

Informatienota voor de raad

Datum 10 maart 2021

Onderwerp	Artikel 45 vragen van SW en GL over problemen in het Wmo vervoer
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Wethouder Dorrit de Jong

Informant HGJ. Lubbers
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 3291
Email HGJ. Lubbers@zwolle.nl
Bijlagen 1 beantwoording signalenbrief Participatieraad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van de artikel 45 vragen van de fractie van GroenLinks en Swollwacht over problemen in het Wmo vervoer.

Datum 10 maart 2021

[Toelichting op het voorstel](#)

Wij hebben op 1 februari 2021 vragen ontvangen van de fractie van het CDA conform art 45 reglement van orde over gemeentelijke hulp aan zzp-ers. In deze nota beantwoorden wij de vragen.

Inleiding

Het WMO-vervoer in onze stad gaat al langer gepaard met ongenoegen. Ongenoegen dat zich uitstrekt tot toename van de reistijd, de ingewikkeldheid van het plannen van een rit en onzekerheid over het tijdstip van aankomst. Een rit van een kwartier kan twee uur in beslag nemen en een afspraak die bijvoorbeeld een half uur, tot een uur kost, kan zo maar vier tot vijf uur extra reistijd met zich meebrengen.

Hiervoor is o.a. door de fractie van Swollwacht en GroenLinks diverse keren aandacht gevraagd en verbetering leek binnen het bereik te liggen.

Uit verschillende signalen die onze fracties bereiken, alsmede uit de berichtgeving van de Stentor van heden blijkt echter dat er nog steeds problemen zijn. Dat vinden we onwenselijk. Temeer daar we nu te maken hebben met de Corona-crisis. Kwetsbare Zwollenaren die dicht op elkaar in veelal een personenauto zitten lijkt ons niet bevorderlijk voor de gezondheid van onze inwoners. Dit nog náást het ongemak waar de mensen mee te maken hebben, zoals vorenstaand geschetst.

Deze mensen zijn afhankelijk van het WMO-vervoer en hebben niet de keuze voor een ander vervoersmiddel.

Kernboodschap

Hieronder gaan wij in op de gezamenlijke vragen van de beide fracties:

Vraag 1 + 2 + 5

- 1) Is het College bekend met de problematiek zoals heden geschetst in de Stentor? Klopt het geschetste beeld?
- 2) Als dit geschetste beeld klopt, is het College het, met de fracties van Swollwacht en GroenLinks eens dat dit een ongewenste situatie betreft?
- 5) Welke acties ziet het College voor zich om aan deze situatie een einde te maken? Welke mogelijkheden ziet zij hier op zeer korte termijn iets aan te doen?

Antw 1 + 2 + 5

Ja, het college is bekend met de geschetste problemen in het Wmo vervoer en ook het college vindt dit een ongewenste situatie. Sinds eind januari jl bestaat er een nieuw protocol voor veilig zorgvervoer (zie antwoord 3). Sommige inwoners worden niet in overeenstemming met het nieuwe protocol vervoerd. We stellen alles in het werk om de veiligheid en gezondheid van deelnemers aan het vervoer te borgen. Correcte naleving van het sectorprotocol hoort daarbij. Handhaving door de gemeente vindt plaats langs de gebruikelijke contractuele weg.

We hechten eraan om op te merken dat dit recent verzwaarde protocol ook voor de vervoerder een probleem oplevert. Veel geïndiceerde inwoners kunnen nu niet langer gezamenlijk en veilig worden vervoerd. De vervoerder zet het maximale aantal voertuigen in om zo veilig te kunnen vervoeren. Soms kan niet optimaal worden voldaan aan andere voorwaarden van het Wmo vervoer bijv als veel reizigers in korte tijd naar dezelfde locatie willen waardoor vertragingen ontstaan. Vanwege de uitzonderlijke omstandigheden, veroorzaakt door corona, zien we nu geen aanleiding tot correctie. We proberen tot een oplossing te komen en vragen om begrip voor de gang van zaken.

Datum 10 maart 2021

Vraag 3

Welke Corona-regels gelden voor de vervoerder(s)?

Antw 3

Het Rijk en de gemeente zien graag dat iedereen ook in deze tijden van covid-19-virus op veilige manier reist. Het Rijk adviseert om zoveel mogelijk thuis te blijven, reis alleen dan indien noodzakelijk. Naast het advies gelden primair de algemene coronaregels zoals 1,5 m afstand, de avondklok en samenscholingsverbod.

