijkheden. Er komen aanwijzingen uit voor uitbreiding van de service wat betreft rijtijden en gebied, wat betreft verbeteringen aan het voertuig en de aanschaf van een tweede wagentje. Wanneer het vaker voorkomt dat ritten gecombineerd worden met een andere gebruiker is nader onderzoek op dit punt gewenst.

3.2 ■ Wat is er met de conclusies van de enquête gedaan?

Verbeterpunten werden aangegeven op het gebied van:

- De informatievoorziening over de mogelijkheden van Skewiel Mobiel. Hiertoe is een folder ontwikkeld en verspreid, ook onder de huidige gebruikers.

- Uitbreiding van de rijtijden. De huidige chauffeursgroep is gevraagd of ze beschikbaar zijn voor de vrijdagavond, de zaterdag en de zondagmiddag. Dat zijn ze niet. De welzijnswerkster neemt contact op met de Vacaturebank om chauffeurs ook voor deze tijden te werven. Er is contact opgenomen met de Noordelijke Hogeschool om studenten te werven voor dit vrijwilligerswerk.
- De genoemde punten over het voertuig zijn doorgegeven aan medewerkers en studenten van de Universiteit Twente ter ondersteuning van de lopende onderzoeken van de studenten.
- Gebiedsuitbreiding is pas mogelijk na aanschaf van een tweede voertuig. Het verloop van de ritten: In het nieuwe planningsysteem moet de verwachte ritduur en aanvangstijd van een eventuele afspraak ingevuld worden, anders wordt de rit niet opgeslagen en geboekt. Verwacht wordt dat dit het op tijd rijden verbetert.

De resultaten van de enquête zijn gepubliceerd in 't Mienskipsblêdsje zodat de gebruikers die de enquête ingeleverd hebben weten waarvoor ze het gedaan hebben. Tijdens de interviews met gebruikers die gevolgd zijn op de enquête is de enquête verschillende keren ter sprake gekomen. Gebruikers vonden het zinvol. Er zijn geen nieuwe inzichten uit naar voren gekomen.



Overzicht ontwikkelingen in het aantal ritten, gebruikers en bestemmingen

Van juni 2009 tot november 2009 is na een handmatige telling een overzicht gemaakt van het aantal ritten, gebruikers en bestemmingen. Dit is een tweede keer gebeurd van november 2009-juni 2010. In beide periodes ontbreken een aantal ritoverzichten, dan is er van een aantal dagen geen gegevens bekend. Door de handmatige invoer zijn namen van cliënten anders genoteerd evenals de bestemmingen. Dit is zoveel mogelijk gecorrigeerd. Ook de handmatige verwerking door de administratie heeft een aantal fouten opgeleverd die zo goed mogelijk gecorrigeerd zijn. Deze twee overzichten zijn opgenomen in bijlagen 7 en 8.

Aantal ritten

- Het aantal ritten per week van juni 2009-november 2009 heeft een grillig verloop. De ene week zijn het 4 ritten, de andere week 16. Daarvoor is geen duidelijke oorzaak te vinden. Minimum aantal ritten is 2, maximum 16.
- Van november 2009-juni 2010: Ook hier varieert het aantal ritten per week. Minimum aantal ritten in een volledig ingevulde week van 5 dagen is 6, maximum 25.
- In beide periodes zijn er dagen dat er geen enkele rit is.

Spreiding over de dagdelen

- Van juni-november 2009 wordt aangegeven dat het van 11.00-14.00 u het minst druk is, het meest druk is het van 8.45-11.00 u en van 14.00-16.30 u.
- Van november 2009-juni 2010: De donderdag en vrijdag zijn het drukst, maar ook de maandag, dinsdag en woensdag zijn soms de drukste dag van de week. De meeste ritten vinden plaats rond 11.00 u en rond 15.00 u.

Hoeveel ritten heeft de drukste dag

- De drukste dag in de eerste periode is vrijdag 2 oktober met 8 ritten.
- De drukste dag in de tweede periode is vrijdag 11 juni met 13 ritten.

Hoeveel cliënten hebben gebruik gemaakt van de Skewiel Mobiel en hoeveel ritten hebben zij gemaakt?

- Van juni-november 2009 is een periode van 21 weken.
- In totaal 55 cliënten hebben toen een rit gemaakt. Het totaal aantal gemaakte ritten is 151. Het aantal ritten dat zij gemaakt hebben varieert van 1-13.

Van november 2009-juni 2010: Dit is een periode van 33 weken. In totaal 67 cliënten hebben toen een rit gemaakt. Het totaal aantal gemaakte ritten is 413. Het aantal ritten dat zij gemaakt hebben varieert van 1- 31.

N.B. Echtparen zijn genoteerd als 1 cliënt! Het werkelijke aantal gebruikers ligt dus hoger!

Uit welke dorpen zijn de cliënten afkomstig?

- Van juni-november 2009: Oentsjerk 40, Gytsjerk 10, Mûnein 3, Aldtsjerk 2.
- Van november-juni 2010: Oentsjerk 45, Gytsjerk 14, Aldtsjerk 4, Mûnein 3, Tytsjerk 1.

Naar welke bestemmingen gaat de Skewiel Mobiel en hoe vaak?

Periode van juni-november 2009:

- Er zijn van de 151 ritten 34 rondritten gemaakt.
- De supermarkt in Gytsjerk is dan het drukst bezocht met zeker 27 ritten, waarschijnlijk meer.
- Bezoek van familie en vrienden 19 keer.
- Per rit zijn soms meerdere bestemmingen.
- Eigenlijk zijn alle winkels in de Trynwâlden bezocht.
- Daarnaast de kappers (14), huisartsen (8), fysiotherapeut(1), pedicure (2).
- Ook het zwembad, het buurthuis in Oentsjerk en het café in Wyns.

Van november 2009-juni 2010:

- Er zijn in deze periode geen rondritten gemaakt.
- Het totaal aantal ritten met een bezoek aan een winkel is 218. De supermarkt in Gytsjerk is ook nu de grootste trekpleister met 92 bezoeken. Medisch getinte bestemmingen als huisarts, fysiotherapeut, pedicure worden 39 keer bezocht. De diverse kappers 29 keer. En Heemstra State voor diverse activiteiten 51 keer. Bezoek aan familie en vrienden 69 keer.

Conclusie uit de rittenoverzichten

Er is een duidelijke groei in het aantal ritten en het aantal cliënten. Het einde van de week is in het algemeen drukker dan het begin van de week al blijft het verloop grillig. De ene dag is er geen rit, de volgende dag 13. Er zijn geen nieuwe bestemmingen. De overlap met het vervoer van dienstencentrum Heemstra State is groter geworden. Huisartsen en fysiotherapeuten worden vaker bezocht. De supermarkt in Gytsjerk is van het begin af aan de grootste trekpleister, maar alle winkels worden bezocht. Familie en vrienden blijven een belangrijke bestemming. In de winterperiode worden er geen rondritten gemaakt.



De grootte van de doelgroep

Om beleid te kunnen maken op noodzakelijke ontwikkelingen in de dienstverlening is het bepalen van de doelgroep, de grootte en de gebruiksfrequentie belangrijk. Minder mobiele ouderen in de Trynwâlden vormen de hoofddoelgroep. Mogelijk kan de dienstverlening later uitgerold worden naar andere groepen met vervoersproblemen als mensen met een verstandelijke beperking of kinderen; bij de laatste groep kan gedacht worden aan vervoer naar school of sportclub. Uit eerder onderzoek is Skewiel bekend dat daar ook een vervoersbehoefte ligt. Maar prioriteit is gegeven aan het vervoer voor minder mobiele ouderen. Er is een verband gelegd tussen minder mobiel zijn en een toewijzing hebben van een gemeentelijke vervoerskostenvergoeding of collectief vervoer (taxikostenvergoeding). Hierover zijn cijfers opgevraagd bij de gemeente Tytsjerksteradiel. Deze zijn aangepast op het gebruiksgebied van de Skewiel Mobiel, de regio Trynwâlden en gekoppeld aan leeftijdsgroepen. Een klein stukje met weinig inwoners mist omdat dit onder andere gemeentes valt. Het overzicht hieronder geeft tevens een beeld van het aantal en soort vervoersvoorzieningen per leeftijd .

5.1 ■ Overzicht vervoersvoorzieningen per leeftijd in de Trynwâlden

Aantal inwoners inclusief Tytsjerk over spoor, exclusief Bartlehiem, Readtsjerk
Aantal cliënten met vervoersvoorziening exclusief Bartlehiem, Readtsjerk (Tytsjerk over spoor niet meegeteld); leeftijd berekend is leeftijd te bereiken in 2010.

Leeftijdscategorie	Aantal inwoners	Aangepaste Fiets/driewiel-fiets/tracker	Scoot mobiel	Auto-voorziening	Vervoerskosten	Collectief vervoer	Totaal Aantal cliënten
< 50 jaar	3779	9	3	3	4	4	15
50- 54 jaar	490	-	1	-	-	1	1
Totaal tot 55 jaar	4269	9	4	3	4	5	16
55 - 59 jaar	481	-	1	1	2	-	3
60 - 64 jaar	470	1	3	-	3	3	7
65 - 69 jaar	380	-	4	-	7	1	8
70 - 74 jaar	307	-	3	-	5	10	15
75 - 79 jaar	227	-	4	-	10	24	35
80 - 84 jaar	174	-	10	-	4	41	45
85 - 90 jaar	106	-	13	-	4	49	53
90 jaar <	61	-	5	-	6	37	43
Totaal 55 jaar en ouder	2206	1	43	1	41	165	209
Totaal	6475	10	47	4	45	170	225

Hieruit blijkt dat van de 2.206 55-plussers er 209 een vervoersvoorziening hebben. Ter vergelijking: Er zijn 4.269 inwoners jonger dan 55 jaar, hiervan hebben 16 inwoners een vervoersvoorziening.

De vraag is of de doelgroep mogelijke gebruikers van Skewiel Mobiel gelijk is aan de doelgroep personen met een WMO vervoerskostenvergoeding of WMO collectief vervoer.

Uit de interviews blijkt dat 80% van de gebruikers, maar ook 87,5% van de niet-gebruikers een dergelijke verstrekking van de WMO heeft. Van de 5 gebruikers die niet bekend zijn bij de WMO gaat het in drie gevallen om waarschijnlijk tijdelijke gebruikers vanwege gezondheidsproblemen die kunnen verbeteren. Mede doordat ze gebruik maken van Skewiel Mobiel hebben ze geen WMO vervoer aangevraagd. Een mevrouw maakt feitelijk deels gebruik van WMO vervoer omdat ze als begeleidster veel met een vriendin reist die WMO vervoer heeft; deels gaat ze nog met de bus. De andere persoon rijdt auto maar haar garage is ver van de woning; deze is bij sneeuw en ijs niet altijd bereikbaar voor haar.

Van de niet-gebruikers schat ik in dat 6 van de 8 personen mogelijk in de toekomst gebruik gaan maken van Skewiel Mobiel door afnemende gezondheid. Een persoon heeft zoveel familie om haar heen die haar willen vervoeren dat ze het niet nodig zal hebben. Een ander wil er niet meer op uit.

