

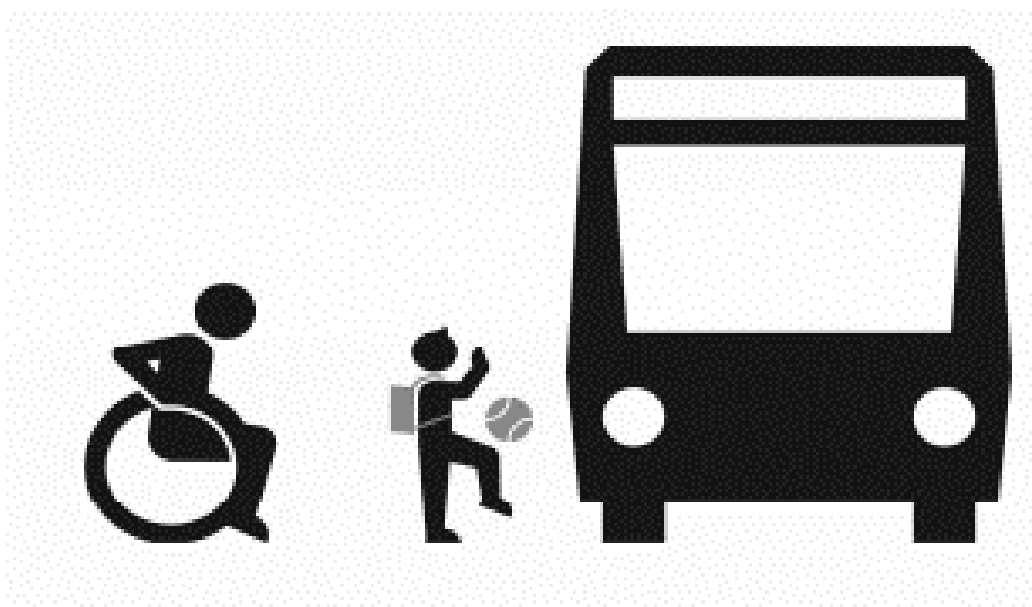
RIDDERKERK



Hoogwaardig en toekomstbestendig onderweg

Beleidskader Doelgroepenvervoer

30 juni 2022



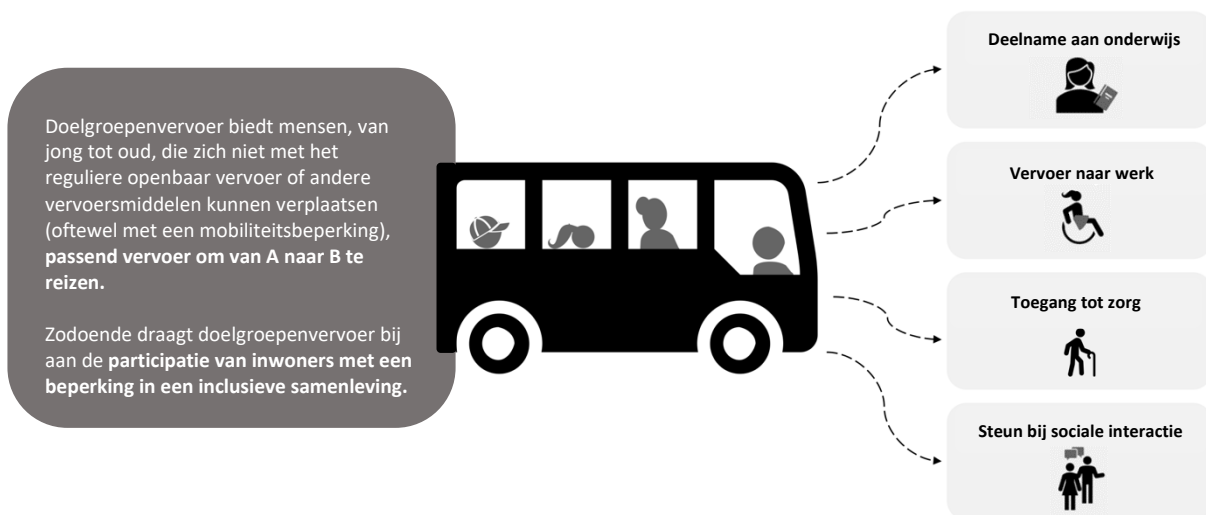
Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Doelgroepen en Wettelijk kader	4
3	Trends en ontwikkelingen in Ridderkerk.....	6
4	Kwaliteitsdoelen en ontwikkelpotentieel	8
5	Organisatie en samenwerking.....	13
6	Begrippenlijst.....	14
7	Bijlagen	14

1 Inleiding

Dit beleidskader beschrijft de visie op, uitgangspunten van en voorwaarden aan het doelgroepenvervoer in de gemeente Ridderkerk. Dit kader is een nadere uitwerking binnen de Beleidsnota Integraal Beleid Sociaal Domein 2021: 'Met Ridderkerkers, voor Ridderkerkers' (hierna IBSD).

De gemeente heeft met betrekking tot het sociaal domein de volgende missie: *'Samen met inwoners en maatschappelijke partners wil de gemeente werken aan een vitale samenleving waarin iedereen mee kan doen. Voor inwoners die (tijdelijk) hulp en ondersteuning nodig hebben is een vangnet aanwezig.'* Deze visie wil de gemeente ook met het doelgroepenvervoer realiseren. Het doelgroepenvervoer speelt immers een belangrijke rol in het mogelijk maken van participatie van Ridderkerkers die een beperking hebben. Het doelgroepenvervoer draagt (in)direct bij aan de gestelde maatschappelijke doelstellingen in het IBSD. Het doelgroepenvervoer maakt onderwijs, zorg, werk, sociale interactie en andere bestemmingen toegankelijk. Dit maakt mogelijk Ridderkerkers zich optimaal te ontwikkelen. Zij hebben hierdoor gelijke kansen om mee te doen, kunnen zichzelf en hun naasten ondersteunen, blijven langer vitaal en gezond en kunnen zo lang mogelijk veilig thuis wonen. Daar waar dat kan leren inwoners zo veel mogelijk op eigen benen te staan en zo zelfstandig mogelijk te deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer.



