



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de Participatieraad
t.a.v. mevrouw R. Nelemaat, voorzitter

Datum 11 november 2014
Ons kenmerk 2014/414431
Contactpersoon A.M. de Bruijn/J.W. Duker
Doorkiesnummer 023-5113239
E-mail amdebruijn@haarlem.nl
Bijlage(n) -
Onderwerp Reactie op ongevraagd advies over de organisatie van het huidige Wmo-vervoer en het toekomstige doelgroepenvervoer (2014/10)

Geachte mevrouw Nelemaat,

De betrokkenheid van de Participatieraad (en voorheen de Wmo-raad) bij het doelgroepenvervoer is groot. Dat is eigenlijk al vele jaren het geval en heeft ertoe bijgedragen, dat de kwaliteit van onder andere het huidige Wmo-vervoer is aangescherpt. Ook nu waarderen wij uw pro-actieve inbreng. Het helpt onze gemeente en de regio om een volgende stap te kunnen zetten in het optimaliseren van het doelgroepenvervoer voor de burgers. Dank daarvoor.

Hierna gaan wij puntsgewijs in op uw inbreng en advies zoals u ons hebt geschreven in uw brief met bijlage.

Brief; maatwerk indien zonering niet toereikend blijkt.

We hebben tot nu toe ongeveer 30 verzoeken gekregen tot heroverweging waarbij de burger ervaart dat de 350 zones niet toereikend zijn. In het onderzoek dat plaatsvindt is er in alle gevallen persoonlijk contact met de burger. Alle verzoeken worden op maat bekeken en besproken in een multidisciplinair team. Half september hebben alle deelnemende gemeenten in het contract een casusbespreking met elkaar georganiseerd voor afstemming.



Indicatiestelling en gebruik van het Wmo vervoer

Overlap Wmo-vervoer en regulier OV-vervoer

Voor onze regio is uit rittenanalyse van het Wmo-vervoer (OV-Taxi) helder geworden dat ruim 25% van de ritten ook met het reguliere OV gemaakt had kunnen worden. Hierbij is rekening gehouden met de huidige Wmo regelgeving. De casemanagers hebben een speciale training gehad op het gebied van vervoer, de nieuwe mogelijkheden die er zijn en de manier waarop je hier met de burger over in gesprek kan gaan. Ook zijn de casemanagers op de hoogte van 'de Haltescan'. Dit is een website waar je op kunt zien welke haltes geschikt zijn voor mensen met een beperking (www.pnh.haltescan.nl).

Heldere regels voor een Wmo-pas

In de verdere uitwerking van de lokale regelgeving voor de Wmo besteden we aandacht aan de regels voor de 'Wmo vervoerspas'.

Overleg met provincie i.v.m. nieuwe contracten van het reguliere OV

Wij zijn het met u eens dat goed overleg tussen gemeente en provincie belangrijk is. Ook bij ons zijn signalen binnengekomen over mogelijke effecten van de nieuwe contracten in deze regio voor het reguliere OV. In de afgelopen weken hebben de eerste twee verkennende gesprekkende plaatsgevonden over de verbinding tussen het reguliere OV en het doelgroepenvervoer.

Haarlem Sjonger en de rol van vrijwilligersvervoer

Wij kunnen ons voorstellen dat u de afwijzing van de subsidieaanvraag voor de 'Haarlem Sjonger' ervaart als een gemiste kans. Aan de andere kant zijn er heldere lijnen uitgezet en besloten door de raad over de invulling van de basisinfrastructuur en subsidieaanvragen. In de subsidieuitvraag die net achter de rug is en loopt tot 1 januari 2016 waren geen middelen beschikbaar om dit nieuwe initiatief te kunnen ondersteunen.

Dit wil niet zeggen, dat het college geen rol voor vervoer door vrijwilligers in onze stad ziet. Al zo'n drie decennia ondersteunen wij de stichting '*Aangepast Vervoer Zuid-Kennemerland*' (*Rolmobiel*) met subsidie. Voor burgers die rolstoel gebonden zijn, is '*De Rolmobiel*' een goed antwoord op een (speciale) vervoerswens. Vrijwillige vervoersinitiatieven kunnen een waardevolle aanvulling zijn op het huidige vervoer van doelgroepen. De verwachting is dat met het 'Regiemodel', zoals beschreven in het Forseti-rapport, de verschillende vormen van het vervoer voor doelgroepen beter op elkaar afgestemd kunnen worden.



Inzicht in klachten ten aanzien van Wmo-vervoer

Het aantal klachten is erg laag, onder de 1%. De vervoerder neemt de klachten aan, handelt deze af en rapporteert hierover aan de provincie en gemeenten. Het onderwerp 'klachten' is in de bijeenkomsten met afvaardigingen van de Wmo-raden (voor Haarlem de Participatieraad) in de regio een regulier agendapunt.

Doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer

Uit onderzoek naar de routes tussen het huisadres van te vervoeren leerlingen en de scholen blijkt dat er sprake is van een onderscheid tussen de vervoersbewegingen binnen de KAM-regio en binnen de regio's Zuid- en Midden-Kennemerland en Haarlemmermeer. Om die reden is reeds besloten om deze twee regio's voor het leerlingenvervoer gescheiden te houden.

Kostenbesparing mag niet leiden tot verlies aan kwaliteit van het leerlingenvervoer. Het betreft immers leerlingen die kwetsbaar zijn. Wij delen uw mening, dat kostenbesparing kan worden gerealiseerd door voor onze regio gezamenlijk een aanbestedingstraject te doorlopen.

Per 1-8-2015 lopen de huidige bestedingsperiode voor alle gemeenten in Zuid-Kennemerland af. Thans wordt een aanbestedingstraject voorbereid voor deze gemeenten opdat per 1-8-2015 het leerlingenvervoer zowel lokaal als interlokaal is aanbesteed. Wij zijn in overleg met de gemeente Haarlemmermeer om te onderzoeken of deze gemeente bereid is aan te sluiten en daarvoor haar huidige aanbestedingsperiode wil bekorten. De verwachting is dat dan efficiënter wordt omgegaan met het gebruik van vervoersmiddelen en dus kostenverlagend. Bij de invoering van de regiecentrale, zoals hieronder beschreven, zal onderzocht worden of, en hoe, het leerlingenvervoer daar onderdeel vanuit kan maken. Er zal goed moeten worden beoordeeld of een andere doelgroep dan leerlingen gezamenlijk vervoerd kan worden.

Regiecentrale

Het is goed om te lezen dat u zich kunt vinden in de richting van het regiemodel. Inmiddels is aan Forseti de opdracht verstrekt tot nadere uitwerking van het regiemodel te komen.

Inhoud van de contracten

Aanbeveling kritisch te kijken naar de efficiency van de huidige vervoersbewegingen, kosten en contracten.

Dat is precies waar het onderzoek en advies ten aanzien van het doelgroepenvervoer op gericht is. De gemeenten in de zgn. KAM-regio wilden onderzoek naar en een advies over de mogelijkheden het doelgroepenvervoer slimmer te organiseren. In de twee eerste fases van dit traject zijn de



Haarlem

4

vervoersbewegingen op basis van bestaande vervoersstromen geanalyseerd en adviezen gegeven. Naast efficiency in vervoersbewegingen wordt ook het kostenaspect meegenomen.

Aanbeveling in contracten een passage op te nemen over arbeidsvoorwaarden.

We besteden aandacht aan dit punt bij de uitwerking van het regiemodel en inkoop van het vervoer. In ieder geval moeten de eisen aan de arbeidsvoorwaarden passen binnen de afspraken uit de Taxi-cao.

Doorlichten huidige contracten voor afsluiten nieuwe.

Het is een reguliere activiteit in een aanbestedingsproces om bestaande contracten door te lichten en kritisch de kijken naar de inhoud voor er opnieuw wordt aanbesteed.

Vergrijzing; lange termijn visie

Onderdeel van de volgende fase van het traject, om tot een slimmere organisatie van het doelgroepenvervoer te komen, is het ontwikkelen van een (regionaal) beleidskader. In dit beleidskader zal aandacht worden besteed aan dit aspect.

Tot slot. Half oktober is in het regionale portefeuillehoudersoverleg een notitie besproken over de voortgang van het traject voor het doelgroepenvervoer in onze regio. Wij willen u graag informeren over de laatste ontwikkelingen. U ontvangt hiervoor van de behandelend ambtenaren binnenkort een uitnodiging.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Haarlem

de secretaris,

J. Scholten

de burgemeester,

mr. B.B. Schneiders



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,

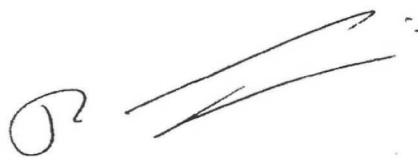
Op 6 december 2013 gaven wij een gevraagd advies over de kostenbeheersing van de OV-taxi (het Wmo-vervoer). Het ziet er naar uit dat de voorgestelde maatregelen inderdaad leiden tot kostenbeheersing. Tegelijkertijd bereiken ons signalen uit de samenleving, dat de maatregelen voor sommige burgers niet 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 ongevraagd advies een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het Wmo-vervoer en het doelgroepenvervoer.

2

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a series of diagonal strokes.

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 winst oogmerk 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

Ongevraagd advies organisatie OV-taxi en doelgroepenvervoer augustus 2014

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 'strengere' indicering zal het aantal gebruikers van aangepast vervoer toenemen. Dat betekent dat nu al gedacht moet worden aan alternatieven op lange termijn.