



Adviesraad Sociaal Domein Westland
Zalmstreek 23
3192 MC Hoogvliet (Rotterdam)

Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Laan van de Glazen Stad 1
2672 TA Naaldwijk
T 14 0174
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

UW BRIEF 20-03-2019	UW KENMERK 19-0089548	ZAAK-/PROJECTNR. 	DOCUMENTNR. 19-0110799	BIJLAGE(N)
CONTACTPERSOON C.H.L. Rovers	CLUSTER Beleid	TELEFOONNUMMER (0174) 672 413	DATUM VERZONDEN 29 MEI 2019	
ONDERWERP Reactie ASDW op Herijkingsrapportage Doelgroepenvervoer				

Geachte mevrouw Albers - Van der Knaap ,

Dank voor uw brief van 20 maart jl., waarin u namens de Adviesraad Sociaal Domein Westland (ASDW) een reactie geeft op de Herijking Programma Doelgroepenvervoer Haaglanden. Hierbij onze reactie.

Inzet vrijwilligers

U maakt in uw brief een aantal opmerkingen en kanttekeningen bij de inzet van vrijwilligers als begeleiders in het (doelgroepen)vervoer. Met Platform Gehandicapten Westland is enkele jaren geleden significante inzet gepleegd op een pool van "OV-maatjes". Er kwam echter vanuit reizigers maar weinig vraag hiernaar. Daarom doet de gemeente Westland vooralsnog niet mee met de maatregelen 2a en 2 b ("regionale pool voor OV-begeleiding" en "Ov-ambassadeurs"). Indien wij alsnog op een later moment aanhaken bij maatregelen 2a en 2b zullen wij uw opmerkingen meenemen in de nadere uitwerking, die wij in eventuele pilots zullen oppakken.

Melding klachten

U vraagt rekening te houden met het ontvangen van klachten en dat ook mensen die niet zelfstandig hun klacht in kunnen dienen, wel de mogelijkheid hebben zich te uiten. Klantbeleving staat centraal in het doelgroepenvervoer. Wat wij van klantbeleving oppikken, dient ertoe om onze dienstverlening te verbeteren. Wij moedigen reizigers aan een klacht in te dienen als de vervoerder verwijtbare fouten heeft gemaakt. Ook mag de betrokkene een vrijwilliger of professionele 'ondersteuner' inschakelen. O.i. zijn de adressen daartoe vindbaar op regiotaxi.haaglanden.nl. Wij zullen (o.a. in de gemeentelijke klankbordgroep Doelgroepenvervoer) meer bekendheid geven aan de wijze waarop klachten gemeld kunnen worden.

Regionale kostenverdeling

U vraagt verduidelijking over de regionale kostenverdeling en mist nog de link met de strategienota die 3 jaar geleden met het consumentenplatform regio Haaglanden gemaakt is. De kosten van het programma zijn toegerekend naar de gemeenten o.b.v. inwoneraantal. Deze afspraak is gemaakt bij de start van het programma in 2016. Wij zullen in overleg treden met het consumentenplatform regiotaxi voor wat betreft de samenhang met hun strategienota.



Veiligheid

U vraagt aandacht voor zorg voor de veiligheid voor iedereen die met het doelgroepenvervoer wordt vervoerd. Wij delen uw mening en het belang om zorg te dragen voor veiligheid van reizigers van het doelgroepenvervoer. We zijn het met u eens dat onjuiste bejegening van de reiziger niet mag voorkomen.

Leerlingenvervoer

U doet de suggestie om de Adviesraad Leerlingenvervoer te betrekken bij het doelgroepenvervoer en dat een constante begeleiding bij het leerlingenvervoer van belang is. Wij hebben contact gelegd met de Adviesraad Leerlingenvervoer en hen geattendeerd op onze gemeentelijke Klankbord Doelgroepenvervoer. De Adviesraad Leerlingenvervoer heeft aangegeven graag aan te sluiten bij de deze klankbordgroep.