Door de taxibranche (het Koninklijk Nederlands Vervoer) is voor volwassenen in het zorgvervoer een apart protocol opgesteld op basis van adviezen van het RIVM. Iedere volwassene die gebruik maakt van het Wmo vervoer moet zich houden aan het protocol zorgvervoer. Deze regels moeten de kans op verspreiding van het virus zo klein mogelijk maken. Het protocol is integraal na te lezen op website <https://www.knv.nl/coronaprotocollen>. De hoofdregels zijn:

- passagier en chauffeur dragen een medisch mondneusmasker (type II of IIR).
- er mag 1 persoon per rij stoelen of bank zitten. Dit geldt ook als men in een rolstoel zit.
- de passagier hoort niet achter de chauffeur te zitten of recht achter elkaar te zitten.
- de chauffeur houdt zoveel mogelijk afstand; hij gaat niet mee de woning in.

Vraag 4

Kan het College deze (landelijke) regels doen handhaven?

Antw 4

Het naleven van coronaregels is in de 1^e plaats de verantwoording van iedere inwoner met name omdat anderen het nadeel ondervinden van de niet-naleving. Handhaving kan worden onderscheiden in strafrechtelijke en contractuele handhaving. De contractuele handhaving gebeurt onder andere in de relatie opdrachtgever-opdrachtnemer. Een voorbeeld daarvan vindt u onder *antwoord 1 + 2 + 5*. Handhaving kan zich ook voordoen in de relatie vervoerder en passagier. Het niet dragen van een mondkapje kan leiden tot het achterwege blijven van een vervoersovereenkomst. De chauffeur weigert de passagier mee te nemen of de passagier weigert in te stappen. Volledigheidshalve zij opgemerkt dat het niet dragen van een mondkapje soms is toegestaan vanwege medische redenen.

Strafrechtelijke handhaving gebeurt niet zozeer door de gemeente maar vooral door opsporingsambtenaren. De politie kan een boete uitdelen voor het niet-naleven van 1,5 m afstand of de avondklok. Deze ambtenaren ondervinden daarbij soms problemen. Zo kan niet worden gehandhaafd "achter de deur". Maar ook capaciteit, maatschappelijk draagvlak en technisch-juridische kwesties dragen bij aan beperkte strafrechtelijke handhaving.

Vraag 6

Zijn de vragen van de Participatieraad reeds beantwoord?

Antw 6

Ja, het college heeft de vragen van de Participatieraad beantwoord en zal indien gevraagd deze nog nader mondeling toelichten (zie hieronder bijlage 1). De gebruikelijke termijn voor beantwoording is 6 weken.

Datum 10 maart 2021

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

Interim secretaris, Liesbeth Borsboom

Datum 10 maart 2021

Bijlage 1.

Geachte mevrouw Wertheim,

Hartelijk dank voor uw signalenbrief Wmo vervoer van 25 januari j.l. In deze brief deelt u de signalen die u ontvangt van inwoners over het gemeentelijk aanbod van het Wmo vervoer en brengt u op een aantal punten advies aan ons uit. Via deze brief geven wij u hierop per punt een reactie.

Allereerst danken wij u voor uw complimenten over onze inzet voor bestrijding van de eenzaamheid en het advies over het Wmo vervoer. De gemeente streeft naar positieve gezondheid en participatie van haar inwoners. Terecht stelt u dat vervoer een belangrijke voorwaarde kan zijn om mee te doen in de Zwolse samenleving.

Toekenning Wmo taxi pas

U adviseert ten behoeve van het Wmo vervoer overneming van het principe van de eurosleutel. Inwoners van 70 jaar en ouder komen dan automatisch in aanmerking voor een taxipas.

Toegang tot het Wmo vervoer is in het huidige beleid afhankelijk van de mate van mobiliteit c.q. de beperkingen die een inwoner ondervindt. Onbeperkte openstelling voor ouderen is mogelijk, maar geen voor de hand liggend voorstel. De overheid is er voor het bieden van ondersteuning aan kwetsbare inwoners, zoals mensen met een beperking. Door onbeperkte openstelling zouden schaarse middelen worden ingezet voor inwoners die ook zonder deze ondersteuning goed kunnen functioneren.

Het Wmo vervoer wordt vooral gebruikt door minder mobiele ouderen. 50% van de pashouders is tussen 70 en 90 jaar. De gemeente Zwolle kenmerkt zich door een hoog pasgehalte in vergelijking tot andere gemeenten. Onderstaande tabel geeft inzicht in de Zwolse situatie.