Figuur 1 bron: it's public 2021

In de afgelopen jaren is in de gemeente Ridderkerk ingezet op het verhogen van de kwaliteitstandaard van het doelgroepenvervoer. Deze kwaliteit wordt goed gewaardeerd¹. Dat moet zo blijven. Daarom streeft de gemeente naar het borgen van deze kwaliteit en de kosten die hierbij horen. Hierbij houden we rekening met lokale én landelijke trends en ontwikkelingen² (zie hoofdstuk 3). Deze trends en ontwikkelingen verhogen in de komende jaren de druk op het doelgroepenvervoer, maar bieden ook kansen. Om deze kansen te benutten en de druk op het systeem op te vangen stelt de gemeente zich kwaliteitsdoelen en zetten we in op het benutten van ontwikkelpotentieel (zie hoofdstuk 4). Zo kunnen wij onze dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit tegen beheersbare kosten toekomstbestendig blijven aanbieden. Mede door het doelgroepenvervoer kunnen inwoners met een mobiliteitsbeperking zo goed mogelijk participeren in het maatschappelijk verkeer en komen zo in hun eigen kracht.

¹ Eerste en tweede tussenevaluatie Doelgroepenvervoer

² It's public, 'TOEKOMSTBESTENDIG DOELGROEPENVERVOER' (Juni 2021)

1.1 Leeswijzer

Het kader neemt de lezer achtereenvolgens mee langs de volgende thema's en aandachtspunten: hoofdstuk 2 beschrijft voor wie het doelgroepenvervoer is bedoeld en wat de gemeentelijke opdracht is voor deze doelgroepen. In hoofdstuk 3 komen lokale trends en ontwikkelingen aan bod. In hoofdstuk 4 wordt beschreven hoe de gemeente op deze ontwikkelingen wil anticiperen en worden de belangrijkste ambities en doelen voor de komende jaren op het gebied van kwaliteit en dienstverlening uiteengezet. Daarna volgen in hoofdstuk 5 de uitgangspunten waaraan eventuele samenwerking in de regio en het organiseren van regie moeten voldoen om de gestelde ambities voor het doelgroepenvervoer te realiseren. In hoofdstuk 6 is een begrippenlijst opgenomen. Hoofdstuk 7 geeft een overzicht van de vijf bijlagen bij dit beleidskader.

2 Doelgroepen en Wettelijk kader

Binnen de gemeente maken zowel jeugdigen als volwassenen gebruik van het doelgroepenvervoer. Onder het vervoer voor jeugdigen verstaan wij het leerlingenvervoer (LLV) en jeugdwetvervoer. Onder het vervoer voor volwassenen verstaan wij het Wmo vraagafhankelijk vervoer (VAV), ook wel collectief vervoer genoemd, het Wmo routegebonden vervoer naar dagbesteding en het woon-werkvervoer vanuit de Participatiewet. De gemeente heeft verschillende vanuit wetten de opdracht gekregen te voorzien in vervoer voor jeugdigen en volwassenen. Onderstaand noemen we de belangrijkste hoofdlijnen van deze wetten en wordt de doelgroep per type vervoer beschreven. In bijlage 1 zijn de artikelen uit de betreffende wetgeving beschreven.

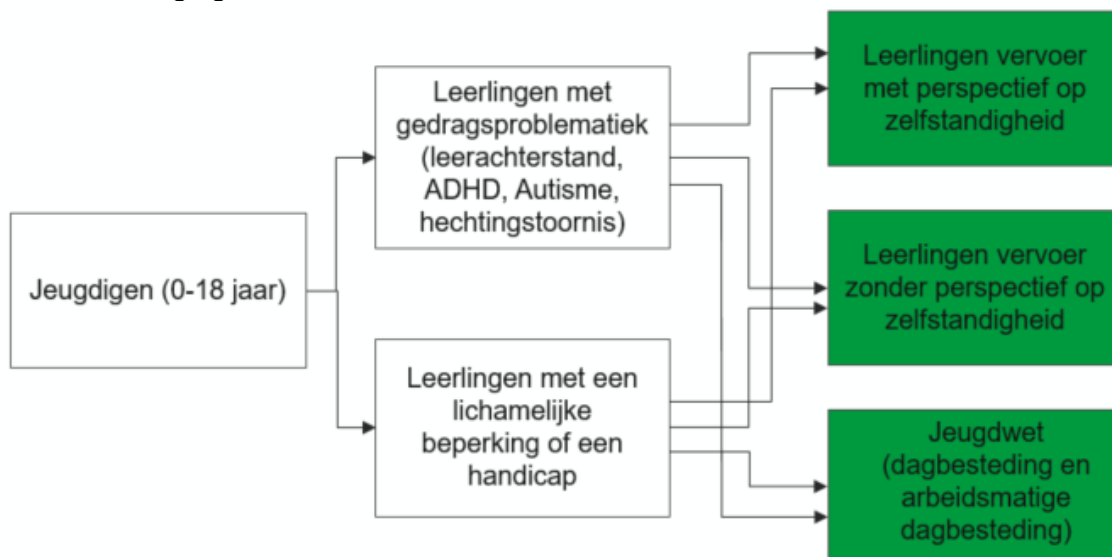
2.1 Jeugd

2.1.1 Leerlingenvervoer (LLV)

Het leerlingenvervoer is erop gericht alle leerlingen in staat te stellen onderwijs te volgen en daarmee te voldoen aan de leerplicht. De regels rond het leerlingenvervoer zien dan ook toe op het bereikbaar maken van het onderwijs voor leerlingen die zonder deze ondersteuning geen gelijke toegang hebben tot onderwijs. Gemeenten hebben de (wettelijke) opdracht om (bekostiging van) leerlingenvervoer te faciliteren. Dit betekent dat leerlingen aanspraak kunnen maken op leerlingenvervoer wanneer dit nodig is om hen te laten voldoen aan de leerplicht. Zie bijlage 1 voor de verdere uitwerking van de wetgeving rondom het leerlingenvervoer.

