

# **“Wie kan ik om hulp vragen?": Ervaringen met en copingstrategieën voor digitalisering in het openbaar vervoer**

Anne Durand – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) en TU Delft –  
anne.durand@minienw.nl

Marije Hamersma – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) –  
marije.hamersma@minienw.nl

Sascha Hoogendoorn-Lanser – TU Delft – s.hoogendoorn-lanser@tudelft.nl

## **Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 25 en 26 november 2021, Utrecht**

### **Samenvatting**

Steeds meer handelingen rondom het reizen met het openbaar vervoer (ov) zijn gedigitaliseerd, zoals het kopen van een abonnement of het zoeken naar reisinformatie. Hoewel velen daar baat bij hebben, kunnen sommigen ook problemen ervaren met digitalisering. Uit eerder onderzoek blijkt dat onder andere ouderen, mensen met een lager opleidingsniveau, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met een migratieachtergrond een verhoogd risico hebben op digitale uitsluiting in vervoersdiensten.

In onze recente KiM-studie “Digitalisering en het openbaar vervoer” beogen we meer zicht te krijgen op de ervaringen van deze groepen met digitalisering in het ov en hoe ze daar mee omgaan. Daarvoor hebben we een veertigtal diepte-interviews afgenomen. Dit paper vat de belangrijkste bevindingen samen.

Onze resultaten laten zien dat mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting zowel nadelen als voordelen ervaren van digitalisering in het ov. Ze ervaren problemen door gebrekkige digitale vaardigheden, demotivatie, ontoereikende apparaten en de noodzaak om zich voortdurend aan te passen aan technologische ontwikkelingen. Niettemin zien ze ook duidelijke voordelen dankzij digitale reisinformatie en betaalmogelijkheden. Degenen die zich minder comfortabel voelen bij digitale technologieën ervaren meer problemen, met name wanneer ze niet of niet-frequent het ov gebruiken.

Dankzij copingstrategieën vertaalt het minder bereid of in staat zijn om mee te gaan met digitalisering zich niet systematisch in nadelen bij het gebruik van het ov. Mensen passen copingstrategieën toe om een situatie behapbaar te maken of te houden. Hun sociale netwerk speelt daar een belangrijke rol bij. Familie, vrienden en collega's kunnen steun bieden door begeleiding, geruststelling of door taken over te nemen. Een andere bron van steun die mensen aanboren bestaat uit meer formele hulp, via cursussen of van vrijwilligers. Binnen het vervoerssysteem zelf doen onze respondenten een beroep op medereizigers of personeel. Andere toegepaste copingstrategieën zijn zwartrijden, met onverrichter zake huiswaarts keren, reizen met een andere vervoerswijze of opgeven om naar bepaalde bestemmingen te reizen.

Onze studie bevestigt dat digitale middelen in bepaalde gevallen zelfredzaamheid kunnen bevorderen. Dit is echter niet voor iedereen het geval. De grote nadruk op eigen verantwoordelijkheid via digitalisering verkleint juist de zelfredzaamheid van sommige burgers. Bovendien kennen de bovengenoemde copingstrategieën valkuilen en risico's, zoals de tijd en de energie die daarbij komen kijken.

## 1. Inleiding

Steeds meer handelingen rondom het reizen zijn gedigitaliseerd. Of het nu gaat om het boeken van een vliegticket, het betalen voor een reis in het openbaar vervoer (ov) of om het gebruik van een deelscooter; overal rukt de digitalisering op. Er zijn ontegenzeggelijk voordelen verbonden aan deze digitalisering voor reizigers, zoals directe toegang tot actuele reisinformatie en meer mogelijkheden om deze informatie te personaliseren. Tegelijkertijd brengt digitalisering nieuwe spelregels met zich mee, waardoor andere en nieuwe eisen aan gebruikers worden gesteld. Voorbeelden hiervan zijn het in- én uitchecken met de OV-chipkaart en de noodzaak van het hebben van een e-mailadres of van een smartphone met databundel. Waarschijnlijk kan of wil niet iedereen het tempo van deze digitale transformaties volgen, waardoor 'ongelijke toegang' kan ontstaan. Ongelijke toegang tot vervoersdiensten als gevolg van digitalisering wordt ook wel *digitale ongelijkheid in vervoersdiensten* genoemd.

Er zijn tot op heden weinig statistieken beschikbaar van de groep Nederlanders die worstelt met de digitale transformaties. Er zijn dus ook geen gegevens over de groep die worstelt met digitalisering van mobiliteitsdiensten. De omvang van deze groep is ook niet eenvoudig te bepalen. We weten uit een eerder door het KiM gepubliceerde literatuurstudie dat ouderen, mensen met een laag inkomen, mensen met een lager opleidingsniveau, mensen uit minderheidsgroepen en mensen met leer- en communicatieproblemen meer risico hebben om niet goed om te kunnen gaan met digitalisering in vervoersdiensten (Durand en Zijlstra, 2020). Deze groepen hebben een verhoogd risico op digitale uitsluiting.

De literatuurstudie van Durand en Zijlstra (2020) benoemt een aantal kennisleemtes rond digitalisering in het openbaar vervoer en op twee daarvan zullen we in dit paper in gaan. Zo is er behoefte aan meer kennis over hoe digitalisering in het ov wordt ervaren, vooral onder groepen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting. Daarnaast is er behoefte aan meer kennis over de copingstrategieën die deze groepen hebben ontwikkeld. *Coping* is een term uit de psychologie en verwijst naar de wijze waarop mensen met problemen of stressvolle situaties omgaan. De term *strategie* wijst daarbij op het min of meer stelselmatige of routinematige karakter daarvan. De inzichten in dit paper zijn gebaseerd op het onlangs gepubliceerd KiM-rapport "Digitalisering en het openbaar vervoer" (Durand et al., 2021a). Uit dit rapport volgt ook een tweede paper die we bij het CVS 2021 hebben ingediend, over de oplossingsrichtingen om de negatieve gevolgen van digitalisering in het ov te verminderen (Durand et al., 2021b).

