

Input participatieraden maatwerkvervoer

2 februari 2017, 19:30-21:30 uur

1) Welkom en kennismaking

Doel avond:

- Terugblik op afgelopen tijd
 - Input op wat belangrijk is in het vervoer, wat willen we absoluut behouden?
- Houdt er rekening mee dat vervoer niet in elke gemeente hetzelfde is, invulling verschilt per gemeente.

2) Algemene informatie over visie, aanbesteding 1 en aanbesteding 2

Eind 2015, gezamenlijk visiedocument vervoer

Provincie stopt met OV deel Regiotaxi, nieuwe aanbesteding en oplossingen gemeenten

Kijken naar combineren van doelgroepen, landelijk al langer aandacht voor

Raalte en Meppel hebben na de visie eigen uitwerking gegeven

Regio IJssel-Vecht met Olst-Wijhe aangehaakt gebleven

Gezamenlijke visie, aanbesteding 1 per 1-1-2017 en aanbesteding 2

Aanbesteding 1 als opmaat voor aanbesteding 2

Maatwerkvervoer als aanvulling op het openbaar vervoer

Rekening houden met al bestaande vrijwillige initiatieven

Doel= totaalpakket van oplossingen voor iedereen die niet in staat is op eigen kracht te reizen

Wmo, dagbesteding, jeugd, WSW, leerlingenvervoer

Actiepunt: sheets worden toegestuurd

1 juli 2018 maatwerkvervoersvoorziening klaar (contracten Zwolle lopen vanaf dit moment af)

Uitgangspunten:

- a) eerst zelf oplossingen zoeken
- b) lokaal wat lokaal kan, regionaal waar dit meerwaarde heeft
- c) integraal en samenhangend beleidskader
- d) dynamische procesaanpak, ruimte in bestek om te kunnen blijven innoveren

3) Proces en aanbesteding 2

Doelgroep: leerlingenvervoer, regiotaxi vervoer, vervoer dagbesteding, oude WSW vervoer, jeugdvervoer (gewoon en GGZ), mogelijk ook WLZ vervoer, Wmo vervoer

Contract 2,5 jaar voor Mijn Taxi Op Maat, ruimte voor vervoerder om te komen met creatieve oplossingen. 70% kwaliteit, 30% prijs beoordeling. Contract loopt tot half 2019. Leerlingenvervoer loopt voor veel gemeenten af. Kampen heeft verlengoptie niet. Kunnen we komen tot een gezamenlijke aanbesteding? Voordeel: betere combinaties, volumevoordeel, uniformiteit in de regio → herkenbaar punt, beheer loopt ook makkelijker. Voor langere tijd aanbesteden met mogelijkheid dat steeds meer gemeenten intstromen. Wordt ook gekeken of er een indeling gemaakt kan worden in percelen.

Volgende week is een projectweek voor de gemeenten als input voor aanbesteding, daarom vanavond het ophalen van de inbreng van de participatieraden.

4) Inbreng van participatieraden

Communicatie naar Wmo klanten moet beter zijn dan met de invoering van Mijn Taxi op Maat. Concept brief is niet naar participatieraden geweest. Meneer rijdt Regiotaxi, het regent hier ook klachten.

Aandachtspunt: brief ter concept naar participatieraden.

In verleden werden Baalderberg klanten vervoerd door TCR. Brief gaat naar begeleiding omdat cliënt deze niet snapt. Begeleiding legt brief op een stapel. Wordt gezegd *'er is niets veranderd'*. Ze hebben niet in de gaten dat de rekening aan het einde van kwartaal wordt verzonden. Dan komen ze erachter dat ze in één kwartaal 45% meer kwijt zijn dan in het verleden en komen in de problemen omdat ze huur niet kunnen betalen.

Aandachtspunt klachtafhandeling

Is de drempel voor indienen van een klacht niet te groot? Optie bieden om klachtenformulier in te dienen. Niet alleen chauffeurs hebben onbewust drempel, drempel wordt steeds groter. Het is belangrijk om laagdrempelig klachten in te kunnen dienen. Service: je moet een klacht indienen *'zal ik je daar even mee helpen?'*. Verschillende manieren:

- telefonisch
- e-mail
- digitaal
- kostenloos, waarom 0900 numer en geen 0800
- ook bellen moet gratis zijn

Boeken rit

- kostenloos, via telefoon of toegankelijke website

Belprocedure

- duurt lang voordat iemand opneemt 15-16 minuten, tijden voor opnemen telefoon verkleinen, binnen bepaalde tijd (aannemen en in wacht zetten onderscheid, hier op letten!)

