

Advies inzake vervoer

Twee documenten liggen voor ter beoordeling: *de concept inkoopstrategie* en *de concept Richtlijnen voor vernieuwing uitvoering doelgroepenvervoer*

Onze adviesraad is intensief betrokken geweest bij de voorbereiding voor de totstandkoming van deze inkoopstrategie en de Richtlijnen voor vernieuwing uitvoering doelgroepenvervoer. Wij hebben de indruk dat onze opmerkingen en die van andere adviesraden over het algemeen goed verwerkt zijn in het huidige concept. Onze complimenten daarvoor.

Inkoopstrategie

Twee aandachtspunten willen wij nog apart benoemen:

1-Op pagina 17 van de inkoopstrategie wordt aangenomen dat bezitters van een scootmobiel voor korte afstanden geen gebruik zullen maken van wmo vervoer. Maar dat gemeenten daar een eigen beleidsregel voor kunnen hebben.

Dat laatste bepleiten wij: de weersomstandigheden kunnen zodanig zijn dat het niet goed doenlijk of wenselijk is om met de scootmobiel op pad te gaan. Daarom zou het mogelijk moeten blijven voor scootmobielbezitters om in uitzonderingssituaties (voor wellicht een aangepast tarief) gebruik te kunnen maken van een regiotaxi en dat in een beleidsregel op te nemen.

2-Op pagina 24 van de inkoopstrategie wordt ingegaan op de monitoring van de beleefde kwaliteit van het doelgroepenvervoer. Zo zijn er klantenpanels (4 x per jaar), is er een doorlopende klachtenprocedure en wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Terecht wordt gesteld dat het niet noodzakelijk om bv wekelijks een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek te houden.

Maar we pleiten ervoor om in de toekomst wel te streven naar continue monitoring van de beleefde kwaliteit.

Zo is het niet raar om met name gebruikers van het wmo vervoer direct na de rit bv te vragen of ze er tevreden of ontevreden (bv schaal van 5) over zijn. Steeds vaker wordt dat in het alledaagse leven bij een levering van een dienst of een product gevraagd. Waarom ook niet bij het wmo vervoer.

Richtlijnen voor vernieuwing uitvoering doelgroepenvervoer

Algemeen punt van aandacht en zorg:

Waar en wie je het ook vraagt: er is veel kritiek op het doelgroepenvervoer en dan gaat het zowel om het leerlingenvervoer als het wmo vervoer. Te lang wachten op het vervoer, te veel passagiers tegelijkertijd in de bus (leerlingen speciaal onderwijs) en te lang onderweg zijn de belangrijkste kritiekpunten. Bij een eerdere gelegenheid heeft een lid van onze adviesraad zijn ervaringen hierover gedeeld

De vrees -zeker bij het wmo vervoer- is, dat het bij een overgang naar de gemeente nog minder klantvriendelijk zal worden en dat mensen dit vervoer zullen vermijden als het mogelijk is en daardoor meer in een isolement terecht komen.

Andere aandachtspunten en adviezen

-nieuwkomers in de vervoersvraag

In paragraaf 3.1.3 gaat het over het Leerlingenvervoer voor het reizen van en naar school voor leerlingen in het speciaal onderwijs en voor leerlingen met een beperking in het reguliere onderwijs.

We adviseren om expliciet te benoemen dat het ook gaat om (kinderen van) nieuwkomers (niet verblijvend in azc of noodopvang), die met name voor aangepast taalonderwijs naar een school in een andere gemeente moeten reizen.

-Vrijwilligers in het vervoersaanbod

we adviseren om de inzet van vrijwillige vervoersdiensten zoals automaatje en de chauffeur van Odijk als alternatief voor de regiotaxi te bevorderen.

Gebruikers zijn over het algemeen een stuk positiever over deze vrijwillige vervoersdiensten dan over de regiotaxi.

Maar ook valt te horen dat het moeilijk is om genoeg vrijwilligers te krijgen en met een stijgende vraag lijkt dat probleem alleen maar toe te nemen.

Nu is het inderdaad zo dat vaak wordt gewezen op de zorgelijke groei van de vraag met oa cijfers over de toename van het aantal 65-plussers (landelijk van 3.1 mln in 2015 naar 4.8 mln in 2040). Maar daarbij wordt voorbij gegaan aan de gelijktijdige groei van het aanbod ofwel grote aantal potentiële vrijwilligers dat er daardoor bijkomt. Met name de leeftijd 65-75 is tamelijk ideaal om vrijwillig nog eens een tijdje zinvol en zingevend werk te gaan doen. En de stelling is dat, mits juist aangepakt, dit stijgende aanbod de stijgende

vraag makkelijk aankan.

