

Plan van aanpak vraaggestuurd vervoer gemeente Dalfsen

Landstede Welzijn Dalfsen

Maart 2016

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	2
1.1	Context en probleemstelling.....	2
1.2	Opdracht.....	3
1.3	Aanpak en werkwijze.....	3
1.4	Leeswijzer.....	4
2.	Oplossingsrichtingen.....	5
2.1	Versterken van eigen kracht.....	5
2.1.1	<i>Indicering Wmo.....</i>	5
2.1.2	<i>Herindicering Wmo-pashouders.....</i>	6
2.1.3	<i>Andere doelgroepen.....</i>	6
2.2	Lokale vervoersinitiatieven.....	6
2.3	Bundelen van doelgroepenvervoer.....	7
2.4	Samenwerking van vrijwilligers met professionele vervoersorganisatie.....	8
2.5	Overige oplossingsrichtingen.....	8
3.	Plan van aanpak.....	9
3.1	Communicatie.....	9
3.1.1	<i>Algemene communicatie.....</i>	9
3.1.2	<i>Communicatie naar specifieke doelgroepen.....</i>	10
3.1.3	<i>Acties communicatie.....</i>	10
3.2	Versterken eigen kracht.....	11
3.2.1	<i>Vervoersindicaties.....</i>	11
3.2.2	<i>Acties versterken eigen kracht.....</i>	11
3.3.	Stimuleren van lokale vervoersinitiatieven.....	11
3.3.1	<i>Inventarisatie lokale initiatieven.....</i>	11
3.3.2	<i>Acties lokale initiatieven.....</i>	12
3.4	Bundelen van doelgroepenvervoer.....	12
3.4.1	<i>Plukken van “laaghangend fruit”.....</i>	12
3.4.2	<i>Acties bundeling doelgroepenvervoer.....</i>	13
3.5	Randvoorwaarden bij vervoer met behulp van vrijwilligers.....	14
3.5.1	<i>Duidelijkheid regelgeving en voorwaarden.....</i>	14
3.5.2	<i>Acties randvoorwaarden inzet vrijwilligers.....</i>	14
4	Tijdspad.....	15
5	Geraadpleegde bronnen.....	16

1. Inleiding

1.1 Context en probleemstelling

In Nederland zijn diverse grote ontwikkelingen gaande, zoals

- Decentralisaties: de overdracht van taken van de rijksoverheden naar lagere overheden
- Demografische ontwikkelingen, zoals krimp en vergrijzing
- Veranderingen in mobiliteit
- Bezuinigingen in zorg, in openbaar vervoer en doelgroepenvervoer
- De ontwikkeling van de participatiesamenleving
- De ontwikkeling van sociaal ondernemerschap

De veranderingen behoren tot verschillende beleidsterreinen, maar vertonen onderling wel samenhang en hebben invloed op elkaar.

Door decentralisaties is bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid voor het WMO- en doelgroepenvervoer volledig bij gemeenten te liggen. Hiertoe behoort ook het vervoer van cliënten naar hun dagbesteding.

Mobiliteit verandert, enerzijds door behoefte, anderzijds door verandering in de beschikbare vervoersmiddelen. De laatste decennia neemt het reizen met het openbaar vervoer steeds verder af. Door stijgende kosten en minder reizigers is het openbaar vervoer (OV) in de Provincie Overijssel niet meer kostendekkend. Eén van de consequenties is dat de dienstverlening door Regiotaxi in haar huidige vorm met ingang van 1 januari 2017 ophoudt te bestaan. Ook zullen in de nabije toekomst enkele buslijnen worden opgeheven. Bezuinigingen in het OV maken dat het vervoer van personen, met name in gebieden waar de verkeersstromen klein zijn, in het gedrang kan komen. Dit is vaak het geval op het platteland waar het OV al schaars is. Het creëert een probleem dat haaks staat op de participatiedoelstelling: iedereen moet kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Ouderen, jongeren, gehandicapten en andere groepen ondervinden vaak problemen om vanuit een vertrekpunt naar een bepaalde voorziening te reizen, terwijl wij vinden dat wel in die behoefte moet worden voorzien.

De Provincie Overijssel heeft besloten om met ingang van 1 januari 2017 te stoppen met de subsidiëring van Regiotaxi, omdat deze vervoersmogelijkheid te verliesgevend is. Bij het vervoer met de Regiotaxi moet er onderscheid gemaakt worden tussen het OV-vervoer, dat door de Provincie wordt gesubsidieerd, en het WMO-vervoer waarvoor de gemeente de subsidie verstrekt.

Uit analyses is gebleken dat het OV-gedeelte van de Regiotaxi veel gebruikt wordt voor het vervoer naar dagbesteding. Omdat de Provincie haar subsidiëring van dit OV-gedeelte van de regiotaxi beëindigt, moet deze groep reizigers omzien naar een andere mogelijkheid van vervoer.

De gemeente heeft besloten om het vervoer met de regiotaxi voor Wmo-pashouders per 1 januari 2017 nog te continueren in de vorm van een Regiotaxi "nieuwe stijl".

Om meerdere redenen is het dus noodzakelijk om te zoeken naar andere vormen van vervoer voor groepen en in gebieden waar problemen ontstaan.

1.2 Opdracht

De gemeente Dalfsen heeft aan Landstede Welzijn Ouderen de opdracht gegeven om een plan van aanpak te schrijven voor een vervoersservice, die soelaas gaat bieden daar waar de problemen met vervoer ontstaan voor kwetsbare groepen in onze samenleving. Deze vervoersservice moet per 1 januari 2017 operationeel zijn, zodra de inzet van de Regiotaxi wordt beëindigd.

Het is wenselijk om in dit plan ook rekening te houden met andere doelgroepen en de service zodanig in te richten dat hij ook geschikt (te maken) is voor toekomstige inzet voor deze doelgroepen.

