

## Guarenteed ride home programmes

***Citation for published version (APA):***

Borgers, A. W. J., & Timmermans, H. J. P. (1994). *Guarenteed ride home programmes: een algemene verkenning*. Technische Universiteit Eindhoven / EIRASS.

***Document status and date:***

Gepubliceerd: 01/01/1994

***Document Version:***

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

***Please check the document version of this publication:***

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

***General rights***

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.tue.nl/taverne](http://www.tue.nl/taverne)

***Take down policy***

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[openaccess@tue.nl](mailto:openaccess@tue.nl)

providing details and we will investigate your claim.

# GUARANTEED RIDE HOME PROGRAMMES:

Een algemene verkenning

Aloys Borgers & Harry Timmermans

maart 1994

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Borgers, Aloys

Guaranteed Ride Home Programmes: Een algemene verkenning

Aloys Borgers & Harry Timmermans. - Eindhoven :

EIRASS, European Institute of Retailing and Services Studies

Met lit. opg.

ISBN 90-386-0114-X

Trefw.: mobiliteit ; carpoolen ; guaranteed ride home.

Copyright © European Institute of Retailing and Services Studies, 1993

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotocopie of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgevers.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced in any form, by print or photoprint, microfilm or any other means, without written permission by the publishers.

## VOORWOORD

In de herfst van 1993 is een begin gemaakt met het onderzoek "Guaranteed Ride Home Programmes: een algemene verkenning". Dit onderzoek is verricht in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het onderzoek is uitgevoerd door het instituut EIRASS, Technische Universiteit Eindhoven en had tot doel inzicht te verschaffen in de mogelijkheden in Nederland van 'Guaranteed Ride Home Programmes' zoals die onlangs in Amerika zijn geïntroduceerd ter bevordering van carpooling en vanpooling. Een deel van het onderzoek is gebaseerd op antwoorden die door diverse, willekeurig benaderde deskundigen zijn gegeven in mondelinge gesprekken of via schriftelijke vragenlijsten. De volgende deskundigen hebben aan dit onderzoek meegewerkt:

- dhr. N. Aarsbergen (ANWB, Den Haag)
- dhr. J. Senders (TC&O, Eindhoven)
- dhr. R. Verhappen (TC&O, Eindhoven)
- dhr. C. Harteveld (AVV Rijkswaterstaat, Rotterdam)
- dhr. P. van den Ing (Rijkswaterstaat, directie Noord Brabant)
- dhr. H. Bulder (Regionaal Adviespunt Vervoermanagement Vervoerregio Haaglanden)
- dhr. A. van Lier (VCC Eindhoven en omgeving)
- dhr. A. Visser (VCC Rijnmond en Van Ommeren Diensten bv, Rotterdam)
- dhr. J. Brink (Hoogovens, IJmuiden)
- dhr. A. Vissers (DAF Trucks nv, Eindhoven)
- mevr. A. Hendriks (Philips Nederland bv, Eindhoven)
- mevr. A. Groeneveld (AMEV, Utrecht)
- dhr. G. van Oostveen (KLM, Schiphol)
- dhr. R. de Voogd (Fokker Aircraft bv, Schiphol)
- dhr. J. van der Linden (Dupont de Nemours Nederland, Dordrecht)
- dhr. G. Sarrailhe (Carpools Nederland, Amsterdam)
- dhr. B. Hulsman (Panther Efficiency, Arnhem)
- mevr. M. van Tol (Hertz automobielen Nederland bv, Hoofddorp)
- dhr. A. Aupers (Avis autoverhuur, Amsterdam)
- dhr. A. de Kryger (De Lage Landen Leasing bv, Nijmegen)
- dhr. van Rookhuizen (Achilles Autolease, Den Haag)
- dhr. G. Cramers (Christelijk Nationaal Vakverbond in Nederland, Utrecht)
- dhr. H. Leemreize (Federatie Nederlandse Vakbeweging, Amsterdam)
- dhr. J. Jansonius (Verbond van Nederlandse Ondernemingen, Den Haag)
- dhr. O. van Laar (Nederlands Christelijk Werkgevers Verbond, Den Haag)
- dhr. A. Bom (Stichting Abonnee Taxi, Den Haag)
- dhr. R. Thielen (Taxibelangen Nederland, Dordrecht)
- dhr. F. van den Berg (Nederlandse Samenwerkende Taxibedrijven, Haarlem)
- dhr. E. Elvers (Taxivervoer Nederland, Den Haag)
- dhr. A. van Gorsel (Van Gorsel Consultancy, Dordrecht).

De opdracht voor dit onderzoek is verleend door dhr. M. Bakker van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en de projectleiding berustte bij mevrouw L. Hemmen van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat. De begeleidingscommissie bestond uit dhr. C. Harteveld van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer, Rijkswaterstaat en dhr. H. Verweij van Rijkswaterstaat, Directie Gelderland. Bij deze willen wij hen danken voor hun bijdrage aan dit onderzoek.

ir. A.W.J. Borgers en prof. dr. H.J.P. Timmermans  
Eindhoven, maart 1994

# INHOUDSOPGAVE

## SAMENVATTING/ABSTRACT

INLEIDING	1
1. RESULTATEN VAN DE AMERIKAANSE LITERATUURSTUDIE	2
1.1 Definitie GRH programma	2
1.2 Doelstelling en motivatie voor GRH programma's	3
1.3 Gebruik en kosten van de programma's	4
1.4 Voor wie en onder welke omstandigheden?	5
1.5 Organisatie, promotie en monitoring	5
1.6 Wijze van vervoer	6
1.7 Onderzoek met betrekking tot GRH programma's	7
1.8 Ervaringen met de programma's	8
2. GRH PROGRAMMA'S IN NEDERLAND	10
2.1 Onderzoek in Nederland	10
2.2 Ervaringen met vervangend vervoer	12
2.3 De organisatie van GRH programma's	13
2.3.1 De behoefte aan GRH programma's in Nederland	13
2.3.2 De rol van de werkgevers	14
2.3.3 Wie betaalt de kosten?	14
2.3.4 Voor wie en onder welke omstandigheden?	15
2.3.5 De organisatie	16
2.3.6 De rol van VCC's, vervoersmanagement- en carpool-bureaus	17
2.3.7 Het vervangend vervoermiddel	18
3. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	21
LITERATUUR	28
BIJLAGEN	
1. Overzicht van de gestelde vragen	

## SAMENVATTING

Het begrip 'Guaranteed ride home programma' kan worden gedefinieerd als *een regeling waardoor een werknemer over een vervangend vervoermiddel kan beschikken ingeval van nood*. In het algemeen wordt deze regeling door de werkgever aangeboden teneinde het gebruik van alternatieve vervoermiddelen (carpoolen, OV, fiets) te bevorderen. Voor werknemers die als individuele automobilist naar het werk komen is deze regeling daarom in het algemeen niet van toepassing.

In de afgelopen jaren zijn diverse Guaranteed Ride Home (GRH) programma's in de Verenigde Staten geïntroduceerd. Deze studie heeft tot doel de literatuur op dit terrein te verkennen, en enkele verkenningen uit te voeren met betrekking tot een aantal aspecten van dergelijke programma's bij een mogelijke introductie in de Nederlandse situatie. Daartoe is een serie gesprekken gevoerd met en zijn vragenlijsten ingevuld door deskundigen, die hierbij betrokken zouden kunnen zijn. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat de programma's in de Verenigde Staten over het algemeen aan hun doel hebben voldaan, hoewel daarbij opgemerkt dient te worden dat er nog weinig systematisch en wetenschappelijk verantwoord onderzoek naar het precieze effect van GRH programma's op vervoerwijzekeuze is uitgevoerd. De mening bestaat echter dat GRH programma's een positieve bijdrage leveren aan de deelname aan ridesharing, omdat ze de onzekerheid met betrekking tot de terugrit wegnemen.

## ABSTRACT

A guaranteed ride home program can be defined as *an arrangement to assure employees that they will have some back-up transportation to be used in case of an emergency*. In general, such an arrangement is introduced by employers in order to stimulate the use of alternative travel modes like ridesharing or bicycling.

Recently, guaranteed ride home (GRH) programs have been introduced in the United States. The aim of the present study is to examine the existing literature and collect some general information on various aspects on GRH programs if these would be introduced in the Dutch situation. A series of interviews has been conducted and a questionnaire has been sent out to a number of experts who would be involved in such programs. The analyses and literature survey suggests that GRH programs in the United States have in general satisfied their aims and objectives, although it should be noted that systematic and methodologically sound research is still largely lacking. The overall opinion among experts however is that GRH programs have a positive effect on people's decision to participate in ridesharing initiatives, because they reduce the risk involved.

## INLEIDING

Het huidige Nederlandse verkeer en vervoerbeleid richt zich sterk op het beperken van de hoeveelheid reizigerskilometers die per auto afgelegd worden in het woon-werk verkeer. Hiertoe worden door de Nederlandse overheid verschillende maatregelen genomen zoals het stimuleren van het reizen per openbaar vervoer en carpoolen en het stimuleren van vervoersmanagement bij bedrijven en instellingen.

Uit Amerikaans empirisch onderzoek naar ridesharing (carpooling, vanpooling, reizen per OV) blijkt dat een van de belangrijke drempels om aan ridesharing deel te nemen is gelegen in het feit dat mensen het risico lopen niet snel naar huis te kunnen indien dat nodig mocht zijn in verband met plotselinge ziekte, noodzakelijk overwerk, etc. (zie bijvoorbeeld Hamwi en Braaksma, 1994). Met name in de Verenigde Staten worden daarom zogenaamde "guaranteed ride home" (GRH) programma's steeds meer opgenomen in vervoerplannen. Deze programma's bevorderen ridesharing door dit risico voor de reiziger weg te nemen: ze krijgen de verzekering dat men altijd terug kan vallen op een betrouwbaar backup systeem, tegen geen of minimale kosten, om snel naar hun woonlocatie te komen, indien dat nodig mocht zijn.

Het is niet duidelijk in hoeverre GRH programma's ook in Nederland een rol kunnen spelen bij vervoersmanagement. De Amerikaanse ervaringen zijn immers niet noodzakelijkerwijs overdraagbaar naar Nederland omdat enerzijds het vervoeraanbod tussen beide landen sterk verschilt en anderzijds motieven en afwegingen van reizigers kunnen verschillen.

Teneinde meer inzicht te krijgen in de vraag in hoeverre GRH programma's een rol kunnen spelen bij vervoersmanagement en het stimuleren van carpoolen in Nederland heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat opdracht verleend tot het uitvoeren van een verkennend onderzoek naar deze problematiek. Deze studie heeft een vierledige *doelstelling*:

- het verkennen van de literatuur met betrekking tot GRH programma's in Amerika;
- het opstellen van een definitie voor het begrip 'guaranteed ride home programma';
- het verzamelen van gegevens onder deskundigen om een beter inzicht te krijgen in diverse aspecten die mogelijke relevant zijn voor guaranteed ride home programma's;
- het uitvoeren van een verkenning van GRH-achtige programma's in Nederland, waarbij informatie verzameld wordt over gebruikspercentage, vraag, kosten en faciliteiten.

In dit rapport wordt verslag gedaan van de opzet en resultaten van deze studie. Allereerst wordt in hoofdstuk 1 een samenvatting gegeven van Amerikaanse literatuur over de opzet en de resultaten van GRH programma's. Vervolgens zal in hoofdstuk 2 de opzet en de resultaten van de vraaggesprekken over GRH-achtige programma's in Nederland worden besproken. Tenslotte worden in hoofdstuk 3 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

## 1. RESULTATEN VAN DE AMERIKAANSE LITERATUURSTUDIE

Teneinde gegevens te verzamelen over de opzet en ervaringen in de Verenigde Staten en Canada met GRH programma's, zijn diverse bibliotheken aldaar geraadpleegd, zijn de verslagen van congressen op het gebied van verkeer en vervoer doorgenomen, en is contact gezocht met Transportation Institutes in Irvine, Davis en Chicago. Uit al deze pogingen bleek dat er weinig in de officiële literatuur gepubliceerd is over de opzet en de effecten van GRH programma's. De belangrijke bron van informatie is een rapport dat is opgesteld door Commuter Transportation Services, Inc. (CTS, 1990) en is gesubsidieerd door het US Department of Transportation. In dit rapport worden zeer summier enkele praktijkstudies samengevat. Het betreft hier de Guaranteed Ride Home Profile studie van de Commuter Transportation Services, Inc. (CTS, 1989), een evaluatiestudie van 10 GRH programma's uitgevoerd door Crain & Associates in 1988 (zie ook Polena en Glazer, 1991), de Orange County Commuter Network's Survey of Guaranteed Return Trip Programs (1989), de Survey of Commuters in the South Coast Metro Area of Orange County: Guaranteed Return Trip Project (1989), de Guaranteed Ride Home evaluation, uitgevoerd door de Municipality of Metropolitan Seattle (1988) en de evaluatie van het Warner Center TMO Guaranteed Ride Home Program (1990; zie ook Park, 1992). Hoewel deze studies van elkaar verschillen qua opzet, hebben ze enkele aspecten gemeenschappelijk. Hierbij moet worden gedacht aan de doelstellingen en motivatie voor het programma, onder welke voorwaarden het programma gebruikt mag worden, de kosten van het programma, de organisatie en opzet van de programma's, het vervangende vervoermiddel en de ervaringen.

