Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Deelrapportage

Peiling en brainstormsessie contactambtenaren en Wmo-consulenten

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Datum: 01-12-2020
Versie: DEFINITIEF
Referentie: 19099

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Deelrapportage
Peiling en brainstormsessie contactambtenaren en Wmo-consulenten

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Datum: 01-12-2020
Versie: DEFINITIEF
Onze referentie: 19099

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink
Roanne van de Wijgaart

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Inhoudsopgave

Inleiding **Pagina 4**

Aanleiding en onderzoeksopzet Pagina 5

Deelrapportage Pagina 6

Resultaten peiling **Pagina 7**

Onderzoeksopzet Pagina 8

Resultaten Pagina 9

Resultaten brainstormsessie **Pagina 41**

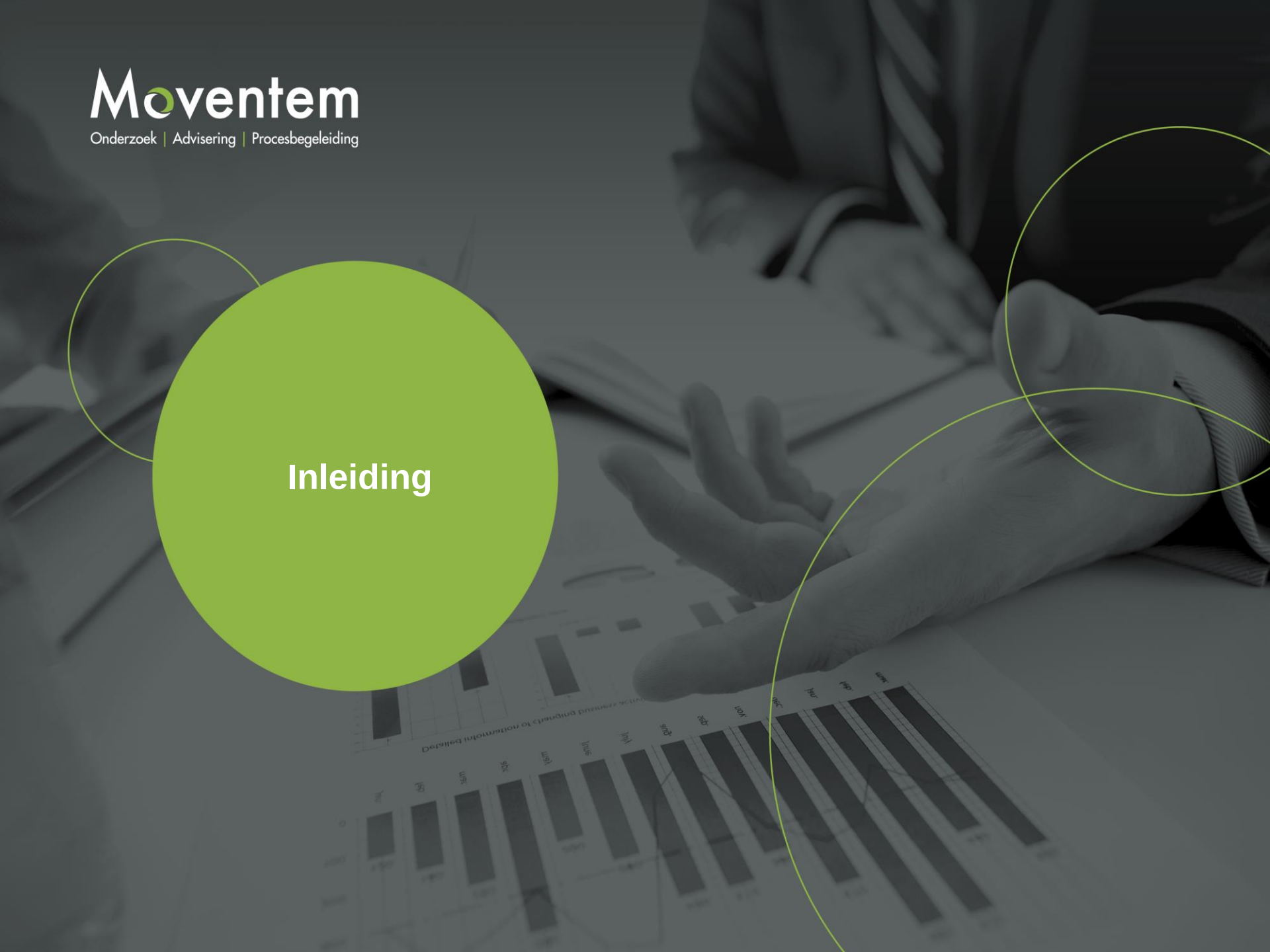
Onderzoeksopzet Pagina 42

Resultaten Pagina 43

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding



Aanleiding en onderzoeksopzet

Aanleiding

De verwachting is dat de kosten voor het vraagafhankelijke vervoer de komende jaren toenemen. De Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN) wil daarom zo breed mogelijk input ophalen om gerichte en gedragen aanpassingen te kunnen adviseren en/of doorvoeren om het vraagafhankelijke Wmo-vervoerssysteem in de regio Arnhem Nijmegen ook in de toekomst betaalbaar te houden. Moventem doet in verschillende fasen onderzoek om het draagvlak en de acceptatie van deze aanpassingen te verkennen. De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

"Welke maatregelen dragen het meest bij aan een gezonde balans tussen kostenreductie-/ beheersing én behoud van een passend voorzieningenniveau?"

Onderzoeksopzet

Het onderzoek richt zich op het vraagafhankelijke Wmo-vervoer van Avan in de contractperiode vanaf augustus 2020 en bestaat uit de volgende fasen:

FASE 1 – Ophalen

In deze fase wordt in kaart gebracht welke informatie beschikbaar is en wordt opgehaald hoe verschillende stakeholders aankijken tegen de ontwikkeling van de kosten voor het Wmo-vervoer. Hierbij zijn gesprekken gevoerd met de 4 nieuwe vervoerders (Willemsen de Koning, Citax, Haars groep, Munckhof), het callcenter (DVG) en de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD). Tevens is een online enquête uitgevoerd onder de Wmo-consulenten/ Wijkcoaches en contactambtenaren/leidinggevenden binnen de deelnemende gemeenten. Belangrijk onderdeel in beide onderzoeken was het toetsen van de acceptatie, wenselijkheid, haalbaarheid en toegevoegde waarde van een aantal kostenbesparende/ - beheersende maatregelen.

FASE II – Analyseren

Op basis van de ritgegevens worden kwantitatieve analyses uitgevoerd die de effecten van de maatregelen in kaart brengen.

FASE III – Toetsen

In de toetsingsfase worden de ideeën tijdens een brainstorm-sessie voorgelegd aan de contactambtenaren van de deelnemende gemeenten. Tevens is een kwantitatieve enquête uitgevoerd onder de actieve pashouders om het draagvlak onder deze doelgroep te toetsen.

FASE IV – Adviseren

Tot slot worden de uitkomsten van de voorgaande fasen gebundeld in een adviesnotitie met een overzicht van de meest gedragen, kansrijke, haalbare en reële maatregelen die bij kunnen dragen aan beter beheersbare kosten en/of een kostenreductie.

Aanleiding en onderzoeksopzet

Deelrapportage

In deze deelrapportage worden de resultaten van de online peiling en de brainstormsessie onder de Wmo-consulenten/ wijkcoaches en de contactambtenaren/ leidinggevenden (deelonderzoek Fase I en deelonderzoek Fase III) teruggekoppeld. Deze rapportage geeft de uitkomsten weer van een onderzoek dat deel uitmaakt van een bredere studie waarmee de beschreven hoofdvraag wordt beantwoord. De resultaten die in deze deelrapportage worden beschreven moeten in samenhang worden gezien met de uitkomsten van de andere deelonderzoeken. Voor een integraal antwoord op de hoofdvraag verwijzen wij naar het Syntheserapport.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten peiling



Onderzoeksopzet

- In opdracht van BVO DRAN heeft Moventem een peiling uitgevoerd onder de contactambtenaren en Wmo-consulenten van de samenwerkende gemeenten. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in acceptabele aanpassingen in het service level van het vraagafhankelijke Wmo-vervoer om de kostenstijging te kunnen beheersen en de vervoersvoorziening ook op langere termijn voor de gemeenten betaalbaar te houden.

- De contactambtenaren en een aantal Wmo-consulenten/ wijkcoaches binnen de deelnemende gemeenten hebben een uitnodiging gekregen om online deel te nemen aan het onderzoek. Zij hadden de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen tussen woensdag 18 maart en zondag 5 april 2020.

- De uitnodiging is verstuurd naar 143 personen. De vragenlijst is door 83 personen volledig ingevuld (66 Wmo-consulenten/wijkcoaches en 17 beleidsambtenaren/ leidinggevenden). Een deelnemerspercentage van 58%. Op basis van deze respondenten kunnen we met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 7% uitspraken doen over de gehele doelgroep van het onderzoek.

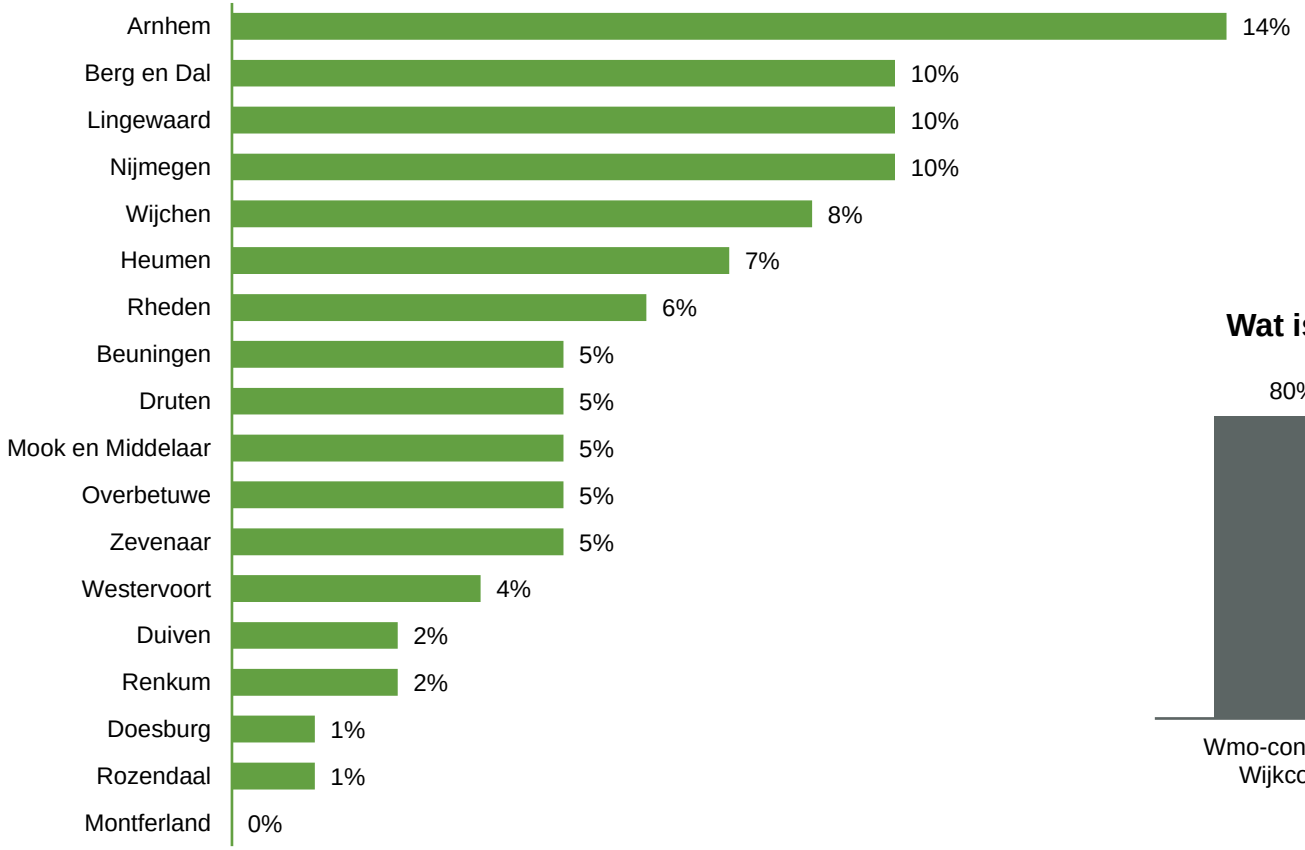
- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document teruggekoppeld middels diagrammen en tabellen.

- Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (‘n’) de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

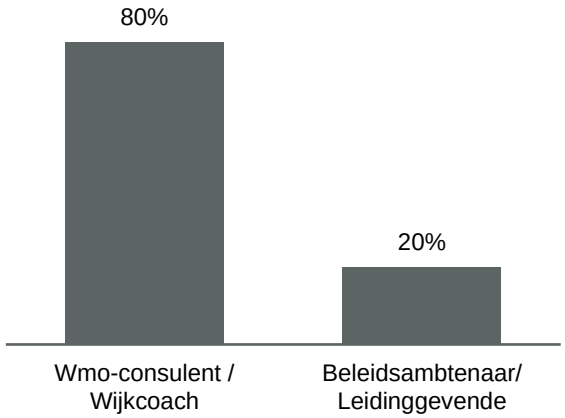
- Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in het bijlagenboek.

Algemene gegevens

Bij welke gemeente ben je werkzaam? (n=83)



Wat is jouw functie? (n=83)

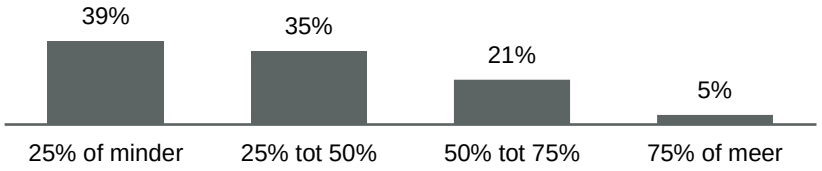


Bovenstaande figuur toont dat 14% van de respondenten werkzaam is bij de gemeente Arnhem. Van gemeente Montferland hebben we geen reactie ontvangen. Van alle respondenten zijn er 66 Wmo-consulent. 17 respondenten zijn beleidsambtenaar/ leidinggevende. In een aantal gemeenten hebben verschillende beleidsambtenaren/leidinggevenden deelgenomen.

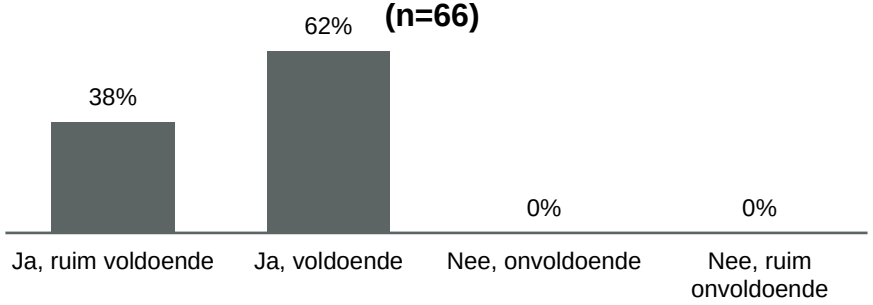
Keukentafelgesprekken

Deze vragen zijn alleen gesteld aan Wmo-consulenten.

Bij hoeveel procent van de keukentafelgesprekken is vervoer onderdeel van de aanvraag? (n=66)



Heb je bij de keukentafelgesprekken die (ook) over vervoer gaan over het algemeen voldoende tijd voor het onderdeel vervoer? (n=66)



Als vervoer onderdeel is van de aanvraag, hoeveel tijd heb je (bij benadering) nodig voor het onderdeel vervoer (in minuten)?

Aantal minuten
0 minuten (1x)
4 minuten (1x)
7 minuten (1x)
8 minuten (1x)
10 minuten (16x)
15 minuten (16x)
20 minuten (8x)
25 minuten (3x)
30 minuten (9x)
45 minuten (3x)
60 minuten (4x)
90 minuten (1x)
100 minuten (1x)
180 minuten (1x)
Gemiddeld 25 minuten

De meeste Wmo-consulenten (39%) noemen dat bij 25% of minder van de keukentafelgesprekken vervoer onderdeel uitmaakt van de aanvraag.

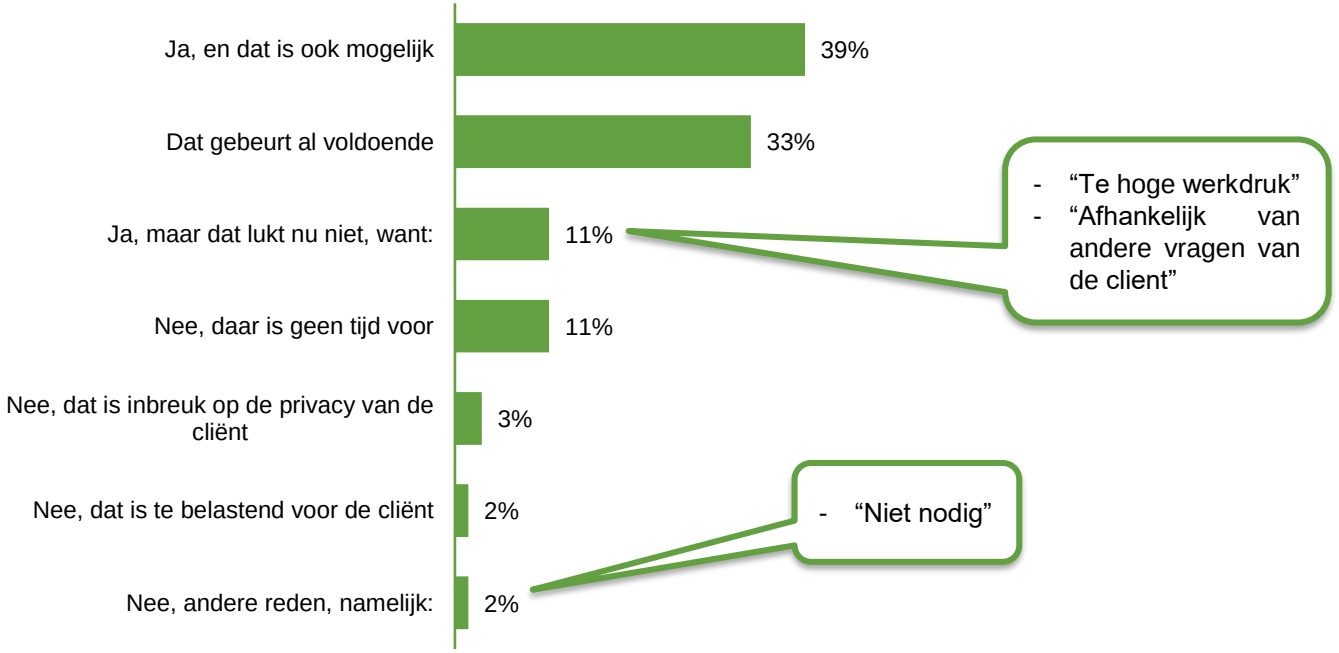
De Wmo-consulenten geven allen aan (ruim) voldoende tijd hebben voor het onderdeel vervoer.