Het plan dient aan te sluiten bij de *Kaderstelling* van de gemeenteraad en bij de *Regiovisie vervoersvoorziening* die door het twaalfstal gemeenten in de Vecht-IJsselstreek is opgesteld.

Deze visie beschrijft een aantal kaders, nl:

- Versterken eigen kracht
- Lokaal wat lokaal kan, regionaal waar dat meerwaarde heeft.

De opdracht sluit aan bij de *Regiovisie* waarin wordt aangegeven dat het voor de hand ligt om (ook) aan de inzet van vrijwilligers te denken en de welzijnsorganisaties hierin een grotere rol te geven.

De te kiezen oplossing(en) dienen te voldoen aan eisen ten aanzien van:

- Wet- en regelgeving
- Veiligheid
- Continuïteit

Het plan moet aansluiten bij de uitgangspunten van het welzijnsbeleid

- Eigen kracht stimuleren evenals sociale netwerken
- Verbinden partijen: (potentiële) partners en belanghebbenden betrekken
- Met inzet van vrijwilligers

Conform het besluit van de gemeenteraad, dient in dit plan ook aandacht te zijn voor het duurzaamheidsaspect.

1.3 Aanpak en werkwijze

Om te komen tot een plan van aanpak, is in eerste instantie een bureaustudie uitgevoerd: naast het kennismaken van de *Kadernotitie* en de *Regiovisie*, er is informatie verzameld via internet.

Er zijn diverse nota's geraadpleegd die zijn opgenomen in de literatuurlijst. Hiermee is kennis opgebouwd over initiatieven elders in het land, waardoor er gebruik kan worden gemaakt van de ervaringen van anderen. Daarnaast is er een gesprek gevoerd met de initiatiefnemer van de Vervoersservice in Kampen.

Verder zijn gesprekken gevoerd met diverse betrokkenen:

- De Welzijnsorganisaties: SMON, SWOL, Landstede Welzijn/Vrijwilligerspunt
- Algemene Hulpdienst Lemelerveld
- Duurzaam Hoonhorst
- Synergie Nieuwleusen
- TCR
- Syntus
- Gemeente Dalfsen: Wmo-consulente en Coördinator Sociale Kernteams
- Provincie Overijssel
- Enkele vertegenwoordigers van zorginstellingen.

Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd voor geïnteresseerden op 4 februari en 15 maart 2016. Op deze avonden werd enerzijds informatie verstrekt over de problematiek en over de mogelijke oplossingsrichtingen. Anderzijds is aan de aanwezigen is gevraagd om mee te denken en hun input te leveren. Deze input is in de nota verwerkt. Ook de inhoud van het verslag van de bijeenkomst “Nieuwe tijd voor Mobiliteit”, die in maart 2015 in Dalfsen is georganiseerd door de Provincie Overijssel, is meegenomen.

1.4 Leeswijzer

Bij de structurering van dit plan van aanpak is ervoor gekozen om in hoofdstuk 2 eerst een theoretische benadering te schetsen van mogelijkheden die kunnen bijdragen aan het oplossen van de vervoersproblematiek. Hierbij is vooral gekeken naar besloten vormen van vervoer waarbij vrijwilligers betrokken zijn of ingezet kunnen worden.

Hoofdstuk 3 vormt de kern van het plan van aanpak voor de implementatie. Er wordt beschreven welke vormen van kleinschalig vervoer er nu al in de verschillende kernen in de gemeente zijn en hoe deze initiatieven verder vorm kunnen krijgen in het licht van de doelstelling. Ook wordt beschreven welke nieuwe acties zullen worden gestart.

Deze nota is geschreven vanuit het beleidskader van een welzijnsorganisatie, waarbij vrijwilligersinitiatieven en het verbinden van (maatschappelijke) partijen aan de orde is. Er wordt met name gekeken naar “besloten” vervoer, niet naar openbaar vervoer. Landstede Welzijn is immers geen vervoersbedrijf. Aanbesteding van vervoer en openbaar vervoer zijn buiten beschouwing gelaten.

Oplossingen op andere beleidsgebieden, die tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren, worden ook niet nader uitgewerkt.

2. Oplossingsrichtingen

De vervoersproblematiek is een complexe materie. Er zijn veel betrokkenen: Wmo-pashouders, zorginstellingen, zorgboerderijen en hun cliënten, andere reizigers en –niet te vergeten- (potentiële) vrijwilligers. De bevolking vergrijsst en ontgroent. De groep kwetsbare burgers die behoefte heeft aan een vorm van dagbesteding, groeit. Maar door de steeds verdere afname van vergoedingen staat het vervoer naar de benodigde dagbesteding onder druk. Maar ook ondernemingen hebben belang: de professionele vervoersorganisaties zien dat de werkgelegenheid van hun professionele chauffeurs bedreigd wordt door bijvoorbeeld het beëindigen van de Regiotaxi en het opheffen van buslijnen.

Achter de problematiek schuilt dus een grote diversiteit aan belangen. Alles is met elkaar verweven en een kostenbesparende oplossing voor de ene groep kan nadelige effecten hebben of zelfs meer kosten opleveren in een ander beleidsgebied.

Het is niet mogelijk om één simpele oplossing voor het probleem te bieden. Een meersporenbeleid doet meer recht aan de complexiteit. Uitgaand van het Welzijnsbeleid en de kantelingspiramide, kunnen de volgende sporen of oplossingsrichtingen onderscheiden:

1. Versterken van eigen kracht
2. Lokale vervoersinitiatieven
3. Het bundelen van (doelgroepen)vervoer
4. Samenwerking van vrijwilligers met professionele vervoersorganisatie

5. Overige oplossingsrichtingen

Hieronder worden de genoemde vijf oplossingsrichtingen toegelicht.

2.1 Versterken van eigen kracht

Als er minder vraag is naar vervoer, dan zijn er minder vervoersvoorzieningen nodig.