### 1.1. Definitie GRH programma

In de literatuur zijn nauwelijks expliciete definities van het begrip 'Guaranteed ride home program' te vinden. In het CTS (1990) rapport wordt een GRH programma omschreven als een soort verzekering voor een vorm van ridesharing zonder zorgen; de werkgever zorgt voor vervoer als dat echt nodig is (p. i). Een tweede omschrijving van het begrip in hetzelfde rapport luidt: GRH programma's verzekeren werknemers die niet met hun auto naar het werk zijn gekomen van vervangend vervoer als dat nodig is (p. 49). Beaton, Meghdiri en Murty (1994) stellen dat een GRH programma transport faciliteiten genereert als een werknemer wordt geconfronteerd met een noodgeval thuis of op het werk of moet overwerken en daardoor de normale reisverbinding mist. Volgens Park (1992) voorziet een GRH programma in een vrije rit naar huis in geval van nood. Polena en Glazer (1991) geven als omschrijving: een GRH programma voorziet in een terugrit voor ridesharers in geval ze hun reguliere terugreis missen als gevolg van een noodgeval of overwerk.

Het doel van een GRH programma is in het algemeen het promoten van ridesharing door de angst weg te nemen dat er in geval van nood of overwerk geen vervoer meer is. GRH programma's ondersteunen als het ware vervoerplannen in het reduceren van het aantal woon-werk verplaatsingen per auto (CTS, 1990) en stimuleren participatie in rideshare programma's door de angst voor 'stranden' weg te nemen (Polena en Glazer, 1992; Hamwi en Braaksma (1994).



Op basis van deze beperkte informatie kan het begrip guaranteed ride home program gedefinieerd worden als:

*een regeling waardoor een werknemer over een vervangend vervoermiddel kan beschikken ingeval van nood.*

In het algemeen wordt deze regeling door de werkgever aangeboden teneinde het gebruik van alternatieve vervoermiddelen (carpoolen, OV, fiets) te bevorderen. Uiteraard is deze definitie algemeen van aard. Ten aanzien van diverse aspecten kan deze definitie nader gespecificeerd worden. Daarbij kan gedacht worden aan: voor welke werknemers is de regeling beschikbaar; wanneer is sprake van een noodgeval, etc. Meestal wordt onverwacht noodzakelijk overwerk ook als een noodgeval beschouwd.

## **1.2. Doelstelling en motivatie voor GRH programma's**

Guaranteed ride home programma's, die ook wel worden aangeduid als guaranteed return trip of emergency ride home programma's, zijn in de Verenigde Staten hoofdzakelijk om twee redenen geïntroduceerd. Sinds begin 1993 is de zogenaamde "Commute Trip Reduction" wet in werking getreden. Bedrijven, met meer dan 100 fulltime werknemers die tussen 6 en 9 uur 's ochtends op het werk aankomen, moeten nu maatregelen nemen om het aantal ritten van werknemers die als individueel automobilist naar het werk komen te reduceren. Daartoe wordt een vervoerplan opgesteld. GRH programma's vormen een belangrijk onderdeel van de vervoerplannen teneinde ridesharing te stimuleren en daarmee het aantal ritten te verminderen. Ruim de helft van de bedrijven in de counties van Los Angeles, Riverside San Bernardino en Ventura die formele GRH programma's hebben geïntroduceerd, hebben dit speciaal gedaan om beter te voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot het beperken van het autogebruik. Bij het overige deel van de betreffende bedrijven werden GRH programma's geïntroduceerd naar aanleiding van interesse van de zijde van werknemers of omdat vervoer-management organisaties dergelijke programma's aanboden. Resultaten van onderzoek en ervaringen met GRH programma's hadden namelijk uitgewezen dat het beschikbaar zijn van een backup systeem in geval van nood een belangrijke positieve invloed had op de participatie in rideshare programma's. Vele automobilisten geven te kennen dat een guaranteed ride home een voorwaarde is om deel te nemen aan rideshare programma's. Het niet aanwezig zijn van dergelijke garanties vormt een belangrijke drempel tot participatie in rideshare initiatieven. Zo bleek bijvoorbeeld dat bijna een derde van de werknemers zich zorgen maakt over overuren, en dat zelfs een kleine 70% vreesde niet de beschikking te zullen hebben over een auto bij een noodgeval.

De South Coast Metro studie in Orange County toonde aan dat (i) vrouwen meer dan mannen van mening waren dat ze de beschikking moesten hebben over een voertuig in het geval van nood; (ii) dat respondenten met kinderen op kinderdagverblijven meer interesse hadden dan andere respondenten, en (iii) GRH programma's een positieve invloed hebben op werkende ouders om te gaan deelnemen aan rideshare initiatieven. Verder toonde dit onderzoek aan dat 25% van de respondenten zegt te stoppen met

ridesharing wanneer zij problemen zouden ondervinden met vervoer naar huis bij overwerk of noodgevallen.

### 1.3. Gebruik en kosten van de programma's

Bij verschillende typen van bedrijven zijn duidelijke verschillen te constateren in de mate van gebruik van GRH programma's. De gebruikspercentages (het aantal GRH-ritten per 100 werknemers die van een GRH programma gebruik mogen maken, op jaarbasis) variëren grotendeels tussen 0.5% en 20%. Het laagste percentage (0.2) werd waargenomen bij ziekenhuizen (met een gelimiteerd gebruik van het GRH programma tot 1 maal per kwartaal) en verzekeringsmaatschappijen. Hogere percentages werden gevonden voor overheidsbedrijven (24%) en autoindustrie (20-32%), terwijl extreem hoge percentages (tot meer dan 250%) werden gevonden voor olieraffinaadrijen (CTS, 1990). De achterliggende redenen voor de verschillen in gebruik tussen de bedrijven zijn niet bekend. Het is echter wel zo dat bij bedrijven met hoge deelnamepercentages altijd geldt dat overwerk een reden tot gebruik van het GRH programma kan zijn. Bij sommige programma's met een laag deelnamepercentage geldt dat alleen in geval van nood gebruik gemaakt mag worden van het GRH programma. Toch zijn er ook programma's met een laag deelnamepercentage waarbij het gebruik ervan ook is toegestaan bij overwerk. Verschillen in voorwaarden tussen de diverse GRH programma's (bv. beperkingen in het aantal keren gebruik of type vervangend vervoer) duiden niet op verbanden tussen voorwaarden en gebruik van het programma. Van sommige programma's met een hoog deelnamepercentage is bekend dat er veelvuldig sprake is van overwerk. Bovendien geldt voor de bedrijven met de extreem hoge deelnamepercentages dat er sprake is van ploegendienst. Men kan zich hier echter afvragen of in geval van vervangend vervoer bij structureel overwerk nog sprake is van een GRH programma.

In het CTS rapport wordt uitgegaan van een jaarlijks gebruik tussen de 0.5 en 20 procent, met een gemiddelde van 8% en het hoogste gebruik bij bedrijven waar overwerken gebruikelijk is. Het gebruik van programma's voor alleen noodgevallen bedraagt niet meer dan 8 procent. Van de ongeveer 6000 car- en vanpoolers die onder het Warner Trade Centre Transportation Management Organization (TMO; ofwel VervoerCoördinatie Centrum) vallen, bleek in het eerste jaar het gebruik rond de 1% te liggen. Van het GRH programma in Seattle werd gedurende een periode van 22 maanden 70 maal gebruik gemaakt. Dit is op jaarbasis minder dan 1%. Het betreffende programma kon alleen voor noodgevallen gebruikt worden.

Uit de evaluatiestudie van het GRH programma van het Warner Trade Centre TMO (Park, 1992) bleek dat gedurende de tweede helft van 1990 en de eerste helft van 1991 slechts 245 GRH ritten werden gemaakt. Naar schatting kwamen 7500 werknemers voor het gebruik van het GRH programma in aanmerking. Dit komt dus neer op een gebruik van ruim 3% op jaarbasis. Bij 6 van de 245 ritten was in zekere mate sprake van misbruik. Ziekte van de werknemer (circa 30%), omstandigheden binnen het huishouden (circa 30%) en overwerk (circa 20%) waren de belangrijkste redenen voor het gebruik van het GRH programma.

Over het algemeen zijn de kosten verbonden aan GRH programma's laag. De kosten variëren met het type werk, de situaties waaronder werknemers gebruik mogen

maken van het programma, het type van alternatief vervoer dat wordt aangeboden en de frequentie van niet-geplande overuren. De algemene ervaring in de Verenigde Staten wijst echter uit dat GRH programma's kosten-efficiënt zijn voor het bieden van meer zekerheid aan carpoolers en een krachtig marktinstrument vormen.

#### **1.4. Voor wie en onder welke omstandigheden?**

Uit de Commuter Transportation Services studie blijkt dat van de 77 bedrijven die formele GRH programma's aanbieden, 66 bedrijven de programma's beschikbaar stelden aan carpoolers, 62 aan vanpoolers, 53 aan gebruikers van het openbaar vervoer, 25 aan fietsers en mensen die te voet naar het werk komen en 7 aan alle werknemers. Eén bedrijf beoordeelde de situatie van geval tot geval. Verschillende andere bedrijven stelden als eis dat werknemers minstens twee dagen per week moesten participeren in een rideshare programma om recht te hebben op het GRH programma. Twee dagen per week niet alleen rijden wordt in Amerika al gezien als een belangrijke bijdrage tot de beoogde reductie in solistisch autogebruik.

De omstandigheden waaronder gebruik gemaakt mag worden van het GRH programma verschilt sterk. De definitie van een noodsituatie loopt sterk uiteen. Soms gaan bedrijven uit van een zeer strakke definitie (alleen bij een ziekte-geval). Andere bedrijven werken met een ruimere definitie, waarbij ook van het programma gebruik gemaakt mag worden indien er sprake is van onvoorzien overwerk. Tevens dient rekening gehouden te worden met een eventuele tussenstop (bv. bij de school van een kind of bij een arts) op de rit naar huis (Park, 1992).

De meest gehanteerde redenen om van een GRH programma gebruik te maken zijn (Park, 1992): de werknemer raakt ziek of gewond op het werk; een kind of een ander gezinslid raakt ziek of gewond; er ontstaat een crisis bij een werknemer of een lid van het gezin, onverwachte afspraken voor de zaak; niet geplande overuren; de normale afspraken voor ridesharing kunnen niet worden uitgevoerd, of de werknemer mist de normale rideshare. Redenen, die vaak niet worden erkend zijn persoonlijke klusjes, vooraf te plannen afspraken en overwerk zonder toestemming van een baas. Van de 77 bedrijven uit de CTS studie boden 63 programma's voor noodsituaties aan, terwijl 34 bedrijven hun werknemers toestemming gaven GRH programma's te gebruiken voor niet geplande overuren. Sommige gaven hun werknemers toestemming GRH te gebruiken wanneer de bestuurder van een carpool of vanpool eerder moest vertrekken, of wanneer zij hun pool hadden gemist. Sommige bedrijven hanteren daarnaast beperkingen zoals het aantal keren dat een werknemer binnen een bepaalde periode een GRH programma mag gebruiken, het aantal kilometer dat een werknemer in het kader van een GRH programma binnen een bepaalde tijdperiode mag afleggen, de maximale kosten per rit en/of de maximale reistijd van de rit.

#### **1.5. Organisatie, promotie en monitoring**

Volgens Miller (1992) bestaan sinds 1987 GRH programma's in Seattle/King County. Verschillende individuele programma's werden ontworpen voor specifieke gebieden. Meestal moesten werknemers zich laten inschrijven en de kosten voorschieten, die men

vervolgens gedeeltelijk terugbetaald kreeg. De marketing van de programma's was hierdoor erg tijdrovend. De programma's nieuwe stijl worden vaak door Transport Management Organizations of Transport Management Associations aangeboden. Werkgevers betalen een jaarlijkse bijdrage aan een dergelijke organisatie waarvoor ze toegang krijgen tot een GRH programma. De bijdrage is afhankelijk van het aantal werknemers. De programma's nieuwe stijl zijn efficiënter en vragen minder administratie.

Het welslagen van GRH programma's wordt in sterke mate bepaald door de wijze waarop het programma onder de aandacht van de werknemers wordt gebracht. De ervaringen wijzen uit dat de volgende initiatieven van belang kunnen zijn: ruime informatieverstrekking, zowel bij allerlei bijeenkomsten, interne mededelingen als op vergaderingen en op strategische locaties binnen het bedrijf. Verder kan het een gesprekspunt zijn bij de introductie van nieuwe medewerkers.

Het is van essentieel belang vast te stellen welke behoefte specifiek binnen het bedrijf aanwezig is, een stelsel van heldere, gebruikersvriendelijke procedures en regels op te stellen, en een systeem te ontwikkelen met behulp waarvan systematisch bijgehouden kan worden hoe een GRH programma zich ontwikkelt en in hoeverre de beleidsuitgangspunten gerealiseerd worden. Een en ander wordt doorgaans verzorgd door een vervoercoördinator.