In de enquête is gevraagd hoeveel minuten men nodig heeft. Gemiddeld heeft men 25 minuten nodig voor het onderdeel vervoer, met enkele ‘uitschieters’ die aangeven 1 uur of meer nodig te hebben.

Detailniveau vervoersvraag

Deze vraag is gesteld aan Wmo-consulenten.

Ben je bereid om (meer) op detail in te zoomen op de vervoersvraag van de cliënt? (n=66)



Circa 40% vindt het mogelijk en is bereid om meer in te zoomen op de vervoersvraag.

Circa een derde van de consulenten vindt dat er al voldoende wordt ingezoomd op de vervoersvraag.

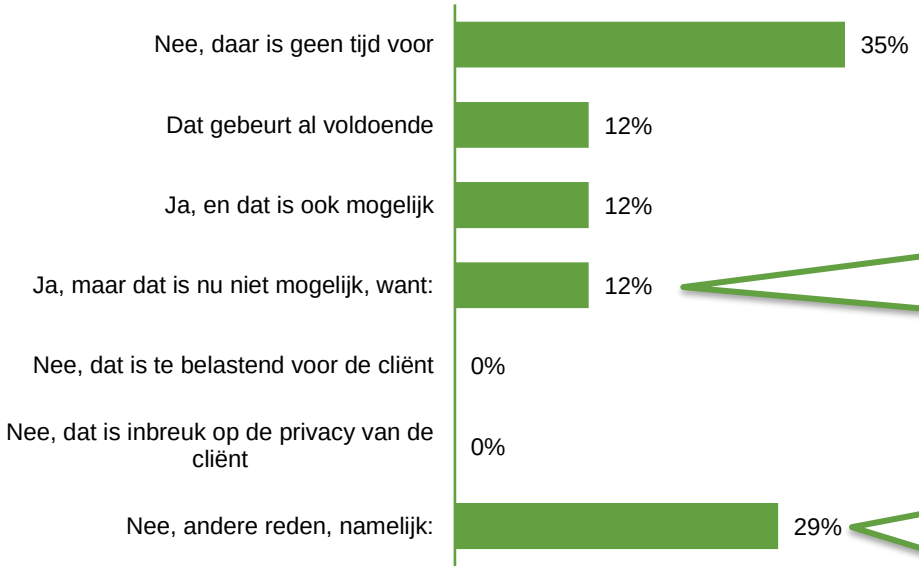
Opgeteld is circa 18% niet bereid om meer op detail in te zoomen op de vervoersvraag.

Alle open antwoorden worden weergegeven in het bijlagenboek.

Detailniveau vervoersvraag

Deze vraag is alleen gesteld aan contactambtenaren.

Heb je het idee dat de consulenten/wijkcoaches voldoende op detail inzoomen op de vervoersvraag van de cliënt? (n=17)



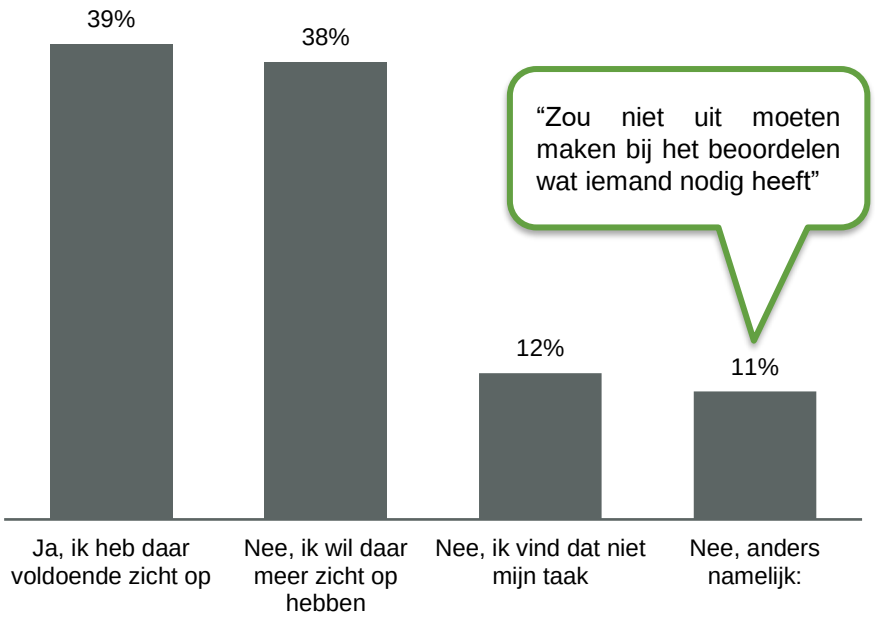
- "Vervoersvraag verandert te snel"
- "Vraag kan per dag verschillen"
- "Het is de vraag of zij voldoende kennis hebben van de alternatieven"

- "Consulenten hebben onvoldoende kennis/specialisatie"
- "Sommigen vinden het niet noodzakelijk"

Zicht gevolgen indicatiestelling en mogelijkheden maatwerk

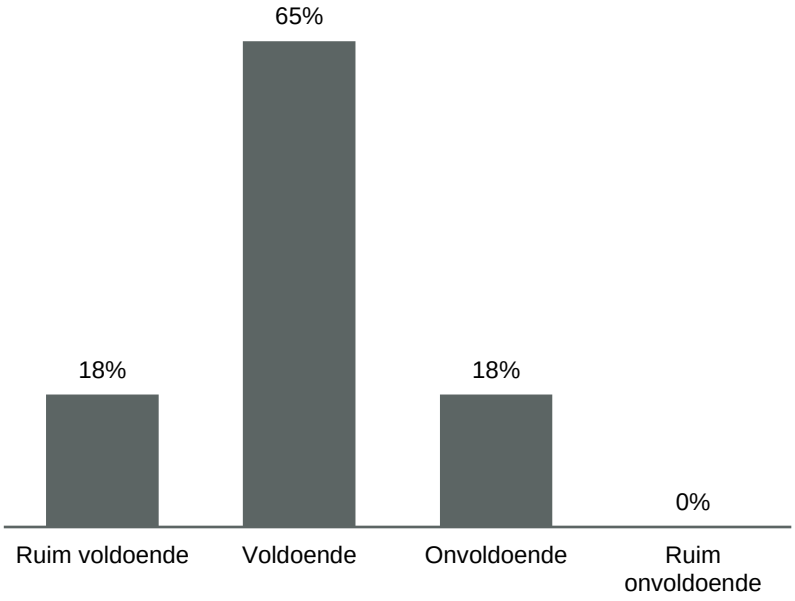
Deze vraag is alleen gesteld aan Wmo-consulenten.

Heb je voldoende zicht op de (extra) kosten die de verschillende soorten vervoersindicaties met zich meebrengen (zoals solo vervoer, kamer tot kamer vervoer, rolstoel, etc.)? (n=66)



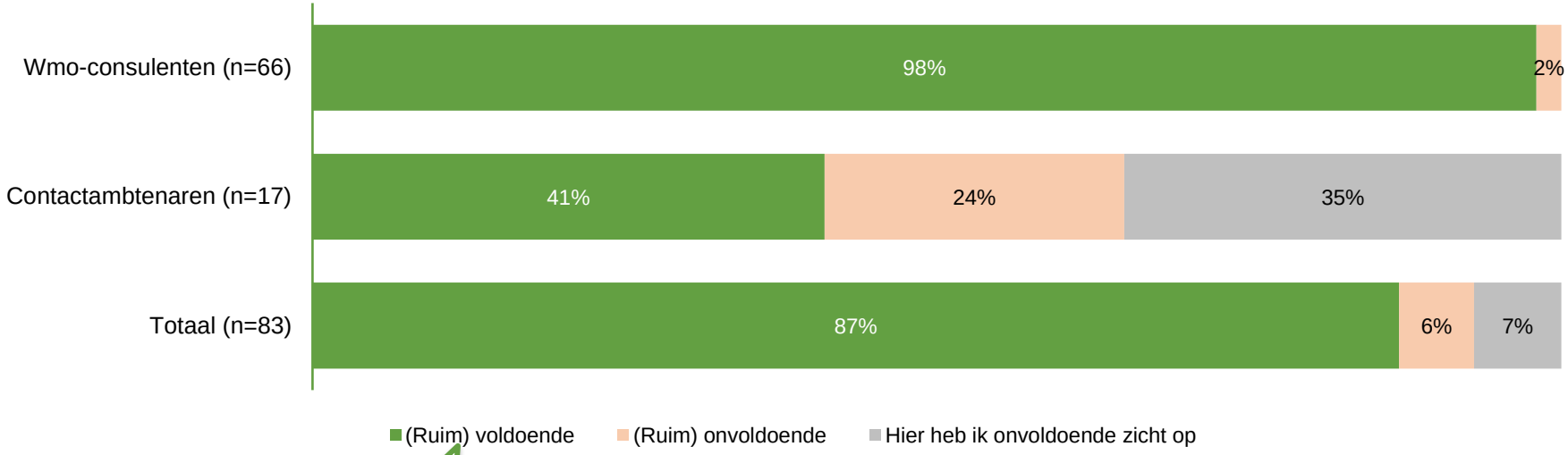
Deze vraag is alleen gesteld aan contactambtenaren.

Heeft de gemeente voldoende mogelijkheden om maatwerk toe te passen bij het toekennen van een indicatie? (n=17)



Indicatiestelling – Eigen netwerk

Worden de vervoersmogelijkheden binnen het eigen netwerk van de cliënt voldoende meegenomen bij de indicatiestelling?

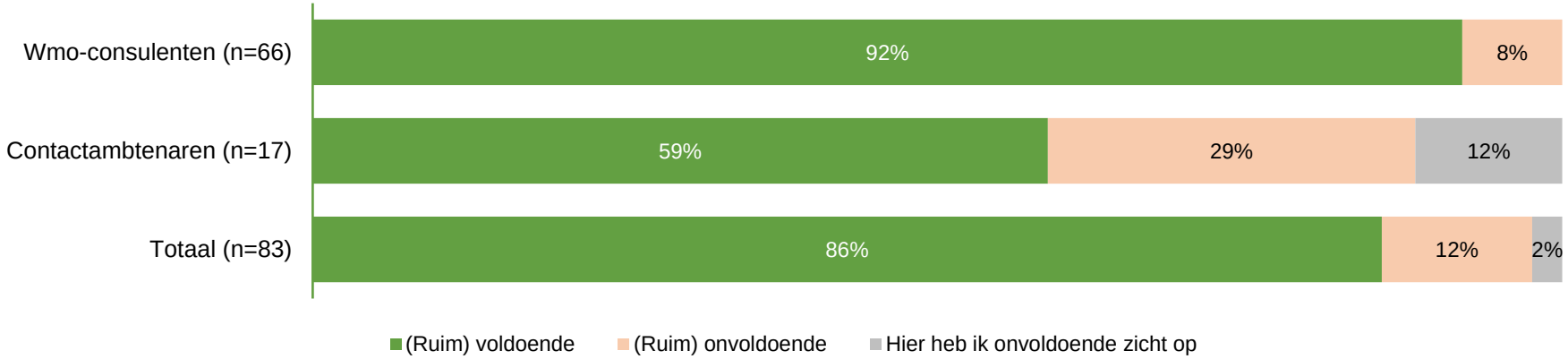


"Is standaard onderdeel van de uitvraag. In veel gevallen is er echter sprake van een structurele vervoersbehoefte waar het netwerk (partner, buren, vrienden en familie) niet in kan voorzien. Het netwerk kan veelal wel voorzien in incidentele ritten."

"Wordt wel meegenomen bij de indicatiestelling, maar er wordt niet voldoende doorgevraagd wanneer inwoners aangegeven dat het eigen netwerk niet kan helpen."

Indicatiestelling – Voorliggende voorzieningen

Worden de mogelijkheden van voorliggende voorzieningen (het reguliere OV (buurtbus, bus en trein) en vrijwilligers-vervoersinitiatieven) voor de cliënt voldoende meegenomen in de indicatiestelling?



"Er wordt altijd gekeken of er voorliggende voorzieningen zijn en of die passend zijn voor de cliënt."

"Er is onvoldoende toegankelijke informatie over voorliggende voorzieningen beschikbaar.
"Gezien de werkdruk is het eenvoudiger is om een maatwerkvoorziening toe te kennen."

Spontane bekendheid met vrijwilligersinitiatieven

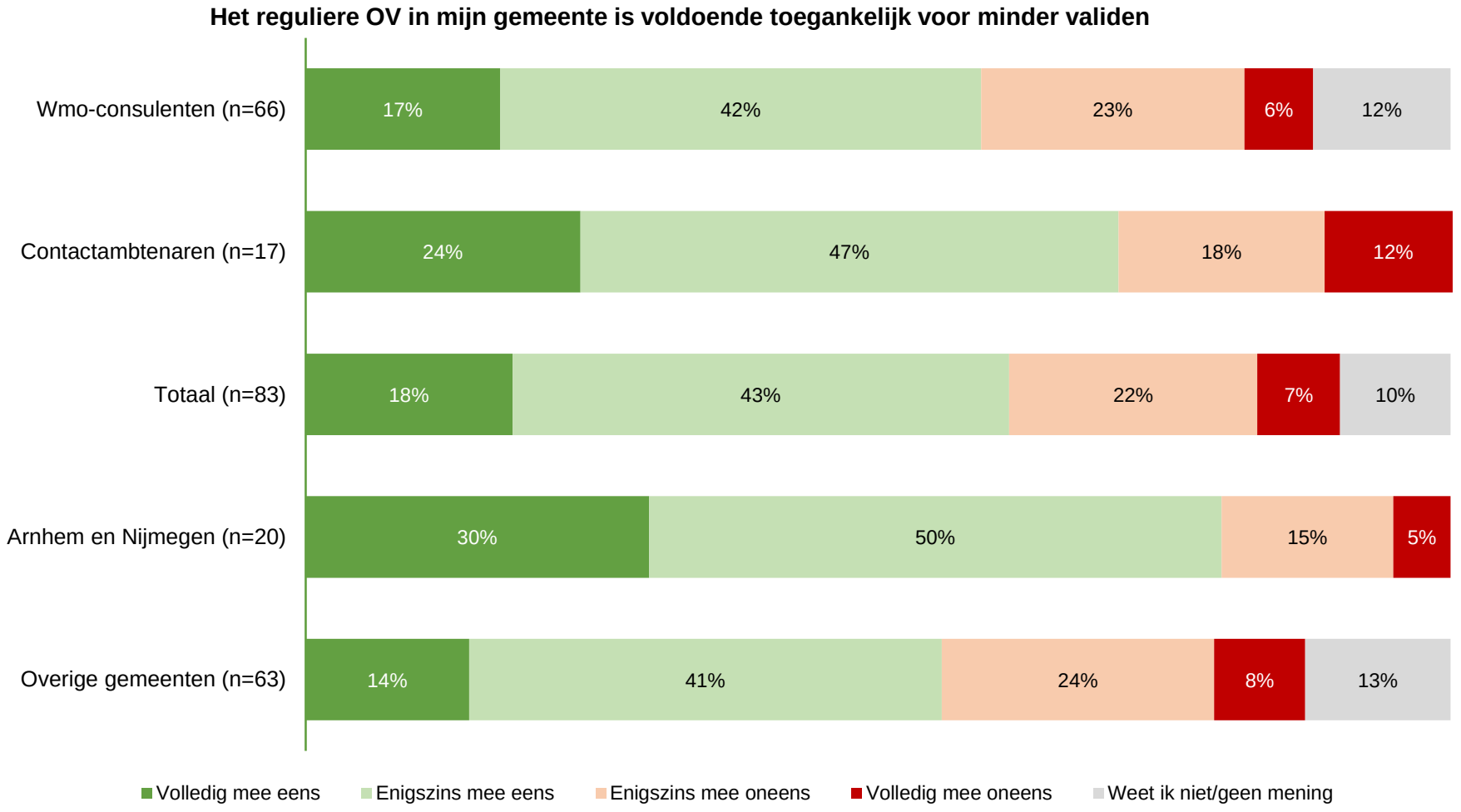
Onderstaande vraag is alleen beantwoord door Wmo-consulenten.

Welke vrijwilligersinitiatieven die voorzien in vervoer ken je in de gemeente waar je werkt?