5.2 ■ Conclusie over de grootte van de doelgroep en de omvang van het aantal voertuigen van Skewiel Mobiel

Ik vind het aantal personen boven de 55 jaar met een WMO vervoerskostenvergoeding of WMO collectief vervoer een goed uitgangspunt om de grootte van de doelgroep van Skewiel Mobiel te bepalen. Een aantal personen met WMO vervoer zal geen behoefte hebben aan aanvullend vervoer; daar staat tegenover een groep personen die juist doordat er aanvullend vervoer is geen WMO vervoer gaan aanvragen.

Dit betekent voor de regio Trynwâlden dat de doelgroep ruim 200 personen betreft. Er maken inmiddels ongeveer 80 personen gebruik van Skewiel Mobiel. De frequentie per gebruiker verschilt echter aanzienlijk zoals uit de interviews blijkt. Sommige gebruikers doen dit minder dan 1 keer per maand, anderen 2-3 keer per week. De gebruiksfrequentie zegt echter niets over de waarde die de Skewiel Mobiel heeft voor de gebruiker zoals uit de interviews blijkt. Uit de interviews blijkt dat hun gebruik licht toe kan nemen. Een toename in gebruik kan komen door vermeerdering van het aantal gebruikers, bijv. door een betere bereikbaarheid van de dorpen Ryptsjerk en Tytsjerk. Er is nu één voertuig dat niet alle dagdelen in de week geheel bezet is, daar zit nog ruimte in. (zie overzicht aantal ritten in bijlage 8) Er is een tweede voertuig gepland. Dat zou betekenen dat twee voertuigen de behoefte moeten kunnen dekken; wel is van belang de inzet van het huidige voertuig te vergroten door deze te verbeteren op het gebied van de actieradius: plannen voor een snellader moeten vooral doorgaan. Er kunnen zoals nu ook het geval is spijtstijden ontstaan waardoor er een nee verkocht moet worden; dan moeten mensen uitwijken naar een andere tijd.

6



Effecten van Skewiel Mobiel voor gebruikers en anderen

Wat voor effect de komst van Skewiel Mobiel heeft op de gebruikers ervan en de verkeersveiligheid komt aan de orde in het andere Onderzoek voor Provinsje Fryslân: Effecten van invoering van nieuw deur-tot-deurvervoer voor korte afstanden binnen de Trynwâlden voor ouderen.

Kort samengevat blijkt Skewiel Mobiel door gebruikers zeer belangrijk gevonden te worden. Al verschilt het gebruik per persoon aanzienlijk in doel en frequentie. Het maakt het voor hen mogelijk om zelfstandig in de regio die korte afstanden te reizen die zij belangrijk vinden; het vervoer sluit naadloos aan bij hun behoefte want ze kunnen het immers zelf invullen en boeken. Ze hoeven niemand te vragen, zijn niet afhankelijk. Het is belangrijk om contacten te onderhouden: vluchtige contacten zoals in de winkel, maar ook diepere contacten zoals bezoek van vrienden; en de extra contacten met chauffeurs. De meeste gebruikers hebben duidelijk het gevoel meer mee te kunnen doen in de samenleving, erbij te horen. Een aantal komt daardoor ook meer buiten hun huis, zouden anders noodgedwongen thuis gebleven zijn. Door het gevoel van vrijheid en door de contacten voelen ze zich met name mentaal gezonder. Ouderen zijn door Skewiel Mobiel daadwerkelijk meer zichtbaar in de samenleving en nemen meer deel.

Andere effecten

Vrijwilligerswerk

Gezien het enthousiasme van de chauffeurs is duidelijk dat Skewiel Mobiel aantrekkelijk vrijwilligerswerk met zich mee brengt, met name op contactueel gebied. Uit de enquête en interviews blijkt ook dat de ouderen hun inzet waarderen, evenals de gesprekjes tijdens de ritten. Voor de betrokkenheid van zowel de ouderen als de groep 50 plussers in de gemeenschap is dit belangrijk.

Middenstand in de Trynwâlden

Winkelbezoek met Skewiel Mobiel is duidelijk aangetoond. Of dit daadwerkelijk tot een grotere omzet leidt is nog niet duidelijk, dat zal in mindere mate het geval zijn. Wanneer Skewiel Mobiel voorkomt dat de boodschappen buiten de regio gekocht worden door bijv. de kinderen dan is dat wel zo. Wellicht dat mensen ook meer kopen als ze zelf boodschappen doen dan dat er een lijstje gemaakt wordt voor iemand anders. Dit is nog niet nader onderzocht.

Wel is duidelijk dat bijv. cafébezoek anders niet had plaatsgevonden.

Het aantal bezoeken aan artsen of fysiotherapeut zou zonder Skewiel Mobiel thuis hebben plaatsgevonden, het scheelt de hulpverleners een huisbezoek. Mensen waren zonder Skewiel Mobiel ook naar de kapper gegaan, maar dan hadden anderen of de kapper zelf voor vervoer gezorgd. Skewiel Mobiel levert de middenstand zeker voordelen op.

Duurzaamheid

De elektrische wagen laat alleen doordat het alle werkdagen rijdt al zien dat elektrisch vervoer mogelijk is.

Daarnaast heeft het nog een ander effect gehad. Een van de geliefde bestemmingen is een terrasje aan het water bij het café in Wyns, een dorp aan de rand van de Trynwâlden dus een aantal kilometers rijden. Tijdens een bezoek waarbij de Skewiel Mobiel wachtte heeft een van de chauffeurs aan de caféhouder om stroom gevaar zodat het wagentje ondertussen opgeladen kon worden. Dit heeft hem aan het denken gezet. Uiteindelijk bleek dit de aanleiding te zijn tot de opzet van een netwerk van oplaadpunten voor elektrische vervoermiddelen (fietsen, boten, scooters, auto etc.) in de regio!

De elektrische Skewiel Mobiel vervangt voor een deel autogebruik van WMO taxi en de auto van kinderen of kennissen. Goed voor het milieu.

Activiteiten in de Trynwâlden

Skewiel Mobiel is op vraag en ook spontaan ingezet bij manifestaties in de Trynwâlden, zoals een Kerstmarkt of een Open Tuindag voor een goed doel. Soms ook in het weekend. Ook dan kunnen ouderen meedoen. Zelfs Sinterklaas heeft in de Skewiel Mobiel gereden om zijn kinderen te bezoeken.

Andere doelgroepen:

Skewiel Mobiel is een keer ingezet op verzoek van ouders voor het vervoer van een jong gehandicapt meisje dat niet zonder begeleiding kan reizen.

Effect op ander vervoer

Zie ook rapportage Onderzoek Skewiel Mobiel – Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie.

Skewiel Mobiel vervangt voor een klein deel de WMO taxi.

Het helpt een klein beetje om de auto, scootmobiel of fiets eerder te laten staan wanneer het rijden minder gemakkelijk (en veilig) gaat, het maakt het in ieder geval gemakkelijker.

Het heeft geen effect op gebruik van het openbaar vervoer omdat dit nauwelijks gebruikt wordt voor vervoer in de regio.

Het vervangt voor een deel het autogebruik van kinderen of kennissen.

Er is een overlap met vervoer naar het dienstencentrum Heemstra State.

7



Financiële onderbouwing en begroting structurele jaarlijkse kosten

De onderhoudskosten in 2009 en 2010 zouden volgens het grote Projectplan uit de subsidiegelden gehaald worden. Na 2010 moeten de onderhoudskosten en dagelijkse kosten uit andere middelen betaald worden, waaronder de opbrengsten van de ritten. Investeringskosten voor nieuwe wagentjes zo mogelijk ook, anders zal tegen de tijd dat ze vervangen dienen te worden gezocht moeten worden naar dan mogelijke subsidies.

Op basis van de twee rapportages aan de Provincie zal door Skewiel gezocht worden naar aanvullende financiers. Gedacht wordt aan de WMO, de Zorgverzekeraar en de middenstand in de Trynwâlden. Daartoe moet ook een begroting gemaakt worden, op basis van de ervaren en verwachte kosten. In de begroting zijn personeelskosten zoals uren van de receptie meegenomen. Zie bijlage 10.



Conclusie en stand van zaken juni 2010

Het is duidelijk dat Skewiel Mobiel niet meer weg te denken is uit de Trynwâlden en uitbreiding van de mogelijkheden gewenst is. Skewiel Mobiel voorziet in een mobiliteitsbehoefte van ouderen in de Trynwâlden. Door de problemen rond het Cartesius Instituut zijn echter veel ontwikkelingen vertraagd of gaan mogelijk niet meer door zoals wetenschappelijk onderzoek. Voor het voortzetten van Skewiel Mobiel is vooral van belang dat er dit jaar een tweede voertuig komt en harde deuren in het eerste voertuig. De chauffeurs en receptionisten zullen met een nieuw planningsysteem om moeten leren gaan. Er moet voor het tweede voertuig en voor vrijwilligerswerk in de weekenden en 's avonds een tweede groep chauffeurs gezocht worden, bij voorkeur onder een jongere doelgroep. Los van projectgelden moet er aan de hand van de begroting een structurele bijdrage van financiers komen. Naast het vervoer van ouderen zijn er mogelijk meer doelgroepen in de samenleving die Skewiel Mobiel zouden willen gebruiken. Er valt nog genoeg te ontwikkelen, maar de basis ligt er! De dagelijkse gang van zaken valt steeds meer in de gewone organisatielijnen en routine van 't Skewiel.

9



Handboek voor opzet vervoerssysteem à la Skewiel Mobiel

Er is door 't Skewiel aardig wat ervaring opgedaan door de opzet van Skewiel Mobiel. Uiteraard is de vorm van het vervoerssysteem zoals het in de Trynwâlden tot stand gekomen is niet naadloos door alle regio's over te nemen. De bedoeling van dit deel van het rapport is dat het een soort handboek is om in een andere regio een dergelijk vervoerssysteem voor ouderen, eventueel in combinatie met een andere doelgroep, op te zetten.

Start voor de organisatie die het initiatief neemt

- Stel een kleinschalige regio vast die van oudsher een eenheid is, dus waar veel vervoer binnen de regio zelf blijft wat betreft winkels, kapper, kennissen, activiteiten als buurtgebouw of een terrasje, hulpverleners.
- Bepaal behoefte aan vervoer en vervoerstromen onder ouderen (en eventueel duidelijke andere doelgroepen) in de regio: Wonen ouderen zelfstandig en verspreid in het gebied of in bepaalde kernen of verzorgingshuizen? Naar welke winkels in het gebied gaan inwoners van een bepaalde woonplaats, zijn die op loopafstand? Waar zijn de praktijken van de eerstelijns hulpverleners? Waar vinden de activiteiten voor ouderen plaats en is daar vervoer voor geregeld? Zijn er veel sociale verbanden tussen het ene dorp en het andere in de regio?
Leidraad: Er is behoefte aan aanvullend vervoer wanneer winkels, hulpverleners, activiteiten en sociale contacten verder dan 500m-1 km lopen zijn dan de meeste woningen van ouderen.
- Hoe groot is de doelgroep: vraag de cijfers bij de gemeente op hoeveel ouderen in de regio collectief vervoer of een vervoerskostenvergoeding hebben van de WMO. Zijn er nog andere specifieke doelgroepen in de regio voor dit vervoer?