## **1.6. Wijze van vervoer**

Wat betreft de beschikbare vervoerwijzen dient in de Amerikaanse situatie te worden gedacht aan taxi, autohuur, bedrijfsauto's, shuttle diensten, backup van, backup carpool, en openbaar vervoer. In het geval van de taxi, wanneer aan de voorwaarden van het programma wordt voldaan, rekent de werknemer eerst zelf af en krijgt de kosten achteraf vergoed of levert de werknemer een voucher in waarbij het taxibedrijf dan eens per maand met het bedrijf afrekenet. Het inzetten van taxi's wordt duur als het om lange ritten gaat. Autohuur is in sommige situaties een geschikte wijze van vervangend vervoer in die zin dat auto's ook voor slechts enkele uren, in plaats van de gebruikelijke minimum periode van 24 uur te huur zijn en daarmee voor langere ritten relatief goedkoop zijn. Het gebruik van bedrijfsauto's blijkt de hoogste voorkeur te hebben. Soms is er sprake van auto's die speciaal voor GRH initiatieven zijn gekocht; in andere situaties kunnen werknemers bedrijfsauto's na werktijd gebruiken. Het voordeel van de bedrijfsauto is dat deze doorgaans onmiddellijk ter beschikking staat, en dat de administratie tot een minimum beperkt blijft. Shuttle diensten kennen wij eigenlijk in die vorm niet of nauwelijks. Meestal gaat het om gecombineerd vervoer van en naar luchthavens in kleine bussen, waarbij een bepaalde route in bepaalde sectoren van de stad wordt bediend. Het grote nadeel voor GRH programma's is dat deze diensten nauwelijks garanties kunnen bieden om binnen beperkte tijd mensen op te halen of op een bepaalde bestemming te zijn. Vaak dient een shuttle dienst (met name op de route richting vliegveld) een aantal uren van tevoren gereserveerd te worden. In het geval van backup vanpools worden kleine bussen (meestal voor ca. 9-18 personen) ingezet ten behoeve van werknemers die moeten overwerken. Vaak rijden dergelijke bussen volgens een vast tijdschema een bepaalde route. Soms zijn busjes beschikbaar naar gelang daar vraag naar is. Het gebruik van backup vanpools programma's is doorgaans verbonden

aan strikte voorwaarden. Bij backup carpools gebruikt een bedrijf eigen auto's of privé auto's met een bedrijfs-chauffeur om werknemers naar huis te brengen. Openbaar vervoer en limousine services spreken voor zich.

In het CTS onderzoek bleek dat taxi's het meest gebruikt werden, gevolgd door bedrijfsauto's, backup carpools en autohuur. De overige opties werden veel minder gebruikt. De South Coast Metro survey wees daarentegen uit dat meer dan 60 procent van de werknemers de voorkeur gaf aan bedrijfsauto's, gevolgd door autohuur en openbaar vervoer. Slechts 23 procent gaf de voorkeur aan de taxi. Uit het onderzoek van Polena en Glazer (1991) blijkt dat de helft van de bedrijven backup vanpools gebruikte, 20 procent taxi's, en 10% bedrijfsauto's. De inzet van vervoerwijzen wordt waarschijnlijk sterk beïnvloed door de voorwaarden van het GRH programma, het aanbod van alternatief vervoer in het studiegebied, de afstanden die de werknemers moeten afleggen en de kosten van de verschillende alternatieven waarmee het bedrijf te maken heeft. Studies laten ook zien dat betrouwbaarheid, een korte wachttijd en lage kosten belangrijke factoren zijn bij een keuze uit alternatieve vervoerwijzen.

### **1.7. Onderzoek met betrekking tot GRH programma's**

Een van de weinige systematische onderzoeken, die in de literatuur wordt gerapporteerd, betreft het GRH programma van de Warner Center Transportation Management Organisatie in Zuid-Californië (Park, 1992). De evaluatie werd uitgevoerd nadat het centrum twee jaar GRH programma's aanbood aan 45 leden-bedrijven, die gezamenlijk meer dan 33.000 werknemers hebben. Deze programma bieden werknemers een gratis rit naar huis per taxi of huurauto, indien er zich tijdens het werk een noodsituatie (zoals bijvoorbeeld ziekte of overwerk) voordoet. De belangrijkste resultaten van deze studie waren dat er weinig misbruik werd gemaakt van de programma's. Verder werd vastgesteld dat er relatief weinig van het programma gebruik werd gemaakt. Voor een groot aantal werknemers (59%) gold dat het bestaan van een GRH programma voor hen de belangrijkste reden was om aan carpooling, vanpooling of het gebruik van openbaar vervoer te beginnen. Dit resultaat ondersteunt eerdere bevindingen dat GRH programma's meer flexibiliteit met zich meebrengen en onzekerheid verminderen. Het meest frequent werd van het programma gebruik gemaakt vanwege overuren, ziekte van de werknemer en problemen binnen het huishouden; er werd vooral van het programma gebruik gemaakt voor langere afstanden.

Een andere interessante publikatie is die van Polena en Glazer (1991), waarin 11 verschillende case studies worden beschreven. In grote lijnen komen de resultaten van deze cases overeenkomen met de aspecten en trends, zoals die in dit hoofdstuk zijn weergegeven. Belangrijk om op te merken is echter dat er voor geen van de 11 cases statistisch materiaal aanwezig was om de conclusie te rechtvaardigen dat GRH programma's ridesharing stimuleren. Hoewel in alle gevallen, evenals bij het Warner Center, het gevoel bestond dat aan de doelstellingen van het programma was voldaan, ontbreekt systematisch, wetenschappelijk verantwoord onderzoek om een dergelijke conclusie te onderbouwen.

Dergelijk systematisch onderzoek is echter wel van belang voor de beoordeling van de effectiviteit van dergelijke initiatieven. Dit wordt ondersteund door de studie van Stewart (1994) in Pasadena. Zij vergeleek het vervoermiddelgebruik van een steekproef

van personen die in de Pasadena Towers werkten met het vervoermiddelgebruik van een steekproef van personen die in een min of meer vergelijkbaar kantoorgebouw op korte afstand van de Pasadena Towers werkten. De Pasadena Towers hadden een vervoersmanagement programma (incl. GRH voorzieningen); op de andere locatie bestond dat niet. Stewart gebruikte de 'Average Vehicle Ridership' (AVR) als meeteenheid. Dit is de ratio tussen het aantal werknemers en het aantal voertuigen dat ze gebruiken om op het werk te komen in een bepaalde tijdperiode. Deze maat neemt toe bij meer ridesharing of gebruik van de fiets. De resultaten van deze studie toonden aan dat er geen significante verschillen bestonden in AVR tussen de twee locaties. Attitude onderzoek toonde echter aan dat 51% van de werknemers van de Pasadena Towers die aan ridesharing doen, hiertoe aangemoedigd waren door het vervoersmanagement programma. Het percentage werknemers dat alternatieve vervoerwijzen gebruikt is ook hoger, namelijk 19.8% carpooling en 0.9% bus voor de Pasadena Towers tegenover resp. 10.3% en 4.1% voor de andere locatie. Echter, het gebruik van de bus heeft een groter effect op de AVR-maat dan carpoolen, waardoor de maat voor beide locaties gelijk uitvalt. Het is mogelijk dat het grotere aandeel van carpoolen bij de Towers een gevolg is van het vervoersmanagement programma. Een nadeel van dit onderzoek is dat het erg beschrijvend van opzet is, zodat rigoureuze analyses niet zijn uitgevoerd. Soortgelijke opmerkingen zijn op zijn plaats voor de evaluatie van de Los Angeles County Road 14 (Blanchard, Pansing, Redfern en Stewart, 1994). Ook hier betreft het meer een proces-evaluatie studie dan een rigoureuze analyse van de bijdrage van GRH programma's aan de reductie van het autogebruik.

Tegenover dit onderzoek dat, althans in termen van attitudes, het belang van gwaranteed ride home programma's onderstreept, staat een studie van Beaton, Mehgdir en Murty (1994) naar de latente vraag naar vervoerwijzen. Zij verrichtten een stated choice onderzoek, waarbij de gwaranteed ride home voorziening als een attribuut werd gevarieerd. Uit de resultaten van hun analyses blijkt echter dat dit attribuut geen significant effect heeft op de keuze van vervoerwijze.

Door Brownstone en Golob (1991) is een model ontwikkeld om de effecten van carpool-bevorderende maatregelen in te schatten. Dit model is gebaseerd op ruim tweeduizend enquêtes onder werknemers die werkten in het South Coast Air Basin, Californië. Dit gebied wordt nauwelijks ontsloten door openbaar vervoer. Het model voorspelt de keuze tussen drie vervoerwijzen: altijd alleen rijden, soms samenrijden en altijd samenrijden. Eén van de variabelen in het model betreft een GRH voorziening. Deze variabele heeft een belangrijke invloed op de beslissing al dan niet te gaan samenrijden. Het effect van deze variabele kan oplopen tot een reductie van het altijd alleen rijden met ruim 7% (afgezien van de effecten van andere maatregelen).

## **1.8. Ervaringen met de programma's**

In het algemeen kan worden gesteld dat de Amerikaanse ervaringen met GRH programma's positief zijn, hoewel door het gebrek aan gedetailleerde informatie en tekortkomingen in de opzet van de evaluatie-studies de exacte invloed van dergelijke programma's moeilijk te bepalen valt uit de beschikbare literatuur. Signalen dat GRH programma's een positieve invloed kunnen hebben zijn bijvoorbeeld het feit dat het

gebruik van speciale carpoolstroken in Seattle sterk toe is genomen nadat men een GRH programma had geïntroduceerd. Voorwaarden voor succes schijnen gelegen te zijn in een systeem dat qua snelheid en gemak kan concurreren met het eigen vervoer en een optimale toegankelijkheid tot het systeem, inhoudende dat alle werknemers, en dus niet alleen carpoolers, van het programma gebruik moeten kunnen maken. Daarnaast blijken GRH programma's het meest succesvol te zijn indien ze voor verschillende redenen gebruikt kunnen worden. Het gebruik van GRH programma's neemt ook toe wanneer de administratie voor de werknemer eenvoudiger is. Zo blijkt uit Amerikaans onderzoek dat werknemers, die zelf eerst moeten betalen, minder gebruik maken van GRH programma's dan werknemers, die vouchers of andere betaalbewijzen kunnen gebruiken. Steun van de zijde van het management van het bedrijf is een belangrijke voorwaarde voor de marketing van GRH programma's.

Samenvattend kan worden gesteld dat deze verkenning van de Amerikaanse literatuur aangeeft dat GRH programma's aan hun doelstellingen lijken te voldoen en dat ze over het algemeen een bijdrage schijnen te leveren aan de bereidwilligheid van werknemers om te participeren in rideshare programma's. Niet alle studies wijzen echter even sterk in deze richting. Bovendien moet worden geconstateerd dat aan de meeste van de genoemde onderzoeken methodologische bezwaren kleven.

## 2. GRH PROGRAMMA'S IN NEDERLAND

Uit het vorige hoofdstuk is gebleken dat in Amerika GRH programma's een zekere rol vervullen bij het stimuleren van carpoolen en vanpoolen. Of een vergelijkbare rol voor GRH programma's in Nederland is weggelegd, is niet zonder meer duidelijk. In Nederland is het openbaar vervoer in het algemeen beter georganiseerd dan in Amerika. Bovendien zijn de Nederlanders wat minder 'auto-minded' dan de Amerikanen. In Nederland kan daardoor het openbaar vervoer eerder fungeren als een soort algemeen nood-vervoermiddel. Hierdoor zou in Nederland de behoefte aan en noodzaak tot GRH programma's geringer kunnen zijn.

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk zal ingegaan worden op Nederlands onderzoek waarin enig verband met GRH voorzieningen gelegd kan worden. Vervolgens worden in dit hoofdstuk de resultaten van enquêtes onder of gesprekken met diverse deskundigen over GRH voorzieningen samengevat. Getracht is deskundigen vanuit verschillende achtergrond te benaderen om een aantal vragen over GRH voorzieningen te beantwoorden. Gegeven een bepaalde achtergrond zijn willekeurig enkele deskundigen benaderd met de vraag aan het onderzoek mee te willen werken. Vanuit de volgende instanties is aan dit onderzoek meegewerkt: taxi-organisaties, autoverhuurbedrijven, autoleasebedrijven, carpoolbureaus, grote bedrijven, bedrijven met bedrijfsvervoer, vervoercoördinatie-centra (VCC's), TC&O, ANWB, werkgeversorganisaties, werknemersorganisaties en Rijkswaterstaat. Uiteraard zijn de gestelde vragen toegespitst op het type instantie (zie bijlage 1). In feite kunnen de gestelde vragen in twee categorieën ondergebracht worden. De eerste categorie vragen betreft voornamelijk ervaringen met het verzorgen van vervangend vervoer. Hier zal in de tweede paragraaf nader op ingegaan worden. De tweede categorie vragen betreft vooral de aspecten die van belang zijn voor een GRH programma. Deze aspecten komen in de laatste paragraaf aan de orde.

### 2.1. Onderzoek in Nederland

Onlangs hebben Borgers en Timmermans in opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer onder 208 werknemers van diverse bedrijven een onderzoek met betrekking tot carpoolen gehouden (Borgers & Timmermans, 1993; Borgers, Timmermans en Blom, 1994). Drie groepen van respondenten waren bij het onderzoek betrokken: 73 carpoolers, 51 ex-carpoolers en 84 niet-carpoolers. In dit carpoolonderzoek waren een aantal vragen opgenomen waarop het antwoord mogelijkwijs met GRH te maken kan hebben. Voor deze vragen zal kort nagegaan worden in hoeverre de gegeven antwoorden op de wenselijkheid van een GRH programma duiden. Voor de duidelijkheid dient hierbij opgemerkt te worden dat het begrip GHR nooit door de interviewers ter sprake is gebracht (het begrip was destijds nauwelijks bekend in Nederland). Ook bestonden er bij de betreffende bedrijven geen GRH-achtige voorzieningen.