Vrijwilligersinitiatief – Top 10
PlusBus (14x)
Automaatje (12x)
Buurtvervoer (6x)
Meervoormekaar (5x)
Buurtbus (5x)
Algemene hulpdienst (4x)
Graag Gedaan (4x)
SWOM (4x)
ToekToek (4x)
Zonnebloem (4x)

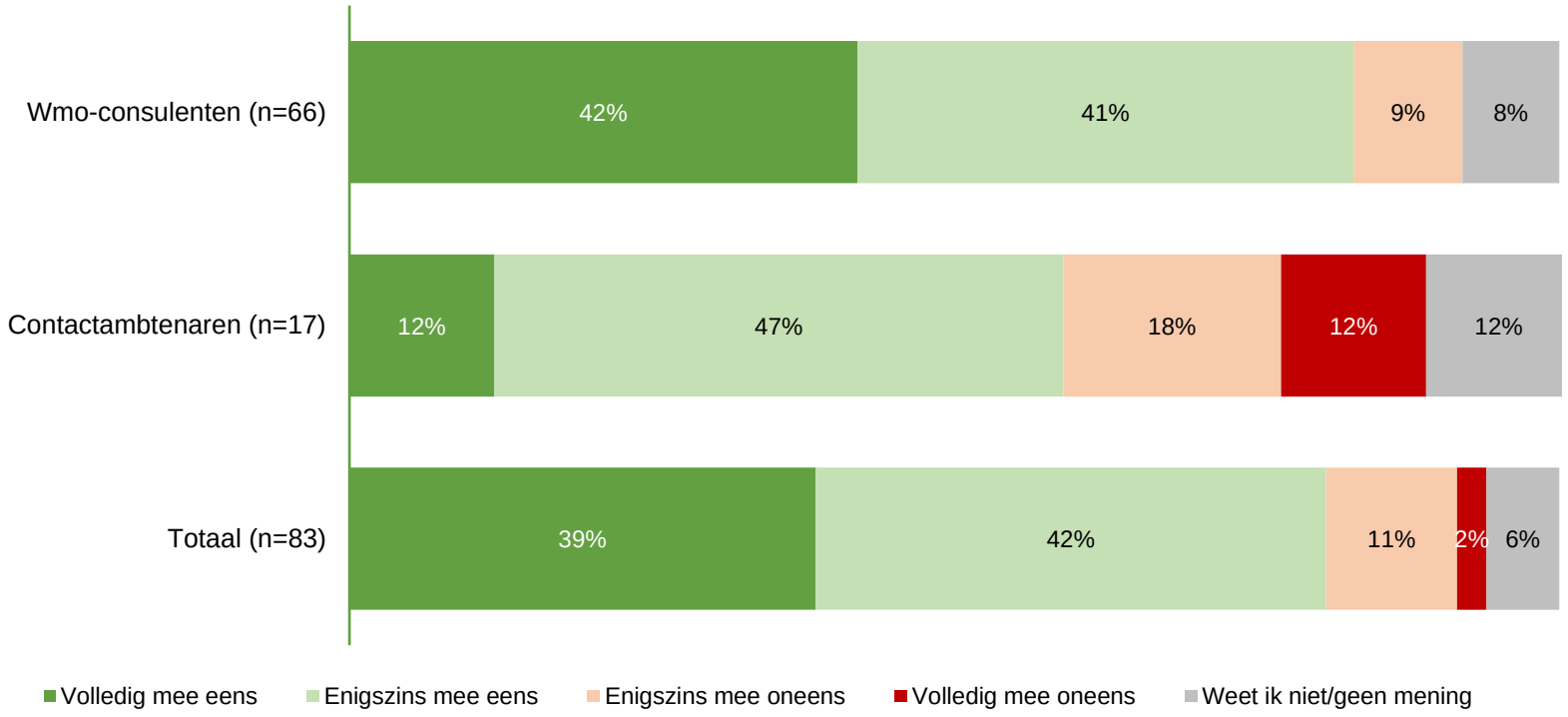
Wmo-consulenten noemen veel verschillende vrijwilligersinitiatieven. De 10 meest genoemde staan in bovenstaande tabel. Wmo-consulenten zijn voornamelijk bekend met de PlusBus en Automaatje. Één Wmo-consulent kan geen vrijwilligersalternatieven noemen in de gemeente waar hij werkt.

Toegankelijkheid reguliere OV



Kennisniveau over reguliere OV

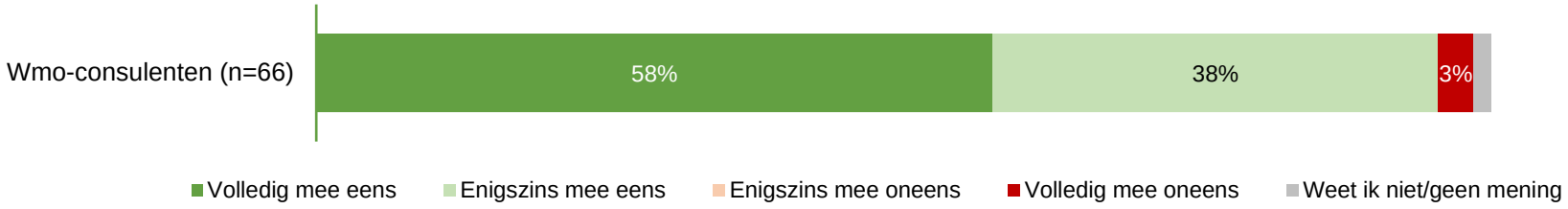
Binnen de gemeente is er voldoende actuele kennis over de mogelijkheden van het OV



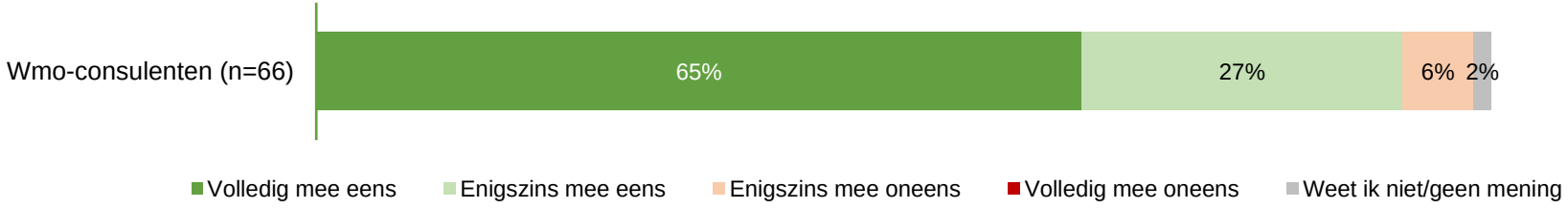
Bekendheid met en informatie over reguliere OV

Onderstaande vragen zijn alleen beantwoord door Wmo-consulenten.

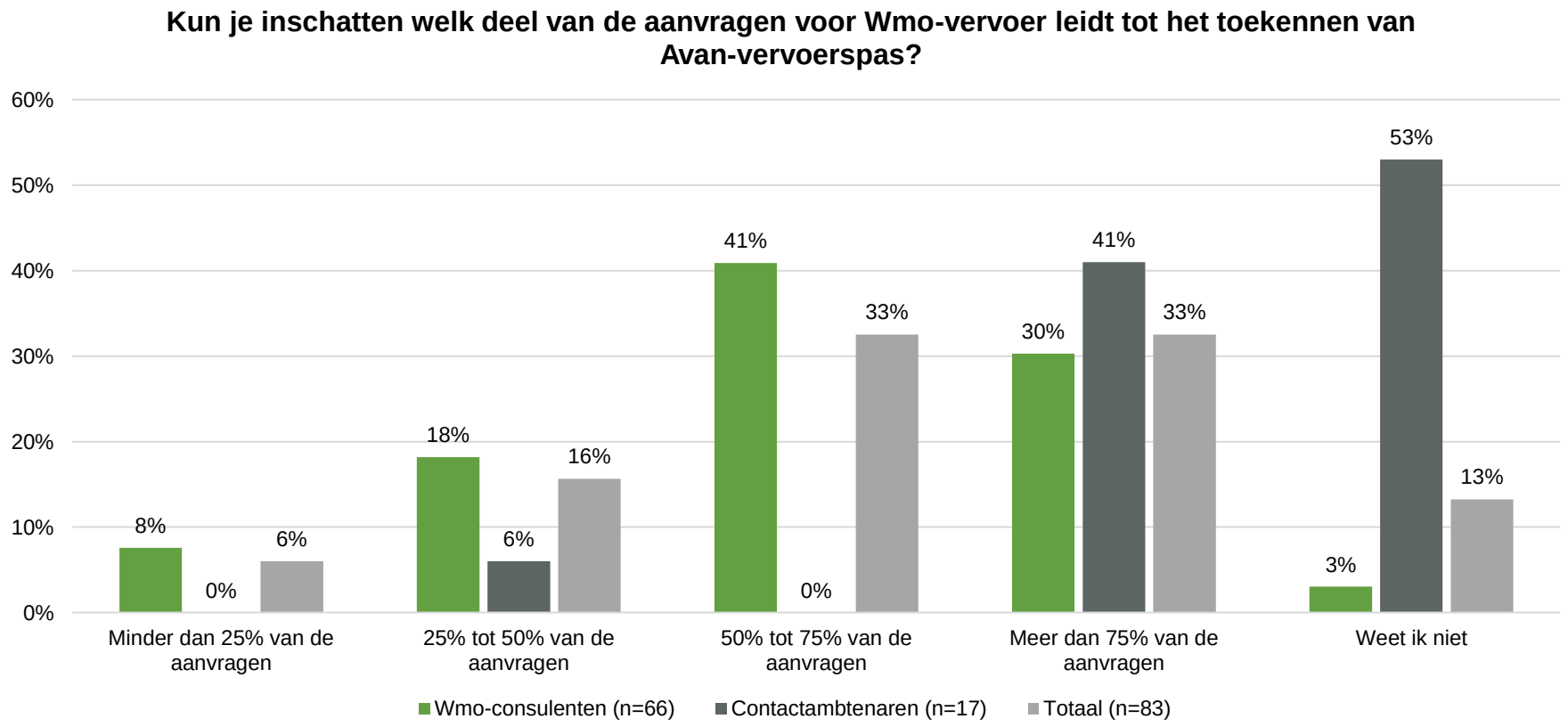
Ik ben goed bekend met het OV-netwerk in de gemeente waar ik werk



Ik weet waar ik informatie kan vinden over de toegankelijkheid van het OV

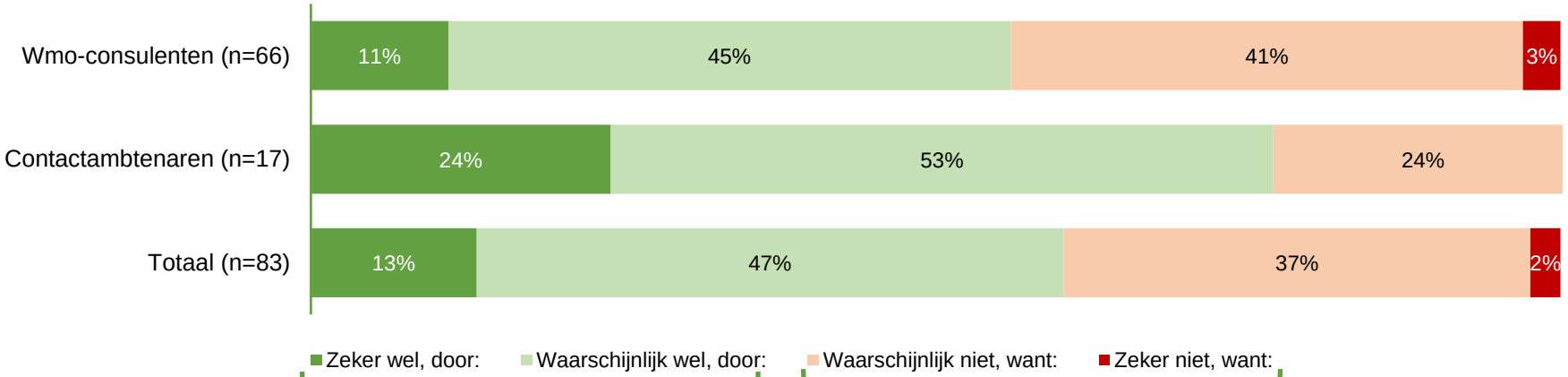


Aandeel aanvragen dat leidt tot een indicatie



Mogelijkheden verminderen aantal toekenningen

Kan het aantal keer dat een Avan-vervoerspas wordt toegekend volgens jou worden verminderd?

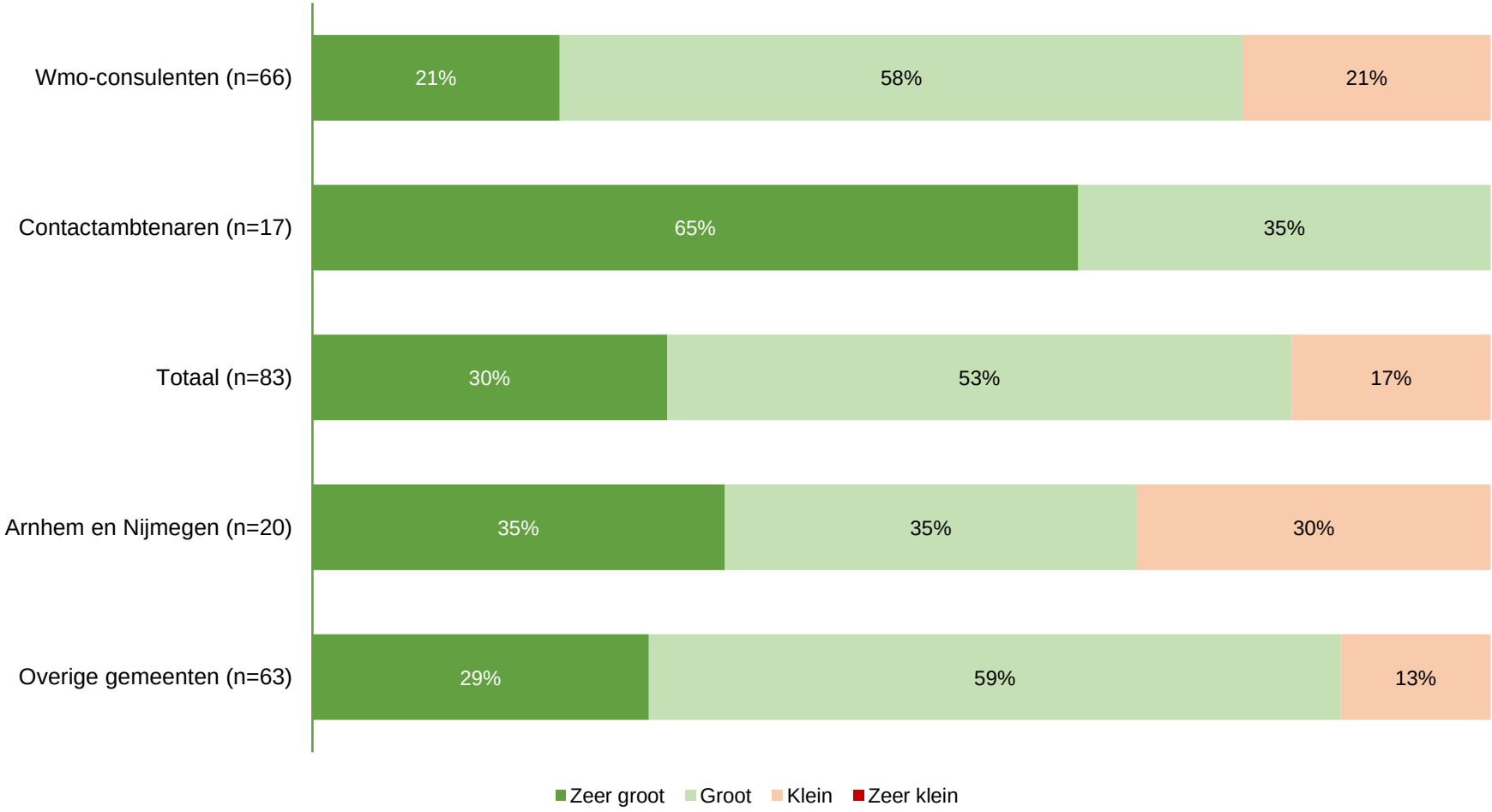


- "Door strengere criteria te stellen voor het toekennen van de pas."
- "Meer en verder doorvragen op alternatieve mogelijkheden zoals het eigen netwerk en vrijwilligersinitiatieven."
- "OV-training met bijvoorbeeld een buddy."
- "Pas intrekken van laagfrequente reizigers."

"Er wordt al kritisch gekeken naar de aanvraag. Bij andere voorliggende voorzieningen, wordt de pas niet uitgegeven."
"De vergrijzing neemt toe en is het daardoor nog lastiger om het aantal toegekende passen te verminderen."

Noodzaak kostenbeheersing/-reductie

Hoe groot is de noodzaak binnen de gemeente waar je werkt om de kosten voor het vraagafhankelijke Wmo-vervoer beter te beheersen en/of te reduceren?