Wij richten ons op het openbaar vervoer (bus, tram, trein en metro), maar verwachten dat de resultaten ook relevant zijn voor andere mobiliteitsdiensten zoals deelmobiliteit. We hebben het gebruik van deelmobiliteit zoals deelfietsen en deelauto's echter niet expliciet in onze studie meegenomen. Dergelijke diensten worden voornamelijk slechts op zeer beperkte schaal in Nederland gebruikt en zijn veelal nog ver van de dagelijkse werkelijkheid van veel mensen.

Deze paper is als volgt ingedeeld. In hoofdstuk 2 presenteren wij onze aanpak. In hoofdstuk 3 gaan we in op de resultaten, met aandacht voor ervaren voordelen en

problemen, copingstrategieën en verschillen tussen groepen respondenten. In hoofdstuk 4 volgen conclusies.

## 2. Methode

We hebben in dit onderzoek gebruik gemaakt van diepte-interviews met mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting (n=39). De werving en de uitvoering van de interviews zijn in samenspraak met ons gedaan door het onderzoeksbureau Labyrinth Onderzoek & Advies.

### 2.1 Opzet van de topiclijst

Wij hebben semigestructureerde interviews gehouden. Dit type interviews biedt structuur zonder dat we ons hoeven te beperken tot een gelimiteerd aantal antwoordopties. Ook biedt het de interviewer ruimte om door te vragen. De belangrijkste onderwerpen die tijdens het interview aan bod kwamen (topiclijst), zijn weergegeven in figuur 1.

Figuur 1: Stroomdiagram met de 3 hoofdblokken van de topiclijst



Het veldwerk vond plaats tijdens de COVID-19 pandemie, maar we waren (vanwege de door COVID veroorzaakte afwijkende situatie) vooral geïnteresseerd in het pre-pandemische gedrag van de deelnemers. Omdat we verwachtten dat de deelnemers het over hun situatie tijdens de pandemie zouden willen hebben, hebben we aan het begin van elk interview ongeveer vijf tot tien minuten gereserveerd om te praten over hun reiservaringen en hun activiteiten tijdens de pandemie. Daarna werden de respondenten uitgenodigd om vragen te beantwoorden met de pre-pandemische situatie in het achterhoofd. De interviewer herinnerde hen er regelmatig aan indien nodig.

### 2.2 Selectie van de doelgroep, werving en overzicht van de respondenten

Op basis van bevindingen uit het door het KiM eerder gepubliceerde literatuuronderzoek (Durand en Zijlstra, 2020) en interviews met een tiental ov-experts met kennis van digitalisering, hebben we de meest relevante groepen geïdentificeerd om te interviewen. We besloten ons in gelijke mate te richten op de volgende groepen mensen:

- Oudere mensen, met een onderscheid tussen de jongere ouderen (van 65 tot en met 74 jaar) en de oudere ouderen (75 jaar of ouder),

- Mensen die door communicatieproblemen uitdagingen kunnen ondervinden met de digitalisering. Ook hier maken we een onderscheid tussen twee subgroepen, maar deze keer niet wederzijds exclusief: lager opgeleiden (inclusief laaggeletterden en mensen met een licht cognitieve beperking) en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond.

We hebben alleen mensen geworven die in staat zijn om zelfstandig te wonen en te reizen. We sluiten variatie in het ov-aanbod uit door respondenten te werven die dichtbij frequent ov wonen. Hier was het criterium dat mensen dichtbij het ov wonen, op maximaal 300 m afstand van een treinstation of een bushalte met minstens 4 bussen per uur.

We hebben mensen geselecteerd met een verschillende mate van *gebruik van openbaar vervoer* en een verschillende mate van *digitale zelfredzaamheid*:

- Het *gebruik van het ov* is gebaseerd op schattingen van respondenten vóór de pandemie. De meeste ov-gebruikers werden vroeg genoeg in de pandemie geworven (tweede helft van 2020) om zich te herinneren hoe hun ov-gebruik vóór maart 2020 was.
- *Digitale zelfredzaamheid* beschrijft de mate waarin mensen zich digitale technologieën in het algemeen (dus ook buiten het ov) eigen kunnen maken. Binnen digitale zelfredzaamheid kunnen worden onderscheiden de materiele toegang tot digitale technologieën, digitale vaardigheden en de diversiteit van gebruik van digitale technologieën. Dit is een vereenvoudiging van het proces van toegang tot internet van Van Dijk (2005) (zie Durand en Zijlstra (2020)). Omdat we vooral geïnteresseerd zijn in mensen met een lagere digitale zelfredzaamheid, hebben we doelbewust meer van deze respondenten geselecteerd.

Mensen zijn voornamelijk geworven via non-profit organisaties. In totaal zijn 39 interviews gehouden. Vanwege de verminderde meeropbrengsten van additionele interviews, in combinatie met de bijkomende kosten, tijd en energie, hebben we bij 39 interviews de grens getrokken. De samenstelling van de uiteindelijke steekproef is weergegeven in tabel 1 en tabel 2.

