

Gemeente Westland
T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 150
2670 AD NAALDWIJK

Betreft: Reactie ASDW op Herijkingsrapportage Doelgroepenvervoer

Naaldwijk, 20 maart 2019

Geacht College,

In 2015 is de kadernota doelgroepenvervoer vastgesteld waarin een regionaal programma doelgroepenvervoer nader is uitgewerkt.

In maart 2018 heeft een overleg plaatsgevonden om bestuurlijke standpunten rondom het draagvlak voor (voortzetting van) het regionaal programma doelgroepenvervoer te inventariseren. De aanwezige bestuurders hebben geconstateerd dat het programma zich vooral focust op vervoersystemen, en daardoor de mens achter het systeem uit het oog dreigt te verliezen. Men wil een evenwichtiger benadering. Centraal staat de vraag hoe de dienstverlening aan de inwoner gewaarborgd c.q. verbeterd kan worden. Dat daarbij goed op de kosten gelet moet worden, spreekt vanzelf. Voortschrijdend inzicht heeft geleid tot een heroriëntatie op het programma. De uitkomsten hiervan zijn opgenomen in een herijkingsrapportage, daarbij inbegrepen een geactualiseerde organisatie, planning en benodigde financiële middelen.

De adviesraden Sociaal Domein van de betrokken gemeentes hebben hierover overleg gehad om zodoende een gezamenlijk advies te maken voor de verschillende colleges. De ASDW heeft na een eerste conceptadvies besloten niet meer betrokken te zijn bij het gezamenlijke advies, maar zelf een advies te geven aan het College omdat naar onze mening de ideeën te zeer uiteenlopen en het daardoor niet tot een gezamenlijk advies kan komen.

Wij willen graag de volgende punten benadrukken:

- Reken niet te veel op vrijwilligers als begeleiders in het doelgroepenvervoer. Zeker als het gaat om de kwetsbare doelgroep. Zij hebben goed opgeleide begeleiders nodig en dit kan niet altijd als vrijwilligerstaak ingevuld worden. Wij achten de plannen voor het opzetten van een regionale pool voor begeleiding in het OV en de aanstelling van OV ambassadeurs dan ook erg ambitieus. Als gedacht wordt aan vrijwilligers, is het nu al heel lastig om voldoende personen te rekruteren. Als gedacht wordt aan uitkeringsgerechtigden in de vorm van een tegenprestatie, is het maar de vraag of deze personen hiervoor voldoende

gemotiveerd zijn. Bovendien zullen er eisen dienen te worden gesteld aan de Nederlandse taalvaardigheid en acht de Adviesraad het noodzakelijk, dat al deze in te zetten personen over een VOG beschikken. Wij adviseren dan ook bij de werving van begeleiders en ambassadeurs in het OV er voor zorg te dragen, dat deze personen ook kunnen omgaan met inwoners/cliënten met een indicatie. Zij dienen voldoende gemotiveerd te zijn om met cliënten uit de doelgroep om te gaan, taalvaardig te zijn in het Nederlands en over een VOG te beschikken.

- Draag zorg voor de veiligheid van iedereen die met het doelgroepenvervoer wordt vervoerd.
- Betrek de Adviesraad Leerlingenvervoer bij het doelgroepenvervoer.
- Bij het vervoer van kwetsbare groepen moet voortdurend maatwerk worden geboden. Vanuit die visie mogen cliënten niet zonder meer worden gedwongen met het OV te reizen. Adequate vervoersvormen dienen beschikbaar te blijven voor deze doelgroep.
- De mogelijkheid voor mensen om een machtiging af te geven voor automatische betaling van de ritten of contant te betalen, moet blijven bestaan. Het is niet wenselijk als mensen zowel over een pasje van de regio-taxi als een OV-chipkaart moeten beschikken. Voor mensen die geen gebruik wensen te maken van regulier OV zal een OV-chipkaart anders eerder een nieuwe belemmering vormen voor gebruik van de regiotaxi.
- Bij het stimuleren van regiotaxi in aansluiting op het reguliere OV zien wij een uitdaging in de planning van de ritten. We zijn benieuwd hoe dit vorm gaat krijgen, wordt gedacht aan een voorrang voor reizigers die hun aansluiting dreigen te missen? Aparte busjes voor dergelijk vervoer? Hoe verhoudt zich dat tot de huidige "omrij"-regels?
- Voorkom zoveel als mogelijk misverstanden en verwachtingen die niet uitkomen en daarmee vermijdbare klachten over ophaaltijden. Helder communiceren, duidelijke afspraken maken. Dat voorkomt nodeloos wachten.
- De ontwikkeling van een app waarmee de reizigers zelf de wachttijden kunnen volgen kan interessant zijn om te onderzoeken.
- Heb voldoende aandacht voor verdringingseffecten en de inzet van een voldoende vervoerscapaciteit bij het stimuleren van de integratie tussen OV en regiotaxi.
- Houd rekening met het ontvangen van klachten, zorg ook dat mensen die niet in staat zijn zelfstandig hun klacht in te dienen, wel een mogelijkheid hebben om zich te uiten. (denk bijvoorbeeld aan een happy meter) Monitoring vinden wij erg belangrijk.
- Zorg dat er een mogelijkheid is dat er een mentor, curator, instelling of familielid betrokken wordt bij het indienen van klachten of het evalueren vanuit de gemeente op het moment dat de doelgroep hier zelf niet toe in staat is.
- Wees duidelijk waar de klachten gemeld kunnen worden, het kost nu veel moeite om te achterhalen waar de klacht ingediend kan worden.
- Wij vragen ons af hoe de kostenverdeling gemaakt is, de kosten voor de gemeente Westland zijn hoog ten opzichte van de overige gemeentes, dit met name omdat de gemeente Westland niet met alle maatregelen mee doet.
- Bij leerlingenvervoer is het belangrijk dat als er van begeleiding sprake is, dit een constante moet zijn, niet elke keer wisselingen.

- We missen de link met de strategienota die 3 jaar geleden door het consumentenplatform regio haaglanden gemaakt is.
- In het document wordt gesproken over het beperken van het onjuist bejegenen, zoals het er nu staat, wordt er vanuit gegaan dat onjuist bejegenen dus geaccepteerd wordt. Wij zouden graag zien dat onjuiste bejegening in zijn geheel niet voor komt, en dat de zin hierop aangepast wordt om de sociale veiligheid daadwerkelijk te kunnen waarborgen.
- Aandachtspunt is ook de toegankelijkheid van het OV. Niet alle haltes zijn voor iedereen goed toegankelijk. Hier is nog wel een slag te maken voor de lokale overheden.

Graag vernemen wij op korte termijn uw reactie. Als u verdere vragen heeft zijn wij uiteraard bereid met u hierover in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein Westland,



Kim Albers-van der Knaap
Waarnemend voorzitter ASDW, voorzitter kerngroep WWZ