

Adviesraad **Wet maatschappelijke ondersteuning**

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 9033  
7300 ES Apeldoorn

Aan: College van B&W van de gemeente Apeldoorn

T: 06-28314935  
E: cliëntenraden@apeldoorn.nl  
www.wmoraadapeldoorn.nl

CC: Marijke Eppink  
Francine Kruitbosch

Datum: 11 juni 2015  
Uw brief d.d.:  
Ons kenmerk: WMO 1506-01

Betreft: Advies nota 'Het maatwerkvervoer benaderd vanuit reizigersperspectief'

Geacht college,

De adviesraad WMO Apeldoorn, verder te noemen de adviesraad, heeft kennisgenomen van de nota 'Het maatwerkvervoer benaderd vanuit reizigersperspectief. Een eerste aanzet voor regionale spelregels.'

Hieronder treft u onze adviezen aan.

### **Algemeen**

De nota geeft helder weer wat op dit moment de gang van zaken is.

Door regionale samenwerking slimmer, efficiënter en klantvriendelijker in te richten is het plan te komen tot regionaal samenvoegen van de verschillende vervoerssystemen voor de kwaliteit en het maatwerkvervoer voor de reiziger.

De adviesraad ondersteunt regionale samenwerking en wil vanuit de beleving van cliënten advies uitbrengen: dit advies is dan ook aldus geformuleerd.

#### ■ **Hoofdstuk 5 - Algemene verschillen in de regio**

##### ***Pagina 11 punt 2. Voorstel: Een ritbijdrage per zone of km.***

→ **Advies 1:** Gebruik hiervoor begrijpelijke informatie en zorg voor tijdige communicatie naar de gebruiker. Een uitgewerkt vergelijkingsvoorbeeld kan hierbij ondersteunend zijn.

##### ***Pagina 11 punt 3. Vervoersplassen. Gebruik van vervoersplassen met pasfoto en magneetstrip.***

→ **Advies 2:** Voorzie het pasje van een mogelijkheid om het aan een koord of ketting te bevestigen. Dit voorkomt verlies. De adviesraad is voorstander van een geïntegreerde OV-chipkaart, geschikt voor alle vervoerssoorten.

##### ***Pagina 12 punt 4. Tarief vervoersplassen***

→ **Advies 3:** Verstrek het eerste pasje gratis in verband met vervanging vanwege het nieuwe systeem. Als er sprake is van vervanging anders dan verlies, zorg dan voor tegemoetkoming in de kosten.

##### ***Pagina 12 punt 5. Betalen rit***

→ **Advies 4:** De adviesraad spreekt haar voorkeur uit voor het maandelijks achteraf via automatische incasso innen van de ritbijdrage.

**Pagina 12 punt 7. Klachtenregeling**

→ **Advies 5:** Zorg voor duidelijke communicatie met de reizigers en maak de termijn voor klachtafhandeling bekend.

**Pagina 13 punt 11. Persoonlijke informatie over de reiziger**

→ **Advies 6:** Zorg dat gevoelige informatie over de reiziger waar mogelijk en noodzakelijk beschermd wordt in het kader van de privacy.

**Pagina 13 punt 12. Reis en ritinformatie**

→ **Advies 7:** Stel alle informatie op aanvraag op papier beschikbaar. Dit voor diegenen die de informatie niet digitaal kunnen openen.

**Pagina 14 punt 17. Kwaliteitseisen voertuigen**

→ **Advies 8:** Let op de hoogte van de ramen in verband met het naar buiten kunnen kijken van de reiziger. Voorkom tocht bij het in- en uitstappen in de wintermaanden. Zorg voor ruime zitplaatsen. Plaats informatieschermen in de bus, zodat duidelijk wordt wie de volgende persoon is die uit moet stappen.

**Pagina 14 punt 18. Veiligheid inzittenden met hulpmiddel**

→ **Advies 9:** Zorg ervoor dat het vastzetten van een rolstoel en scootmobiel gebruiksvriendelijk is voor de chauffeur en de reiziger.

**Pagina 14 punt 21. Verduurzaming voertuigen**

→ **Advies 10:** De adviesraad is van mening dat dit een algemeen maatschappelijk en politiek probleem is. De bekostiging zal dan ook van daaruit plaats moeten vinden en dit moet niet ten koste gaan van zorggeld.

■ **Hoofdstuk 6 - Verschillen in vraagafhankelijk vervoer**

**Pagina 16 punt 25. Afwijking van de gewenste vertrek- of aankomsttijd**

→ **Advies 11:** In de vierde kolom in het midden onder OV-aansluiting (prioriteitsrit) staat: *Bij het missen van een aansluiting op het openbaarvervoer wordt de reiziger kosteloos door de vervoerder naar het eerstvolgende OV-knooppunt gebracht. Indien de reiziger maximaal 3 zones verwijderd is van de eindbestemming, wordt de reiziger kosteloos door de vervoerder naar eindbestemming gebracht.*

Vraag: Hoe komt de reiziger te weten hoeveel zones hij/zij van zijn/haar eindbestemming verwijderd is? Het voorstel spreekt over km in plaats van zones. Hoe wordt de omslag naar km aan de reiziger uitgelegd?

■ **Hoofdstuk 7 - Verschillen in het routegebonden vervoer**

**Pagina 18. Punt 1. Ritbijdrage**

→ **Advies 12:** Maak vervoer voor jongeren uit de doelgroep mogelijk. Maar let hierbij wel op de eigen bijdrage voor het gezin. Vooral als er meerdere kinderen in het gezin zijn.

**Pagina 19 punt 33. Continuïteit vervoer**

→ **Advies 13:** In het geval er sprake is van een gastreiziger, is het voorstel van de adviesraad dat de chauffeur dit aan het begin van de rit bekendmaakt.

■ **Tot slot**

De adviesraad WMO Apeldoorn wenst u veel wijsheid en succes bij de inrichting van een nieuw regionaal vervoerssysteem en de samenwerking met de diverse gemeenten. Graag blijven wij op dezelfde prettige wijze betrokken bij het proces. Daarbij zijn wij graag bereid, indien gewenst, dit advies mondeling toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Venema', with a horizontal line extending from the end of the signature.

M. Venema  
Interim-voorzitter Adviesraad Wmo