Uitgangspunt van de verordening Leerlingenvervoer is dat begeleiding of het laten begeleiden van een kind in het leerlingenvervoer een verantwoordelijkheid is van de ouders. De ouders regelen zelf wie het kind begeleidt. Indien de leerling niet zelfstandig kan reizen kan er recht zijn op vergoeding van de kosten van OV voor de leerling én de begeleider. De laatste vorm wordt in Westland omgezet in taxivervoer.

Vervoer kwetsbare groepen

U geeft aan dat bij kwetsbare doelgroepen voortdurend maatwerk moet worden geboden. Het is inderdaad van belang dat voor bijzondere doelgroepen adequaat vervoersaanbod blijft. Daarnaast is ook stimuleren van OV voor inwoners met verminderde mobiliteit, die graag met het OV willen blijven reizen, een belangrijk doel. Aansluiting op OV-voorzieningen betreft vooral voor inwoners die wonen op plekken waar geen OV rijdt.

Betalingsmogelijkheden klant

U wil graag dat de huidige betalingsmogelijkheden (machtiging automatische betaling of contant), naast eventuele invoering van de OV-chipkaart, blijven bestaan. De OV-chipkaart die wij graag zien heeft de functionaliteiten van automatisch betalen, automatisch opladen én toegang tot OV-gebruik en heeft dus meer gebruiksgemak. De maatregel, zoals vermeld in de herijking Programma Doelgroepenvervoer Haagladen, betreft een *erkenning* van de mogelijkheid tot betalen met de OV-chipkaart en zal niet de andere betalingsmogelijkheden zomaar vervangen.

Aansluiting op "regulier" OV

U geeft nog opmerkingen mee over de aansluiting van de regiotaxi op het reguliere OV. In de huidige aanbesteding van de Regiotaxi is inderdaad een bepaalde marge afgesproken van het tijdstip waarin men op de gewenste locatie aanwezig kan zijn. Wij nemen uw opmerking mee in de uitvoering van de Herijking Programma Doelgroepenvervoer, want u stelt terecht dat een aansluiting op OV-voorzieningen een specifiekere aankomsttijd vraagt.

Communicatie

Wij delen uw mening dat heldere communicatie over ophaaltijden van belang is en nemen dit onder meer mee in het verder vorm geven van het nieuwe (sinds medio maart gestarte) callcenter. Wat betreft informatievoorziening voor bepaalde gebruikers van doelgroepenvervoer verkennen wij de mogelijkheden (bijv. een app).

Aandacht voor verdringingseffecten

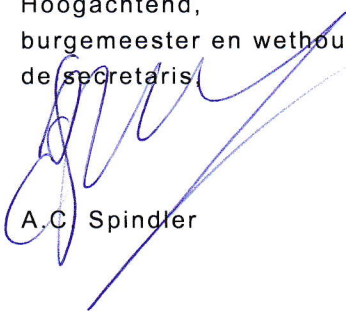
U vraagt in uw brief aandacht voor verdringingseffecten en de inzet van voldoende vervoerscapaciteit bij het stimuleren van de integratie tussen OV en regiotaxi. Wij hechten belang aan een zo veel mogelijk "sluitend" (OV-)netwerk. Wij zien daarbij vooral kansen voor verdere verbinding van verschillende bestaande vervoersmogelijkheden in Westland (OV, Regiotaxi, rolbus en plusbus) in Westland i.p.v. verdringing.

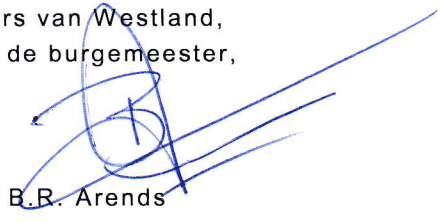
Toegankelijkheid OV-haltes

De toegankelijkheid van OV-haltes, waar u een opmerkingen over maakt, heeft reeds de aandacht van de gemeente. Alle haltes zijn recent getoetst en voldoen aan landelijk gestelde criteria.

Wij danken u voor uw uitgebreide reactie op de herijking Programma Doelgroepenvervoer Haaglanden en willen met u op adequate wijze hier verder uitvoering aan geven.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland,
de secretaris, de burgemeester,


A.C. Spindler


B.R. Arends