gemeente Westervoort

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201582557 Zaaknummer: Z/22/099629

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen
Naam: Gerjan van Engelenhoven
Telefoon: 0655470332
E-mail: g.vanengelenhoven@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Doelgroepenvervoer

Aanleiding voor deze kennisgeving
Er zijn afgelopen jaren diverse beleidswijzigingen doorgevoerd ten aanzien van het doelgroepenvervoer. Er zijn verschillende evaluaties uitgevoerd om de effecten van deze beleidswijzigingen te evalueren. Met deze kennisgeving informeert het college, zoals afgesproken, de gemeenteraad, over deze evaluaties. Tevens zijn personeelstekorten in het doelgroepenvervoer en het uitvoeren van een evaluatie leerlingenvervoer met als doel het opstellen van een nieuwe verordening leerlingenvervoer aanleiding om de raad te informeren.

Relevant beleidskader
Samen Sterk
Verordening WMO
Verordening Leerlingenvervoer

Inhoud van mededeling
Afgelopen jaren is gestart met de transformatie van het sociaal domein. Daarbij wordt gestuurd op voorliggende en algemene voorzieningen, met als doel normaliseren en bevorderen van eigen kracht en zelfredzaamheid. Ook in het doelgroepenvervoer is gewerkt aan deze transformatie. Hierbij gaat het om de komst van de Plusbus in 2020 en het introduceren van een maatregelenpakket begin 2021. Het maatregelenpakket bestaat o.a. uit de invoering van opstapplaatsen binnen het leerlingenvervoer en het opleggen van een eigen bijdrage bij het WMO vervoer. Met deze wijzigingen wordt een beroep gedaan op de eigen kracht van inwoners inzake vervoervoorzieningen. De maatregelen gaan meer uit van de mogelijkheden van de inwoner en minder van de beperkingen; passend binnen positieve gezondheid, en de transformatieagenda ‘Samen Sterk’ (december 2020).

Afgelopen periode zijn de Plusbus, opstapplaatsen en de eigen bijdrage WMO vervoer geëvalueerd. Hierna wordt ingegaan op deze drie evaluaties. Onder het kopje leerlingenvervoer wordt ook ingegaan op de evaluatie leerlingenvervoer en een nieuwe verordening. Deze kennisgeving besluit met informatie over de personeelstekorten bij vervoerders.

[1] Z/20/074593/201492018

Plusbus
Sinds 2020 biedt de Plusbus aangepast vervoer aan in en om de gemeenten Duiven en Westervoort. De Plusbus rijdt inwoners met een indicatie of een WMO-pas van en naar dagbesteding. Zij werken met vrijwillige chauffeurs en een betaalde coördinator. Naast de ritten voor dagbesteding gebruiken de inwoners de Plusbus ook voor vraagafhankelijke ritten, zoals het vervoer naar familie, het ziekenhuis en/of andere bezoeken, afhankelijk van de beschikbaarheid van de Plusbus. Door de inzet van de Plusbus wordt bespaard op vervoer door vervoersorganisatie Avan[2] en ontstaat er een breder palet aan vervoersvoorzieningen voor onze inwoners. De Plusbus richt zich nadrukkelijk niet op leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer. Dat maakt dat de Plusbus dus geen vervanging is van Avan.

In april en mei 2022 is een evaluatie (zie bijlage) uitgevoerd door middel van een ervaringsonderzoek onder 56 Plusbus-gebruikers (van zowel vervoer naar dagbesteding als van vervoer op afroep) en 11 chauffeurs. Dit ervaringsonderzoek geeft input voor de doorontwikkeling van de inzet van de Plusbus als (voorliggende) voorziening voor het vervoer. De centrale vraag in het onderzoek was: “Hoe ervaren de gebruikers de dienstverlening van de Plusbus en waar zien zij mogelijkheden tot verbetering?”

Gebruikers zijn heel erg tevreden over de dienst die de Plusbus aan hen levert. De gebruikers die van en naar dagbesteding worden gebracht geven vrijwel allemaal aan dat zij heel erg tevreden zijn over de reistijd en de chauffeurs. De gebruikers ervaren de diensten die de Plusbus levert als betrouwbaar en onmisbaar en de waardering is groot. Ook de gebruikers van de Plusbus op afroep zijn erg tevreden over de dienstverlening van de Plusbus.

Verbeterpunten die genoemd worden zijn: uitbreiding van de uren waarop de Plusbus telefonisch bereikbaar is, bredere beschikbaarheid van de dienst en uniformiteit in de kwaliteit en werkwijze van de chauffeurs. Opvallend was dat er nagenoeg geen klachten waren over de Plusbus. De organisatie staat dicht bij de inwoner en kan bij klachten snel handelen, dit zorgt voor een persoonlijke benadering die de gebruikers waarderen.

Het college en de Plusbus verkennen momenteel de mogelijkheden tot het uitvoeren van de verbeterpunten die uit de evaluatie naar voren komen.