*Tabel 1: Samenstelling van de steekproef in termen van groepen (sommige respondenten behoren tot meer dan één groep)*

<b>Naam van de groep</b>	<b>Beschrijving van de groep</b>	<b>Aantal</b>
Jonge ouderen	Volwassenen van 65 tot en met 74	17
Oudere ouderen	Volwassenen van 75 en ouder	10
<b>Totaal groep ouderen</b>		<b>27</b>
Lager opgeleiden	Lager opgeleiden, waaronder laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijke beperking die zelfstandig kunnen wonen en reizen	23
Migranten	Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond	10
<b>Totaal groep mogelijke communicatieproblemen</b>		<b>27</b>

Tabel 2: Samenstelling van de steekproef in termen van digitale zelfredzaamheid en gebruik van openbaar vervoer

<b>Openbaar vervoer gebruik</b>	<b>Wel OV</b>	<b>Soms OV</b>	<b>Geen OV</b>	<b>Totaal</b>
<b>Digitale zelfredzaamheid</b>	<i>Meer dan één keer per maand</i>	<i>Minstens één keer per jaar, hoogstens één keer per maand</i>	<i>Minder dan één keer per jaar</i>	
<b>Hoog</b> <i>Materiaal: smartphone en computer. Vaardigheden: positieve zelfevaluatie, heeft zelden/nooit hulp nodig. Gebruik: grote diversiteit.</i>	4	1	0	5
<b>Medium</b> <i>Materiaal: smartphone en computer, of smartphone alleen, of computer alleen. Vaardigheden: positieve of negatieve zelfevaluatie, maar heeft soms hulp nodig. Gebruik: hoge of lage diversiteit.</i>	7	5	1	13
<b>Laag</b> <i>Materiaal: smartphone en computer of smartphone alleen of computer alleen of geen materiaal. Vaardigheden: positieve of negatieve zelfevaluatie, maar heeft vaak hulp nodig. Gebruik: geringe diversiteit (meestal vooral vrije tijd of sociale doeleinden).</i>	5	10	6	21
<b>Totaal</b>	16	16	7	39

Alle interviews zijn afgenomen door dezelfde interviewer. De duur van de interviews varieerde van 20 tot 90 minuten en de interviews zijn opgenomen met toestemming van de respondenten. De interviews zijn afgenomen van september 2020 tot april 2021. Omdat dit tijdens de corona-pandemie was, konden niet alle interviews face-to-face worden afgenomen. De respondenten konden zelf kiezen hoe zij het interview wilden afnemen. 19 interviews vonden face-to-face plaats, op een door de respondent gekozen locatie, terwijl 20 telefonisch werden afgenomen. In een paar gevallen was er een tolk aanwezig.

### 2.3 Verwerking van de data

Alle interviews zijn woordelijk getranscribeerd. Daarna hebben we ze geüpload in een kwalitatieve data-analysesoftware (Atlas.ti 9). We volgden een flexibele coderingsaanpak, zoals voorgesteld door Deterding en Waters (2018). We gebruikten een combinatie van een deductieve en inductieve aanpak. De deductieve benadering houdt in dat we voor de codes de factoren van toegang tot technologie (zie Van Dijk (2005)) als

uitgangspunt hebben genomen. Met de inductieve benadering hebben we codes ontwikkeld uit de transcripten zelf. De twee benaderingen vullen elkaar aan. Het resultaat ervan is een codeerschema. Het bestaat uit codes die segmenten van transcripten op een gestructureerde wijze categoriseren om de onderzoeksvragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

### **3. Resultaten**

In dit hoofdstuk geven we eerst een overzicht van de voor- en nadelen van digitalisering in het openbaar vervoer die de deelnemers ervaren, en van de copingstrategieën die zij hanteren. Vervolgens analyseren we kort de verschillen tussen de deelnemers en bespreken we enkele implicaties van deze resultaten.

#### *3.1 Voordelen*

De gebruikers van het ov zien de voordelen van digitalisering in, ondanks dat we ons hebben gericht op mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting. De helft van de deelnemers aan ons onderzoek ervaart voordelen, met name met betrekking tot het plannen en betalen van een reis.

##### *Reisinformatie*

Het vanuit huis voorbereiden van de reis, op een computer, smartphone of tablet, wordt door diverse deelnemers aangemerkt als een welkome mogelijkheid. Dankzij de multimodale planners krijgen mensen een overzicht van de te maken reis van deur-tot-deur, wat op de nodige waardering kan rekenen. De beschikbaarheid van actuele reisinformatie op de smartphone biedt mensen de mogelijkheid om net voor vertrek of tijdens de reis de plannen aan te passen aan de veranderde omstandigheden:

*"ik haal er [reisapps] mijn gemak uit hoor, moet ik zeggen, dat je vooral tijden weet. [...] voor een trein die eens in het halfuur gaat, vind ik het wel prettig. En dat geeft mij een goed gevoel inderdaad. En je ziet inderdaad ook of er storingen zijn. [...] Het geeft mij een lekker gevoel."*

##### *Betalen*

De helft van de deelnemers aan de interviews noemt voordelen van digitalisering in het ov in relatie tot het betalen voor de reis. Daarbij gaat het vrijwel altijd om de voordelen die de ov-chipkaart te bieden heeft voor reizigers. De ov-chipkaart kost minder tijd en energie dan zijn voorganger, de strippenkaart. Mensen hoeven niet langer in de rij te staan voor een loket of kaartjesautomaat.

Diegene die zich voldoende vertrouwd voelen met de oplaadautomaten waarderen het gemak waarmee het saldo verhoogd kan worden via die machines. Het automatisch opladen van de ov-chipkaart is een optie die bij diverse respondenten tot tevredenheid leidt, hoewel zij niet altijd in staat zijn het zelf te activeren. De noodzaak om het saldo op de kaart in de gaten te houden is daarmee verdwenen. Het biedt ook een uitweg voor diegenen die zich onvoldoende vertrouwd voelen met de oplaadautomaten. Dankzij het gemak van de ov-chipkaart geven enkele respondenten zelfs aan dat ze meer zijn gaan reizen:

*"Het mooiste wat ik van het openbaar vervoer heb gevonden, dus toen die ov-kaart uitkwam. Dat is voor mij echt een heel mooi gebeuren geweest, dat dat kon. Want toen ging ik nog veel meer reizen. Je hoefde geen kaartje te kopen, hoefde niet naar loket, dan gaat automatisch het geld van je rekening af, daar hoefde ik ook niet naar om te kijken.."*

In relatie tot de ov-chipkaart wordt ook verwezen naar financiële voordelen. Daarbij past het betalen naar gebruik, in plaats van het betalen voor de hele zone. Sommige respondenten met een redelijke digitale zelfredzaamheid waarderen het gemak waarmee gewisseld kan worden tussen abonnementsvormen.

