

Verslag VOC Symposium 2015

2 oktober Dordrecht

Samenwerken aan de integratie van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer

Inleiding

De vijfde editie van het VOC Symposium vond plaats op 2 oktober 2015 in Dordrecht. We waren te gast in het Energiehuis, een sfeervol verbouwde voormalige energiecentrale op steenworp afstand van de Merwede en het centrum van de stad. Voorafgaand aan het symposium stond een bezoek aan de Waterbus op het programma, een uniek concept van openbaar vervoer te water. Het symposium droeg de titel “samenwerken aan de integratie van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer” en had als doel om de vraag en aanbod van deze vormen van collectief vervoer met elkaar te confronteren binnen de context van de toekomstige ontwikkelingen van de mobiliteit. Tijdens de bijeenkomst kwamen sprekers aan het woord van onder meer TNO, ROVER, 9292, vervoersbedrijven, overheden en andere partijen actief in het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer. Het VOC symposium 2015 werd voorgezeten door Mirjam de Rijk en trok ongeveer 80 bezoekers.



Dagprogramma VOC Symposium 2015

Samen werken aan de integratie van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer

10:00 – 11:00 📅

Vergadering Algemeen Bestuur VOC (besloten)

Voorprogramma

11:00 – 12:30



Excursie Waterbus

Deelnemers die zich hebben aangemeld voor het symposium ontvangen een aparte uitnodiging om zich in te schrijven en ontvangen nadere info

Lunch

12:30 – 13:00

Inlooplunch in het Energiehuis

Hoofdprogramma

13:00 – 13:15



Welkom in Dordrecht

Rik van der Linden (gemeente Dordrecht)

13:15 – 13:45



Smart Mobility: innovaties in stedelijke mobiliteit

Bart Vuijk (TNO)

13:45 – 14:00



Hulp bij de overstap van doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer

Paul Imthorn (BlueAssist), Susan Zethof (9292), Stefan de Konink (OpenOV), Arthur Burghouts (GoOV) en Albert Zuidderland (Texelhopper)

14:00 – 14:20



Iedereen kan mee met het OV

Liesbeth Alferink (ROVER)

14:20 – 14:40



Eigen regie

Conny Kooijman (LFB) en Thijs Hardick (IederIn)

14:40 – 15:15

Pauze

15:15 – 16:15



Discussie met opdrachtgevers, aanbieders van vervoer en zorg én publiek

Harald Bouman (gemeente Eemmond), Marc Rozendal (Connexion Taxi Services), Joost Weekers (provincie Zuid-Holland), Machiel Kleingeld (Arriva), Lars Winters (Sociale Dienst Drechtsteden)

16:15 – 16:30



Afsluiting met een terugblik op de middag

Ed Rentenaar (voorzitter VOC)

16:30 – 17:30

Borrel

#voc2015



Voorprogramma

Om 11:00 startte het voorprogramma met een ontvangst in het kantoor van Waterbus door directeur bedrijfsvoering Eric Schipper. Hij heeft de deelnemers verteld over de geschiedenis van de Waterbus en over de kansen en uitdagingen van deze voor Nederland bijzondere vorm van openbaar vervoer. Waterbus is een samenwerking tussen vervoersbedrijf Arriva en rederij Koninklijke Doeksen. Waterbus is écht openbaar vervoer en op de schepen is de OV-Chipkaart dus ook geldig. Daarnaast is dynamische reisinformatie aan boord. Waterbus biedt de mogelijkheid om binnen de regio Drechtsteden met verschillende stadslijnen te varen tussen de afzonderlijke plaatsen binnen de agglomeratie. Tevens worden lijndiensten gevaren tussen Dordrecht en Rotterdam. Ook binnen Rotterdam worden twee stadslijnen geëxploiteerd. In totaal biedt Waterbus 9 OV-lijnen te water aan. Waterbus biedt een vervoersoplossing in het woon-werkverkeer maar ook voor het recreatieve verkeer. Zo worden ook de toeristische trekpleisters Kinderdijk en de Biesbosch aangedaan. Waterbus vaart onder een OV-concessie van de provincie Zuid-Holland, maar er is tevens een belangrijke rol voor de regio Drechtsteden en de individuele gemeenten weggelegd.





