



UiTPAS & vervoersproblemen

Cultuurgroep Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw

Inleiding

Mensen in armoede ervaren op verschillende levensdomeinen verschillende vormen van uitsluiting. Belangrijk in de werking van de Vierdewereldgroep is te luisteren naar de ervaringen van de mensen, ze te bundelen en er mee aan de slag te gaan zodat er structureel zaken kunnen veranderen.

Zo vingen we doorheen de jaren vele signalen op rond **mobiliteitsproblemen**. Veelal beschikken mensen niet over een fiets of een auto en verplaatsen ze zich, als de afstand of het lichaam het toe laat, **te voet** of via **het openbaar vervoer**.

Via de **themawerking cultuur** leerden we ook dat er **veel vervoersproblemen** zijn als mensen in armoede met hun UiTPAS willen deelnemen aan activiteiten die 's avonds doorgaan. Daarom werd besloten om in maart 2013 in de cultuurgroep te starten met het thema 'vervoersproblemen'. In een reeks van **8 bijeenkomsten en 4 uitgevoerde testen**, zijn er verschillende stappen gezet. Dit steeds **samen met en vertrekkende van** mensen met uitsluiting en armoede-ervaring. Aan deze bijeenkomsten en testen werkten 13 verschillende mensen met armoede-ervaring mee en dit met een gemiddelde van 6 personen per bijeenkomst. Hun ervaringen en voorstellen tot verbetering staan voor de brede groep mensen die in armoede leven.

De reeks van 8 bijeenkomsten begon met **twee sprekende ervaringen** om het gesprek in de groep op te starten:

*"Wanneer er een avondvoorstelling is, is het meestal niet mogelijk om naar huis te keren. Het openbaar vervoer rijdt niet meer en ik heb geen ander vervoer. **Daardoor ga ik soms niet naar de activiteit.**"*

(Ervaring Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen)

*"Ik ben zondag na een activiteit **30 minuten** naar huis moeten stappen, omdat er geen bussen meer reden."*

(Ervaring Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen)

Tijdens de gesprekken kwamen er verschillende ervaringen van de mensen naar boven en kwamen ook verschillende drempels aan bod die een rol spelen bij mobiliteit en de bijhorende problemen. Daarom gingen we tijdens de tweede bijeenkomst dieper in op de verschillende drempels. Bij deze bespreking baseerden we ons op een bundel die geschreven was door de Welzijnsschakel van Puurs die ook gewerkt heeft rond mobiliteit.

De drempels

- **De kostprijs van de vervoersmiddelen**

Hier kan het gaan over het niet hebben van een auto wegens te duur, de kostprijs van een fiets of de dure prijzen van bus- of treinabonnementen.

“Ik vind het beter met de bus ergens naar toe te gaan met mijn abonnement, ook al moet ik er veel langer opzitten, dan met de trein meer te betalen. Zo ben ik al van Aalst met de bus naar de zee gegaan.”

- **Gebrek aan informatie over welke mogelijkheden er zijn**

Bij deze drempel gaat het over het niet hebben van bepaalde informatie en kennis waardoor mensen niet goed weten hoe ze ergens naar toe kunnen. Het kan bijvoorbeeld gaan over niet weten wanneer de bussen of treinen rijden of waar & hoe men het kan opzoeken. Vaak is die informatie wel ergens beschikbaar, maar bereikt ze de mensen niet altijd.

- **Kunnen rekenen op vrienden en familie bij vervoersproblemen**

Hier gaat het over dat mensen steeds beroep moeten doen op dezelfde vrienden of familieleden. Vaak zijn er ook geen vrienden of familieleden waaraan je iets kan vragen omdat het netwerk beperkt is.

- **Het durven vragen van hulp, wat ook verbonden is met het gevoel van afhankelijkheid en het gevoel niets terug te kunnen doen**

Deze drempel is verbonden aan de 2 vorige drempels. Het gaat erom dat je hulp of informatie moet durven vragen. Wat veelal niet evident is. Want mensen zullen snel gaan denken dat ze iets moeten terug doen, terwijl dit niet altijd mogelijk is. Wanneer je moet rekenen op anderen, is er ook een gevoel van afhankelijkheid.

