

Verslag bijeenkomst Doelgroepenvervoer. Met liefde van A naar B.

Datum: Woensdag 12 oktober 2016 van 14.00 tot 17.00 uur

Locatie: Tolhuistuin Amsterdam

Welkom

Dagvoorzitter Frans Solleveld opent de bijeenkomst en heet aanwezigen van harte welkom. Er zijn 111 mensen aanwezig – vertegenwoordigers van zorgorganisaties, scholen, vervoerders, belangenorganisaties, reizigers, ontwikkelaars, kennisinstituten, opdrachtgevers, rijksoverheid en (buur)gemeenten – het onderwerp leeft: een heuglijk feit. Het doel van vandaag is om te zoeken naar vormgeving van concrete samenwerking. Samenwerking in pilotprojecten en experimenten om uit te proberen wat werkt of niet. Een tweede doel is om van elkaar te leren en informatie uit te wisselen. De gemeente Amsterdam heeft met samenwerkingspartners het afgelopen jaar veel voorwerk gedaan rond het thema doelgroepenvervoer.

Pieter Litjens, wethouder Verkeer en Vervoer

De wethouder heet de aanwezigen welkom. Hij geeft aan zelf geen mantelzorgtaken te hebben, maar hij kent genoeg casussen op het gebied van doelgroepenvervoer.

“Zo is er Tim. Een jongen met een verstandelijke beperking. Hij bezoekt het speciaal onderwijs met het leerlingenvervoer, vijf dagen per week. Op woensdagen moet hij naar de Bascule. Daar kan Tim niet naar toe met het reguliere leerlingenvervoer. Hij moet met een aparte taxi vervoerd worden. Soms gaat het mis. Kan het voor Tim en al die anderen nu niet een stuk beter?”

Het thema doelgroepenvervoer is in 2015 op de kaart gezet door de Gideonsbende. Dat is een groep ambtenaren met naast hun werk de zorg voor een familielid, kind, ouder, partner of goede vriend. Hun ervaringen lieten zien dat het vervoer erg ingewikkeld is. Er zijn veel mensen die niet met het reguliere OV kunnen reizen en van andere soorten vervoer afhankelijk zijn. Er zijn heel uiteenlopende vormen van aanvullend vervoer en daarom zijn er ook veel kansen voor verbetering.

Door zeer uiteenlopende partijen is deze vraag naar verbetering de afgelopen tijd opgepakt. Partijen die het aandurven om over de eigen schutting te kijken. Met als doel om Amsterdammers volwaardig mee te laten doen. Als overheid moeten we het in de uitvoering goed doen, we moeten ons richten op de mensen om wie het gaat. Er loopt nu bijvoorbeeld een nieuwe aanbesteding op het Aanvullend Openbaar Vervoer. Bij die aanbesteding is al een aantal aanvullende voorwaarden opgenomen, die de klant een betere kwaliteit moeten leveren.”

Vanmiddag worden ideeën besproken die daarbij kunnen helpen. Uitwisseling staat centraal. Wethouder Litjens moedigt alle aanwezigen aan kritisch te zijn. Op elkaar, op de eigen rol en óók op de rol die de Gemeente Amsterdam hierin kan spelen.

Er zijn al een paar mooie initiatieven tot stand gekomen. De wethouder noemt als voorbeeld het leveren van informatie over toegankelijkheid via OV9292. En de pilot zelfrijdend vervoer op IJburg. Hij sluit af met de woorden: “Met alle energie en het enthousiasme in de zaal kunnen we meters gaan maken.”

Yolanda van Doeveren, programmamanager Doelgroepenvervoer

“Ik had anderhalf jaar geleden niet kunnen bedenken dat we hier vandaag met zoveel organisaties bijeen zouden zijn om te markeren dat we samen aan de slag gaan. Aan de slag met vernieuwing en verbetering van het doelgroepenvervoer. Met het einddoel om gebruikers de regie in eigen handen te geven en hun vraag centraal te stellen.