Oorzaken kostenstijging

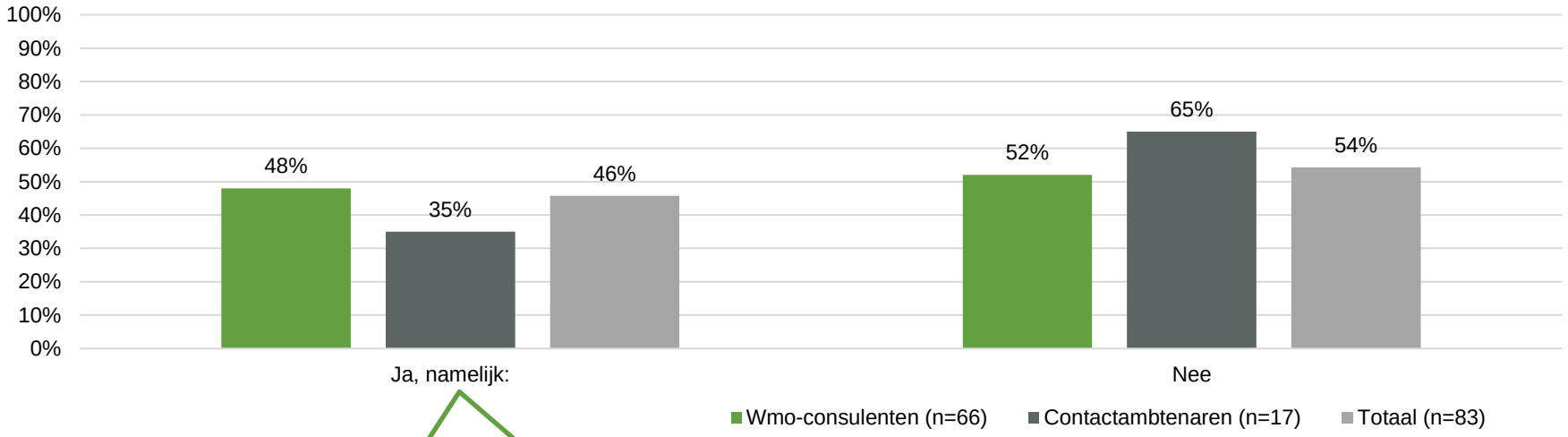
Onderstaande vraag is alleen beantwoord door contactambtenaren.

Wat zijn in de gemeente waar je werkt de belangrijkste oorzaken van de kostenstijging van het vraagafhankelijke Wmo-vervoer?

Oorzaken kostenstijging vraagafhankelijke Wmo-vervoer
Stijging van de aanvragen (7x)
Vergrijzing (7x)
Marktontwikkelingen (2x)
Mensen zijn langer actief en willen vaker reizen (2x)
De eigen bijdrage voor een Avan-vervoerspas is erg laag
Er ligt veel druk op de sociale wijkteams waardoor die niet veel tijd hebben om alle mogelijkheden goed uit te zoeken
Er wordt minder beroep gedaan op het sociale netwerk van de reiziger
Het OV is niet altijd toegankelijk voor rolstoel- en scootmobielgebruikers
Ouderen hebben onvoldoende kennis over het OV
Tarievenstijging bij vervoerders
Vrijwilligersinitiatieven zoals de supermarktbus vallen weg
Wmo-vervoer wordt incidenteel ingezet voor vervoer van en naar dagbestedingen

Wmo-vervoer

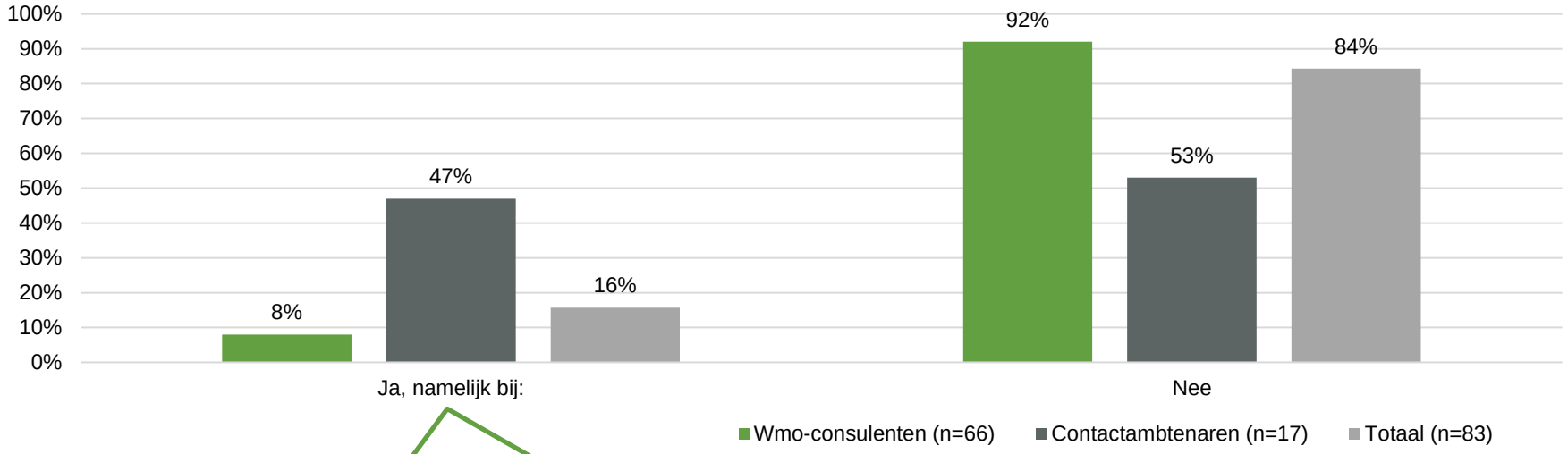
Zijn er zaken waar je tegen aanloopt bij het toewijzen van een Avan-vervoerspas voor Wmo-vervoer in de bestaande situatie?



- “De begeleiding/ het meereizen, bijvoorbeeld naar een ziekenhuisbezoek. Er is dan niet altijd een indicatie medisch begeleider noodzakelijk, maar het is wel belangrijk dat er iemand meegaat naar het ziekenhuis. Begeleiders moeten nu het volledige tarief betalen en hier krijgen ze veel klachten en opmerkingen over.”
- “De beoordeling van de vervoersvraag. Wanneer is de loopafstand naar een bushalte acceptabel? Wordt de situatie erger geschetst dan het is tijdens het indicatiegesprek? Duidelijke kaders zijn gewenst.“
- “Ook het ziekenhuisvervoer. Een groot deel van de reizigers gebruikt de Avan-vervoerspas voornamelijk voor ziekenhuisvervoer. Een goede vervoersdienst naar de regionale ziekenhuizen kan een oplossing zijn.”
- “Het vervoer vanuit de zorgverzekeraar kan verder uitgebreid worden.”

De overige open antwoorden zijn weergegeven in het bijlagenboek.

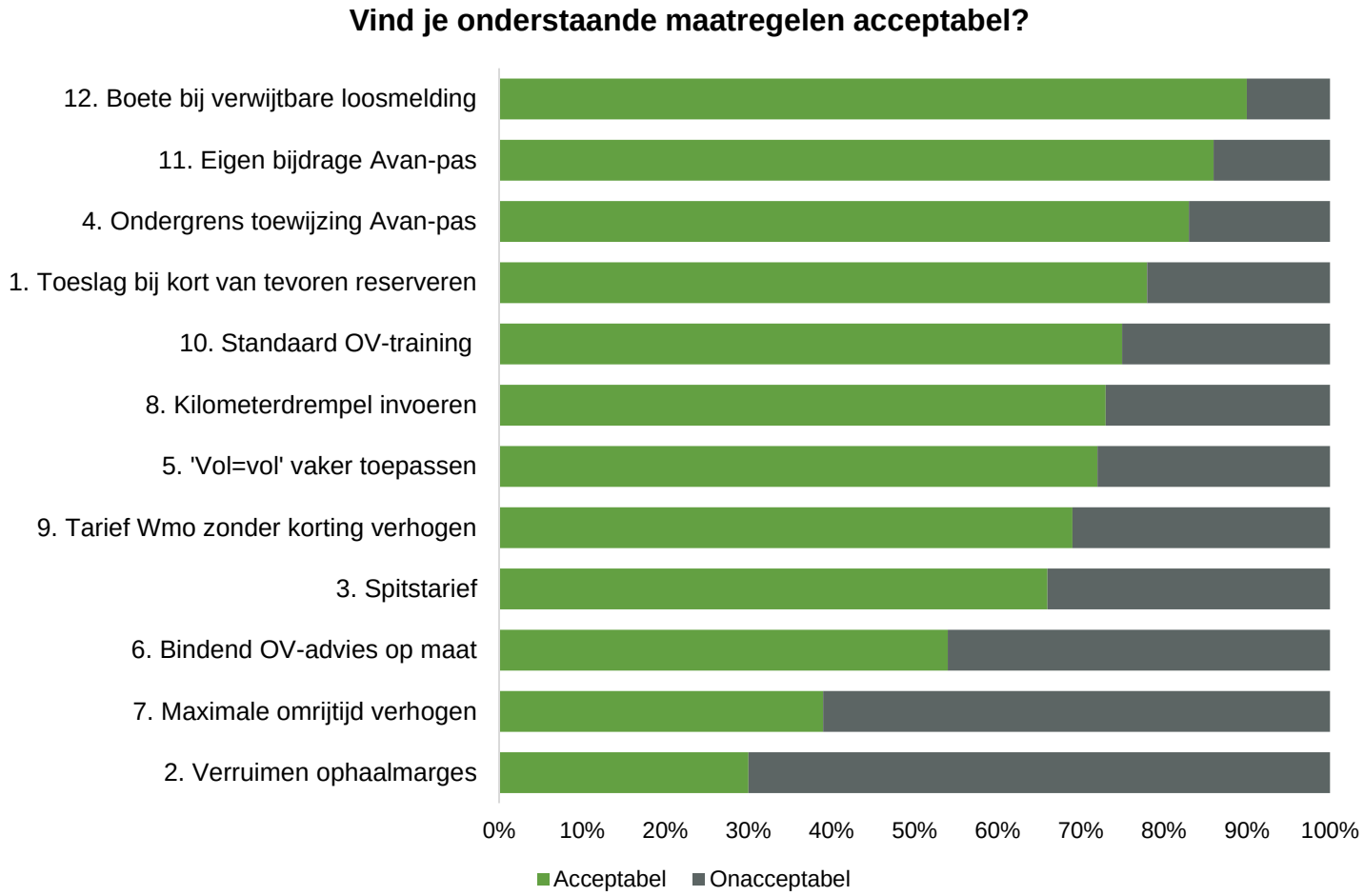
Heb je behoefte aan ondersteuning bij (het opstellen van beleid voor) het toewijzen van een Avan-vervoerspas voor Wmo-vervoer?



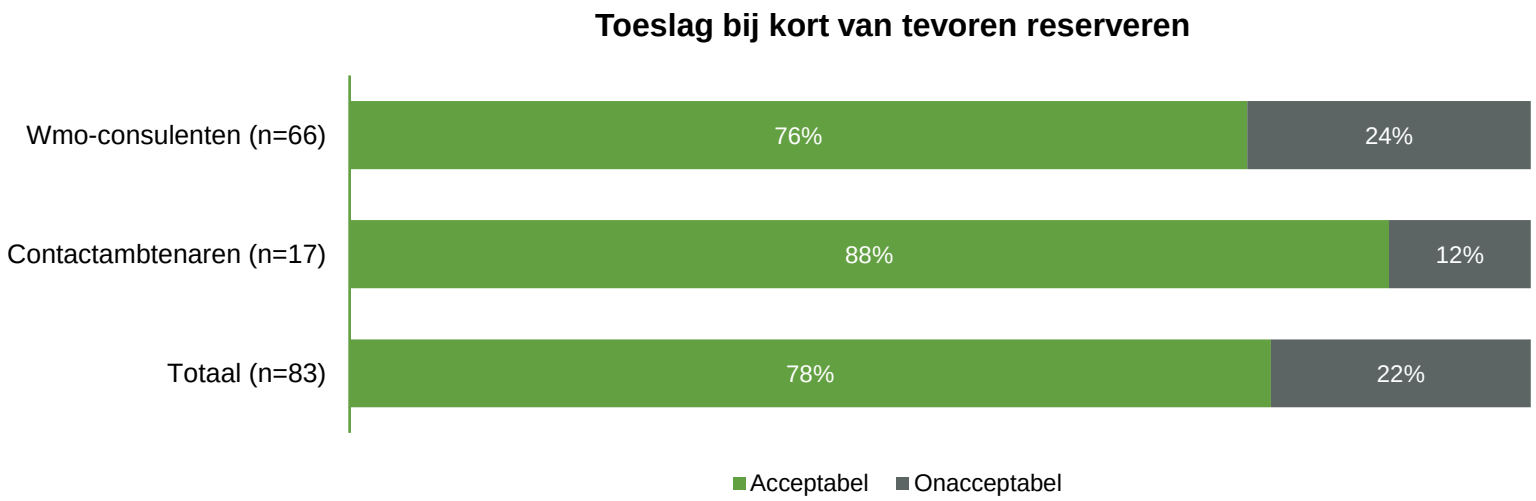
Consulenten:
- “Het in kaart brengen van alle vervoersmogelijkheden in een regio/gemeente.”
- “Voor ouderen is het moeilijk om te gaan met (OV-)apps.”
- “Twijfelgevallen waarbij de Wmo-consulent het lastig vindt om vast te stellen of iemand een vervoerspas nodig heeft.“
- “Situaties met strenge regels zijn soms lastig uit te leggen aan de cliënt.”

Contactambtenaren
- “Graag (meer) ervaringen uitwisselen met andere regio’s/gemeenten zodat ze tot het beste beleid kunnen komen.”
- “Ondersteuning bij het opstellen van een gedetailleerde uitwerking van de criteria voor het toekennen van een pas.”
- “Ondersteuning bij het informeren van Wmo-consulenten over de (vrijwillige) vervoersmogelijkheden in de regio.”

Maatregelen acceptabel?



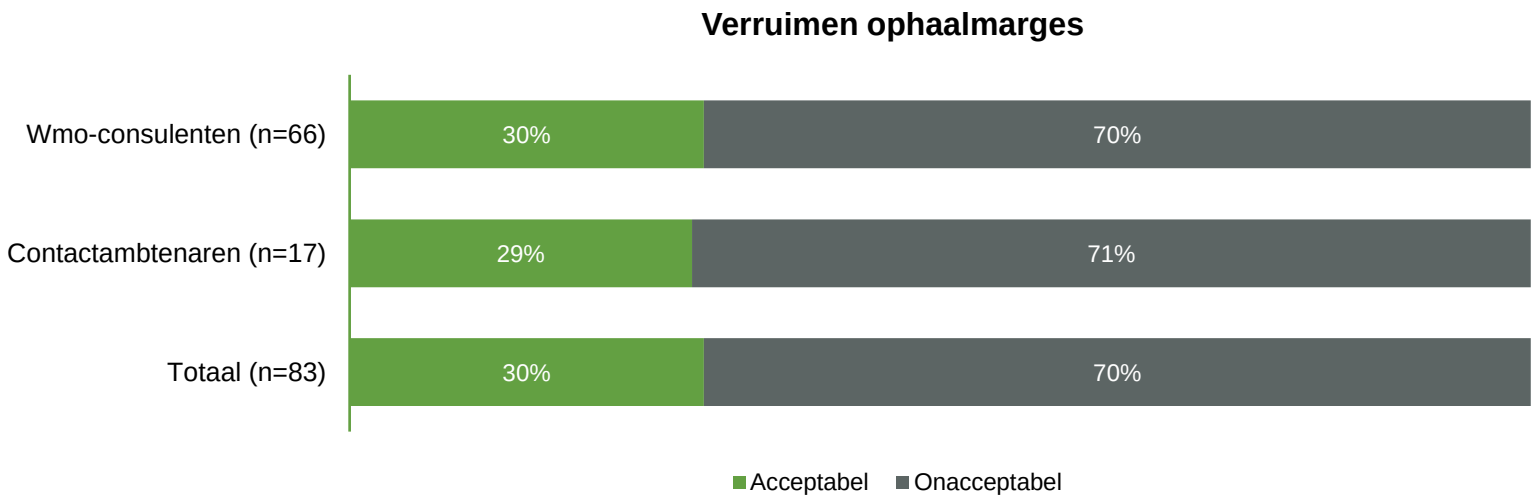
Maatregel 1 - Toeslag bij kort van tevoren reserveren



"De meeste reizen zijn van tevoren in te plannen.
De toeslag moet niet te hoog worden. Bovendien moet er rekening worden gehouden met ziekenhuisbezoeken omdat daarvan de eindtijd vaak niet bekend is. Daarnaast moet deze maatregel van tevoren goed gecommuniceerd worden naar de klant."

Respondenten die deze regel onacceptabel vinden, geven aan dat ze niet inzien welke kostenreductie het met zich meebrengt. Daarnaast geven zij aan dat dit klanten erg beperkt in hun mogelijkheden, omdat ze vaak van tevoren niet weten wanneer ze naar huis kunnen gaan bij bijvoorbeeld een ziekenhuisbezoek.