Zowel aan de carpoolers als ex-carpoolers werd gevraagd: *Stel dat u (als chauffeur) onverwachts wegens ziekte 's morgens niet kunt rijden. Hoe wordt dit probleem opgelost?* Het bleek dat de respondenten dan gewoon zelf voor vervoer zorgen; er



werden geen antwoorden gegeven die wijzen in de richting van GRH voorzieningen. Een vergelijkbare vraag voor de rit van het werk naar huis luidde: *Stel dat u (als chauffeur of als meerrijder) onverwachts wegens overwerk 's avonds niet terug kunt rijden. Hoe wordt dit probleem opgelost?* Ook dit bleek geen echte problemen op te leveren: men pakt het OV, rijdt met 'n ander mee of wacht gewoon. Niemand heeft hier aan GRH-achtige voorzieningen gerefereerd. Op de vraag: *Doen zich wel eens andere problemen voor?, Zo ja, welke en hoe worden deze opgelost?* werden door enkele respondenten de volgende problemen genoemd: de chauffeur moet onverwachts naar huis (1 maal), de auto is stuk of gestolen (5 maal), de chauffeur komt niet terug naar het bedrijf zodat meerrijder niet mee kan rijden (1 maal). Deze problemen werden op de gebruikelijke manier opgelost: met het OV of met iemand anders naar huis rijden. Aan de ex-carpoolers is gevraagd: *Waarom bent u gestopt met carpoolen?* Enkele respondenten zijn (onder andere) gestopt met carpoolen in verband met: 's avonds niet over kunnen werken (3 maal) en onzekerheid over het mee terug kunnen rijden (1 maal). Op basis van de antwoorden op deze vragen kan voorzichtig geconcludeerd worden dat voor een beperkt deel van de 124 geïnterviewde (ex-)carpoolers de aanwezigheid van een GRH programma uitkomst geboden zou kunnen hebben.

Aan alle respondenten is gevraagd: *Welke nadelen zijn wat u betreft verbonden aan het carpoolen?* De genoemde nadelen die door middel van een GRH programma opgelost zouden kunnen worden zijn: de chauffeur wordt onverwachts ziek (2 maal), het is lastig bij overwerken (6 maal), in noodgevallen is er een slechte OV-verbinding (1 maal), het is lastig als de chauffeur voor het werk weg moet (1 maal) en er bestaat onzekerheid over het al dan niet mee kunnen rijden (3 maal). De meest gegeven antwoorden op deze vragen waren: je bent afhankelijk van anderen en carpoolen is een inflexibel systeem. Aan de niet-carpoolers werd gevraagd: *Waarom bent u (na dit overwogen te hebben) toch niet gaan carpoolen?* Eén respondent antwoordde dat er dan geen mogelijkheid tot overwerken zou zijn. Aan het einde van het interview diende elke respondent de voorwaarden te noemen waaronder hij of zij bereid zou zijn te carpoolen. Door niemand werd een GRH programma als voorwaarde gesteld. Voorwaarden die mogelijk door een GRH programma afgedekt zouden kunnen worden zijn: wil vrijheid hebben 's avonds niet te hoeven carpoolen (1 maal) en wil zekerheid hebben dagelijks mee te kunnen rijden (1 maal). Gegeven deze resultaten kan gesteld worden dat carpoolen een aantrekkelijker vervoermiddel geweest zou kunnen zijn voor een beperkt aantal respondenten indien een GRH programma beschikbaar was geweest.

Door Van Kleef en Van Haag (1992) is een onderzoek uitgevoerd naar de motieven voor non-participatie in carpoolen via CAR-NET onder 138 respondenten die werkten in Den Haag Bezuidenhout. De belangrijkste motieven om niet te gaan carpoolen waren "wisselende werktijden" en "afhankelijkheid van anderen". Het is niet mogelijk in te schatten hoeveel respondenten hier gebaat zouden zijn bij een GRH programma. Echter, een aantal respondenten gaf te kennen pas tegen het einde van de werkdag te weten of men moet overwerken. Op de vraag naar suggesties om de deelname aan het CAR-NET carpoolstelsel te bevorderen, antwoordden enkelen in de trant van: meer mogelijkheden om op wisselende tijden naar huis te gaan. Hoewel ook in dit onderzoek een term als GRH niet voorkomt, zou een klein aantal respondenten waarschijnlijk wel zijn gaan carpoolen indien er een dergelijke service aangeboden zou zijn.

## 2.2. Ervaringen met vervangend vervoer

Het verzorgen van vervangend vervoer is een belangrijk onderdeel van een GRH programma. Uit de enquêtes onder en gesprekken met functionarissen bij de bedrijven, autoverhuurbedrijven, autoleasebedrijven en carpoolbureaus is enig inzicht verkregen met betrekking tot het verzorgen van vervangend vervoer. Via enkele grote bedrijven en bedrijven met bedrijfsvervoer is geprobeerd enige informatie over de behoefte aan en de organisatie van vervangend vervoer te verkrijgen.

Bij autoverhuurbedrijven komt het slechts sporadisch voor dat er aan een verhuurde auto een technisch mankement ontstaat. Mocht dit gebeuren, dan dient de huurder contact op te nemen met het verhuurbedrijf. Het verhuurbedrijf regelt dan zo snel mogelijk vervangend vervoer, via een eigen vestiging, de ANWB, een sleep- en takelbedrijf, leasebedrijf of garagebedrijf. De autoverhuurbedrijven streven er altijd naar de klant weer zo snel mogelijk op weg te helpen. Volgens één van de autoverhuurders (AVIS) lukt dit meestal binnen een half uur. De gemiddelde cliënt van een autoleasebedrijf doet per jaar ongeveer 4 maal beroep op een vervangend vervoermiddel, voornamelijk in verband met onderhoud van de betreffende auto. In het algemeen wordt een vervangend vervoermiddel via eigen filialen geregeld. Daarnaast bestaan er afspraken met autoverhuurbedrijven. Bij één van de autoleasebedrijven (Lage Landen Leasing) wordt contractueel vastgelegd binnen hoeveel tijd (direct, 6, 12, 24 of 48 uur) een vervangend vervoermiddel verstrekt moet worden bij technische problemen. In geval van schade wordt altijd zo snel mogelijk voor vervangend vervoer gezorgd.

Carpoolbureaus worden ook geconfronteerd met het probleem van vervangend vervoer. Op vervanging door middel van een andere carpool na, wordt geen vervangend vervoermiddel aangeboden. Panther Efficiency is in staat binnen 5 minuten na te gaan of via een andere pool voor vervangend vervoer gezorgd kan worden. Als dat mogelijk is wordt de betreffende passagier telefonisch in contact gebracht met de carpoolchauffeur, zodat nadere afspraken gemaakt kunnen worden. Indien geen vervanging door middel van een andere pool mogelijk is, maakt de gedupeerde reiziger in het algemeen gebruik van de eigen auto of het openbaar vervoer. Dit komt geheel overeen met de bevindingen van Borgers en Timmermans (1993).

Grote bedrijven en bedrijven met bedrijfsvervoer zetten meestal een taxi als vervangend vervoer in (één van de bedrijven met bedrijfsvervoer (Hoogovens) beschikt zelfs over een eigen intern taxibedrijf). Daarnaast worden ook wel auto's van het bedrijf zelf (bij Philips bv. via de eigen sector Auto Leasing) of huurauto's ingezet. De kosten komen in het algemeen voor rekening van het bedrijf. Drie van de geënquêteerde bedrijven proberen de werknemer zo snel mogelijk op weg naar huis te helpen. Dit lukt in het algemeen binnen 5 à 10 minuten. De ervaring met het verzorgen van vervangend vervoer bij DAF is dat het eenvoudig kan en tegen een redelijk tarief mogelijk is. Belangrijk is daarbij dat aanvragen kritisch beoordeeld worden.

Bij de grote bedrijven en bedrijven met bedrijfsvervoer komt het slechts in beperkte mate voor dat afspraken over vervangend vervoer formeel vastliggen. Bij DAF is sprake van een reglement op basis waarvan men in aanmerking kan komen voor vervangend vervoer. Toch kan gesteld worden dat als zich een noodgeval voordoet, dit in de meeste gevallen zo soepel mogelijk wordt opgelost. In het algemeen dient een werknemer bij zijn/haar directe leidinggevende om vervangend vervoer te vragen die dan vervolgens

contact opneemt met een centrale meldkamer, portier of vervoercoördinator. Deze laatste regelt vervolgens het vervangende vervoer. In geval van ziekte van de werknemer kan eerst nog een bedrijfsarts ingeschakeld worden (Dupont de Nemours).

De betaling van de taxi verloopt in het algemeen via de werkgever. De meeste bedrijven hebben afspraken met taxibedrijven voor het vervoeren van werknemers. Deze afspraken betreffen voornamelijk het tarief. Daarnaast worden er ook wel afspraken gemaakt over de prioriteit.

### **2.3. De organisatie van GRH programma's**

In deze paragraaf zal aan de hand van de antwoorden op de gestelde vragen aan de deskundige ingegaan worden op diverse aspecten van GRH programma's. In de subparagrafen zal achtereenvolgens ingegaan worden op de behoefte aan GRH programma's in Nederland, de rol van de werkgevers, de vraag wie betaald, door wie en onder welke omstandigheden aanspraak op GRH voorzieningen kan worden gemaakt, enkele organisatorische aspecten, de rol van VCC's en dergelijke en de mogelijkheden voor vervangend vervoer.

Hoewel bij diverse bedrijven al een GRH-achtig programma bestaat (bv. bij DAF), is onlangs voor zover bekend het eerste Nederlandse officiële GRH programma in conceptvorm verschenen. Het gaat om een programma bij de KLM. Dit programma zal op onderdelen aan de orde komen in de onderstaande subparagrafen.

#### **2.3.1. DE BEHOEFTE AAN GRH PROGRAMMA'S IN NEDERLAND**

Het belangrijkste doel van het introduceren van een GRH programma is dat mensen minder alleen gebruik gaan maken van de auto voor de woon-werkverplaatsing. Alle deskundigen zijn van mening dat een GRH programma een positieve invloed zal hebben op de bereidheid over te stappen op een alternatief vervoermiddel. Vooral het feit dat GRH programma's een motief om bijvoorbeeld niet te gaan carpoolen (zoals: "ik weet dan niet zeker of ik altijd op tijd mee terug kan rijden") wegneemt, wordt van belang geacht. GRH programma's maken vooral carpoolen aantrekkelijker omdat de 'afhankelijkheid van anderen' zo geringer wordt. Afhankelijkheid is één van de belangrijkste bezwaren tegen carpoolen (zie Borgers en Timmermans, 1993) en omvat onder meer aspecten als het gebrek aan mogelijkheden tot overwerken. Kortom, een GRH programma wordt gezien als een voorwaarde om het gebruik van alternatief vervoer te stimuleren. Of het inderdaad zal resulteren in ander vervoermiddelgebruik is natuurlijk vooral afhankelijk van de eigenschappen van die vervoermiddelen in relatie tot de wensen van de werknemers. Enkele deskundigen stellen wel de voorwaarde dat een GRH programma voor de werknemers niet veel kosten met zich mee mag brengen.

Uit de ervaringen van de grote bedrijven en bedrijven met bedrijfsvervoer blijkt dat bij deze bedrijven in zeer beperkte mate een werknemer vervangend vervoer nodig heeft. In het concept GRH programma van de KLM wordt er van uitgegaan dat 20% (gebaseerd op Amerikaans onderzoek, zie ook het vorige hoofdstuk) van de daartoe gerechtigde werknemers gemiddeld 1 maal per jaar gebruik zal maken van het GRH programma. Bij de VCC's en carpoolbureaus bestaat nog geen inzicht in hoe vaak carpoolers aanspraak maken op een vervangend vervoermiddel. De belangrijkste

oorzaak dat werknemers beroep doen op vervangend vervoer is overwerk, op afstand gevolgd door ziekte en/of ongeval. Vergeleken met de Amerikaanse situatie speelt overwerken hier een belangrijkere rol.

### 2.3.2. DE ROL VAN DE WERKGEVERS

Momenteel loopt een deel van de inspanning om het auto-solisme te beperken via de werkgevers. Bij vele bedrijven is inmiddels iemand belast met de taak van vervoersmanagement. De werknemersorganisaties zijn van mening dat de overheid zowel werkgevers als werknemers kan aanspreken om het solistisch autorijden te beperken. Een werknemersorganisatie (FNV) pleit er dan ook voor dat een bedrijf (eventueel samen met andere bedrijven) in overleg met de ondernemingsraad aan vervoersmanagement doet en in dat kader zou ook een GRH programma ter sprake kunnen komen.

De werkgeversorganisaties stellen echter dat een onderneming in principe geen verantwoordelijkheid draagt voor de vorm waarin het woon-werkverkeer plaatsvindt. Het is in principe dus geen taak van de werkgever om voor vervangend vervoer te zorgen. Maar als een bedrijf aan vervoersmanagement doet, zou een GRH programma daar ook onder kunnen vallen. De werkgevers zijn echter van mening dat de overheid niet door middel van regelgeving een en ander aan bedrijven mag opleggen.