Als bewoners in de eigen vervoersbehoefte voorzien, door hetzij zelfstandig of met hulp van hun sociale netwerk te gaan reizen, dan kan dit ervoor zorgen dat de vraag naar vervoer, bijvoorbeeld in de vorm van de Regiotaxi, afneemt.

2.1.1 Indicering Wmo

Als iemand aanklopt bij het Wmo-loket met een vervoersvraag, dan is het vanuit de kantelingsgedachte aanbevolen om eerst te inventariseren of er voor deze cliënt andere opties zijn dan het vervoer met de Regiotaxi. Heeft men een vervoersindicatie nodig of kan men op een andere manier –op eigen kracht- nog leren om zelfstandig te reizen of zelf het vervoer te organiseren? Zijn er hulpmiddelen, trainings- of begeleidingsmogelijkheden of (andere) voorliggende voorzieningen?

Indien de inschatting is dat er andere mogelijkheden van vervoer zijn, kan voor cliënten mogelijk één van de volgende middelen of een mix hiervan worden ingezet:

Training, begeleiding en informatie

Het inzetten op training, begeleiden en informeren van doelgroepen via de inzet van OV-ambassadeurs of via projecten als “Mee op weg” kan sommige mensen helpen om meer op eigen kracht te (gaan) reizen (lopen, fietsen of met het reguliere OV). Ook het vinden van een (vrijwillige) begeleider, kan maken dat zelfstandig(er) reizen weer tot de mogelijkheden behoort.

Ondersteunen en versterken netwerk

Als verantwoordelijken en mantelzorgers, zoals kinderen/ouders en begeleiders ondersteund worden, kunnen ze (mogelijk) zelf/gezamenlijk een groter deel van het vervoer verzorgen. Op dit moment lijken niet alle mogelijkheden te worden benut. Ook hier is maatwerk vereist om de last voor m.n. mantelzorgers niet te groot te maken.

Inzet vervoersmiddelen

Indien blijkt dat het vervoersprobleem gelegen is in het ontbreken van een passend vervoersmiddel (personenauto), terwijl de pashouder wel een beroep zou kunnen doen op een chauffeur en/of begeleider uit het eigen sociale netwerk, dan kan mogelijk een deelauto worden ingezet, die beschikbaar is voor meerdere bewoners. Omdat deze deelauto's vaak niet continu en niet voor lange afstanden worden ingezet, is het mogelijk om voor een elektrische deelauto te kiezen. Met een dergelijke oplossing wordt ook invulling gegeven aan een duurzaamheidsaspect.

De indicering is taak van de Wmo-consulenten, die dit proces zullen moeten vormgeven.

2.1.2 Herindicering Wmo-pashouders

In tweede instantie kan ook gekeken worden naar de in het verleden al verstrekte indicaties. Vroeger zijn vervoersindicaties meestal afgegeven als de cliënt voldeed aan de gestelde criteria. Er is niet altijd gekeken naar de individuele situatie van de cliënt vanuit de optiek "eigen kracht": wat kan deze cliënt nog zelf leren of organiseren? Men kon gebruik maken van een recht.

Vaak is er ook op een later tijdstip geen evaluatie meer geweest van de noodzaak. De vraag is dus of er voor de cliënten die eerder al een vervoersindicatie hebben gekregen nog andere reis- en vervoersmogelijkheden dan nu al worden benut. Dit kan nader worden onderzocht. Maar, herindicatie is absoluut maatwerk. Voor vele pashouders zullen er geen andere reisopties zijn. Ook hier zijn de Wmo-consulenten primair aan zet.

2.1.3 Andere doelgroepen

Natuurlijk kunnen ook andere mogelijkheden, zoals het aanpassen van de eigen auto, of hulpmiddelen, zoals de elektrische fiets, scootmobielen e.d. niet worden vergeten. Voor de Wmo-pashouders zijn deze hulpmiddelen misschien niet meer bruikbaar, maar leerlingen en andere doelgroepen zouden mogelijk met een (elektrische) fiets zelf naar een opstappunt kunnen leren rijden om vandaar verder per bus te worden vervoerd.

2.2 Lokale vervoersinitiatieven

Door bewoners en/of welzijnsorganisaties worden initiatieven genomen om de oudere en kwetsbare bewoners, die niet in staat zijn zelfstandig te reizen, een vervoersservice te bieden met behulp van vrijwilligers die bereid zijn met de eigen auto –tegen een bescheiden onkostenvergoeding- kwetsbare bewoners te vervoeren.

Ook worden er soms deelauto's of busjes ingezet, waar bewoners gebruik van kunnen maken. Dergelijke busjes zijn vaak eigendom van een stichting of vereniging, maar de aanschaf is veelal gefinancierd door een provincie of gemeente.

Er zijn in het land tal van voorbeelden van dit soort vervoersservices. Om niet te handelen in strijd met de wet (Wet Personenvervoer 2000) moet een bewoner, om gebruik te kunnen maken van dit type vervoer, lid worden van een vereniging of donateur worden van een stichting. Vervoer wordt alleen geleverd aan de eigen leden/donateurs en is daarmee een besloten vorm van vervoer.

Door het stimuleren en faciliteren van dergelijke initiatieven kan de vraag naar vervoer afnemen en kan bijvoorbeeld een voorliggende voorziening worden gecreëerd, waarop bijvoorbeeld de huidige gebruikers van het OV-gedeelte van de Regiotaxi straks een beroep kunnen doen.

2.3 Bundelen van doelgroepenvervoer

Steeds verdere verzuiling in de zorg heeft er toe geleid dat verschillende doelgroepen apart van elkaar naar hun dagbesteding, school of werkplek worden gehaald en gebracht.