Jaar Wmo- vervoer gebruikers			< 29 jaar	30- 39 jaar	40- 49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70-79 jaar	80-89 jr	90-99 jaar	100 jr >
Taxi	4099	110	121	157	360	508	877	1404	551	11	
Rolstoeltaxi	832	54	46	83	125	140	170	148	66	0	
Totaal	4931	164	167	240	485	648	1047	1552	617	11	
Percentage 100%	3,4%		3,4%	5,0%	10,0%	13,3%	21,3%	31,1%	12,2%	0,2%	

Gebruiksonvriendelijk

U adviseert om inwoners te helpen bij de 1^e keer dat zij de pas gebruiken. De raad wil graag weten dan wel monitoren waarom inwoners geen gebruik maken van een aangevraagde en uitgereikte Wmo taxipas.

Evenals de Participatieraad constateren we regelmatig dat uitgereikte passen weinig of niet gebruikt worden. De meeste pashouders weten zelf hun nieuwe pas te activeren eventueel met hulp van hun

Datum 10 maart 2021

omgeving of het klantcontactcentrum of wmo consulent. Voor het niet-gebruik zijn verschillende redenen aanwijsbaar zoals de wens tot behoud van zelfstandigheid, schaamte voor de eigen beperkingen, het ongemak van de omrijtijden en de aanwezigheid van vreemde mensen. Om het inzicht in de verschillende factoren te verbeteren, zijn wij voornemens om na de zomer onderzoek te verrichten naar dit onderwerp.

Wachttijden

De aanmeldtijd voor een Wmo rit is 2 uur dat wil zeggen een geïndiceerde inwoner moet tenminste 2 uur voor de beoogde vertrektijd een rit aanvragen bij de centrale. U zou graag deze aanmeldtijd teruggebracht zien tot 1 uur.

Onder het vorige lokale contract was de aanmeldtijd 1 uur. In de regionale aanbesteding werd na advisering van de Participatieraden, de aanmeldtijd verhoogd naar 2 uur. In de evaluatie 2020 van het Wmo vervoer en de aanbesteding kwam in Zwolle naar voren dat de langzamere dienstverlening als bezwaarlijk wordt ervaren.

De vervoerder is hierover geraadpleegd en nogmaals onderzoek doen naar mogelijkheden om te komen tot wijziging van het systeem. Bij de volgende aanbesteding kan in ieder geval een nieuwe afweging worden gemaakt over deze voorwaarde.

Kosten spitstarieven

Het Zwolse Wmo vervoer kent i.v.m. de regionale aanbesteding een spitstarief. Het spitstarief beoogt spreiding van de Wmo ritten over de dag. Dit komt niet ten goede aan de gebruikersvriendelijkheid en inwoners met een laag inkomen worden hierdoor harder geraakt. De Participatieraad zou graag het spitstarief ongedaan gemaakt willen hebben.

Evenals voor de verhoging van de aanmeldtijden geldt dat het spitstarief na regionale aanbesteding in 2018 werd ingevoerd. De ritbijdrage is gebaseerd op het OV-chipkaarttarief. Tijdens de spits betaalt men een hogere ritbijdrage. De spits is van 6.00 uur tot 9.00 uur en tussen 14.30 uur en 17.00 uur. Op zaterdag en zondag geldt gedurende de hele dag het daltarief. De ritbijdragen per 1 augustus 2018 zijn:

Reisafstand	Daltarief	Spitstarief
0-4 kilometer	€ 1,20	€ 2,00
5-8 kilometer	€ 1,80	€ 3,00
9-12 kilometer	€ 2,40	€ 4,00
13-16 kilometer	€ 3,00	€ 5,00
17-20 kilometer	€ 3,60	€ 6,00
20-25 kilometer	€ 4,20	€ 7,00

We willen met het spitstarief pieken in de vervoersvraag tijdens de spitsuren voorkomen. De gemeenschap verbruikt dan minder materialen. Het verhoogde tarief genereert een extra bijdrage van inwoners die de extra kosten teweegbrengen. In het busvervoer is deze kostendifferentiatie gebruikelijk. Het spitstarief geeft de gebruiker ook inzicht in een verhoogde kans op langere aanrijtijden en omrijtijden.