- Wat zijn de vervoersmogelijkheden binnen de regio, waar zijn de opstappunten: openbaar vervoer als trein, bus. Vervoer van en naar een verzorgingshuis. Welke taximaatschappij doet het WMO vervoer, zijn mensen er tevreden over. Zijn er alternatieven ontwikkeld als buurtvervoer.
- Vat bovenstaande ervaringen samen in een voorlopige conclusie: Sluit het bestaande vervoer voldoende aan op de vervoerstromen en geschatte behoefte aan vervoer onder ouderen, ja of nee. Test die conclusie door een kort interview met 3-5 actieve, minder mobiele ouderen) uit verschillende woonplaatsen in de regio. Hiervoor is met wat kleine aanpassingen het interview onder niet-gebruikers Skewiel Mobiel bruikbaar uit de andere rapportage.

Vervolg indien duidelijk is dat er behoefte is aan een aanvullend deur-tot-deur vervoer systeem in de gekozen regio.

Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie

- Benader organisaties in de regio die belang zouden kunnen hebben bij een dergelijk vervoersysteem om te vragen of ze deel willen nemen bij de opzet ervan. Onmisbaar als partij is de gemeente. Vanuit de WMO heeft de gemeente een verplichting om voorwaarden te scheppen dat de inwoners kunnen participeren aan de samenleving. Verder welzijn/zorgorganisaties die opkomen voor en verbonden zijn met de belangen van ouderen. Mogelijk een ondernemer uit de middenstand, die voordeel zou kunnen hebben aan een grotere mobiliteit van ouderen als een supermarkt, lunchroom; of een ondernemer die zich met vervoer bezig houdt: garage, fietswinkel, taxicentrale.
Gebruik ter motivatie van de partijen de Conclusies uit de Onderzoek Skewiel Mobiel – Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie.
- Zet een projectorganisatie op en bepaal de verantwoordelijkheden. Maak een projectplan met een doelstelling, doelgroep en stappenplan. Zorg ervoor dat elke deelnemer zich betrokken voelt bij de plannen, dat het "wij" wordt.
- Maak een keuze voor een soort vervoermiddel. Neem in de overweging mee of gekozen wordt voor duurzaam (waaronder elektrisch) vervoer of niet. Moet het voertuig opvallen voor PR doeleinden of onopvallend zijn. Stel een eisenpakket op waaraan een voertuig moet voldoen. Schat het benodigde aantal, ga uit van een groei-model wat betreft aanschaf.
- Bedenk wat voor vorm het vervoersysteem zou kunnen krijgen, wie doet de boeking en planning van ritten, waar zouden de vervoermiddelen handig kunnen staan (eventueel meer plaatsen), wie doet de financiële administratie van de ritten en de inkomsten/uitgaven van subsidies en kosten, wie doet het onderhoud?
- Maak een inschatting of er voldoende vrijwilligers geworven kunnen worden die chauffeur zouden willen zijn.
- Stel een voorlopige begroting op.
- Ga op zoek naar financiële middelen op basis van het projectplan en de begroting voor de aanschaf en onderhoud van de vervoermiddelen, de dagelijkse kosten plus de projectorganisatie. (voorbeeld zie bijlage 10) Vraag indien nodig subsidies aan.

Vervolg indien duidelijk is dat er voldoende draagvlak is opgebouwd in de regio en in de deelnemende organisaties van de projectgroep en de financiële middelen gevonden zijn.

- Maak een tijdspad voor de uitvoering waarin de volgende punten opgenomen worden en voer ze uit; Veel punten zullen tegelijkertijd lopen:
 - Wanneer kan het eerste voertuig besteld worden, wie is de eigenaar.
 - Wat is de verwachte levertijd.
 - Regel de aansprakelijkheid- en inzittendenverzekering.
 - Zorg voor een adequate stalling voor het voertuig.
 - Stel een vacature omschrijving op voor chauffeurs.
 - Werf vrijwillige chauffeurs in samenwerking met een vacaturebank; zijn er in de regio andere groepen mensen die tijd hebben en wellicht actief benaderd kunnen worden als vrijwilliger? (studenten, werkervaringplek,...).
 - Zet advertenties in de regionale krant met een oproep voor chauffeurs; wellicht in combinatie met PR, ook werving voor cliënten.
 - Houd een introductiepraatje voor de vrijwillige chauffeurs wanneer er een aantal gevonden zijn. Voor 1 voertuig is een groep van 10-15 chauffeurs nodig, uitgaande van minimaal 1 dagdeel per week per chauffeur. Stel met de chauffeur een vast maandelijks rooster op. Regel afspraken rond eventuele vervanging.
 - Stel de rijtijden vast. Wanneer nog niet genoeg chauffeurs gevonden zijn kan het een groeimodel worden. Houd rekening met speciale wekelijkse activiteiten de regio waarvoor onder ouderen belangstelling is (markt, koopavond e.d.)
 - Stel de ritprijs vast. Laagdrempeligheid is uitgangspunt. Sluit aan bij eventuele prijzen voor een rit naar een dienstencentrum.
 - Regel de betalingsmogelijkheden. Alleen contant bij de chauffeur? Denk aan portemonnee, wisselgeld, wekelijkse verrekening. Wie houdt het geld bij?
 - Regel de boekingsmogelijkheden. Wie gaat dit doen, hoe is de bereikbaarheid? Alleen telefonisch, is er een balie voor mondelinge boekingen. (mail komt nog nauwelijks voor onder ouderen bleek uit de enquête.) Houd een voorlichtingspraatje voor de betrokken medewerkers. Vraag om ideeën/suggesties voor verdere uitvoering.
 - Bepaal de taakverdeling en communicatie tussen de chauffeurs, degenen die de ritten boeken en de administratieve verwerking. Wie gaat de planning doen van de ritten die op de dag zelf erbij komen? Indien dat de chauffeurs zijn moet er communicatie mogelijk zijn in het voertuig. Wie kan de chauffeur bellen in geval van nood? Maak indien nodig een handleiding. Voorbeeld: zie Handleiding receptie bijlage 2
 - Bepaal het planningsysteem. Stel hiervoor een eisenpakket op (zie bijlage 9 als voorbeeld) Uitgangspunt is dat planning zo min mogelijk tijd kost. Een database is hiervoor het meest geschikt, dat geeft meteen mogelijkheden voor eventueel gewenste registratie van het aantal ritten en mogelijk andere gewenste gegevens als bestemmingen, leeftijd van gebruikers etc.
 - Bepaal het communicatiesysteem in het voertuig. Is een mobiele telefoon met carkit voldoende of moet er gepland kunnen worden? Stel een eisenpakket op.
 - Zorg voor informatiemateriaal in het voertuig zoals plattegronden van de omgeving, belangrijke telefoonnummers, instructie van voertuig of communicatiesysteem.
 - Regel de introductie bij gebruikers. Welke netwerken zijn er onder de doelgroep en zijn er bestaande bijeenkomsten/overleggen waarvan gebruikt gemaakt kan worden om informatie te geven? Denk aan dorpsbelangen, vrouwenverenigingen, cliëntenraden.

- Zorg voor een informatiefolder en posters. Verspreid die op centrale punten als een wooncomplex voor ouderen, wachtkamer van een huisarts, buurthuis.
- Welke regionale blaadjes/kranten worden door de doelgroep gelezen? Verzorg een artikel over het vervoer. Welke hulpverleners werken bij de doelgroep? Informeer ze, zodat zij hun cliënten attent kunnen maken op het vervoer.
- Wanneer het voertuig er is: plan dat de chauffeurs vertrouwd raken met het besturen van het voertuig voordat ze cliënten vervoeren. Wie zorgt voor de inwerking van nieuwe chauffeurs?
- Zorg voor een onderhoudsysteem: wie is aanspreekpunt voor kleine reparaties of vragen, wie voert kleine reparaties uit, wat zijn de mogelijkheden van de leverancier, wat valt onder de garantie, welke reparaties zijn regionaal mogelijk of goedkoper bij een ander?
- Bepaal een evaluatiesysteem en data: Wat zijn de eerste ervaringen van de gebruikers, de chauffeurs, degenen die de ritten boeken en plannen, de administratie, de onderhoudsmensen? Moeten afspraken bijgesteld worden? Zorg voor regelmatige evaluaties en goede afspraken waar de verantwoordelijkheden liggen.
- Stel een coördinator aan voor de dagelijkse gang van zaken in de beginperiode. Deze is het aanspreekpunt voor het vervoersysteem voor vragen van cliënten, pers, chauffeurs etc. Ook voor vragen over de grenzen van het vervoer: wordt een gevraagde rit wel/dan niet uitgevoerd als deze iets verder is dan de regio of als iemand net niet onder de doelgroep valt; of als iemand een eigen vaste tijd claimt of...
- Eventueel: bepaal welke punten onderzocht worden voor een vervolg van het vervoer of voor financiers. Maak hiervoor een planning en werkwijze.
- Zorg voor een officiële startdatum en opening; nodig hiervoor de pers uit. En ga van start!

10



Suggesties voor vervolgonderzoek

- Ontwikkelingen in aanvullende financieringsmogelijkheden: Welke dekking is er gevonden voor de jaarlijkse kosten?
- Ontwikkelingen in planningsysteem van ritten: Is een database een adequate manier om ritten te boeken voor meerdere voertuigen? Hoe verloopt de samenwerking tussen receptie en chauffeurs voor het plannen van ritten, hoe flexibel is het systeem? Hoe verloopt de communicatie tussen chauffeurs in de voertuigen en de receptionisten?
- Hoe verlopen de gecombineerde ritten met meer gebruiker per voertuig?
- Opzet vervoersdienst in andere regio volgens handboek: Werkt het om op die manier een aanvullend vervoersysteem voor ouderen op te zetten en zodoende de vervoersmogelijkheden te optimaliseren?
- In hoeverre kan het voertuig de Gem e4 beter aangepast worden voor het vervoer van ouderen?
- Heeft het dagelijkse rijden van een opvallend elektrisch voertuig invloed op de beeldvorming van inwoners over duurzaamheid en elektrische vervoermiddelen?

Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie

Zie voor meer suggesties: Onderzoek Skewiel Mobiel – Mobiliteit, verkeersveiligheid en participatie.



Verslag verbeterpunten Skewiel Mobiel

Verslag maandag 5 oktober

Op maandag 5 oktober kwamen diverse partijen van het Skewiel Mobiel project bijeen om te beslissen over een aantal veranderingen aan de Skewiel Mobiel. De partijen waren het Cartesius Instituut, de universiteit van Eindhoven, de universiteit van Twente, Divaco en Skewiel Trynwâlden.

De volgende vooraf opgestuurde punten werden op volgorde behandeld.

Afsluiting

- Deuren: tocht erdoor; linkerdeur sluit slecht ondanks aanpassing.
- Slecht zicht door plastic zijramen bij slecht weer.
- Kwetsbaarheid bij aanrijdingen onduidelijk van voor/zij/achterkant; in druk verkeer op 80 km weg geeft het rijden een onveilig gevoel. Er komt een 40 km sticker op de achterkant; er zijn vragen voor een gele zwaailamp zoals tractoren hebben; en vraag om ontheffing te regelen zodat er op het fietspad naast 80 km weg gereden mag worden.
- Veiligheidsgordels voor zijn lastig te pakken omdat ze klem zitten tussen stoel en deur.

Feedback problemen

- Het is onduidelijk voor de chauffeur of de richtingaanwijzers nog aanstaan: ze zijn niet hoorbaar en controlelampje is slecht zichtbaar; Lampjes die geluid maken werken niet, omdat de chauffeurs ze niet kunnen horen.
- Onvoldoende zicht op dashboard verlichting, stuur zit ervoor; alleen lange mensen zien dit.