Opening en welkomstwoord

Mirjam de Rijk opende het symposium waarbij de aanwezigen meteen inzicht kregen in welke type organisaties aanwezig waren: veel gemeenten (wethouders, raadsleden en ambtenaren), maar ook andere overheden, vervoerders, belangenorganisaties en mensen van onderwijsinstellingen. Rik van der Linden, wethouder mobiliteit van de gemeente Dordrecht, heette vervolgens de groep namens zijn gemeente welkom. Hij liet de aanwezigen kennis maken met de stad en ging daarbij specifiek in op de ontwikkeling van de mobiliteit in en om Dordrecht. Openbaar vervoer is altijd belangrijk geweest voor de stad en de gemeente is al decennia lid van de VOC en haar voorloperorganisatie. Daarnaast heeft Dordrecht met de Waterbus een bijzondere vorm van openbaar vervoer. Dordrecht heeft niet alleen een rijke geschiedenis als oudste stad van Holland, maar heeft op OV-gebied ondertussen ook haar sporen verdiend.



Bekijk de dia's bij de presentatie van Rik van der Linden

Big data en smart cities: trends in het collectief vervoer

Bart Vuijk is senior business developer bij TNO en gaf inzicht in de technische ontwikkelingen van de mobiliteit. De belangrijkste veranderingen in de wereld van verkeer en vervoer zijn de digitalisering, de zelforganisatie door burgers en de combinaties van oplossingen door samenwerking van allerlei partijen. Kennis komt steeds sneller beschikbaar en bereikt meer mensen, waardoor de innovatie in de wereld van verkeer en vervoer verder wordt versneld. Bart Vuijk ziet een ontwikkeling waarbij zowel publieke als private partijen zijn betrokken. Voertuigen en infrastructuur zullen steeds meer met elkaar gaan communiceren en data uitwisselen. Deze zogenoemde “coöperatieve mobiliteit” biedt veel mogelijkheden en kansen. Steden en regio’s worden hierdoor veiliger, bereikbaarder en schoner. Ook de doorstroming wordt beter door toepassing van slimme voertuigen en van intelligente infrastructuur. Innovaties vinden plaats in het domein van de verkeersdeelnemers, het voertuig en het verkeerssysteem. Smart mobility maakt het daarnaast mogelijk om gedragsmodellen te ontwikkelen voor mobiliteit, waardoor ook het verkeersmanagement sterk verbeterd kan worden en betere individuele reisadviezen kunnen worden gegeven. Dit geldt volgens Bart Vuijk met name ook voor doelgroepen.

Mirjam de Rijk bood het publiek vragen voor te leggen aan Bart Vuijk, waarbij het probleem voornamelijk leek te liggen in de communicatie tussen vervoerders en de gebruikers. De presentatie en de daarop volgende discussie heeft duidelijk gemaakt dat we met technologie enorme stappen vooruit aan het maken zijn, maar dat de aanbieders van het vervoer en de ontwerpers van systemen goed moeten realiseren dat de uiteindelijke ervaring van de gebruiker telt.



Bekijk de dia's bij de presentatie van Bart Vuijk

Hulp bij de overstap

Tijdens dit onderdeel konden marktpartijen laten zien welke ondersteuning of producten zij bieden om het gebruik van het openbaar vervoer gemakkelijker te maken voor mensen die normaal gesproken met het doelgroepenvervoer reizen. De VOC had hiervoor de volgende partijen geselecteerd: BlueAssist, 9292, OpenOV, GoOV en Texelhopper. Iedere organisatie had de vrijheid gekregen om in een paar minuten aan de zaal iets te laten zien over de dienst die zij aanbiedt. Vervolgens zijn vragen uit de zaal beantwoord. Tijdens de koffiepauze, waarvoor wat meer tijd was ingepland dan gebruikelijk, werden de bezoekers van het symposium de mogelijkheid gegeven om bij de tafeltjes van de marktpartijen te kijken en vragen te stellen over het product of de dienst. In onderstaand stuk zijn de presentaties van de marktpartijen en de antwoorden van vragen uit het publiek over hun diensten en producten geïntegreerd.