### *3.2 Problemen*

Ondanks dat de helft voordelen kon benoemen van digitalisering in het ov, worden er door potentiële en daadwerkelijke ov-gebruikers ook diverse problemen ervaren.

#### *Gebrek aan motivatie*

De motivatie om digitale diensten rondom het ov te gebruiken en het niet inzien van het nut ervan blijkt een belemmerende factor in het gebruik ervan. Sommige respondenten ervaren een mismatch tussen de aangeboden digitale informatie en hun informatiebehoefte. Ze zouden bijvoorbeeld graag meer informatie willen hebben over sanitaire voorzieningen of de toegankelijkheid van stations.

Meegaan met de digitalisering kan tijd en energie kosten. Niet-frequente ov-gebruikers zijn af en toe wel op de hoogte van de voordelen van reisinformatie-apps of het gebruik van een ov-chipkaart. Ze hebben echter soms weinig motivatie om ermee aan de slag te gaan omdat het een te grote tijds- en energie-investering vraagt voor weinig gebruik van het ov.

#### *Geen of ontoereikende apparaten*

Het gebrek aan toereikende en up-to-date hardware, zoals een hedendaagse computer of een smartphone, zorgt voor problemen. Het kan ook gaan over een gebrekkige toegang tot het internet (geen data-bundel, geen bekabeld internet, geen ontvangst). De kosten voor de apparaten wordt vaak genoemd als een barrière in de aanschaf ervan.

Het eenzijdig toegang hebben tot óf een smartphone óf een computer kent ook een aantal beperkingen. Dit omdat bijvoorbeeld voor de ene activiteit een groot scherm en een website gewenst zijn, terwijl voor de andere online activiteit (bijv. reisinformatie onderweg) het juist fijn is om onderweg iets bij de hand te hebben.

Het bezit van een apparaat alléén is geen betrouwbare indicatie of mensen de vruchten kunnen plukken van digitale technologieën; sommige mensen bezitten digitale middelen, maar kunnen er niet goed mee overweg. Het bezit van digitale middelen is dus eerder een randvoorwaarde.

#### *Lage digitale vaardigheden*

Lage digitale vaardigheden vormen een belemmering tot het succesvol en effectief plukken van de vruchten van digitalisering. Daarbij zijn de basisvaardigheden belangrijk. Een van de redenen voor lage digitale basisvaardigheden kan een geringe lees-, schrijf- en rekenvaardigheid zijn.

Wanneer primaire digitale vaardigheden ontbreken, kan men ook geavanceerde handelingen niet uitvoeren, zoals het huidige abonnement beheren, een vervoersbewijs

voor een internationale busdienst kopen, de chatfunctie gebruiken, het navigeren binnen websites en het verwerken van informatie. Sommige respondenten weten op onderdelen de juiste informatie te vinden, zoals de benodigde buslijn, maar blijken niet in staat om handige bijkomende gegevens succesvol te verzamelen (vertrektijd van eerste volgende bus, frequentie van de lijn). Het gaat dan om informatie-vaardigheden: van het zoeken naar de gewenste informatie tot het vinden en selecteren van die informatie. De helft van onze respondenten tonen lage informatie-vaardigheden. Men weet niet waar men moet beginnen of loopt vast gedurende het proces:

*"Ik had eigenlijk gekeken van hier naar IKEA in [plaats], maar op de telefoon kon ik hem niet vinden. Dan kon ik wel intypen van IKEA [plaats] of mijn adres, maar nee. Ik werd daar geen wijs uit. Nee. [...] ik wist niet waar ik op moet klikken om verder te gaan. Nee, ik kon er helemaal geen wijs uit."*

### *Lage digitale flexibiliteit*

Omgaan met de nieuwe, min of meer expliciete regels die digitalisering in ov met zich meebrengen, en de snelheid van de veranderingen, kan voor sommige mensen een uitdaging zijn. Het gaat hier niet alleen om digitale vaardigheden, maar vooral ook om het vermogen om zich aan te passen aan de bijkomende spelregels en kunnen volgen van het tempo van digitale transformaties (Snellen en de Hollander, 2017, Asmar et al., 2020a). Digitale flexibiliteit kan de barrières van de abstracte digitale wereld slechten. Van Holstein et al. (2021) stellen dat deze digitale flexibiliteit steeds relevanter wordt in de wereld van vervoersdiensten. Op basis van onze interviews kunnen we dit beamen.

Concreet zien we problemen met het hoge tempo van digitale transformaties, zoals veranderingen in het ticketsysteem en updates die apps van de ene op de andere dag wijzigen. Aanpassing aan digitale technologieën vergt tijd en oefening. Respondenten rapporteren ook moeilijkheden met kaarten en passen die minder tastbaar zijn dan contant geld en papieren tickets. Respondenten wijzen ook op de gebrekkige beschikbaarheid of benaderbaarheid van de klantenservice of personeel bij het ov. In de afgelopen jaren zijn er minder informatieloketten, stationschefs en ander personeel beschikbaar. Dat is vooral zichtbaar op de kleinere stations waar vaak helemaal geen personeel te vinden is:

*"Ik vind het persoonlijk moeilijker geworden [om het ov te gebruiken] [...] omdat je niet zo makkelijk meer bij een klein station een loket kan vinden om dingen te vragen. Je hebt vaak de kaartjesautomaat waar je een kaartje uit moet halen. Dat moet je maar net weten."*

Respondenten uiten hun bezorgdheid over het noodzakelijke karakter van de digitalisering. Men voelt zich gedwongen digitaal te gaan. Het manifesteert zich in diverse zaken, zoals de noodzaak online accounts aan te maken of de verwachting van vervoerders dat men online real-time informatie kan raadplegen:

*"Iemand van [vervoersbedrijf], ja. Hij pakte zijn mobieltje, hij keek op het internet en hij zei: 'ja, hier staat het, had je even moeten kijken.' Ik zeg: 'ja, dat is dan nu net, want ik heb hier een andere trein staan.' 'Ja, maar die rijdt niet, want die is uitgevallen. Dan moet je even kijken op internet, dan weet je wat er wel rijdt.' En toen was hij weg."*

### *Wel thuis, maar niet onderweg*

Het mobiele gebruik van technologieën is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Wanneer mensen in de vertrouwde thuisomgeving toegang hebben tot digitale hulpmiddelen, maar geen mogelijkheid hebben of zien om hier ook onderweg gebruik van te maken, kunnen zij problemen ervaren. De interviews laten zien dat het ontbreken van wifi, barrières bij het wifi gebruik, geen of een bescheiden databundel, kosten die geassocieerd worden met gebruik van mobiele data, een verouderde telefoon, onwetendheid en stress het gebruik van mobiele apparaten onderweg kunnen verhinderen.