- Schakelaar versnelling: slecht zichtbaar in welke stand hij staat.
- Er is geen controlelampje of de verlichting van de auto brandt.

Rij problemen

- Rempedaal voet zit te hoog.
- Handrem moet te ver aangetrokken worden.
- 50 km is te weinig op een dag, opladen duurt lang.
- Bumper voor verbuigt snel.
- Buitenspiegels trillen, dit betekent minder zicht bij slechter weer.
- Stuur draait zwaar bij lage snelheid en een scherpe bocht.

Accessoire problemen

- Verwarming is geplaatst, maar nog niet uitgetest in hoeverre dit voldoet.
- Stekker van snoer oplader zit los.
- De chauffeurs missen een zonneklep in de Gem e4.
- Armleuning op passagiersstoel voor (aan kant chauffeur) mist nog, zou geplaatst worden.
- Voorruit beslaat, er is geen blower.
- Er zit geen neutrale stand / vrijloop op.
- Er is een mobiele telefoon met carkit gevraagd, wordt besteld; plaatsing moet bekeken worden.

Afsluiting

De afsluitingsconcepten zullen 's middags door W. worden gepresenteerd. De nieuwe afsluiting zal ervoor zorgen dat er geen tocht het voertuig binnen komt. De tocht komt vooral van onderaan de voorkant. De afsluiting zit huidig vast met stofdrukkertjes en klittenband. Dit kan worden afgesloten met een afsluitende flap. Er zijn koprubbertjes met een fin eraan, die daarvoor wellicht geschikt zijn. Als de flap aan het tussenframe gemonteerd is kan de flap onder het frame gespannen worden, zodat tijdens het rijden de flap niet ombuigt. Het heeft ook voordeel tegen regen. De flap is ook te monteren aan het frame (i.p.v. het tussenframe) om dit probleem te voorkomen. Hiervoor zijn zelfklevende strips beschikbaar.

Bij schuifdeuren is de tocht dichtheid beter te realiseren, omdat het uit minder panelen bestaat. Het probleem is dat er weinig ruimte is voor de geleiding. Het kan ook een parallellogram worden, maar de stangen hinderen mogelijk het uitstappen en er is heel veel ruimte nodig voor het openen. Een in de breedte schuivende afsluiting heeft ook dat voordeel, waarbij de geleiding wel relatief eenvoudig kan worden weg-gewerkt. Bijvoorbeeld in een imperiaal of onder de auto. Het imperiaal is tevens een mooie gelegenheid voor zonnepanelen.

Slecht zicht zal worden opgelost door de deuren te maken van een 'hard' kunststof met optische kwaliteit.

Het wordt als gevaarlijk ervaren om op de 80 km/h weg te rijden. De Mobiel valt in de L7e voertuigcategorie, wat inhoudt dat er niet naar veiligheid gekeken wordt. Er wordt in de keuring voornamelijk gekeken naar eigen veiligheid zoals gordels en ledematen

die uit de auto steken. De gordel is waarschijnlijk niet goed genoeg om de passagiers tegen een botsing zelf te beschermen.

Er kan gekeken worden naar een detectiesysteem dat naderend verkeer waarschuwt voor de langzaam rijdende Skewiel Mobiel. Het idee van een zwaailamp werd geopperd, maar met deze kan je door de politie aan de kant gezet worden. Een iets elegantere oplossing dan een zwaailamp, bijvoorbeeld hoogtelampjes of een display met tekst is wel toegestaan.

Een harde afsluiting in plaats van een stuk 'doek' zal een beter idee van veiligheid geven. Er zijn speciale typen schuim die qua stijfheid aan metaal doen denken, en die ook in de race-industrie gebruikt worden. Dit materiaal zou gebruikt kunnen worden om de Skewiel Mobiel aan de zijkant te verstevigen. De krachten die op zo'n kooiconstructie werken moeten wel worden doorgeleid aan het frame.

De zijwaartse sterkte zal niet zeer verbeteren met een horizontale stang in de afsluiting. Die stang kan wel gebruikt worden als afsteun voor een airbag. Voor de frontale sterkte zal dat wel helpen, mits de stang goed vast zit aan de langsliggers. Een kooi die niet vast zit aan de langsliggers (spaceframe) zal geen extra veiligheid bieden. Het is beter geen extra frame toe te voegen, omdat het hele voertuig lichter is dan andere voertuigen, waardoor verstevigen zinloos is.

Het toevoegen van een bumper is eigenlijk alleen handig om de herstelschade te beperken. Bijvoorbeeld als er tegen een paaltje gereden wordt. Tegen voetgangers of fietsers heeft een extra bumper ook voordelen, maar niet tegen andere voertuigen.

Het is goed om schokabsorptie toe te voegen in het bumpersysteem. Dit kan gedaan worden met bijvoorbeeld aluminium buizen in de lengterichting onder de ophanging tussen de bumper en het frame. Dit creëert een kreukelzone.

De zwakste onderdelen bij frontale botsing zijn de lippen waarmee de ophanging vast zit aan het aluminium basisframe. Deze zorgen zo ook voor een beperking van de herstelschade, door niet meer vitale onderdelen te beschadigen. Een bolle deur zorgt voor afweer van fietsers en scooters.

Er kan een bolling in de deur worden gemaakt om de ruimte rond de gordel te vergroten, zodat deze eenvoudiger gepakt kan worden. Wellicht kan er een semiautomatisch gordelsysteem geïnstalleerd worden, maar dit zit wellicht in de weg.

Feedback problemen

De geleverde lampjes die geluid maken, voldoen niet omdat deze slechts bij het achterlicht gemonteerd kunnen worden, en de lampjes zijn dan binnen niet te horen. Voorin zou dat wellicht ook een probleem worden. Er kan een clioteur worden ingebouwd de richtingaanwijzer. Dit zal ter sprake komen in het project van T. Tevens het zicht op het dashboard zal worden verbeterd door T.

Er kan een lampje worden geïnstalleerd om te kijken of de lichten nog branden. Een tijdschakelaar kan ook helpen om te zorgen dat de lampen altijd uitgaan als de sleutel uit het contact is. Een lange termijnoplossing zal door T. geïmplementeerd worden.

Rij problemen

Het rempedaal kan worden verlaagd door een stuk uit de bocht in de arm van de rem te verwijderen. Het rempedaal kan echter niet meer dan ongeveer twee centimeter worden verlaagd, aangezien de slijtage van de remblokken de stand van het pedaal ook verlaagd en de bodem niet geraakt mag worden. Er kan een schuine kant aan het rempedaal gemaakt worden zodat de voet van de chauffeur minder kans heeft onder het pedaal te komen in een panieksituatie. De remkracht wordt niet als een probleem ervaren.

Er is een kliksysteem in de handrem dat geluid maakt. Een duidelijke 'eindklik' als de rem in de maximale stand staat is wenselijk. Er moet de chauffeurs geleerd worden niet het knopje op de handrem in te drukken bij het aantrekken ervan.

De laadtijd van de accu's is te verlagen door gebruik te maken van een snellader. Deze worden geleverd door Divaco, maar ze geven aan dat zo'n lader ook goed zelf te maken is. Een snellader zal geen probleem worden qua Amperage. Zonnecellen zijn een optie om de actieradius te vergroten. Met zonnecellen kan ook gemeten worden wat het in de praktijk oplevert. Dit zijn goede onderzoeksgegevens. Divaco geeft aan ervaring te hebben met het gebruik van zonnecellen. Ze verwachten dat de actieradius met ongeveer 20% verhoogd wordt door het gebruik van zonnecellen op het voertuig zelf. Er is echter boven de laadbak ook ruimte voor zonnecellen. Extra accu's kunnen wellicht onder de voorstoelen geplaatst worden. Extra accu's moeten met een tweede lader worden geladen. Aangezien de accu's samen op 72 Watt moeten uitkomen. In plaats van een tweede lader kan er ook gebruik gemaakt worden van een accuwisselpakket.

De voorbumper is voor de sier. Deze voorbumper verbuigt snel. Er kan met luchtveren gezorgd worden dat de bumper niet verbuigt. Een bumper met funtie heeft het probleem dat derden deze bumper als bumper zien, waardoor deze alsnog krom zal staan. Het is lastig om de krachten in een bumper door te leiden naar het frame. Een bumper zou vooral zijn om de schade van de botsing te beperken.

Er zijn andere spiegels leverbaar van het merk Britax. Die spiegels zijn monteerbaar onder de kunststof voorbody. De huidige spiegels werden gebruikt omdat er dan geen gaten in het frame geboord moesten worden.

Het stuur draait zwaar bij lage snelheid. Het probleem is dat de wielen zich vastdrukken in de wielkas, bij het achteruitrijden. Bij de nieuwe GEM-modellen is dat opgelost door het stuur minder te laten draaien bij een gelijke stuurdraaiing. Er kan gebruik worden gemaakt van stuurbegrenzing, zowel statisch als dynamisch (meer begrenzing bij hoge snelheden), maar dit lijkt een complexe oplossing. De goedkopere oplossing: groter stuur wordt niet als een goede oplossing gezien door de chauffeurs ondanks dat ze vermoeden dat dit toch wel iets helpt, omdat een groter stuurwiel ook op andere plekken ruimte inneemt. Bezwaren zijn dat het stuur dan verder van de claxon en richtingaanwijzer is, en tevens dat het dichterbij de schoot van de bestuurder komt.

Accessoire problemen

De verwarming is nog niet getest omdat het geen winter is, en omdat de verwarming met de huidige afsluiting ietwat zinloos is. De verwarming zal wel veel stroom gebruiken. Door de verwarming ook op de accu's te richten kan de capaciteit van de accu's verhoogd worden.

De kabels van de stekker zijn nu afgedekt met een stukje tape. Er kan een randje aan kraag van de stekker gemaakt worden, zodat deze eenvoudiger uit het contact getrokken kan worden. Er kan ook overwogen worden een stekker met een caravanaansluiting aan te sluiten, met een klepje ervoor.

Een zonneklep kan geïnstalleerd worden. Deze kan bijvoorbeeld bij een autosloop gehaald worden, van bijvoorbeeld een eend.

Armsteunen zijn niet eenvoudig te installeren omdat het lastig te combineren is met de voetenruimte 'bakjes'. Divaco heeft een mogelijkheid bekeken om de armsteunen alsnog te installeren op basis van een constructie tussen de stoeltjes. De stoeltjes staan nu op een strip waar ook de gordels aan vast zitten.

Er is geen blower, zodat de voorruit beslaat. Er zitten gleuven in het dashboard waardoor de warmte van de kachel tegen het raam slaat (wat ervoor zorgt dat het raam ontslaat). Er kunnen verschillende soorten fans geïnstalleerd worden, onafhankelijk geschakeld van de kachel. GEM levert ook een fan. Ze kunnen ook worden gemonteerd in de luchtslang zelf. (www.carbuildersolutions.com)

De auto heeft geen neutrale stand. Dit geeft een veilig gevoel omdat wellicht per ongeluk op het gaspedaal kan worden getrapt. Ook als het voertuig gesleept dient te worden is het handig. Er zit een hoofdschakelaar in het voertuig die alle elektronische systemen uitzet. Er moet een 4-stands schakelaar worden ingebouwd, waarvan de neutraalstand aan het hoofdrelais gekoppeld kan worden.