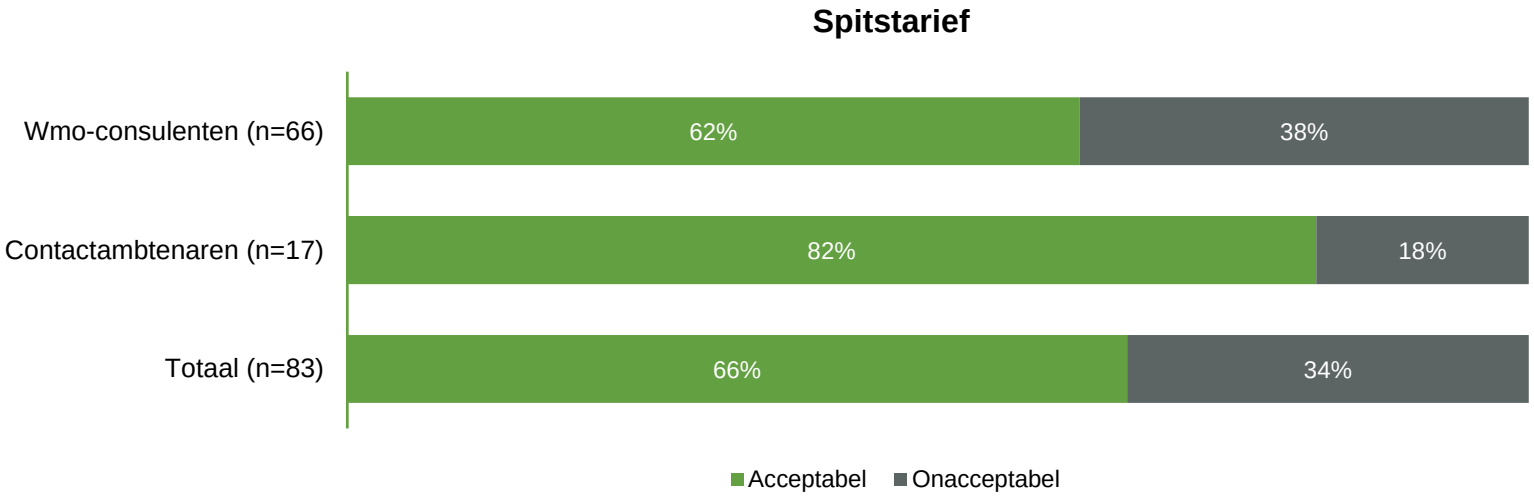
Maatregel 2 - Verruimen van de ophaalmarges



- "Wel een klantonvriendelijke regel."
- "Alleen instellen wanneer het echt tot een kostenreductie leidt. "
- "Heel duidelijke communicatie richting de klant"
- "Alleen voor langere ritten en ritten die van tevoren te plannen zijn"

- "Het gaat om een kwetsbare doelgroep . Een uur wachten is echt te lang."
- "Op verschillende plaatsen zijn er geen mogelijkheden om comfortabel en warm te wachten."
- "Deze maatregel brengt veel onzekerheden met zich mee. Het plannen van bijvoorbeeld een ziekenhuisafspraak wordt hierdoor nog ingewikkelder."
- "Veel klanten geven nu al aan dat de ophaalmarges te ruim zijn."

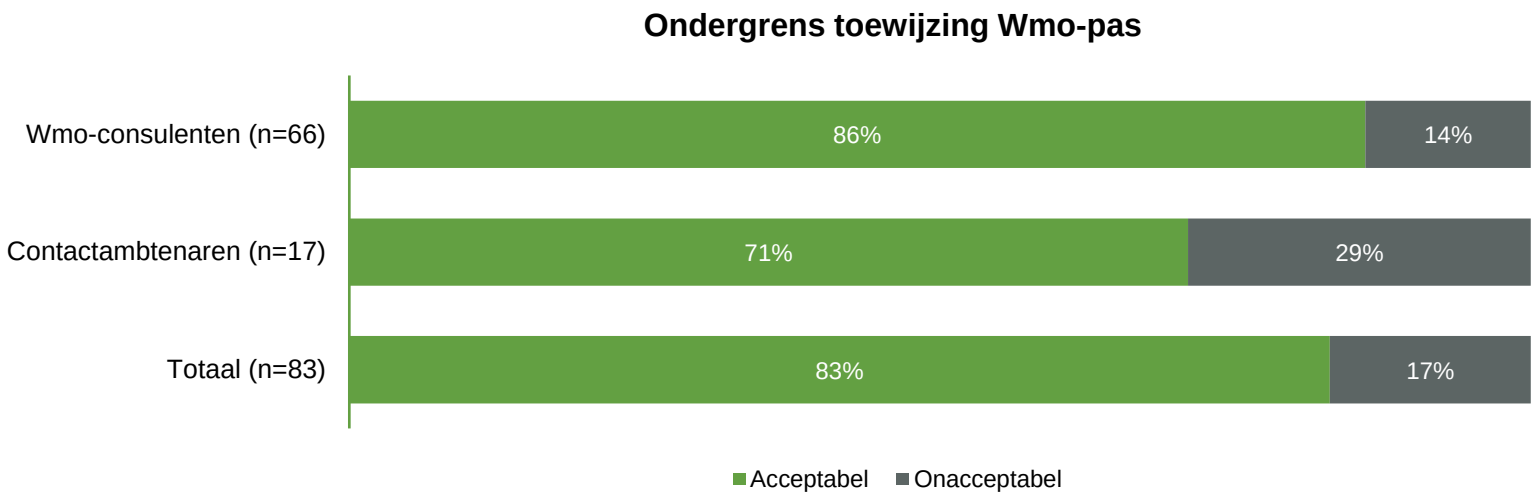
Maatregel 3 - Spitstarief



Veel Wmo-reizigers kunnen vaak makkelijk buiten de spits reizen. Door een spitstarief in te voeren wordt dit aangemoedigd. Wel moet er rekening worden gehouden met reizigers die niet anders kunnen, omdat ze bijvoorbeeld naar de dagopvang moeten of wanneer er een noodgeval is. Respondenten noemen dat deze maatregel goed gecommuniceerd moet worden en dat het tarief niet te hoog mag worden. Daarnaast kan het zijn dat het Wmo-vervoer andere spitstijden heeft dan het OV.

Mensen rijden vaak in de spits omdat het moet en niet omdat ze dat graag willen. Ze hebben bijvoorbeeld geen invloed op wanneer een ziekenhuisafspraak wordt ingepland. Daarnaast beperkt deze maatregel mensen met een lager inkomen in hun doen en laten. Wellicht zou korting in daluren een betere optie zijn.

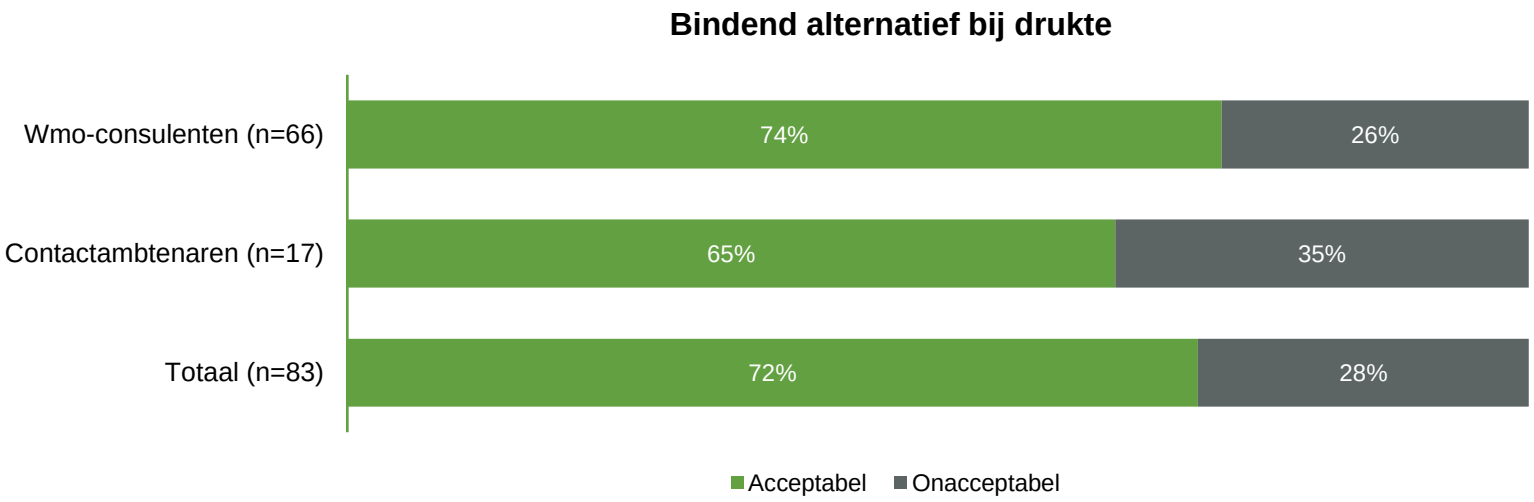
Maatregel 4 - Ondergrens toewijzing Wmo-pas



Respondenten die aangeven dat een ondergrens voor de toewijzing van een Wmo-pas acceptabel is, noemen dat een Wmo-pas bestaat voor een structurele vervoersbehoefte. Mensen die minder dan 6 keer per jaar reizen hebben geen structurele vervoersbehoefte en kunnen voor die paar keer waarschijnlijk wel alternatieven vinden. Een aantal respondenten geeft aan dat 6 keer per jaar te weinig is. Dit zou 12 keer per jaar mogen zijn. Daarnaast geven veel Wmo-consulenten aan dat ze al een ondergrens aanhouden voor de toewijzing van een Wmo-pas. De vraag is hoeveel mensen er door deze maatregel nog uit worden gefilterd en hoeveel deze maatregel dan oplevert. Bovendien geeft een aantal respondenten aan dat het lastig is om deze maatregel te controleren.

Respondenten die deze maatregel onacceptabel vinden noemen dat ze niet inzien hoe dit tot veel kostenbesparing kan leiden. Daarnaast zien ze niet in hoe het te controleren valt. Respondenten hebben verschillende meningen over waarom deze maatregel onacceptabel is. De één noemt dat 6 keer per jaar te weinig is. De ander noemt dat juist die kleine vervoersbehoefte in het Wmo-vervoer zou moeten zitten, omdat dit zelfstandigheid en participatie in de samenleving stimuleert.

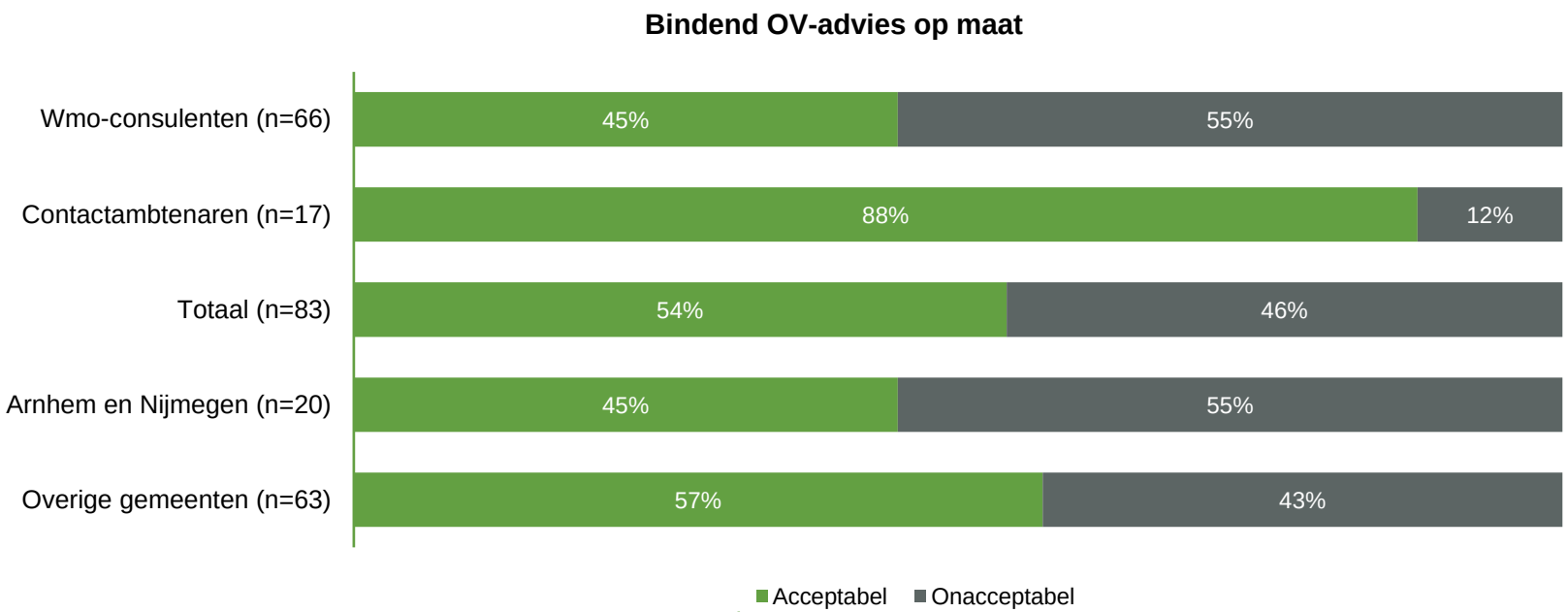
Maatregel 5 - Bindend alternatief bij drukte



Respondenten die een bindend alternatief bij drukte een acceptabele maatregel vinden, noemen dat dit wel altijd in overleg moet worden gedaan met de reiziger en dat de reiziger wel op het gewenste tijdstip moet kunnen reizen. Wanneer iemand bijvoorbeeld een ziekenhuisafspraak heeft, moet die persoon wel op tijd kunnen komen. Wellicht zou er dan wel een extra tarief kunnen worden gerekend. Ook bij deze maatregel geldt dat er duidelijk met de klant moet worden gecommuniceerd en dat het ook echt tot een kostenbesparing moet leiden.

De respondenten die deze maatregel onacceptabel vinden geven aan dat er een vervoersverplichting is en dat reizigers moeten kunnen reizen wanneer zij willen (eventueel tegen een hoger tarief). Bovendien is het de vraag wie bepaalt wanneer het Wmo-vervoer vol zit. Als dit bij de vervoerder ligt, kan er fraude ontstaan.

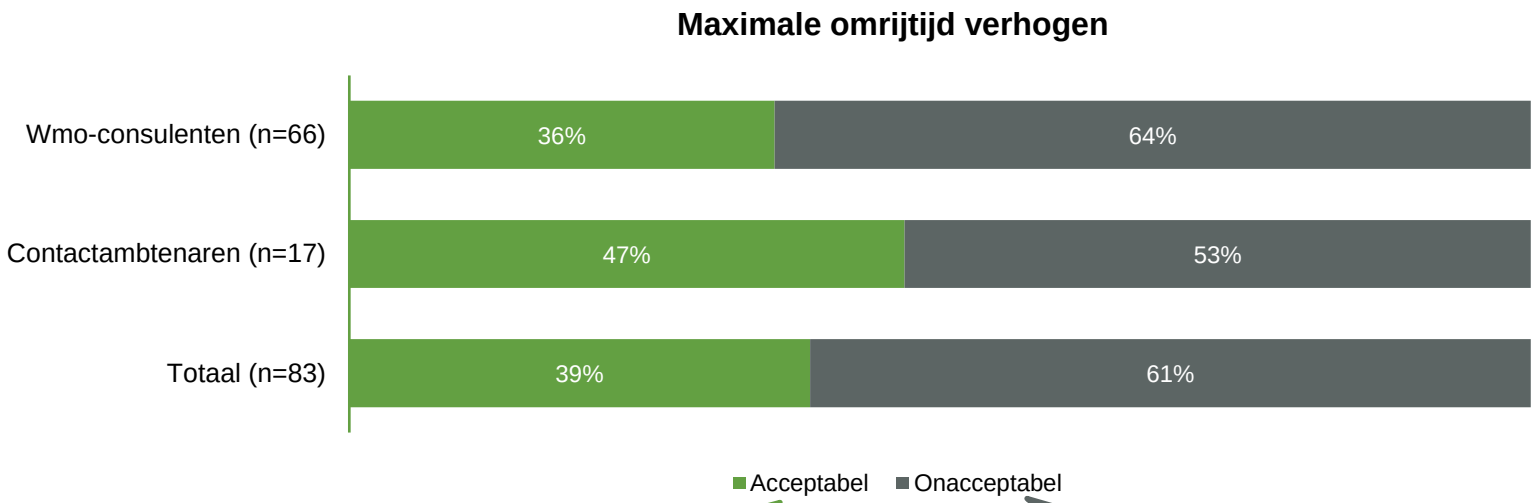
Maatregel 6 - Bindend OV-advies op maat



Respondenten die deze maatregel acceptabel vinden, noemen dat deze maatregel alleen acceptabel is wanneer er echt goed maatwerk wordt geleverd. Er moet per reiziger en per rit gekeken wordt of het haalbaar is. Dit is in de praktijk lastig uit te voeren. Het kost veel tijd en moeite voor de Wmo-consulent om voor iedere persoon uit te zoeken of het OV een haalbaar alternatief is. Bovendien moeten alle uitgegeven indicaties dan wordt geherïndiceerd. Het is dan de vraag hoeveel deze maatregel zal opleveren.

De respondenten die een bindend OV-advies op maat onacceptabel vinden geven aan dat er nu bij de indicatie al wordt gekeken of iemand met het OV kan. Als die dat wel kan dan krijgt die persoon ook geen Wmo-pas. Bovendien geven ze aan dat deze maatregel erg moeilijk te realiseren is in de praktijk. Wmo-consulenten moeten erg goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden. Bovendien is het OV in veel gevallen nog steeds geen reële optie, omdat het er óf gewoonweg niet is (in dorpen en buitengebieden) óf het is niet goed toegankelijk voor deze groep reizigers.