Zorgbelang als klachtenpunt in Zwolle werkt goed

Zorgbelang zorgt voor goede klachtafhandeling

Combineren

- Niet altijd verkeerd, niet teveel omrijden zodat je bijna 2 uur in de taxi zit. Maximum omrijtijd stellen. Rekening houden met beperkingen.
- Leerlingenvervoer, bepaalde groepen leerlingen kunnen niet zomaar bij elkaar zitten, hier moet goede afstemming voor zijn, ook bij ouders!
- In bestek moet opgenomen worden welke leerlingen wel/niet gecombineerd mogen worden, coördinator leerlingenvervoer (OVb) kan een aantal groepen leerlingen benoemen als zijnde dit kun je

niet combineren.

- Je moet gaan benoemen dat er een aantal groepen zijn die je niet kunt combineren en deze bij voorbaat in bestek schiften. Dit is een kwetsbare groep, daar weet je van dat dit niet goed gaat, laten we dit van tevoren aangeven!
- Wat wel gecombineerd kan worden, één twee kinderen met autisme in een taxi met mensen die naar dagbesteding gaan of oudere mensen.
- Als vervoerder heb je plicht om 80 leerlingen te vervoeren, dan kun je niet zeggen deze kunnen we combineren met die, dat is een 'hel of a job'.
- Bus zit vol, dan kun je daar niet nog een passagier bij instoppen!
- Leerlingenvervoer is een bijzondere groep die aandacht behoeft.
- Duidelijk vastleggen wat je wel/niet combineert.
- Vaste groepen die naar dagbesteding gaan/leerlingen die 5 dagen per week gebracht/gehaald kunnen worden kun je combineren maar dan moet je wel heel goed kijken hoe/wat.
- Onderscheid maken tussen incidentele/vaste ritten. Vaste ritten niet combineren met incidentele ritten.

Kosten

- Wordt er rekening mee gehouden dat mensen op maat ook aanzienlijke andere kosten hebben.

Kritiek huidige systeem

- Legio veel mensen in taxi: *'je denkt toch niet dat ik 18 uur van tevoren ga bellen?'*, ik maak 2/4x gebruik van de taxi, ik wil het gezeur van 18 uur van tevoren niet hebben, ik boek wel een gewone rit.
- Als hier iemand had moeten zijn met Mijn Taxi Op Maat bij deze vergadering, hoe vaak gaat dit wel niet verkeerd?

Afspraken

- Belangrijk dat kinderen op tijd op school komen, niet alleen voor leerlingenvervoer maar ook voor mensen in GGZ die naar de therapie moeten.

Omrijtijden

- Gaan ervan uit dat mensen altijd alle tijd van de wereld hebben, dat is helemaal niet zo. Het is jammer dat we een aanbesteding moeten doen omdat we de ervaringen van het nieuwe vervoer niet mee kunnen nemen. **Aandachtspunt:** neem ervaringen en klachten mee in de nieuwe aanbesteding!
- Max 25 km reizen, als je van Hardenberg naar Dalfsen wil ben je al 25 minuten onderweg. Om ellenlange reistijden te voorkomen.
- Hoelang zou een rit normaal zijn, zoveel% mag het dan langer duren, individueel gemeten!
- Iemand die ver van een ziekenhuis woont moet al verder rijden en krijgt er % ook meer bij.
- Belangrijk dat er maximale omrijtijden worden vastgelegd, individueel!

Puntbestemmingen

- Puntbestemmingen moeten er absoluut in!

Tijden

- Nu kun je t/m 24:00 uur met de taxi, maak de tijden ruimer omdat je ook een keer een feestje o.i.d. hebt.
- Bedenk er iets voor dat je ook na 24:00 uur gebruik kunt maken van taxi.
- Voor 1 januari kon men tot 02:00 uur rijden, dat kan nu niet meer. In het verleden kon ik voor 24:00 bellen, nu rit tot 24:00 uur en dan is het afgelopen.
- Werd wel gebruik gemaakt van verjaardag, bruiloft, theater, etc. Niet gerelateerd aan Wmo vervoer, altijd OV vervoer.
- Als je het over een taxi op maat hebt hoort ook dit bij maatwerk!
- Tijd tussen boeken van een rit en daadwerkelijke rit, uur van tevoren bellen is een prima tijd.
- Terugbelservice behouden.