De doelgroep die gebruik maakt van Leerlingenvervoer is divers. Zoals hierboven beschreven wordt het leerlingenvervoer ingezet wanneer een leerling door een beperking niet zelfstandig naar school kan reizen. In de verordening Leerlingenvervoer is opgenomen wanneer een leerling in aanmerking komt voor (bekostiging van) een vervoersvoorziening. Een van de zaken waar rekening mee wordt gehouden is de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de leerling en die van het gezin.

De doelgroep omvat leerlingen met gedragsproblematiek, lichamelijke beperking of een handicap. Ook wordt leerlingenvervoer ingezet naar aanleiding van geloofs- of levensovertuiging.



Figuur 2: Jeugdigen in het doelgroepenvervoer

2.1.2 Jeugdwetvervoer

Gemeenten hebben vanuit de wet een jeugdhulpplicht (zie bijlage 1 wettelijke kaders). Daarbij wordt expliciet aangegeven wanneer vervoer onder de jeugdhulp valt: “Voorzieningen op het gebied van jeugdhulp omvatten voor zover naar het oordeel van het college noodzakelijk in verband met een medische noodzaak of beperkingen in de zelfredzaamheid, het vervoer van een jeugdige van en naar de locatie waar de jeugdhulp wordt geboden.” Het staat de gemeente vrij om dit naar eigen inzicht te organiseren. Het beveiligd (gesloten) vervoer van jeugdigen, dat ook onder de Jeugdwet valt, wordt uitgevoerd door VWS en is geen gemeentelijke verantwoordelijkheid.

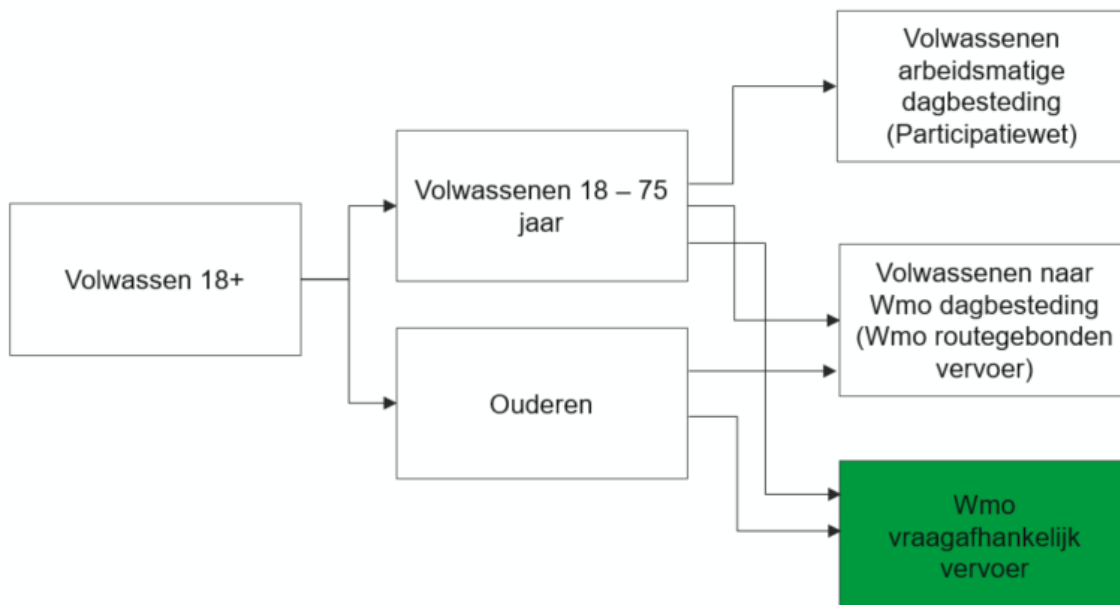
De doelgroep die doorgaans gebruik maakt van jeugdwetvervoer betreft net zoals hierboven beschreven de jeugdigen waarbij er sprake is van gedragsproblematiek of een lichamelijke beperking of handicap welke gebruik maken van jeugdhulp. In veel gevallen gaat dit om vervoer naar dagbehandeling en/of (arbeidsmatige) dagbesteding waar zij niet zelfstandig heen kunnen reizen.

2.2 Volwassenen

2.2.1 Wmo- vraagafhankelijk vervoer (hierna VAV)

Vanuit het wettelijk kader voor het Wmo-vervoer (zie bijlage 1 wettelijke kaders) heeft de gemeente de opdracht om een netwerk van algemene- en maatwerkvoorzieningen te creëren dat er gezamenlijk aan bij draagt dat mensen zo lang mogelijk op eigen kracht en vanuit de eigen woning deel kunnen nemen aan de samenleving. Wmo VAV speelt een belangrijke rol bij het ondersteunen van inwoners met een beperking zodat zij zelfredzamer zijn en kunnen participeren in de samenleving

Het Wmo vraagafhankelijke vervoer wordt ook wel het “regio-taxi” vervoer of collectief vervoer genoemd. De voorziening bestaat er uit dat een taxi op afroep beschikbaar is om iemand in de directe leefomgeving te verplaatsen. Het gaat hierbij om sociaal-recreatief vervoer. Mensen kunnen hierdoor bijvoorbeeld naar de kaartclub, naar de winkel of op bezoek bij vrienden of familie.