BlueAssist is een hulpmiddel voor mensen met een communicatieve beperking om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. Het concept bestaat uit een blauw kaartje of app op de telefoon met een hulpvraag voor medereizigers of de chauffeur. De app biedt ook de mogelijkheid om direct de begeleider te bellen. Een vraag op een voor de medereiziger of chauffeur herkenbaar vormgegeven kaartje met logo zou volgens de projectleider effectiever werken dan wanneer iemand een los geschreven papiertje toont. Het concept is bedacht in Vlaanderen en daar ondersteunen al veel organisaties BlueAssist, waaronder 50 lokale overheden. In Nederland is zojuist gestart met een proef in Barneveld en Ede.

De Texelhopper biedt een geïntegreerde vorm van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer aan op Texel, waarbij mensen na reservering reizen van halte naar halte. Reizigers worden thuis opgehaald als de halte verder dan 500 meter van hun huis ligt. Op de Texelhopper is de OV-chipkaart niet geldig, maar de begeleiderspas is dat wel. De Texelhopper biedt veel meer ritten voor hetzelfde budget voor gebruikers van het doelgroepenvervoer en zorgt voor een efficiëntere afhandeling van het vervoer. Bovenal zorgt het voor minder stigmatisering doordat er geen onderscheid meer is tussen doelgroepenvervoer en openbaar vervoer.

9292 wil voorzien in een behoefte aan reisinformatie die verder gaat dan enkel wanneer waar welke lijn vertrekt. Mede vanwege de toenemende integratie van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer zorgt 9292 er voor dat de OV-reisinformatie wordt uitgebreid met informatie voor allerlei doelgroepen zoals de toegankelijkheid van haltes en voertuigen waarvan gebruik van wordt gemaakt tijdens de reis van de gebruiker. Een reiziger kan een aantal voorkeuren meegeven, waarop 9292 een reis op maat aanbiedt, rekening houdend met de specifieke wensen van de klant. Om een goed eindproduct te bieden wordt samengewerkt met alle belangenorganisaties uit de sector. Ook gemeenten kunnen gebruik maken van de “API” om zo informatie te kunnen geven aan doelgroepen.

OpenOV ontsluit OV-reisgegevens voor allerlei partijen zoals app-bouwers en wil een zo breed mogelijk aanbod aan reisgegevens ontsluiten zodat andere partijen deze gegevens kunnen omzetten in gedetailleerde reisinformatie. Het product dat wordt geleverd is eigenlijk een halffabricaat. OpenOV doet een dringende oproep aan vervoerders en overheden om méér data vrij te geven, want dit gebeurt ondanks de strengere wetgeving die aanspoort tot het open stellen van data nog onvoldoende. De inzet van alle partijen in het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer zijn hiervoor nodig. Het is van maatschappelijk belang dat de reiziger zo goed mogelijk wordt bediend, niet alleen de reguliere OV-reiziger, maar ook de mensen die informatie nodig hebben over onder meer toegankelijkheid of de aanwezigheid van rolstoelplekken.

GoOV biedt de mogelijkheid aan mensen met een verstandelijke beperking om zelf te reizen in het openbaar vervoer door middel van begeleiding via technologie en ondersteuning door een backoffice. Het openbaar vervoer is niet voor iedereen te begrijpen. Met GoOV worden reizigers stap voor stap meegenomen in de OV-reis en assistentie geboden. Daarnaast kunnen de ouders en/of begeleiders van de gebruiker van de app zien waar de reiziger zich bevindt. Zo zit er een knop “ouders” op de app, waarmee de route wordt berekend vanaf de huidige locatie inclusief looproutes en wanneer moet worden in- en uitgecheckt. Als de gebruiker er niet meer uit komt kan de helpdesk worden gebeld, die vervolgens de begeleiding overneemt. Volgens GoOV kan met het product geld worden bespaard, maar is het ondanks dat lastig om het geïmplementeerd te krijgen vanwege de bureaucratie en trage besluitvorming. De app is tot stand gekomen in samenwerking met vervoerbedrijf Connexxion.