Openingstijden en eindtijden van deze dagbestedingen, scholen, WSW-bedrijven en andere instellingen vallen nu vaak samen en zorgen ervoor dat er tijdens de spits allerlei busjes en vervoerders rondrijden. Tussentijds staat het hiervoor gebruikte vervoersmaterieel veelal stil. Door koppeling van de vervoersstromen en –middelen is het misschien mogelijk om het vervoer van verschillende doelgroepen op elkaar aan te laten sluiten. Dit brengt grotere efficiency in de inzet van vervoersmaterieel en chauffeurs en is tevens duurzamer. Het scheelt in de kosten en afschrijvingen. Door een hogere bezettingsgraad kunnen ook de vervoerskosten afnemen.

Bundelen in de tijd en/of voertuig

Als het vervoer gespreid wordt in de tijd, is het misschien mogelijk om het vervoer van verschillende doelgroepen op elkaar aan te laten sluiten of te laten samenlopen. Dit brengt grotere efficiency in de inzet van vervoersmaterieel en chauffeurs. Om dit mogelijk te maken moeten vervoersstromen in beeld worden gebracht en moet het beschikbare vervoersmaterieel worden geïnventariseerd.

Centrale opstapplaatsen

Met het huidige doelgroepenvervoer worden de passagiers meestal bij de huisdeur opgehaald en bij thuiskomst bij de deur afgezet. De vervoerder rijdt hierdoor een langere route en dit leidt tot een langere reistijd, met name van degenen die als eerste worden opgehaald en als laatste weer bij de deur worden afgezet. Een maatregel is om één of meerdere centrale opstapplaatsen in een woonkern te creëren. Passagiers reizen zelfstandig of met begeleiding naar de centrale opstapplaats om vervolgens naar hun bestemming en terug te worden vervoerd.

Bundelen in de tijd met een dal- en spitstarief voor flexibele ritten

Het volgtijdelijk bundelen van vaste ritten voor leerlingen, dagbesteding en WSW zou gecombineerd kunnen worden met flexibele ritten van vraagafhankelijk OV en Wmo-vervoer. Tussen bijvoorbeeld 10.00 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 15.00 uur en na 18.00 uur zullen geen of weinig vaste ritten worden gereden. Wmo- en OV- reizigers kunnen gestimuleerd worden om in de daluren te reizen tegen een lager tarief. Tijdens de spijstijden betalen reizigers een hoger tarief.

Servicelijn(en) langs instellingen en/of andere voorzieningen

In een aantal gemeenten in Nederland rijden inmiddels servicelijnen tussen bepaalde kernen en wijken en/of langs instellingen, voorzieningen en opstappunten van OV. Door een zorgvuldig gekozen rijroute wordt het zelfstandig reizen voor veel inwoners en mensen uit specifieke doelgroepen (weer) mogelijk.

Op deze servicelijnen wordt vaak gewerkt met door de gemeente of provincie gefinancierd vervoersmaterieel in combinatie met vrijwillige bestuurders. Maar de service zou ook geleverd kunnen worden door busjes van instellingen en maatschappelijke organisaties op tijden waarop deze beschikbaar zijn. Misschien kunnen ook busjes van bedrijven worden ingezet op momenten waarop zij niet door het bedrijf worden gebruikt.

Opzetten van toevoerlijnen naar (OV) knooppunten

Door het strekken van directe verbindingen en het schrappen van minder rendabele lijnen wordt het steeds lastiger voor mensen uit bepaalde delen van die regio om actief gebruik te maken van het reguliere openbaar vervoer. Door toevoerlijnen naar de knooppunten te creëren wordt het voor inwoners van de regio weer mogelijk en aantrekkelijker om gebruik te maken van het reguliere OV of toegankelijke vormen van besloten vervoer.

Bij bundeling van vervoer zal altijd rekening moeten worden gehouden met de problematiek van de specifieke doelgroep en het individu (maatwerk). Het zal niet altijd mogelijk zijn. Ook moet rekening worden gehouden dat veranderingen in het ene systeem van invloed zijn op de dienstverlening en werkwijze in andere systemen. Als een cliënt vroeger moet worden opgehaald, dan heeft dit mogelijk gevolgen voor de dienstverlening van de thuiszorg of de mantelzorgers. De vraag is of de gewenste/noodzakelijke aanpassingen daar mogelijk zijn.

2.4 Samenwerking van vrijwilligers met professionele vervoersorganisatie

Op vele plekken in Nederland rijden buurtbussen. Een buurtbus is een bus, eigendom van een vervoersonderneming, die vrijwillig wordt geëxploiteerd door een lokale buurtbusvereniging. Dit type buurtbus wijkt af van de servicebus, zoals genoemd in paragraaf 2.2 doordat de professionele vervoersmaatschappij zorg draagt voor de bus zelf en enige (mede)zeggenschap heeft over de vrijwilligers.

Een buurtbus rijdt een vaste route volgens een vast tijdschema. Hij wordt opgenomen in de dienstregeling van het openbaar vervoer en wordt ook als een vorm van openbaar vervoer beschouwd. Het busje heeft een blauw kenteken in tegenstelling tot het in paragraaf 2.2. genoemde servicebusje.

2.5 Overige oplossingsrichtingen

Een mogelijkheid om te sturen op de vervoersvraag kan ook nog bij andere beleidsgebieden van de gemeente worden gezocht.

Het centraliseren van voorzieningen maakt dat er een grote(re) vraag ontstaat naar vervoer van en naar deze voorzieningen. Door de toenemende vergrijzing kan de vraag exponentieel gaan toenemen. Door zorg en voorzieningen meer via verspreid liggende, bestaande (gemeentelijke) faciliteiten zoals (sport)verenigingen, buurtcentra etc. aan te bieden, kan de vervoersvraag worden gereduceerd. Deze aanpak sluit aan bij het wijk/buurtgericht werken en de ontwikkeling van woonservicegebieden. Het verzorgen van het benodigde lokale vervoer doet dan eerder een beroep op de eigen kracht van mensen en het *noaberschap*.