Figuur 3: Volwassenen in het doelgroepenvervoer

2.2.2 Routegebonden vervoer (Wmo en Participatiewet)

Het Wmo-dagbestedingsvervoer en het vervoer van en naar (sociale) werkplekken is het routegebonden deel van het volwassenen vervoer. Dit vervoer is bedoeld voor mensen die

een indicatie voor dagbesteding hebben ontvangen vanuit de Wmo of een participatietraject arbeidsmatige dagbesteding volgen vanuit de Participatiewet én onvoldoende zelfredzaam zijn om naar dergelijke locaties te reizen. Aangezien vooraf duidelijk is wie wanneer vervoerd moet worden en waarnaartoe, kan dit vervoer vooraf worden gepland.

3 Trends en ontwikkelingen in Ridderkerk

3.1 Inzet en resultaat huidige systeem

In de afgelopen jaren is in de gemeente Ridderkerk ingezet op het verhogen van de kwaliteitstandaard van het doelgroepenvervoer. Op 1 augustus 2019 zijn de nieuwe overeenkomsten ingegaan bestaande uit de Regiecentrale, het Leerlingen- en Jeugdwetvervoer (inclusief vervoer naar en van schakelklassen) en het Wmo-collectief vervoer. De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk hebben deze dienst gezamenlijk aanbesteed. In de aanbesteding is gekozen voor een structuur waarbij één partij de regie over al het vervoer heeft en twee andere partijen het vervoer uitvoeren. De reden voor deze keuze was het beter kunnen sturen op kwaliteit en het bereiken van meer efficiëntie in het doelgroepenvervoer. De beoogde effecten van de keuze voor een regiecentrale waren: het mogelijk maken van een zorgvuldige klachtenafhandeling en meer flexibiliteit in de ritplanning. Door die flexibiliteit sluit het vervoer beter aan bij de behoefte van de reizigers. Dat leidt tot een uitvoering van het doelgroepenvervoer op een kwalitatief hoger niveau. Naast deze kwaliteitsoverwegingen speelden ook (kosten) efficiëntie en duurzaamheidsredenen mee.

Vanuit de cijfers van de evaluatie doelgroepenvervoer 2021 mag geconcludeerd worden dat de kwaliteit van de uitvoering van het doelgroepenvervoer goed is³. Er zijn relatief weinig klachten, de gemiddelde geplande ritduur ligt met circa 27 minuten⁴ veel lager dan het gestelde maximum van 90 minuten en de stiptheid van het WMO-vervoer ligt voor Ridderkerk rond de 96%⁵. Dat moet zo blijven.

Wel blijft het zoeken naar goede balans tussen hoge kwaliteit en beheersing van de kosten. We zien we dat de kosten voor het doelgroepenvervoer in de periode 2017 tot en met 2021 zijn gestegen (stijging van circa 60% Wmo VAV, van circa 275% jeugdwetvervoer en van circa 65% leerlingenvervoer). Deze stijging is voornamelijk veroorzaakt door het aanbestedingsresultaat van 2019, indexatie van het tarief en toename van het gebruik.

Hier zijn de afgelopen jaren een aantal beheersmaatregelen voor ingesteld. Tijdige aanmelding en afmelding heeft het mogelijk gemaakt dat ritten efficiënter konden worden ingepland waardoor de capaciteit van de auto's beter werd benut. Uit de tweede tussenevaluatie van het doelgroepenvervoer 2021 blijkt dat hierdoor de roostering met 18.3% naar beneden is bijgesteld ten opzichte van augustus 2020.

3.2 Demografische-, maatschappelijke- en marktontwikkelingen

De gemeente streeft naar het borgen van de kwaliteit en kosten van het doelgroepenvervoer. Bij de keuzes die hierbij houden we ook rekening met de algemene landelijke trends en ontwikkelingen⁶. Deze trends en ontwikkelingen verhogen in de komende jaren de druk op het doelgroepenvervoer, maar bieden ook kansen:

³ Eerste en tweede tussenevaluatie Doelgroepenvervoer

⁴ Cijfer van maart 2022, afkomstig uit dashboard BAR-regiecentrale

⁵ Cijfer van maart 2022, afkomstig uit dashboard BAR-regiecentrale

⁶ It's public, 'TOEKOMSTBESTENDIG DOELGROEPENVERVOER' (Juni 2021)

- De bevolking groeit en vergrijst. In Ridderkerk wordt verwacht dat het aantal 80-plussers tot 2050 zal stijgen met 66%. Tot 2035 bedraagt die verwachte toename ongeveer 33%.
- Ouderen blijven langer thuis wonen. Landelijk gezien wonen nog maar 5% van de 70+'ers in een verzorgings- of verpleeghuis (vs. 11% in 1997)⁷.
- Schaalvergroting in het onderwijs en de zorg dragen eraan bij dat men steeds langere afstanden moet reizen naar school of het ziekenhuis.
- De verduurzaming van mobiliteitssystemen. Ten opzichte van 1990 moet in 2030 Nederland minimaal 49% minder broeikasgassen uitstoten⁸.
- Ridderkerk wil een inclusieve gemeente zijn. Met het opstellen van de Lokale Inclusie Agenda gemeente Ridderkerk zetten wij ons in om drempels voor personen met een beperking zoveel mogelijk weg te nemen zodat de maatschappij toegankelijker is.
- Mensen met een beperking kunnen en willen graag deelnemen aan de maatschappij. In Nederland gebruikt 13% van de mensen met een lichamelijke beperking het OV nog niet, maar zou dat wel willen; 66% is al tevreden over het OV.
- Het Rijk en vervoerregio's hebben de ambitie om het OV toegankelijker te maken. Innovaties en technische ontwikkelingen bieden steeds meer mogelijkheden.