Bekijk de video bij de presentatie van BlueAssist

Bekijk de video bij de presentatie van GoOV

Bekijk de dia's bij de presentatie van Texelhopper

Iedereen kan mee met het OV

Liesbeth Alferink is vice-voorzitter van ROVER en was door de VOC gevraagd om vanuit het oogpunt van de OV-reizigers haar visie te geven op de integratie van het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer. Liesbeth Alferink begon haar verhaal door te benadrukken dat ROVER een vereniging is van en voor reizigers en als belangenorganisatie zich inzet om het openbaar vervoer toegankelijker te maken voor iedereen. ROVER doet dit door zich te verplaatsen in de gebruiker en waar deze tegen aan loopt tijdens een reis met het openbaar vervoer. Daarbij wordt de vraag gesteld wie tijdens zo'n reis afhaakt, waarom hij of zij afhaakt en of er mensen zijn die kunnen helpen als iemand vastloopt tijdens zijn of haar reis.

Op een ander abstractieniveau kijkt ROVER naar de mogelijkheden van het combineren van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer en hanteert daarbij de methodiek van de "4V's": verkennen (van het probleem), verplaatsen (in de reiziger), verdiepen (in de oplossing) en verbinden (van de reiziger met de vervoerder). Volgens Liesbeth Alferink is daarnaast "vertrouwen" een kernbegrip: vertrouwen tussen de reizigers onderling en vertrouwen tussen de reiziger en de vervoerder. Een betere communicatie tussen de reiziger en de vervoerder kan dit vertrouwen versterken. Daarbij geldt ook dat snelheid niet altijd leidend is, maar vooral het op tijd rijden. Daarnaast zou behulpzaamheid hoger op de prioriteitenlijst moeten staan dan punctualiteit. De reiziger moet volgens ROVER kunnen rekenen op een betrouwbare dienstregeling, een overstap en eventuele hulpverlening van het personeel.

Liesbeth Alferink gaf een helder antwoord op de vraag of openbaar vervoer voor iedereen, dus ook voor alle mensen die van het doelgroepenvervoer gebruik maken toegankelijk zou moeten zijn: "volgens mij kán dat en móet dat". En daarmee sloot ze geheel aan op de ondertitel van de presentatie van haar namens ROVER: "genoeg van uitsluiten, strategisch verbinden door samenwerken".



Eigen regie

Conny Kooijman (directeur van belangenorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking Vereniging LFB en beleidsmedewerker van gehandicaptenorganisatiekoepel Ieder(in)) en Thijs Hardick (beleidsmedewerker Ieder(in)) gaven hun visie op de integratie van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer vanuit het perspectief van een reiziger met beperkingen. Thijs Hardick focuste in zijn presentatie op het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Conny Kooijman gaf de aanwezigen inzicht in de problematiek die mensen kunnen ervaren tijdens het reizen met het openbaar vervoer.

Het in 2006 geïntroduceerde VN-verdrag houdt in dat iedereen gebruik moet kunnen maken van goederen en diensten, ongeacht of zij een handicap hebben. Het verdrag wordt nog lang niet overal en door iedereen nageleefd. Daarnaast heeft Nederland het verdrag weliswaar ondertekend, maar nog niet geratificeerd. Het is voor Ieder(in) tijd dat overheden en vervoerders niet afwachten tot de ratificatie een feit is, maar al lang aan de slag gaan met het werkelijk toegankelijk maken van de samenleving.

Een andere boodschap die Ieder(in) meegaf aan de zaal is dat reizigers met een beperking niet altijd centraal staan bij de besluitvorming die hen betreft en hebben daardoor geen eigen regie. Dit leidt er volgens de sprekers toe dat zij in de praktijk worden geconfronteerd met allerlei zaken die de OV-reis onaangenaam maken. Voorbeelden hiervan zijn verkeerde bewegwijzering naar speciale zitplekken voor gehandicapten, of zelfs gehandicaptenplekken in dubbeldekkertreinen die alleen bereikt kunnen worden met de trap; het ontbreken van assistentie bij het in- en uitstappen van de trein of bus met een rollator; complexiteit van de OV-chipkaart (zowel de bediening als de registratie en transactieoverzichten); gehandicapten toiletten die lastig te bereiken zijn en reisinformatie die voor sommige mensen niet goed leesbaar zijn door te kleine letters of het ontbreken van voldoende contrast.

