

Beknopt verslag reacties betrokken partijen (bijlage 3)

op het concept plan van aanpak doelgroepenvervoer MVS-gemeenten d.d. 28 januari 2022

In de maanden mei t/m augustus 2022 is met vertegenwoordigers van betrokken partijen over het concept plan van aanpak gesproken. Tevens is het concept plan van aanpak voorgelegd aan de adviesraden van de MVS-gemeenten. Een beknopte reactie is opgenomen in dit verslag.

Argos Zorggroep

De Argos Zorggroep is aangenaam verrast over het concept plan van aanpak vanwege het feit dat in de afgelopen 10 jaar nog niet zo'n concreet document van gemeenten is opgeleverd. De Argos Zorggroep wil graag meedenken over hun verdere rol in relatie tot het vervoer voor dagbesteding en het een regionaal vervoerloket. Een **regiemodel is een mogelijkheid voor doelgroepenvervoer maar niet voor vrijwilligersvervoer**, zoals Argos Mobiel. De planning van dit vervoer moet je daar laten omdat het aansturen van vrijwilligers om een andere planning vraagt. *(Noot op het verslag: deze opmerking wordt meegenomen gedurende de uitvoering van actie 10 in het plan van aanpak. Een mogelijkheid is om de callcenter functie, namelijk de ritaanname en reisadvies, bij het regionale vervoersloket te beleggen en de planning van het vervoer bij Argos Mobiel te laten).*

Vervoer is **geen core business** voor de Argos Zorggroep. Het vervoer naar dagbesteding is zelf opgepakt omdat het taxivervoer niet meer betaalbaar was. Na decentralisatie van de Awbz naar de Wmo zijn de vergoedingen gehalveerd en is de Argos Zorggroep gaan werken met vrijwilligers. Nu 120 vrijwilligers, waarvan ca. 50 vrijwilligers voor dagbesteding en ca. 70 vrijwilligers voor Argos Mobiel. De Argos Zorggroep is in het bezit van 12 rolstoelbussen waarvan er nu twee elektrisch zijn. De vrijwilligers zijn opgeleid en kunnen ook in rolstoelbussen te rijden. Lastig is de beschikbaarheid van de vrijwilligers. In mei en juni zijn veel vrijwilligers met vakantie waardoor de capaciteit onder druk komt te staan.

In het plan van aanpak zou de Argos Zorggroep graag **een stuk tekst willen opnemen over preventie**. Preventie omdat vervoer ook zorgt dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen en minder opnames in zorginstellingen nodig hebben. Dit leidt tot minder vraag naar zorg en dus minder kosten. *(Noot op het verslag: deze opmerking heeft geleid tot een wijziging in het plan van aanpak).*

De Argos Zorggroep ziet **nu al een transitie** van Regiotaxi naar aanvullend vervoer, zoals Argos Mobiel. Bewoners worden door Argos Mobiel sneller geholpen. Bewoners ervaren dat het lang duurt voordat ze gebruik kunnen maken van de Regiotaxi. De aanvraag van een vervoerspas duurt wel langer dan 6 weken met als gevolg dat bewoners terugvallen op Argos Mobiel en, ook nadat de vervoerspas is ontvangen, daar gebruik van blijven maken. Er is dus niet alleen sprake van een toekomstige transitie maar er zijn al bewoners die niet meer aankloppen bij Rogplus.

Frankeland Groep

Een mooi en ambitieus plan. De Frankeland Groep heeft **interesse in acties 5 en 6** uit het plan van aanpak. De Frankeland Groep geeft aan dat zij, na interne afstemming en instemming van het plan van aanpak door de raden, in gesprek willen met de MVS-gemeenten om deze acties uit het plan van aanpak verder vorm te geven.

Momenteel heeft de Frankeland Groep 5 rolstoelbussen voor de dagbesteding. Deze worden bestuurd door vrijwilligers. In totaal zijn er 40 vrijwilligers die 1 of maximaal 2 keer per week cliënten vervoeren. Er is nog wel **capaciteit in de daluren over** en voor de Frankeland Groep interessant om hierover afspraken te maken met de MVS-gemeenten.