Ook kan het interessant zijn om te inventariseren welke doelgroepen gebruik maken van welke dagbesteding. Afhankelijk van de uitkomsten kan er kan gekeken worden of er voor bepaalde doelgroepen of cliënten dichterbij een passend aanbod beschikbaar is of te creëren valt.

3. Plan van aanpak

Om te komen tot andere, aanvullende vervoersservices in de gemeente zal de komende maanden een aantal stappen worden gezet. Deze stappen worden in de onderstaande paragrafen beschreven. Vanuit het beginsel “lokaal wat lokaal kan”, is eerst onderzocht en in beeld gebracht welke lokale vervoersvoorzieningen er in de gemeente al zijn in de diverse kernen. Met de voorgestelde acties wordt vervolgens aansluiting gezocht bij de bestaande lokale situatie.

Tijdens de eerste informatiebijeenkomst op 1 februari is gebleken dat er nog veel onduidelijkheid is over de vervoersproblematiek. Er is door de aanwezigen aangedrongen op duidelijke communicatie. Communicatie is dus een item dat als een paraplu rond de te ontwikkelen oplossingsrichtingen moeten worden gedrapeerd. Alleen op deze manier kan bij de bewoners helderheid worden verschaft over de problematiek, kan bewustzijn worden gecreëerd over de veranderingen die gaande zijn en een beroep worden gedaan op de inventiviteit en ondernemingszin van bewoners om oplossingen te creëren. Goede communicatie helpt ook om onrust te voorkomen.

Om deze reden wordt in dit plan van aanpak eerst een aparte paragraaf gewijd aan de communicatie rond de vervoersproblematiek.

3.1 Communicatie

De vervoersproblematiek, van verschraving van het OV en de beëindiging van de Regiotaxi in zijn huidige vorm tot doelgroepenvervoer, maken het nodig om aan alle bewoners van de gemeente duidelijk te maken wat er speelt. Het onderwerp raak meerdere beleidsterreinen, sociaal (Wmo-) beleid, vervoersbeleid, werkgelegenheid, vrijwilligersbeleid, duurzaamheidsbeleid, etc.

Het raakt veel verschillende groepen. Omdat de problematiek per doelgroep verschillend is, zal er gekozen moeten worden voor een communicatiemix, afgestemd op de specifieke situatie van de verschillende doelgroepen en hun informatiebehoefte. Alhoewel het mogelijk is om enkele keren in de breedte het onderwerp aan de orde te stellen, is het dus niet mogelijk om iedere keer generiek voor alle doelgroepen te schrijven.

Er zal gekozen moeten worden voor een gedifferentieerde aanpak. De verschillende communicatiemiddelen zullen verschillende doelen dienen.

3.1.1 Algemene communicatie

Een sterke ondersteuning kan geboden worden door één of meerdere keren in zijn algemeenheid over de problematiek te communiceren. Dit zou kunnen via een speciale “vervoers- en mobiliteitskrant” of via een speciaal katern over de thematiek in huis-aan-huisbladen.

Doel is om

- Bewustzijn te creëren over de bestaande problematieken
- Bewoners te stimuleren tot het vinden van oplossingen op eigen kracht
- De communicatie rond lokale initiatieven te ondersteunen
- Vrijwilligers te werven die zich in willen zetten als chauffeur, begeleider of voor andere taken die aan deze problematiek zijn gerelateerd.

De krant/het katern kan o.a. de volgende items bevatten:

- Uitleg vanuit de gemeente over problematiek rond o.a. Wmo- en doelgroepenvervoer

- Uitleg van de provincie over verschraling openbaar vervoer
- Denken in de trant van “nieuwe tijd voor mobiliteit”: andere vervoersopties
- Voorbeelden van bestaande (vrijwilligers)initiatieven, zoals de Algemene Hulpdienst in Lemelerveld, de dorpsbus en deelauto in Hoonhorst
- Aandacht voor bijv. MEE-op-weg en OV-ambassadeurs
- Interview met een actieve vrijwilliger
- Interview met een reiziger, die op deze manier zelfstandig is gaan reizen
- (Misschien een voorbeeld uit een andere gemeente)
- Werven van vrijwilligers
- Zoeken van potentiële deelauto's (bijv. busjes of leaseauto's die stilstaan bij bedrijven)

Bij de communicatie zal afstemming zijn met enerzijds de Provincie, anderzijds lokale initiatieven.

3.1.2 Communicatie naar specifieke doelgroepen

Naast de brede, algemeen georiënteerde communicatie naar alle bewoners, dienen verschillende doelgroepen apart, specifiek te worden benaderd.

De Wmo-pashouders zullen persoonlijk geïnformeerd worden vanuit de gemeente door de Wmo-consulenten. Indien dit nodig is, zullen daarna persoonlijke gesprekken plaatsvinden. Dit is allemaal maatwerk.

Zorgboerderijen, zorginstellingen zullen aangeschreven worden met het verzoek om mee te werken aan de inventarisatie van vervoersstromen en beschikbaar materieel en vrijwilligers.

Degenen die vervoerd worden of vervoer nodig hebben naar hun dagbesteding moeten –in overleg met de zorgaanbieder- worden geïnformeerd over mogelijke wijzigingen.

De cliënten waarvan bekend is dat zij met de Regiotaxi naar hun dagbesteding reizen, moeten op de hoogte worden gesteld van het wegvallen van het OV-deel van de Regiotaxi per 1 januari 2017.