In de praktijk blijkt dat de bedrijven in het algemeen niet moeilijk doen over het verzorgen van vervangend vervoer. Overwerk is de belangrijkste oorzaak van de vraag naar vervangend vervoer. De meeste bedrijven vinden het dan normaal dat ze voor vervangend vervoer zorgen indien dat nodig is. Afgezien van de KLM twijfelen de overige grote bedrijven nog aan de haalbaarheid van het introduceren van een GRH programma binnen het bedrijf en stellen zich terughoudend op.

### 2.3.3. WIE BETAALT DE KOSTEN?

De werknemersorganisaties gaan er van uit dat de werkgevers een deel in de kosten moeten dragen. Echter in het CAO-overleg zal onderhandeld moeten worden over de verdeling van de kosten. Voor werkgevers die het vervangend vervoer betalen of vergoeden zijn deze kosten fiscaal aftrekbaar. Werknemers die een dergelijke vergoeding ontvangen hoeven (binnen bepaalde grenzen) deze vergoeding niet als inkomsten op te geven voor de belasting. Voor werknemers die zelf (een deel van) de kosten voor vervangend vervoer moeten betalen, geldt de normale regeling voor reiskosten woning-werk zoals die door de belastingdiensten gehanteerd wordt. Het ligt voor de hand dat de kosten primair door de werkgever gedragen worden als de behoefte aan vervangend vervoer voortvloeit uit omstandigheden die met de werkorganisatie samenhangen (bv. overwerken). Indien meer persoonlijke omstandigheden een rol spelen zouden de kosten voor rekening van de werknemer zelf kunnen komen. Eén van de werkgeversorganisaties vindt GRH voorzieningen alleen bespreekbaar als het geen kosten voor de werkgever met zich meebrengt. De andere werkgeversorganisatie vindt dat hierover overleg dient plaats te vinden, maar dat de kosten in principe voor rekening van de werknemer komen als hij/zij om vervangend vervoer vraagt.

Naar de mening van de ANWB kunnen door het actief doen aan vervoersmanagement financiële middelen vrij komen voor GRH programma's. Bij de KLM

vindt met de werknemersorganisaties overleg plaats over het laten betalen van parkeergeld door werknemers die met de auto komen. Het ligt in de bedoeling onder meer het GRH programma met dit geld te financieren. Eén en ander zal in de CAO-onderhandelingen aan de orde komen. De ANWB stelt zich voor dat de overheid in een vroeg stadium ondersteunend optreedt en dat vervolgens de kosten van de organisatie door de werkgevers gedragen kunnen worden. Deze kosten zijn naar verwachting minimaal. In principe zullen de kosten van het vervangend vervoer door degene betaald moeten worden die doorgaans de kosten voor de woon-werkverplaatsing betaald, met een mogelijkheid tot verrekening met degene die de noodzaak tot het vervangend vervoer heeft veroorzaakt. Vanuit Rijkswaterstaat (Noord Brabant) wordt een nader te bepalen drempelbedrag voorgesteld om misbruik te voorkomen.

TC&O stelt voor dat de algemene kosten van GRH programma's (de organisatie) zowel door de werkgever als de overheid worden betaald. De kosten van het vervoer zelf zouden door de werkgever betaald moeten worden. Eén van de VCC's stelt voor dat de werknemer de kosten van het vervangend vervoer betaald voor zover hij/zij deze normaliter ook moet maken.

Bij de bedrijven met bedrijfsvervoer of de grote bedrijven komen de kosten van een vervangend vervoermiddel in het algemeen voor rekening van de werkgever. Dit geldt met name als de vraag naar vervangend vervoer voortvloeit uit overwerk. Wat betreft de kosten die niet door het bedrijf veroorzaakt worden, is in het concept GRH programma van de KLM opgenomen dat deze voor 80% door de werkgever betaald worden.

#### 2.3.4. VOOR WIE EN ONDER WELKE OMSTANDIGHEDEN?

In het concept GRH programma van de KLM kan door elke werknemer die carpoolend, fietsend, lopend of per openbaar vervoer naar het werk komt onder de volgende omstandigheden van GRH voorzieningen gebruik gemaakt worden: bij ziekte van de werknemer of een familielid, bij onvoorziene technische problemen met de carpoolauto, bij het uitvallen van de carpoolchauffeur indien er geen van de meerrijders kan rijden, bij onvoorzien overwerk. Enkele andere respondenten voegen daar aan toe: indien er geen redelijk alternatief per openbaar vervoer is. Persoonlijke fouten of vergissingen mogen niet tot (gratis) gebruik van GRH programma's leiden. De genoemde omstandigheden komen in grote lijnen overeen met de Amerikaanse situatie.

Eén van de werkgeversorganisaties vindt dat GRH programma's alleen toegankelijk zouden moeten zijn voor carpoolers omdat het OV-gebruik bevorderen nauwelijks zin heeft in verband met capaciteitsproblemen. Een andere respondent (Rijkswaterstaat Noord Brabant) stelt voor GRH programma's alleen voor carpoolers beschikbaar te stellen omdat anders onduidelijkheid en misbruik kan ontstaan. Enkele andere respondenten zijn van mening dat alleen carpoolers en OV-gebruikers van GRH voorzieningen gebruik mogen maken. Eén respondent (RAV Vervoerregio Haaglanden) vindt dat fietsers ingeval van een defecte fiets eerst moeten proberen deze te laten repareren bij een lokale fietsenmaker. De werkgever kan hier ook een rol spelen door afspraken met de betreffende fietsenmaker te maken (bv. ten aanzien van prioriteiten) of door het beschikbaar stellen van een bedrijfsfiets.

Diverse respondenten benadrukken dat een GRH programma alleen gebruikt mag worden indien er een directe noodzaak voor bestaat. Een duidelijke omschrijving en

naleving van de regels is noodzakelijk om wildgroei te voorkomen. Vrijwel alle respondenten zijn het erover eens dat registratie van werknemers die GRH voorzieningen mogen gebruiken, nodig is.

### 2.3.5. DE ORGANISATIE

De meningen verschillen als het gaat om de vraag of het gebruik van GRH voorzieningen tot een *maximum aantal keren per jaar per persoon* beperkt dient te blijven. Sommigen vinden dat, om de totale kosten in de hand te houden, een maximum per werknemer vastgesteld moet worden. Daarnaast zijn er enkelen die stellen dat een maximum aantal keren per bedrijf vastgesteld moet worden. Toch lijkt de meerderheid van de respondenten voorstander te zijn van een onbeperkt aantal keren, zolang het maar om noodsituaties gaat.

Wat betreft de vraag of een GRH programma ook moet gelden voor de *verplaatsing van de woonlocatie naar de werklocatie* verschillen de respondenten van mening. In het concept GRH programma van de KLM is dit niet opgenomen. De grote bedrijven stellen in het algemeen dat elke werknemer zelf verantwoordelijk is voor het op tijd op het werk aanwezig zijn. Deze bedrijven vinden het niet nodig binnen een GRH programma vervangend vervoer aan te bieden om naar het werk te komen.

De VCC's en Rijkswaterstaat (Noord Brabant) zijn meer geneigd om het wel mogelijk te maken, zij het alleen als er geen andere mogelijkheden zijn, dus niet indien de betreffende werknemer over een auto kan beschikken. Bij bezoeken aan arts en dergelijke dient de werknemer zelf iets te regelen.

Ook bij de carpoolbureaus zijn de meningen verdeeld. De één vindt het te ver gaan, de ander heeft in de praktijk reeds verzoeken daartoe gehad en vindt dat het wel mogelijk moet zijn om carpoolen zo goed mogelijk met eigen autogebruik te laten concurreren. Dit laatste standpunt wordt door de ANWB gedeeld.

Volgens TC&O dienen de carpoolers die meerijden zelf voor een oplossing te zorgen om op het werk te komen indien de chauffeur ziek is (dit lijkt in de praktijk geen probleem te zijn, zie Borgers en Timmermans, 1993).

In grote lijnen is iedereen van mening dat de *betaling van het vervangend vervoer* zo soepel mogelijk moet verlopen. De meeste respondenten geven de voorkeur aan een betaalsysteem dat via het bedrijf verloopt. De werknemer zou dus niet voor hoeven te schieten. Dit pleit voor het gebruik van reisbewijzen, plastic geld, credit cards of taxidebetcards. De kosten van het vervangend vervoer worden door het betreffende bedrijf bij de werkgever gedeclareerd. De werkgever verreken eventueel weer met de werknemer. Eén VCC (Eindhoven) stelt dat dit ook via de VCC's kan verlopen. Een ander VCC (Rijnmond) stelt juist dat een VCC wel kan bemiddelen bij het opzetten van een GRH programma, maar dat de betaling van het vervangend vervoermiddel bij voorkeur niet via het VCC moet verlopen. Volgens het concept GRH programma van de KLM schiet de werknemer zelf voor en declareert hij/zij achteraf bij het bedrijf. In de Amerikaanse situatie gaat de voorkeur uit naar betaling via het bedrijf. Echter, ook daar komt het voor dat de werknemer zelf voor moet schieten.

Wat betreft de *tijd waarbinnen een vervangend vervoermiddel beschikbaar zou moeten zijn*, kan onderscheid gemaakt worden tussen twee situaties. In de eerste situatie is enige tijd vooraf al bekend dat vervangend vervoer nodig is. Het moeten overwerken is in het algemeen enige tijd van tevoren al bekend. In die gevallen is het bijvoorbeeld

mogelijk een huurauto in te zetten die op een afgesproken tijdstip aangeleverd wordt. Ook andere wijzen van vervangend vervoer zijn dan natuurlijk mogelijk. De tweede situatie betreft noodgevallen of onverwachte problemen met de terugrit. In dat geval dient zo snel mogelijk (binnen 5 tot 15 minuten, hooguit een half uur) een vervangend vervoermiddel inzetbaar te zijn. In dat geval lijkt de taxi het meest voor de hand liggende vervoermiddel.

Het aantal *handelingen* dat door een werknemer moet worden verricht om vervangend vervoer te krijgen dient zo beperkt mogelijk te blijven. De meeste respondenten zijn van mening dat via een centraal punt beroep gedaan moet worden op GRH voorzieningen. Dit kan binnen het bedrijf van de betreffende werknemer of eventueel via een VCC. Een voordeel van een centraal meldpunt is dat dan eventuele meerdere verzoeken voor vervangend vervoer gecombineerd kunnen worden. Eén respondent (ANWB) oppert als mogelijkheid de werknemer zelf vervangend vervoer te laten regelen binnen het kader van vooraf gemaakte afspraken. Achteraf zal de werknemer dan de noodzaak van het gebruik van het GRH programma moeten aantonen. Op zich lijkt dit een goed idee als een continue personele bezetting van het centrale meldpunt een probleem is. Het vergt uiteraard wel een goed stelsel van eenduidige afspraken. In dit geval is het wat betreft de betaling van het vervangend vervoer toch het meest voor de hand liggend dat de werknemer zelf voorschiet. In het concept GRH programma van de KLM wordt dit principe gehanteerd. De werknemer regelt alles zelf. Achteraf vindt toetsing van de noodzaak plaats bij verwerking van het declaratieformulier.

#### 2.3.6. DE ROL VAN VCC'S, VERVOERSMANAGEMENT- EN CARPOOL-BUREAUS

GRH programma's hoeven niet uitsluitend door een bedrijf geïntroduceerd te worden. De opkomst van VCC's in Nederland maakt het mogelijk dat VCC's deze taak op zich nemen. In Amerika komt dit veelvuldig voor. De VCC's staan hier niet negatief tegenover. Als voordeel hiervan wordt genoemd dat het efficiënter is voor meerdere bedrijven tegelijkertijd een GRH systeem op te zetten. Een nadeel kan zijn dat een extra laag in de besluitvorming ontstaat. Dit kan echter voorkomen worden indien een werknemer na toestemming te hebben verkregen rechtstreeks met het VCC contact opneemt. Een ander bezwaar zou kunnen zijn dat een dergelijke aanpak een continue bezetting van het VCC vergt. Dit lijkt vaak niet haalbaar in verband met de geringe personeelsbezetting. Het lijkt dan voor de hand te liggen dat een VCC zich beperkt tot de organisatie en introductie van het GRH programma, maar dat de uiteindelijke uitvoering toch via de bedrijven zelf verloopt. Een voordeel hiervan is bovendien dat controle op het gebruik van het GRH programma door een bepaalde werknemer dan eenvoudiger is. De VCC's zijn bereid met toeleveranciers (bv. taxi-bedrijven) te onderhandelen over het verzorgen van vervangend vervoer.

TC&O, een adviesbureau voor o.a. vervoersmanagement, is bezig met het ontwikkelen van GRH programma's voor met name organisaties die lid zijn van een door TC&O beheerd VCC. TC&O heeft inmiddels met diverse toeleveranciers zoals taxi-bedrijven, leveranciers van busjes en verhuurbedrijven overleg over mogelijkheden en prijzen.