De rek uit het werven van vrijwilligers is er wel een beetje uit. Het is op dit moment lastig om de vrijwilligers vast te houden. Door de **capaciteit in de daluren te benutten** wordt verwacht dat het voor vrijwilligers van de Frankeland Groep aantrekkelijker wordt om dit werk te blijven doen.

SOL Zorg & Welzijn

SOL Zorg & Welzijn spreekt haar waardering uit voor de inhoud van het concept plan van aanpak. Het plan van aanpak is ambitieus en heeft **nog een lange weg te gaan** om alle vormen van vervoer onder één centrale regie te krijgen. Het is wel slim om te faseren, maar de wens is er wel om **niet te lang te wachten met de instroom van vervoer naar dagbesteding.**

SOL Zorg & Welzijn is een nieuwkomer in het aanbieden van dagbesteding. Op dit moment wordt voor 5 cliënten vervoer naar dagbesteding verzorgt. Het wel **lastig om vervoer te regelen en om vrijwilligers te vinden.** De verkokering van het doelgroepenvervoer en de keuzestress, die dat bij cliënten tot gevolg heeft, wordt herkend. Een **passend vervoeradvies vanuit één vervoerloket juichen we toe.**

Zonnehuisgroep

De Zonnehuisgroep heeft geen eigen vervoer georganiseerd voor dagbesteding. Wel zorgen ze dat maatwerk wordt geleverd. Zo komt een cliënt naar de dagbesteding met de tram, maar ook komen cliënten lopend of worden in overleg met de partner of familie gebracht. Ook verzorgt Noot Personenvervoer het vervoer voor de Zonnehuisgroep, maar er wordt aangegeven dat cliënten ook wel eens met de Regiotaxi komen. Het is **moeilijk om dit te kunnen onderscheiden** omdat de vervoerder zowel het vervoer van dagbesteding (opdrachtgever Zonnehuisgroep) als de Regiotaxi (opdrachtgever gemeenten) verzorgt. Ook bij de Zonnehuisgroep wordt het vervoer steeds duurder en past niet meer bij de vergoeding die zij van de gemeenten en rijk ontvangen.

De Zonnehuisgroep kan zich vinden in het plan van aanpak om meer doelgroepenvervoer te bundelen gedurende de dag en dat er één regionaal vervoersloket gaat komen om bewoners passend vervoer aan te bieden. Wel wordt aangegeven dat cliënten voor dagbesteding (Wmo en Wlz) een andere doelgroep is dan het merendeel dat met de Regiotaxi reist. Cliënten voor dagbesteding betreffen ook bewoners met dementie en andere zware beperkingen. Het **reizigersprofiel zou hier wel op moeten inspelen** om deze cliënten van passend vervoer te kunnen voorzien. Het **vervoer is een belangrijk onderdeel van de zorg**. Door het aanbieden van kwalitatief goed vervoer kunnen cliënten **langer thuis wonen en hebben relatief minder zorg nodig**. Rekening houdend met de krappe arbeidsmarkt in de zorg. *(Noot op het verslag: deze opmerking heeft geleid tot een wijziging in het plan van aanpak).*

Hoewel de **instroom van het vervoer van dagbesteding** niet als eerste onder de regie van een vervoersloket zal plaatsvinden, is er wel belang bij om dit **snel te doen**. De Zonnehuisgroep hoopt dat snelle besluitvorming plaatsvindt. Dit geldt trouwens ook voor de **aanvraag van de Regiotaxi pas**. Dit duurt vaak 6 weken of zelfs langer voordat een reactie door Rogplus wordt gegeven. **Waarom niet alvast mee kunnen reizen met de Regiotaxi gedurende de aanvraag van een pas?**

Noot Personenvervoer

Noot Personenvervoer (verder: Noot) rijdt op dit moment de Regiotaxi en gaat per 1 augustus 2022 ook het leerlingenvervoer voor de MVS-gemeenten verzorgen. Voor Noot is het plan van aanpak een bekend verhaal. De acties en het instellen van een vervoersloket/regiecentrale zijn ook in andere regio's ingevoerd met **wisselend succes**.

