

Onderzoek: een inclusiever OV door hulp van reizigers

In april en mei 2024 konden leden van het Vervoerregio Panel Amsterdam meedoen aan het onderzoek over inclusieve mobiliteit. Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de mate waarin OV-reizigers medereizigers met een hulpvraag herkennen en hulp (willen) bieden. 342 mensen hebben de vragenlijst compleet ingevuld. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

Reiservaring en reisgedrag

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

Wanneer ik wacht op of reis met het OV, dan...

...zit ik meestal op mijn telefoon



Jongere deelnemers kijken het vaakst op hun telefoon: 76%

...ben ik vooral op mijzelf



...ben ik mij bewust van mijn medereizigers

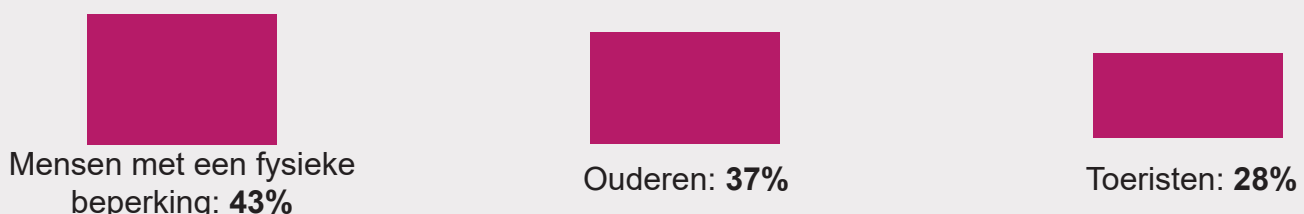


...heb ik regelmatig contact met onbekende medereizigers

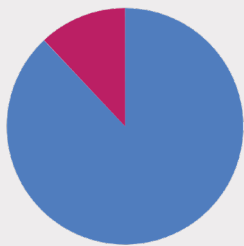


Medereizigers helpen

Als je denkt aan 'mensen met een hulpvraag tijdens het reizen met het OV', aan wie/wat voor type reiziger denk je dan? Meer antwoorden mogelijk - Top 3



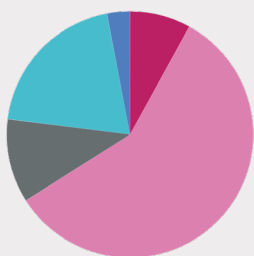
Heb je zelf wel eens iemand met een hulpvraag in het OV geholpen?



Ja: 88%
Nee: 12%

Deelnemers die elke dag met het OV reizen helpen het vaakst een medereiziger met een hulpvraag. Ook reizigers ouder dan 65 jaar helpen vaker een medereiziger.

Heb je het idee dat andere OV-reizigers mensen met een hulpvraag in het OV helpen?



(Bijna) niemand doet dat: 8%
Een aantal doet dat: 58%
Ongeveer de helft doet dat: 11%
De meeste mensen doen dat: 20%
(Bijna) iedereen doet dat: 2%

Veel deelnemers denken dat anderen in het OV veel met zichzelf bezig zijn, en daardoor medereizigers met een hulpvraag niet opmerken.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

Als een medereiziger een hulpvraag heeft, dan help ik graag



(Helemaal) oneens: 2% Niet eens, niet oneens: 8% (Helemaal) eens: 89% Geen mening: 1%

Ik vind het lastig om te zien of een medereiziger hulp nodig heeft

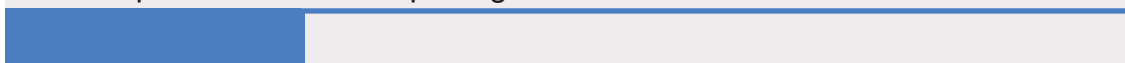


(Helemaal) oneens: 36% Niet eens, niet oneens: 37% (Helemaal) eens: 24% Geen mening: 2%

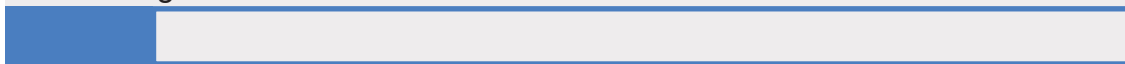
Redenen om (niet) te helpen

Welke van al deze redenen is voor jou de belangrijkste reden om niet te helpen? Top 5

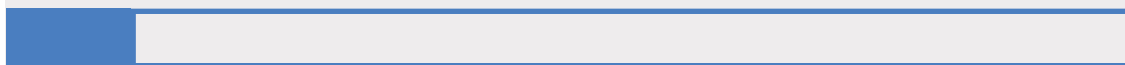
Ik zie de persoon met de hulpvraag niet: 26%



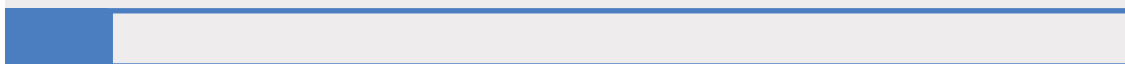
Ik ben bang om het 'verkeerde' te doen: 13%



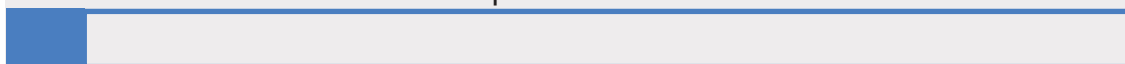
Ik heb vaak haast: 11%



Het is te druk: 9%



Ik denk dat anderen wel zullen helpen: 7%



Wat zou jou helpen om toch hulp aan te bieden aan iemand met een hulpvraag?

Meer antwoorden mogelijk - Top 3



Stickers in de bussen/
trams/metro's: **42%**



Posters bij de stations
en bij de haltes: **37%**



Folders met tips hoe om te
gaan met reizigers met een
hulpvraag: **20%**

Wat gebeurt er met de resultaten?

Met de opgehaalde input uit onder andere deze vragenlijst onderzoeken we hoe we ervoor kunnen zorgen dat mensen met een toegankelijkheidsvraag nog vaker en nog beter door hun medereizigers worden geholpen. Hieruit vormen we een boodschap voor een campagne in het ov, zodat reizigers (met een hulpvraag) het reizen met het openbaar vervoer als toegankelijker, veiliger en prettiger ervaren.