De carpoolbureau's zien ook wel mogelijkheden om voor hun leden een GRH programma te introduceren. Er bestaan reeds contacten met bedrijven die voor

vervangend vervoer zouden kunnen zorgen (taxi, verhuurbedrijf). Dit zou een aantrekkelijke uitbreiding van de faciliteiten zijn voor de carpoolers. Daarnaast is het mogelijk dat carpoolbureaus ook voor werknemers die niet als carpooler bij een carpoolbureau zijn ingeschreven, GRH faciliteiten introduceren. Op deze manier kan werk uit handen van de bedrijven gehouden worden en kunnen voordeligere prijsafspraken gemaakt worden. Het is zelfs mogelijk met behulp van bestaande match-systemen, werknemers die geen lid zijn van een carpoolorganisatie vervangend vervoer aan te bieden in de vorm van een carpool, ook buiten de spits.

### 2.3.7. HET VERVANGEND VERVOERMIDDEL

De *taxi* lijkt een breed inzetbaar vervoermiddel. In het concept GRH programma van de KLM wordt de taxi als vervangend vervoermiddel ingezet. Voor een taxibedrijf is het in het algemeen geen probleem om snel op een lokatie te zijn, ook tijdens het spitsuur. Bovendien zijn taxi-bedrijven bereid tot spoedwerk. Een overeenkomst waarin staat dat een taxibedrijf een wagen binnen bepaalde tijd op een lokatie moet hebben is mogelijk indien de omvang van het vervoer dit aantrekkelijk maakt voor het taxibedrijf. Aan een dergelijke overeenkomst hangt wel een prijskaartje. In de praktijk hebben echter al vele bedrijven en instellingen afspraken met taxibedrijven. Deze afspraken betreffen in het algemeen een hogere prioriteit en prijsafspraken. Met betrekking tot de prijsafspraken gaat het dan in het algemeen om een bepaald percentage korting op het metertarief of om vaste prijsafspraken voor bepaalde ritten.

Wat betreft de wijze van betaling zijn er vele mogelijkheden binnen de taxi-wereld. Afgezien van cash of met een creditcard betalen zijn er vele taxibedrijven die bijvoorbeeld met bonnetjes werken. De werknemer, portier of een ander daartoe gerechtigde persoon tekent zo'n bonnetje af. Het taxibedrijf declareert achteraf (meestal maandelijks) bij het betreffende bedrijf. Deze regeling komt in diverse varianten voor met onder andere grote bedrijven, instellingen en hotelketens. Het is voor taxibedrijven dan ook geen probleem afspraken met bedrijven hierover te maken. Op het reisbewijs (of bonnetje) zou dan minimaal vermeld moeten worden: datum, naam bedrijf, naam werknemer, handtekening, bonnummer, naam chauffeur, taxinummer, bestemming en het klokbedrag.

Een andere wijze van betaling wordt gehanteerd door de Stichting Abonnee Taxi te Den Haag. Deze stichting biedt de mogelijkheid aan zowel particulieren als bedrijven en organisaties abonnee te worden. Abonnees kunnen zogenaamde Taxi-tickets (plastic geld) kopen en daarmee de taxi betalen. De SAT werkt met gereduceerde en vooraf vastgestelde tarieven. Een bedrijf kan de taxitickets (afgepast) meegeven aan de werknemer die vervangend vervoer nodig heeft. De tickets zijn vooraf betaald door de werkgever, dus er is totaal geen financiële rompslomp.

Op initiatief van Taxibelangen Nederland te Dordrecht is door Van Gorsel Consultancy te Dordrecht een systeem opgezet voor een efficiënte informatieverwerking in en rond de taxi (Van Gorsel Consultancy, 1993). Grote voordelen van dit systeem zijn dat een boardcomputer allerlei gegevens registreert en het gebruik van een zogenaamde taxidebetkaart mogelijk maakt. Zo'n taxidebetkaart is een betaalmiddel dat bij een verkooppunt gekocht of opgewaardeerd kan worden. Na elke taxi-rit wordt de kaart een aantal eenheden minder waard. De kaart kan zowel door individuen als door bedrijven aangeschaft worden. Een bedrijf kan deze kaart vervolgens beschikbaar stellen



aan een werknemer die in het kader van het GRH programma een taxi gebruikt. Op deze manier is er totaal geen administratieve of financiële rompslomp voor de werknemer.

Het inzetten van een *huurauto* is mogelijk indien er geen sprake is van een spoedgeval. Er zijn verhuurbedrijven die binnen een uur een auto ergens kunnen afleveren, afhankelijk van de omstandigheden. Uiteraard is dit alleen financieel aantrekkelijk indien het verhuurbedrijf dichtbij is gelegen. Overeenkomsten waarin staat dat een verhuurbedrijf binnen een bepaald aantal minuten een huurauto klaar moet hebben staan lijken alleen mogelijk indien er sprake is van een minimum vraag op regelmatige tijdstippen. Het is mogelijk een auto vanaf bv. 17.00 uur 's middags tot 9.00 uur 's morgens te huren. Dit kan financieel relatief gunstig uitpakken. Verhuurbedrijven staan op zich positief tegenover het idee om huurauto's in te zetten voor vervangend vervoer. Wat betreft de omvang van het wagenpark lijkt dit geen probleem. De kosten kunnen desgewenst via de werkgever verhaald worden, zodat de werknemer geen last heeft van administratieve rompslomp. Eventueel zou de afdeling autoverhuur van de BOVAG een rol kunnen spelen bij het maken van afspraken met autoverhuurbedrijven.

Autoleasebedrijven hebben ervaring met het stationeren van *leaseauto's* bij relaties. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan schadeherstelbedrijven die de betreffende auto's aan klanten ter beschikking stellen. Bovendien staan op diverse locaties in Nederland auto's klaar die voor vervangend vervoer ingezet worden. Autoleasebedrijven zouden in principe dus een rol kunnen spelen bij het verzorgen van vervangend vervoer. Bovendien zijn er tussen bepaalde autoverhuurbedrijven en autoleasebedrijven nauwe contacten.

Onlangs heeft het *Call-a-Car-concept* zijn intrede gedaan in Nederland. Dit concept komt er in het kort op neer dat iemand die lid is van de betreffende organisatie op afroep tegen betaling over een auto kan beschikken. Voor het lidmaatschap dient een bepaald bedrag betaald te worden. Uiteraard kan een bedrijf lid worden van een dergelijke organisatie en vervolgens een auto laten komen indien vervangend vervoer nodig is. Een probleem is echter nog dat bij de huidige Call-a-car systemen de auto een dag van tevoren gereserveerd moet worden en dat de capaciteit van de organisatie te beperkt kan zijn. Dit werkt natuurlijk niet in het kader van een GRH programma. Echter, het is niet onwaarschijnlijk dat in de toekomst de Call-a-Car organisaties zich flexibeler gaan opstellen waardoor een auto op kortere termijn besteld kan worden. In dat geval komt deze wijze van vervangend vervoer in grote mate overeen met het huren van een auto via een verhuurbedrijf. De betaling van de auto kan rechtstreeks via de werkgever verlopen. In de toekomst moet zowel registratie als betaling door middel van een pasje mogelijk worden.

Carpoolbureaus zien in principe wel mogelijkheden om onder bepaalde omstandigheden door middel van een *carpool* voor vervangend vervoer te zorgen. Dit is natuurlijk in hoge mate afhankelijk van het tijdstip en het aantal carpools dat tussen een bepaalde herkomst en bestemming rijdt.

Bedrijven beschikken soms over een pool van eigen, huur of lease-auto's. Dergelijke *bedrijfsauto's* kunnen eventueel ingezet worden als vervangend vervoermiddel. Het mes snijdt dan aan twee kanten. Overdag kan de auto gebruikt worden voor zakelijke verplaatsingen. Buiten werktijd kan de auto als vervangend

vervoermiddel fungeren. Voor verplaatsingen over een korte afstand kan het bedrijf natuurlijk ook een *bedrijfsfiets* beschikbaar stellen.

Tot slot kan het *openbaar vervoer* als vervangend vervoermiddel genoemd worden. Dit is immers het vervoermiddel dat carpoolers vaak gebruiken als de normale carpool niet beschikbaar is (Borgers en Timmermans, 1993). Openbaar vervoer lijkt de goedkoopste optie als vervangend vervoermiddel en vergt geen verdere organisatorische inspanning. De reiziger declareert achteraf de gemaakte kosten of krijgt een treinkaartje mee via de NS-printer op de werklokatie.

### 3. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Een Guaranteed Ride Home programma kan gezien worden als *een regeling waardoor een werknemer over een vervangend vervoermiddel kan beschikken ingeval van nood*. De verkenning van de mogelijkheden van GRH programma's in Nederland geeft geen aanleiding deze op de Amerikaanse literatuur gebaseerde definitie aan te passen. De meeste programma's betreffen alleen de verplaatsing van het werk naar huis. In principe is echter de omgekeerde verplaatsing ook mogelijk. Aan het gebruik van het programma kunnen nadere eisen gesteld worden. Het belangrijkste doel van een GRH programma is het aantrekkelijker maken van alternatieve vervoerwijzen, zodat minder werknemers als individuele automobilist naar het werk gaan.

Uit de voorgaande hoofdstukken kan geconcludeerd worden dat het introduceren van GRH programma's als positief beoordeeld kan worden. In Amerika wordt het vooral gezien als een voorwaarde voor het stimuleren van carpoolen en andere alternatieve vervoerwijzen. Deze opvatting wordt in zekere mate ondersteund door ervaringen met bestaande GRH programma's. Voor zover bekend bestaan in Nederland nog geen officiële GRH programma's. Er bestaan dus geen aanwijzingen dat GRH programma's ook in Nederland een positief effect op het bevorderen van alternatieve vervoerwijzen zullen hebben. Echter, de deskundigen die bij dit onderzoek zijn betrokken, zijn van mening dat ook in Nederland een positieve invloed van GRH programma's uit zal gaan.

Met betrekking tot de implementatie van GRH programma's in Nederland komen de meningen van experts in grote lijnen overeen met de bevindingen uit de verkenning van de Amerikaanse literatuur omtrent GRH programma's. Toch kan verwacht worden dat door de betere openbaar vervoervoorzieningen in Nederland en de iets minder op de auto ingestelde manier van handelen van de Nederlanders, GRH programma's in Nederland minder effect zullen sorteren dan in Amerika.

Om enige ervaring met GRH programma's in Nederland op te doen, zou een dergelijk programma opgestart moeten worden. Het lijkt er op dat dit binnenkort bij de KLM zal gebeuren. Daarnaast kan gedacht worden aan het opzetten van één of enkele pilot-projecten die door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat geïnitieerd worden. Bij het opzetten van een GRH programma komen diverse aspecten aan de orde. Voor een aantal aspecten zullen enkele mogelijke opties kort besproken worden. Hierbij dient vermeld te worden dat op onderdelen natuurlijk altijd variaties mogelijk zijn.

#### **Wie ontwikkelt en beheert het GRH programma?**

*a) bedrijven afzonderlijk, b) organisatie als VCC, c) combinatie van a en b.*

- a) Het invoeren van GRH programma's kan door een bedrijf zelf plaatsvinden. Het concept GRH programma van de KLM is hier een voorbeeld van. Het voordeel van een GRH programma binnen een bepaald bedrijf is dat de organisatie van het geheel wat directer kan verlopen. Met name bij controle op het gebruik door werknemers kan dit voordelen hebben. Dit voorkomt misbruik van het programma.
- b) Een organisatie als bijvoorbeeld een VCC kan een GRH programma opzetten en vervolgens aanbieden aan de bedrijven die binnen de regio van het betreffende VCC vallen. Een voordeel hiervan is dat de afzonderlijke bedrijven geen inspanningen hoeven te doen voor het opzetten van een GRH programma. Dit is efficiënter qua

tijd en bovendien heeft een dergelijke organisatie waarschijnlijk een sterkere onderhandelingspositie ten opzichte van toeleveranciers van vervangend vervoer. Uiteraard kunnen de VCC's hier onderling samenwerken waardoor de efficiëntie toeneemt.

Het VCC kan het beheer en de uitvoering van het GRH programma geheel in eigen handen houden. Voordelen hiervan zijn dat een aantal administratieve handelingen niet door de afzonderlijke bedrijven hoeft worden uitgevoerd, dat een VCC efficiënter vervangend vervoer kan inzetten indien meerdere mensen beroep doen op vervangend vervoer in dezelfde richting en dat het via een VCC mogelijk is dat bijvoorbeeld twee mensen die bij verschillende bedrijven werken en samen carpoolen, makkelijker aanspraak op vervangend vervoer kunnen maken. Nadelen zijn dat de bedrijven zelf minder controle over het gebruik hebben, dat er een regeling tussen het VCC en de afzonderlijke bedrijven moet komen betreffende de betaling van geleverde diensten en dat het VCC min of meer continu gedurende de werkdag en de avonduren bezet moet zijn.

- c) Zodra een VCC een GRH programma opgezet heeft, kan dit aan de diverse bedrijven overgedragen worden. Een bedrijf kan daar dan verder zelfstandig mee omgaan in termen van beheer en uitvoering. Een gevolg hiervan is dat zowel de onder b) genoemde voor- als nadelen vervallen. Met name het feit dat bij de (grotere) bedrijven de taak van het regelen van vervangend vervoer bij de portier kan worden neergelegd, kan gezien worden als een voordeel omdat een portier toch al altijd aanwezig is.

