

College van B & W, gemeente Haaksbergen
t.a.v. Dhr. G. Bos
Postbus 102
7480 AC Haaksbergen.

Van: Participatieraad Haaksbergen
Haaksbergen, 21 mei 2019
Onderwerp: Ongevraagd advies m.b.t. geïndiceerd vervoer

Geacht College,

Hierbij willen wij u ongevraagd adviseren over het item vervoer in het algemeen en het geïndiceerd maatwerkvervoer in het bijzonder.

Aanleiding:

- Vanaf het ontstaan van de Twentse samenwerking met betrekking tot vervoer is de Participatieraad hiervan op de hoogte gebracht door middel van de nota "Samen op weg, Twentse visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid" (2015);
- In 2016 ontvingen wij van u als uitwerking de "Implementatie Visie Vervoer, de Haaksbergse situatie";
- In 2018 namen we kennis van een wijziging in de vorm van de invoering van een toeslag van € 3,- per rit indien deze rit na 21.00uur voor de Regiotaxi wordt geboekt;
- In februari 2019 werden wij door u geïnformeerd over wijzigingen per 1 maart 2019 in het maatwerk vervoer in Twente: "Van zones naar kilometers" . Aangekondigd werd dat voortaan alleen de eerste 25 kilometers voor een vergoeding in aanmerking komen. Tot dan toe was dat 30 km.;
- Tenslotte kregen wij vragen voorgelegd over een verzoek tot maatwerkvervoer door een familielid van een inwoner die tijdelijk in een andere gemeente verblijft.

In de loop van de tijd hebben wij steeds gelegenheid gehad tot overleg met verschillende medewerkers van de gemeente. Recent spraken wij met beleidsmedewerker, dhr. G. Bos en consultant Noaberpoort, dhr. D. Ottink. In dat overleg werd ons meegedeeld dat er momenteel een evaluatie plaats vindt van de vervoersvisie in Twente en Haaksbergen.

Nu wij min of meer bij toeval ontdekten dat er geëvalueerd wordt, is dit wat ons betreft hét juiste moment om aandacht te vragen voor een aantal essentiële aspecten die wij u als adviezen willen voorleggen.

Adviezen:

1. Evalueer vooral met de gebruikers zelf.

Wij adviseren u met klem de evaluatie van o.a. het maatwerkvervoer zó te organiseren dat de gebruikers hier expliciet bij worden betrokken. Ons lijkt het absoluut onvoldoende om alleen op de (weinig) klachten te gaan sturen. Concreet stellen wij voor de pashouders¹ aan te schrijven en hen

¹ In 2016 werd gerekend met 400 actieve gebruikers van de 854 pashouders.

uit te nodigen tot deelname aan de evaluatie van het vervoer. Alleen gebruikers kunnen als geen ander aangeven welke onderwerpen er vooral toe doen. Wat zijn de ervaringen, wensen en mogelijke knelpunten? Het betrekken van gebruikers bij de evaluatie zal de inhoud van onze adviezen niet alleen beter nuanceren maar de echte kennis en inzichten voor een beter beleid opleveren. Een voorbeeld daarvan met betrekking tot (structureel) geïndiceerd vervoer is onder andere de vraag wat er mogelijk is als een gebruiker meer dan alleen met handbagage vervoerd moet worden. Zoals een sportrolstoel, aanpassingen in het algemeen, racerunner enz.

Het betrekken van de gebruikers zelf wordt terecht in de eerder genoemde Twentebreed aangenomen Visienota genoemd! Waar het gaat om het vaststellen van de gebruikersbehoeften op het gebied van vervoer door mensen die daarin geen andere keuze hebben dan dat zij zijn aangewezen op bijdragen vanuit de gemeenschap / de overheid stelt de nota (pag. 13):

“kwetsbare mensen willen juist meedoen met wat normaal is voor iedereen...”

en ons inziens is de toegevoegde constatering nog steeds zeer actueel:

“... dat mensen verschillende behoeften hebben en dat ook zij graag zo veel mogelijk regie over het oplossen van hun vervoersbehoefte willen hebben. Het vervoer moet aansluiten op hun wensen en behoeften. Dit vraagt om passend vervoer en om flexibiliteit van dit vervoer”.

Last but not least zou hiermee ook uitvoering gegeven worden aan de algemene verplichting tot het betrekken van personen bij besluiten over regelgeving en beleid zoals opgenomen in het “VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap” (art.4.3)²

2. Maak een keuze in de uiteindelijke naamgeving.

Wij adviseren aandacht te besteden aan de juiste naamgeving. We komen termen tegen als: ‘geïndiceerd maatwerkvervoer’, ‘maatwerkvoorziening collectief vervoer’ en ‘collectief vraagafhankelijk vervoer’. En dat terwijl in het dagelijks taalgebruik (nog steeds) wordt gesproken van ‘de’ Regiotaxi. Terwijl het op de keper beschouwd geen taxi is en het de vraag blijft wat onder ‘regio’ wordt verstaan als de bijdrage voor dit vervoer niet verder dan een straal van 25 – 30 km. bedraagt. In de informatie wordt steevast de vermelding “voorheen regiotaxi” gebezigd, terwijl de enige relevante voorlichtingssite dan weer wel gewoon als titel “Regiotaxi” heeft. De busjes die rondrijden zijn ook nog steeds voorzien van deze omschrijving (in Haaksbergen) “Brookhuis, regiotaxi”.