*“Wanneer ik ergens niet kan geraken, zal ik niet snel hulp vragen. Ik heb snel het gevoel tot last te zijn. **Ik zou dan eerder niet mee gaan.** Tenzij ze het zelf voorstellen. Dan zou ik wel mee gaan, maar wel willen betalen voor de benzine. Ik heb dan het gevoel dat ik iets moet terug doen.”*

- **De praktische drempel**

Doorheen alle drempels bleek ook nog dat de praktische drempel een belangrijke rol speelt. Dit gaat dan vooral om bussen die 's avonds of de zondag niet meer rijden. Belbussen die maar op bepaalde uren rijden en op bepaalde plaatsen stoppen. De taxi's die niet betaalbaar zijn. Soms veel te ver moeten stappen. Geen fiets hebben om met de fiets te kunnen gaan.

- **De binnenkant van armoede (de gevoelens van mensen in armoede)**

Een belangrijke drempel heeft te maken met 'de binnenkant van armoede'. Met de 'binnenkant' bedoelen we de gevoelens en gedachten die zich binnen in mensen afspelen. Mensen met armoede-ervaring hebben een gekwetste binnenkant, waar zich verschillende gevoelens in afspelen die extra drempels met zich mee brengen. Deze drempel kan gezien worden als **overkoepelende van alle andere drempels**:

*"Soms heb ik een **Wij-Zij gevoel**. In sommige organisaties, bij sommige voorstellingen denken mensen soms dat ze hoger staan dan ons."*

"Ik heb inderdaad ook soms het gevoel dat ik minder ben, of anders ben."

"Ik ben soms bang dat ze me herkennen als iemand in armoede. Ik ben bang voor bepaalde stempels die mensen mij gaan geven. Dat ze me anders gaan beoordelen."

BESLUIT

De **drempel 'gebrek aan informatie'** is belangrijk omdat de informatie die er is soms niet tot bij de mensen geraakt die ze nodig hebben. Daarnaast zorgt **de praktische drempel** voor vervoersproblemen, bijvoorbeeld geen bus die rijdt na de avondvoorstelling. Maar naast deze twee drempels speelt vooral '**de binnenkant van armoede**' een belangrijke rol waar de andere drempels aan verbonden zijn.

Vanuit deze analyse besloten we dus de focus te leggen op de drempel 'gebrek aan informatie' en de praktische drempel, en dit steeds bekeken vanuit de gekwetste binnenkant van mensen met armoede-ervaring. In samenspraak met Mobiel 21 werden er in onze cultuurgroep enkele ideeën uitgewerkt die de praktische drempels moesten verlagen:

- Fietsen huren bij De Fietsrij (**getest met de cultuurgroep**)
- Taxicheques om een taxi te nemen aan sociale tarieven (**getest met de cultuurgroep**)
- Een fonds opstarten waar mensen 5 Uitpunten kunnen ruilen waardoor er 5 euro in het fonds gaat die kan besteed worden aan mobiliteitsinitiatieven (**getest met de cultuurgroep**)
- Informeren bij het **Plus Bus project** in Aalst (groepsvervoer) of deze kan uitgebreid worden naar culturele activiteiten.
- Stimuleren bij verenigingen dat ze zelf vervoer organiseren om naar hun activiteiten te komen en informatie over vervoer verwerken in hun communicatie.
- Het '**Mobi Plus**' –project (de minder mobiele centrale en boodschappendienst) die er nu is, uitbreiden naar niet alleen mensen die echt minder mobiel zijn maar ook voor mensen die 's avonds niet meer thuis geraken na een culturele activiteit.
- Polsen bij bussen die overdag gebruikt worden, maar 's avonds niet of ze misschien gebruikt kunnen worden om 's avonds mensen te gaan halen na een activiteit. Bijvoorbeeld schoolbussen die 's avonds niet gebruikt worden inzetten voor Culturele activiteiten.