### *Problemen met het ontwerp*

In ons onderzoek zien we ook het belang van een inclusief ontwerp terug bij digitale toegankelijkheid. Onhandig grote apparaten of te kleine letters kunnen bijvoorbeeld een extra barrière opwerpen in de zoektocht naar reisinformatie. De wijze waarop ticketsystemen en machines zijn ontworpen leidt tot uitdagingen bij sommige mensen, waardoor zij ook moeite hebben met het verkrijgen van een geldig vervoersbewijs. Dit staat in contrast met andere respondenten die de kaartjesautomaten prima vinden, zoals aan het begin van dit hoofdstuk is beschreven. Het systeem en gebruik van de ov-chipkaart roept nog steeds vraagtekens op bij een meerderheid van de respondenten en de regels zijn lang niet altijd duidelijk. Mag ik mijn fiets stallen in de stationsstalling wanneer ik geen ov-chipkaart heb? Betekent de kaart nu ook dat ze mij volgen tijdens de reis? En wie heeft er allemaal toegang tot mijn reisgegevens?

### *3.3 Copingstrategieën*

We hebben op basis van de interviews zes categorieën van copingstrategieën geïdentificeerd.

#### *Steun van het sociale netwerk*

Ongeveer de helft van de respondenten van onze studie doet een beroep op hun sociale netwerk om de digitalisering in het openbaar vervoer aan te kunnen. Het sociale netwerk kan bestaan uit één of meerdere personen: een partner, kinderen, kleinkinderen, ouders, vrienden, burens, collega-vrijwilligers of collega's. We onderscheiden drie soorten sociale steun (Asmar et al., 2020b):

- *Steun door begeleiding.* Het bestaat uit uitleg, advies en feedback over het gebruik van bepaalde digitale diensten. Of de hulp spontaan wordt aangeboden, hangt af van hoe close mensen met elkaar zijn. Naast familieleden of goede vrienden geven vaker spontaan advies.
- *Steun door taken door anderen te laten doen.* Mensen die moeite hebben met digitalisering kunnen voor een eenmalige handeling gebruik maken van deze vorm van ondersteuning. Voorbeelden zijn het activeren van de automatisch opladen optie op de ov-chipkaart, het installeren van een applicatie op de smartphone, het aanmaken van een account, het instellen van de Uitcheck-alert of het aanvragen of verlengen van een ov-chipkaart. Soms doen mensen regelmatig een beroep op dit soort ondersteuning. De familie of vriend die ze bezoeken, voorziet hen bijvoorbeeld van de nodige reisinformatie, bestelt en print hun e-tickets of laadt hun ov-chipkaart op.
- *Steun door geruststelling.* Het sociale netwerk kan ook de rol van motivator of vangnet spelen. De garantie dat mensen kunnen rekenen op een hechte steun kan

hen het vertrouwen en de motivatie geven om ten minste te experimenteren met digitale middelen. Sommige respondenten leggen uit dat zij alleen experimenteren met bepaalde handelingen, zoals het opzoeken van reisinformatie of het kopen van een kaartje, omdat zij weten dat zij op iemand kunnen terugvallen als dat nodig is:

*"Nou, twee dagen van tevoren ben ik daar al mee bezig [...]. Hoe moet ik dat dan doen? Hoe ga ik dat doen? Wie kan ik om hulp vragen? Daar begint het al mee."*

Vertrouwen op het sociale netwerk brengt voor- en nadelen met zich mee. Het voordeel is dat de hulp dichtbij en vertrouwd is. Er is een goed begrip van elkaars behoeften en men spreekt dezelfde taal. Toch zijn er soms ook valkuilen, waarvan we er drie hebben geïdentificeerd. Ten eerste is de steun van het sociale netwerk niet altijd toekomstbestendig. Dit is met name het geval wanneer mensen afhankelijk zijn van slechts een of enkele personen in hun sociale netwerk. Wat als ze op een bepaald moment niet meer op hem of haar kunnen rekenen?

*"ik ben nog steeds gewend dat ik mijn man heb, maar het zou anders worden als ie weg zou vallen, dan kom ik wel even in een lastige situatie. [...] hoe zou ik dat doen... ik weet het eigenlijk niet. Ik heb nog niet zo voor die situatie gestaan. [...] Nou ja, het [digitalisering] is deze tijd. Je zal wel moeten."*

Ten tweede is het sociale netwerk niet altijd beschikbaar, omdat ze ver weg wonen of het te druk hebben. Ten derde is de steun van het sociale netwerk niet altijd van goede kwaliteit. Het kan moeilijk zijn voor mensen om iemand te vinden die zowel weet hoe het ov werkt én hoe digitale middelen werken. Dit kan leiden tot een vorm van berusting:

INT: *"En zijn er dingen die u nog wel zou willen leren om zelf te doen op de telefoon?"*

RESP/TOLK: *"Hij zegt: ik vind dit al genoeg. [...]"*

INT: *"Oh, wel tevreden. Ja, oké. En bijvoorbeeld, want als ik dan zeg dat ook reisinformatie via de telefoon te vinden is, zou u daar interesse in hebben? Reisinformatie voor het openbaar vervoer."*

RESP/TOLK: *"Hij zegt: ja, maar wie gaat mij leren. [...] ik weet niet."*

### *Formele steun*

Een andere manier waarop mensen omgaan met digitale technologieën is door een beroep te doen op meer formele bronnen van steun zoals vrijwilligers, maatschappelijke werkers, opleidingen en computercursussen. Computercursussen kunnen mensen het vertrouwen geven om digitale technologieën in het ov te proberen. Naast cursussen noemen respondenten dat vrijwilligers en maatschappelijke werkers kunnen helpen, bijvoorbeeld door het regelen van de ov-chipkaart of het kopen van een online kaartje.