Innovatief organiseren waarbij de klant centraal staat, is een stevige opgave voor de komende jaren. Deze opgave vraagt ook een andere werkwijze. De spaghetti van regelingen vraagt om ketensamenwerking die bepalend is voor de kwaliteit voor de reiziger. Dus niet alleen het ritje van A naar B, maar ook de afhandeling van de aanmelding van de rit, de indicatiestelling, de informatievoorziening etc. We moeten dan ook kritisch kijken naar onze interne organisaties. Vervoer is niet alleen een zaak van de vervoerders, maar van alle betrokken organisaties gezamenlijk. Inbreng van andere partijen, zoals ontwikkelaars en kennisinstituten, is daarbij van belang.

Vervoer dient vele doelen: het bepaalt of mensen deel kunnen nemen aan het maatschappelijke leven, naar hun werk, school, behandeling of dagbesteding kunnen komen. Vervoer kan bijdragen aan het tegengaan van eenzaamheid, goed vervoer kan helpen om mensen langer thuis te laten wonen, maar kan ook bijdragen aan doelen in het kader van duurzaamheid en social return. Die raakvlakken moeten verkend en in kaart gebracht worden: wat kunnen we als gezamenlijke organisaties via het vormgeven van beter doelgroepenvervoer ook bijdragen aan elkaars andere doelstellingen?

Doelgroepenvervoer is een complex vraagstuk met vele problemen en mogelijke oplossingen. Sommige oplossingen worden vervolgens weer een probleem voor één van de betrokken partners. Dit vraagt om flexibiliteit in denken en doen en rekening met elkaar houden. We kunnen beter samen zoeken naar de best gedragen oplossingen in plaats van naar de beste oplossingen vanuit één perspectief.

Uitproberen of iets werkt is ook belangrijk. Experimenteren betekent ook durven falen en leren van je fouten. Snel stoppen met een experiment dat niet werkt en elkaar vervolgens feliciteren met het snelle leereffect.

We hebben de afgelopen periode niet stilgezeten. Het college van de gemeente Amsterdam heeft besloten om de looptijd van alle gemeentelijke aanbestedingen op elkaar af te stemmen. Het gaat om het aanvullend openbaar vervoer, leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de jeugdzorg. Zo kunnen we in 2022 meer integraal en samenhangend aanbesteden. In de tussenliggende periode willen we experimenteren met verbeteringen, zodat we die kunnen implementeren in de uitvoering en kunnen meenemen in de komende aanbestedingen. Dat kunnen complexe innovaties zijn, maar ook simpele oplossingen met een groot effect. Het college van de gemeente Amsterdam heeft geld vrijgemaakt, zodat verschillende experimenten op weg geholpen kunnen worden.

Informatie en ideeën voor experimenten zijn vandaag te vinden op de posters aan de wanden. In de komende maanden worden startbijeenkomsten georganiseerd met als doel om te onderzoeken welke partijen samen willen werken aan realisatie van een experiment. En om na te gaan welke inzet, rollen en vorm de samenwerking vraagt.

In de gemeente Amsterdam wordt het Aanvullend Openbaar Vervoer nu aanbesteed. Uit aanvullende analyses zijn verbeterpunten gekomen, die deels daarin zijn meegenomen. De gemeente zoekt in de lopende aanbesteding en tijdens de uitvoering van de opdracht van het AOV en op termijn ook van het Leerlingenvervoer (2018) uitvoerbare voorstellen voor innovaties vanuit de markt.

De gemeente Amsterdam is daarvoor zoek naar partners die in staat en bereid zijn om samen met de gemeente de uitdagingen aan te gaan en de ambities te realiseren. We zoeken partijen die mee kunnen en willen werken aan de experimenten en pilots. De gunningcriteria die zijn opgesteld voor het verkrijgen van de opdracht sluiten hier op aan.

Er ligt nu heel veel informatie, er ligt een mooie ambitie en er is veel draagvlak bij de gemeente Amsterdam en bij samenwerkingspartners om verbeteringen tot stand te brengen.

Laten we samen op weg gaan. Het reisdoel lonkt. Maar laten we ook vooral niet vergeten te genieten van het samen onderweg zijn....”

Ter afsluiting voor de pauze wordt een korte film vertoond over het experiment met zelfrijdend vervoer op IJburg voor een groep meervoudig gehandicapten.