Opstapplaatsen
In het schooljaar 2021/2022 is in Westervoort gestart met opstapplaatsen in het leerlingenvervoer. Het invoeren van opstapplaatsen is een eerste stap naar bevorderen eigen kracht. Tevens wordt daarmee de verantwoordelijkheid voor het naar school gaan van de kinderen gelegd bij de ouders, die ervoor moeten zorgen dat de kinderen op tijd aanwezig zijn op de door de gemeente (op advies van de vervoerder) aangewezen opstapplaats. Als een leerling door een beperking of thuissituatie niet bij de opstapplaats kan komen, of daar niet veilig kan wachten, is het altijd mogelijk maatwerk toe te passen en voor die leerling het thuis ophalen en terugbrengen te regelen.

Om daar waar nodig bij te sturen op de uitvoering van opstapplaatsen heeft de gemeente Westervoort onderzoeksbureau Moventem opdracht gegeven om in april/ mei 2022 een onafhankelijke evaluatie (zie bijlage) uit te voeren naar de opstapplaatsen. Aandachtspunten en aanbevelingen van Moventem aan de gemeente Westervoort zijn:

I. Communicatie over nut en noodzaak van de opstapplaatsen richting de ouders/verzorgers essentieel
II. Ouders en verzorgers laten meedenken over (eigen) locatie(s) opstapplek
III. Opstaplocatie met beschutting

[2] Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen BVO DRAN/ AVAN

IV. Opstappers voor specifieke (doel)groep inzetten t.b.v. de zelfredzaamheid
V. Inhoudelijke en financiële monitoring effectiviteit opstapplaatsen
VI. Afspraken maken over toetsingskader gebruik opstapplaatsen
VII. Mogelijkheden verkennen voor regionale invoering opstapplaatsen

We continueren het gebruik van opstapplaatsen omdat we nog steeds geloven in en uitgaan van onze visie: bevorderen zelfredzaamheid van ouders en kinderen met als doel normaliseren. We kijken naar wat mensen wel kunnen i.p.v. wat mensen niet kunnen. Daarnaast hebben we nog maar relatief kort ervaring opgedaan en is het onderzoek niet geheel representatief: er is beperkte respons. Verder is het ook een kwestie van gewenning; nieuwe aanvragers vinden het al 'normaal'. Bovendien kunnen we verbeteringen doorvoeren waardoor de kwaliteit en ervaring verbeterd. En daar waar het niet mogelijk is of mensen zeer worden benadeeld kunnen we maatwerk toepassen.

Het college is bezig met de aandachtspunten en aanbevelingen uit het onderzoeksrapport. Samen met Avan wordt de monitoring verbeterd. Daarnaast kiezen ouders sinds het huidige schooljaar zelf van welke van de 7 aangewezen opstapplaatsen zij gebruik willen maken. Het college gaat met buurgemeenten in gesprek over het regionaal invoeren van opstapplaatsen. Tenslotte wordt met de klankbordgroep een toetsingskader gemaakt op basis waarvan maatwerk wordt toegepast. Vooralsnog worden geen opstaplocaties met beschutting gerealiseerd. De bestaande beschutte bushaltes zijn op drukke en/ of onveilige plekken en beschutting aanbrengen brengt hoge kosten met zich mee, waar nu de geen middelen voor beschikbaar zijn.

Klankbordgroep
Eind 2021/ begin 2022 is een klankbordgroep Leerlingenvervoer opgericht in zowel Duiven als Westervoort om beleidsontwikkelingen beter af te stemmen met ouders. Onderwerpen die voor beide gemeenten relevant zijn, worden besproken in gezamenlijke bijeenkomsten met de klankbordgroepen van beide gemeenten (1Stroom). In samenwerking met de klankbordgroepen is het aanvraagproces en -formulier voor Leerlingenvervoer verbeterd, is input opgehaald voor een nieuwe Verordening Leerlingenvervoer en is de evaluatie opstapplaatsen besproken. Uit dat laatste is de afspraak voortgekomen om een afwegingskader opstapplaatsen (criteria wanneer wel en niet gebruik gemaakt wordt van opstapplaatsen) op te stellen met input van de klankbordgroep.

Nieuwe verordening leerlingenvervoer
Het college heeft eerder aan de gemeenteraad toegezegd om een nieuwe verordening leerlingenvervoer voor te leggen aan de gemeenteraad. Onze huidige regelgeving sluit onvoldoende aan bij de ontwikkelingen in het leerlingenvervoer. Afgelopen periode is een nieuwe verordening voorbereid die identiek is voor Westervoort en Duiven. Het college van Duiven wil echter eerst een evaluatie naar het leerlingenvervoer uitvoeren. Samen met de gemeente Duiven wordt daarom komende maanden een evaluatie van het leerlingenvervoer gehouden die uitmond in een nieuwe verordening (voorjaar 2023).

Eigen bijdrage wmo vervoer
Voor het uitvoeren van het maatregelenpakket doelgroepenvervoer hebben het college en de raad in juni 2021 een wijziging op de verordening en beleidsregels Wmo vastgesteld. Hiermee werden de eigen bijdragen voor het Wmo vervoer met ingang van 1 oktober 2021 ingevoerd in de gemeente Westervoort. Dit geldt voor de Wmo-pas en voor het vervoer naar de dagbesteding.