Tegelijkertijd constateert Ieder(in) ook dat er stappen worden gezet. Zo worden personeelstrainingen gegeven bij diverse OV-bedrijven om de medewerkers te leren omgaan met de bejegening en ondersteuning van mensen met een beperking.

De integratie van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer kan volgens Conny Kooijman en Thijs Hardick door enerzijds samenvoeging van alle vormen van vraagafhankelijk vervoer en parallel daaraan kunnen OV-diensten en doelgroepenvervoer meer integreren waarbij toegankelijk materieel een belangrijke factor is. In de praktijk kan dit betekenen dat verschillende doelgroepen van hetzelfde vervoersaanbod gebruik maken. Daarnaast is het volgens de sprekers een belangrijk dat ook in het collectief vervoer de OV-Chipkaart wordt geaccepteerd.

Samenvattend is het voor Ieder(in) noodzakelijk dat overheden en vervoerders werk gaan maken van hetgeen in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap is afgesproken, dat gehandicapten worden betrokken bij beleid en invulling daarvan, dat de blokkades die mensen met een beperking tegenkomen in het openbaar vervoer worden weggenomen, dat de verschillende vormen van doelgroepenvervoer letterlijk worden samengevoegd, hetzelfde betaalmiddel, de OV-chipkaart wordt ingevoerd, maar dan zodanig dat álle gebruikers er mee uit de voeten kunnen.



Bekijk de dia's bij de presentatie van Ieder(in)

Discussie

Ruim twee uur na de start van het middagprogramma stond een discussie op het programma met vertegenwoordigers van overheden in de rol van opdrachtgever van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer, vervoerders als OV-bedrijf en als vervoerder van doelgroepen en een expert op het gebied van vervoer in relatie tot de zorgsector. Daarnaast werd het publiek gevraagd zich te mengen in de discussie. De panelleden op het podium waren Joost Wekers (bureauhoofd openbaar vervoer provincie Zuid-Holland), Harald Bouman (wethouder gemeente Eemsmond), Elmer Radema (contractmanager Arriva; vervanger van Machiel Kleingeld die wegens ziekte af moest melden) en Lars Winters (extern adviseur Sociale Dienst Drechtsteden).

Kern van de discussie waren de overwegingen en uitspraken die door de voorgaande sprekers naar voren waren gebracht: de technologische ontwikkeling van de mobiliteit, de huidige mogelijkheden die de markt biedt van integratie van de vervoersstromen, de visie van de OV-reiziger op het integreren van OV en doelgroepenvervoer en de problematiek die de gebruiker van het doelgroepenvervoer in het OV ervaart. Daarbij is over de volgende onderwerpen gesproken: de organisatiestructuur en daarmee samenhangend de relatie tussen de provincie als opdrachtgever van het openbaar vervoer en de gemeenten als opdrachtgever van de verschillende vormen van doelgroepenvervoer, aanbestedingsprocedures, toegankelijkheid, communicatie tussen vervoerder en reizigers en technische ontwikkelingen. Daarnaast ging de aandacht speciaal uit naar het concept “publiek vervoer” dat door Harald Bouman werd bepleit.

De leden van het discussiepanel waren het er over eens dat er nog veel onopgeloste punten zijn binnen de thema's die hiervoor zijn benoemd en de volledige integratie tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer een ambitieuze zaak is. Echter, volgens hen liggen de ingrediënten al klaar en zijn er veel mogelijkheden om tot een andere aanpak te komen en ligt de uitdaging in de daadwerkelijk implementatie. Uit de discussie blijkt dat het daarbij van belang is dat de betrokken partijen van lokale en regionale overheden, vervoerders van OV en doelgroepenvervoer, zorginstellingen maar bovenal met de reizigers zelf en hun belangenorganisaties samenwerken.