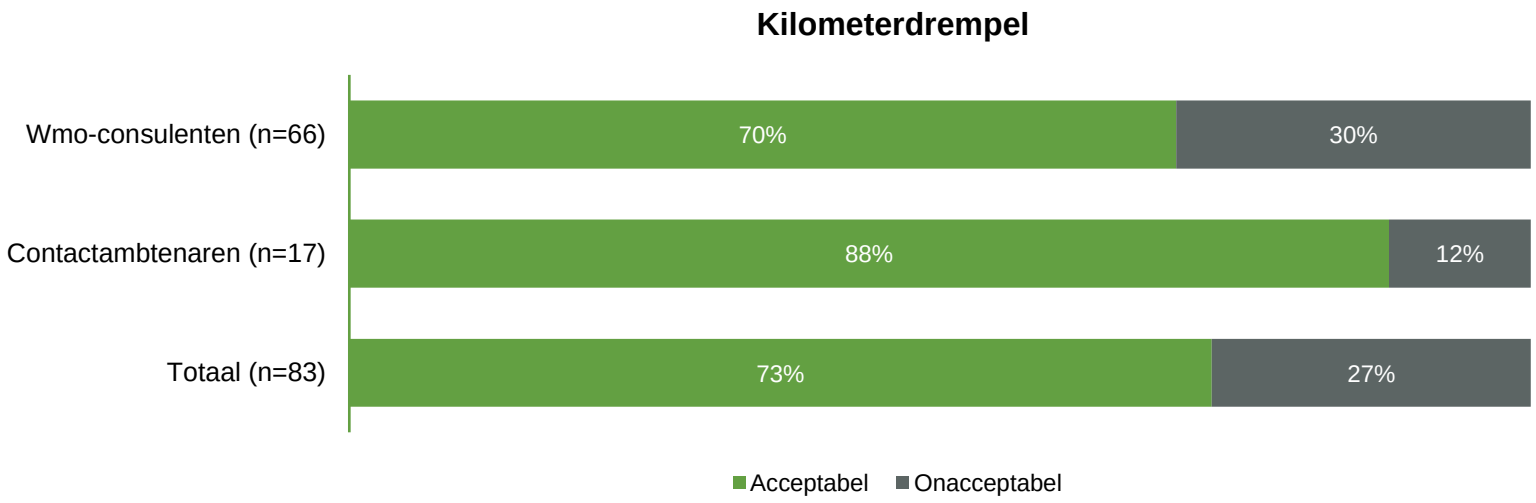
Maatregel 7 - Maximale omrijtijd verhogen



In totaal vindt 39% van de respondenten deze maatregel acceptabel, mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Allereerst moet deze maatregel ook echt (financiële) voordelen opleveren. Daarnaast moet de verwachte omrijtijd op tijd en duidelijk met de reiziger worden gecommuniceerd en moet het nog steeds mogelijk zijn om op tijd te zijn voor bepaalde afspraken. Ten slotte moet de omrijtijd wel in verhouding staan met de lengte van de rit.

61% van de respondenten vindt het verhogen van de maximale omrijtijd onacceptabel. Reizigers geven nu al vaak aan dat het lang duurt. 30 tot 45 minuten is volgens de respondenten echt te lang is. Het gaat om een kwetsbare groep en lang in het vervoer zitten is voor hen erg belastend. Denk bijvoorbeeld aan zieke mensen of mensen die incontinent zijn.

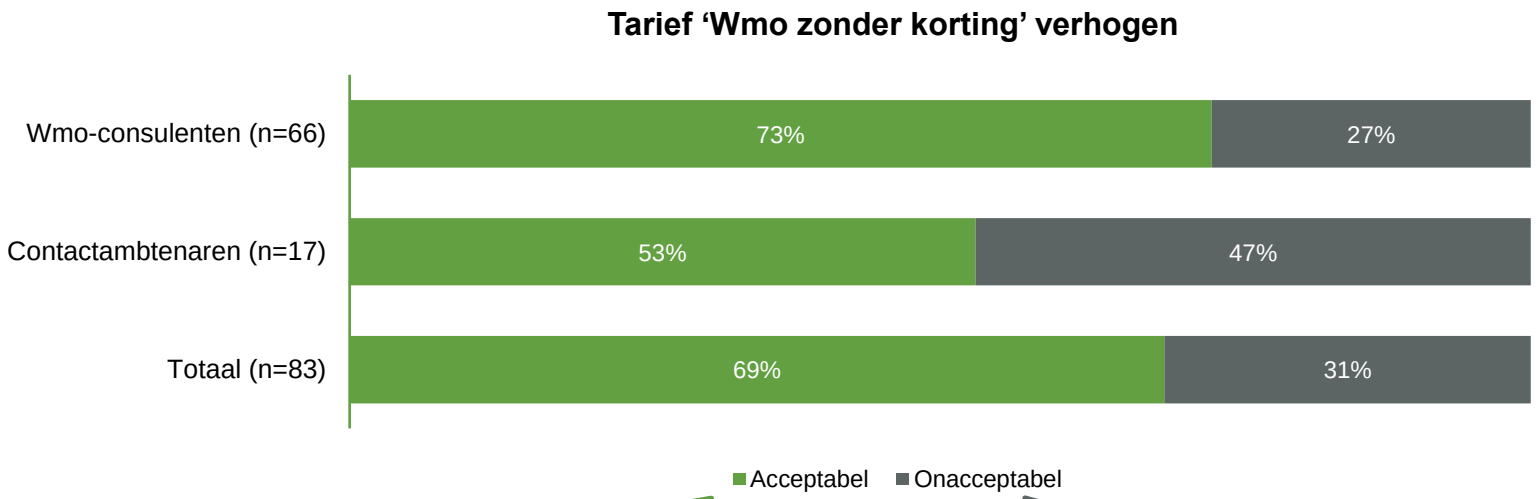
Maatregel 8 - Kilometerdrempel



Respondenten die een kilometerdrempel acceptabel vinden, geven aan dat mensen niet voor niets een scootmobiel hebben en dat er alternatieven, zoals de PlusBus, gezocht kunnen worden voor mensen die die 500 meter niet kunnen lopen. Als er geen alternatieven zijn, moet het wel mogelijk zijn om met het Wmo-vervoer te kunnen. Daarnaast moet er rekening worden gehouden met de weersomstandigheden. In de winter is het niet altijd verantwoord of mogelijk om 5 kilometer te rijden met een scootmobiel.

De respondenten die deze maatregel niet acceptabel vinden, geven aan dat mensen die gebruik maken van het Wmo-vervoer voor ritten korter dan 500 meter vaak geen andere opties hebben. Als er wel goede alternatieven zouden zijn, zou deze regel wel acceptabel zijn. Daarnaast geven respondenten aan dat in sommige weersomstandigheden een scootmobiel geen optie is. Als daar rekening mee zou worden gehouden zou deze maatregel wel acceptabel worden. Het gaat dus echt om maatwerk.

Maatregel 9 - Tarief ‘Wmo zonder korting verhogen

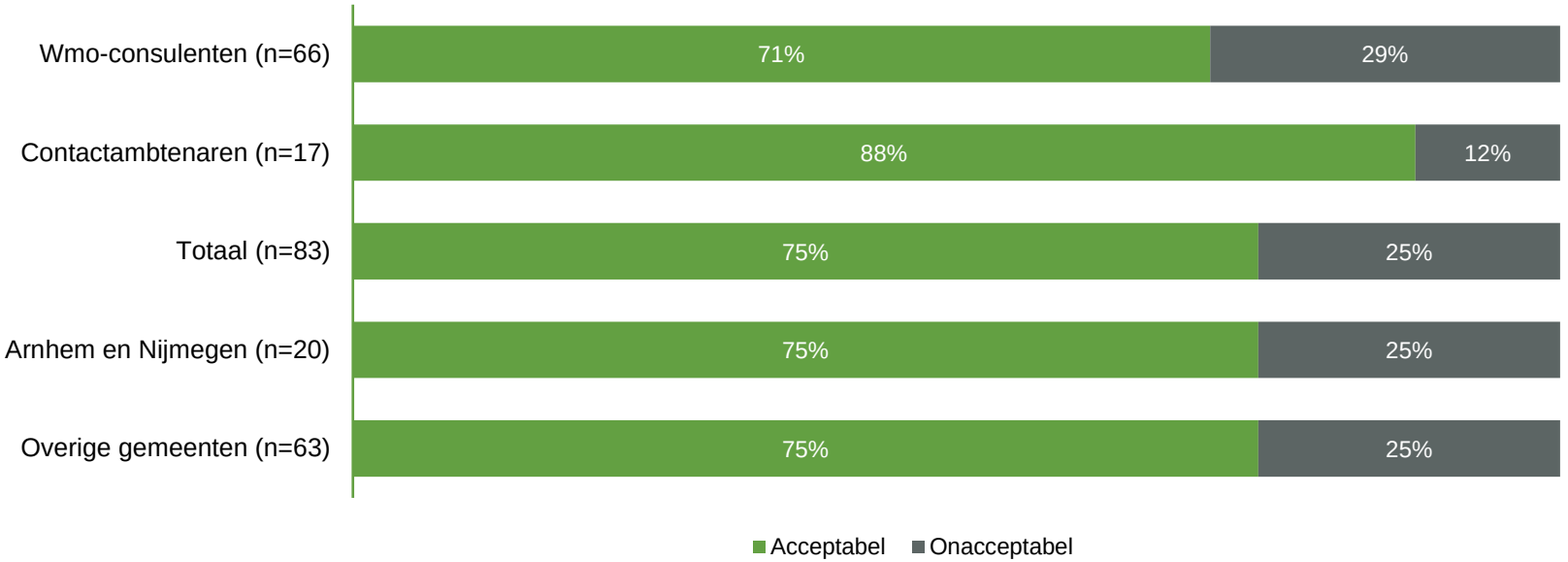


De respondenten die het verhogen van het Wmo-tarief zonder korting acceptabel vinden, noemen dat reizigers bewuster gaan reizen wanneer het gehele tarief verhoogd wordt of wanneer er een kilometerbudget wordt ingesteld. Wel vinden respondenten dat het verhoogde tarief gelijk moet worden gesteld aan het OV-tarief.

Respondenten die deze maatregel onacceptabel vinden, geven aan dat het belangrijk is om te weten hoe hoog het tarief dan zou worden. Wanneer dit gelijk wordt gesteld aan het OV-tarief zou het nog wel acceptabel zijn, maar daarboven niet meer. Het OV is voor veel Wmo-reizigers geen reëel alternatief en daarnaast is het zo dat in kleine dorpen zonder OV-mogelijkheden het Wmo-tarief zonder korting in het leven is geroepen. Dan moet het niet ineens zo zijn dat zij veel meer moeten betalen. Bovendien zit een reiziger al snel aan het kilometerbudget wanneer hij ver weg van de nodige voorzieningen woont. Extra kosten omdat die persoon naar bijvoorbeeld een ziekenhuis moet zijn dan erg belastend en volgens de respondenten onacceptabel.

Maatregel 10 - Standaard beginnen met OV-training

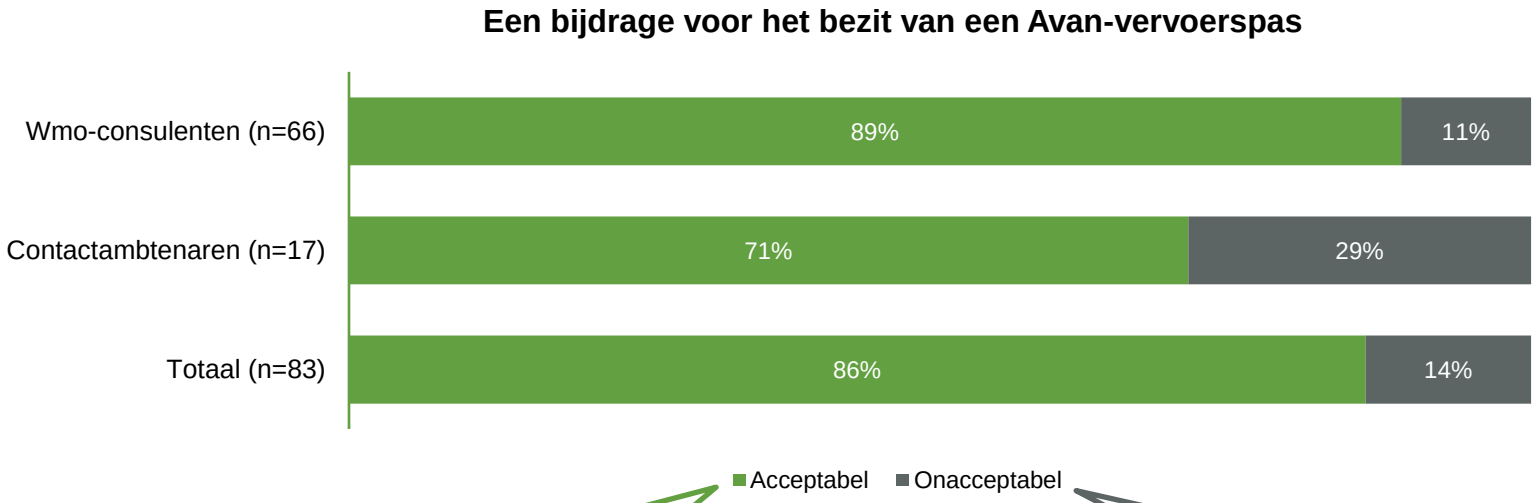
Standaard beginnen met OV-training voor reizigers



De respondenten die het acceptabel vinden dat er standaard wordt begonnen met een OV-training geven aan dat dit voor een groepje Wmo-reizigers wel zou kunnen, zoals ouderen die nog mobiel zijn of mensen die om psychologische redenen met het Wmo reizen. Voor die groep zou het zinvol zijn om een training te geven. Het heeft echter geen zin om mensen met duidelijke mobiliteitsbeperkingen of mensen die in een buitengebied zonder OV-mogelijkheden wonen een OV-training te geven. Bovendien vragen respondenten zich af wie er verantwoordelijk gaat zijn voor de OV-trainingen: de gemeente, Wmo-consulenten of een andere instantie?

Respondenten die deze maatregel onacceptabel vinden geven aan dat wanneer iemand met het OV kan reizen die persoon geen Wmo-pas zou krijgen. Daarnaast vinden zij dat het geen standaard OV-training moet zijn, maar er per individu moet worden gekeken of OV-training iets gaat opleveren. Ook geven ze aan dat ze niet weten bij wie de verantwoordelijkheid voor de OV-training ligt en ze vragen zich af in hoeverre dit een kostenbesparing voor Avan is omdat het waarschijnlijk om een kleine groep gaat.

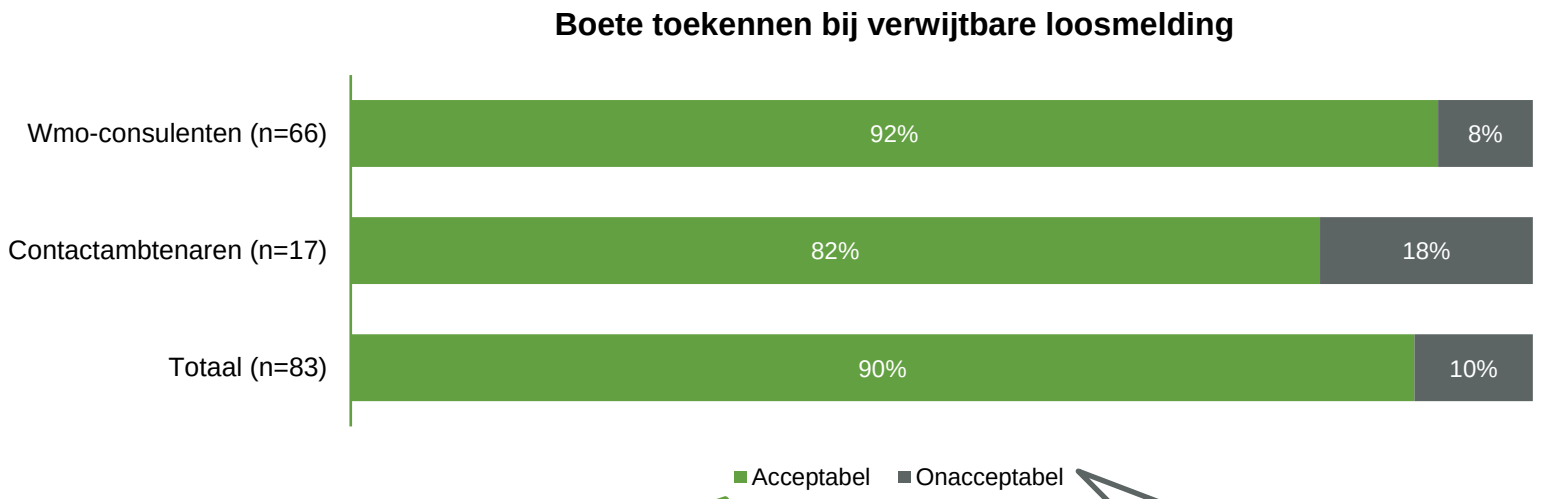
Maatregel 11 - Een bijdrage voor de Avan-vervoerspas



Respondenten die een bijdrage voor het bezit van een Avan-pas acceptabel vinden noemen dat hierdoor voorkomen wordt dat mensen een Avan-pas hebben ‘voor het geval dat’. Deze maatregel is alleen acceptabel wanneer dit juridisch gezien ook mogelijk is en wanneer er uitzonderingen gemaakt kunnen worden voor mensen met lage inkomens. Daarnaast geven respondenten aan dat ook voor het OV een bijdrage wordt gevraagd en dat deze maatregel bijvoorbeeld ook als een maandelijks abonnement kan worden ingesteld.

De respondenten die vinden dat een bijdrage voor het bezit van een Avan-vervoerspas niet acceptabel is noemen onder andere dat er al sprake is van een eigen bijdrage. Ook vinden ze dat €25,- te hoog is en dat het misschien niet voor iedereen betaalbaar is. Daarnaast vraagt een respondent zich af of deze maatregel wel past binnen de wettelijke kaders van het Wmo.

Maatregel 12 - Boete toekennen bij verwijtbare loosmelding



Respondenten die deze maatregel acceptabel vinden, noemen dat wanneer een reiziger loos meldt er voor niks kosten worden gemaakt en dat het goed is als er beboet gaat worden als dat leidt tot kostenbesparing. Respondenten stellen hier wel een aantal voorwaarden aan. Allereerst geven zij aan dat iemand per ongeluk loos kan melden. Het zou dan beter zijn om pas bij de tweede of derde keer te gaan beboeten. Daarnaast zijn er ook mensen met bijvoorbeeld dementie. Die zouden geen boetes moeten krijgen, omdat de loosmelding dan niet echt verwijtbaar is. Ten slotte moeten de chauffeurs in sommige gevallen beter hun best doen om de reiziger te vinden en moet deze maatregel goed gecommuniceerd worden.