Om deze ontwikkelingen te benutten en de druk op het systeem op te vangen zetten wij in op het ontwikkelpotentieel. Zo kunnen wij dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit tegen beheersbare kosten toekomstbestendig blijven aanbieden. Inwoners met een mobiliteitsbeperking kunnen hierdoor zo goed mogelijk participeren in het maatschappelijk verkeer en komen zo in hun eigen kracht.

⁷ CBS, 'Prognose: Bevolking blijft komende 50 jaar groeien' (16 dec. 2020)

⁸ Klimaatakkoord, juni 2019

4 Kwaliteitsdoelen en ontwikkelpotentieel

De afgelopen jaren hebben we onze inwoners die zijn aangewezen op het doelgroepenvervoer een kwalitatief goed vervoersproduct geboden. Dat willen we ook in de toekomst blijven doen. De kwaliteit van het vervoer willen we behouden, maar de trend in de kostenontwikkeling (zie hoofdstuk 3) in combinatie met autonome ontwikkeling in demografie en prijspeil is op de (midden)lange termijn niet houdbaar. Dat maakt dat we nu keuzes moeten maken die richting geven aan de kwaliteit en kosten van het doelgroepenvervoer van de toekomst. Hiervoor kijken we hieronder per doelgroep en vervoerstroombaar naar de best passende kwaliteitsdoelen en ambitieniveaus. We zien bij elke vervoerstroombaar ontwikkelpotentieel dat we in combinatie met de kwaliteitsdoelen willen benutten.

4.1 Leerlingvervoer (LLV)

De kwaliteit van het leerlingvervoer wordt door verschillende vervoerselementen bepaald. Denk aan de stiptheid van het vervoer, de ritduur, de kwaliteit van de chauffeur en de vaste structuur waarbinnen het vervoer wordt uitgevoerd. Uit de uitvraag die onder ouders/verzorgers van gebruikers van het Leerlingvervoer is gehouden blijkt dat de kwaliteit van de chauffeur, het hebben van een vaste chauffeur en de stiptheid van de rit het belangrijkste wordt gevonden. De ritduur en communicatie over de rit volgen hierop. Milieuvriendelijkheid van de taxi vinden deelnemers het minst belangrijk (zie ook bijlage 2). Bij het uitvoeren van het vervoer zijn dit de punten waar we willen dat actief op wordt gestuurd.

Mijn perfecte rit?

De rit is kort met weinig tussenstops, de taxi komt op tijd en de chauffeur is kundig, vriendelijk en bij voorkeur een vast gezicht.

Respondent nr.71

4.1.1 Kwaliteitsdoelen

Omdat de kwaliteit nu als goed wordt ervaren⁹ sluiten we bij het formuleren van de kwaliteitsdoelen zo veel mogelijk aan op de kwaliteitskaders van de huidige uitvoeringspraktijk in het leerlingvervoer. De uitvoering van het leerlingvervoer moet tenminste voldoen aan de volgende kwaliteitsdoelen:

- De margetijden¹⁰ bedragen maximaal 10 minuten.
- De individuele reistijd per leerling in het voertuig is zo kort mogelijk en gelimiteerd tot 90 minuten per enkele reis, tenzij het door de afstand niet mogelijk is om binnen de maximale tijdsduur te blijven.
- Het vervoer van leerlingen naar een speciaal basisonderwijs (SBO), (Voortgezet Speciaal Onderwijs (cluster 3 en cluster 4¹¹) en de schakelklassen wordt uitgevoerd door vaste chauffeurs en maximaal 3 vervangers. De vaste chauffeur maakt vooraf persoonlijk kennis met de leerlingen en hun ouders/verzorgers.

⁹ Tussen de verschillende vervoerselementen varieert het perscentage respondenten dat (zeer)ontevreden is over de kwaliteit tussen de 2 en 17% (bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer, blz. 2)

¹⁰ Een margetijd van 10 minuten houdt in dat een leerling maximaal 10 minuten voor aanvang van de lessen afgezet mag worden op school (nooit later dan aanvang lessen) en dat elke leerling ook binnen 10 minuten na afloop van de lessen opgehaald moet worden om naar huis gebracht te worden.

¹¹ Cluster 3: lichamelijk gehandicapte en/of verstandelijk gehandicapte en langdurig zieke leerlingen (somatisch). Cluster 4: kinderen met psychische stoornissen en gedragsproblemen. Cluster 3 en 4 scholen zijn onderdeel van de samenwerkingsverbanden passend onderwijs.

- Ouders/verzorgers en scholen moeten op de hoogte zijn van de voortgang van de ritten en moeten op de hoogte zijn indien er iets onverhoopt wijzigt in de planning.
- De zorgvraag van de kinderen maakt dat het van belang is dat de chauffeurs goede inhoudelijke kennis hebben over de doelgroep en vaardigheden hebben om met de doelgroep om te gaan. Daarom moeten alle chauffeurs de leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg doorlopen hebben voordat de chauffeur ingezet mogen worden op het Leerlingenvervoer. Voor chauffeurs die ingezet worden op specialistische doelgroepen worden aanvullende opleidingseisen gesteld wanneer dit nodig is.