In het plan van aanpak wordt beschreven dat vanwege de coronapandemie de arbeidsovereenkomsten bij taxibedrijven niet zijn verlengd of zijn beëindigd. Dit is volgens Noot niet het geval geweest. Vanwege de coronamaatregelen heeft er weinig tot geen vervoer plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot **vrijwillige uitstroom van chauffeurs** dat niet op het conto van de vervoerders kan worden geschreven. *(Noot op het verslag: deze opmerking heeft geleid tot een wijziging in het plan van aanpak).*

Noot heeft geen bezwaar tegen vrijwilligersvervoer, zoals Argos Mobiel, maar wel moeite met actie 7 waarin individueel aanvullend vervoer wordt geïntroduceerd. In Nederland worden steeds meer van dit soort vervoersystemen, zoals Automaatje en AutoMobiel, met subsidie van gemeenten geïntroduceerd. Noot geeft aan dat het vervoeren van mensen een vak apart is en dat chauffeurs daarvoor moeten worden opgeleid. Bij vervoerssystemen zoals Automaatje en Automobiel kan elke inwoner, die een auto bezit, als vrijwilliger kwetsbare mensen vervoeren zonder opleiding en zonder controle op verzekeringen (w.o. inzittendenverzekering). Noot meent dat hier sprake is van **ongelijke behandeling** omdat taxiondernemingen bij aanbestedingen aan veel eisen moeten voldoen, zoals opleidingen van chauffeurs, verklaring van goed gedrag en het aantonen van verzekeringen etc. Noot vraagt aan de gemeenten om ook eisen te stellen aan deze vervoerssystemen en deze te controleren en te handhaven. *(Noot op het verslag: deze opmerking heeft geleid tot een wijziging in het plan van aanpak).*

Noot geeft aan **geen meerwaarde** te zien in een regionaal vervoersloket en denk de voordelen van een regionaal vervoersloket ook vanuit een all-in model te kunnen realiseren. In relatie tot deze opmerking worden vragen gesteld bij **de gekleurdheid van de argumenten** in bijlage 2. Noot meent dat er tot op heden **nog geen bewijzen zijn dat een regionaal vervoersloket goedkoper is**.

Adviesraad Sociaal Domein Maassluis

In grote lijnen vindt de adviesraad het een goed idee om de verschillende vervoersstromen te combineren in één loket met één regisseur en maatwerk toe te passen. Het is een grote, ambitieuze klus en vindt de adviesraad het verstandig dat het voorlopig alleen gaat om het vervoer waar de MVS-gemeenten de opdrachtgevers zijn.

Wel vraagt de adviesraad zich af of de aannames en prognoses in de businesscase realistisch zijn. Verder is de adviesraad benieuwd hoe de reizigersprofielen in de praktijk zullen uitpakken; het mag niet zo zijn dat deze profielen ongunstig uitpakken voor de reizigers ten opzichte van de huidige situatie. Overigens lijkt er een tegenstrijdigheid te bestaan tussen 'maatwerk' en vooraf opgestelde profielen. *(Noot op het verslag: in het gewijzigde plan van aanpak is nu expliciet aangegeven dat iedere bewoner met een indicatie een persoonlijk reizigersprofiel ontvangt en gedurende verloop van tijd kan worden aangepast als de persoonlijke omstandigheden hierom vragen).*

Een belangrijk aandachtspunt in de ogen van de adviesraad is de vraag hoe de financiële ontschotting gestalte krijgt, het samenvoegen van de verschillende budgetten is ingewikkeld. En het is in het belang van de reizigers om op een klantvriendelijke manier hun reizigersbijdrage te kunnen afrekenen. *(Noot op het verslag: de vraag over financiële ontschotting en het verzoek om op een klantvriendelijke manier af te rekenen wordt meegenomen gedurende de uitvoering van de acties).*

