

Reactie op adviesraad vanuit gemeente Bunschoten :

Op 14 november 2017 heeft de lokale adviesraad een advies uitbracht ten aanzien van het beleidskader doelgroepenvervoer. Zij geeft aan dat het zich kan voorstellen dat er bij de gemeente de behoefte is om de huidige vervoersregelingen te harmoniseren. Tegelijkertijd wil de adviesraad opmerken dat de gebruikers van die regelingen 'niet zomaar' toestemming hebben gekregen om daarvan gebruik te maken. Dat betekent dat bij het opnieuw indiceren de nodige voorzichtigheid betracht dient te worden. De adviesraad mist een aantal zaken en adviseert die als nog een plaats te geven:

1. *Terugkeergarantie.* Als duidelijk wordt dat de nieuwe indicatie voor een gebruiker niet goed uitpakt, dan heeft hij/zij het recht om weer gebruik te maken van de eerdere vervoersvoorziening.

Reactie gemeente: Wanneer een gebruiker een nieuwe indicatie heeft en deze blijkt in de praktijk niet passend te zijn, dan kan er een nieuwe indicatie aangevraagd worden. Daarbij moet echter vermeld worden dat het reisadvies wat gegeven wordt op basis van de indicatie zoals verwoord in het reizigersprofiel slechts een advies is. Dit betekent dat de gebruikers zelf kunnen bepalen of het reisadvies opgevolgd wordt dan wel dat er alsnog gebruik gemaakt wordt van de regiotaxi. Het reizigersadvies is bedoeld om mensen bewust te maken van alternatieve vervoersmogelijkheden.

2. *Reizigersprofiel.* De adviesraad mist de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de invulling van het reizigersprofiel door de gebruiker. Als aansluiting bij bestaande bezwaarregelingen van toepassing, zien we dat graag vermeld.

Reactie gemeente: nog aanvullen

3. *Klachten.* Uit dit stuk blijkt niet op welke manier klachten kunnen worden ingediend (bijvoorbeeld over de handelwijze van het callcenter).

Reactie gemeente: er komt een klachten meldpunt waar deze klachten kunnen worden ingediend. Deze taak ligt bij de provincie.

4. *Uitzonderingen.* Op pagina 28 wordt één voorbeeld genoemd dat er gebruikers uitgezonderd worden van het benaderen voor het invullen van het reizigersprofiel. Dat lijkt limitatief. De adviesraad ziet graag opgenomen dat gemeenten de ruimte krijgen om dat breder in te vullen.

Reactie gemeente: De nieuwe beleidskader doelgroepenvervoer geldt voor alle gebruikers. Voor de gebruikers van de regiotaxi wordt er een reizigersprofiel aangemaakt op basis waarvan een reisadvies gegeven kan worden door het callcenter. Het voorbeeld gegeven op blz 28 betreft structureel vervoer, waarbij gebruik gemaakt wordt van de regiotaxi. De regiotaxi is echter niet bedoeld voor structureel vervoer. Daarom wordt er eerst gekeken of deze gebruikers niet anders vervoerd kunnen worden dan met de regiotaxi.

5. *Infrastructuur.* Uit het document valt op te maken dat veel van de gebruikers wordt verwacht. De adviesraad adviseert u met klem om ook te kijken naar de infrastructuur, zoals het doortrekken van buslijnen naar een bepaalde locatie, zodat overstap vermeden kan worden.

Reactie gemeente: Concreet veranderd er voor de gebruikers dat ze vanaf 1 mei een callcenter bellen om een regiotaxi te reserveren. Dit callcenter kijkt op basis van het reizigersprofiel of er een alternatief is met en openbaar vervoer. Dit vrijblijvende reisadvies kan de gebruiker opvolgen, maar hoeft dit niet. Bij de uitvoering (zie ook paragraaf uitvoering) zal bij de betreffende beleidsmedewerker aandacht gevraagd worden voor het openbaar vervoer in relatie tot het beleidskader doelgroepenvervoer.

6. *Evaluatie.* De adviesraad zou graag zien dat een jaar na invoering een goede evaluatie plaatsvindt.

Reactie gemeente: bij de uitvoering van dit beleidskader (zie paragraaf uitvoering) is opgenomen dat na een jaar de raad geïnformeerd wordt over de voortgang.