Uitgevoerde testen

Met de cultuurgroep hebben we enkele van de hierboven genoemde pistes getest en geëvalueerd. Ook deden we enkele testen om de drempel 'gebrek aan informatie' te verkleinen:

- Fietsen van De Fietserij

Op **09/10/2013** gingen we met een groep op culturele uitstap naar een avondvoorstelling in het Cultureel Centrum in Aalst. We besloten dan ook de fietsen te testen van De Fietserij die te huur zijn aan kansentarieef. Aan de deelnemersgroep, 16 personen, werd gevraagd hoe ze naar de activiteit kwamen en of ze problemen hadden. Er werd hen gevraagd of ze met de fiets wilden komen en, indien nodig, dat ze een fiets konden huren. **Op de 16 deelnemers hebben 2 personen een fiets gehuurd van De Fietserij omdat ze zelf niet beschikken over een fiets**, 3 andere personen kwamen ook met de fiets maar beschikten zelf over een fiets. Van de andere 11 personen kwamen 6 personen met de auto, 3 personen te voet. 2 personen hadden vervoersproblemen, maar konden geen fiets huren omdat ze niet konden fietsen, nooit geleerd en medische klachten. In de groep van 16 personen zijn er 3 personen waarbij fietsen geen optie is. De 2 personen die een fiets gehuurd hebben, zitten beiden ook in de cultuurgroep. Zij doorliepen de volledige procedure voor het huren van een fiets. In de cultuurgroep na de voorstelling vertelden zij hun ervaringen met de groep en evalueerden we samen deze test.

“We moesten voor een dag huren omdat we de fiets 's avonds nodig hadden en pas de dag erna in de voormiddag konden terug brengen. Met de UITPAS aan kansentarieef was het 3 euro voor één dag. Het was wel handig, weten dat je vervoer hebt en je geen zorgen moeten maken om thuis te geraken is leuk. Je voelt je vrijer. Alles samen was het wel veel praktische organisatie. Had ik dit alleen moeten doen, was het veel moeilijker geweest en had ik misschien afgehaakt.”

(Ervaring gebruiker huurfiets De Fietserij)

“Ik zie de fiets wel als optie, wel pas als laatste optie. Het is ook maar voor een specifieke groep mogelijk.”

(Ervaring cultuurgroep)

“Ik vind het toch een grote drempel om die fiets te huren en de angst te hebben dat hij gestolen wordt. Bij wie ligt die verantwoordelijkheid dan? Iets meer veiligheid voor de huurder en duidelijke informatie is belangrijk.”

(Ervaring cultuurgroep)

“Kan het tarief voor de fiets niet gezien worden als een halve dag huren? Want je huurt het voor een culturele activiteit 's avonds. Voor je ticket in cultuurcentrum De Werf betaal je 1,50 euro en voor de fiets dan 3 euro. Dat is misschien niet echt in verhouding?”

(Ervaring cultuurgroep)

- Taxicheques

Op 16/11 zijn we met de groep naar de Night of the Proms in Antwerpen geweest. Het vervoer heen en terug naar Antwerpen werd voorzien door de vereniging. Maar wanneer we pas tegen 1u terug in Aalst waren, moest iedereen individueel naar huis. We besloten met de cultuurgroep om dan de taxicheques te testen. We stelden aan alle deelnemers van deze activiteit de vraag of ze problemen hadden om thuis te geraken. Van de 48 personen waren er 5 die niet thuis geraakten. Deze activiteit is populair en wordt jaarlijks gepland. De inschrijvingen worden lang op voorhand gedaan, waardoor mensen zich al gaan organiseren omdat ze weten dat ze laat terug thuis zijn. Aan de 5 mensen die problemen hadden met vervoer stelden we het idee van de taxicheque voor. Zo konden ze aan een sociaal tarief van 1,50 euro of door 5 UiTpunten om te ruilen met een taxi thuis geraken. Alle 5 besloten dit aanbod te gebruiken. Vanuit de cultuurgroep was er ook één iemand die gebruik gemaakt heeft van de taxicheque. Na deze test hebben we in de volgende cultuurgroep samen geëvalueerd. Enkele reacties:

“Alles is echt heel goed verlopen. Ze hebben ons thuis afgezet. Ze waren heel vriendelijk. Het was echt handig. Ik heb 5 punten omgeruild en mijn zus heeft 1,50 euro betaald. Ik zou dat zeker nog doen. Het was een goede oplossing.”

(Ervaring gebruiker taxicheque)

“Ik denk wel dat we moeten oppassen voor de stempel die je krijgt als je een taxi neemt na een culturele activiteit. Als mensen zien dat je thuis komt met een taxi, zullen ze snel zeggen: ‘ze hebben niet veel geld maar ze komen wel thuis met een taxi’. Hier moeten we over nadenken.”