De film is terug te kijken op: <https://youtu.be/lh6gbYFIEhk>

Interactive sessie

De dagvoorzitter nodigt de aanwezigen uit nader kennis te maken door elkaar te interviewen.

Informatie uit aanvullende data analyses en over de experimenten staan op grote posters verspreid door de zaal. Deelnemers lopen in groepen van drie langs de borden en kunnen vragen stellen.

De deelnemers beoordelen de experimenten en kunnen nieuwe ideeën en suggesties toevoegen.

Beoordeling gebeurt door het plakken van gekleurde stickers:

Blauw: goed en snel uitvoerbaar.

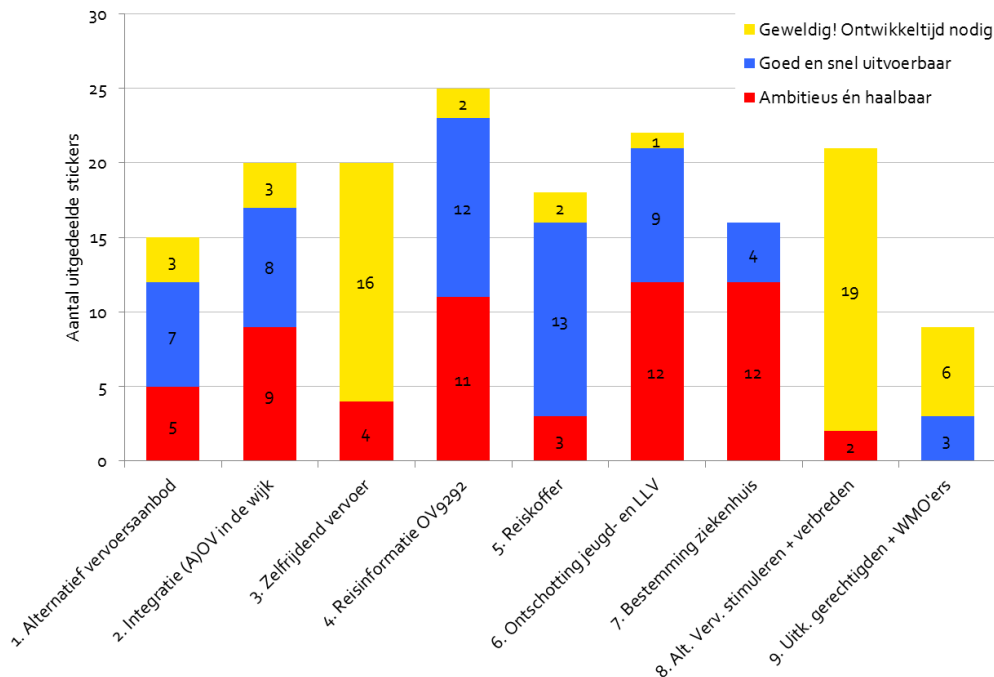
Rood: ambitieus én haalbaar.

Geel: geweldig! Ontwikkeltijd nodig.

Deelnemers krijgen van elke kleur één sticker en daarmee beoordelen zij de experimenten en toegevoegde ideeën en suggesties.

Terugkoppeling beoordeling

In onderstaand grafiekje zijn de beoordelingen van de aanwezigen samengevat:



- **Alternatief vervoersaanbod**

Het stimuleren en verbreden van alternatief vervoersaanbod voor gebruikers van het gecontracteerd doelgroepenvervoer door:

Sharing van aangepaste auto's en andere hulpmiddelen

Reistegoed of kilometervoucher verstrekken in relatie tot ontwikkeling van een applicatie (variant op BUUV/Uber) waarmee de gebruiker zelf zijn vervoer kan organiseren door directe koppeling van vraag en aanbod.

Yolanda van Doeveren geeft aan dat zij herkent dat er nog tijd nodig is om diverse vragen te beantwoorden. Bijvoorbeeld hoe reizigers kunnen gaan beschikken over reisvouchers waarachter verschillende financiers zitten? Het lijkt haar het beste om kleinschalig, dat wil zeggen op wijkniveau met dit experiment te beginnen.