Er is overleg tussen Skewiel en een leverancier om een mobiele telefoon met carkit te bestellen. Het is gewenst dat de chauffeurs in contact kunnen komen met het secretariaat van Skewiel en ook andersom. Zodat bijvoorbeeld extra ritjes kunnen worden doorgegeven. T. zal zich in zijn project hierop richten, maar tot die tijd is het nodig zo'n systeem aan te schaffen.



Handleiding receptie

Handleiding Receptie Skewiel Mobiel

Boeken rit:

- Ritten van en naar Rypstjerk en Tytsjerk worden om veiligheidsredenen niet uitgevoerd met de Skewiel Mobiel maar met een busje/auto van Skewiel.
- Graag overleggen met chauffeur Skewiel Mobiel en chauffeur gewoon Skewiel vervoer wie de rit uitvoert.
- Goed navragen aan de klant waar deze heen wil, of de chauffeur moet begeleiden of wachten, om in te schatten hoe lang de rit gaat duren.
- Ritten kunnen gecombineerd worden met een andere klant.
- Rit in computer boeken.
- Klanten hoeven niet van tevoren te boeken. Het betekent wel dat soms een rit niet uitgevoerd kan worden.
- De Skewiel Mobiel rijdt van maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.30 u.

Start dag:

- Chauffeur uitdraai van de planning van die dag meegeven, de sleutelbos, de portemonnee, de mobiele telefoon en de Parrot Car Kit.

Verloop dag:

- In de Skewiel Mobiel liggen plattegronden van de regio en de handleiding van de telefoon/car kit.
- Het telefoonnr. van de Skewiel Mobiel is 06-2.....
- Gedurende de dag met de chauffeur overleggen over ritten die erbij komen. De

chauffeurs kunnen thuis of in de buurt blijven, moeten dan de telefoon meenemen. De chauffeur altijd bellen als er een rit is.

Na de laatste rit:

Chauffeur levert in:

- De planning van die dag, met daarop de betaling van de ritten en het aantal km van een rondrit; deze gegevens in de computer invoeren en het papier met de planning in de verzamelmap opbergen.
- De portemonnee; het geld iedere vrijdag inleveren bij de administratie, wisselgeld 10 munten van 0,50 euro blijft in de beurs.
- De sleutelbos; deze in de sleutelkast opbergen.
- De mobiele telefoon, deze aan de lader zetten in het kastje met telefoons
- Parrot car kit, deze aan de stroom zetten in het kastje met telefoons
- Aan einde van de middag de chauffeur van de volgende dag bellen om te vertellen hoe laat de eerste rit gepland is.
- De planning van de chauffeurs zit in de map met roosters.

Bij Technische problemen:

Bellen met het technisch team van de chauffeurs, hr. A. N, tel. of hr. J. H, tel. .

Als deze niet beschikbaar zijn bellen met H of J

Wanneer een chauffeur die gepland staat onverwacht niet kan rijden een chauffeur bellen die zich opgegeven heeft als reserve.

Bij problemen of vragen: verwijzen naar P D.

10-12-2009

3

Flyer voor PR

Informatie over Skewiel Mobiel

In de Trynwâlden rijdt sinds half mei 2009 een opvallend voertuig, de Skewiel Mobiel. Dit is een elektrische wagen van de fa. Divaco die plaats biedt aan 4 personen. Er zit een grote kofferbak op waarin rollators of boodschappen vervoerd kunnen worden. Het wordt bestuurd door vrijwillige chauffeurs. Het wordt gebruikt door minder mobiele ouderen die in de Trynwâlden wonen en een ritje boeken om bijvoorbeeld naar de supermarkt te gaan, een vriendin te bezoeken, een terrasje aan het water te bezoeken of een rondrit door de Trynwâlden te maken. Het gaat dus om korte ritjes in de Trynwâlden zelf. De afstand van de ritten varieert van 200 meter tot 10 km. De kosten per rit zijn laag, ritten kunnen geboekt worden bij de receptie van Skewiel Trynwâlden, een locatie van Zorggroep Tellens.

De maximale snelheid van de Skewiel Mobiel is 40 km per uur, de maximale afstand zonder opladen is 50 km. Het persoonlijke contact met de chauffeur wordt heel belangrijk gevonden.

Er is al lang bewezen dat het voor het welzijn van mensen erg belangrijk is om hun sociale netwerken te kunnen onderhouden. Daar moet je vaak wel de deur voor uit kunnen en dat is niet zo vanzelfsprekend als je slechter ter been bent. De Skewiel Mobiel voorziet duidelijk in een behoefte.

Er komt nog een tweede elektrische wagen bij. De wagens zelf, het opzetten van deze dienstverlening en een stukje veldonderzoek worden geheel gesubsidieerd door de gemeente Tytsjerksteradiel en de Provinsje Fryslân. Er vindt wetenschappelijk onderzoek plaats dat gefinancierd en begeleid wordt door het Cartesius Instituut en uitge-

voerd wordt door o.a. de Universiteiten in Twente en Eindhoven. Er wordt onderzocht hoe de elektrische wagen zelf verbeterd kan worden voor dit gebruik, wat dit vervoer betekent voor de kwaliteit van leven voor ouderen en hoe deze dienstverlening het beste opgezet en aangeboden kan worden. Want in Nederland en veel andere landen geven ouderen aan dat ze thuis willen blijven wonen en behoefte hebben aan andersoortig vervoer. De ervaringen die in de Trynwâlden opgedaan worden kunnen door het onderzoek bruikbaar gemaakt worden voor andere regio's. De coördinatie van het project binnen 't Skewiel en het veldonderzoek ligt in handen van Petra Degen, hoofd ergotherapie, tel. 058-2564141.

Bijlage

4



Folder



De Skewiel Mobiel staat voor u klaar!

Onafhankelijk zijn van uw naasten met vervoer, dat kan met de Skewiel Mobiel! Boodschappen doen, een bezoek brengen aan familie of kennissen, naar de huisarts of kapper. Of wat dacht u van een rondrit door de Trynwâlden?

De Skewiel Mobiel rijdt
maandag t/m vrijdag van 8.30 - 17.30 uur.
Mogelijk worden deze tijden uitgebreid.
Reserveren vooraf is gewenst.

Voor meer **informatie** en **reserveren** kunt u terecht bij de receptie van Skewiel Trynwâlden (058 - 256 41 41) van maandag t/m vrijdag 8.30-12.00 uur en van 13.00-16.30 uur.

Kosten

Enkele reis €0,50; Retour €1,00; Rondrit €0,50 + €

reserveer via
058 - 256 41 41

deur tot deur vervoersdienst in de Trynwâlden

Skewiel Mobiel heeft vele voordelen:

- De vrijwillige chauffeurs kunnen u desgewenst begeleiden in de winkel of even wachten wanneer het een kort bezoek is.
- In- en uitstappen is gemakkelijk en de Skewiel Mobiel is verwarmd.
- Ritten kunnen gecombineerd worden met een andere gebruiker. In de kofferbak is ruimte voor boodschappen en een rollator.



De Skewiel Mobiel is een elektrische wagen met 1 chauffeur en met maximaal 3 passagiers. Voor ritten van en naar Ryptsjerk en Tytsjerk wordt gebruik gemaakt van een busje of auto.



wordt mogelijk gemaakt door:



provinsje fryslân
provincie fryslân



TU/e Technische Universiteit
Eindhoven
UNIVERSITEIT TWENTE.



deur tot deur vervoersdienst in de Trynwâlden

5

Enquête

Gebruikersenquête Skewiel Mobiel

Naam interviewer:

Datum:

Vraag 1:

Hoe vaak heeft u de Skewiel Mobiel tot nu toe gebruikt? (omcirkel het antwoord)

- A dit is de eerste keer
- B 1-3 keer
- C 3-6 keer
- D 6-10 keer
- E 10-20 keer
- F meer dan 20 keer

Vraag 2:

Hoe heeft u gehoord van de Skewiel Mobiel?

- A via kennissen, familie
- B via personeel Skewiel
- C uit 't Mienskiptsblêdsje
- D uit de Actief
- E zelf zien rijden of zien staan
- F van Omrop Fryslân
- G bijeenkomst Plattelandsvrouwen
- H anders,

Vraag 3a:

Bent u bekend met de rijtijden van Skewiel Mobiel?

Ja nee

Vraag 3b:

De Skewiel Mobiel rijdt op maandag t/m vrijdag van 8.30-17.30 u. Heeft u behoefte aan uitbreiding van deze rijtijden?

Ja nee

Zo ja, (kruis aan, meerdere kruisjes mogelijk)

Doordeweek:

Vroeger dan 8.30 u

Na 17.30 u

Na 19.00 u

Na 22.00 u

In het weekend:

Zaterdagochtend

Zaterdagmiddag

Zaterdagavond

Zondagochtend

Zondagmiddag

Zondagavond

Vraag 4a:

U kunt telefonisch of bij de balie zelf van maandag t/m vrijdag van 8.30-17.00 u een rit boeken bij de receptie in Heemstra State. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de dienstverlening rond het boeken van een rit?

Tevreden

Ontevreden

Vraag 4b:

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening rond het boeken van een rit?

(Zet een cijfer bij de onderstaande termen)

1. Zeer ontevreden 2. Ontevreden 3. Neutraal 4. Tevreden 5. Zeer tevreden

___ Bereikbaarheidstijden receptie

___ Telefonisch boeken

___ Boeken bij de balie

___ Klantvriendelijkheid receptionist(e)

Vraag 5a:

Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over het voertuig zelf?

Tevreden

Ontevreden

Vraag 5b:

Wat vindt u erg positief aan het huidige voertuig? (omcirkel het beste antwoord)

A in/uitstap

B zitcomfort

- C uitzicht door de grote ramen
- D milieuvriendelijk
- E vormgeving
- F bagageruimte
- G snelheid
- H geluid
- I anders

Vraag 5c:

Wat vindt u het belangrijkste om aan het huidige voertuig te verbeteren?
(Omcirkel het beste antwoord)

- A deuren
- B verwarming
- C ramen
- D in/uitstap
- E zitcomfort
- F vormgeving
- G bagageruimte
- H snelheid
- I geluid
- J anders,

Vraag 5d:

Raadt u aan om het tweede voertuig hetzelfde te nemen of niet:
O ja O nee

Indien nee, hoe moet een tweede voertuig eruit zien? (Omcirkel het beste antwoord)

- A andere vormgeving
- B sneller kunnen rijden
- C andere deuren
- D als een gewone auto
- E anders,

Vraag 6a:

Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de dienstverlening van de chauffeurs?

- O Tevreden
- O Ontevreden

Vraag 6b:

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de chauffeurs?
(Zet een cijfer bij de onderstaande termen)

1. Zeer ontevreden 2. Ontevreden 3. Neutraal 4. Tevreden 5. Zeer tevreden
- ___ Persoonlijk contact met chauffeur
 - ___ Hulp bij in- en uitstappen
 - ___ Begeleiding in winkels

Vraag 7:

Mist u op korte afstand van de Trynwâlden plaatsen waar u met de Skewiel Mobiel naar toe zou willen gaan?

O ja O nee

Zo ja, welke? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A Tytsjerk over de spoorlijn
- B Hurdegaryp
- C Grote Wielen
- D Bûtenfjild
- E Birdaard
- F anders,

Vraag 8a:

Heeft u meegemaakt dat een rit niet geboekt kon worden op de door u gewenste tijd?