Corona

Datum 10 maart 2021

U ontvangt signalen dat inwoners soms met 5 personen in een auto worden vervoerd. Dit is in strijd met de coronamaatregelen. De Participatieraad wil graag weten op welke wijze de gemeente toezicht houdt op deze maatregelen.

Met ingang van 25 januari 2021 werd een nieuw protocol voor veilig zorgvervoer ingevoerd. Ook wij ontvangen de laatste weken signalen dat inwoners vervoerd worden op een wijze die niet in overeenstemming is met nieuwe protocol. We stellen alles in het werk om de veiligheid en gezondheid van deelnemers aan het vervoer te borgen. Correcte naleving van het sectorprotocol hoort daarbij.

Handhaving vindt plaats langs de gebruikelijke contractuele weg.

Voor de Wmo vervoerder levert dit recent verzwaarde protocol een probleem op. Veel geïndiceerde inwoners kunnen nu niet langer gezamenlijk worden vervoerd. De vervoerder zet nu al het maximale aantal voertuigen in om zo veilig mogelijk te kunnen vervoeren, maar ondanks deze aanpassing kan niet optimaal worden voldaan aan de voorwaarden van het Wmo vervoer. Veel reizigers willen in korte tijd naar dezelfde locatie. Vanwege de uitzonderlijke omstandigheden, veroorzaakt door corona, zien we nu geen aanleiding tot correctie. We proberen tot een oplossing te komen en vragen om begrip voor de gang van zaken.

Wmo vervoer versus openbaar vervoer en nieuwe perspectieven

In de Aa-landen en Holtenbroek zijn diverse bushaltes opgeheven waardoor inwoners verder moeten lopen om gebruik te maken van het openbaar vervoer. De Participatieraad adviseert om te onderzoeken welke mogelijkheden ingezet kunnen worden om winkelcentra bereikbaar te houden voor inwoners met een beperking.

De Participatieraad wil ook graag weten hoe het staat met het onderzoek naar alternatieve vervoersmogelijkheden vanwege de weggevalen bushaltes.

Het openbaar busvervoer in de gemeente Zwolle is de verantwoordelijkheid van de provincie Overijssel. De provincie heeft in 2018 een openbare aanbesteding georganiseerd die gegund is aan Keolis. Vanaf december 2020 wordt volgens een nieuwe dienstregeling gereden waarin onder meer de wijken Holtenbroek en Aa-landen minder goed bediend worden. Dit komt doordat een aantal bushaltes is opgeheven als gevolg van een andere route.

Naar aanleiding hiervan is een onderzoek gestart door het adviesbureau Advier. Doel van het onderzoek was om na te gaan of in Zwolle een vorm van vraagafhankelijk vervoer mogelijk is als aanvulling op het bestaande busvervoer in de stad. Als onderdeel van het onderzoek is onder andere met de Vervoersraad, WIJZ, Toegankelijk Zwolle en Driezorg gesproken. De onderzoekers concludeerden tot voorbereiding van een gezamenlijke pilot met vraagafhankelijk vervoer waarbij mogelijk het huidige WMO vervoer toegankelijk wordt voor anderen. Bijvoorbeeld in de vorm van een wijkbusje met een korte aanmeldtijd (korter dan de huidige 2 uur). Op die manier kunnen mensen makkelijker naar het winkelcentrum of andere bestemmingen in de wijk.

In april 2021 hopen we meer zicht te hebben op de haalbaarheid. Als het plan kan worden uitgevoerd, zal het ontwikkelde plan in principe op korte termijn tot uitvoering komen. We zijn hiervoor in gesprek met de bewoners van Aa-landen (inclusief De Boeier) en Holtenbroek, alsmede de Vervoersraad Zwolle en Toegankelijk Zwolle. De planning hangt ook af van de ontwikkelingen in coronamaatregelen. Er is toegezegd de betrokken organisaties (waaronder de Vervoersraad en ook Toegankelijk Zwolle) te betrekken in de plannen.

Datum 10 maart 2021

Daarnaast blijft de gemeente inzetten op het (tijdelijk dan wel permanent) rijden volgens de oude dienstregeling door de wijken Aalanden en Holtenbroek. De provincie Overijssel onderzoekt de (on)mogelijkheden hiervan.

Ik hoop u zo voldoende te hebben geantwoord. Mocht u naar aanleiding van deze brief nog aanvullende vragen hebben, dan gaan wij hierover graag met u in gesprek.

Met vriendelijke groeten,
namens het college van burgemeester en wethouders



Dorrit de Jong
Wethouder Zorg en Wmo