- **Integratie AOV in de wijk**

Wijkpilots, waarin geëxperimenteerd wordt met kleinschalig vraagafhankelijk openbaar vervoer op afroep voor mensen met en zonder beperking. Getoetst wordt of door het combineren van vraaggericht Aanvullend Openbaar Vervoer voor doelgroepen met vraaggerichte basismobiliteit OV beide doelgroepen beter bediend kunnen worden.

Onno van het Groenewoud beaamt dat het een ambitieus project is. Er is een eerste verkenning uitgevoerd. Het experiment kan pas worden voortgezet, nadat de gunning van het AOV bekend geworden is.

- **Zelfrijdend vervoer**

Zelfrijdend vervoer tussen de woonvoorziening voor meervoudig complex gehandicapte bewoners en de locatie voor de dagbesteding op IJburg. Het betreft een (inter)nationale doorbraak in de

toepassing zelfrijdende voertuigen. Deze pilot maakt het mogelijk om het vervoer te plannen naar de behoefte van de gebruiker, waarbij dagelijkse variatie mogelijk is.

Tijs Roelofs geeft aan dat zo'n busje niet van vandaag op morgen zal gaan rijden. Sommige deelnemers zien het experiment graag op korte termijn van start gaan. Er zijn nog de nodige vraagstukken op te lossen voor het zover is.

- **Reisinformatie OV9292**

Het experiment is gericht op het aanbieden van reisinformatie via een OV9292-achtige app, toegespitst op mensen met een mobiliteitsbeperking. Een zo een compleet mogelijk reisadvies van deur tot deur via het reguliere OV met de elementen:

Plannen op basis van voertuig- en haltetoegankelijkheid

Informatie over de kosten van het OV

Instellen van maximale looptijd

Instellen van een maximum aantal overstappen

Feedback functie om reizigers onjuistheden te laten melden.

De deelnemers vinden dat dit een goed uitvoerbaar experiment is. Er is veel enthousiasme om dit uit te voeren.

- **Reiskoffer**

De Reiskoffer is een set aan hulpmiddelen: training, kaartjes, apps, een callcenter, etc. Met deze hulpmiddelen kunnen Amsterdammers die moeite hebben met zelfstandig reizen en afhankelijk zijn van het taxibusje, zelfstandig(er) en veilig gebruik (leren) maken van regulier OV. Het aanleren van vaardigheden wordt gecombineerd met de inzet van technologie. De Reiskoffer wordt aan een representatieve groep gebruikers van het AOV aangeboden. Er wordt gekeken hoeveel deelnemers de overstap maken naar het regulier OV.

De Reiskoffer is een bestaand experiment dat in gebieden elders in het land al uitgevoerd is.

Daarom is de kans van slagen voor de stad Amsterdam groot, zo geeft Lars Nieuwenhoff aan.

- **Ontschotting jeugd- en leerlingenvervoer**

Het kleinschalige experiment is gericht op het samenvoegen van de verschillende vormen van doelgroepenvervoer om te komen tot effectiever en kindgericht vervoer, zodat kinderen die onder de Jeugdwet vallen met leerlingenvervoer vervoerd kunnen worden.

Voor dit experiment is veel steun. Veel deelnemers zien dit als een kansrijke experiment, waarbij nog wel de nodige randvoorwaarden moeten worden vervuld. Op kleine schaal is dit experiment al in uitvoering en de eerste leereffecten dienen zich aan.

- **Bestemming ziekenhuis**

Streven naar bundeling van ritten, onafhankelijk van de regeling en vervoerders. Het ziekenhuis kan zelf vervoer als aanbod meenemen bij maken van afspraken en kosten declareren bij de financiers.

De patiënt hoeft dus niet zelf uit te zoeken via welke regeling de rit geboekt moet worden, dit verloopt via het ziekenhuis.

Opvallend is dat met name door cliënten van doelgroepenvervoer dit experiment als nodig en nuttig wordt gezien. Ook hiervoor geldt dat er veel uitgezocht en ontwikkeld moet worden voordat dit experiment kan worden gestart.

In de aanloop naar de bijeenkomst zijn nog een tweetal ideeën naar voren gebracht die vandaag ook gepresenteerd en beoordeeld zijn.