Adviesraad Sociaal Domein Vlaardingen

De adviesraad had in eerste instantie, gelet op haar taakafbakening, geen advies willen uitbrengen omdat het plan van aanpak gaat over uitvoering van beleid. De gemeente heeft aangegeven waarde te hechten aan een reactie van de adviesraad en heeft alsnog een vijftal vragen voorgelegd. Deze reactie op de vragen is op 11 juli jl. ontvangen. Het betreft op hoofdlijnen de volgende reactie:

De adviesraad vraagt zich af of het opstellen van reizigersprofielen wel het gewenste effect oplevert. Het opstellen van reizigersprofielen is een **tijdrovende en daarmee kostbare investering** die weer wijzigt naar mate de situatie van de reiziger verandert. Ook voor het traject zelfstandig reizen denkt de adviesraad dat dit een kostbare investering met zich mee zal brengen, terwijl het resultaat nog niet duidelijk is. *(Noot op het verslag: de extra benodigde capaciteit en kosten zijn opgenomen in het plan van aanpak. De verwachting is dat de investeringen worden terugverdiend en leiden tot een reductie van de kosten).*

Uitbreiding van aanvullend vervoer, zoals Argos Mobiel, is volgens de adviesraad goed mogelijk. De vraag is wel of er op alle momenten **voldoende vrijwilligers zijn te vinden** en in hoeverre is de **continuïteit wordt gewaarborgd**? De adviesraad geeft aan dat aanvullend vervoer een waardevolle aanvulling is op het aanbod van doelgroepenvervoer, maar zou nooit de Regiotaxi mogen vervangen.

De adviesraad is **voorstander van een vervoersloket** waar bewoners met een vervoersbeperking, ongeacht het reismotief, een reis kunnen boeken. Tevens lijkt het de adviesraad een goede mogelijkheid om verschillende doelgroepen gedurende de dag met zoveel mogelijk dezelfde voertuigen en chauffeurs te bedienen. De adviesraad vraagt aandacht voor de **aanschaf en inkoop van 'schoon vervoer' in groter verband** (provinciaal/metropoolregio), in plaats van MVS-verband, te onderzoeken.

Participatieraad Schiedam

De participatieraad onderschrijft de doelstelling: Bij het doorvoeren van de in dit concept 'Mobiliteitsplan voor doelgroepen sociaal domein' voorgestelde maatregelen blijven deze kosten beheersbaar. En kan de gemeente ook in de nabije toekomst haar **budgetten zo inzetten dat alle inwoners kunnen (blijven) meedoen in de samenleving**.

De participatieraad begrijpt dat gekozen wordt om te starten met die vervoersvormen die vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente:

- Wmo-vervoer (sociaal recreatief) uitgevoerd door Regiotaxi Waterweg en gecoördineerd door Rogplus voor de MVS-gemeenten;
- Vervoer Wmo-begeleiding groep en arbeidsmatige activering, gecoördineerd door de zorgaanbieders; de gemeente geeft een financiële bijdrage;
- Leerlingenvervoer, aanbesteed in MVS verband;
- Vervoer vanuit de Jeugdwet3;
- Vervoer vanuit de Participatiewet (SW).

De drie genoemde speerpunten, namelijk:

- Passend vervoer;
- Vergroten van aanbod aanvullend vervoer;
- Instellen van een regionaal vervoersloket;

zijn gelukkig beperkt en geven volgens ons ook een onlosmakelijke samenhang aan. Passend vervoer voor iedereen is uitgangspunt. Vergroten van aanbod van aanvullend vervoer is noodzaak. Het regionaal vervoersloket is het sluitstuk en vervolgens de spil van het vervoer. De **kwaliteit van de mensen "aan de telefoon"** is daarin een zeer belangrijke schakel. Zij moeten uitstekend kunnen navragen welk vervoer noodzakelijk en mogelijk is.

De participatieraad heeft gezien dat oog is voor noodzakelijke randvoorwaarden:

- Realisatie van voldoende substitutie van Regiotaxi-ritten naar Argos Mobiel.
- Voldoende vrijwilligers bij Argos Mobiel (ook in de avond en weekenden)
- Blijvende samenwerking met (financieel) betrokken partijen

De participatieraad heeft helaas nog niet kunnen zien op welke manier gewerkt wordt aan het realiseren van deze randvoorwaarden

In het plan van aanpak waarin 10 acties zijn opgenomen met als doel om bewoners uit te laten gaan van hun eigen kracht, passende vervoersvoorzieningen te bieden en middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten, wordt elke actie helder omschreven.