### *Ondersteuning in het ov-systeem*

Ook kan men ondersteuning vinden in het vervoerssysteem zelf. Zo kunnen medereizigers steun bieden voor verschillende acties. Dat geeft soms de kans om vaardigheden in de praktijk te leren en toe te passen. Sommige respondenten leggen uit dat zij door hulp van andere goedwillende medereizigers hebben kunnen leren hoe zij een kaartautomaat moeten gebruiken:

*"[Ik heb het] gevraagd. Als er iemand staat. Eerst zelf geprobeerd en dan wil je een bevestiging hebben dat je het goed gedaan heb en dan vraag je gewoon: 'gaat het zo goed?' 'Ja! Dat is goed.'"*

Ov-medewerkers bieden ook ondersteuning. Het gaat dan bijvoorbeeld om geruststellen, reisinformatie geven of helpen om een kaartje te kopen. Het menselijk contact is voor sommige reizigers erg belangrijk. Sommige niet ov-gebruikers zouden zich niet kunnen voorstellen met het ov te reizen zonder met een ov-medewerker te kunnen praten. Loketten spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van sommige reizigers. Sommige respondenten doen veel moeite om een station met een loket te kunnen vinden. Zo legt een respondent uit dat ze een uur (enkele reis) fietst, terwijl een ander haar reis altijd zo plant dat ze langs een station met een loket komt. Respondenten beschrijven voorbeelden van de meerwaarde van een loket. Zo legt een respondent uit dat 30 minuten met een loket-medewerker haar gebruik van het ov aanzienlijk heeft vereenvoudigd:

*"Ik weet wel toen die OV-kaart net kwam, toen wist ik niet hoe ik... ja, dat is zo ingewikkeld, ik wist niet hoe ik dat moest doen. En toen was ik een keer in [station] met de bus gekomen, toen dacht ik: weet je, ik heb nu zoveel tijd [...] ik ga naar een loket en ik wil zo graag zo'n kaart. Dan vroeg ik of ze mij konden helpen met zo'n kaart. En toen was er een vrouw die zegt "Nou, het is rustig." Nou, we hebben toen echt zeker een half uur, op een kamer heeft ze voor mij die hele kaart in orde gemaakt. [...] Ze zegt "Het wordt automatisch van je rekening, een bedrag, als dat op is wordt het automatisch van je rekening gestort." Nou, vanaf die tijd... dat is echt geweldig."*

#### *Zwartrijden*

Zwartrijden, oftewel niet betalen voor een kaartje of niet voor het juiste kaartje, is een andere manier om met de digitalisering in het ov om te gaan. Zwartrijden kan bewust of onbewust gebeuren. De belangrijkste redenen die onze respondenten aangeven om zwart te rijden zijn de moeilijkheid om een ticketautomaat te gebruiken, de verwarring over het ticketsysteem of de onmogelijkheid om een automaat te vinden wanneer dat nodig is. Uit de interviews komen overigens ook financiële problemen naar voren, die een rol kunnen spelen bij de beslissing om niet te betalen.

#### *Nauwgezet plannen of helemaal niet plannen*

Voor mensen die geen toegang tot reisinformatie onderweg hebben, zien we verschillende copingstrategieën. Aan de ene kant kunnen ze thuis hun reis nauwgezet plannen, door alle reisinformatie die ze nodig hebben op een stuk papier op te schrijven of een reisadvies af te drukken. Wanneer de reis niet verloopt zoals gepland, doen sommige respondenten een beroep op medereizigers of ov-medewerkers. Wanneer deze ondersteuning echter niet beschikbaar of nuttig is, geven enkele respondenten aan naar huis terug te keren. Dit is zelfs het geval voor degenen die een smartphone hebben. Aan de andere kant beweren sommige ov-gebruikers dat ze helemaal geen reisinformatie nodig hebben voor hun reis. Ze onthouden ook dienstregelingen niet en kunnen of willen reisinformatie niet online opzoeken. Dit kan leiden tot lange wachttijden, vooral bij lage frequenties:

*"op het station kijken we hoe laat die andere bus gaat [...] Die gaan vaak toch om het half uur of zo. Dus dan is het gewoon, als hij net weg is, dan heb je pech, dan moet je een half uur wachten."*

### *Het openbaar vervoer niet gebruiken*

Sommige mensen zullen, mede door de digitalisering, minder gebruik maken van het ov en andere vervoerswijzen gebruiken of zich minder verplaatsen. Mensen die toegang hebben tot een auto kunnen op de auto terugvallen wanneer ze te veel problemen ervaren, onder andere in verband met digitalisering. Enkele respondenten geven aan dat zij voor onbekende bestemmingen liever de auto gebruiken, zelfs wanneer het ov een goede optie is. Zij vertellen dat de auto handiger is. Ook hebben veel van deze respondenten slechte ervaringen met het zoeken naar reisinformatie, of hebben ze weinig digitale vaardigheden.

Mensen kunnen ook afzien van het reizen naar onbekende plaatsen of verre bestemmingen vanwege digitalisering in het ov. Met name degenen die niet digitaal zelfredzaam zijn en niet om hulp durven te vragen, kunnen hun ov-gebruik beperken tot bekende routes. Sociale vaardigheden en zelfvertrouwen zijn cruciaal voor digitale inclusie (Asmar et al., 2020a).

