PARTICIPATIERAADHAARLEM

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem
cc de leden van de commissie Samenleving

Datum	25 augustus 2014
Ons kenmerk	2014/10
Contactpersoon	S.K. Augustin
Doorkiesnummer	023-511 5273
E-mail	augustsk@haarlem.nl
Kopie aan	Mevr. A. de Bruijn en dhr. J.W. Duker
Bijlage(n)	1
Onderwerp	Ongevraagd advies over de organisatie van het huidige Wmo-vervoer en het toekomstige doelgroepenvervoer

Geacht college,

Op 6 december 2013 gaven wij een gevraagd advies over de kostenbeheersing van de OV-taxi (het Wmo-vervoer). Het ziet er naar uit dat de voorgestelde maatregelen inderdaad leiden tot kostenbeheersing. Tegelijkertijd bereiken ons signalen uit de samenleving, dat de maatregelen voor sommige burgers niet toereikend zijn. Wij herhalen ons advies om in die gevallen maatwerk te leveren. Ons uitgangspunt is dat er vervoersvoorzieningen moeten zijn en blijven voor burgers die om begrijpelijke reden, geen gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer.

Naar aanleiding van deze signalen en de veranderingen binnen het doelgroepen vervoer met ingang van 1 januari 2015 heeft de werkgroep OV-taxi van de Participatieraad een onderzoek uitgevoerd naar de organisatie van het huidige Wmo-vervoer en het toekomstige doelgroepenvervoer. Hiertoe heeft zij gesprekken gevoerd op ambtelijk niveau, met gebruikers en chauffeurs van de Wmo-taxi, gebruikers van het doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer, en met vervoerders die met vrijwillige chauffeurs werken. Ook heeft zij het rapport 'Visie op slimme organisatie doelgroepenvervoer KAM-regio Eindrapport fase II' bestudeerd.

In de bijlage vindt u een overzicht van onze bevindingen. Wij hopen met dit ongevraagde advies een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het Wmo-vervoer en het doelgroepenvervoer.

Met vriendelijke groet,

Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem

Bijlage I

Ongevraagd advies over de organisatie van het huidige Wmo-vervoer en het toekomstige doelgroepenvervoer

Indicatiestelling en gebruik van het Wmo-vervoer

Rond 7000 burgers hebben een indicatie voor een WMO-vervoerspas. Hiervan maken er 4000 frequent gebruik. Uit onderzoek is gebleken dat 20 tot 30% van deze pashouders ook met het reguliere openbaar vervoer kunnen reizen en dat ook geregeld doen. De vervoersbewegingen van het Wmo-vervoer en het reguliere vervoer vertonen een grote overlap. Wij vragen ons met dit gegeven af, of de indicatiesteller voldoende op de hoogte is van de mogelijkheden die het reguliere openbaar vervoer biedt. Bovendien past een verwijzing naar het reguliere openbaar vervoer in het beleid om meer te kijken naar de mogelijkheden dan naar beperkingen van burgers. Echter, voor iemand die een rollator gebruikt, lijkt ons een afstand tot 400 meter naar de bushalte te ver. Wij pleiten voor duidelijke regels die helder maken of een aanvraag van een Wmo-OV-pas, zin heeft of niet.
Een goed overleg tussen gemeente en provincie is noodzakelijk nu ons signalen bereiken dat men overweegt enkele buslijnen op te heffen, dan wel de afstand tussen de haltes te vergroten. Het gevolg kan zijn dat er een extra druk komt op het duurdere Wmo-vervoer.

Het Wmo-vervoer, waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, wordt momenteel verzorgd door de Biosgroep waarmee een contract is afgesloten t/m december 2015 met mogelijke verlenging van twee maal een jaar. Bij nieuwe gunningen willen wij u attenderen op kleinschalig en klantvriendelijk vervoer zoals de Rolmobile en de Haarlem Sjopper. Wij zien het als een gemiste dat u voor laatst genoemde organisatie het verzoek om een startsubsidie hebt afgewezen, temeer omdat hier zonder winstoogmerk een aantrekkelijke vervoersvoorziening wordt aangeboden. Hier is sprake van burgerparticipatie die een vervoersmodel hebben ontworpen dat aanzienlijk minder kost dan de Wmo-taxi. Het model is afgeleid van de Hugohopper in Heerhugowaard die daar als succesvol wordt ervaren. Ook in het Forseti-rapport wordt nadrukkelijk aangegeven dat vrijwilligersvervoer een grote rol kan spelen bij het invullen van de aangepaste vervoersvraag.

Inzicht klachten

Klachten over extreem afwijkende aanrijtijden komen meestal terecht bij de vervoerder die de afhandeling regelt. Meestal volgt er een excuusbrief. Hoe andersoortige klachten verwerkt worden is niet duidelijk. Wij vragen ons af in hoeverre de gemeente een reëel inzicht heeft in de soort van klachten, de afhandeling ervan en het klachtenpercentage. Het is belangrijk om in toekomstige contracten deze zaken helder te regelen.

Doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer

Naast het Wmo-vervoer heeft de Rijksoverheid bepaald dat met ingang van januari 2015 de gemeente ook verantwoordelijk wordt voor het doelgroepenvervoer dat tot 1 januari 2015 nog onder de AWBZ valt. Het betreft het Leerlingenvervoer, vervoer Dagopvang en WSW-vervoer. Met name het Leerlingenvervoer is met 9 verschillende contractanten in de KAM-regio zeer versnipperd en daardoor erg kostbaar € 7,5 miljoen euro voor 1766 leerlingen! De contracten van: 1. Bloemendaal /Haarlemmerliede/Spaarnwoude/Heemstede/Zandvoort, 2. Haarlem en 3. Velsen lopen per augustus 2015 af. Het verdient aanbeveling om met deze gemeenten te onderzoeken of een nieuw contract kan worden afgesloten met aanzienlijk minder aanbieders als daarmee efficiency kan worden bereikt. Momenteel rijden busjes van verschillende vervoerders, vrijwel dezelfde routes of tegen elkaar in. Volle busjes heen, lege terug. Daarna staan ze ongebruikt uren stil. Een efficiency verbetering kan gemaakt worden door, waar mogelijk, met tijden te schuiven. Wij pleiten voor samenwerking binnen

deze vervoersstromen waarbij de gemeente opdrachtgever is. Deze keuze biedt kansen voor integratie met andere vervoersvormen. Binnen deze keuzemogelijkheid kan de gemeente alsnog besluiten de daadwerkelijke regie bij de instellingen te laten, maar wel zelf de opdrachtgever van het vervoer te worden. Wij willen nadrukkelijk stellen dat niet elke doelgroep gecombineerd kan worden.
Voor de zorgaanbieder is de organisatie van het vervoer een complex onderdeel van de zorgverlening. Daarom adviseren wij met klem vooral gebruik te maken van de expertise die er is. Ga niet pogen het wiel opnieuw uit te vinden. Laat ambtenaren die straks verantwoordelijk zijn voor dit onderdeel een werkbezoek brengen zodat de opgedane ervaring kan worden gedeeld.

Men kan bedenkingen hebben of de gemeenschap moet meebetalen aan vervoerskosten naar een veraf gelegen school op basis van religieuze grondslag. Waar het echter gaat om het vinden van de juiste school voor een zeer moeilijk lerend kind, adviseren wij de schoolkeuze van de ouders in tact te laten. Onderhoud een open communicatie en toon vertrouwen in de deskundigheid van de schoolleiding voor speciaal onderwijs.

Regiecentrale

Wij beseffen terdege dat het veel denkwerk en energie zal vragen om het geheel in goede banen te leiden. Het meest optimale lijkt ons het opzetten van een regiecentrale, waar vervoersvraag en planning op één punt samenkomen. Het slagen van deze opdracht staat of valt met het inzetten van de juiste kracht(en), bijv. iemand die een hogere logistieke opleiding heeft genoten.
Wij constateren dat diverse contracten van verschillende vervoerders op verschillende tijden zijn afgelopen. Het verdient aanbeveling om nieuw af te sluiten contracten met vervoerders op dezelfde datum te laten ingaan. 1 januari 2016 moet haalbaar zijn, wat betekent dat uiterlijk medio 2015 de inschrijvingen en daaropvolgende gunningen moeten plaatsvinden. Het komende jaar kan dan dienen als overgangstermijn.

Inhoud van de contracten

Omdat het hierboven genoemde Rijksbesluit vergezeld gaat van aanzienlijk minder budget vergeleken bij wat er momenteel voor wordt uitgetrokken, verdient het aanbeveling om kritisch te kijken naar de efficiency van de huidige vervoersbewegingen, de kosten ervan en de contracten. In het verleden is het effect van bepaalde afspraken onderschat. Als voorbeeld noemen we hier het bedrag dat de Wmo-vervoerder per persoon per rit ontvangt, terwijl voor dezelfde rit vaak meerdere mensen tegelijk vervoerd worden. Lucratief voor de vervoerder, maar het gaat hier om miljoenen aan gemeenschapsgeld. Begroting 2014 – 4 miljoen, alleen voor Wmo-vervoer! Verder zou het aanbeveling verdienen wanneer in de contracten een passage wordt opgenomen over de arbeidsvoorwaarden. De man/vrouw-verhouding alsmede allochtoon/autochtoon en het bespreken van een redelijk percentage medewerkers in vaste dienst kan een duiventil-effect voorkomen. Bestaande contracten eerst doorlichten alvorens nieuwe worden afgesloten is van het grootste belang. Van fouten of voortschrijdend inzicht kun je leren.

Vergrijzing

Tenslotte willen wij u erop wijzen dat een langetermijnvisie niet mag ontbreken. De vergrijzing neemt alleen maar toe en dat is een gegeven. Met andere woorden, ook bij 'strenge' indicering zal het aantal gebruikers van aangepast vervoer toenemen. Dat betekent dat nu al gedacht moet worden aan alternatieven op lange termijn.