3. Verbeter de huidige voorlichting.

Ons inziens is het nu ook hét moment om kritisch na te gaan of de huidige voorlichting nog voldoet. De site van de Regiotaxi geeft niet op alle vragen antwoord en verwijst voor meer informatie of specifieke vragen expliciet door naar de eigen gemeenten. In onze Haaksbergse situatie voorziet de informatiewijzer via de Noaberpoort onvoldoende in een actueel en informatief overzicht. Ons inziens is er behoefte aan zowel digitaal als op papier betere voorlichting over de ins en outs van het maatwerkvervoer. Een praktische illustratie daarvan blijkt bijvoorbeeld de vraag op welke tijden de Regiotaxi rijdt. Er staat niet op de site dat dit vanaf 6.30 uur al kan, tot 01.00 uur doorgaat en in de weekenden zelfs nog later mogelijk is. Bovendien werd ons duidelijk dat gebruikers niet / onvoldoende op de hoogte zijn van het aantal kilometers dat men toegewezen krijgt. Tenslotte kan

² Art 4,3. “Bij de ontwikkeling en implementatie van wetgeving en beleid tot uitvoering van dit Verdrag en bij andere besluitvormingsprocessen betreffende aangelegenheden die betrekking hebben op personen met een handicap, plegen de Staten die Partij zijn nauw overleg met personen met een handicap, met inbegrip van kinderen met een handicap, en betrekken hen daar via hun representatieve organisaties actief bij”.

in de voorlichting beter worden benadrukt dat er altijd de mogelijkheid bestaat om in individuele gevallen met betrekking tot mobiliteit echt maatwerk door de gemeente geleverd kan worden! Richt de voorlichting zó in dat gebruikers zich uitgenodigd voelen met vragen te mogen komen naar de gemeente, de Noaberpoort.

Ook hierin is de Vervoersvisie nog steeds actueel (pag. 13):

“Verder vinden gebruikers het belangrijk dat vervoersregelingen zo eenvoudig mogelijk zijn en dat er niet teveel verschillende regelingen zijn. Dit is onoverzichtelijk en werpt een drempel op voor het gebruik ervan. Optimale informatie en communicatie hierover is van groot belang. Vanuit het perspectief van de gebruiker is het belangrijk dat de gemeente samen met de provincie en de vervoerders blijft investeren in genoemde (kwaliteits)aspecten en daarover in gesprek blijft met de gebruiker”.

Tenslotte adviseren wij de communicatie met de gebruikers zoveel mogelijk op de individuele persoon af te stemmen. Dat betekent dat er ook goed gebruik gemaakt wordt van de toegenomen technische mogelijkheden op het gebied van de communicatie. Bijvoorbeeld bij het vastleggen van ritten niet alleen via de telefoon communiceren, maar ook gebruik maken van e-mail , sms, WhatsApp e.d.

4. Maak flexibiliteit en normaliteit werkelijk waar en stop met ‘thuis – uit – thuis- routes’.

De regel dat een rit met de Regiotaxi altijd moet starten en eindigen vanaf het adres waar men woont, zien wij het liefst per direct verdwijnen. Op geen enkele wijze wordt duidelijk gemaakt wat hiervan de logica kan zijn. Deze regel zorgt er voor dat iedere verwijzing naar het reguliere openbaar vervoer en trouwens juist ook de functie van ‘taxi’ volledig mank gaat. Mobiliteitsbehoefte wordt tot nu toe vertaald (verengd) in een vaste lijn: vanaf het huisadres naar een bestemming die men kiest en weer terug. Waar de “Visie op vervoer” zich baseert op “zelfredzaamheid” en “participatie” zou men eerder juist verwachten dat deze vorm van (geïndiceerd) vervoer voor mensen die uitsluitend daarop zijn aangewezen hen juist niet zou belemmeren in de keuzes die zij willen maken. Dus: geen voorgeschreven “thuis - uit - thuis- routes”, maar de mogelijkheid om zelf een route te plannen door willekeurig welke bestemming dan ook te kunnen kiezen. Bijvoorbeeld: van A naar B en na verblijf op B naar C en naar en uiteindelijk weer terug naar A.

Ook de beperking tot 25- 30 km vergoeding speelt hierbij een negatieve rol. Door flexibeler te zijn en het huisadres niet als dwingend voorgeschreven vertrekpunt op te leggen, wordt het wel mogelijk gemaakt dat vervoer van een Haaksbergse inwoner die tijdelijk in een andere gemeente moet verblijven toch gewoon via de Regiotaxi mogelijk wordt. In de voorgelegde casus bleek het overigens uiteindelijk wel gerealiseerd te kunnen worden doordat er een dubbele ritprijs werd afgesproken over de fictieve reis. (tijdelijk adres naar woonadres, van woon adres naar bestemming vv). De portemonnee bepaalde in deze casus de mogelijkheden?