O ja O nee

Indien ja, wat was de reden hiervoor? (Omcirkel het beste antwoord)

- A Skewiel Mobiel bezet
- B Skewiel Mobiel buiten gebruik
- C Chauffeur niet beschikbaar
- D Aantal geplande ritten voor die dag was al maximaal gezien capaciteit accu
- E Is mij niet verteld door de receptie
- F anders,

Wat voor gevolgen had het niet doorgaan van de rit voor u?

(Omcirkel het beste antwoord)

- A afspraak verzet naar een tijd dat de Skewiel Mobiel wel beschikbaar was
- B een ander gevraagd mij naar de afspraak te brengen
- C afspraak laten vervallen
- D anders,

Vraag 8b:

Heeft u meegemaakt dan een rit niet door kon gaan terwijl deze wel geboekt was door de receptie?

O ja O nee

Indien ja, wat was de reden hiervoor? (Omcirkel het beste antwoord)

- A Skewiel Mobiel bezet
- B Skewiel Mobiel buiten gebruik
- C Chauffeur niet beschikbaar
- D Accu Skewiel Mobiel was leeg
- E Is mij niet verteld door de receptie
- F anders,

Wat voor gevolgen had het niet doorgaan van de rit voor u?

(Omcirkel het beste antwoord)

- A afspraak verzet naar een tijd dat de Skewiel Mobiel wel beschikbaar was
- B een ander gevraagd mij naar de afspraak te brengen

- C afspraak laten vervallen
- D anders,

Vraag 9a:

Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over het verloop van de ritten?

- Tevreden
- Ontevreden

Vraag 9b:

Hoe tevreden bent u over het verloop van de ritten? (Zet een cijfer bij de onderstaande termen). Indien combinatie met de rit van een ander niet voorgekomen is invullen:

n.v.t.

1. Zeer ontevreden 2. Ontevreden 3. Neutraal 4. Tevreden 5. Zeer tevreden

- Ophalen op de door u gewenste tijd
- Terugbrengen op de door u gewenste tijd
- Combinatie met de rit van een ander (zelf meegemaakt)

Vraag 10a:

Wat vindt u een redelijke prijs die de gemiddelde gebruiker voor een rit met de Skewiel Mobiel zou moeten betalen? (Omcirkel het beste antwoord)

- A 0,50 euro
- B 0,50-1,00 euro
- C 1,00-1,50 euro
- D 1,50-2,00 euro
- E anders,

Vraag 10b:

Wat is de maximum prijs van een rit die u voor een rit zou willen en kunnen betalen? (Omcirkel het beste antwoord)

- A 0,50 euro
- B 0,50-1,00 euro
- C 1,00-1,50 euro
- D 1,50-2,00 euro
- E anders,

Vraag 11:

Heeft u enig idee waarom kennissen van u voor wie u denkt dat de Skewiel Mobiel geschikt zou zijn er geen gebruik van maken? (Omcirkel het beste antwoord)

- A te duur
- B geen vertrouwen in voertuig
- C geen vertrouwen in chauffeurs
- D onbekendheid
- E boeken te lastig
- F geen behoefte aan
- G slechte ervaring met Skewiel Mobiel
- H anders,

Vraag 12:

Heeft u nog wensen, ideeën, opmerkingen of vragen over het vervoer door Skewiel
Mobiël?

.....
.....
.....
.....

Vraag 13:

Gebruikt u internet?

ja nee

Gebruikt u mobiele telefoon?

ja nee

SMS't u wel eens?

ja nee

Bedankt voor uw medewerking!!!!

Inleveren in postvak ergotherapie bij receptie Skewiel

6



Uitwerking enquête

Gebruikersenquête Skewiel Mobiel

Vraag 1. Hoe vaak heeft u de Skewiel Mobiel tot nu toe gebruikt?
(kruis het beste antwoord aan)

	aantal:	%
1ste keer	0	0,00
1-3 keer	15	46,88
3-6 keer	5	15,63
6-10 keer	6	18,75
10-20 keer	4	12,50
> 20 keer	2	6,25
Totaal	32	100

Vraag 2. Hoe heeft u gehoord van de Skewiel Mobiel? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
Familie/ kennissen	5	12,5
Personeel Skewiel	16	40
Mienskipblêdsje	13	32,5
Zien rijden/staan	3	7,5
Omrop Fryslan	2	5
Plattelandsvrouwen	0	0
Anders	1	2,5
Totaal	40	100

Vraag 3a. Bent u bekend met de rijtijden van Skewiel Mobiel?

	Aantal
Ja	22
Nee	9

Vraag 3b. De Skewiel Mobiel rijdt op maandag t/m vrijdag van 8.30-17.30 u.
Heeft u behoefte aan uitbreiding van deze rijtijden?

	Aantal
Ja	14
Nee	13

Vraag 3c. Doordeweek:

	Aantal	%
Voor 8.30 uur	1	7,692
Na 17.30 uur	7	53,846
Na 19.00 uur	5	38,462
Na 22.00 uur	0	0
TOTAAL	13	100

Vraag 3d. In het weekend:

	Aantal	%
Zat. Ocht.	7	26,923
Zat. Mid.	12	46,154
Zat. Av.	0	0
Zon. Ocht.	1	3,846
Zon. Mid.	6	23,077
Zon. Av.	0	0
TOTAAL	26	100

Vraag 4a. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de dienstverlening rond het boeken van een rit?

	Aantal
Tevreden	25
Ontevreden	2

Vraag 4b. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening rond het boeken van een rit?

Aantal	Zeerv ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeerv tevreden
bereikbaarheid receptie	0	1	0	11	8
Telefonisch boeken	0	1	1	9	9
Boeken bij balie	0	1	1	7	4
Klantvriendelijkheid receptionist	0	0	1	9	10

Vraag 5a. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over het voertuig zelf?

	Aantal
Tevreden	25
Ontevreden	2

Vraag 5b. Wat vindt u erg positief aan het huidige voertuig? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
In/Uitstap	14	18,667
Zitcomfort	12	16
Uitzicht	9	12
Milieuvriendelijk	11	14,667
Vormgeving	1	1,333
Bagageruimte	15	20
Snelheid	4	5,333
Geluid	5	6,667
Anders	4	5,333
TOTAAL	75	100

Vraag 5c. Wat vindt u het belangrijkste om aan het huidige voertuig te verbeteren?

	Aantal	%
In/Uitstap	1	2,857
Zitcomfort	1	2,857
Ramen	1	2,857
Vormgeving	0	0
Bagageruimte	0	0
Snelheid	0	0
Geluid	1	2,857
Verwarming	10	28,571
Deuren	16	45,714
Anders	5	14,286
TOTAAL	35	100

Vraag 5d1. Raadt u aan om het tweede voertuig hetzelfde te nemen of niet: ja/nee (doorstrepen)

	Aantal
Ja	9
Nee	7

Vraag 5d2. Indien nee, hoe moet een tweede voertuig eruit zien?

	Aantal	%
Ander vormgeving	1	4
Sneller	1	4
Andere deuren	11	44
Gewone auto	7	28
Anders	5	20
TOTAAL	25	100

Vraag 6a. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de dienstverlening van de chauffeurs?

	Aantal
Tevreden	30
Ontevreden	0

Vraag 6b. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de chauffeurs?

Aantal	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
Contact chauffeur	0	0	0	12	13
Hulp in/ uitstappen	1	0	0	11	14
Begeleiding	0	0	1	5	10

Vraag 7a. Mist u op korte afstand van de Trynwâlden plaatsen waar u met de Skewiel Mobiel naar toe zou willen gaan? Ja/nee (doorstrepen)

	Aantal
Ja	6
Nee	9

Vraag 7b. Zo ja, welke? (antwoord aankruisen, meerdere kruisjes mogelijk)

	Aantal	%
Tytsjerk over spoor	2	5,714
Hurdegaryp	12	34,286
Groote Wielen	9	25,714
Bûtenfjild	3	8,571
Birdaard	4	11,429
Anders	5	14,286
TOTAAL	35	100

Vraag 8a1. Heeft u meegemaakt dat een rit niet geboekt kon worden op de door u gewenste tijd ?

	Aantal
Ja	7
Nee	16

Vraag 8a2. Indien ja, wat was de reden hiervoor? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
Bezet	2	28,571
Buiten gebruik	2	28,571
Geen chauffeur	1	14,286
Capaciteit accu	1	14,286
Niet verteld	0	0
Anders	1	14,286
TOTAAL	7	100

Vraag 8a3. Wat voor gevolgen had het niet doorgaan van de rit voor u?

	Aantal	%
Afspraak verzet	2	33,333
Ander vervoer	0	0
Annuleren afspraak	1	16,667
Anders	3	50
TOTAAL	6	100

Vraag 8b1. Heeft u meegemaakt dan een rit niet door kon gaan terwijl deze wel geboekt was door de receptie? Ja/nee (doorstrepen)

	Aantal	%
Ja	6	
Nee	16	

Vraag 8b2. Indien ja, wat was de reden hiervoor? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
Bezet	3	60
Buiten gebruik	0	0
Geen chauffeur	0	0
Capaciteit accu	1	20
Niet verteld	0	0
Anders	1	20
TOTAAL	5	100

Vraag 8b3. Wat voor gevolgen had het niet doorgaan van de rit voor u?

	Aantal	%
Afspraak verzet	4	57,143
Ander vervoer	0	0
Annuleren afspraak	1	14,286
Anders	2	28,571
TOTAAL	7	100

Vraag 9a. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over het verloop van de ritten?

	Aantal	%
Tevreden	28	96,552
Ontevreden	1	3,448
TOTAAL	29	100

Vraag 9b. Hoe tevreden bent u over het verloop van de ritten?

Aantal	Zeervredenen	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeervredenen
	ontevreden				tevreden
Ophalen op gewenste tijd	0	0	0	12	12
Terugbrengen op gewenste tijd	0	0	0	13	7
Combinatie met rit van ander	0	2	1	5	1

Vraag 10a. Wat vindt u een redelijke prijs die de gemiddelde gebruiker voor een rit met de Skewiel Mobiel zou moeten betalen? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
0,50	3	12
0,50-1,00	5	20
1,00 - 1,50	9	36
1,50-2,00	5	20
anders	3	12
TOTAAL	25	100

Vraag 10b. Wat is de maximum prijs van een rit die u voor een rit zou willen en kunnen betalen? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
0,50	3	13,043
0,50-1,00	6	26,087
1,00 - 1,50	5	21,739
1,50-2,00	7	30,435
anders	2	8,696
TOTAAL	23	100

Vraag 11. Heeft u enig idee waarom kennissen van u voor wie u denkt dat de Skewiel Mobiel geschikt zou zijn er geen gebruik van maken? (kruis het beste antwoord aan)

	Aantal	%
te duur	0	0
geen vertrouwen in voertuig	3	15
geen vertrouwen in chauffeurs	0	0
onbekendheid	9	45
boeken te lastig	1	5
geen behoefte aan	4	20
slechte ervaring met Skewiel Mobiel	0	0
anders	3	15
TOTAAL	20	100

Vraag 13. Gebruikt u:

	Aantal ja	Aantal nee	% ja	% nee	totaal
Internet	2	21	8,696	91,304	100
Mobiele telefoon	7	17	29,167	70,833	100
SMS-en	3	20	13,043	86,957	100

7



Overzicht ritten juni-november 2009

Overzicht Skewiel Mobiel juni-november 2009

Vragen:

1. Hoeveel ritten zijn er per week gemaakt?
2. Hoe is de spreiding over de dagdelen (minst druk – meest druk)
3. Hoeveel ritten heeft de drukste dag?
4. Hoeveel cliënten hebben gebruik gemaakt van de Skewiel Mobiel en wat is hun startdatum?
5. Hoeveel ritten hebben deze cliënten gemaakt?
6. Uit welke dorpen zijn de cliënten afkomstig in aantallen?
7. Naar welke bestemmingen gaat de Skewiel Mobiel en hoe vaak: graag splitsen in naam, winkel/restaurant e.d., rondrit, familie/vrienden etc., onbekend.