Prijzen

- Kan prijs niet naar beneden van budgetrit, rit en prioriteitsrit.
- Meppel, heenweg 4 euro en terugweg 5.5
- Prijzen moeten vergelijkbaar zijn voor Openbaar Vervoer!
- Wat is acceptabel voor OV, de GEWONE rit!
- Budgetrit moet goedkoop zijn, daar lever je service voor in.
- Rit met aankomst is vergelijkbaar met Regiotaxi, hier moet tarief rondom OV tarief liggen!
- Dalurenkaart van trein is gelijk aan budgetrit! Budgetrit is 45% goedkoper dan de normale rit. Rit is 1,5x budgetrit maar ritprijs is nu gebaseerd op OV.
- Budgetrit= dalurenvoordeel, Rit= 2e klas, Prioriteitsrit= 1e klas.
- Prijs is te duur!
- Van deur tot deur en wat je daarvoor moet betalen oké. *"Als de taxi er niet meer is zou ik me geen raad weten"*.
- Gewone rit op niveau van OV, budgetrit: voordeelrit en prioriteitsrit: 1e klas rit.

Eigen bijdrages leerlingenvervoer

- Nu per gemeente geregeld, eigen beleid op leerlingenvervoer
- Als moeder van twee kinderen speciaal onderwijs behoorlijk gestraft, voor jongste zoon ruim 500 eigen bijdrage naar Ommen aan leerlingenvervoer en zoon die naar Zwolle gaat geen bijdrage.
- Het is niet je eigen keuze dat een kind naar speciaal onderwijs moet, dan moet je daar ook nog voor gaan betalen.
- Type onderwijs: speciaal basisonderwijs en speciale scholen voor basisonderwijs. Je kiest er niet voor dat iemand niet naar een gewone school kan.
- Hoe wordt iets berekend, is het in andere gemeenten ook zo?
- Let op het beleid als gemeente!

Discussie gemeenten

- Wanneer financier je leerlingenvervoer wel, wanneer niet? Speciaal onderwijs: ja - denominatie onderwijs niet financieren --> wettelijk is dit echter niet mogelijk!

Duur contract!

- Hoe korter je het contract maakt, hoe hoger de prijzen!
- Zorg voor een langer contract!
- Verwachting is langdurige contracten (langer dan 4 jaar), geeft mogelijkheid om relatie op te bouwen.
- Bouwen op relatie en samenwerking in plaats van bonus/malus contract.
- Optie opnemen om contract naar bepaalde tijd te ontbinden, contract aangaan voor bepaalde tijd mits de kwaliteit gemeten is.

Kwaliteitsmeting

- Klanttevredenheid als graadmeter voor contractduur.

Materieel

- Belangrijk dat er een opstapje is bij de bus, het is belangrijk dat mensen fatsoenlijk in de taxi kunnen stappen! Hulpmiddeltje om makkelijk in de bus te kunnen komen.
 - Wat is rol van chauffeur? Chauffeurs zetten het trapje neer en chauffeurs drukken op de claxon en willen dat je snel instapt. Rol van taxichauffeur is serviceverlenen, daar hoort het opstapje bij!
 - Belangrijk is het type auto!
 - Toegankelijkheid van de bus.
 - Is er beschreven hoe een chauffeur handelt? In selectieprocedure aanbieders bevragen.
- Aandachtspunt: chauffeurs moeten weten hoe ze moeten omgaan met doelgroep en serviceverlening.
- Opleidingschauffeur die oordeel velt over geschiktheid nieuwe chauffeurs.
 - Kennis van doelgroep + serviceniveau

Veiligheid

- Aandacht voor veiligheid, niet uitstap van deur aan straatkant!
- Schooltassen mag je niet vasthouden moeten achter een wand.
- Regels vindbaar en kenbaar maken voor iedereen.
- Met rolstoelen aan de strikste wijze van de wet voldoen voor vastzetting! Consequentie voor vervoerder duidelijk maken op het moment dat eisen tijdens contractduur veranderen!
- In contract zetten dat voertuigen altijd aan wettelijke eisen moeten voldoen, ook als dit verandert tijdens contractperiode.