5. Leg uit waarom gekozen werd / wordt voor een bijdrage voor eerder 30 en nu 25 kilometer per rit.

Het behoeft uitleg waarom destijds de grens voor de bijdrage is beperkt tot het reizen tot 30 km en waarom dit recent werd teruggebracht tot 25 km. Hoe eerlijk is het om iedereen tot hetzelfde aantal kilometers per rit te beperken? Stel dat voor alle inwoners van Haaksbergen het gebruik van openbaar vervoer (OV) aan een limiet werd gebonden!? Omdat het vervoersgebied de regio Twente betreft, zou men het beste af zijn wanneer men middenin de regio (Almelo) woont? Nergens wordt goed duidelijk of ook een rit vanuit Haaksbergen naar buiten de regio (Rekken? Winterswijk?) tot de mogelijkheid behoort. Kortom: er moet meer duidelijkheid worden geboden.

6. Maak duidelijk waarom men niet spontaan mag reizen?

De voorlichting moet duidelijker zijn over het tijdstip waarop een rit zonder extra kosten van € 3,- kan worden gereserveerd. Het komt er namelijk op neer, dat men altijd een dag van te voren vóór 21.00 uur dient te reserveren. Spontaan willen reizen kan, maar dan alleen met een toeslag van € 6,- vanwege de heen- en terugreis. In verhouding tot de eigen bijdrage en in vergelijking tot prijzen in het OV lijkt ons dit sowieso een (te) hoog bedrag. Eerder was deze regel er niet, zodat het in een evaluatie met de klanten essentieel kan zijn hierover de uitleg te geven en aan te tonen dat een dergelijk beleid te verantwoorden zou zijn.

7. Schenk meer aandacht aan het verbeteren van het lokaal vervoer voor mensen die zijn aangewezen op geïndiceerd maatwerkvervoer.

Op dit moment wordt men via de “Informatiewijzer Haaksbergen” voor alternatieve reismogelijkheden verwezen naar informatie over lokaal vervoer in de vorm van de website www.ikwilvervoer.nl. Voor de doelgroep die het minst mobiel is / het meest aangewezen is op met name rolstoelvervoer biedt dit ons inziens geen echte alternatieven. Zelfs informatie over Rode Kruis Haaksbergen / Stichting Rolstoelvervoer Haaksbergen lijkt nauwelijks mogelijkheden te bieden. Benieuwd of dit ook in de evaluatie zou worden bevestigd of juist ontkracht.

Wij adviseren op initiatief van de gemeente / de Noaberpoort een werkgroep “verbetering mobiliteit Haaksbergen” in het leven te roepen. In ieder geval om binnen de gemeente Haaksbergen verbeteringen te bedenken³. Volgens de “Visie op vervoer” blijft lokaal vervoer de opgave voor iedere individuele gemeente zelf. De rol die hierbij van iedere gemeente is weggelegd, is te stimuleren dat oplossingen met betrekking tot de vervoersbehoefte van mensen worden bedacht en dat deze oplossingen bekend zijn bij mensen. Gemeenten stimuleren de initiatieven vanuit de samenleving door deze (deels) te ondersteunen en waar mogelijk te faciliteren.

Om aandacht te geven aan lokaal vervoer stellen wij concreet voor niet alleen de huidige Haaksbergse situatie te bestuderen maar ook oog te hebben voor successen in andere gemeenten. En niet alleen binnen de veertien Twentse gemeenten. Zie bijvoorbeeld het project in Neede in de vorm van ‘de Vlearmoesbus⁴’ (www.buurtbusplusneede.nl) Niet voor niets lezen we in de Visie (pag. 21):

“Daarbij geldt dat we als gemeenten ook van elkaar moeten leren en onderling in moeten zetten op kennisuitwisseling rondom deze initiatieven.”

Met vriendelijke groet,

Participatieraad Haaksbergen,
Leendert van Herk, voorzitter

³ Bestaande uit gebruikers, vertegenwoordigers van de gemeente / Noaberpoort, vervoerders, vrijwilligers buurtbus, smartcab, Automaatje, rode kruis bus etc.

⁴ De “Vlearmoesbus is als rolstoeltoegankelijk vervoermiddel op afroep beschikbaar voor mensen als vorm van deur tot deur vervoer. Deze doelgroep kan veelal geen gebruik maken van enig ander openbaar vervoer. De “Vlearmoesbus” dient, bij voorkeur één dag en uiterlijk één uur voor aanvang van de rit, telefonisch besteld te worden. Afhankelijk van de drukte, en als men uiterlijk een uur voor de aanvang de rit besteld heeft, wordt met de mensen in overleg met de dienstdoende chauffeur een tijd afgesproken. Het vervoersgebied van de “Vlearmoesbus” beperkt zich tot de grenzen van de voormalige gemeente Neede. Een ieder die van de Vlearmoesbus gebruik wil maken, betaalt een jaarlijks abonnement van €15,- en voor elke rit €1,20.