- **Alternatief vervoersaanbod stimuleren en verbreden (nieuw idee)**

De gebruiker plaatst zijn reisvraag op een platform voor vraag en aanbod en krijgt een voorstel/advies: de rit is te maken met het OV of men wordt geadviseerd gebruik te maken van een andere vervoersvorm. Kiest de gebruiker voor een ander vervoer dan het OV dan plaatst de gebruiker zijn rit op het platform en wacht een voorstel af van een aanbieder. Aanbieders kunnen zijn: gecontracteerde vervoerders of vrijwilliger / particulier.

Mensen die gebruik maken van het AOV kunnen moeilijk zelf hun ritten plannen. Zou het mogelijk zijn om de gewenste rit op een soort marktplaats te plannen en eenvoudigweg met een pasje in- en uitchecken, waarbij je afrekent met het tegoed op het pasje? Op dit experiment is nog een hoop denkwerk te verrichten. Belangrijk bij dit concept is het goed waarborgen van de privacy van de cliënt.

- **AOV door uitkeringsgerechtigden en WMO-ers (nieuw idee)**

Uitkeringsgerechtigden met een chauffeursdiploma kunnen mensen die recht hebben op AOV vervoeren. Vraag en aanbod worden op deze manier bij elkaar gebracht.

De deelnemers zijn van mening dat de juridische aspecten goed uitgewerkt moeten worden.

Nieuwe suggesties en ideeën

In de aanloop naar de bijeenkomst is aan deelnemers gevraagd suggesties en ideeën mee te geven. Deze aanvullingen worden tijdens de bijeenkomst gepresenteerd op een poster.

De deelnemers zijn ook tijdens de bijeenkomst uitgenodigd om aanvullende ideeën of suggesties ter plekke op te schrijven. Hieronder is de volledige lijst van suggesties en ideeën opgenomen:

1. Leeftijdsgrens om in aanmerking te komen voor AOV vervoer verlagen van 75+ naar 65+
2. Leer- werktrajecten tot chauffeur voor mensen met een licht verstandelijke beperking
3. Ter beschikking stellen van vervoermiddelen (met chauffeur) die een periode van de dag niet gebruikt worden, bijvoorbeeld voor ander vervoer of koerierswerk
4. Vervlechting van speciaal en regulier vervoer
5. Benutten van het Qiy afsprakenstelsel voor individuele vervoersvoorkeuren
6. Inzet van Abel technologie
7. Fysieke hulplijn
8. Regie bij de eindgebruiker door middel van platform
9. Ontschotting van financieringsstromen tussen normaal OV en zorgvervoer
10. OV toegankelijk voor iedereen
11. Regie bij de eindgebruiker door middel van een netwerkdienst
12. B naar A brengen zoals de oude SRV bus
13. Samenwerking tussen kleine zorginstellingen voor beter vervoer: samen op trekken t.b.v. inkoopvoordelen
14. Inrichten van een buddy systeem om toch met begeleiding met het OV te reizen
15. Volg het voorbeeld van het GVB en train personeel op omgang met mensen met een beperking

Reactie van Wethouder Pieter Litjens

Het viel de wethouder op dat er met veel energie en goede wil gesproken is over de informatie op de posters en dat er veel nieuwe contacten zijn gelegd en partijen elkaar hebben gevonden. "Die uitwisseling hebben we nodig omdat we regelmatig op weerstand en problemen zullen stuiten. We hebben elkaar nodig om die uitdagingen aan te gaan".

"Iemand met een beperking moet overal aan mee kunnen doen, dat moet de norm worden. In het gewone openbaar vervoer zijn we er streng op dat bijvoorbeeld een trein stipt op tijd rijdt. Als dit niet gebeurt staat er een boete op. Voor aanvullend openbaar vervoer gelden andere regels. Maar ieders tijd is in mijn ogen even kostbaar", benadrukt de wethouder. "Dat vergt een omslag in denken en in uitvoering. De norm moet worden dat reizen voor mensen met een beperking geen belemmering moet zijn om mee te kunnen doen".