Mystery guest, kwaliteit

- Populatie die gebruik maakt van het vervoer opdracht geven om mystery guest te zijn.
- Denk goed na over kwaliteitsmonitoring.
- Prijs uitreiken voor persoon die mystery guest onderzoeken op de beste manier uitvoeren.
- Multicard doet klachtregistratie + mystery guest + kwaliteitsonderzoek.
- Kijk of het in belang van de klant is, belang van de klant moet prefaleren!
- Random mensen bellen om te vragen of er op/aanmerkingen zijn.
- Zorg ervoor dat je ervaringen krijgt, maak gebruik van ervaringen die mensen opgedaan hebben.
- Werken met een panel, vraag aan dit panel hoe mensen kwaliteit ervaren eens in zoveel tijd.
- Ervaring is heel belangrijk, hoe ervaart gebruiker het.
- Buurt voor buurtonderzoek maar dan onder cliënten, voor gemeleerde doelgroep.

Type auto

- VW Passat, lage auto, mensen hebben het gevoel dat ze een halve meter naar beneden zakken. Voor hetzelfde geld kun je auto's aanschaffen met een hoge instap, zitting op konthoogte! Auto's moeten geschikt zijn voor de doelgroep.
- Waar je niet met een personenauto gaat maar met een busje, moet de chauffeursstoel kwalitatief goed zijn, de chauffeur zit de hele dag in het busje, kwaliteit zitting chauffeur heeft invloed op humeur chauffeur.
- Eisen voor personen die niet op een opstapje kunnen! Lift laten zakken en met lift de bus in. Verboden om lopend van lift gebruik te maken! Je mag hier alleen gebruik van maken als je in een rolstoel zit.
- In wagenpark een auto opnemen die ertussenin zit.
- Voorin zit indicatie, rekening houden met mensen die om bepaalde redenen niet met een bepaald type auto meekunnen!
- Schouwen en kijken welk materiaal er is! Ook tussentijds!

Begeleiding

- Sociaal begeleider betaalt zelfde tarief als persoon die vervoerd wordt, medisch begeleider is gratis maar dan moet er altijd een begeleider mee! Deze regeling is goed, zou ook in nieuwe contract opgenomen moeten worden!
- Begeleiding voor blinden, hond moet mee!

Klacht

- Als er iets mis gaat, en je belt moet je alsnog een uur wachten, leg hier dingen over vast: als er iets mis gaat wordt er zo snel mogelijk een oplossing gezocht.

Duurzaamheid

- Vinden we het erg als de prijs omhooggaat in ruil voor meer duurzaamheid?
- Social Return On Investment geeft in vervoer een probleem. Nu merk je het heel erg, het wordt steeds gekker vooral in leerlingenvervoer. Juist door de nadruk te leggen op SROI krijg je dat je geen chauffeurs meer hebt die langdurig rijden in het leerlingenvervoer en daardoor ken je niet de kinderen, vervoer, etc. Mogen met een tijdelijk certificaat rijden, geeft veel problemen!

5) Ruimte voor vragen

- 1) Alle doelgroepen goed de revue laten passeren, vallen er een hele boel buiten de boot! Mensen van huis naar werk, WSW die geen vervoer hebben, neem alle groepen mee!
- 2) Komt dit allemaal in het programma van eisen? Volgende week met z'n allen de hei op. Veel van de elementen meenemen. Je kunt niet overal aan tegemoet komen. We moeten kijken of we eruit komen. Veel belangen.
- 3) Wordt leerlingenvervoer ook Taxi Op Maat? Voorkeur voor vaste ritten/flexibele ritten.
- 4) Voorbeeld maatschappelijke opvang beschermd wonen, prachtige coproductie, bereidheid om zelfde weg te gaan! Je bent zo sterk omdat je met elkaar hier aan tafel zit!

Afronding

- Prettig dat de neuzen snel dezelfde kant op staan! Niet enige keer dat participatieraden hierin betrokken worden. Per gemeente iets organiseren met eigen participatieraden of als gezamenlijke club. Eisen bespreken en voorleggen aan participatieraden. Allemaal suggesties en op/aanmerkingen.
- Presentatie + op/aanmerkingen worden toegestuurd.
- Begin februari bij elkaar, half maart concepten, tot half april om interne besluitvorming rond te krijgen, stukken naar wethouders en half mei in bestuurlijk overleg Wmo nemen wethouders besluit wie wel/niet deelneemt.
- Juli/augustus 2018 operationeel.
- Oproep: gezamenlijk dit vraagstuk oppakken!