4.1.2 Ontwikkelpotentieel

Naast deze kwaliteitsdoelen willen we ook inzetten op het benutten van het ontwikkelpotentieel.

Zelfstandig reizen

We vinden het belangrijk dat leerlingen zo zelfstandig mogelijk naar school kunnen reizen. Daarom zetten we in op het stimuleren van zelfstandig reizen. Wanneer de leerling de leeftijd van negen jaar bereikt¹², kan de gemeente in overleg met de ouders/verzorgers en eventueel de leerling, in overeenstemming met het ontwikkelingsperspectief een persoonlijk vervoersontwikkelingsplan opstellen. In dit plan staat de weg naar zelfstandig reizen naar school beschreven en de mogelijkheden van de leerling. Voor veel leerlingen geldt namelijk dat zij op de lange termijn veel meer zijn geholpen als zij hebben geleerd om zelf te kunnen reizen en niet afhankelijk zijn van taxivervoer.

“Kinderen die zelf leren reizen, zijn zelfredzamer en beter voorbereid op een vervolgstap als zij van school gaan. (...) Het zelfredzaamheidstraject gaat niet alleen om zelfstandigheid en onafhankelijkheid, maar is ook een flinke persoonlijkheidsontwikkeling.”

Maatschappelijk burgerplatform Ridderkerk – 14 april 2022

Onderwijs-zorgcombinaties

Sinds de decentralisatie van de jeugdwet zien we steeds meer tussenvormen ontstaan tussen onderwijs en (jeugd)zorg, de zogenoemde onderwijs-zorgcombinaties. Hierdoor ontstaat een grijs gebied tussen Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer. Dit maakt de beoordeling van een vervoersvraag en de bekostiging ervan onduidelijk. We zetten in op het bieden van maatwerk en betrekken de vervoersvraag vroegtijdig in het zoeken naar de meest passende oplossing. Hierdoor voorkomen we dat de vervoersvoorziening het sluitstuk wordt van een traject.

Thuisnabij onderwijs

Reisafstanden worden ook bepaald door de bestemming waar leerlingen het dichtstbijzijnde beschikbare passende onderwijs kunnen volgen. Daarom zetten we de komende jaren samen met het samenwerkingsverbanden RiBA, Koers VO en Berséba in op het aanbieden van meer passende onderwijsplekken binnen de eigen regio.

Actuele reisinformatie

Ouders/verzorgers en scholen geven aan veel belang te hechten aan actuele informatie over ritten en wijzigingen. Daarom zetten we in op het ontwikkelen van snellere en betere communicatielijnen. We willen dat ouders/verzorgers én scholen actiever op de hoogte

¹² VNG, ‘Model Verordening bekostiging leerlingenvervoer’: artikel 4 lid 5 (nieuw model, december 2020)

kunnen zijn van de uitvoering van het vervoer en (dus) beter kunnen anticiperen op eventuele knelpunten daarin. Dat biedt extra rust en structuur wat voor de doelgroep heel belangrijk is.

4.2 Jeugdwetvervoer

Het vervoer dat vanuit de Jeugdwet wordt ingezet betreft routegebonden vervoer voor jeugdigen naar begeleiding en/of behandeling vanuit de Jeugdwet. Hier gelden dezelfde uitgangspunten als voor het leerlingenvervoer.

Mijn perfecte rit?

Chauffeur die zich voorstelt aan zowel kind als aan ouders. Chauffeur bekend is en daadwerkelijk weet met welk soort kinderen zij te maken hebben want dit ontbreekt enorm.

Op tijd ophalen en betere communicatie met ouders.

Respondent nr.33

4.2.1 Kwaliteitsdoelen

De uitvoering van het Jeugdwetvervoer moet tenminste voldoen aan de volgende kwaliteitsdoelen:

- Er wordt bij aanbieders gestuurd op consistentie van chauffeurs om vertrouwen op te bouwen met deze kwetsbare groep.
- De chauffeurs hebben kennis en ervaring in de omgang met de doelgroep. Marktconforme ervarings- en trainingseisen zijn van toepassing.
- Waar mogelijk moet gestuurd worden op het gecombineerd uitvoeren van meerdere ritten, bijvoorbeeld in combinatie met het leerlingenvervoer of het Wmo vraagafhankelijk vervoer. Is combineren niet mogelijk of is individueel vervoer noodzakelijk, bijvoorbeeld in geval van specialistische problematiek, dan wordt de jeugdige individueel vervoerd.
- Ouders/verzorgers en scholen moeten op de hoogte zijn van de voortgang van de ritten en moeten op de hoogte zijn indien er onverhoopt iets wijzigt in de planning.

4.2.2 Ontwikkelpotentieel

Partnerschap

We zien ontwikkelpotentieel in het afstemmen van afspraaktijden van zorg trajecten met onze zorgaanbieders. Beter afstemming hiervan zou op termijn kunnen leiden tot meer combinatiemogelijkheden en daarmee lagere kosten, zonder kwaliteitsverlies.

Actuele reisinformatie

In de uitgevoerde enquête onder gebruikers van het jeugdwetvervoer geven ouders/verzorgers aan veel belang te hechten aan actuele informatie over ritten en wijzigingen (4 van de 4 ingebrachte reacties). Om hieraan tegemoet te komen zetten we bij de komende aanbesteding in op het ontwikkelen van snellere en betere communicatielijnen tussen ouders en vervoerder. Zo kunnen zij beter anticiperen op eventuele wijzigingen die onverhoopt voorkomen. Dat biedt de extra rust die voor de doelgroep heel belangrijk is.