Ondertekening intenties op kunstwerk "Coração"

De bijeenkomst wordt afgesloten met het zetten van handtekeningen op het kunstwerk van "Coração" van kunstenaar Wim Pontier van Atelier Amsterdam. De naam van het kunstwerk betekent 'hart' in het Portugees. De onderdelen van de mobile vertegenwoordigen de wijken van de stad. De handtekening staat voor intentie om gezamenlijk de schouders te zetten onder de opgave om het Doelgroepenvervoer

in de stad Amsterdam slimmer en beter te organiseren. Met de gebruiker als uitgangspunt. *Na deze bijeenkomst zal het kunstwerk verhuizen naar het stadhuis. We zullen er een mooie plek voor zoeken.*

Een aantal ondertekenaars wordt kort geïnterviewd..

“Ons enthousiasme voor deze samenwerking is groot. Onze stad moet bereikbaar zijn voor iedereen, van deur tot deur. We willen graag helpen om het aanbod van het GVB te vervlechten om het voor de doelgroep makkelijker te maken. Kleinschalige projecten in de wijk vinden wij interessant. Dat in combinatie met extra reisinformatie – er is nog een grote slag te maken. Daarbij willen we graag ook ruimte creëren voor mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt.”

Alexandra van Huffelen, algemeen directeur GVB

“Wij hebben in onze dagelijkse praktijk geregeld te maken met cliënten met een beperking. Zij zijn afhankelijk van vervoerders. Dit organiseren we deels zelf – maar we kopen ook aanvullend vervoer in voor mensen met ernstige beperkingen. De wachttijden zijn daarbij nog wel een ding. Meer zelfregie zou ideaal zijn voor de cliënt. De flexibiliteit is op dit moment nog te beperkt.”

Gerda van der Meer, Cordaan

“Ik ben ambassadeur van het doelgroepenvervoer in mijn gemeente en werk samen met OV9292. Heel goed dat Amsterdam dit organiseert en faciliteert, zich open stelt. Ik zie intussen een landelijke beweging. Laten we dat dus op hoog niveau aanpakken allemaal. Wij vormen samen een grote regio, en we hebben allemaal hetzelfde doel.”

Tom Horn, verantwoordelijk wethouder Haarlemmermeer

“Wij zijn in Nieuw West op bescheiden schaal al aan het experimenteren met nieuwe initiatieven. Wij richten ons op die initiatieven in de buurt, aangevuld met het reguliere OV en het AOV. Wij staan ook open voor uiteenlopende maatschappelijke initiatieven.”

Eric Bobeldijk, portefeuillehouder Nieuw West

“Wij zijn op het moment een van de AOV vervoerders met een grote opdracht. Wij juichen alle initiatieven toe. Het is belangrijk om het onderwerp breed aan te pakken. Wij koppelen het vervoer met taxi intussen al aan het reguliere OV, als dat mogelijk is. Soms kan dat door inzet van extra begeleiding. Mensen die het betreft, vinden het soms lastig om die drempel over te gaan. Ons uiteindelijke doel is: meer zelfstandigheid voor de cliënt. Het kleine en grootschalige vervoer moet meer naar elkaar toe groeien.”

Rene van der Veer, CEO Transvision

“Wij zijn als organisatie erg blij met dit initiatief. Goed dat er vandaag ook veel gebruikers van het vervoer aanwezig zijn. Wat ons betreft is de inzet: Meer regie over de eigen vervoersvraag. Daarbij zijn zowel het OV als het AOV nodig. Wij zijn al blij met kleine successen. Met de lift in het Amstelstation, bijvoorbeeld. Zet in op handhaving van kwaliteit, en help gebruikers over de drempel. Ik hoop op mooie experimenten. Ik ben daarbij zelf enthousiast over experiment nummer 1, alternatief vervoersaanbod.”

Bart Weggeman, Clientenbelangen

“Wij geloven in meer keuzevrijheid voor de cliënt. Dat kan ook bewerkstelligd worden door nieuwe technologie, reizen op rekening, en aanverwant. Dat moet het allemaal weer een stukje makkelijker maken.”

Arco Groothedde, CEO Translink

“Meer zelf organiserend vermogen zou mooi zijn. Wij krijgen veel klachten over het AOV. Het vervoer is vaak niet op tijd. Er is onvoldoende hulp tijdens de reis. Zelfregie is wat ons betreft het sleutelwoord. Ik heb er het volle vertrouwen in, dat het beter gaat worden voor de cliënt.”

Arre Zuurmond, gemeentelijk Ombudsman