Niet ov-gebruikers die niet digitaal zelfredzaam zijn, durven door de digitalisering misschien niet van het ov gebruik te gaan maken. Een respondent geeft expliciet aan dat hogere digitale vaardigheden en meer digitale flexibiliteit in het algemeen het voor haar makkelijker zouden maken om het ov te gaan gebruiken. Dat zou haar de mogelijkheid geven om haar familie en vrienden die buiten haar regio wonen te bezoeken. We merken ook op dat de financiële barrière in haar geval aanwezig was.

*“dat zou het wel makkelijker maken. Dat zou de drempel wel lager maken om te reizen met het openbaar vervoer. Dus als [ik] meer digitaal vaardig zou zijn. [...] Ik zou veel meer [mee willen doen in de samenleving]. Vooral [naar] de familie, kennissen en vrienden die verder weg wonen. [...] Ik zou het veel meer kunnen als ik veel meer zou kunnen reizen.”*

Meer impliciet geven enkele andere niet ov-gebruikers aan dat ze graag gebruik zouden willen maken van het ov om zelfstandig naar bestemmingen buiten hun regio te kunnen gaan. Ze hebben vaak al onderzocht hoe ze dat kunnen doen, maar hebben het opgegeven, deels vanwege problemen met het vinden van informatie en de schijnbare complexiteit.

Vele andere factoren dan digitalisering kunnen ook van invloed zijn op de keuze om geen gebruik te maken van het openbaar vervoer. Zo blijkt uit de interviews dat onder andere de fysieke toegankelijkheid van het ov of de angst om 's nachts te reizen barrières kunnen zijn om het ov te gebruiken.

### *3.4 Verschillen tussen respondenten*

Dezelfde mensen kunnen problemen tegenkomen op het ene vlak en tegelijk ook de voordelen herkennen en erkennen op een ander vlak. Meer concreet kan men bijvoorbeeld met gemak online reisinformatie opzoeken, terwijl het gebruik van de ov-chipkaart een heikel punt is.

Met name de frequente ov-gebruikers en de respondenten met een hoge digitale zelfredzaamheid kunnen gemakkelijk voordelen noemen van digitalisering in het ov.

Diegenen die minder digitaal zelfredzaam zijn, ondervinden meer problemen. Dit is nog meer het geval wanneer ze niet of niet-frequent het ov gebruiken.

In het verlengde van Helsper en Van Deursen (2017) vinden we dat de mensen die steun nodig hebben, vaak diegenen zijn die niet altijd in staat zijn om die steun te vinden. Een meerderheid van de respondenten die vertrouwen op hun sociale netwerk om om te gaan met digitalisering in het ov heeft een gemiddelde digitale zelfredzaamheid. Mensen die expliciet aangeven niet op hun sociale netwerk te kunnen rekenen, hebben meestal een lage digitale zelfredzaamheid. Wanneer het sociale netwerk wel beschikbaar is en kwaliteitsvolle steun kan bieden, is er een grotere kans dat mensen voordelen van de digitalisering in het ov kunnen plukken. Ook andere type copingstrategieën die op ondersteuning gericht zijn, zoals formele steun en steun in het ov-systeem, kunnen zeer nuttig zijn. Daarbij moeten mensen wel hulp durven vragen wanneer ze zich al kwetsbaar voelen.

### 3.5 De redzaamheidsparadox

Onze studie bevestigt dat (zoals vaak wordt gesteld) digitale middelen in bepaalde gevallen zelfredzaamheid kunnen bevorderen. Dit is echter niet voor iedereen het geval. Het maakt mensen die minder op hun gemak zijn met digitale technologieën juist afhankelijker van anderen:

*“Dan ben je weer afhankelijk van iemand anders om jou daarmee te ondersteunen en daarmee te helpen. Ja en dat is op zich wel eens heel lastig. En nogmaals, dat moet je wel durven te vragen.”*

In andere woorden, de grote nadruk op eigen verantwoordelijkheid via digitalisering verkleint juist de zelfredzaamheid van sommige burgers. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) noemt dit de redzaamheidsparadox (WRR, 2017).

## 4. Conclusies

Hoe ervaren mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting digitalisering in het ov, en hoe gaan ze er mee om? Deze vragen stonden centraal in dit paper, en hebben we geanalyseerd aan de hand van interviews.

Mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting ondervinden – logischerwijs – nadelen van de digitalisering in het ov. Niettemin ziet deze groep ook duidelijke voordelen dankzij digitale reisinformatie en betaalmogelijkheden. Barrières voor ov-gebruik ontstaan onder andere door gebrekkige digitale vaardigheden, ontoereikende apparaten, demotivatie en de noodzaak om zich voortdurend aan te passen aan technologische ontwikkelingen. De benoemde voordelen en problemen zijn in tabel 3 samengevat.

Met name de frequente ov-gebruikers en de respondenten die relatief meer digitaal zelfredzaam zijn, kunnen gemakkelijk voordelen noemen van digitalisering in het ov. Diegenen die minder digitaal zelfredzaam zijn ondervinden meer problemen. Dit is nog meer het geval wanneer ze niet of niet-frequent het ov gebruiken. Daarmee kunnen we eigenlijk ook concluderen dat voor het gros van de (potentiele) ov-gebruikers in

Nederland, die veelal niet in de groep met een verhoogd risico op digitale uitsluiting (de doelgroep van dit onderzoek) vallen, digitalisering in potentie vooral voordelen biedt. Wel is (los van digitalisering) voor veel Nederlanders gebrekkige ervaring met het reizen met het ov waarschijnlijk een barrière.

Vooraf degenen die slechts een gebrekkig sociaal netwerk hebben ondervinden nadelen van digitalisering en (daardoor) verminderde toegang tot het ov. Het hebben hiervan blijkt namelijk een belangrijke copingstrategie. Gelet op het belang van het sociale netwerk en sociale vaardigheden verwachten we dat mensen in eenzaamheid het meest kwetsbaar zijn. De gevonden copingstrategieën zijn in tabel 3 samengevat.