4.3 Wmo vraagafhankelijk vervoer (VAV)

Uitgangspunt is dat alle inwoners van Ridderkerk mobiel zijn en deel kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer. Bij het gebruik van Wmo VAV is het versterken van de eigen kracht het uitgangspunt. Daarom streven we ernaar dat inwoners zo veel mogelijk gebruik kunnen maken van toegankelijk en inclusief openbaar vervoer en andere voorliggende voorzieningen en dat zij indien noodzakelijk gebruik kunnen maken van het Wmo VAV vervoer.

We willen dat mensen die zijn aangewezen op het Wmo-vervoer kunnen reizen binnen hun eigen leefomgeving. Voor lange ritten (vanaf 5 zones) zorgen we dat het Wmo-vervoer aansluit bij het Valysvervoer dat door het Rijk wordt georganiseerd.

De ervaren kwaliteit van het Wmo vraagafhankelijk vervoer wordt door verschillende vervoerselementen bepaald. De kwaliteit van de chauffeur en de stiptheid van de rit worden het meest belangrijk gevonden. Communicatie over de rit volgt hier kort op. Aan de ritduur en korte reserveringstijd wordt in verhouding minder belang gehecht. Milieuvriendelijkheid van de taxi vinden deelnemers het minst belangrijk van de vervoerselementen waar naar is gevraagd.

Mijn perfecte rit?

“Binnen acceptabele tijd opgehaald en op de plaats van bestemming gebracht worden, telefoontje als de chauffeur er bijna is, zodat hij niet lang hoeft te wachten.”

Respondent nr.10

4.3.1 Kwaliteitsdoelen

De uitvoering van het Wmo vraagafhankelijk vervoer moet tenminste voldoen aan de volgende kwaliteitsdoelen:

- Inwoners kunnen tot 1 uur van te voren een rit reserveren.
- Tijdig aan- en afmelden van ritten wordt gestimuleerd, zodat ritten zo efficiënt mogelijk kunnen worden gepland.
- Gebruikers van het WMO-vervoer moeten kunnen rekenen op stipt vervoer dat uitgevoerd wordt door behulpzame en rijvaardige chauffeurs.
- De eigen bijdrage die we vragen van de reizigers stemmen we af op de landelijk afgesproken tarieven voor het openbaar vervoer.

4.3.2 Ontwikkelpotentieel

Vrijwillige vervoersnetwerken

Als gemeente investeren we in het versterken van het vangnet in de wijk. Om gebruik van voorliggende voorzieningen te stimuleren sturen we actief op het (verder) ontwikkelen en verbeteren van voorliggende mobiliteitsvoorzieningen zoals het openbaar vervoer en vrijwilligersaanbod zoals bijvoorbeeld Automaatje (ANWB). In veel gemeenten worden vrijwillige vervoersnetwerken ingezet als voorliggende voorziening¹³ (zie ook het voorbeeld in het kader op de volgende pagina). Dit is belangrijk om ook op de lange termijn een passend en betaalbaar mobiliteitsaanbod beschikbaar te houden.

¹³ Zie bijv.: Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer Noord-Holland, 'OVERZICHT VRIJWILLIGERS VERVOER NOORD-HOLLAND' (November 2020)

Voorbeeld: Belbus Noordkop

HOLLANDS KROON

 Vereniging Belbus Noordkop	 20.000 enkele ritten (2019)
 Sinds 2012	 65 vrijwilligers
 Vanuit Hollands Kroon naar bestemmingen in het gebied Den Helder, Alkmaar, Hoorn Medemblik	 Lidmaatschap € 16,50 per jaar, ritprijs € 0,30 per km; starttarief € 1,80
 10 voertuigen (zowel bussen als auto's)	

Zelfstandig reizen

We streven naar vervoer op maat. Voor volwassenen met perspectief op zelfredzaamheid worden korte indicaties afgegeven. Gedurende deze periode zetten we in op het versterken van de eigen kracht totdat zij (weer) gebruik kunnen maken van voorliggende voorzieningen. Wanneer meer dan een half jaar geen gebruik is gemaakt van de vervoerspas wordt er kritisch gekeken of een herindicatie nodig is.

Digitale en telefonische communicatie

Om de kwaliteit en ervaring van de gebruiker te verhogen wordt gestreefd naar optimale informatievoorziening en communicatie rondom het vervoer. Wij vinden het belangrijk dat de reiziger zijn reis gemakkelijk en snel kan reserveren (telefonisch én digitaal) en dat de reiziger kan weten op welk tijdstip zijn taxi voor komt rijden (ook in geval van vertraging).

Duidelijke klachtenprocedure

Ook willen we de duidelijke klachtenprocedure handhaven waarin klachten snel en goed worden afgehandeld. Daarnaast streven ernaar dat de lessen die geleerd worden uit klachten, bijdragen aan het verbeteren van het vervoer.

4.4 Routegebonden vervoer Volwassenen (Wmo dagbesteding en Participatie)

Vervoer van en naar Wmo dagbesteding of naar de (beschutte/leer-)werkplek wordt alleen ingezet wanneer de inwoner niet zelfstandig naar deze bestemmingen kan reizen. Voor de uitvoering van deze ritten zoeken we de samenwerking met de aanbieders van deze werkgerelateerde trajecten.

4.4.1 Kwaliteitsdoelen

De uitvoering van het planbare volwassenenvervoer moet tenminste voldoen aan de volgende kwaliteitsdoelen:

- Aan chauffeurs worden ervarings- en trainingseisen gesteld, hiermee zorgen we ervoor dat chauffeurs inwoners veilig vervoeren. Voldoende kennis over en ervaring met de doelgroep is hierbij noodzakelijk.
- Gebruikers van het planbare volwassenenvervoer moeten kunnen rekenen op stipt vervoer.