De respondenten die het toekennen van een boete bij verwijtbare loosmeldingen onacceptabel vinden, noemen dat dit meer discussies oplevert en meer geld gaat kosten dan dat het gaat opleveren. Daarnaast geven zij aan dat het de vraag is wanneer het verwijtbaar is, omdat sommige reizigers niet in staat zijn om in te zien welke gevolgen een loosmelding heeft.

Aanvullende ideeën

Heb je aanvullende ideeën om de kosten voor het vraagafhankelijke Wmo-vervoer te reduceren?

Overzicht van alle gemaakte opmerkingen

Aanvullende ideeën om kosten te reduceren
Het stimuleren van vrijwilligersalternatieven door het bijvoorbeeld als voorliggende voorziening aan te geven (7x)
Een eigen bijdrage voor een Avan-pas, eventueel in een abonnementsvorm per maand (5x)
Bij laagfrequent gebruik van het Wmo-vervoer de Avan-vervoerspas intrekken (2x)
Strengere regels hanteren bij het indiceren (2x)
De ritbijdrage verhogen
Gebruik maken van deelauto's
Alleen op verwijzing van een arts/medisch specialist een gesprek met Wmo-consulent
Meerdere reizigers tegelijk vervoeren
Het OV gratis maken
Het OV en de haltes/stations toegankelijker maken voor mensen met een beperking
Op cliëntniveau bepaalde ritten (van en naar bepaalde adressen) blokkeren in het systeem
Standaard een Avan-pas afgeven voor inwoners van bijvoorbeeld boven de 75 jaar die incidentieel gebruik kunnen maken van het Wmo-vervoer tegen een redelijk tarief. Voor mensen met een structurele vervoersbehoefte kan er dan wel een Avan-pas met indicatie worden afgegeven

Randvoorwaarden

Aan welke (rand)voorwaarden moet het vraagafhankelijke Wmo-vervoer in ieder geval blijven voldoen?

Randvoorwaarden
Mobiliteit voor mensen die geen reële alternatieven hebben (45x)
Betaalbaar (8x)
Acceptabele wachttijden (6x)
Betrouwbaarheid (5x)
Klantvriendelijk (4x)
Kwaliteit (3x)
Veiligheid (2x)
Eenvoudig om ritten te boeken (2x)
Toegankelijk voor rolstoel- en scootmobielgebruikers (2x)
Maatwerk (2x)
Herkenbaarheid
In weekenden, op avonden en op de dag zelf kunnen boeken
Overzichtelijkheid

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten brainstormsessie



Onderzoeksopzet

- In opdracht van BVO DRAN heeft Moventem een brainstormsessie gehouden met contactambtenaren en Wmo-consulenten van de deelnemende gemeenten. Het doel hiervan is om de uitkomsten van de online peiling en de kwantitatieve analyse van de ritgegevens op kwalitatieve wijze te toetsen en verder in gesprek te gaan over de voor- en nadelen van de maatregelen en de mogelijke invulling van de maatregelen.

- De brainstromsessie heeft plaatsgevonden op 27 augustus 2020 in de raadszaal van het stadhuis van de gemeente Arnhem.

- In totaal hebben 11 contactambtenaren en 6 Wmo-consulenten deelgenomen aan de sessie. Zij vertegenwoordigden 14 verschillende gemeenten.

- Tijdens de sessie is een korte toelichting gegeven op de aanleiding, de status en de voorlopige resultaten. Vervolgens is in drie deelgroepen een gesprek gevoerd over de 12 maatregelen. Tot slot is plenair een aantal stellingen voorgelegd waar de deelnemers direct met hun telefoon op konden reageren en is hierover kort gediscussieerd.

- Op de volgende pagina's worden allereerst de resultaten per maatregel besproken. Door middel van een + is aangegeven welke voordelen contactambtenaren en Wmo-consulenten zien bij de uitvoering van de maatregel en door middel van een – zijn de nadelen aangegeven. Ook worden per maatregel een aantal voorwaarden en/of aanvullingen gegeven die zijn genoemd in de brainstormsessie. Aan het einde van de rapportage worden de uitkomsten teruggekoppeld van de stellingen die plenair zijn voorgelegd aan de deelnemers.

Maatregel 1 - Toeslag bij kort van tevoren reserveren

Op dit moment kan tot 1 uur van tevoren een rit geboekt worden (de vooraanmeldtijd). Het voorstel is de vooraanmeldtijd te verlengen naar minimaal 3 uur. Een kortere vooraanmeldtijd blijft mogelijk, maar dan wordt een toeslag in rekening gebracht.

+

- Veel Wmo-reizigers boeken een rit kort van te voren terwijl ze dit eigenlijk ook eerder zouden kunnen doen.
- De kwaliteit van de reis gaat bij deze maatregel niet veel achteruit.
- Er kan beter worden gespreid bij het inplannen van voertuigen.
- Deze maatregel creëert bewustwording van het plannen van de taxireizen.

-

- De terugreis moet bij deze maatregel al vrij ver van tevoren gepland worden als de reiziger geen toeslag wil betalen.
- De tijd aan de telefoon bij het callcenter zal door deze maatregel toenemen.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- De toeslag mag niet te hoog worden.
- Wellicht is een combinatie met de maatregel ‘Bindend alternatief bij drukte’ een optie: wanneer iemand kort van te voren boekt dan vervalt het recht om precies op het tijdstip te worden opgehaald dat die persoon heeft aangegeven. Dan betalen reizigers niks extra, maar worden lange aanmeldtijden gestimuleerd.
- Dit is een maatregel die nogmaals gecommuniceerd moet worden bij het telefoongesprek met het callcenter.
- Er moet gekeken naar de noodzaak van de rit door een onafhankelijke partij. Dit mag niet gebeuren door de vervoerder.

Maatregel 2 - Verruimen van de ophaalmarges

Op dit moment wordt u 15 minuten voor of na de reserveringstijd opgehaald. Het voorstel is om deze margetijd te verruimen tot 30 minuten voor of na de reserveringstijd. Bij een reservering om 13:00 uur, kunt u dus worden opgehaald tussen 12.30 en 13.30 uur.

+

- Op sommige locaties hebben reizigers de mogelijkheid om op een fijne, droge plek binnen te wachten.
- Als deze maatregel wordt ingevoerd, kunnen er meer ritten gecombineerd worden.
- Door deze maatregel zal er een aantal reizigers worden afgeschrikt om met Avan te reizen. Zij zullen een alternatief gaan zoeken.

-

- Deze maatregel tast de kwaliteit van het Avan-vervoer voor reizigers aan.
- Nog langer wachten voor de Wmo-doelgroep is niet wenselijk.
- Wmo-reizigers hebben niet voor niets een Avan-vervoerspas. Zij kunnen vaak niet lang staan of zijn angstig en kunnen daardoor niet lang wachten.
- Op sommige locaties kunnen reizigers niet droog, warm en/of binnen wachten.
- In sommige situaties weten reizigers niet hoe laat zij precies terug kunnen reizen. Zij boeken de rit pas in nadat zij klaar zijn. Als de wachttijd wordt verlengd, dan moeten zij erg lang wachten. Bovendien krijgen consulenten van de ziekenhuizen te horen dat daar dan veel Avan-reizigers zitten te wachten.
- Deze maatregel zal zorgen voor veel discussie. De reizigers en de RAD zullen het hier niet mee eens zijn.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Deze maatregel is acceptabel mits er goed gecommuniceerd wordt hoe laat de chauffeur bij de reiziger aankomt. De vraag is alleen: hoe doe je dat bij deze doelgroep?
- Wellicht dat dit alleen kan worden ingesteld op drukke tijden, want voor de extra capaciteit die dan nodig is betalen de gemeenten het meest.

Maatregel 3 - Spitstarief

Het voorstel is om de eigen bijdrage voor het reizen tijdens de spits te verhogen. De spitstijden zijn de tijden waarop veel wordt gereisd met Avan.

+

- Het openbaar vervoer heeft ook spitstarieven, dus in het kader van gelijkheid zou deze maatregel kunnen.
- Net als bij het openbaar vervoer betaalt de reiziger bij deze maatregel voor de extra capaciteit die nodig is op bepaalde tijdstippen (wat ook extra kosten met zich meebrengt).
- Deze maatregel zorgt ervoor dat in ieder geval een deel van de ritten op een ander moment geboekt wordt.
- Het voordeel voor de gemeenten en Avan zou pas komen op het moment dat er over een aantal jaar opnieuw kan worden aanbesteed.

-

- Enerzijds kunnen sommige afspraken niet anders worden ingepland (zoals ziekenhuisbezoeken of begrafenissen). Anderzijds doen deze problemen zich ook voor als iemand afhankelijk is van het openbaar vervoer.
- Als de ritten meer worden verspreid over dag (wat een doel is van deze maatregel) dan zijn er wellicht minder combinatiemogelijkheden.
- Als de spitstijden van het Avan-vervoer worden aangehouden, dan kom je als je buiten die spits boekt in de ‘normale’ spitstijden vast te staan.
- Deze maatregel dwingt reizigers om ergens langer te verblijven.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Ook deze maatregel moet goed gecommuniceerd worden. Hierbij moet duidelijk worden uitgelegd waarom deze spitstijden anders zijn dan die van het openbaar vervoer.
- Deze maatregel is acceptabel, maar dan moet er geen hogere omrijtijd en geen eigen bijdrage voor de Avan-vervoerspas worden ingevoerd.
- Wellicht dat deze maatregel alleen in de ochtendspits kan worden ingevoerd en niet in de middagspits. Sowieso moet goed gekeken worden naar de tijdsvensters
- Er moeten uitzonderingen gemaakt worden voor noodzakelijke reizen zoals ziekenhuisafspraken.

Maatregel 4 - Ondergrens toewijzing Wmo-pas

Het voorstel is om alleen een Avan-vervoerspas te verstrekken wanneer er minimaal zes keer per jaar met Avan wordt gereisd.

+

- In de gemeente Westervoort is berekend dat 21% van het totaal aantal kilometers wordt gemaakt door reizigers die minder dan 24 ritten per jaar maken. 8% van het totaal aantal kilometers wordt gemaakt door reizigers die minder dan 12 ritten per jaar maken. Deze maatregel zet dus wel zoden aan de dijk.
- Het uitgangspunt voor het afgeven van een Wmo-vervoerspas is dat er een structurele vervoersbehoefte is. Als iemand zo weinig reist dan is de vervoersbehoefte dus niet structureel.
- Het zorgt ervoor dat mensen bewust worden van hoeveel en waarvoor ze reizen met Avan en dat dat de gemeente ook geld kost.

-

- De mensen die weinig/ niet reizen kosten de gemeente ook weinig. Wat is dan de kostenreductie?
- Het zou kunnen dat wanneer deze maatregel wordt ingesteld, mensen extra zouden gaan reizen met Avan om aan die ondergrens te komen.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Deze maatregel moet juridisch gezien wel mogelijk zijn (denk bijvoorbeeld aan de privacywetgeving).
- Ook moet dit van tevoren goed gecommuniceerd worden in de spelregels.
- Er moet maatwerk mogelijk blijven.
- Deze maatregel kan zowel vooraf als achteraf worden ingevoerd. Bij het gesprek moet de consulent inschatten of de vervoersbehoefte structureel is. Hierbij moet rekening worden gehouden met wenselijke antwoorden. Ook kan achteraf worden getoetst of een reiziger genoeg gereisd heeft in dat jaar. Het is hierbij wel belangrijk om het gesprek aan te gaan met de reiziger. Wellicht dat zijn vervoersbehoefte anders wordt naarmate de tijd verloopt.

Maatregel 5 – Bindend alternatief bij drukte

In drukke periodes worden reizigers in overleg eerder of later ingepland dan gewenst.

+

- Als deze maatregel wordt toegepast dan is minder capaciteit nodig op de drukke tijdstippen.
- Dit stimuleert vroeg van te voren reserveren zodat reizigers zeker zijn van een plaatsje.
- Dit gebeurt nu al in een aantal plaatsen bij vrijwilligersalternatieven en dat werkt. De kanttekening hierbij is dat reizigers wanneer ze bij het vrijwilligersalternatief niet kunnen reizen op het gewenste tijdstip, ze Avan bellen. Als Avan deze maatregel invoert dan is er geen alternatief.
- In principe is dit een redelijke maatregel voor reizigers. Tijdens de kerstdagen wordt het al toegepast en dan komt er niet veel weerstand.

-

- De tijd aan de telefoon bij het callcenter zal toenemen.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Er moet wel rekening worden gehouden met de omstandigheden en noodzakelijke reizen.
- Ook deze maatregel moet goed van tevoren en tijdens het telefoongesprek met het callcenter worden gecommuniceerd.
- Een mogelijke andere benaming voor deze maatregel: capaciteitsgericht plannen.
- Wordt er nu al vaak een alternatief bij drukte gegeven? Zo niet, dan zou er eerst eens wat vaker een alternatief tijdstip kunnen worden gegeven voordat het echt bindend wordt gemaakt.
- Wellicht dat deze maatregel met de maatregel ‘toeslag bij kort van tevoren reserveren’ gecombineerd kan worden: wanneer iemand laat van te voren boekt dan vervalt je recht om precies op het gewenste tijdstip te worden opgehaald.

Maatregel 6 - Bindend OV-advies op maat

Het voorstel is om voor reizigers waarvoor het OV een reëel alternatief is, geen mogelijkheid te geven om ritten te boeken met de Avan-pas. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van de reiziger.

+

- Dit zou goed werken voor een kleine groep frequente reizigers die bepaalde routes vaak afleggen.
- Het is goed om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren. Met deze maatregel kan dat.

-

- Als het openbaar vervoer een mogelijkheid zou zijn voor Avan-reizigers hadden ze geen Wmo-vervoerspas mogen krijgen.
- In een deelnemende gemeente bestaat deze maatregel al. Daar is te zien dat Wmo-consulenten hier geen gebruik van maken.
- Er kan een discussie ontstaan of het OV-advies in bepaalde situaties terecht is. Wellicht zou iemand in theorie wel naar die bushalte kunnen lopen, maar doordat het regent of het donker is, is dit in de praktijk lastiger te bepalen.
- Er moet veel maatwerk worden geleverd door de gemeente bij het indiceren.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Er moet dan vanuit het callcenter een advies worden gegeven over welke bus/ trein die persoon waar en hoe laat kan nemen.
- Er moet dan gekeken worden voor welke reizigers en voor welke reizen een OV-advies reëel zou zijn. Dit zou kunnen worden gedaan op basis van het reisgedrag van die persoon van het afgelopen (half) jaar. Op de voorhand is het lastig in te schatten.
- Wellicht dat er na een half jaar een niet-bindend OV-advies kan worden gegeven als iemand veel reist. Wanneer die persoon dat na een jaar nog doet dan kan het OV-advies worden omgezet naar bindend.
- Bij invoering moet bij het indiceren worden gecommuniceerd dat er een mogelijk bindend OV-advies kan worden gegeven.
- Er zouden vanuit Avan en andere vervoersorganisaties, zoals de NS, bepaalde evenementen of communicatie kunnen worden georganiseerd zodat de doelgroep van Avan kennis kan maken met het openbaar vervoer.
- Is het callcenter goed in staat om in te schatten of een OV-advies voor iemand reëel is?

Maatregel 7 - Maximale omrijtijd verhogen

Op dit moment is de omrijtijd bij korte ritten maximaal 15 minuten en bij lange ritten maximaal 30 minuten. Het voorstel is om dit te verlengen naar respectievelijk 30 en 45 minuten.

+

- Het openbaar vervoer heeft ook wel eens vertraging.
- Deze maatregel zorgt ervoor dat er meer ritten gecombineerd kunnen worden.

-

- Ritten duren nu soms al lang. Als deze maatregel wordt ingesteld dan worden de ritten wel erg lang.
- De kwaliteit van het vervoer gaat door deze maatregel erg achteruit voor de reiziger.
- Deze maatregel maakt het boeken van ritten met Avan erg onaantrekkelijk.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- De maximale reistijd mag niet langer worden dan de reistijd met het openbaar vervoer.
- Als er gekozen moet worden tussen de maatregel ‘verruimen ophaalmarges’ of deze dan wordt er liever gekozen voor deze maatregel. Reizigers zitten bij deze maatregel ten minste droog en warm in de taxi.
- Wellicht zou deze maatregel alleen kunnen worden ingevoerd in de spitstijden of bij laatboekers.
- Mogelijk werkt deze maatregel beter als het gefaseerd wordt ingevoerd.

Maatregel 8 - Kilometerdrempel

Het voorstel is om geen ritten te rijden die korter zijn dan 500 meter. Voor reizigers met een scootmobiel wordt de ondergrens 5km.

+

- Het voordeel van deze maatregel is afhankelijk van de hoe vaak deze ritten voorkomen.
- Dit zijn de duurdere ritten, zeker doordat er bij scootmobielritten veel tijd nodig is om de scootmobiel in te laden.
- Personen die een scootmobiel hebben, hebben die niet voor niets en zouden deze afstand wel moeten overbruggen met die scootmobiel.