3.1.3 Acties communicatie

Actie	Resultaat
Uitbrengen special over vervoer en mobiliteit in lokale media	<ul style="list-style-type: none"> - Meer bewoners zijn bekend de vervoersproblematiek - Stimuleren lokale initiatieven - Werven vrijwilligers
Informeren Wmo-pashouders over beëindigen Regiotaxi OV-deel	- Wmo-pashouders zijn bekend met de ontwikkelingen en de gevolgen voor hen
Aanschrijven instellingen, zorgboerderijen en maatschappelijke organisaties ivm de inventarisatie	- Er is bekend welke organisaties en instellingen mee willen werken aan het gezamenlijk zoeken van oplossingen
Informeren cliënten dagbesteding met vervoersindicatie	- Cliënten dagbesteding zijn bekend met de ontwikkelingen

3.2 Versterken eigen kracht

3.2.1 Vervoersindicaties

Een eerste spoor dat kan worden uitgezet is het doen afnemen van de vraag naar vervoer. Als bewoners, op eigen kracht of met steun van hun sociale netwerk oplossingen weten te vinden en uit weten te voeren voor hun vervoersbehoefte, kan de vraag naar vervoer afnemen.

In het licht van de huidige problematiek zal het noodzakelijk zijn om naar de criteria en de procedure van de indicatiestelling te kijken.

Als iemand zich bij het Wmo-loket meldt met een vervoersvraag, dan zal vanuit de kantelingsgedachte eerst gekeken moeten worden of er voor deze cliënt andere opties zijn dan het vervoer met de Regiotaxi. Heeft men beslist een vervoersindicatie nodig of kan men op een andere manier –op eigen kracht- nog leren om zelfstandig te reizen of zelf het vervoer te organiseren? Zijn er hulpmiddelen, trainings- of begeleidingsmogelijkheden of andere voorliggende voorzieningen? Er dient dus bekend te zijn bij de Wmo-consulenten welke middelen dit zijn en wat de daarmee samenhangende kosten zijn.

Als er sprake is van een vervoersvraag bij een cliënt (enkelvoudige problematiek), dan zijn de Wmo-consulenten de aangewezen instantie om dit op te pakken.

Als er sprake is van een meervoudige problematiek, dan lijken de Sociale Kernteams (SKT's), waarin o.a. de Wmo-consulenten, Welzijnsorganisaties en MEE participeren, de beste plek om deze taak te beleggen.

3.2.2 Acties versterken eigen kracht

Actie	Resultaat
Herbezien van criteria en procedure voor vervoersindicatie	- Voorstel voor aangepaste procedure en criteria
In beeld brengen van in te zetten middelen voor het versterken eigen kracht	- Er is een overzicht van middelen en methodieken die ingezet kunnen worden tbv het vergroten van de eigen kracht en de hiermee samenhangende kosten.

3.3 Stimuleren van lokale vervoersinitiatieven

3.3.1 Inventarisatie lokale initiatieven

In diverse kernen in de gemeente Dalfsen bestaan er mogelijkheden om een vrijwilliger met zijn of haar eigen auto in te zetten voor het vervoer van kwetsbare burgers.

In **Hoonhorst** lopen al meerdere initiatieven om de eigen bewoners vervoer te bieden op een duurzame wijze. Er rijdt een (eigen) busje, dat overdag wordt ingezet voor het vervoer van diverse dorpsgenoten. Op bepaalde uren wordt het busje ingezet ten behoeve van van het vervoer van cliënten naar de zorgboerderij. Op één dag in de week rijdt de bus met ouderen naar de supermarkt in Dalfsen, zodat zij daar zelf hun boodschappen kunnen doen. Dit draagt bij aan hun welbevinden, meer dan het thuisbrengen van bestelde boodschappen.

Voor bewoners staat er bovendien een elektrische deelauto ter beschikking. Men overweegt ook een "spitsshuttle" in te stellen naar Zwolle.

Hoonhorst heeft zijn eigen lokale toekomstplan, waaraan door Duurzaam Hoonhorst uitvoering wordt gegeven.

In **Lemelerveld** biedt de Algemene Hulpdienst een kleinschalige vervoersmogelijkheid. Op dit moment zijn er zo'n 15 vrijwilligers die met hun eigen auto op vrijwillige basis, tegen een bescheiden vergoeding, kwetsbare ouderen zonder vervoer naar hun bestemming brengen. Het is een kleinschalige dienst. In 2015 werden door de gezamenlijke vrijwilligers 180 ritten gereden.

Er wordt gekeken of het mogelijk is om het aantal vrijwilligers uit te breiden of om –in samenwerking met “Lemelerveld Werkt” re-integrerende bewoners of bewoners met een uitkering in te zetten.

In **Dalfsen** staan bij de Klussendienst van Landstede Welzijn vele vrijwilligers ingeschreven. Omdat hier tot nu toe geen vervoersservice werd geboden, is niet bekend of er onder deze vrijwilligers mensen zijn die bereid zijn om kwetsbare ouderen met hun eigen auto naar hun bestemming te brengen. Een eerste stap in Dalfsen is om te inventariseren welke vrijwilligers bereid zijn om met hun eigen auto af en toe dorpsgenoten te vervoeren.

In **Nieuwleusen** oriënteert een groepje vrijwilligers van Synergie Nieuwleusen zich het oprichten van een lokale vervoersservice. Landstede Welzijn biedt hierbij ondersteuning. Binnen de coöperatie wordt op dit moment actief gezocht naar vrijwilligers om dit initiatief vorm te geven.

Via het communicatietraject zou daarnaast geprobeerd kunnen worden bekendheid te geven aan dit initiatief. Er kunnen gericht meer vrijwilligers worden gezocht die bereid zouden zijn tot deze dienstverlening.