4.4.2 Ontwikkelpotentieel

Zelfstandig reizen

Er wordt onderscheid gemaakt tussen volwassenen met en met minder of geen perspectief op zelfstandigheid. Waar wel sprake is van perspectief op zelfstandigheid wordt ingezet op

initiatieven die dit stimuleren. Dit vergroot de zelfredzaamheid en draagt bij aan het doel van zo zelfstandig mogelijk reizen. Bij volwassenen met perspectief op zelfstandig reizen willen we de zelfredzaamheid vergroten door hen (indien nodig) eerst onder begeleiding en daarna steeds meer zelfstandig gebruik te laten maken van het openbaar vervoer of eigen vervoer. Hierbij krijgen zij de juiste begeleiding vanuit de gemeente.

5 Organisatie en samenwerking

5.1 Regie

Efficiënt vervoer vraagt om aansturing. Voor het vraagafhankelijke vervoer bestaat deze aansturing uit het aannemen en inboeken van de ritopdrachten, het plannen van het vervoer en het real-time dispatchen van de routes richting de chauffeurs. Ook het routegebonden vervoer vraagt om aansturing, al vraagt die aansturing om andere werkprocessen.

Voor beide vervoersvormen geldt dat de sturing op de uitvoering van het vervoer “regie” wordt genoemd. Deze regie is van wezenlijk belang bij het realiseren van kwalitatief goed, efficiënt en doelmatig vervoer.

Bij het vormgeven van het doelgroepenvervoer van de toekomst positioneren we de regie zo dat het ervoor zorgt dat goed geïnformeerde reizigers middels een toegankelijk proces toegang krijgen tot het vervoer. Daarnaast moet de regie op het vervoer er aan bijdragen dat het vervoer efficiënt, stipt en tegen zo laag mogelijke kosten wordt uitgevoerd. Tenslotte moet de regie informatie opleveren voor de gemeente om te gebruiken voor het managen van de vervoerscontracten, het afrekenen van het vervoer en het sturen op kosten en kwaliteit van de voorziening.

5.2 Duurzaamheid en milieu

Op het inkopen van vervoer is het inkoop en aanbestedingsbeleid¹⁴ van toepassing. Over duurzaam inkopen is het volgende opgenomen:

- We nemen de criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) in acht.
- Inkoop vindt plaats met toepassing van Social Return on Investment.
- De gemeente moedigt – daar waar mogelijk – innovatiegericht inkopen (en aanbesteden) aan.

5.3 Regiosamenwerking

Een eventuele keuze voor samenwerking met regiogemeenten bij het inkopen en uitvoeren van het doelgroepenvervoer moet bijdragen aan een verhoging van het kwaliteitsniveau en/of verlaging van de kosten. Elke samenwerking moet doelmatig en effectief zijn voor de inwoners van Ridderkerk.

¹⁴ Inkoop- en aanbestedingsbeleid Gemeente Ridderkerk 2019



6 Begrippenlijst

In dit beleidskader wordt verstaan onder:

- *aangepast vervoer*: vervoer per besloten busvervoer, schoolbusvervoer, taxi, taxibus, bustaxi of touringcar;
- *afstand*: afstand tussen de woning en de school, gemeten langs de kortste voor de leerling voldoende begaanbare en veilige weg;
- *begeleider*: ouder of persoon die door de ouders wordt ingezet om de leerling tijdens het vervoer te begeleiden;
- *openbaar vervoer*: voor een ieder openstaand personenvervoer;
- *opstapplaats*: plaats aangewezen door burgemeester en wethouders, vanaf waar de leerling gebruik kan maken van het vervoer.
- *rit*: Individuele verplaatsing van een reiziger tussen een instap- en een uitstaplocatie.
- *route*: Verzameling ritten die gelijktijdig worden uitgevoerd
- *routegebonden vervoer*: vervoer dat uitgevoerd moet worden op vooraf bekende tijdstippen en tussen vooraf bekende routepunten.
- *samenwerkingsverband*:
 - 1°. voor het primair onderwijs: samenwerkingsverband als bedoeld in artikel 18a van de Wet op het primair onderwijs;
 - 2°. voor het speciaal en voortgezet speciaal onderwijs: samenwerkingsverband als bedoeld in artikel 28a van de Wet op de expertisecentra; of
 - 3°. voor het voortgezet onderwijs: samenwerkingsverband als bedoeld in artikel 17a van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- *school*: de schoollocatie waar de leerling onderwijs volgt. Dit is:
 - 1°. het primair onderwijs: basisschool of speciale school voor basisonderwijs als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
 - 2°. het speciaal onderwijs: school voor speciaal onderwijs of het speciaal onderwijs binnen een school voor speciaal en voortgezet speciaal onderwijs als bedoeld in de Wet op de expertisecentra;
 - 3°. het voortgezet speciaal onderwijs: school voor voortgezet speciaal onderwijs of voortgezet speciaal onderwijs binnen een school voor speciaal en voortgezet speciaal onderwijs als bedoeld in de Wet op de expertisecentra; of
 - 4°. het voortgezet onderwijs: school voor voortgezet onderwijs als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- *vraagafhankelijk vervoer*: vervoer dat op afroep beschikbaar is voor rechthebbenden (geïndiceerde) en waarbij tijd, opstaplocatie en bestemming niet vooraf bekend zijn.

7 Bijlagen

- [Bijlage 1 – Wettelijke kaders Doelgroepenvervoer](#)
- [Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer](#)
- [Bijlage 3 – Enquête Doelgroepenvervoer – vragenlijst](#)
- [Bijlage 4 – Financiële ontwikkeling en uitgangspunten](#)
- [Bijlage 5 – Benchmark Doelgroepenvervoer](#)