Het past ook in het streven naar de transitie van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. En van bijvoorbeeld gemeentelijke overheden mag verwacht worden dat ze burgers extra ondersteunen om dat mogelijk te maken.

En dat "juist aanpakken" heeft te maken met het gericht ondersteunen van de betreffende organisaties om een aantrekkelijk aanbod te hebben.

Zoals:

- opleiding: zorg ervoor dat vrijwilligers goed weten wat er nodig is om mensen goed, veilig en aangenaam te vervoeren. Je mag er best naar streven om van amateurs onbetaalde professionals te maken. Goed voor de klant maar ook goed voor de vrijwilliger.

- Zorg eventueel voor een collectieve aanvullende inzittenden- en WA-verzekering

- Maak het extra aantrekkelijk om vrijwilliger te worden door bv een jaarlijks feestje en publiciteit

- Help organisaties een globale begroting te maken van wat de extra investering kost en ondersteun ze financieel.

- Zorg dat de vrijwilligersorganisaties zodanig ondersteund worden dat ze al deze uitdagingen aankunnen.

- Stel een prijs in voor het beste initiatief rondom vervoer en vrijwilligers binnen de gemeente

- Waarschijnlijk zijn lokale initiatieven het meest aantrekkelijk voor zowel de chauffeurs als de gebruikers (men kent elkaar vaker); het is evenwel wel van belang om, zowel binnen de gemeente als regionaal, zoveel mogelijk gelijke gebruiks- en kwaliteitscriteria te hanteren.

- Wij wijzen ook op het project vrijwilligersvervoer in de provincie Utrecht van het kenniscentrum vrijwilligersvervoer: na een eerste verkenningsfase is nu het startsein gegeven voor oa een Community of Practice (leergemeenschap) voor ambtenaren waarin zij gaan leren en ervaringen uitwisselen hoe vrijwilligersvervoer te ondersteunen en waar nodig een plek te geven in beleid.

-Out of the box oplossingen.

- Het is evident dat voor veel mensen met beperkingen speciaal vervoer geboden is. Maar het is beslist de moeite waard om steeds de vraag te stellen of het ècht nodig is en te bezien of een andere benadering niet alleen bijdraagt aan minder speciaal vervoer bewegingen maar ook aan meer welzijn en

welbevinden van betrokkenen. Dit geldt met name voor het leerlingenvervoer, zeker in de lagere schoolleeftijd. Boodschap is in alle gevallen: investeer vooral/ook in het ondersteunen van kinderen om op de gewone basisschool te blijven of te komen; misschien niet op elke basisschool maar ondersteun scholen die dat willen. Probeer daarbij ook de inzet van ouders op school te stimuleren zoals knutselouder, leesouder, etc.

Je bespaart uiteindelijk zowel op kosten in de jeugdhulpverlening als in het doelgroepenvervoer: en dat levert budget om die schoolondersteuning te financieren. Een en ander hebben we beschreven in ons advies inzake het doelgroepenvervoer.

Out of the box betekent dat je de vraag domeinoverstijgend benadert.

Domeinoverstijgende samenwerking tussen ambtenaren binnen de gemeente/regio kan daarbij erg helpen. Dwz als de ambtenaar die over dit vervoer gaat in overleg met de ambtenaar die over onderwijs gaat.

-Ook ten aanzien van bezoeken aan polikliniek van ziekenhuizen kunnen soms vraagtekens gezet worden bij nut en noodzaak in relatie tot de vaak ingewikkelde en belastende reizen er naar toe.

Veel poliklinische bezoeken na een ingreep dienen om het herstel van de patiënt na een ingreep te monitoren en duren vaak heel kort (typisch gesprek: "hoe gaat het met u"; "eigenlijk wel goed"; "mooi, komt u over 6 weken maar terug").

Het is heel goed mogelijk om dergelijke gesprekken via beeldcommunicatie te laten lopen. De ontwikkelingen rondom (medische) consulten via dit zogenaamde videobellen hebben in coronatijd dan ook een flinke boost gehad. In die tijd was er namelijk significant minder doelgroepenvervoer naar medische instellingen. Het is goed om daar even bij stil te staan en te bezien welke lessen en welk voordeel daar uit gehaald kunnen worden. Zeker ook voor de patiënt en eventuele mantelzorgers.

Wat dat laatste punt betreft: hier heeft de gemeente geen eigen bevoegdheden, maar bevordering op indirecte wijze is wellicht mogelijk.

Met vriendelijke groet

Adviesraad Sociaal Domein Bunnik
Erik Ijpema
voorzitter