3.3.2 Acties lokale initiatieven

Actie	Resultaat
Algemene Hulpdienst Lemelerveld zoekt uitbreiding van de vrijwilligerspool tbv vervoer	- Er zijn meer vrijwilligers met een eigen auto beschikbaar voor het vervoer van kwetsbare burgers
Landstede Welzijn Ouderen Dalfsen zoekt vrijwilligers die bereid zijn kwetsbare burgers met de eigen auto te vervoeren	- De Klussendienst van LWOD biedt ook de mogelijkheid tot vervoer aan kwetsbare burgers
Synergie Nieuwleusen zoekt vrijwilligers voor het opzetten van een lokale vervoersservice	- Er is een plan van aanpak voor het opzetten van een lokale vervoersservice

3.4 Bundelen van doelgroepenvervoer

3.4.1 Plukken van “laaghangend fruit”

Er wordt op vele manieren gereisd naar dagbesteding. Dagelijks brengen tal van busjes en de regiotaxi cliënten naar hun dagbesteding en weer naar huis.

Om het bundelen van doelgroepen in tijd en/of voertuig mogelijk te maken is het nodig om inzicht te krijgen in de vervoersstromen en in het beschikbare materieel. Hierbij worden niet alleen zorginstellingen en zorgboerderijen betrokken, maar in principe alle maatschappelijke organisaties die vervoer van cliënten verzorgen.

In de grote kernen Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld zal voor de zomer geïnventariseerd worden:

- Wie wil meewerken aan gemeenschappelijk zoeken van oplossingen?
- Wat is de huidige vervoersbehoefte/ wat zijn de huidige vervoersstromen?
- Op welke wijze vindt het vervoer plaats?
- Welk vervoersmaterieel is beschikbaar?
- Welke vrijwilligers zijn inzetbaar?

SWOL is met deze inventarisatie in Lemelerveld al begonnen. Landstede Welzijn Ouderen zal deze inventarisatie oppakken in Dalfsen en Nieuwleusen. Beide Welzijnsorganisaties hanteren dezelfde uitvraging en inventarisatielijsten en trekken in het proces met elkaar op, zodat gegevens en uitkomsten vergelijkbaar zijn. Ook SMON wordt hierbij betrokken.

Het aanpassen van het vervoer van kwetsbare doelgroepen is een ingewikkelde zaak die grote zorgvuldigheid vraagt. Er zal er per doelgroep en per cliënt gekeken moeten worden of het mogelijk is om anders te reizen dan nu gebeurt.

Bovendien dienen we ons te realiseren dat aanpassingen in het vervoerssysteem van invloed zijn op andere onderdelen van het gehele systeem van zorg rond cliënten: als tijden van vervoer bijvoorbeeld veranderen, dan dienen de organisaties waar dagbesteding wordt verzorgd hun openingstijden –en daarmee de werktijden van de begeleiders- ook aan te passen. Voor een cliënt, die eerder opgehaald wordt, kan het betekenen dat mantelzorgers of thuiszorg eerder ingezet moet worden om te zorgen dat de cliënt tijdig reisvaardig is. Als we trekken aan het vervoershoekje van het grote zorg-tafellaken, dan heeft dat vele rimpelingen tot gevolg waarvan we op dit moment de omvang en impact nog niet volledig overzien.

Om e.e.a. overzichtelijk en behapbaar te houden, is daarom gekozen om als eerste stap een analyse te maken in de drie grote kernen. Indien gegevens beschikbaar zijn kan gekeken worden naar voor de hand liggende bundelingsmogelijkheden. We zoeken eerst naar eenvoudige, lokale oplossingen binnen de drie grote kernen.

3.4.2 Acties bundeling doelgroepenvervoer

Actie	Resultaat
SWOL inventariseert bij zorgboerderijen en zorginstellingen in Lemelerveld - bereidheid tot samenwerking - vervoersstromen - beschikbaar vervoersmaterieel/vrijwilligers	- Er is een overzicht van - instellingen die samen willen werken - vervoersstromen - inzetbaar materieel/vrijwilligers - Er is een aantal eenvoudige wijzen om vervoer te bundelen
LWOD inventariseert bij zorgboerderijen en zorginstellingen in Dalfsen en Nieuwleusen - bereidheid tot samenwerking - vervoersstromen - beschikbaar vervoersmaterieel/vrijwilligers	- Er is een overzicht van - instellingen die samen willen werken - vervoersstromen - inzetbaar materieel/vrijwilligers - Er is een aantal eenvoudige wijzen om vervoer te bundelen

3.5 Randvoorwaarden bij vervoer met behulp van vrijwilligers

3.5.1 Duidelijkheid regelgeving en voorwaarden

Tijdens de informatiebijeenkomst op 4 februari j.l. zijn meerdere signalen afgegeven en vragen gesteld over vergoedingen, regelgeving, verzekering, aansprakelijkheid etc. in relatie tot het vervoer met behulp van vrijwilligers en eigen auto's.

Op dit moment bestaat er in de gemeente geen uniformiteit in de regelgeving rond het inzetten van deze vrijwilligers in functies rond vervoer. De komende maanden zal gewerkt worden aan het beschikbaar maken van éénduidige, heldere informatie over allerlei aspecten rond vrijwilligersvervoer. Hierbij valt te denken aan:

- Algemeen/vereisten:
 - o VOG (verklaring omtrent het gedrag)
 - o Stellen van een leeftijdsgrens?
 - o Medische keuring nodig?
 - o Verzekering eigen auto/inzittenden
- Kennis en vaardigheden
 - o Rijstijl
 - o EHBO, BHV
 - o Sociale vaardigheden
- Verzekeringen en aansprakelijkheid
 - o Vervoersmiddelen
 - o Chauffeurs
 - o Passagiers-reizigers
 - o Begeleiders
- Vergoedingen voor vervoer
 - o Lidmaatschap
 - o Vergoeding voor vaste ritten/bestemmingen
 - o Kilometervergoeding bij rijden met eigen voertuig
 - o Vergoedingen voor de vrijwilligers

Regels en afspraken dienen voor alle betrokkenen duidelijk te zijn. Er moet heldere voorlichtingsdocumentatie beschikbaar zijn voor zowel reizigers als vrijwilligers, waarin e.e.a. wordt uitgelegd.

