



participatieraad

meedenken is meedoen

Gemeente Heerenveen
College van burgemeester en wethouders
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
-	AS	-1-	29 oktober 2015

Onderwerp: Ongevraagd advies met betrekking tot doelgroepenvervoer

Geacht college,

Zoals aangekondigd in ons advies van 30 april aangaande leerlingenvervoer vragen wij hierbij uw aandacht voor het volgende.

De leden van werkgroep 4 van de Participatieraad "Deelname aan de maatschappij door mensen met een beperking, individuele WMO Voorzieningen en leerlingenvervoer" hebben zich de afgelopen maanden intensief beziggehouden met het huidige doelgroepenvervoer in de gemeente Heerenveen.

Er is een enquête gehouden onder de gebruikers van het leerlingenvervoer op de mr. Duisterhoutschool en it Oerset. Van de 163 uitgereikte exemplaren zijn 66 reacties gekomen, dat is 40% wat een hoge respons genoemd mag worden. De werkgroep heeft ook een gesprek gevoerd met Panteia, een externe partij die namens de gemeente onderzoek heeft gedaan. De uitkomsten van dit onderzoek wordt binnenkort verwacht.

Onder de gebruikers van het volwassenenvervoer is ook een enquête gehouden maar hier was de respons enigszins teleurstellend en in dit schrijven zullen we hier dan verder ook geen aandacht aan besteden.

Als bijlage voegen wij een overzicht bij met de meest voorkomende klachten en een reactie van de Participatieraad op de klachten. Wat in algemene zin aandacht verdient is:

- een positieve bejegening van de klant tijdens het vervoer;
- het waarborgen van veiligheid tijdens het vervoer en
- adequate communicatie zodat de reiziger tijdig weet waar hij of zij aan toe is.

De Participatieraad vindt het belangrijk dat bij de aanbestedingen voor toekomstig doelgroepenvervoer de volgende aandachtspunten in uw afweging worden meegenomen:

- een andere manier van organisatie van het vervoer door bijvoorbeeld de aanvrager een budget toe te kennen zodat de aanvrager zelf het vervoer kan regelen;
- het combineren van ritten lijkt economischer maar kan leiden tot stress bij de cliënt. Moeten ritten gecombineerd worden dan aangeven hoeveel personen worden opgehaald en hoeveel extra tijd dit gaat kosten. Mensen accepteren meer als er voldoende informatie wordt verstrekt.
- Ook bij volwassenen is het belangrijk dat de chauffeur duidelijk communiceert met de cliënt en affiniteit heeft met deze doelgroep.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en ontvangen graag uw reactie.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad



W.G.J. Dommerholt-Visser
Voorzitter



J.H. Blank
Secretaris

Bijlage behorend bij het ongevraagd advies inzake het doelgroepenvervoer.

Hieronder treft u een overzicht aan van de meest voorkomende klachten:

- er wordt vaak aangegeven dat er ruzie/pestgedrag is in de bus;
- ouders hebben moeite met het aantal wisselingen van chauffeurs;
- chauffeurs gedragen zich niet altijd kindvriendelijk, begrijpen de doelgroep niet;
- het niet (geheel) machtig zijn van de Nederlandse taal leidt tot problemen in de bus;
- er wordt melding gedaan van onveilige situaties zoals:
 - o geen winterbanden (is opgelost)
 - o geen kinderzitje
 - o onder het rijden maken kinderen de veiligheidsgordel los
 - o chauffeur zou wegrijden terwijl de tas van een kind tussen de deur zit

De aanbevelingen van de Participatieraad op bovenstaande klachten is als volgt:

- kies de vervoerder op basis van affiniteit met de doelgroep en beoordeel niet alleen op het kostenaspect;
- kies voor gemotiveerde chauffeurs die de doelgroep begrijpt en de Nederlandse taal beheerst;
- continuïteit in chauffeurs geeft de ouders een veilig gevoel;
- communicatie vanuit taxibedrijf en gemeente moet beter. Een melding doen bij ouders/verzorgers als de vaste chauffeur vervangen wordt;
- zorg voor veiligheid;
- zorg voor hygiëne (bijvoorbeeld ter voorkoming van hoofdluis plastic hoesjes over de hoofdsteenen plaatsen);
- bij klachten van onrust en pestgedrag in de bus een geschikte oplossing zoeken bijvoorbeeld:
 - o de groep uit elkaar halen
 - o een andere zitplaatsverdeling
 - o extra begeleiding om vervelend gedrag in de kiem te smoren
- een chauffeur met ervaring en affiniteit met de doelgroep kan al heel wat problemen voorkomen;
- zorg voor een goede informatievoorziening, het is bij veel ouders/verzorgers niet bekend waar men terecht kan met vragen, klachten etc.