#### **Wie betaalt de algemene kosten?**

*a) werkgever, b) werknemer, c) overheid, d) combinatie van a, b en c.*

Onder algemene kosten wordt hier verstaan: de kosten die met het ontwikkelen van een GRH programma en het beheer ervan gepaard gaan. Daaronder vallen bijvoorbeeld de kosten van het onderhandelen met toeleveranciers, administratiekosten en de kosten van marketing en monitoring. De kosten van het vervangend vervoer zelf vallen hier niet onder. Naar verwachting gaat het hier om geringe kosten. Het verkennen van de mogelijkheden en het onderhandelen met toeleveranciers van vervangend vervoer hoeft niet al te veel tijd te vergen. De administratieve afhandeling zal vaak via bestaande kanalen mogelijk zijn en het oproepen van vervangend vervoer kan telefonisch plaatsvinden. Er dient echter wel rekening gehouden te worden met het promoten van het programma. De kosten worden overigens door de meeste deskundigen, mede op basis van Amerikaanse ervaringen, laag ingeschat.

- a) Hoewel werkgevers en werkgeversorganisaties wel het nut inzien van GRH programma's, stellen ze zich toch terughoudend op wat betreft het implementeren ervan. Waarschijnlijk vloeit dit voort uit het feit dat er kosten aan verbonden zijn. Echter, bedrijven die ervaring hebben met het verzorgen van vervangend vervoer (in verband met overwerk), zien de kosten daarvan niet als een probleem.
- b) In Amerika dienen werknemers die in aanmerking willen komen om in geval van nood van het GRH programma gebruik te maken, zich vaak te laten registreren. De deskundigen die aan dit onderzoek meegewerkt hebben zijn van mening dat ook in Nederland registratie gewenst is. Dit biedt de mogelijkheid bij de registratie een bepaald bedrag te vragen. Van de opbrengst hiervan kunnen dan de algemene

kosten betaald worden. Een nadeel van deze aanpak is dat individuele automobilisten zich waarschijnlijk niet laten inschrijven en dus niet extra gestimuleerd worden op een alternatief vervoermiddel over te stappen. Het zou daarom beter zijn dat bijvoorbeeld op de verplaatsingskosten-vergoeding van alle werknemers een klein bedrag ingehouden wordt ten behoeve van het GRH programma. Nog een andere mogelijkheid is door bepaalde maatregelen in het kader van vervoersmanagement (bv. invoeren parkeerkosten), financiële middelen voor een GRH programma vrij te maken.

- c) De overheid zou bijvoorbeeld organisaties als VCC's opdracht kunnen verlenen een GRH programma te ontwikkelen voor de bedrijven in het betreffende gebied. Het introduceren van GRH programma's door VCC's kan de terughoudendheid bij de bedrijven verminderen. Indien een bedrijf een kant en klaar pakket aangeboden krijgt, is dat bedrijf waarschijnlijk ook eerder bereid er aan mee te werken.
- d) Bij deze optie kan de overheid bijvoorbeeld subsidies verstrekken ter bevordering van het invoeren van GRH programma's.

#### **Voor wie toegankelijk?**

*a) iedereen, b) niet voor automobilisten, c) alleen carpoolers.*

- a) Het GRH programma voor iedereen toegankelijk stellen heeft als voordeel dat er geen controle nodig is of iemand wel of geen recht heeft op het gebruik van GRH voorzieningen. In dit geval kan bovendien een automobilist met autopech van het GRH programma gebruik maken. Deze optie zal naar verwachting de hoogste kosten met zich meebrengen. Daarom verdient het hier zeker aanbeveling een gedifferentieerd systeem voor de vergoeding van de kosten van het vervangend vervoer te hanteren waarbij geldt dat de veroorzaker betaald.
- b) De meeste deskundigen geven de voorkeur aan deze optie. In het algemeen is dit de doelgroep van vervoersmanagement plannen. Vooral het feit dat naast de carpoolers ook OV-gebruikers van het GRH programma gebruik mogen maken lijkt gerechtvaardigd. Waarom zou immers een werknemer die van een laag-frequente busverbinding gebruik maakt geen recht op GRH voorzieningen hebben als dat nodig is? Dit is de beste optie om het solistisch autogebruik te beperken.
- c) Een nadeel van deze optie is dat het alleen carpoolen bevordert.

#### **Onder welke omstandigheden?**

*a) ziekte werknemer, b) overwerk werknemer, c) overwerk carpoolchauffeur, d) technische problemen carpoolauto, e) noodsituatie bij werknemer thuis, f) onverwachte problemen bij vervoer naar het werk.*

De meeste opties spreken voor zich. Het ligt voor de hand opties a t/m e zonder meer mogelijk te maken. De laatste optie is problematischer. In het algemeen denkt men bij GRH programma's alleen aan de verplaatsing van het werk naar huis (de naam zegt het al). Echter, indien een carpoolchauffeur 's morgens plotseling ziek wordt, of autopech krijgt, zou een vervangend vervoermiddel uitkomst kunnen bieden. Een vervangend vervoermiddel zal echter alleen dan ingezet mogen worden indien er geen andere mogelijkheden (bv. een medepooler rijdt) zijn. De laatste optie kan gezien worden als een verfraaiing van het GRH programma.

### **Hoe vaak?**

*a) maximaal x keer per jaar, b) maximale kosten y gulden per jaar, c) maximaal z kilometer per jaar, d) onbeperkt.*

Voor het bevorderen van bijvoorbeeld carpoolen lijkt het niet wenselijk het gebruik van GRH voorzieningen te limiteren. Een goed stelsel van afspraken lijkt een beter middel om misbruik te voorkomen. Indien toch een beperking wordt opgelegd, dient het gebruik van vervangend vervoer ten gevolge van verplicht overwerk niet meegerekend te worden.

### **Hoe te handelen?**

*a) Vervoercoördinator van het bedrijf bellen, b) portier of ander centraal meldpunt bellen, c) VCC bellen, d) zelf vervangend vervoer regelen*

Een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van GRH programma's is dat het gepaard moet gaan met zo weinig mogelijk rompslomp. In principe zou één telefoontje naar de juiste persoon/instantie moeten leiden tot een vervangend vervoermiddel. Zoals reeds eerder gezegd is het voordeel van een portier dat die er altijd is, ook buiten de reguliere werktijden, als de vraag naar vervangend vervoer waarschijnlijk het grootst is. Een werknemer zelf vervangend vervoer laten regelen kan vooral bij kleinere bedrijven effectief zijn. Er dienen dan wel goede afspraken gemaakt te worden over het inzetten van vervangend vervoer. Voor alle opties kan gelden dat een en ander via een leidinggevende moet verlopen die het gebruik goedkeurt.

### **Wie betaalt de kosten van vervangend vervoer?**

*a) werkgever betaalt alle kosten, b) werkgever betaalt dat deel van de kosten dat de normale reiskosten te boven gaat, c) werknemer betaalt (gedeeltelijk) zelf tenzij de oorzaak bij de werkgever ligt.*

- a) Indien bij een bedrijf vaak sprake is van overwerk, zal het voor dat bedrijf niet veel uitmaken of kosten van vervangend vervoer die niet door overwerk veroorzaakt worden, ook door de werkgever betaald worden. In dergelijke gevallen ligt het voor de hand de organisatie eenvoudig te houden: de werkgever betaald.
- b) Deze optie komt grotendeels met de vorige overeen, zij het dat het bedrag dat de werknemer normaal gesproken ook kwijt is aan de verplaatsing, zelf betaald. Deze zelf te betalen bijdragen zouden bijvoorbeeld aan OV-tarieven ontleend kunnen worden.
- c) Als de oorzaak van het gebruik van vervangend vervoer niet bij de werkgever ligt, lijkt het gerechtvaardigd dat de werknemer zelf een deel van de kosten betaalt. Dit zal de werknemer niet erg vinden zolang het om een acceptabel bedrag gaat. In dit geval is de kracht van GRH programma's vooral gelegen in het feit dat er op een eenvoudige manier over vervangend vervoer beschikt kan worden. Uit Amerikaans onderzoek is gebleken dat de meeste werknemers niet zelf het vervangend vervoer willen betalen ingeval van (onverwacht) overwerk.

### **Hoe wordt het vervangend vervoer betaald?**

*a) zelf voorschieten en (eventueel) achteraf declareren met bewijs van goedkeuring door leidinggevende of bewijs van noodzaak, b) werkgever stelt voucher, plastic geld of een magneetpas beschikbaar en verrekent eventueel achteraf met de werknemer.*

Beide opties spreken voor zich. Gegeven Amerikaanse onderzoek geniet de tweede optie de voorkeur. De werknemer loopt dan niet het risico hoge bedragen te moeten voorschieten. Echter, de modernere betaalsystemen zijn nog niet op ruime schaal operationeel in Nederland. Dit lijkt in de nabije toekomst wel het geval te zijn. Tot die tijd zou nog gebruik gemaakt kunnen worden van de eerste optie.

### **Welk vervoermiddel?**

*a) openbaar vervoer, b) taxi, c) huurauto (eventueel via autolease- of call-a-car-bedrijf), d) carpool, e) bedrijfsauto of -fiets.*

Voor dat een bepaald vervangend vervoermiddel ingezet wordt, dient eerst duidelijkheid te bestaan over de vraag wie waar verantwoordelijk voor is. Er dient dus een sluitend systeem van verzekeringen aanwezig te zijn.

- a) In principe zou altijd eerst nagegaan moeten worden of openbaar vervoer een mogelijk vervangend vervoermiddel is. Dit is een relatief goedkoop vervoermiddel en vereist verder geen organisatorische inspanningen. Indien de ontsluiting per OV echter niet naar behoren is, of als de betreffende werknemer te ziek is, dient een ander vervoermiddel ingezet te worden.
- b) Het grote voordeel van de taxi is dat dit vervoermiddel snel ter plekke kan zijn en de werknemer op een comfortabele wijze naar de plaats van bestemming brengt. Bij grote afstanden is dit echter een duur vervoermiddel.
- c) Deze optie is alleen van toepassing indien enige tijd vooraf bekend is dat vervangend vervoer nodig is, zodat reservering/bestelling vooraf mogelijk is. Deze optie is voor langere afstanden voordeliger dan de taxi.
- d) Via een carpool-match systeem zou een werknemer met iemand anders kunnen meerijden. Dit is een relatief goedkoop systeem. Ook deze optie is echter minder geschikt als het om een spoedgeval gaat. Bovendien is het altijd maar afwachten of een match gevonden kan worden.
- e) Indien bij het bedrijf bedrijfsauto's beschikbaar zijn, ligt het voor de hand deze auto's te gebruiken als vervangend vervoermiddel. Zolang de bedrijfsauto's overdag voor andere doeleinden gebruikt worden, is dit een goedkope oplossing. Een nadeel is echter dat de bedrijfsauto's dan niet overdag beschikbaar zijn voor GRH doeleinden. Alleen bij overwerk is de bedrijfsauto dus een geschikt vervangend vervoermiddel. Speciaal een bedrijfsauto aanschaffen of leasen voor vervangend vervoer is een kostbare aangelegenheid. Dit geldt in veel mindere mate voor een bedrijfsfiets. Een dergelijk vervoermiddel is relatief goedkoop in aanschaf en onderhoud. Uiteraard heeft het aanschaffen van bedrijfsfietsen alleen zin als er voldoende werknemers op fietsafstand wonen.

Deze aspecten overziend kan gesteld worden dat veel verschillende GRH programma's ontwikkeld kunnen worden. Vanuit de werknemer (in dit geval de consument) bezien

geven de volgende twee extreme programma's weer wat de 'bandbreedte' is waarbinnen een GRH programma gespecificeerd kan worden. Het eerste programma kan omschreven worden het meest luxe programma: geheel gratis zonder voor te schieten, voor elke werknemer toegankelijk onder diverse omstandigheden, geen beperkingen in het gebruik, door één telefoontje te verkrijgen vervangend vervoer, comfortabel vervangend vervoermiddel dat snel ter plaatse is. De tegenhanger van dit programma heeft als kenmerken: zelf betalen (met eventueel de mogelijkheid een deel van de kosten te declareren), alleen toegankelijk voor serieuze carpoolers onder beperkte omstandigheden met een maximum van bijvoorbeeld één maal per kwartaal, na toestemming van de leidinggevende zelf te regelen vervangend vervoer dat ook nog een bepaalde tijd op zich kan laten wachten. Het zal duidelijk zijn dat het eerste programma de werknemer meer zal aanspreken dan het tweede programma. Dit kan gevolgen hebben voor het gebruik van het GRH programma, maar belangrijker is dat dit ook gevolgen kan hebben voor de bereidheid van werknemers niet als individuele automobilist naar het werk te komen.

In het algemeen zal moeten gelden dat een GRH programma snel, goedkoop, betrouwbaar en eenvoudig te gebruiken moet zijn. Alleen dan kan het gezien worden als een verbetering van alternatieve vervoerwijzen ten opzichte van de auto. De introductie van een GRH programma dient algemeen bekend gemaakt te worden binnen het betreffende bedrijf of organisatie. Dit dient bij voorkeur gelijktijdig plaats te vinden met andere acties die het gebruik van alternatieve vervoermiddelen moeten stimuleren. Zodra een programma effectief is, zal het programma periodiek geëvalueerd moeten worden zodat eventuele bijstellingen tijdig doorgevoerd kunnen worden.