De belangrijkste punten die in de discussies naar voren kwamen zijn onvoldoende communicatie, flexibiliteit en innovatie. De communicatie tussen aanbieder en gebruiker is momenteel onvoldoende, waardoor het product niet aanslaat bij de gebruiker. In de praktijk heeft dit tot gevolg dat er nog steeds sprake is van gescheiden vervoerssystemen. Er moet daarnaast een concreet product of dienst komen welke aansluit bij de wensen van de gebruikers, terwijl de wensen en belangen van alle partijen niet altijd verenigbaar (lijken te) zijn. Daarnaast stellen overheden dusdanige eisen aan de contracten met OV-bedrijven en vervoerders in het doelgroepenvervoer, dat dit vernieuwing en flexibiliteit in oplossingen in de weg staat. Om de communicatie tussen aanbieder en gebruiker te verbeteren, stelden de discussiepanelleden voor om een concreet stappenplan te realiseren voor de integratie van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer. Daarnaast werd voorgesteld om klantenpanels in te richten om zo de kwaliteit van het vervoer te kunnen verbeteren. Om de problematiek rondom de tegengestelde belangen te beslechten zou volgens de panelleden een structureel overleg tussen de verschillende stakeholders op het programma moeten worden gezet. Daarmee zou het draagvlak worden vergroot en het besluitvormingsproces worden versneld. Om er voor te zorgen dat innovatie van de grond komt werd onder meer vanuit het publiek voorgesteld om externe partijen in de markt te betrekken bij vinden van oplossingen om de integratie van het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer vlot te trekken. Deze marktpartijen zouden kunnen worden ingezet voor de organisatie, maar ook voor monitoring en controle van proces en uitvoering.

Buiten deze drie kwesties zijn ook andere zaken benoemd die het aanbestedingsproces dwarsbomen. Zo bleek dat bij aanbestedingen van doelgroepenvervoer veel eisen worden gesteld aan de toekomstige concessiehouder, maar deze eisen tijdens de looptijd van de concessie niet worden gecontroleerd. Zo kan het voorkomen dat de opdrachtgever het gebruik van voertuigen met een uitstoot onder een bepaalde waarde verlangt, maar de vervoerder uiteindelijk met andere voertuigen gaat rijden. Dit werkt marktverstrend, aangezien bedrijven in hun offertes rekening houden met het niet naleven van de eisen (waar geen controle op zal zijn) en daardoor in staat zijn lager kunnen inschrijven. De aanwezigen stelden daarom voor om gemeenten aan te sporen om haar verantwoordelijkheid als contractmanager beter in te vullen.

Verder is lang gesproken over het concept "publiek vervoer", dat Harald Bouman introduceerde voor de aanwezigen. Kern van het concept is dat er geen onderscheid zou moeten worden gemaakt tussen een reiziger die bepaalde extra voorzieningen nodig heeft voor een reis en een traditionele OV-reiziger. Harald Bouman is van mening dat de integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer begint met het wegnemen van stigmatiserende elementen en het concept "publiek vervoer" daar goed bij kan helpen. Hiermee is ook meteen een mooi voorbeeld gegeven van hoe we een begin kunnen maken met de achterliggende gedachte van de ratificatie van het VN-verdrag.





Afsluiting

Mirjam de Rijk vroeg ter afsluiting voorzitter van de VOC, Ed Rentenaar, om naar voren te komen en de bevindingen van de dag door te spreken. Ed Rentenaar voegde daaraan toe dat de VOC de afgelopen jaren goed in staat is geweest om zaken voor het voetlicht te brengen die voor gemeenten van belang zijn. Naast de issues met de poortjes op de stations, de capaciteitsproblemen rondom het fietsparkeren op de stations is de VOC de afgelopen tijd druk bezig geweest met het thema dat tijdens het symposium centraal staat. Daarbij spreekt de VOC met alle partijen die landelijk actief zijn, zoals het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, vervoerders en belangenpartijen, maar bovenal met gemeenten zelf. Ed Rentenaar is er van overtuigd dat de VOC hierin voor gemeenten een toegevoegde waarde kan zijn en nodigt daarom ook gemeenten die nog geen lid zijn van de VOC zich aan te sluiten. Ed Rentenaar gaf aan, terugkijkend op het symposium, dat communicatie mogelijk de belangrijkste factor is in het vinden van oplossingen bij de integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer: “We weten allemaal vanuit onze eigen vakdiscipline hoe het moet, maar we vergeten te luisteren naar onze partners”.



Het verslag is opgemaakt op basis van verslaglegging van studenten van de Hogeschool Windesheim Flevoland

Arthur ter Weeme, Den Haag, 2 november 2015

Vereniging Openbaar vervoer Centrumgemeenten: www.vocgemeenten.nl