3.5.2 Acties randvoorwaarden inzet vrijwilligers

Actie	Resultaat
LWOD verzamelt informatie en stelt een voorstel op voor de regelgeving omtrent de inzet van vrijwilligers in vervoer in de gemeente Dalfsen	<ul style="list-style-type: none"> - Er is duidelijkheid over de regelgeving rond de inzet van vrijwilligers in het vervoer van kwetsbare burgers - Er is duidelijkheid voor degenen die gebruik maken van de vervoersservice geboden door vrijwilligers

4 Tijdsfad

Als we iets willen bereiken, werken we graag met een strakke planning, heldere doelen en duidelijke resultaten. Waar bedrijfsmatig gewerkt wordt, is dit ook redelijk goed mogelijk. Het werken met vrijwilligers en het experimenteren met nieuwe (bewoners)initiatieven, maakt een dergelijke werkwijze echter moeilijker. Vrijwilligers willen om hen moverende redenen een bijdrage leveren aan de maatschappij, maar maken daarin individueel hun keuzes. Een bewonersinitiatief kan niet gestuurd worden van bovenaf. Tijdsfad en uitkomsten zijn onzeker. Bij experimenten zijn kosten op voorhand niet altijd duidelijk. Om die reden is er gekozen om te werken met kortere tijdsspannes waarin een aantal overzichtelijke stappen worden genomen. Op basis van de uitkomsten hiervan worden vervolgstappen gedefinieerd en begroot.

De in het vorige hoofdstuk beschreven stappen, zullen uitgevoerd worden in de periode voor de zomer, dus van april t/m juni 2016.

De uitkomsten van deze acties zal bepalen hoe de vervolgacties na de zomer zullen zijn. Hoe groot wordt de pool vrijwilligers die binnen de Klussendienst vervoer wil verzorgen? Zijn dat voldoende vrijwilligers of niet? Lukt het in Nieuwleusen om voor de zomer het bewonersinitiatief van de grond te krijgen? Als de acties het gewenste resultaat hebben, dan zullen de stappen in het najaar van een andere aard zijn dan wanneer de acties niet het gewenste resultaat hebben. Dan zullen in het najaar alternatieven moeten worden gezocht.

In de zomer zal het actieplan hiervoor worden opgesteld. Het zal in ieder geval acties bevatten op het punt van:

1. (Meer) communicatie
 - over de problematiek
 - over oplossingsrichtingen
 - richting diverse doelgroepen, afhankelijk van stand van zaken
 - bijeenkomsten diverse doelgroepen om gezamenlijk te werken aan oplossingen
2. Vervolgstappen lokale initiatieven:
 - het verder uitbouwen van de vrijwilligerspool in de diverse kernen
 - Inventarisatie mogelijkheden in kleine kernen
 - Bundeling dagbestedingsvervoer
3. Verder stappen in de bundeling van dagbestedingsvervoer
4. Creëren van vervoersservice(s) mbv busjes, belbus e.d. in kernen of tussen de kernen
5. Invullen randvoorwaarden voor o.a. bundeling, zoals een verrekenmodel voor inzet materieel e.d.

Indien uit onderzoek zou blijken dat er grote verkeersstromen zijn naar specifieke bestemmingen, dan zou onderzocht kunnen worden of het haalbaar is om hier een pendeldienst voor op te zetten. In een gesprek met Syntus kwam het voorbeeld van een pendeldienst naar de Isala klinieken in Zwolle als voorbeeld naar voren. Syntus is bereid om in dit soort oplossingen mee te denken. Ook de TCR heeft aangegeven om mee te willen denken aan en te werken aan creatieve oplossingen.

5 Geraadpleegde bronnen

Literatuur/geschreven bronnen:

- (2015), *Kadernotitie*, interne publicatie gemeente Dalfsen
- (2015), *Visie vervoersvoorziening in de regio IJssel-Vecht+*, interne publicatie Cissonius Groep (2014), *Onderzoek optimaliseren doelgroepenvervoer Holland Rijnland*. Deventer
- Hermans, Guy (2015) *Collectief Vervoer*, CROW-KpVV. Utrecht, Kennisplatform Verkeer en Vervoer
- KpVV (2012), *Samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer*. Utrecht, Kennisplatform Verkeer en Vervoer
- KpVV (2013), *Particuliere initiatieven in het personenvervoer*. Utrecht, Kennisplatform Verkeer en Vervoer
- CROW-KpVV (2014), *Handreiking voor het organiseren van samenwerking in het doelgroepenvervoer en aanvullend OV*. Utrecht, Kennisplatform Verkeer en Vervoer
- Wikipedia, diverse zoektermen

Informanten:

- Algemene Hulpdienst Lemelerveld*, Marion Koerhuis: informatie over vervoersservice
- Bureau Schröder*, Karola Schröder: informatie over onderzoek zorgboeren Vechtdal
- Duurzaam Hoonhorst*, Antje Kingma: informatie over vervoersregelingen Hoonhorst
- Gemeente Dalfsen*, Inge Nooijen, coördinator Sociale Kernteams
- Gemeente Dalfsen*, Lucella Klooster, Wmo-consulente
- Provincie Overijssel*, Anne Koot, over communicatie einde Regiotaxi en verschraving OV
- SMON*, Marlies Overmars: informatie over onderzoek zorgboeren Vechtdal
- St. Welzijn Kampen*, Lammert Bastiaans: informatie over de vervoersservice Kampen
- SWOL*, Antoon Sibelt: informatie over Algemene Hulpdienst Lemelerveld
- Synergie Nieuwleusen*, Jennie Lammertsen en Jan van der Sluis: ideeën vervoersservice in Nieuwleusen
- Zorgcentrum Rosengaerde*, Miranda Zwijnenberg: over vervoersproblematiek en consequenties van oplossingsrichtingen