## **Vervolgonderzoek**

Dit onderzoek betrof een algemene verkenning van de mogelijkheden van GRH programma's in Nederland. Een logisch vervolg op dit onderzoek zou zijn het initiëren van enkele pilot-projecten waardoor ervaring opgedaan kan worden met verschillende GRH programma's. Alvorens hiermee te beginnen, kan het raadzaam zijn door middel van een voorkeuren-onderzoek een beter inzicht te verkrijgen in de rol die GRH programma's mogelijk kunnen spelen bij het bevorderen van alternatief vervoermiddelgebruik. De eerder in dit hoofdstuk gepresenteerde extreme varianten van GRH programma's kunnen verschillen in hun effecten op de keuze van automobilisten al dan niet op een ander vervoermiddel over te stappen. In welke mate dit het geval zal zijn is niet bekend, laat staan dat bekend is wat de effecten van de afzonderlijke aspecten van een GRH programma zijn. Indien meer over het belang van de afzonderlijke aspecten bekend is, kan een betere afweging gemaakt worden tussen de kenmerken van het GRH programma en de kosten van dat programma. Indien bijvoorbeeld blijkt dat werknemers het niet zo erg vinden zelf een vervangend vervoermiddel te regelen (buiten de reguliere werktijden), kan dit veel kosten besparen omdat dan niet speciaal een vervoersmanager aanwezig hoeft te zijn. Op basis van dergelijke informatie kan een GRH programma zo optimaal mogelijk samengesteld worden gegeven de beschikbare middelen. Ook zou dan een inschatting gemaakt kunnen worden van het mogelijke effect van het betreffende GRH programma op de bereidheid



op alternatief vervoer over te stappen. Indien dit effect te gering blijkt te zijn heeft het vervolgens weinig zin het betreffende programma te implementeren.

Zodra tot het implementeren van, bij voorkeur op basis van het voorkeuren-onderzoek samengestelde, GRH programma's wordt overgegaan, dient daar tevens onderzoek aan gekoppeld te worden. Dit onderzoek zal inzicht moeten verschaffen in de effecten van het implementeren van het GRH programma. Tevens zal een soort logboek bijgehouden moeten worden waarin het gebruik van en ervaringen met het programma worden vastgelegd.

Wat betreft het onderzoek van de effecten van GRH programma's, dienen bij een bedrijf of groep van bedrijven verschillende GRH programma's te worden geïmplementeerd. Zo kan gedacht worden aan het variëren van de GRH voorzieningen tussen afdelingen van bedrijven of bedrijven onderling. Indien verder alle omstandigheden gelijk zijn voor de betreffende afdelingen of bedrijven, kan het effect van de verschillende GRH programma's ingeschat worden. Een mogelijke aanpak zou zijn binnen een bedrijf of instelling een vervoersmanagement plan te implementeren dat voor alle werknemers gelijk is. Echter, werknemers van enkele afdelingen krijgen totaal geen GRH voorzieningen aangeboden, werknemers van enkele andere afdelingen krijgen een mager GRH programma aangeboden en werknemers van de overige afdelingen krijgen het eerder genoemde luxe GRH programma aangeboden. Indien zowel voor als geruime tijd na het implementeren van de GRH programma's het vervoermiddelgebruik gemeten wordt, kan het effect van de GRH programma's ingeschat worden. Hierbij dient echter rekening gehouden te worden met verstoringen als veranderingen in de samenstelling van het personeel en dergelijke. Bij de voormeting is het tevens mogelijk vragen te stellen ten aanzien van wensen met betrekking tot GRH voorzieningen.

Een mogelijk nadeel van deze aanpak is dat indien binnen een bedrijf de GRH voorzieningen variëren over de afdelingen, dit ontevredenheid bij de werknemers van bepaalde afdelingen kan veroorzaken. Goed overleg met de ondernemingsraad zal deze ontevredenheid moeten voorkomen. Tijdens dit overleg kan afgesproken worden dat, nadat ervaring met de verschillende GRH programma's is opgedaan, het beste programma (zowel voor werknemers als werkgever) in de toekomst gehandhaafd zal worden. Werknemers dienen hier uiteraard over ingelicht te worden.

In het GRH logboek zal nauwkeurig bijgehouden moeten worden waarom, onder welke omstandigheden, wanneer en op welke wijze van het GRH programma gebruik gemaakt is. Tevens zullen de bevindingen van de gebruikers vastgelegd moeten worden. Dergelijke informatie is nodig om inzicht te kunnen verkrijgen in het gebruik van GRH programma's. Van de opgedane ervaringen kan dan vervolgens gebruik gemaakt worden bij het implementeren van GRH programma's elders.

Het verdient aanbeveling het aantal pilot-projecten niet tot één of twee projecten te beperken. Nadat het eerste pilot-project is opgestart, kan met de daarbij opgedane ervaring aan een tweede project begonnen worden, enz. De reden waarom meerdere pilot-projecten opgestart zouden moeten worden is dat per GRH programma de context waarbinnen dit gebeurt specifiek is. Door meerdere programma's binnen verschillende contexten te implementeren, wordt een representatiever inzicht verkregen in het gebruik en ervaringen met dergelijke programma's.

## LITERATUUR

- Beaton W.P., H. Meghdir & K. Murty (1994) Employer-Provided Transportation Benefits, Public Transit and Commuter Vanpools, Paper gepresenteerd op de 73ste Annual Meeting van de Transportation Research Board, Washington, D.C., 9-13 Januari.
- Blanchard D., C. Pansing, C. Redfern & J. Stewart (1994) The Los Angeles County Route 14 Vanpool and Buspool Demonstration Project: An Analysis of its Effectiveness in Reducing Long Distance Commuter Trips, Paper gepresenteerd op de 73ste Annual Meeting van de Transportation Research Board, Washington, D.C., 9-13 Januari.
- Borgers A.W.J. & H.J.P. Timmermans (1993) Carpoolen: Welke factoren en omstandigheden spelen een rol, European Institute of Retailing and Services Studies, Eindhoven, juli 1993.
- Borgers A.W.J., H.J.P. Timmermans & U. Blom (1994) Identifying Determinants and Circumstances Influencing Carpooling Decisions: The Case of the Netherlands, Paper gepresenteerd op de 73ste Annual Meeting van de Transportation Research Board, Washington, D.C., 9-13 Januari.
- Brownstone D. & T.F. Golob (1991) The effectiveness of ridesharing incentives: discrete choice models of commuting in Southern California, Institute of Transportation Studies, Irvine, Ca.
- Commuter Transportation Services, Inc. (1990) Guaranteed Ride Home: Taking the Worry out of Ridesharing, Commuter Transportation Services, Inc., Los Angeles.
- Gorsel Consultancy van (1994) Taxi boardcomputer, Van Gorsel Consultancy, Dordrecht.
- Hamwi B.G. & J.P. Braaksma (1994) Propensity for Ridesharing: Some Key Factors, Paper gepresenteerd op de 73ste Annual Meeting van de Transportation Research Board, Washington, D.C., 9-13 Januari.
- Kleef W.A.M. van & A.E. van Haag (1992) Bezuidenhout op weg naar carpooling: een onderzoek naar de motieven voor non-participatie in carpooling, Regionale Samenwerking Overheid en Bedrijfsleven, Amsterdam.
- Miller R. (1992) The New Guaranteed Ride Home Program, The municipality of Metropolitan Seattle, dept. of Market Development, Seattle.
- Park C. (1992) Evaluation of Second-Year Effectiveness of Guaranteed Ride Home Service at Warner Center Transportation Management Organization, *Transportation Research Record* 1338, pp. 90-93.
- Polena C. & L.J. Glazer (1991) Examination of 11 Guaranteed Ride Home Programs Nationwide, *Transportation Research Record* 1321, pp. 57-65.
- Stewart J. (1994) Reducing Drive Alone Rates at Small Employer Sites: The Costs and Benefits of Local Trip Reduction Ordinances, Paper gepresenteerd op de 73ste Annual Meeting van de Transportation Research Board, Washington, D.C., 9-13 Januari.

## BIJLAGE 1

Overzicht van de gestelde vragen

T	H	L	B	M	V	C	A	R	WG	WN	W	VRAAG
*	*											Kan een taxi/verhuurbedrijf binnen .. minuten een wagen op de betreffende locatie hebben?
*	*											Wil een taxi/verhuurbedrijf dit in een contract vastleggen; onder welke voorwaarden?
*	*											Is een taxi/verhuurbedrijf bereid 'reisbewijzen' te accepteren; onder welke voorwaarden?
*	*										*	Zijn er al taxi/verhuurbedrijven bij GRH programma's betrokken; welke taxi/verhuurbedrijven; bij welke bedrijven
	*											Zijn afwijkende huur-periodes mogelijk (bv. vanaf 18.00 tot 8.00 volgende dag)?
			*	*	o	o						Hoeveel werknemers zijn er bij uw bedrijf/organisatie aangesloten? Hoe komen ze naar het werk?
	o	o	*	*	*	o						Hoe vaak doet een werknemer beroep op vervangend vervoer om welke redenen? hoe vaak per reden?
					*	o						Wordt ook voor de rit van huis naar het werk om vervangend vervoer gevraagd? waarom? hoe vaak?
	*	*	*	*	*	*						Welke vorm van vervangend vervoer wordt ingezet?
						*						Regelen deelnemers zelf ook vervangend vervoer? hoe?
	o	o	*	*	*	o						Zijn er door de werkgever afspraken gemaakt met werknemers over vervangend vervoer; welke?
			*	*	*	o						Wie betaalt de kosten van het vervangende vervoermiddel; hoe? Schiet de werknemer voor?
	*	*	*	*	*	o						Zijn er door uw bedrijf/instelling afspraken gemaakt met bedrijven die voor het vervangend vervoer zorgen; welke afspraken; met welke bedrijven?
	*	*	*	*	*	*						Wordt gestreefd naar vervangend vervoer binnen een bepaalde tijd? binnen hoeveel tijd? Lukt dat?
	o	o	*	*	*	o						Wat moet een werknemer doen om vervangend vervoer te krijgen? via wie binnen de organisatie?
	*	*	*	*	*	*	*					Welke ervaringen heeft u opgedaan m.b.t. het bieden van of zorgen voor vervangend vervoer
				*	*	*	*	*			*	Zal een GRH programma positief uitwerken op de bereidheid anders dan als auto-solist te reizen? waarom?
				*	*	*	*	*			*	Aan welke eisen zou GRH moeten voldoen? hoe snel moet vervangend vervoer klaar staan? wie moet de kosten van het vervangende vervoermiddel betalen; hoe? hoe moet de organisatie verlopen; via welke tussenpersoon? welke andere afspraken moeten gemaakt worden?

T	H	L	B	M	V	C	A	R	WG	WN	W	VRAAG
				*	*		*	*			*	Wie komen in aanmerking voor GRH (carpoolers, fietsers, OV-gebruikers, auto-solisten met pech)?
				*	*	*	*	*	*	*	*	Onder welke omstandigheden zou aanspraak op GRH voorzieningen gemaakt moeten kunnen worden (ziekte werknemer, ziekte/problemen thuis, overwerk werknemer of diens chauffeur, ...)
				*	*	*	*	*			*	Moet GRH ook voor de verplaatsing van huis naar werk mogelijk zijn? waarom wel/niet?
					*	o		o				Kan een VCC/carpoolbureau een GRH programma aanbieden ipv een bedrijf? Zo ja, wat zouden de voor- en nadelen hiervan zijn?
				*	o		o					Denk u dat het haalbaar is een GRH service aan te bieden? Waarom wel/niet?
				*	*	*	*					Is uw bedrijf/instelling in staat en/of bereid de onderhandelingen met derden aan te gaan en een regeling voor GRH op te zetten?
						*						Kan een carpoolbureau voorzien in de vraag naar vervangend vervoer waarbij de eigen leden ingezet worden; ook buiten de spits? Zou u daar afspraken over durven te maken met bedrijven?
				*	*	*	*	*	*	*	*	Kent u bedrijven die al een GRH regeling hebben? zo ja, welke?
								*				Welke ervaringen met Call-a-Car systemen zijn mogelijk relevant voor het opzetten van een GRH programma?
									*	*		Vindt u het een goede zaak dat werknemers via werkgevers gestimuleerd worden minder als auto-solist te rijden? Zo nee, waarom niet?
									*	*		Is het de taak van werkgevers om voor vervangend vervoer te zorgen? waarom wel/niet?
									*	*	*	Wie moet de algemene kosten van GRH betalen (niet het gebruik van het vervangend vervoermiddel zelf, maar alles er omheen)? werkgevers, werknemers, overheid? waarom?
									*	*	*	Wie moet de kosten van het vervangend vervoermiddel zelf betalen (werkgever, werknemer, overheid)?
*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Heeft u suggesties en/of opmerkingen mbt GRH voorzieningen

\* vraag wordt als zodanig gesteld

o vraag wordt iets anders gesteld

Verklaring van de gebruikte letters:

T = Taxibedrijven

M = vervoer-Managers van (grote) bedrijven

R = Rijkswaterstaat

H = autoverHuurbedrijven

V = Vervoer-coördinatie-centra

WG = WerkGevers-organisaties

L = Leasebedrijven

C = Carpoolbureaus

WN = WerkNemers-organisaties

B = bedrijven met Bedrijfsvervoer

A = Adviesbureaus

W = ANWB