Antwoorden

1. Hoeveel ritten zijn er per week gemaakt?

week 44	13	week 37	4	week 30	6
week 43	9	week 36	8	week 29	?
week 42	12	week 35	12	week 28	2
week 41	8	week 34	8	week 27	3
week 40	16	week 33	?	week 26	8
week 39	4	week 32	12	week 25	2
week 38	13	week 31	8	week 24	3

2. Hoe is de spreiding over de dagdelen (minst druk – meest druk)

Het minst druk is van 11.00 – 14.00 uur

Het meest druk is van 8.45 – 11.00 uur en van 14.00 – 16.30 uur

3. Hoeveel ritten heeft de drukste dag?

Op vrijdag 2 okt. 8 ritten

4. Hoeveel cliënten hebben gebruik gemaakt van de Skewiel Mobiel en wat is hun startdatum?

Totaal aantal cliënten: 151

Eerste rit op 9 juni 2009

5. Hoeveel ritten hebben deze cliënten gemaakt?

Mevr. v.d. V	Frisiastate	Oentsjerk	11
Mevr. M	Oentsjerk		13
Mevr. T	Oentsjerk		1
Dhr. D	Frisiastate	Oentsjerk	1
Mevr. N	Aldtsjerk		7
Mevr. M	Frisiastate	Oentsjerk	11
Fam. O	Frisiastate	Oentsjerk	2
Dhr. A	Gytsjerk		2
Mevr. V	Munein		2
Mevr. J	Frisiastate	Oentsjerk	7
Mevr. H	Frisiastate	Oentsjerk	21
Mevr. K	Oentsjerk		23
Mevr. A	Frisiastate	Oentsjerk	3
Mevr. V	Oentsjerk		3
Mevr. B	Oentsjerk		3
Mevr. H	Frisiastate	Oentsjerk	5
Mevr. S	Frisiastate	Oentsjerk	1
Dhr. B	Gytsjerk		2
Mevr. V	Frisiastate	Oentsjerk	11
Mevr. B	Frisiastate	Oentsjerk	4
Mevr. F	Frisiastate	Oentsjerk	2
Mevr. J	Frisiastate	Oentsjerk	3
Fam. M	Frisiastate	Oentsjerk	2
Mevr. Meer	Munein		2
Mevr. A	Gytsjerk		9
Mevr. B	Frisiastate	Oentsjerk	7
Dhr. W	Frisiastate	Oentsjerk	1
Fam. O	Gytsjerk		3
Mevr. F	Oentsjerk		2
Mevr. W	Frisiastate	Oentsjerk	3
Mevr. R	Frisiastate	Oentsjerk	4
Mevr. V	Gytsjerk		1
Mevr. S	Aldtsjerk		2
Mevr. M	Oentsjerk		1
Mevr. v.d. V	Munein		1
Fam. Y	Frisiastate	Oentsjerk	5

Mevr. K	Gytsjerk	1
Mevr. W	Gytsjerk	1
Mevr. J	Frisiastate Oentsjerk	1
Dhr. D	Frisiastate Oentsjerk	1
Dhr. A	Oentsjerk	4
Mevr. K	Gytsjerk	1
Mevr. H	Frisiastate Oentsjerk	2
Dhr. B	Gytsjerk	1
Mevr. P	Frisiastate Oentsjerk	3
Mevr. S	Frisiastate Oentsjerk	3
Dhr. J	Frisiastate Oentsjerk	3
Mevr. B	Frisiastate Oentsjerk	1
Mevr. P	Frisiastate Oentsjerk	2
Mevr. B	Frisiastate Oentsjerk	2
Mevr. O	Frisiastate Oentsjerk	2
Fam. A	Frisiastate Oentsjerk	4
Dhr. Z	Oentsjerk	1
Mevr. V	Oentsjerk	2
Mevr. H	Frisiastate Oentsjerk	1

6. Uit welke dorpen zijn de cliënten afkomstig in aantallen?
Oentsjerk 40, Gytsjerk 10, Mûnein 3 en Aldsjerk 2

7. Naar welke bestemmingen gaat de Skewiel Mobiel en hoe vaak: graag splitsen in naam, winkel/restaurant e.d., rondrit, familie/vrienden etc., onbekend.

BOB:	7
Kapper Vonk, Gytsjerk:	8
Spar Oentsjerk:	9
Super de Boer, Gytsjerk:	27
Rondrit:	26
Drogist Gytsjerk:	4
Winkelcentrum Gytsjerk:	9
Familie/vrienden	19
Rhaladyk klokkenmaker	1
Handwerken Heemstra	2
Heemstra State	2
Huisarts/Oentsjerk	8
Zwembad Gytsjerk	1
Kapper Hennie/Oentsjerk:	6
Pedicure/Heemstra	2
Paradyske/ Gytsjerk	1
Rabobank:	1
Turkstra/Heemstra	1
Joustra/Aldsjerk	5
Groentewinkel	2
Winkelcentrum Oentsjerk	3
Biologische winkel:	1
Rondrit Wyns	8

Naar Mûnein:	3
Naar Aldtsjerk:	2
Naar Gytsjerk	14
Verskillende boodschappen:	4
Café Wyns:	2
Naar Tytsjerk:	1

8



Overzicht ritten november 2009- juni 2010

1. Hoeveel ritten zijn er per week gemaakt?

Weeknr.	Datum	Aantal
45	11/2/2009	1
	11/3/2009	3
	11/4/2009	Geen
	11/5/2009	Geen
	11/6/2009	5
		9
46	11/9/2009	Geen
	11/10/2009	4
	11/11/2009	3
	11/12/2009	1
	11/13/2009	2
		10
47	11/16/2009	Geen
	11/17/2009	6
	11/18/2009	2
	11/19/2009	4
	11/20/2009	3
		15
48	11/23/2009	1
	11/24/2009	1
	11/25/2009	2
	11/26/2009	2
	11/27/2009	2
		8

Weeknr.	Datum	Aantal	
49	11/30/2009	4	Er zat geen document in de uidraaien skewiel mobiel.
	12/1/2009	6	
	12/2/2009	5	
	12/3/2009	Geen	
	12/4/2009	6	
		21	
50	12/7/2009	Geen	
	12/8/2009	1	
	12/9/2009	3	
	12/10/2009	6	
	12/11/2009	5	
		15	
51	12/14/2009	Geen	Geen ritten tussen 10:45/11:45
	12/15/2009	Geen	
	12/16/2009	1	
	12/17/2009	7	
	12/18/2009	5	
		13	
52	12/21/2009	3	
	12/22/2009	7	
	12/23/2009	3	
	12/24/2009	1	
	12/25/2009	Geen	
		14	
53	12/28/2009	Geen	
	12/29/2009	3	
	12/30/2009	1	
	12/31/2009	2	
		6	
	*2010		
1	1/4/2010	Geen	
	1/5/2010	5	
	1/6/2010	4	
	1/7/2010	Geen	
	1/8/2010		
		9	
2	1/11/2010	1	
	1/12/2010	1	
	1/13/2010	5	
	1/14/2010	4	
	1/15/2010	2	
		13	

Weeknr.	Datum	Aantal
3	1/18/2010	1
	1/19/2010	2
	1/20/2010	5
	1/21/2010	7
	1/22/2010	4
		19
4	1/25/2010	Geen
	1/26/2010	1
	1/27/2010	6
	1/28/2010	7
	1/29/2010	1
		15
5	2/1/2010	4
	2/2/2010	2
	2/3/2010	4
	2/4/2010	4
	2/5/2010	2
		16
6	2/8/2010	1
	2/9/2010	5
	2/10/2010	5
	2/11/2010	6
	2/12/2010	1
		18
7	2/15/2010	Geen
	2/16/2010	2
	2/17/2010	4
	2/18/2010	5
	2/19/2010	Geen
		11
8	2/22/2010	3
	2/23/2010	4
	2/25/2010	2
	2/26/2010	5
		14
9	3/1/2010	Geen
	3/2/2010	1
	3/3/2010	4
	3/4/2010	3
	3/5/2010	3
		11

Weeknr.	Datum	Aantal	
10	3/08/2010	2	
	3/09/2010	3	
	3/10/2010	1	
	3/11/2010	2	
	3/12/2010	1	
		9	
11	3/15/2010	3	
	3/16/2010	2	
	3/17/2010	1	
	3/18/2010	3	
	3/19/2010	3	
		12	
12	3/22/2010	2	
	3/23/2010	4	
	3/24/2010	3	
	3/25/2010	3	
	3/26/2010	2	
		14	
13	3/29/2010	2	
	3/30/2010	1	
	3/31/2010	5	
	4/01/2010	3	
	4/02/2010	4	
		15	
14	4/5/2010	Geen	Geen document in de uitdraaien vervoerslijst.
	4/6/2010	Geen	
	4/7/2010	1	
	4/8/2010	2	
	4/9/2010	Geen	Geen document in de uitdraaien vervoerslijst.
		3	
15	4/12/2010	3	
	4/13/2010	2	
	4/14/2010	1	
	4/15/2010	3	
	4/16/2010	1	
		10	
16	4/19/2010	3	
	4/20/2010	Geen	
	4/21/2010	3	
	4/22/2010	5	
	4/23/2010	6	
		17	

Weeknr.	Datum	Aantal	
17	4/26/2010	1	
	4/27/2010	2	
	4/28/2010	1	
	4/29/2010	3	
		7	
18	5/4/2010	2	
	5/5/2010	Geen	Onderhoud garage
	5/6/2010	2	
	5/7/2010	5	
		9	
19	5/10/2010	1	
	5/11/2010	5	
	5/12/2010	2	
	5/13/2010	Geen	Geen document in de uitdraaien vervoerslijst.
	5/14/2010	2	
	10		
20	5/17/2010	1	
	5/18/2010	4	
	5/19/2010	2	
	5/20/2010	7	
	5/21/2010	5	
	19		
21	5/24/2010	Geen	Geen vervoer.
	5/25/2010	3	
	5/26/2010	Geen	Geen document in de uitdraaien vervoerslijst
	5/27/2010	Geen	Geen document in de uitdraaien vervoerslijst
	5/28/2010	4	
	5/29/2010	3	Fair
	7		
22	5/31/2010	2	
	6/1/2010	1	
	6/2/2010	2	
	6/3/2010	5	
	6/4/2010	3	
	13		
23	6/7/2010	8	
	6/8/2010	Geen	
	6/9/2010	3	
	6/10/2010	1	Donderdagmiddag skewielmobiel niet beschikbaar.
	6/11/2010	13	
	25		

Weeknr.	Datum	Aantal
24	6/16/2010	2
	6/17/2010	2
	6/18/2010	4
		8
Totaal van alle weken		413

2. Hoe is de spreiding over de dagdelen (minst druk/meest druk)

En om dat te kunnen aantonen heb ik de volgende kleuren gebruikt (zie legenda):

Minst druk



Meest druk



Alles onder de 5 personen per dag is geel, alles boven de 5 is rood.