De reiziger centraal

De reiziger dient centraal te staan en het reizen met eigen vervoer of het openbaar vervoer verdient de voorkeur. Wanneer een vorm van doelgroepenvervoer noodzakelijk is dan zou niet op basis van reismotief maar vanuit de vervoersbehoefte van de reiziger beredeneerd moeten worden. Door de huidige regelingen naar reismotief los te laten, en de vervoersbehoefte van de reiziger met een mobiliteitsbeperking centraal te stellen en integraal te bezien, ontstaan mogelijkheden voor verbetering van kwaliteit en reductie van kosten.

Uiteraard spreekt dit uitgangspunt ons zeer aan. De in stukken genoemde voorbeeld verhalen maken erg duidelijk dat het voor mensen die er gebruik van moeten maken, eenvoudiger wordt.

Op dit moment twijfelt de participatieraad **of overgaan naar OV** voor velen een handige en passende oplossing zal zijn, temeer daar met name bussen voor minder validen moeilijk toegankelijk zijn.

De participatieraad adviseert om **voortdurend met gebruikers en hun omgeving in gesprek te blijven of deze voorstellen hun problemen oplost** en op te halen wat beter zou kunnen. Ook chauffeurs kunnen waardevolle informatie leveren om tot het gewenste resultaat te komen. Tevens kan bij hen nagegaan worden welke dienstverbanden voor hen wenselijk zijn. Betrekken van deze 2 belangrijke groepen is ons inziens van groot belang. Zij hebben andere ervaringen dan achter het bureau, dat zal de kwaliteit van het plan ten goede komen. En nu meedoen vergroot zeer waarschijnlijk ook het noodzakelijke draagvlak later.

Bij de verschillende uitvoeringsmodellen worden voor- en nadelen aangegeven. Welke oplossingen hebben steden die er al ervaring mee hebben bedacht?

Communicatie en Informatie zijn essentieel. Hou het simpel en blijf herhalen. Wellicht ten overvloede wijst de participatieraad erop dat een aantal gebruikers beperkingen ervaren met (Nederlandse) tekst, zoals slechtzienden, laaggeletterden en mensen met Nederlands als tweede taal.

De participatieraad rekent erop dat regelmatig gekeken wordt of de uitvoering past bij de gewenste resultaten en dat – indien noodzakelijk – snel bijgesteld kan worden.

Meedoen met Rogplus

Op 31 augustus is van gedachten gewisseld met een afvaardiging van reizigers onder de noemer 'Meedoen met Rogplus'. Dit is een groep cliënten en mantelzorgers die graag regelmatig meedenkt met Rogplus. Voor het eerst sinds lange tijd kwam deze groep weer fysiek bijeen in het stadhuis van Maassluis.

Een samenvatting van het plan van aanpak is besproken. De **ideeën en voorstellen werden positief ontvangen**. De deelnemers vonden de acties uit het plan van aanpak ambitieus maar wel haalbaar. **Vooral de 1-loketgedachte en een passend reisadvies** spraken de deelnemers wel aan. Als op termijn via het vervoersloket ook Valys-ritten en ziekenvervoer kunnen worden geboekt, dan zouden ze er nog liever gebruik van maken.

Er is zelfs geopperd om te "regelen" dat station Schiedam Kethel ontwikkeld zou moeten worden, maar deze gedachte past niet binnen de scope van het plan van aanpak en is ook veel te ambitieus.

Over het algemeen is men **tevreden met de geboden dienstverlening** door de gecontracteerde vervoerders, maar er zijn toch enkele aandachtspunten meegegeven voor de nieuwe aanbesteding. Zo willen de deelnemers een **hoge waardering voor de kwaliteit**, die ze graag willen behouden, zelfs als dat de dienstverlening iets duurder zou maken.