(Ervaring cultuurgroep)

- Wegwerken drempel ‘gebrek aan informatie’

Doorheen verschillende bijeenkomsten van de cultuurgroep werkten we ook verder rond de drempel ‘gebrek aan informatie’. We deden dit door samen naar de panelen van de uurregeling te kijken en door samen naar het station te gaan en de werking van De Lijnwinkel, De Lijnboekjes en de infolijn van De Lijn te testen. Dit evalueerden we dan ook op een bijeenkomst van de cultuurgroep.

“Ik heb gebeld naar de infolijn van De Lijn, eerst was er een computerstem met verschillende opties. Ik heb gekozen voor optie 4: algemene informatie. Dan kreeg ik een mevrouw aan de telefoon. Zij vertelde mij dan welke bus ik moest nemen. Het was wel een lange telefoon en het is een betalend nummer.”

(Ervaring cultuurgroep)

- Punten ruilen ten voordele van het fonds 'UiTPAS & mobiliteit'

Binnen het proefproject van de UiTPAS werd via CultuurNet de mogelijkheid geïnstalleerd om UiTpunten om te ruilen om zo een fonds ter verhoging van mobiliteit op te richten. Wanneer iemand 5 punten omruilt, zorgt CultuurNet ervoor dat er 5 euro in het fonds terecht komt die kan gebruikt worden om initiatieven rond mobiliteitsproblemen op te starten. Het resultaat van deze acties is dat er in totaal 102 mensen 5 punten omgeruild hebben. Wat goed is voor een bedrag van 510 euro dat we overgemaakt kan worden naar Mobikansen voor mensen in armoede en hun mobiliteitsproblemen. Mobiel 21 kan hiermee aan de slag.

Besluiten

Doorheen de bijeenkomsten en na het doorlopen van verschillende testen, komen we tot volgende besluiten:

Fietsen huren aan kansentarif

- is een aanbod dat toegankelijk kan zijn voor een specifieke groep
- wel moet hierrond nog meer bekendmaking gebeuren en informatie gegeven worden
- ook moet er nagedacht worden over een grote onderliggende drempel hierbij: de angst als de fiets gesloten wordt dat de verantwoordelijkheid bij de huurder ligt. Hier een regel in vinden en duidelijke communicatie is belangrijk.
- er wordt best gezocht om, in plaats van het tarief voor één dag aan te rekenen, dat er voor het gebruik in functie van een culturele activiteit een halve dagtarief kan aangerekend worden.

⇒ Hier **adviseren** we dus om meer te informereren over de mogelijkheden van het huren van een fiets bij De Fietserij, een halve dagtarief aan te rekenen voor een culturele activiteit en om duidelijk afspraken te maken rond diefstal.

De taxicheques

- de taxicheques werden positief onthaald door de gebruikers
- de prijs was: 1,50 euro of 5 UiTpunten. Voor de test hebben we met een groepje mensen een taxi 'gevuld'. Hier zien we mogelijkheden om verder mee aan de slag te gaan (misschien startend vanuit de groepsactiviteiten om dan verder te laten evolueren naar een algemeen aanbod van de UiTPAS).
- ivm de prijs moeten we bewaken dat wat betaald moet worden voor de taxi in verhouding is/blijft met de prijs van het toegangsticket. Evt. kan ook een soort 10-rittenkaart overwogen worden?
- voor sommige mensen in armoede is het nemen van een taxi ook nog wel een drempel

⇒ Hier **adviseren** we om de piste van de taxicheques verder te onderzoeken. Belangrijk is dat van in het begin duidelijke regels worden opgesteld over het gebruik er van en dat er gezocht wordt naar maximale discretie.

Werken aan de drempel 'gebrek aan informatie' ivm De Lijn

Hierbij zagen we vooral dat goede informatieoverdracht belangrijk is. Wanneer het noodzakelijk is, gaan mensen in armoede informatie zoeken en vragen. Wanneer deze niet gemakkelijk toegankelijk is, kunnen mensen afhakken.

- Het informatieboekje van De Lijn vergt wel wat uitleg om goed te weten hoe je de buslijnen en -uren moet opzoeken. Je moet al wat kennis hebben om het te gebruiken.
- De Lijnwinkel is gemakkelijk om informatie te vragen. Wel moet je specifiek en gericht je vraag stellen om informatie, een boekje of de juiste bussen te weten.
- De infolijn van De Lijn kan handig zijn als je geen boekje hebt, geen Lijnwinkel in de buurt en niet weet hoe je kan opzoeken op de panelen. Wel is het een betalende lijn, wat een drempel kan zijn.