Zoals u ziet uit deze analyse komen de meeste rode vakjes voor op het eind van de week. Dus dat geeft al aan dat er in het begin van de week niet veel mensen reizen. En wat deze analyse ook aangeeft dat er heel veel gele vakjes zijn.

De meeste ritten zijn rond 11.00 u en rond 15.00 u.

3. Hoeveel ritten heeft de drukste dag?

Op vrijdag 11 juni 13 ritten.

4. Hoeveel klanten hebben gebruik gemaakt van de Skewiel Mobiel en wat is hun begin maand.

5. Hoeveel ritten hebben deze klanten gemaakt.

6. Uit welke dorpen zijn de klanten afkomstig in aantallen

Bekijk de onderstaande tabel van punt 4 en 5.

De namen:	Hoeveelheid:	Maand:	Welke dorpen:
k	30	November	Oentsjerk
m	18	November	Oentsjerk
m	13	November	Oentsjerk
s	26	November	Aldtsjerk
h	7	November	Oentsjerk
v	1	November	Munein
w	4	November	Gytsjerk
m	21	November	Oentsjerk
v	7	November	Oentsjerk
b	2	November	Oentsjerk
n	8	November	Aldtsjerk
b	15	November	Oentsjerk
i	4	November	Oentsjerk
k	3	November	Gytsjerk
o	31	November	Gytsjerk

De namen:	Hoeveelheid:	Maand:	Welke dorpen:
v	14	November	Gytsjerk
a	4	November	Oentsjerk
h	15	November	Oentsjerk
f	8	November	Oentsjerk
b	2	November	Gytsjerk
r	4	November	Gytsjerk
m	4	Onbekend	Oentsjerk
a	21	November	Oentsjerk
v	2	November	Munein
o	2	December	Oentsjerk
a	3	December	Oentsjerk
y	10	December	Oentsjerk
j	1	December	Oentsjerk
b	1	December	Oentsjerk
b	8	December	Oentsjerk
j	3	December	Oentsjerk
t	2	December	Gytsjerk
e	1	December	Oentsjerk
k	3	Januari	Oentsjerk
o	3	Januari	Oentsjerk
k	6	Januari	Oentsjerk
r	2	Januari	Gytsjerk
o	1	Onbekend	Oentsjerk
r	2	Januari	Oentsjerk
v	2	Januari	Oentsjerk
w	2	Februari	Oentsjerk
m	2	Januari	Oentsjerk
s	4	Januari	Oentsjerk
b	3	Januari	Gytsjerk
h	16	November	Oentsjerk
j	4	Maart	Oentsjerk
h	2	Februari	Gytsjerk
b	4	Februari	Oentsjerk
r	6	Januari	Oentsjerk
v	3	November	Munein
r	1	Maart	Oentsjerk
b	1	Maart	Gytsjerk
b	1	April	Gytsjerk
k	1	April	Oentsjerk
k	2	April	Oentsjerk
w	1	Januari	Oentsjerk
h	2	April	Gytsjerk
m	7	Mei	Oentsjerk
m	1	Mei	Aldtsjerk
h	2	Mei	Oentsjerk
p	1	Juni	Oentsjerk
v	4	Onbekend	Oentsjerk
t	1	Mei	Oentsjerk

De namen:	Hoeveelheid:	Maand:	Welke dorpen:
v	2	Mei	Oentsjerk
t	1	Juni	Oentsjerk
m	18	November	Oentsjerk
o	1	Februari	Gytsjerk
k	1	Juni	Tytsjerk
Totaal aantal klanten:	67		

7. Naar welke bestemmingen gaat de Skewiel Mobiel en hoe vaak: graag splitsen in naam winkel/rest e.d., rondrit, familie/vrienden etc., onbekend.

Winkels	Totaal:	Horeca	Totaal:	Rondrit	Totaal:	Familie/ vrienden	Totaal
Spar	33	Bob	2			Gytsjerk	41
Drogist	24	Cafe Oenkerk	5			Mûnein	2
Super de boer	92	Cafe Gykerk	2			Readtsjerk	2
paradyske	2	Viersprong	14			Oentsjerk	13
Slager	14	Aldtsjerk	11				
W centrum GK	11						
Sikma	2						
Kloosterman	2						
Bloemenw.	2						
Rengersmo	1						
W centrum OK	1						
Groenteboer	4						
Bram Joustra	13						
Lampers schoenen	1						
Le Bonbon	1						
Bakker	2						
Totaal	205	Totaal	23	totaal	0	Totaal	69

Praktijken	Totaal:	Onbekend	Totaal:	Overig	Totaal:
Huisarts	28	Onbekend	3	Kapper	5
Tandarts	10	Boodschappen	4	Kapper henny	22
Tandart roodhof	1	Winkel	9	Kapper Vonk	4
Fys. Giesb	3	Div adressen Gk	1	Heemstra S	51
Fys.Turks.	5	huis	10	Kerstmarkt Wijns	1
Pedicure	3	Bank	3		
Apotheek	1	Kapper Aimee	1		
school	2				
Frieslandbank	3				
Fair	3				
Kapper Bina	2				
Bibliotheek	1				
Sportvelden	1				
Totaal	39	Totaal	27	Totaal	83

9



Eisenpakket planningsysteem

Eisenpakket planningsysteem receptie

- De receptie plant de ritten, niet het systeem, gaat alleen om registratie.
- De ritten moeten snel in te voeren zijn: herkenning gegevens, 1 maal cliënt met adres en overige gegevens invoeren (deel niet verplicht of later).
- Geen koppeling cliëntstelsel Heemstra State
- Onderzoeksgegevens moeten gemakkelijk uit het systeem gehaald kunnen worden, de te onderzoeken gegevens moeten in een later stadium nog veranderd kunnen worden.
- Het systeem kan slechts door geautoriseerde mensen gewijzigd worden.
- De dagelijkse uitdraai voor de chauffeur moet uitgedraaid kunnen worden zonder extra handelingen.
- De planning moet inzichtelijk zijn voor meerdere partijen binnen Skewiel (koppeling netwerk/internet).
- Alleen de receptie kan de planning invullen en veranderen.
- De ritten die nog niet betaald zijn kunnen door de administratie eruit gehaald worden.
- Uitgangspunt: een rit is heen- en terug, of rondrit, of alleen heen als er geen terugreis is.
- Printversie
- Beveiliging planning met wachtwoord

Onderzoeksgegevens

Gebruiker: Naam
Straat
Woonplaats
Telefoonnummer, vast/mobiel
Geboortedatum/leeftijd
Man/vrouw
Rollator mee
Begeleiding chauffeur nodig
Begeleiding welzijn
(Scootmobiel ja/nee) vraag i.v.m. onderzoek
(WMO vervoer ja/nee) vraag i.v.m. onderzoek
(Auto ja/nee) vraag i.v.m. onderzoek

Bestemming:	Super de Boer	Spar
	Joustra	Café Wyns
	Kloosterman	Drogist Gytsjerk
	Winkelcentrum Gytsjerk	Winkelcentrum Oentsjerk
	Kapper Vonk	Kapper Hennie
	Paradyske Gytsjerk	Groentewinkel Gytsjerk
	Pedicure	Fysiotherapie
	Huisarts/apotheek/tandarts	Rondrit
	BOB gebouw	Bibliotheek
	Zwembad	Familie
	Vrienden	Heemstra State

Rondrit aantal km
Aantal gebruikers
Startdatum nieuwe gebruiker
Aantal ritten per gebruiker
Aantal ritten per dagdeel, max/min, per week, per maand
Aantal bestemmingen per week, per maand

Wat staat er op scherm voor planning:

Dag en naam chauffeur per dagdeel
Tijdstip ophalen
Aanvangstijd geplande activiteit
Tijdstip retour
Naam cliënt en telefoonnummer
Van welk adres (NB kan huisadres zijn, hoeft niet, 1 kop)
Naar welk adres
Bijzonderheden: rollator mee, begeleiding, Wachten en meteen retour
Gemaakte km bij rondrit
Betaald ja/nee

10



Financiële onderbouwing en begroting structurele jaarlijkse kosten

Kosten Skewiel Mobiel op basis van 1 voertuig

Materiële investeringskosten	Aanschafkosten in euro/ kosten eerste jaar	Structurele jaarlijkse kosten in euro
Gem e4 (3 jaar oud)	16.005	3200*
Container 1 voertuig 10 jr	1250	200
Aanpassen container	395	-
Aanpassing deuren container	-	-
Aanleg laadstation 10 jr	630	60
Vervanging spiegels (ander model)	195	-
Telefoon en carkit 5 jr	150	30
Divers (stickers, verlengsnoer, adaptor)	40	100
Overige kosten		
Opzet planningsysteem	-	-
WA/Cascoverzekering	1334	1334
Inzittende verzekering	50	50
Kleine schade	1635	2000
Electriciteitsverbruik (opgave Divaco)**		
Prepaid kaarten telefoon		

Materiële investeringskosten	Aanschafkosten in euro/ kosten eerste jaar	Structurele jaarlijkse kosten in euro
Onderhoud		
Vervanging spiegels (wegens kapot)	195	-
Onderhoudsbeurt garage		
Vervanging spiegels (wegens kapot, geen Divaco)		-
Onderhoud divers		
PR		
Website contract	85	85
Opzet website	-	-
Koffie promotiebijeenkomsten	183	-
Folder drukkosten (4000)	367	-
DVD tv opname	23	-
Personele kosten		
Welzijn – vrijwilligers (45 euro per uur)		
Eerste 3 maanden 3 uur/week	1755	
Structureel 0,75 uur/week	1755	1755
Receptie (30 euro per uur)		
Structureel 3 uur/week	4680	4680
Coördinator (60 euro per uur)		
Eerste 6 maanden 3 uur/week	4680	
Structureel 1 uur/week	3120	3120
Administratie (30 euro per uur)		
Structureel 1 uur/maand	360	360
Scholingskosten chauffeurs	-	500

* Fa. Divaco geeft aan dat hun ervaring is dat na 5 tot 6 jaar de Geme4 ingeruild wordt als deze een bedrijfsmatige bestemming heeft. Het aangeschafte model is reeds 3 jaar gebruikt als demonstratiemodel; de firma gaat ervan uit dat wat betreft levensduur deze 3 jaar tellen als 1 jaar.

**Er volgt nog een praktijkmeting van het energieverbruik

Opbrengsten ritten

Juni 2009-november 2009: 200 euro

November 2009-juni 2020:

Begrotingswijziging bij uitbreiding naar 2 voertuigen:

- Investeringskosten tweede voertuig volgens offerte (nog niet aanwezig)
- Kosten voor tweede opslag- en laadstation
- Verdubbeling verzekeringskosten en kleine schade
- Verdubbeling onderhoudskosten
- Twintig uren voor het werven en inwerken van tweede groep vrijwilligers
- Benodigde uren receptie structureel van 3 naar 4 uur per week

Overige jaarlijkse kosten blijven hetzelfde