Naar aanleiding van de wijzigingen hebben alle inwoners die gebruik maken van de Wmo pas een brief ontvangen met daarin de vraag of ze gebruik willen blijven maken van de voorziening. Voorheen hadden 380 inwoners een Wmo-pas. Naar aanleiding van de brief zijn meerdere

passen stopgezet omdat inwoners aangaven geen gebruik meer te willen maken van de Wmo-pas (op dit moment zijn er ongeveer 165 pashouders). Het is aannemelijk dat alleen bewoners die er ook echt gebruik van maken de Wmo pas behouden of aanschaffen. En dat de overige mensen andere oplossingen hebben gevonden (zoals regulier OV of eigen vervoer of binnen hun netwerk).

Voor het vervoer naar de dagbesteding geldt dat voor alle inwoners het vervoer is blijven doorlopen. Een aantal inwoners heeft aangegeven de eigen bijdrage niet te kunnen betalen. Met deze inwoners zijn door de consulenten gesprekken gevoerd en op basis hiervan zijn maatwerk oplossingen geboden.

Uit gesprekken met Wmo consulenten blijkt dat de invoering van de eigen bijdrage voor dagbesteding niet positief is ontvangen door sommige cliënten. Sommige cliënten voelden zich voor het blok gezet of vonden de eigen bijdrage hoog. Daarnaast brengt de administratieve afwikkeling extra werk met zich mee. De eigen bijdrage voor dagbesteding wordt vooraf berekend op basis van het verwacht aantal kilometers, per maand betaald en per kwartaal verrekend op basis van de werkelijk gemaakte kilometers. Hiervoor is destijds gekozen om de klant niet teveel in één keer te laten betalen (bijvoorbeeld per kwartaal).

Over het opleggen van de eigen bijdrage voor de Wmo pas (de client betaald hiervoor een vast bedrag van 5,- per maand) zijn nauwelijks negatieve signalen bij de gemeente binnengekomen, ondanks dat veel mensen de pas hebben stopgezet. Deze maatregel bleek heel duidelijk voor de klant. De uitvoerbaarheid is heel eenvoudig doordat het gaat om een vast bedrag. 1 x per kwartaal wordt de eigen bijdrage voor de Wmo pas geint.

De eigen bijdrage voor de vervoerspas levert inhoudelijk en financieel substantieel voordeel. De eigen bijdrage bij dagbesteding is voor enkele klanten een behoorlijke belasting, levert relatief weinig op en kost relatief veel administratief werk. Gezien de korte en bijzondere (corona) periode waarin deze maatregel van kracht is, stelt het college op dit moment niet voor om dit beleid te wijzigen. Het college blijft wel monitoren wat de inhoudelijke en financiële effecten zijn van de eigen bijdrage. Het college bekijkt ook of en hoe de administratieve lasten hiervan verlaagd kunnen worden.

Personeelstekort en doelgroepenvervoer
Landelijk is er veel aandacht voor personeelstekorten bij vervoerders. Deze tekorten zetten het doelgroepenvervoer onder druk. Dat geldt ook voor onze regio, hoewel de tekorten in onze regio minder groot zijn dan in andere delen van Nederland. BVO-DRAN heeft echter wel het signaal afgegeven dat zij verwachten dat het ziekteverzuim onder chauffeurs als gevolg van Covid zal oplopen. Dit zet het doelgroepenvervoer verder onder druk. Avan heeft (de ouders van) de gebruikers van het doelgroepenvervoer geïnformeerd over de ontwikkelingen in het vervoer.

Het college monitort de situatie nauwgezet en onderzoekt in regioverband oplossingen. Doel is om te voorkomen dat vervoersvragen niet uitgevoerd worden. Omdat met name het leerlingenvervoer en het jeugdwetvervoer onder druk staan, zoeken wij via de klankbordgroep contact met de ouders van de gebruikers van dit vervoer. Bij nieuwe ontwikkelingen houdt het college uw raad op de hoogte.

Hoewel de omstandigheden ons dwingen nadrukkelijk te focussen op efficiëntie, blijven we zeker ook oog houden voor de kwaliteit van het vervoer. Zo is er momenteel extra aandacht voor klachtenafhandeling.

Ten slotte
Het college hecht er tot slot aan op te merken dat zij het doelgroepenvervoer (van vrijwillig vervoer tot maatwerk vervoer) ziet als een belangrijk middel voor inwoners om te kunnen participeren. Maatwerk bieden (en indien nodig afwijken van de regels) en zo meedoen mogelijk maken, staan voorop. Het college houdt voortdurend het doelgroepenvervoer in de gaten en stuurt bij waar nodig.

Westervoort,

Burgemeester en wethouders van Westervoort

M. Sluiter MA	drs. A.J. van Hout
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
201583187	*Klant-ervaringsonderzoek Plusbus*
201583186	*Klant-ervaringsonderzoek Opstapplaatsen*