-

- Bij deze maatregel spelen weersomstandigheden een belangrijke rol. Aan de ene kant kan hier rekening mee worden gehouden door bepaalde maanden open en dicht te zetten. Aan de andere kant moeten sommige mensen zonder auto ook gewoon door de regen fietsen.
- Ook spelen hier omstandigheden zoals woonplaats, de persoon zelf en de bestemmingsplaats een belangrijke rol. Als iemand op de bestemming geen scootmobiel kan/ wil gebruiken is dit niet handig.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Als de gemeente een goed alternatief heeft, zoals de PlusBus, dan zou deze maatregel zeker kunnen.
- Als deze maatregel wordt doorgevoerd dan moet duidelijk worden gecommuniceerd waarom is gekozen voor die grens.
- Ook hier moet maatwerk worden toegepast. Er moet dus van deze regel kunnen worden afgeweken in het systeem.
- In sommige gemeenten is het kilometerbudget van mensen met een scootmobiel ook al omlaag gegaan. Mensen kunnen dan zelf de afweging maken of zij in bepaalde omstandigheden er toch voor kiezen om met Avan te reizen.
- Als iemand de moeite doet om een rit van 500 meter te boeken en daarop te wachten, wat geeft dat dan aan? Dat die persoon echt geen andere mogelijkheid heeft?
- Bij deze maatregel zijn er geen nuances mogelijk. Iemand voldoet aan de die 500 meter of 5 kilometer of niet.
- Waar komt die grens van 5 kilometer vandaan? Één deelnemer heeft dat in zijn gemeente onderzocht en daar was de eerste gereden Wmo-rit met scootmobiel 6 kilometer. Daar zou die 5 kilometer dus geen effect hebben.

Maatregel 9 - Tarief ‘Wmo zonder korting verhogen

Het Wmo-tarief zonder korting geldt in sommige gemeenten voor Wmo-reizigers die hun kilometerbudget hebben overschreden. Enkele gemeenten hebben Avan-passen uitgereikt waarbij reizigers altijd het Wmo-tarief zonder korting betalen. Op dit moment is het Wmo-tarief zonder korting gelijk aan het OV-tarief zonder passend OV alternatief. Het voorstel is om dit te verhogen.

+

- Deze maatregel voorkomt dat reizigers het kilometerbudget overschrijden.
- Het creëert bewustwording van de waarde van de Avan-vervoerspas.

-

- Voor sommige gemeenten is deze maatregel niet relevant. Daar mogen reizigers als hun kilometerbudget op is niet meer met de Avan-vervoerspas reizen.
- Deze ritten worden zeer weinig gereden, dus het voordeel dat met deze maatregel te behalen valt is nihil.
- Het Wmo-tarief zonder korting is al heel hoog.
- Deze maatregel zal door veel reizigers niet worden begrepen. Zij krijgen van andere reizigers te horen dat die een hoger kilometerbudget hebben. Zij zullen dan ritten gaan verzinnen om aan een hogere vervoersbehoefte te voldoen. Dit kost veel tijd en geld.

Maatregel 10 - Standaard beginnen met OV-training

Het voorstel is om reizigers te trainen om zelfstandig met OV te gaan, zodat er minder of geen gebruik meer wordt gemaakt van de Avan-pas.

+

- Dit wordt nu al in Arnhem gedaan. Reizigers krijgen dan een jaarabonnement die ze ook na de training kunnen blijven gebruiken. Dit wordt echter te weinig aangeboden door de consulent. Dat zou nog wel vaker mogen gebeuren.
- Als reizigers zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen na de training dan stimuleert dit hun algemene zelfstandigheid ook.

-

- Als het openbaar vervoer een mogelijkheid zou zijn voor Avan-reizigers hadden ze geen Wmo-vervoerspas mogen krijgen.
- Het is de vraag of deze maatregel rendabel is wat betreft de kosten en de opbrengsten.
- Er is een mogelijkheid dat een reiziger na de OV-training later toch weer met Avan moet reizen omdat zijn omstandigheden zijn veranderd.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- ‘Standaard’ is niet haalbaar. Hier moet heel goed maatwerk worden toepast. Sommige reizigers kunnen reizen met het openbaar vervoer fysiek echt niet aan, maar anderen zouden wel getraind kunnen worden. Bovendien wordt het openbaar vervoer steeds toegankelijker voor mensen met een beperking.
- De Wmo-consulent moet voor deze maatregel goede kennis hebben over het openbaar vervoer in de regio.
- OV-training zou een onderdeel moeten zijn van het intakegesprek.
- De OV-training moet verzorgd worden door een professional die met de doelgroep kan omgaan, zoals bijvoorbeeld OV-ambassadeurs.

Maatregel 11 - Een bijdrage voor de Avan-vervoerspas

Het voorstel is om een jaarlijkse bijdrage van €25,- te vragen aan alle houders van een Avan-vervoerspas.

+

- Deze maatregel zal kosten besparen/ iets opleveren.
- Het zorgt voor een bewustwording van de waarde van de Avan-vervoerspas.
- Er zijn al gemeenten in de Achterhoek die dit hebben ingevoerd, zelfs met hogere bedragen (€50,- en €75,-).
- Zo worden de reizigers er vanzelf uitgehaald die niet frequent gebruik maken van de Avan-vervoerspas en dus geen structurele vervoersbehoefte hebben. Voor die reizigers maakt de gemeente geen kosten, maar zij vervuilen wel de administratie.
- Voor elke Wmo-voorziening is er een eigen bijdrage. Waarom niet voor het Avan-vervoer?

-

- Voor een OV-chipkaart betaalt een reguliere reiziger eens in de 5 jaar €7,50. In termen van gelijkheid is een jaarlijkse bijdrage van €25,- voor Avan-vervoer erg hoog.
- €25,- is een hoog bedrag per jaar. Als iemand tijdelijk Avan-vervoer nodig heeft voor dan staat dit bedrag niet in verhouding. Een borg van bijvoorbeeld €5,- zou dan eerder in verhouding staan.
- Reizigers die de pas eerst niet zo veel zouden gebruiken, gaan de pas wellicht vaker gebruiken om die €25,- eruit te halen.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Er moet goed nagedacht worden hoe dit wordt gecommuniceerd aan de pashouder. Het zou bijvoorbeeld kunnen gaan om ‘intakekosten’ of ‘administratiekosten’.
- Het bedrag moet niet hoger worden dan €25,-, omdat er al een eigen bijdrage per kilometer geldt.
- Een eigen bijdrage zal voor veel Wmo-pashouders geen belemmering zijn om minder/ niet te gaan reizen met Avan. Het zal alleen de personen ‘afschrikken’ waarbij er in het gesprek niet diep op de vervoersvraag is ingegaan en die persoon eigenlijk geen structurele vervoersbehoefte heeft.
- Voor Wmo betalen mensen ook al een eigen bijdrage. Het is de vraag of hier juridisch gezien ook nog een eigen bijdrage voor gevraagd mag worden.
- Wellicht kan het ook een eenmalige eigen bijdrage zijn (en niet jaarlijks) onder het mom van ‘administratiekosten’.
- Maak er eventueel een vrijwillige eigen bijdrage van of in die €25,- wanneer men geen gebruik maakt van de pas.
- Wellicht kan er ook worden ingevoerd dat naarmate iemand meer reist met Avan de bijdrage groter wordt.

Maatregel 12 - Boete toekennen bij verwijtbare loosmelding

Volgens het vervoerreglement is Avan gemachtigd een boete van €10,- toe te kennen bij een verwijtbare loosmelding.

+

- Het is altijd goed om met pashouders die frequent loosmelden in gesprek te gaan om te kijken wat er aan de hand is.
- Het zorgt voor een stukje bewustwording bij pashouders dat zij een boete kunnen ontvangen wanneer zij loosmelden. Een kanttekening hierbij is wel dat er wellicht niet zo veel bewustwording is bij ouderen die dingen vergeten.

-

- Er gaat veel tijd en werk zitten in het vaststellen of een loosmelding verwijtbaar is of niet.
- Deze maatregel zal niet veel geld opleveren wat betreft boetegeld.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Voordat deze maatregel zou worden ingevoerd, moet er wel duidelijk met de pashouders gecommuniceerd worden dat zij een boete kunnen ontvangen wanneer zij een loosmelding hebben.
- Waarschuwingen geven voordat er beboet gaat worden is beter. Door in gesprek te gaan met iemand die een aantal loosmeldingen heeft, kan de oorzaak achterhaald worden. Als die persoon na dat gesprek nog steeds loosmeldt, dan mogen er boetes worden uitgeschreven.
- Een alternatief is om de kilometers van de loosgemelde ritten van het kilometerbudget van de reiziger af te halen of om de reiziger de reis wel te laten betalen.
- Of deze maatregel iets oplevert voor Avan ligt aan het doel van de maatregel. Het boetegeld zal het niet veel opleveren. Als het doel is dat het aantal loosmeldingen omlaag moet gaan, dan moet er overwogen worden of dat ook niet op een andere manier zou kunnen. Wellicht dat nabellen beter werkt.
- Wellicht dat het zelfs zo ver kan gaan dat de pas wordt ingetrokken als er echt frequent loosmeldingen zijn door dezelfde persoon. Dit zou dan wel in het reglement moeten worden opgenomen.

Aanvullingen en/of opmerkingen

- In de brainstormsessie is er ook genoemd dat pashouders wellicht kunnen worden geïndiceerd voor één bepaald traject. Wat nu vaak gebeurt is dat reizigers van tevoren hebben aangegeven dat ze de pas nodig hebben voor bepaalde trajecten en dat later blijkt dat ze ook veel andere reizen met de Avan-vervoerspas maken die ze ook op een andere manier hadden kunnen maken.

- Het is belangrijk dat de kwaliteit van het Avan-vervoer niet omlaag gaat voor de kleinere groep reizigers die Avan echt nodig heeft. Daarom moet er ook gekeken worden of het indiceren (in sommige gemeenten) strenger kan verlopen. In sommige gevallen wordt er te weinig tijd besteed aan de vervoersvraag. Hierbij gaat het voornamelijk om welke reizen iemand wil maken en welke alternatieven er voor die reis zijn. Nadat er een indicatie is afgegeven kan er door tijdsgebrek en de privacywetgeving niet makkelijk meer gecontroleerd worden of men de reizen maakt die men zei dat men zou maken.

- Het meereizen (door o.a. sociaal begeleiders) komt in de maatregelen niet aan bod. Wellicht kan hier ook nog iets mee gedaan worden. Bij Valys is het zo geregeld dat wanneer iemand een medereiziger heeft de kilometers van die medereiziger ook van het kilometerbudget af gaan.

- De maatregelen die uiteindelijk worden gekozen en uitgevoerd moeten te allen tijde duidelijk worden gecommuniceerd met de reizigers.

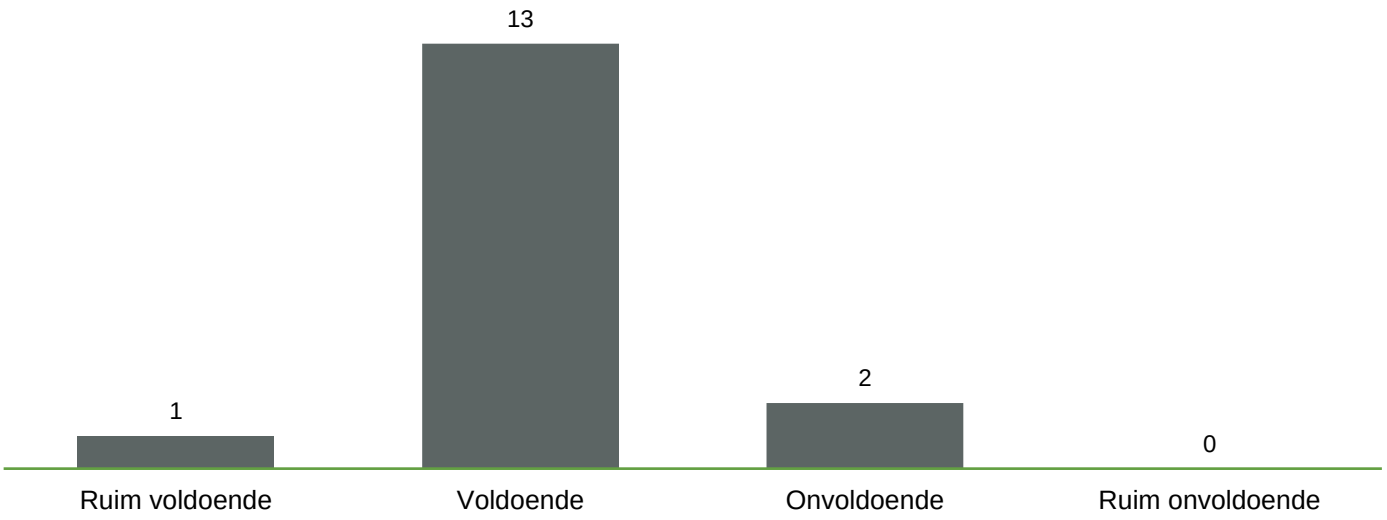
- Over het algemeen wordt het Avan-vervoer door reizigers vergeleken met de reguliere taxi en daarop beoordeeld. Het zou eigenlijk moeten worden vergeleken met het openbaar vervoer. Dan zou het Avan-vervoer wellicht anders scoren en zou het niet zo erg zijn als de kwaliteit van het vervoer wat lager wordt.

- Contactambtenaren en Wmo-consulenten geven aan dat niet alle 12 de maatregelen moeten worden gekozen en uitgevoerd. Er moet een selectie worden gemaakt en die kunnen dan worden uitgevoerd.

- Betrek ook corona bij het invoeren van de maatregelen. Het reisgedrag is hierdoor immers veranderd.

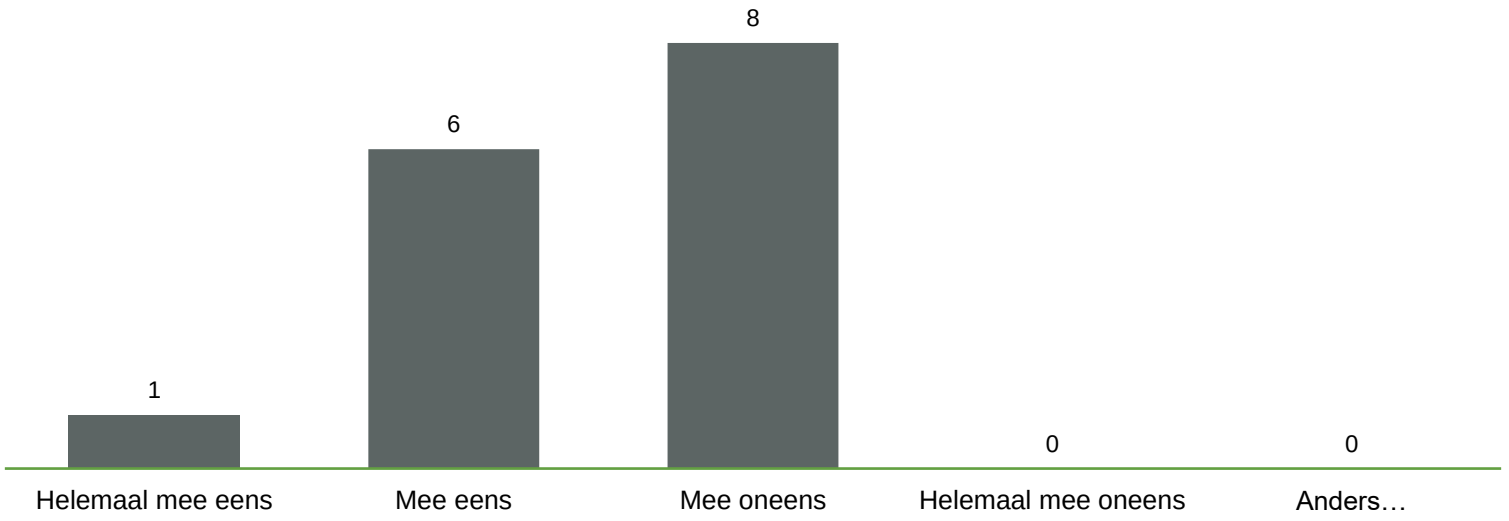
Stelling I

Er zijn op dit moment voldoende mogelijkheden voor maatwerk bij het toekennen van vervoersindicaties



De meeste deelnemers vinden dat er ruim voldoende mogelijkheden zijn voor maatwerk. Deelnemers die het hier niet mee eens zijn geven aan dat de feitelijke vervoersvraag te divers is. Ook is de vervoersvraag op voorhand niet op detailniveau in te schatten, door de aanvrager noch door de Wmo-consulent. Er werd daarom gepleit om na toekenning van de indicatie beter te monitoren op feitelijk reisgedrag, zodat de indicaties op basis daarvan bijgesteld kunnen worden. Een kanttekening die geplaatst wordt bij maatwerk is dat er een maximum zit aan maatwerk, zowel in financiële als in praktische zin.

Stelling II



In de optiek van een aantal deelnemers zijn er in het verleden wel vervoerspassen verstrekt zonder dat hier een strikte onderbouwing aan ten grondslag lag. Tevens wordt benoemd dat in het eerste kwartaal van 2020 door ‘slechts’ 40% van de pashouders is gereisd. Dit roept de vraag op hoe heeft de resterende 60% dan gereisd en hebben deze mensen allemaal daadwerkelijk een vervoerspas nodig? Tevens is in dit kader genoemd dat de laatste jaren veel is geïnvesteerd in de toegankelijkheid van het OV, waarmee het voor een groter deel van de pashouders een reëel alternatief is geworden. In theorie zou het OV voor een klein deel van de pashouders een alternatief zijn, maar het gevoel overheerst dat dit niet altijd de praktijk is.

Stelling III

Welke gevolgen heeft Corona de komende 3 jaar op (de kosten van) het vraagafhankelijke Wmo-vervoer?



De bovenstaande open vraag is gesteld om een beeld te krijgen bij het beeld dat de deelnemers hebben van de gevolgen van COVID-19 voor Avan. De woordenwolk toont de meest genoemde steekwoorden die bij deze vraag zijn genoemd door de deelnemers. Er werd een voorbeeld genoemd van een dagbesteding die vóór de coronamaatregelen een structurele vervoersvraag genereerde. Na de heropening (in juli) herstelde de vervoersvraag zich niet, omdat bleek dat veel mensen lopend naar de dagbesteding kwamen. De algemene verwachting tijdens de sessie was dat de vraag naar vervoer zich op termijn zal herstellen, maar dat de kosten voor het vervoer (door specifieke maatregelen) zullen toenemen.