⇒ Hier **adviseren** we om de boekjes met de uurregelingen van De Lijn duidelijker te maken. Een suggestie is door een voorbeeld in het boekje te verwerken dat aangeeft hoe je te werk gaat bij het opzoeken. De infolijn gratis maken, zou veel mensen ook vooruithelpen. Als extra aanbeveling stellen we voor dat de organisaties die activiteiten aanbieden in hun communicatie ook de vervoersmogelijkheden mee opnemen.

Aandacht voor 'onzichtbare drempels'

Mensen die heel veel uitsluitingservaring meemaakten, botsen 'van binnenuit' op **onzichtbare drempels** die te maken hebben met **de 'binnenkant van armoede'**: nl. het niet durven gebruik maken van bv. een taxi, de angst om bekeken of afgewezen te worden, de schaamte om uitleg of korting te vragen, het dan maar liever niet buitenkomen,...

Naast alle voorgaande drempels is het belangrijk ons hiervan bewust te zijn. Daarom moet er, naast het wegwerken van praktische drempels en het creëren van structurele mogelijkheden die zeer belangrijk zijn, ook specifiek gewerkt worden met mensen in armoede rond hun gekwetste binnenkant.

Dit kan door samen te komen met lotgenoten, door activiteiten in groep voor te bereiden, door te spreken over de drempels die men ervaart, door deze samen stap voor stap te overwinnen,...

⇒ Hier **adviseren** we dat er ook aandacht is voor 'onzichtbare drempels' die te maken hebben met de binnenkant van armoede en er dus geïnvesteerd wordt in 'toeleiding' en dialogoog met de (vervoers)aanbieders.

Ideeën die niet getest zijn

- Informeren bij het 'Plus Bus project' in Aalst (groepsvervoer) of deze kan uitgebreid worden naar culturele activiteiten.
 - ⇒ Dit kan een oplossing zijn voor verenigingen die een activiteit organiseren en regelmatig op vervoersproblemen botsen. Wanneer ze bij groepsactiviteit kunnen rekenen op een bus, kan dit een oplossing bieden. Echter is dit geen structureel aanbod waar mensen individueel kunnen gebruik van maken.
- Verenigingen stimuleren om zelf vervoer te organiseren om naar hun activiteiten te komen en informatie over vervoer verwerken in hun communicatie.
 - ⇒ Het zou een grote stap vooruit zijn als aanbieders in hun communicatie ook informeren over de mogelijkheden om bij de activiteit te geraken. Nog een stap verder is dat organisaties zelf op zoek gaan naar oplossingen wanneer mensen vervoersproblemen hebben.
- Het 'Mobi Plus' –project (de minder mobiele centrale en boodschappendienst) die er nu is uitbreiden naar mensen die 's avonds niet meer thuis geraken na een culturele activiteit.
 - ⇒ Hier zien we als cultuurgroep een gelijklopend idee als de taxicheques die we getest hebben. Het 'Mobi Plus' –project beschikt al over een pool van vrijwilligers en beschikt over auto's. Het lijkt ons niet zo'n moeilijke stap om het aanbod uit te breiden naar culturele activiteiten 's avonds.

Slotwoord

Dit document is de afronding van het proces die de cultuurgroep van de Vierdewerldgroep Mensen voor Mensen heeft afgelegd rond het thema mobiliteit.

Op **maandag 03/02/14**, via een dialoogmoment met Els Vandenbroeck van Mobiel 21, wordt dit document overhandigd. Vanuit onze cultuurgroep lichten we dit toe, samen met mensen van Welzijnsschakel Ommekeer van Erpe-Mere. We doen dit aan de hand van een creawerk dat we maakten waarmee we de drempels en de mogelijkheden die we zien ivm vervoersproblemen in kaart brengen.

We hopen dat Mobiel 21 met deze informatie, ideeën en inspiratie verder aan de slag gaat en structurele oplossingen uitwerkt!

Ter afronding organiseren we met onze cultuurgroep ook een themapermanentie rond vervoersproblemen in de Vierdewerldgroep Mensen voor Mensen. Dit om een bredere groep mensen in armoede te informeren over mobiliteit, de problemen en de mogelijke oplossingen die we hieromtrent vanuit de cultuurgroep voorstellen.