



---

Maatschappelijk Burgerplatform Ridderkerk  
t.a.v. dhr. W. Blok

Uw brief van: 19 oktober 2020  
Uw kenmerk: n.v.t.  
Bijlage(n): 1

Ons kenmerk: 2884444  
Contact: C. Helbers  
Telefoonnummer: 140180  
Datum: 19 maart 2021

Betreft: Antwoord op advies Doelgroepenvervoer

Geachte leden van het Maatschappelijk Burgerplatform Ridderkerk,

Op 19 oktober jl. ontvingen wij uw brief waarin u advies uitbrengt over het doelgroepenvervoer. In deze brief gaan wij in op uw adviezen en opmerkingen. In zijn algemeenheid merken we op dat er verwarring is wat er onder de 24-uursmaatregel valt. Urgentieritten, inclusief de terugrit na dokter- of ziekenhuisbezoek, en prioriteitsritten vallen namelijk niet onder deze beheersmaatregelen en zijn niet veranderd.

#### **Terugbrengen stiptheid van 95% naar 90%**

In uw advies geeft u aan dat er een aantal zaken zijn waar de adviesraad zich zorgen om maakt als het gaat om de beheersmaatregelen. Het verminderen van de stiptheid van 95% naar 90% kan zorgen voor belemmeringen bij het op tijd komen van bepaalde afspraken, mensen met bepaalde stoornissen zullen vooral veel last hebben van deze maatregel (denk aan autisme) en een toename van fysieke klachten.

Antwoord: Op basis van de jaarcijfers 2020 kan worden geconcludeerd, dat de kwaliteit van de uitvoering van het doelgroepenvervoer nog steeds goed is. In de bijlage zijn de jaarcijfers 2020 opgenomen, hierin is het aantal gereden ritten te zien, evenals het aantal klachten over de dienstverlening die binnengekomen zijn bij de regiecentrale. Ook de stiptheid is zeer hoog gebleven.

#### **24 uurs maatregel**

Uw advies: Als cliënten 24 uur vooraf een taxi moeten reserveren, wordt het meedoen in onze samenleving op zijn minst lastiger. Wij delen de mening dat cliënten (waar bekend) zo vroeg mogelijk een taxi moeten reserveren. In veel gevallen is dat echter onmogelijk of ongewenst.

Antwoord: Voor de inwoners blijft het mogelijk om ook korter dan 24 uur van te voren een rit aan te vragen. Hiervoor verwijzen we ook naar het antwoord onder het kopje 'innovatie'.

### **Aantal klachten**

Uw vraag: deze bezuinigingsvoorstellen zal het aantal klachten naar verwachting fors gaan toenemen.

Antwoord: Over de 24-uursmaatregel zijn vorige jaar 82 vragen/klachten vanuit inwoners rechtstreeks bij de gemeente binnengekomen.

Deze klachten gaan voornamelijk over de gevolgen van de 24 uurs maatregel en het daardoor niet meer kunnen plannen van spontane acties. Echter, in de praktijk geven we nog steeds invulling aan spontane verzoeken.

Ondanks deze toename van het aantal klachten als gevolg van de beheersmaatregel, blijft het totaal aantal klachten onder de, in de kwaliteitseisen, afgesproken 3% per maand.

### **Innovatie**

Uw advies: u ziet 3 mogelijke innovatie-opties:

1. Een tweetal vervoersverzoeken kan worden gedaan:
  - a. Een verzoek dat minder dan 24 uur vooraf wordt gedaan en
  - b. Een verzoek dat zonder probleem 24 uur vooraf kan worden gedaan.
2. Een tweede gedachte lijkt moeilijker op korte termijn uitvoerbaar: Vrijwilligers inzetten voor een deel van de ritten. Dat vraagt veel voorbereiding en de kwaliteitsbewaking is lastiger. Bovendien is de continuïteit kwetsbaar.
3. Een derde gedachte is dat een deel van het budget besteed kan worden aan een zelf geregeld vervoer met een vrijwilliger. Dan worden de kosten voor het doelgroepenvervoer minder, omdat er slechts een beperkte kilometervergoeding wordt uitgekeerd aan derden.

Antwoord: Wij hebben besloten de beheersmaatregelen door te zetten met in achtname van de eerste genoemde optie. Sinds september 2020 is het verzoek aan gebruikers om 24 uur van te voren het vervoer aan te vragen. Wel zal hier voor de resterende contractperiode soepel mee om worden gegaan. Ook wanneer het vervoer binnen deze periode wordt aangevraagd, krijgt de inwoner vervoer. Wel wordt aan de gebruiker gevraagd wat de reden is dat het vervoer niet eerder aangevraagd kon worden. De regiecentrale houdt bij hoeveel ritten 24 uur van te voren worden aangevraagd en hoeveel binnen de periode.

Urgentieritten, inclusief de terugrit na dokter- of ziekenhuisbezoek, en prioriteitsritten vallen niet onder deze beheersmaatregelen en zijn niet veranderd.

De tweede optie is niet te realiseren binnen het huidige contact en voldoet ook niet aan de gestelde kwaliteitseisen. Wel wordt gekeken naar alternatieve vervoersvormen, zoals het Automaatje Ridderkerk. Wanneer mensen hiervan gebruik kunnen maken, wordt hen dat geadviseerd.

Ten aanzien van uw derde voorstel kijken wij ook naar het leggen van de verantwoordelijkheid bij de inwoners zelf. We vinden het belangrijk dat de regie en verantwoordelijkheid steeds meer bij de burger komt te liggen. In sommige gevallen wordt al gewerkt met het verstrekken van een PGB voor vervoer, echter in veel gevallen is dat niet de oplossing voor het probleem van de inwoner.



Pagina 3 van 3

**Vragen?**

Wij danken u voor uw adviezen en betrokkenheid. Dit stellen wij zeer op prijs. Mocht u verder nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Cindy Helbers. Zij is bereikbaar via bovenstaande contactgegevens.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,  
de secretaris, de burgemeester,

dhr. H.W.J. Klaucke

mw. A. Attema

**Bijlage:**

- Jaarcijfers doelgroepenvervoer 2020