*Tabel 3 Samenvatting van de ervaringen met en copingstrategieën bij digitalisering in het ov*

<b>Categorie</b>	<b>Benoemde ervaringen en copingstrategieën bij digitalisering</b>
<b>Voordelen van digitalisering in het ov</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemak en minder gedoe (bv. met het kopen van kaartjes)</li> <li>• Waargenomen controle en gevoel van rust</li> <li>• Geld besparen</li> <li>• Minder (gepercipieerde) wachttijd</li> </ul>
<b>Problemen met digitalisering in het ov</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demotivatie (als gevolg van een mismatch tussen beschikbare informatie en informatiebehoefte, of te veel inspanningen nodig om digitale technologieën te begrijpen terwijl het ov gebruik laag is)</li> <li>• Geen of ontoereikende apparaten</li> <li>• Lage basis- en informatie-vaardigheden</li> <li>• Lage digitale flexibiliteit: het vermogen om zich aan te passen aan en kunnen volgen van het tempo van digitale transformaties (worstelingen met cashvrij betalingen, het noodzakelijke karakter van digitalisering, de verminderde beschikbaarheid van ov-medewerkers, enz.)</li> <li>• Geen gebruik van digitale technologieën onderweg</li> <li>• Ontoereikend ontwerp van informatie- en ticketsystemen</li> </ul>
<b>Copingstrategieën</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steun van het sociale netwerk, begeleiding bij, taken door anderen laten doen of geruststelling</li> <li>• Formele hulp, via cursussen of van vrijwilligers</li> <li>• Ondersteuning in het ov-systeem, via medereizigers of ov-medewerkers</li> <li>• Zwartrijden (bewust of onbewust)</li> <li>• Nauwgezet plannen voor de reis</li> <li>• De reis helemaal niet plannen, berusten in langere reistijden</li> <li>• Onverrichter zake terug naar huis keren</li> <li>• Niet durven reizen met het ov en daarom een andere vervoerwijze kiezen of niet reizen</li> </ul>

De interviews vonden plaats net voor, tijdens en na de tweede golf van COVID-19. We beoogden het ov-gebruik zonder COVID-maatregelen in kaart te brengen, en vroegen daarom naar de situatie vóór COVID. Op het moment van schrijven (eind van de zomer 2021) keren reizigers terug naar het openbaar vervoer, maar dit is (nog) niet voor iedereen het geval. Voor kwetsbare doelgroepen (bijvoorbeeld vanwege hoge leeftijd of verzwakte gezondheid), is de barrière tot het gebruik van het ov door COVID mogelijk nog groter geworden. Het helpt dan als andere drempels (bijvoorbeeld door digitalisering) zoveel mogelijk worden weggenomen. Dit onderzoek biedt daarvoor belangrijke inzichten.

Een logisch vervolg op de inzichten uit dit paper bestaat uit het onderzoeken van de oplossingsrichtingen om de negatieve gevolgen van digitalisering in het ov te verminderen. We lieten zien dat problemen voor mensen met een verhoogd risico of digitale uitsluiting ook elders kunnen liggen dan bij digitalisering het in ov zelf. Het gaat dan om eenzaamheid, armoede en laaggeletterdheid. Desondanks is het wenselijk om actief in te zetten op het adresseren van de negatieve gevolgen van digitalisering. Digitalisering is niet meer weg te denken en zal waarschijnlijk alleen maar toenemen in omvang en in afhankelijkheid ervan. Maatregelen om de negatieve gevolgen van digitalisering in het ov terug te dringen, dragen er dan ook toe bij dat het ov toegankelijker is en blijft voor een brede groep gebruikers. In een ander paper ingediend bij CVS 2021 gaan we precies in op dat vraagstuk: oplossingsrichtingen om digitale ongelijkheid in het ov te verminderen (Durand et al., 2021b). Daarvoor zijn we in gesprek gegaan met ov-experts en digitale inclusie experts.

## Dankwoord

Dit paper is onderdeel van een promotieonderzoek van het KiM en het Smart Public Transport Lab van de TU Delft. De auteurs danken Toon Zijlstra en Arjen 't Hoen (KiM), Niels van Oort en Serge Hoogendoorn (TU Delft) voor hun input en feedback bij dit onderzoek.

## Literatuur

- Asmar, A., Mariën, I. & Van Audenhove, L. 2020a. A qualitative analysis of the development of digital autonomy beyond the life course perspective. *Belgian Science Policy*.
- Asmar, A., Van Audenhove, L. & Mariën, I. 2020b. Social Support for Digital Inclusion: Towards a Typology of Social Support Patterns. *Social Inclusion*, 8, 138-150.
- Deterding, N. M. & Waters, M. C. 2018. Flexible Coding of In-depth Interviews: A Twenty-first-century Approach. *Sociological Methods & Research*.
- Durand, A. & Zijlstra, T. 2020. *The impact of digitalisation on the access to transport services: a literature review*, The Hague, KiM Netherlands Institute for Transport Policy Analysis
- Durand, A., Zijlstra, T. & Hamersma, M. 2021a. *Digitalisering en het openbaar vervoer (te verschijnen in het najaar 2021)*, Den Haag, Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM).
- Durand, A., Zijlstra, T. & Van Oort, N. 2021b. Drempelloos digitaal in het ov. *Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk (CVS)*. Utrecht.
- Helsper, E. J. & Van Deursen, A. J. 2017. Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20, 700-714.
- Snellen, D. & de Hollander, G. 2017. ICT'S change transport and mobility: mind the policy gap! *Transportation Research Procedia*, 26, 3-12.
- Van Dijk, J. A. G. M. 2005. *The Deepening Divide: Inequality in the information society*, Sage Publications.
- Van Holstein, E., Wiesel, I., Bigby, C. & Gleeson, B. 2021. People with intellectual disability and the digitization of services. *Geoforum*, 119, 133-142.
- WRR 2017. *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR).