

Handreiking

Vervoer in goede banen

november 2015

Handreiking voor lokale belangenbehartigers



ieder(in)

Inhoud

Leeswijzer	3
1. Inleiding	4
2. Vervoer: hoe zit het in elkaar?	6
Soorten vervoer	6
Openbaar vervoer	7
Wetten	7
Landelijke afspraken over toegankelijkheid	7
Lokaal afspraken maken rond het openbaar vervoer	9
Doelgroepenvervoer	9
Wetten	9
Lokaal afspraken maken rond doelgroepenvervoer	11
3. Actuele ontwikkelingen in gemeenten, provincies en regio's	14
Minder mensen toegang geven tot doelgroepenvervoer	14
Besparen op de kwaliteit van het vervoer	15
De efficiëntie van het doelgroepenvervoer verhogen	16
4. Aan de slag met veel voorkomende kwesties rond goed vervoer	18
Openbaar vervoer: stations en haltes	18
Toegang tot vervoer	19
Kwaliteit	19
Informatievoorziening	20
Aanbestedingen	21
Het combineren van doelgroepen	21
Naar een integrale benadering	22
5. Een stappenplan voor lokale belangenbehartiging	24
Stap 1 Verzamel informatie	24
Stap 2 Stel prioriteiten	24
Stap 3 Maak een analyse	25
Stap 4 Kies een strategie	25
Stap 5 Zoek samenwerking	25
Stap 6 Aan de slag	26
Tot slot	26
6. Begrippenlijst	27
7. Verder lezen	28

Leeswijzer

Deze handreiking helpt lokale en regionale belangenbehartigers bij het gesprek met hun gemeenten en regionale instanties over goed vervoersbeleid voor mensen met een beperking. Hieronder vallen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer. U vindt in deze brochure achtergrondinformatie en concrete handvatten. Deze informatie kunt u gebruiken om mee te praten over nieuw beleid, maar ook om bestaand beleid kritisch te volgen en voorstellen te doen voor verbetering. Voor de leesbaarheid gaat de tekst steeds uit van belangenbehartiging op gemeentelijk niveau, maar de informatie en adviezen zijn even bruikbaar voor regionale belangenbehartiging.

De handreiking is ontwikkeld samen met ervaringsdeskundigen uit de achterban van Ieder(in). Wij denken dat deze handreiking interessant kan zijn voor:

- Adviesraden en klankbordgroepen rond vervoer
- Wmo-raden, Participatieraden, Adviesraden Sociaal Domein
- Lokale en regionale platforms rond beleid voor mensen met een beperking
- Afdelingen van patiëntenverenigingen
- Andere formele en informele belangenbehartigers die (willen) meepraten over vervoer in hun gemeente of regio.

De inleiding legt uit wat het belang is van lokale belangenbehartiging op het gebied van vervoer. Hier vindt u ook de visie van Ieder(in) op goed vervoer. In hoofdstuk 2 vindt u achtergrondinformatie over hoe het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer in Nederland geregeld zijn in wetten, regels en afspraken. Als belangenbehartiger zult u zich vooral bezighouden met zaken die op gemeentelijk of regionaal niveau spelen. Hoofdstuk 3 gaat over de actuele ontwikkelingen op dat gebied. Praktische informatie om lokaal met vervoer aan de slag te gaan vindt u in hoofdstuk 4 en 5.

1.

Inleiding

Vervoer is belangrijk, want het maakt mogelijk dat mensen mee kunnen doen in de maatschappij. Dat vraagt om openbaar vervoer dat ook voor mensen met een beperking toegankelijk en bruikbaar is. Voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer vanwege hun handicap ontoegankelijk of te ingewikkeld blijft, is speciaal openbaar vervoer nodig. Dat wordt doelgroepenvervoer genoemd.

Goed openbaar vervoer voor mensen met een beperking heeft verschillende kanten:

- Mensen met een beperking moeten zich, net als ieder ander, vrij kunnen bewegen om naar school, werk, familie, vrienden, uitstapjes en op vakantie te gaan.
- Het hele reistraject is belangrijk, van voordeur tot bestemming en terug. Bij goed openbaar vervoer hoort dus ook de bereikbaarheid van het vertrekpunt en de uiteindelijke eindbestemming, de toegankelijkheid van op-, over- en uitstappunten zoals perrons, bushaltes en parkeerplaatsen, de aanwezigheid van oversteekplaatsen enzovoort.
- Eigen regie is belangrijk: de behoefte van de reiziger moet leidend zijn, niet wat de vervoerders te bieden hebben.
- Vervoer moet zo toegankelijk zijn dat mensen zo min mogelijk beperkingen ervaren. Dat vraagt inspanningen van iedereen: van de gebruiker, de medereiziger, de vervoerder, de uitvoerders en de handhavers van wet- en regelgeving.
- Een maatwerkoplossing mag in redelijkheid voor iemand met een beperking niet duurder zijn dan de kosten die iemand zonder beperking maakt.

De overheid wil het openbaar vervoer voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk maken. Maar daarvoor zijn aanpassingen noodzakelijk. De meeste aanpassingen zullen rond 2030 klaar zijn, maar al het (trein)materiaal is pas in 2040 vervangen. En ook dan zal nooit iedereen het openbaar vervoer kunnen gebruiken. Daarom blijft het doelgroepenvervoer belangrijk.

Net zoals het momenteel gaat met zorg en ondersteuning, komen ook op het gebied van vervoer steeds meer taken en verantwoordelijkheden bij gemeenten te liggen. Vervoer vraagt dus ook aandacht en inzet van lokale en regionale belangenbehartigers. Dat kan behoorlijk ingewikkeld zijn door de vele wetten en regelingen die er rond vervoer zijn, de diverse partijen die erbij betrokken zijn en de uiteenlopende oplossingen waar aan gedacht wordt. Met deze handreiking geeft Ieder(in) u daarom ondersteuning op dit gebied.

U vindt in deze handreiking de basisinformatie die u nodig heeft om aan de slag te gaan met collectieve belangenbehartiging op gemeentelijk en regionaal niveau.

Uitgangspunt is de vraag: hoe bereiken we, in goed overleg maar met schaarse middelen, een maximale kwaliteit van vervoer voor zoveel mogelijk mensen? Vaak zullen problemen waar mensen in de praktijk tegenaan lopen de aanleiding zijn om met dit onderwerp aan de slag te gaan. In deze handreiking gaat het echter niet om oplossingen op individueel niveau, maar om het samen met de gemeente(n) en regionale organen in uw omgeving komen tot verbeteringen.

Het is helaas niet mogelijk pasklare oplossingen te geven omdat gemeenten elk hun eigen omstandigheden hebben en hun eigen oplossingen kiezen. Ook op vervoersterrein is nog veel in beweging. En juist met die nieuwe ontwikkelingen is er nog te weinig ervaring om uit te putten. Daar waar nieuwe ideeën perspectief lijken te bieden, geven we natuurlijk voorbeelden. Ieder(in) zal de komende jaren de ontwikkelingen op de voet blijven volgen en deze handreiking steeds actualiseren op basis van de ervaringen van belangenbehartigers uit de praktijk. Hebt u zelf ervaringen die u wilt delen? Meld ze bij Ieder(in) via post@iederin.nl.

Uw inbreng als lokale belangenbehartiger is van belang voor de gemeenten en de vervoerders waar u mee te maken krijgt. Vanuit uw ervaringsdeskundigheid en netwerk kunt u creatieve oplossingen en knelpunten zichtbaar maken. Daarmee helpt u de gemeenten en de vervoerders om te kunnen voldoen aan de eisen van de landelijke overheid. Samen kunt u zo het vervoer in uw omgeving beter maken voor mensen met een beperking.

2.

Vervoer: hoe zit het in elkaar?

In dit hoofdstuk vindt u achtergrondinformatie over hoe het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer in Nederland geregeld zijn in wetten, regels en afspraken. Als belangenbehartiger zult u zich vooral bezighouden met zaken die op gemeentelijk of regionaal niveau spelen.

Soorten vervoer

Openbaar vervoer = Vervoer volgens een vaste dienstregeling van halte naar halte per trein, bus, tram, metro of pont, waar iedereen zonder speciale voorwaarden gebruik van kan maken. De overheid sluit hiervoor contracten af met openbaar-vervoerbedrijven.

Doelgroepenvervoer = Vervoer op afroep van deur tot deur per taxi of taxibusje voor specifieke groepen mensen die door een beperking geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Gemeenten, zorgverzekeraars en andere organisaties die doelgroepenvervoer inzetten, sluiten hiervoor aparte contracten af met vervoeraanbieders waarin de ritprijs, beschikbaarheid en soms ook rijtijden en routes van tevoren zijn vastgelegd. Mensen die van dit vervoer gebruik willen maken, moeten voldoen aan bepaalde voorwaarden: ze moeten bijvoorbeeld aantonen dat ze niet in staat zijn om 100 meter zelfstandig te lopen. Meestal moeten reizigers een eigen bijdrage betalen, soms betaalt de overheid of de zorgverzekeraar alles.



Contractvervoer of Collectief Vraagafhankelijk Vervoer = alle vervoer op afroep van deur tot deur per taxi of taxibusje in opdracht van (meestal) de overheid of zorgverzekeraars. Doelgroepenvervoer is altijd contractvervoer, maar onder contractvervoer valt ook de Regiotaxi, die vooral in dunbevolkte gebieden fungeert als openbaar vervoer.

Voor alle soorten vervoer geldt dat er voor een deel op landelijk niveau afspraken over worden gemaakt, en voor een deel op lokaal/regionaal niveau. Zaken die landelijk worden geregeld zijn vanzelfsprekend geen onderwerp voor lokale of regionale belangenbehartiging. Maar het is wel van belang dat u van de grote lijnen op de hoogte bent en dingen die mislopen doorgeeft via post@iederin.nl. Dan kan Ieder(in) ze in de landelijke belangenbehartiging meenemen.

Openbaar vervoer

Wetten

In de Wet Personenvervoer 2000 is de organisatie van het openbaar vervoer in Nederland geregeld.

De landelijke overheid is verantwoordelijk voor het vervoer per trein. Dat betekent niet dat ze dat zelf uitvoert, maar dat ze dat uitbesteedt aan een vervoersbedrijf, zoals de Nederlandse Spoorwegen (NS). De overheid en de NS maken afspraken over wat de NS biedt tegen welke prijs.

Provinciale en regionale overheden zijn verantwoordelijk voor het stads- en streekvervoer (bus, tram, metro en pont), gedecentraliseerde treindiensten en collectief vraagafhankelijk vervoer (taxibusjes). Ook zij doen dit niet zelf, maar ze zoeken het goedkoopste vervoersbedrijf dat een bepaalde vorm van vervoer in een bepaald gebied wil uitvoeren binnen de voorwaarden die de overheden daarvoor stellen. Dit proces heet openbare aanbesteding: de regionale overheid maakt bekend wat de eisen zijn, vervoerbedrijven die de opdracht willen schrijven erop in met een omschrijving van wat zij bieden tegen welke prijs, en de overheid kiest de goedkoopste aanbieder die aan de eisen voldoet. Die aanbieder krijgt dan voor een aantal jaren de concessie: het recht om het vervoer tegen die prijs te leveren. Alleen het openbaar vervoer in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag wordt (nog) niet aanbesteed; dit wordt onderhands gegund oftewel direct aan het lokale vervoersbedrijf uitbesteed, net zoals dat gebeurt met het landelijk treinvervoer aan de NS.

In de Wet Personenvervoer staat ook hoe de inspraak van reizigers is geregeld. Zowel op landelijk niveau als op lokaal niveau zijn vaste inspraakorganen ingesteld: het LOCOV (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) adviseert de NS over praktische zaken zoals dienstregeling, terwijl het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) oplossingen zoekt voor zaken die concessiegrenzen overschrijden. Het ROCOV (Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) adviseert op regionaal niveau en het ROVB (Regionaal Openbaar Vervoer Beraad) zoekt op regionaal niveau oplossingen over concessiegrenzen heen. In deze overleggen zitten vertegenwoordigers van landelijke of lokale consumentenorganisaties, zoals reizigersorganisaties en organisaties van mensen met een beperking of een chronische ziekte. Wanneer een overheid en een vervoerder iets willen veranderen, bijvoorbeeld een nieuwe dienstregeling invoeren, zijn ze verplicht daarover advies te vragen aan een van deze overleggen. Ze zijn niet verplicht om zo'n advies over te nemen, maar als ze zo'n advies naast zich neerleggen dan moeten ze wel met goede argumenten aangeven waarom ze dat doen.

Over toegankelijkheid staat in de Wet Personenvervoer 2000 niets, maar de Wet gelijke behandeling chronisch zieken en gehandicapten geldt ook in het openbaar vervoer. Reizigers met een beperking hebben volgens die wet recht op een gelijke behandeling in het openbaar vervoer. Stations, haltes en voertuigen moeten goed bereikbaar en toegankelijk zijn. Het personeel moet klantvriendelijk zijn en reizigers met een handicap helpen als zij hierom vragen. Artikel 20 van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking eist dat landen 'de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid waarborgen'. Wanneer Nederland het VN-verdrag ratificeert, kan de overheid aangesproken worden als zij zich niet houdt aan de voorwaarden in het verdrag.

Landelijke afspraken over toegankelijkheid

De landelijke overheid wil dat mensen met een beperking zoveel mogelijk zelfstandig kunnen reizen. Ze heeft daarom afspraken gemaakt met de vervoerbedrijven.

Een deel daarvan heeft een concreet doel en einddatum, sommige punten zijn niet heel precies ingevuld.

Treinen

De meeste treinen en stations moeten uiterlijk in 2030 voor iedereen zelfstandig toegankelijk zijn. Dat houdt in:

- Hoewel in 2030 het meeste (trein)materieel vervangen moet zijn, hoeft pas in 2040 alles vervangen te zijn.
- Alle treinstations krijgen roltrappen, liften of hellingbanen naar de perrons. Zolang dat nog niet voor alle stations gerealiseerd is, zijn stationsvoorzieningen per station te bekijken op de website van het vervoersbedrijf.
- Perrons en treinen worden zo aangepast dat er een gelijkvloerse instap ontstaat die ook bruikbaar is voor mensen in een rolstoel of met een rollator.
- Alle sprinters worden voor 1 januari 2025 aangepast voor rolstoelgebruikers. Waar geen sprinters rijden, wil NS toegankelijke intercity's inzetten. Ook de treinen van regionale vervoerbedrijven worden toegankelijk voor mensen in een rolstoel.
- Er komen ruime zitplaatsen voor rolstoelgebruikers in de nabijheid van andere reizigers.
- Treinen hebben een aangepast toilet.
- Een blindengeleidehond mag gratis meereizen. De hond moet wel een opleiding hebben gehad bij een erkende organisatie voor hulphonden.



Bussen

- Alle bussen krijgen een lage vloer die mensen met een rolstoel in staat stelt zelfstandig in en uit te stappen.
- Ongeveer de helft van de bushaltes in Nederland, de meest gebruikte, moeten vanaf 1 januari 2016 toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. De haltes worden bijvoorbeeld net zo hoog als de vloer van de bussen. Na 1 januari 2016 worden ook de overige bushaltes toegankelijk gemaakt.
- Voor blinde en dove reizigers worden de tussenstations omgeroepen resp. aangegeven op een scherm.
- De meeste bussen hebben 10% speciale zitplaatsen. Deze 'priority seats' zijn voor oudere reizigers, mensen met kleine kinderen, zwangere vrouwen en mensen met lichamelijke beperkingen. Als zij op die zitplaatsen willen zitten, moeten andere reizigers hun plaats afstaan.



Trams

- Veel trams en tramhaltes hebben nog aanpassingen nodig, maar precieze afspraken over wanneer die klaar zijn moeten nog gemaakt worden.

Metro's

- Alle metro's, metrostations en -haltes zijn al wel toegankelijk voor mensen met een beperking.

Taxi's

- Er komt een wijziging van het Besluit personenvervoer 2000 waarin zal staan dat taxichauffeurs verplicht zijn om hulpmiddelen zoals een hulphond, een rollator of zuurstofflessen mee te nemen in hun auto.

Reisinformatie en ondersteuning

- Reisinformatie in treinen is toegankelijk voor mensen die moeite hebben met communiceren en begrijpen en voor mensen die blind of slechtziend zijn.



- Algemene vervoersinformatie en informatie over voorzieningen op stations en haltes is op internet in beeld en geluid beschikbaar. Dat geldt ook voor afwijkingen van de dienstregeling op stations en metrohaltes, en voor aankomstinformatie in de voertuigen.
- Op korte termijn wordt het gebruik van het openbaar vervoer voor mensen met een beperking verbeterd door bijvoorbeeld een eenvoudige uitleg over het gebruik van de OV-chipkaart (Steffie), Blue Assist (hulpmiddel voor mensen die moeite hebben met communiceren), verbetering van de fysieke en digitale reisinformatie en één centraal loket voor vragen en klachten.

Lokaal afspraken maken rond het openbaar vervoer

Lokaal

Lokaal overleg rond openbaar vervoer gaat over onderwerpen zoals de bereikbaarheid en toegankelijkheid van stations en haltes, het opheffen en verplaatsen van haltes en lijnen en veiligheid. In veel gemeenten zijn platforms of raden van mensen met een beperking die hierover meepraten en de belangen van mensen met een beperking vertegenwoordigen.

Regionaal

Reizigersinspraak is zoals we zagen wettelijk verplicht in de ROCOV's, die soms ook wel de naam Reizigersplatform of Consumentenoverleg hebben. Er zijn in Nederland 23 van deze platforms. Onderwerpen die in deze overleggen aan de orde komen zijn vooral de lijnen en dienstregelingen, aansluitingen tussen verschillende vervoerders, de toegankelijkheid van de voertuigen, de houding van chauffeurs en medepassagiers, de veiligheid en toegankelijke informatie over de dienstregeling. In de wet staat een complete lijst van onderwerpen waarover de vervoerder advies moet vragen aan het platform. Er staat ook in hoe tijdig dat moet gebeuren en op welke manier.

Doelgroepenvervoer

Wetten

Zo overzichtelijk als het openbaar vervoer is geregeld, zo versnipperd is het doelgroepenvervoer georganiseerd. Verschillende groepen reizigers vallen onder verschillende wetten. Het gaat hierbij altijd om vervoer per taxi(busje).

Wmo 2015 (gemeente)

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) 2015 regelt de zorg die elke gemeente moet organiseren voor inwoners vanaf 18 jaar met een chronische ziekte of een beperking. Een van de onderdelen daarvan is vervoer. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en stellen daar, binnen de kaders van de wet, hun eigen regels voor op. Die kunnen dus van plaats tot plaats verschillen.

Iemand die vanwege een beperking ondersteuning van de gemeente nodig heeft voor vervoer, stapt naar het plaatselijke Wmo-loket. De gemeente bepaalt op welke ondersteuning een aanvrager beroep kan doen en of hij of zij daarvoor eventueel een eigen bijdrage moet betalen. Een van de mogelijkheden is dat hij of zij van de gemeente de mogelijkheid krijgt om van een vorm van doelgroepenvervoer gebruik te maken. In deze handreiking noemen we dat 'Wmo-vervoer'. Gemeenten zijn verplicht inspraak over alle lokale Wmo-voorzieningen, waaronder vervoer, te organiseren.

Onder de Wmo valt vervoer voor een uitstapje of om bij een ander op bezoek te gaan (sociaal-recreatief vervoer), en vervoer naar dagbesteding. Sociaal-recreatief

vervoer buiten de regio valt weliswaar per definitie onder de Wmo, maar is landelijk georganiseerd onder de naam Valys. Dat betekent dat de aanvraag en toekenning hiervan verloopt via de gemeente, maar de uitvoering en de inspraak landelijk geregeld zijn. De landelijke overheid onderzoekt of het Valys-vervoer anders ingericht kan worden en of de verantwoordelijkheid voor deze vorm van vervoer ook bij gemeenten gelegd kan worden.

Veel gemeenten maken voor hun Wmo-vervoer gebruik van de Regiotaxi. De Regiotaxi is een vorm van openbaar vervoer en valt daarom zowel onder de inspraakmogelijkheden uit de Wet Personenvervoer 2000 als die volgens de Wmo. Vanaf 2017 is de Regiotaxi inclusief het aanvullend openbaar vervoer een taak van de gemeente.

Jeugdwet (gemeente)

De Jeugdwet regelt de zorg voor kinderen en jongeren tot 18 jaar. Ook van deze wet is vervoer een onderdeel. Dat gaat om twee soorten vervoer:

- Vervoer naar instellingen in het kader van jeugdbescherming, jeugdhulpverlening, jeugdreclassering en jeugdzorg Plus.
- Vervoer naar instellingen voor verstandelijke, geestelijke en lichamelijke gezondheidszorg voor dagbesteding en logeeropvang.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en stellen daar, binnen de kaders van de wet, hun eigen regels voor op. Die kunnen dus van plaats tot plaats verschillen.



Ouders van een kind dat vanwege een beperking ondersteuning van de gemeente nodig heeft voor vervoer, kunnen dit aanvragen via het wijk- of buurtteam van de gemeente. De gemeente bepaalt op welke ondersteuning een aanvrager beroep kan doen en of hij of zij daarvoor eventueel een eigen bijdrage moet betalen. De vervoersondersteuning kan bijvoorbeeld via een vorm van doelgroepenvervoer geboden worden. In deze handreiking noemen we dat 'Jeugdwet-vervoer'.

In de Jeugdwet is vastgelegd dat cliënten zeggenschap moeten hebben in de zorg en ondersteuning die zij van jeugdhulpaanbieders en instellingen krijgen. In de wet zelf staat niets over inspraak richting de gemeente die uiteindelijk het jeugdbeleid bepaalt. In haar modelverordening Jeugdhulp beschrijft de VNG hoe gemeenten het betrekken van cliënten en vertegenwoordigers van cliëntgroepen bij beleidsvoorbereiding kunnen regelen.

Leerlingenvervoer (gemeente)

Vervoer van kinderen van en naar school heet het leerlingenvervoer. Dit is geregeld in drie verschillende onderwijswetten: de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra. Het gaat bijna altijd om leerlingen met een beperking, maar ook wel om kinderen die vanwege hun geloofsovertuiging ver moeten reizen om naar school te kunnen.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en stellen daar, binnen de kaders van de wet, hun eigen regels voor op. Die kunnen dus van plaats tot plaats verschillen. In de ene gemeente kan het gaan om vervoer per taxibusje. In een andere gemeente verstrekt men alleen financiële middelen en moeten ouders zelf het vervoer regelen. Ouders die ondersteuning nodig hebben bij het vervoer van hun kind naar school vragen dit aan bij hun gemeente. De gemeente bepaalt op welke ondersteuning een kind recht heeft en neemt in haar beoordeling ook mee wat van de ouders aan inzet gevraagd kan worden. Ook is het mogelijk dat er een eigen bijdrage betaald moet worden. Leerlingen die vanwege hun beperking of chronische ziekte gebruik maken van leerlingenvervoer, betalen geen eigen bijdrage.

In de wet staan geen regels voor inspraak over het leerlingenvervoer. Dat betekent dat elke gemeente zelf bepaalt of zij inwoners daarvoor de ruimte geeft en hoe.

Participatiewet (gemeente)

De Participatiewet is bedoeld om iedereen die kan werken, zo veel mogelijk aan het werk te krijgen. Wie daar ondersteuning bij nodig heeft, bijvoorbeeld mensen met een beperking of een chronische ziekte, kan die ondersteuning bij de gemeente aanvragen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en stellen daar, binnen de kaders van de wet, hun eigen regels voor in verordeningen. Die kunnen dus van plaats tot plaats verschillen. De gemeenten zijn verplicht inspraak over alle lokale Participatiewet-voorzieningen, waaronder Wsw-vervoer, te organiseren.

Wie geen werk kan vinden vanwege een beperking of chronische ziekte en een uitkering aanvraagt bij de gemeente of het UWV, komt onder de Participatiewet te vallen. De gemeente gaat met diegene op zoek naar een manier om die persoon te helpen toch aan het werk te gaan, bijvoorbeeld op een beschutte werkplek, en biedt zo nodig ook ondersteuning om dat mogelijk te maken, bijvoorbeeld vervoer naar een sociale werkplaats.

Reïntegratiebesluit: (UWV)

Vervoersvoorzieningen naar opleiding of werk van UWV zijn geregeld in het Reïntegratiebesluit. Deze voorziening vindt zijn wettelijke grondslag in verschillende wetten, zoals WAO, WIA, Wajong en WAZ. Het Reïntegratiebesluit regelt de reïntegratie-instrumenten voor personen met structurele functionele belemmeringen, met name gericht op werk/opleiding.

Voor een vergoeding van vervoer naar werk moeten men zich tot UWV wenden. De UWV cliëntenraad bespreekt een aantal keer per jaar de kwaliteit van de dienstverlening van UWV.

Zorgverzekeringswet (zorgverzekeraars)

In het basispakket van de Zorgverzekeringswet (Zvw) zit voor vier groepen patiënten een vergoeding voor zittend ziekenvervoer van en naar het ziekenhuis: voor dialysepatiënten, voor mensen die chemotherapie of bestraling ondergaan, voor patiënten die aan een rolstoel gebonden zijn en voor mensen die zo slecht zien dat ze alleen onder begeleiding ergens naartoe kunnen gaan.

Mensen die deze vorm van vervoer nodig hebben kunnen onder bepaalde voorwaarden een vergoeding krijgen van de zorgverzekeraar voor openbaar vervoer, een taxi of eigen vervoer. Er is bijvoorbeeld een eigen bijdrage en een eigen risico. Vooraf moet de vergoeding worden aangevraagd bij de zorgverzekeraar. Vergoedt de zorgverzekeraar het vervoer niet, dan kunnen ze een aanvraag indienen voor Wmo-vervoer bij hun gemeente.

Inspraak in zorgverzekeringen is wettelijk niet geregeld. De wetgever gaat ervan uit dat ontevreden klanten zullen overstappen naar een andere verzekeraar en zo klantgerichtheid verzekerd is. Omdat alles rond de Zvw zich op landelijk niveau afspeelt, gaan we er hier niet nader op in.

Wet langdurige zorg (landelijke overheid)

De Wet langdurige zorg (Wlz) regelt de zorg voor mensen van alle leeftijden die blijvend en voortdurend zorg of begeleiding nodig hebben. Alleen vervoer naar en van dagbesteding of dagbehandeling wordt via de Wlz geregeld. Voorwaarde is dat de persoon een Wlz-indicatie heeft van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Alle recreatief vervoer van mensen die thuis of in een instelling zorg krijgen vanuit de Wlz valt onder de Wmo. Daarvoor moeten zij dus bij de gemeente zijn.

Lokaal afspraken maken rond doelgroepenvervoer

Lange tijd heeft advies en inspraak rond doelgroepenvervoer gelopen langs de lijnen van de verschillende wetten waar de gemeenten mee te maken hebben. We zien echter steeds meer gemeenten die het denken in doelgroepen loslaten en kiezen voor een geïntegreerde adviesraad voor het hele sociaal domein. Voor het gemak bespreken we de inspraak en adviesorganen gekoppeld aan de verschillende wetten.

Wmo

Veel gemeenten hebben een Wmo-(advies)raad ingesteld die regelmatig bijeenkomt om zaken rond de Wmo te bespreken. Daar kunnen mensen in zitten die op persoonlijke titel gesolliciteerd hebben, maar ook mensen die door een lokale belangenorganisatie zijn voorgedragen. Belangrijk bij de samenstelling is dat de leden zoveel mogelijk verschillende doelgroepen kennen of vertegenwoordigen.

Jeugdwet

Dat in de Jeugdwet geen inspraak richting gemeenten geregeld is voor mensen met een beperking of hun representatieve organisaties wil niet zeggen dat gemeenten daar nooit ruimte voor geven. Sommige gemeenten vragen hun Wmo-raad of Participatieraad om advies over de Jeugdwet. Sommige lokale gehandicaptenplatforms nemen ook de Jeugdwet mee in hun werk. In andere gemeenten wordt een 'jeugdraad' geraadpleegd.

Leerlingenvervoer

Omdat gemeenten niet verplicht zijn om hun inwoners inspraak op het leerlingenvervoer te geven, gaan ze daar heel verschillend mee om. Soms verklaren ze hun algemene inspraakverordening ook van toepassing op vervoer, soms stellen ze een speciale adviesraad in, vaak is er geen enkele vorm van georganiseerde inspraak voor het leerlingenvervoer. Meer informatie over leerlingenvervoer vindt u in de Handreiking Leerlingenvervoer van Ieder(in) (zie leeslijst achterin).

Participatiewet

Veel gemeenten hebben een Participatie-(advies)raad ingesteld die regelmatig bijeenkomt om zaken rond de Participatiewet te bespreken. Vaak komt deze voort uit een Wsw-raad en/of een Wwb-raad, raden die voorheen meepraten over zaken rond de sociale werkvoorziening en de bijstand. Sommige gemeenten kiezen ervoor om alle adviesraden te laten opgaan in een brede Adviesraad Sociaal Domein. In adviesraden kunnen mensen zitten die op persoonlijke titel gesolliciteerd hebben, maar ook mensen die door een lokale belangenorganisatie zijn voorgedragen.



Overzicht wetten rond vervoer

Soort vervoer	Regeling	Wie maakt het beleid?	Wie betaalt?	Hoe is de inspraak formeel geregeld
Openbaar vervoer: trein, stads- en streekvervoer, regionale treinverbindingen besloten busvervoer (o.a. dagreizen) en taxivervoer	Wet Personen-vervoer 2000	Rijk (NS) en provincie	Rijk	LOCOV (consumentenorg.) adviseert NS; ROCOV (consumentenorg.) adviseert over stads- en streekvervoer; NOVB (stad- en streekvervoerders, NS, lagere overheden, IenM en consumentenorg.) oplossingen over concessiegrens heen; ROVB (stad- en streekvervoerders, lagere overheden en consumentenorg.) oplossingen over concessiegrens heen.
Sociaal recreatief binnen regio	Wmo-vervoer	Gemeente	Gemeente	Wmo-raad, Participatieraad of Adviesraad Sociaal Domein
Sociaal recreatief buiten regio	Valys (Wmo-vervoer)	Rijk	Rijk	Landelijk
Volwassene vanaf 18 jaar naar dagbesteding	Wmo-vervoer	Gemeente	Gemeente	Wmo-raad, Participatieraad of Adviesraad Sociaal Domein
Kind tot 18 jaar naar dagbesteding, logeeropvang of behandeling	Jeugdwet	Gemeente	Gemeente	Niet verplicht, in sommige gemeenten wel geregeld via Jeugdraad en/of Participatieraad of Adviesraad Sociaal Domein
Kind tot 18 jaar naar school	Leerlingenvervoer	Gemeente	Gemeente	Niet verplicht, in sommige gemeenten wel geregeld via adviesraad leerlingenvervoer of via ouderraden van scholen
Naar werk of opleiding	Reïntegratiebesluit	Ministerie van SZW	UWV	UWV cliëntenraad
Naar werk	Participatiewet	Gemeente of SW-organisatie	Gemeente	Participatieraad of Adviesraad Sociaal Domein In sommige gemeenten via Wsw-raad, Wwb-raad.
Persoon die 24-uurszorg nodig heeft naar dagbesteding of logeerverblijf	Wet langdurige zorg	Ministerie van VWS	Zorgkantoor	Via Eerste en Tweede Kamer
Patiënt die recht heeft op zittend ziekenvervoer naar ziekenhuis	Zorgverzekeringswet	Ministerie van VWS	Zorgverzekeraars	Niet formeel: verzekerde kan van verzekering veranderen

3.

Actuele ontwikkelingen in gemeenten, provincies en regio's

Lokale en regionale overheden staan voor de taak om verschillende soorten vervoer op maat te regelen voor groeiende groepen mensen, maar voor minder geld dan voorheen. Lastig voor deze overheden is dat er in korte tijd heel veel verantwoordelijkheden naar hen zijn toegeschoven en dat ze werkenderwijs moeten zoeken naar de beste oplossingen.

De oplossingen als reactie op meer taken en minder geld zijn te verdelen in drie richtingen:

- Minder mensen toegang geven tot doelgroepenvervoer.
- Besparen op de kwaliteit van het vervoer.
- De efficiëntie van het doelgroepenvervoer vergroten.

Vooraf van de eerste twee oplossingsrichtingen worden veel reizigers met een beperking de dupe, maar ook de derde is niet zonder risico's. Gelukkig zijn er op elk gebied ook voorbeelden van gemeenten en regio's die met vernieuwende ideeën tot goede oplossingen komen of daar naartoe aan het werken zijn.

Minder mensen toegang geven tot doelgroepenvervoer

De eenvoudigste manier van bezuinigen is minder mensen toegang geven tot doelgroepenvervoer, eigen bijdragen invoeren of verhogen. Het idee is dat dit kan doordat het openbaar vervoer voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk gemaakt wordt. Dat stimuleert mensen om zoveel mogelijk van hun eigen mogelijkheden en netwerk gebruik te maken. Maar veel toegankelijkheidsmaatregelen voor het openbaar vervoer laten nog op zich wachten, en er zijn grenzen aan de eigen kracht.

Voorbeelden van waar het spaak kan lopen:

- Er zijn gemeenten die mensen zonder lichamelijke beperking vrijwel automatisch naar het gewone openbaar vervoer verwijzen. Dat geeft problemen, bijvoorbeeld wanneer het gaat over kinderen met autisme die zich helemaal (nog) niet kunnen redden als ze met de gewone bus naar school moeten.
- Mensen met een Wmo-pas krijgen in sommige gemeenten een limiet opgelegd voor het aantal zones dat zij met het doelgroepenvervoer mogen reizen. Zo'n beperking van het aantal zones voor Wmo-vervoer kan een kleine gemeente een besparing opleveren van zo'n 20.000 euro.
- Sommige gemeenten sturen mensen voor hun dagbesteding naar een locatie dicht bij huis, waarbij geen aandacht is voor de vraag of die wel goed bij hen past.

- Het komt voor dat er van ouders extra inzet wordt gevraagd bij vervoer van hun kind naar school. Ze komen dan vaak in de knel met de zorg en het naar school brengen van andere kinderen of met hun werk.

Voorbeelden die mogelijk perspectief bieden:

- **Wijchen:**
Het leerlingenvervoer van een aantal scholieren over lange afstand naar het speciaal onderwijs bleek te duur uit te pakken. In plaats daarvan onderzoekt de gemeente met de belangenbehartigers de mogelijkheid van passend onderwijs dicht bij huis op een reguliere school voor de kinderen voor wie dat kan. Hiermee blijft tegelijkertijd meer budget over voor degenen die echt naar het speciaal onderwijs moeten. Onderdeel hiervan is ook dat ouders een pool organiseren waarin ze elkaar afwisselen om zelf hun kinderen te vervoeren.
- **Westland:**
Het Platform Gehandicapten Westland had veel verbeteringen weten te realiseren in het openbaar vervoer in zijn gemeente, maar reizigers met een beperking maakten er nog weinig gebruik van. In 2013 organiseerde het platform daarom een informatiebeurs waar mensen met een beperking informatie kregen over veilig zelfstandig reizen met het openbaar vervoer.
- **Barneveld en Ede:**
De gemeenten Barneveld en Ede doen mee aan een pilot rond BlueAssist. Blue Assist is een hulpmiddel voor mensen met een communicatieprobleem om zelfstandig deel te nemen aan het verkeer. Via een kaartje of een app stellen ze een eenvoudige vraag aan bijvoorbeeld een medereiziger of de chauffeur. Hierdoor kan de persoon met een communicatieprobleem zonder mantelzorgers, professionele begeleiders of vrijwilligers op stap. Bijvoorbeeld: 'Kunt u mij vertellen waar buslijn 1 vertrekt?'

Besparen op de kwaliteit van het vervoer

Hoewel overheden bij aanbestedingen ook de kwaliteitseisen in het oog moeten houden, krijgt de goedkoopste partij toch vaak de concessie. Partijen die een kwaliteit aanbieden die voor mensen met een beperking wenselijker is, trekken dan vaak aan het kortste eind. De kwaliteit van het regelen van het vervoer is ook verslechterd doordat in de aanloop naar de decentralisaties veel onduidelijk was en mensen van het kastje naar de muur gestuurd werden.

Voorbeelden van waar het spaak kan lopen:

- Soms worden onrendabele bus- en tramlijnen en haltes opgeheven, ook op plekken waar veel ouderen of mensen met een beperking daarvan afhankelijk zijn, en zonder dat er een goed alternatief voor komt.
- De regelingen voor het doelgroepenvervoer zijn op veel plaatsen een onoverzichtelijke lappendeken van allerlei grote en kleine vervoerders en vrijwilligersdiensten. Voor verschillende soorten vervoer moeten mensen hun weg vinden in verschillende ingewikkelde regelingen.
- Vervoerders en gemeenten gaan soms meer of juist minder strikte kwaliteitseisen en veiligheidseisen hanteren als dat zo uitkomt. Ze staan dan bijvoorbeeld niet toe dat iemand een scootmobiel meeneemt in de taxibus omdat deze niet goed vastgezet kan worden, terwijl een achterliggende reden is dat het vastzetten teveel tijd van de bestuurder zou vragen. Andere vervoersbedrijven weigeren gebruikers van elektrische rolstoelen te vervoeren. De 'rolstoelplank' wordt niet uitgeschoven als er iemand in een elektrische rolstoel bij de halte staat.

Voorbeelden die mogelijk perspectief bieden:

- Opsterland:
Aanbesteding van het leerlingenvervoer volgens de Europese regels leverde een vervoerder op die een kwaliteit leverde die zowel volgens de ouders als de gemeente onder de maat was. De gemeente wist deze Europese verplichting te omzeilen door elk kind een persoonsgebonden budget te geven voor het vervoer naar school. Ouders kopen hiermee het vervoer voor hun kind zelf in bij lokale taxibedrijven, die gestimuleerd worden tot efficiënte samenwerking doordat de budgetten niet hoog genoeg zijn voor individueel taxivervoer. Dat levert niet alleen efficiëntie op, maar ook klanten die tevreden zijn over de geboden kwaliteit.
- Den Haag
De gemeente gaat in overleg met de zorgverzekeraars over het vergoeden van de 'zorgtijd' die chauffeurs nodig hebben om sommige reizigers van en naar hun huis of kamer te begeleiden.

De efficiëntie van het doelgroepenvervoer verhogen

Overheden proberen meer efficiëntie te bereiken en doen dit op twee manieren: enerzijds door aanbestedingen uit te schrijven, anderzijds door slimme combinaties te zoeken. Bijvoorbeeld door voor verschillende doelgroepen het vervoer samen te organiseren in een systeem van integraal vervoer, of door met een aantal gemeenten de samenwerking te zoeken. Bij integraal vervoer wordt het vervoer niet meer apart geregeld voor verschillende groepen, maar zo georganiseerd dat de reiziger geen last heeft van allerlei verschillende vervoerswetten en -regelingen. Deze aanpak is veel duidelijker en makkelijker voor de reizigers. Maar ook voor de overheid heeft het voordelen: als ze dit goed aanpakt, wordt het vervoer efficiënter en goedkoper.

Voorbeelden van waar het spaak kan lopen:

- De gedachte is vaak dat aanbesteding van vervoer de efficiëntie verhoogt en dus de kosten verlaagt. In de praktijk komt het echter vaak neer op een verschraving van het aanbod en er zijn voorbeelden van aanbestedingen die zelfs geleid hebben tot een stijging van de totale kosten.
- Integraal vervoer kan een goed idee zijn, maar er zijn wel valkuilen. Zo moeten groepen zorgvuldig gecombineerd worden om ervoor te zorgen dat iedereen op tijd en naar behoren op de juiste plek terecht komt.

Voorbeelden die mogelijk perspectief bieden:

- Zeeland:
Provincie en gemeenten hebben het streekvervoer op onrendabele trajecten gecombineerd met het Wmo-vervoer. Er rijden nu speciale taxibusjes op vaste routes en tijden. Dat betekent voor alle reizigers enige aanpassing, maar daarvoor zijn zowel het openbaar vervoer in dunbevolkte gebieden als het doelgroepenvervoer betaalbaar gebleven.
- Den Haag:
Den Haag overweegt de scheiding tussen Taxibus, Regiotaxi (Wmo-vervoer) en leerlingenvervoer op te heffen en alleen nog onderscheid te maken tussen mensen die zelf kunnen instappen en rolstoelvervoer. De verwachting van de gemeente is dat dat niet alleen goed is voor de efficiëntie, maar ook de dienstverlening aan de reizigers beter maakt.

Kanttekening: niet alle ouders die te maken hebben met leerlingenvervoer vinden dit een goede oplossing. Andere reizigers worden ongewild geconfronteerd met het gedrag van kinderen in de bus en het wordt lastig om leerlingen zo op tijd op school te krijgen.

- Veluweland:

Negen gemeenten willen samen een integraal regionaal vervoerssysteem opzetten. Daarin willen ze het vervoer voor alle doelgroepen van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer combineren, van leerlingenvervoer tot Regiotaxi.

- Tiel:

De gemeente Tiel geeft ouders de mogelijkheid om met het persoonsgebonden budget van hun kind het vervoer zelf te organiseren. Ouders mogen zaken doen met wie zij zelf willen. Ze kunnen rechtstreeks vervoer inkopen bij taxibedrijven, of gebruik maken van een tussenpersoon die de ouders ondersteunt ouders bij de inkoop. 'Als je mensen budgetten geeft, dan kunnen taxi-ondernemers daar een passend aanbod voor geven. Dan kiest de klant voor de beste aanbieder', verwacht een van de initiatiefnemers. Voor overheden heeft het ook voordelen. 'Tegelijkertijd wordt invulling gegeven aan de beleidsdoelen van de overheid, namelijk dat de rol van de overheid meer faciliterend dan organiseren wordt. Het bespaart een hoop kosten en capaciteit om vervoer aan te besteden.'

- Land van Cuijk:

Zet bracht eerst de vervoersstromen in het Land van Cuijk in kaart. Daarna is een bewonersonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen en wensen rond mobiliteit en leefbaarheid. Er werden groepsdiscussies gehouden met bewoners en jongeren werden bevraagd. Vervolgens werden conclusies en aanbevelingen opgesteld die samen nieuwe oplossingen bieden om mobiliteit en leefbaarheid te bevorderen. Denk aan informatie en hulp bij het reizen en aan het samen bereikbaar en betaalbaar maken van veelvoorkomende bestemmingen. Gemeenten of kernen die aan de slag willen met kleinschalige mobiliteitsoplossingen kunnen hiervoor de Toolkit Bereikbare Regio gebruiken die Zet heeft ontwikkeld (zie leeslijst achterin).

4.

Aan de slag met veel voorkomende kwesties rond goed vervoer

In hoofdstuk 3 hebben we al een aantal actuele lokale en regionale ontwikkelingen op een rijtje gezet. In dit hoofdstuk leest u meer over de achtergronden hiervan en over hoe u zelf zo'n kwestie kunt oppakken. We benoemen bij elke kwestie een aantal punten die u kunnen helpen bij het bespreken ervan en we geven concrete tips over het wanneer en hoe aan de orde stellen van deze kwestie.

Nederland is niet overal gelijk. Er zijn grote verschillen tussen de stedelijk gebieden, de kleine steden en het platteland. Niet overal is een fijnmazig openbaar vervoersnetwerk met stopplaatsen op kortere afstand en een goede dienstregeling. Dat vraagt een aangepaste beoordeling en mogelijk andere vervoerssystemen.

Openbaar vervoer: stations en haltes

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van stations en haltes is bij uitstek een onderwerp waarop lokale belangenbehartigers invloed kunnen uitoefenen. In veel gemeenten bestaan platforms of raden van mensen met een beperking die hierover meepraten en de belangen van mensen met een beperking vertegenwoordigen.

Bespreekpunten:

- Hoe bereikbaar zijn haltes en stations?
- Hoe is de toegankelijkheid op de haltes en binnen de stations zelf?

Tips:

- Een ideaal moment om de toegankelijkheid aan de orde te stellen is wanneer bijvoorbeeld een stationsgebied wordt verbouwd of een straat wordt heringericht. U kunt dan ook een rol spelen in het 'testen' van de halte of het station.
- Houd een schouw: een bezoek aan een stationsgebied of een (aantal) halte(s) om in kaart te brengen hoe mensen met een beperking de bereikbaarheid en toegankelijkheid ervaren. Doe dit met een aantal mensen met uiteenlopende beperkingen, en liefst samen met de verantwoordelijke wethouder, ambtenaren, vertegenwoordigers van het vervoersbedrijf en/of de media. Een andere mogelijkheid is een tocht uit te zetten die een wethouder en iemand met een beperking samen moeten afleggen. Schouwen zijn bedoeld om ervaringen van mensen met beperkingen bespreekbaar te maken. Dit is dus iets heel anders dan meten of zaken voldoen aan formele toegankelijkheidseisen als hellinghoeken en draaicirkels. Handige hulpmiddelen zijn speciale schouwlijsten: vragenlijsten waarmee de ervaringen vastgelegd kunnen worden (zie leeslijst achterin).

Toegang tot vervoer

Omdat de gemeenten zelf bepalen wie zij binnen het kader van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet precies toegang geven tot vervoersvoorzieningen en hoeveel, kunnen er grote verschillen ontstaan tussen gemeenten. Dat is op zich niet erg - het is beter om bepaalde voordelen voor bepaalde groepen te behouden dan een verslechtering voor iedereen te zien - maar het is wel zaak tijdig mee te praten.

Bespreekpunten:

- Hoe betaalbaar is het vervoer: hoe zit het met eigen bijdragen, ritbijdragen, vrije kilometers enzovoort?
- Sommige gemeenten kiezen voor een centrale 'regiekamer' die bepaalt of iemand 'recht' heeft op vervoer. Wat is de positie van die regiekamer? Wie maken deel uit van de regiekamer en wat is hun opdracht? Gaat de regiekamer het 'keukentafel-gesprek' vervangen?
- Worden bij het stellen van indicaties de juiste criteria gehanteerd?
- Zijn de indicatieprocedures helder?
- In hoeverre kunnen mensen hun eigen oplossingen kiezen? Hoe zit het bijvoorbeeld met keuzevrijheid van ouders bij leerlingenvervoer?

Tips:

- Ga bij de gemeente na wanneer beleidsplannen en verordeningen op het gebied van vervoer op de agenda komen. Begin een jaar van tevoren een onderzoek onder uw achterban naar ervaringen en problemen, en bepaal voor welke knelpunten oplossingen moeten komen. Ga een half jaar van tevoren in gesprek met de betrokken ambtenaren en leg de problemen van uw achterban en uw wensen op tafel. Op die manier kunnen uw punten al meegenomen worden voordat er een uitgewerkte concepttekst op tafel ligt.

Kwaliteit

Kwaliteit gaat om aspecten als het gedrag van de chauffeur en medereizigers, het meenemen van hulpmiddelen (zoals een rollator of een scootmobiel) in het taxi-busje, het meenemen van begeleiders, maximale reistijden en wachttijden, hoe lang van tevoren een rit geregeld moet worden enzovoort.

Bespreekpunten:

- Mogen hulpmiddelen meegenomen worden? Worden geleidehonden geaccepteerd?
- Wat zijn de regels rond het meenemen van begeleiders?
- Wat zijn de afspraken rond maximale reistijden, wachttijden, aanrijdtijden en omrijtijden?
- Hoe flexibel zijn de regelingen? Hoe lang van tevoren moet een rit geregeld worden? Kan zo'n afspraak daarna nog worden aangepast?
- Hoe worden chauffeurs (bij)geschoold?
- Moeten voor vrijwilligers en hun voertuigen, dezelfde kwaliteitsregels gaan gelden als voor beroepskrachten?
- Hoe wordt de veiligheid gewaarborgd van mensen die gebruik maken van een rolstoel? De Code VVR (Veilig Vervoeren van Rolstoelgebruikers) geeft taxichauffeurs, taxibedrijven, rolstoelpassagiers en gemeenten richtlijnen om rolstoelers veilig te vervoeren. Wat zegt uw gemeente over de richtlijnen van de Code VVR?
- Hanteren gemeente, provincie en vervoerder onafhankelijke klachtenregelingen? Geven zij inzicht in gebruik van klachtenprocedures, in soorten klachten en in de afhandeling hiervan?
- Hoe meet de gemeente de kwaliteit? Welke punten komen daarbij aan de orde?

- Is er in uw gemeente bezuinigd op vervoerskosten? Zo ja, welke keuzes heeft de gemeente daarbij gemaakt? Zijn er specifieke gevolgen voor mensen met een beperking? Heeft uw gemeente gekeken hoe zij de kwaliteit van vervoer voor mensen met een beperking kan waarborgen?

Tips:

- De gemeente is verplicht elk jaar te onderzoeken hoe tevreden de reizigers zijn met de uitvoering van de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. Grijp het verschijnen van zo'n onderzoek aan om de kwaliteit van het vervoer aan de orde te stellen.
- Onderzoek ook zelf hoe tevreden uw achterban is. Organiseer een eigen meldactie of ga in gesprek met mensen die van het vervoer gebruik maken. Stel samen kwaliteitscriteria op. Hoe u dat doet, leest u in de handreiking 'Contact met uw achterban' van Ieder(in) (zie leeslijst achterin).
- In de praktijk kan er een grote afstand tussen beleid en praktijk bestaan. Weet de gemeente wat in de ogen van cliënten kwaliteit is? Organiseer dialoogbijeenkomsten tussen gemeente, afnemers en eventueel aanbieders. Of nodig de betrokken wethouder of verantwoordelijk ambtenaar uit om eens met u mee te reizen. Vraag of hij dit in een rolstoel wil doen of geblinddoekt of met oordoppen in. Op die manier ervaart hij wat reizigers in de praktijk meemaken.

Informatievoorziening

Vaak klagen mensen dat informatie over vervoersregelingen onduidelijk en ingewikkeld is. Sommige gemeenten proberen dit op te lossen door te werken met reizigersprofielen: zij delen reizigers in in groepen met dezelfde kenmerken en regelen voor hen één vorm van vervoer. Of dat voor iedereen de oplossing is, is nog de vraag: kan een gemeente bijvoorbeeld op basis van zo'n profiel mensen tot een specifieke vorm van vervoer verplichten?

Bespreekpunten:

- Is de informatie over alle vervoersregelingen begrijpelijk en overzichtelijk op de website van de gemeente te vinden? Zijn er folders beschikbaar? Is de informatie ook toegankelijk voor laaggeletterden en voor blinden en slechtzienden?
- Is er aandacht voor vervoer bij het 'keukentafelgesprek'? Kunnen mensen een persoonlijk reisadvies aanvragen?
- Kunnen mensen met een klacht makkelijk vinden wat de klachtenprocedure is? Is de informatie over klachtenregelingen, ombudsman, geschillencommissie begrijpelijk?

Tips:

- Ga bij uw achterban na of er genoeg helderheid is over de vervoersregelingen. Kunnen mensen overzichtelijke informatie vinden over hoe zij vervoer kunnen aanvragen en hoe dat wordt toegerekend? Weten ze wat ze moeten betalen voor hun vervoer? Wat zijn de regels rond eigen bijdragen of ritbijdragen? Zijn de regels over het gebruik van de vervoerspas duidelijk? Hoe zit het met de keuzevrijheid van ouders bij leerlingenvervoer? Is er een persoonsgebonden budget mogelijk voor (leerlingen)vervoer?
- Deel de informatie uit uw onderzoek met de wethouder, de betrokken ambtenaar of leden van de gemeenteraad. Doe concrete aanbevelingen voor verbeteringen.

Aanbestedingen

Bij een aanbesteding voor vervoer is het belangrijk dat het reizigersperspectief wordt meegenomen: dat wil zeggen dat de toekomstige reizigers inspraak kunnen hebben in de aanbestedingsprocedure en mee kunnen praten over het programma van eisen. Hoewel zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking in de nieuwe wetten voorop staan, is daar niet automatisch de juiste aandacht voor, en het kan dus zijn dat u als lokale belangenbehartiger die aandacht moet vragen. Bij inspraak in een aanbestedingsprocedure is het vooral zaak te letten op de kwaliteit: welke kwaliteit wordt van de vervoerder gevraagd en hoe wordt die gecontroleerd?

Bespreekpunten:

- Zijn er cliënten(organisaties) betrokken bij de aanbestedingsprocedure?
- Zijn de kwaliteitscriteria in het programma van eisen voldoende vanuit reizigersperspectief geformuleerd? Denk hierbij bijvoorbeeld aan ruimte voor eigen regie, keuzevrijheid, werken met een persoonlijk plan en een persoonsgebonden budget. Zo nee, hoe kan het beter?
- Hoe gaat de gemeente straks de kwaliteit van de uitvoering volgen en evalueren? Is er in het programma van eisen aandacht voor klachtenregelingen, klanttevredenheidsonderzoeken/cliëntervaringsonderzoeken en inspraak van reizigers?
- Is er mogelijkheid om het contract open te breken wanneer de ervaringen van gebruikers slecht zijn?

Tips:

- Houd bij wanneer de gemeente weer een aanbesteding voor het vervoer gaat voorbereiden. Hoe eerder u in het proces kunt meepraten, hoe beter. Lees bijvoorbeeld op www.tenderguide.nl en op het concessie-overzicht openbaar vervoer van KNV: www.knv.nl/multimedia/documenten/concessies_2014.pdf
- Als zowel lokale als regionale vervoersvoorzieningen worden gecombineerd in één aanbesteding (bijvoorbeeld Wmo-vervoer en Regiotaxi), is het zaak goed af te stemmen met andere belangenbehartigers die zich hiermee bezighouden (zoals een regionaal reizigersplatform). Zie ook stap 5 in hoofdstuk 5.
- Inspraak bij samenwerkingsverbanden tussen gemeenten gaat per individuele gemeente, dus is het zaak voor de Wmo-raden en gehandicaptenplatforms uit de betreffende gemeenten dat ze goed met elkaar afstemmen om hun inspraak zo goed mogelijk te benutten. In het Stappenplan Beïnvloeding 'Samen sta je sterker' (zie leeslijst achterin) vindt u meer hierover.
- Gemeenten kiezen nogal eens voor de goedkoopste aanbieder die voldoet aan de minimumeisen. Toch kan het veel opleveren om te kijken of er aanbieders zijn die voor iets hogere prijs veel meer kwaliteit kunnen leveren. Om die afweging goed te kunnen maken, heeft een gemeente een duidelijke visie nodig op de kwaliteit van doelgroepenvervoer, opgesteld samen met de reizigers. Hier kunt u als lokale belangenbehartiger een belangrijke bijdrage aan leveren.

Het combineren van doelgroepen

Gemeenten kopen de verschillende typen doelgroepenvervoer vaak in combinatie in. In de aanbestedingsprocedure gaan ze dan op zoek naar de aanbieder die het beste voldoet aan het totale eisenpakket. Doelgroepen combineren kan een goed idee zijn, maar moet altijd heel zorgvuldig worden afgewogen. Sommige mensen moeten hoe dan ook individueel of altijd op dezelfde manier kunnen reizen (bijvoorbeeld mensen met autisme), sommige doelgroepen kunnen niet samen omdat de een wel en de ander niet per se precies op tijd op de bestemming hoeft te zijn. Toch is het de moeite waard om het gesprek hierover aan te gaan, want als er een efficiëntere aanpak kan worden gevonden die goed werkt kunnen meer mensen worden geholpen met hetzelfde budget.

Bespreekpunten:

- Combineren kan voordelen hebben, maar heeft ook nadelen. Vaak wordt alleen gekozen voor de grote vervoersbedrijven. Deze staan echter op grotere afstand van het te bedienen gebied. Zijn ze voldoende flexibel? Kennen ze de regio voldoende? Nemen ze personeel aan met kortdurende contracten en welke gevolgen heeft dat?
- Wat zijn de essentiële verschillen tussen de soorten vervoer die worden gecombineerd? Denk bijvoorbeeld aan: kunnen de reizigers zelf instappen of komen zij in een rolstoel of scootmobiel? Moeten de reizigers beslist op tijd op de plaats van bestemming zijn (zoals bij zittend ziekenvervoer) of is er speling (zoals bij recreatief vervoer)? Is het vervoer gebonden aan een route (zoals bij leerlingenvervoer) of gaat het op afroep (zoals bij de Regiotaxi)? Als die verschillen helder zijn, zijn mogelijke combinaties beter bespreekbaar.
- Welke reistijd is redelijk voor verschillende groepen?
- Aan welke eisen moet de vervoerder voldoen? Welke kennis en vaardigheden worden van chauffeurs gevraagd? Zijn die toereikend voor alle groepen waar het over gaat?

Tips:

- Houd bij wanneer de gemeente een aanbesteding voor gecombineerd vervoer gaat voorbereiden. Hoe eerder u in het proces kunt meepraten, hoe beter.
- Soms ontstaan er nieuwe mogelijkheden voor het combineren van groepen reizigers als aanvangstijden iets verschuiven. Door bijvoorbeeld vertrektijden voor Wsw-bedrijf en vervoer naar dagbesteding op elkaar af te stemmen, kunnen pieken voorkomen worden en personeel en taxi's efficiënter worden ingezet. Het kan al verschil maken als de dagbesteding een kwartier later start. Is de gemeente hierover in gesprek met zowel cliënten als aanbieders?

Naar een integrale benadering

Op steeds meer plaatsen kiezen gemeenten voor een aanpak richting basismobiliteit. Zij werken samen aan een integraal vervoersbeleid. Immers, het huidige vervoer is een onoverzichtelijke lappendeken van kleine en grote vervoerders en vrijwilligersdiensten, van afzonderlijke regelingen en voorzieningen. Dat vraagt om een goede afstemming tussen gemeenten en provincies. Bijvoorbeeld bij het schrappen van buslijnen of het vergroten van de afstand tussen bushaltes. Ook moet er ruimte zijn voor kleinschalige (vrijwillige) initiatieven, zoals buurtbussen. Een integrale aanpak van het vervoer is voor gemeenten echter een ingrijpende verandering, omdat de verschillende vervoersregelingen meestal onder verschillende afdelingen vallen die niet altijd gewend zijn om samen te werken: bijvoorbeeld het Wmo-vervoer onder de afdeling Wmo, Wsw-vervoer onder de afdeling Sociale zaken en het leerlingenvervoer onder de afdeling Onderwijs.

Bespreekpunten:

- Hoe sluit het openbaar vervoer op elkaar aan? Hoe sluit het openbaar vervoer op het doelgroepenvervoer aan?
- Hoe ver moet iemand zelf reizen om van het vervoer gebruik te maken?
- Hoeveel aandacht is er voor de individuele reiziger met een beperking? Anders gezegd, hoe flexibel zijn de oplossingen?
- Hoe worden nieuwe technologieën ingezet zoals BlueAssist waarmee ook mensen met een communicatieprobleem zelfstandig kunnen deelnemen aan het verkeer?
- Worden er trainingen aangeboden zodat mensen leren om meer zelfstandig van het vervoer gebruik te maken?

- Moeten voor vrijwilligers die vervoer verzorgen, dezelfde kwaliteitsregels gaan gelden als voor beroepskrachten?
- Hoe wordt bij een vervlechting van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer rekening gehouden met veiligheid voor alle passagiers?
- Met het toenemen van de vergrijzing zal ook het aantal gebruikers met een beperking van het openbaar vervoer toenemen. Wat zijn hiervoor oplossingen/alternatieven op de lange termijn?
- De vervoersbehoefte van mensen houdt niet op bij de regiogrenzen. Hoe wordt de afstemming tussen regio's en provincies geregeld?

Tips:

- Houd in de gaten of de gemeente een integrale benadering wil gaan ontwikkelen. Hoe eerder in het proces u mee kunt praten, hoe beter.
- Wordt er in uw gemeente nog niet gesproken over een integrale benadering en wilt u zich daarvoor inzetten? Kaart het aan. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeente om hierin het initiatief te nemen, maar als ze dat niet doet kunt u natuurlijk wel met dit idee naar de gemeente toestappen. De Stedendriehoek in Overijssel/Gelderland en de gemeente Den Haag zijn hiermee aan het pionieren en kunnen wellicht inspireren.
- Trek samen op met andere groepen die zich ook inzetten voor vormen van vervoer. Deel ervaringen en goede voorbeelden. Zet samen de basisvoorwaarden voor goed vervoer op een rijtje.

5.

Een stappenplan voor lokale belangenbehartiging

Goede belangenbehartiging staat of valt met goede voorbereiding. Dat is een hele klus en kost veel tijd. Wees dus realistisch en ga niet zomaar aan de slag. Zet eerst op een rijtje wat er speelt in uw gemeente of regio en kies dan voor haalbare doelen. Het volgende stappenplan helpt u hierbij.

Stap 1 Verzamel informatie

Doe onderzoek naar de stand van zaken rond vervoer in uw gemeente of regio. Wat speelt er? Hoe ver is het besluitvormingsproces? Waarop kunt u nog invloed hebben? Zijn er vaste inspraakorganen die zich bezighouden met vervoer? Zoek contact met de gemeente of de provincie en vraag hoe u de beleidsagenda op het gebied van vervoer kunt bijhouden. Vraag alle stukken op die hiermee te maken hebben: bijvoorbeeld een (concept-)beleidsplan, een (concept-)verordening, een uitvoeringsregel, een plan van eisen voor een aanbesteding, de verplichte klanttevredenheidsonderzoeken die bijvoorbeeld in het kader van de Wmo plaatsvinden. Dat doet u bij de gemeentesecretaris of de griffier; vaak kunt u ook veel vinden op de website van de gemeente. Ga na hoe de inspraak geregeld is. Kijk ook wat buurgemeenten aan informatie beschikbaar hebben. Lees alles wat u over uw onderwerp te pakken kunt krijgen.

Breng daarnaast de ervaringsdeskundigheid van uw achterban in kaart. Wat zijn hun ervaringen met het openbaar en het doelgroepenvervoer? Waar lopen zij tegenaan en welke verbeteringen willen zij?

Stap 2 Stel prioriteiten

Vervoer is een groot onderwerp met veel verschillende onderdelen. Bepaal op welke aspecten of problemen u zich wilt richten. Welke problemen treffen bijvoorbeeld de meeste mensen, of op welk terrein zijn ze het ernstigst? Voor hoeveel kwesties heeft u tijd en mankracht? Zet de belangrijkste en makkelijkst haalbare actiepunten bovenaan.

Kijk ook weer naar de stand van zaken die u bij stap 1 in kaart heeft gebracht. De meeste invloed kunt u uitoefenen als de gemeente of provincie nieuw vervoersbeleid maakt, een vervoersverordening opstelt of een aanbesteding voor (een deel van) het vervoer voorbereidt. Als dat het geval is en het gaat over een van uw onderwerpen, dan is het goed hieraan prioriteit te geven. De jaarlijkse begrotings-

behandeling biedt ook kansen om een onderwerp aan de orde te stellen. En krijgt u signalen uit uw achterban dat er iets vreselijk misgaat, dan is dat ook een goede reden om aan de bel te trekken.

Stap 3 Maak een analyse

Maak een goede analyse van de beleidsstukken die u heeft verzameld. Welke onderdelen wilt u verbeteren? Wilt u meedenken over nieuwe regels en beleid of gaat het u om de uitvoering? Bedenk wat vanuit het perspectief van uw achterban voor uw gemeente of regio de meest geschikte oplossingen zijn en beschrijf ze zo concreet mogelijk. Denk goed over die oplossingen na: wat zijn de consequenties, welke kritiek kunt u verwachten, is een oplossing honderd procent haalbaar, wat is het minimum dat u wilt realiseren? Let hierbij ook op de samenhang van onderwerpen die met elkaar te maken hebben. Welke beleidsterreinen komen er allemaal bij kijken en welke verschillende wetten horen daarbij? Gaat uw gemeente bijvoorbeeld aan de slag met integraal vervoer, dan komen Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en de Wet op het leerlingenvervoer bij elkaar, en zijn er vaak verschillende inspraak- en adviesraden bij betrokken.

Stap 4 Kies een strategie

Zoek uit bij wie u moet zijn. Welke wethouder(s), gemeenteraadsleden en ambtenaren houden zich bezig met vervoer? Vaak zijn verschillende mensen verantwoordelijk voor verschillende vormen van (doelgroepen)vervoer. Wie u moet hebben hangt ook af van hoe ver de besluitvorming is. Wordt het beleid in een gemeente nog voorbereid, dan kunt u de wethouder benaderen. Wordt het nieuwe beleid al geschreven, dan is contact met de juiste ambtenaren en betrokken adviesorganen zoals de Wmo-raad belangrijk. Komt de datum waarop bespreking in de gemeenteraad aan de orde is in zicht, dan is het goed niet alleen de wethouder maar ook politieke partijen en raadsleden die zich met die onderwerp bezighouden te benaderen. Timing is belangrijk: wees er zo vroeg mogelijk bij!

Zoek uit hoe de inspraak rond uw onderwerp geregeld is. Is er een vaste adviesraad, bijvoorbeeld de Wmo-raad, kunt u inspreken tijdens de behandeling van een plan in de gemeenteraad of raadscommissie, of is er niets geregeld en moet u het hebben van individuele contacten en/of de pers?

U kunt ook bekijken of u zelf zitting kunt en wilt nemen in een bestaande inspraak- of adviesraad. Een overzicht van de adviesraden vindt u in het schema op pagina 12-14. Vaak zijn de leden van deze raden vertegenwoordigers van lokale (afdelingen) van organisaties, maar het komt ook voor dat individuele belangstellenden op een plek kunnen solliciteren.

Betrek bij het bepalen van de strategie ook de mensen om wie het gaat. Vraag hen om mee te denken over oplossingen.

Stap 5 Zoek samenwerking

Breng in kaart wie er buiten de overheid bij vervoer betrokken zijn. Welke vervoersbedrijven spelen een rol, welke media besteden regelmatig aandacht aan vervoerskwesties en welke journalist houdt zich daar mee bezig? Welke andere maatschappelijke organisaties, lokale of regionale patiëntenverenigingen of lokale politieke partijen zijn met uw vervoersonderwerp bezig? Kunt u aanhaken bij een (lid van) een adviesraad, zoals een ROCOV of een Wmo-raad? Houdt u zich bezig met leerlingenvervoer, denk dan ook aan de samenwerkingsverbanden waar alle scholen bij aangesloten zijn.

Ga onder al die partijen op zoek naar steun en kijk met wie u samen kunt optrekken. Zijn er gedeelde belangen en vormen die een goede basis om samen aan de slag te gaan? Krijgt u te maken met plannen voor integraal vervoer, zoek dan contact met groepen die andere doelgroepen vertegenwoordigen die hier ook bij betrokken zijn, en met de diverse inspraakorganen zoals de Wmo-raad en de Participatieraad. Ook als er concurrerende belangen zijn, levert samenwerking meestal meer op. De juiste steun kan u bovendien helpen om iets te bereiken bij een bestuurder. U heeft bijvoorbeeld meer kans op succes bij de wethouder als coalitiepartijen uit de raad u steunen.

Stap 6 Aan de slag

Hebt u de eerste vijf stappen gezet, dan kunt u echt aan de slag met de belangenbehartiging. Benader ambtenaren, raadsleden, bestuurders en andere betrokken partijen met uw ideeën. Vraag om verbeteringen in plannen die op tafel liggen. Help daarbij een handje: bedenk wat er exact anders moet, waarom en voor wie? Hoeveel mensen hebben er baat bij uw oplossing? Wat gaat het kosten? Volg het proces en check of uw oplossingen verwerkt worden. Zijn er opnieuw aanpassingen nodig, benader dan wederom de juiste ambtenaren, raadsleden en bestuurders.

Tot slot

Laat landelijke belangenbehartigers zoals Ieder(in) weten waar u mee bezig bent, zodat zij zo mogelijk ook actie kunnen ondernemen en goede voorbeelden kunnen verspreiden.

Evalueer uw activiteit. Leer van uw ervaringen en behoud het goede. Hebben uw inspanningen succes gehad? Vier feest!

Een uitgebreidere versie van dit stappenplan voor belangenbehartiging in algemene zin vindt u in de handreiking 'Stappenplan voor effectieve belangenbehartiging' van Ieder(in) (zie leeslijst achterin).

6.

Begrippenlijst

aanbesteding = de procedure waarbij een overheid bedrijven vraagt om offertes uit te brengen voor een bepaalde opdracht. Op het terrein van vervoer gaat het dan om een bepaalde vorm van vervoer in een bepaald gebied op een manier die voldoet aan bepaalde eisen.

aanvullend openbaar vervoer = sociaal en recreatief vervoer voor mensen die niet zelfstandig kunnen reizen (naar bijvoorbeeld familiebezoek). Aanvullend openbaar vervoer valt onder de Wmo; vervoer naar werk, school, dagbehandeling of zorgverlener valt niet onder het aanvullend openbaar vervoer.

basismobiliteit = de mogelijkheid voor mensen om zich zelfstandig en betaalbaar te verplaatsen met openbaar vervoer of doelgroepenvervoer.

collectief vervoer = combinatie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer.

collectief vraagafhankelijk vervoer zie *contractvervoer*.

collectief vraaggestuurd vervoer zie *contractvervoer*.

concessie = het recht dat een vervoersbedrijf na een aanbesteding krijgt om het vervoer tegen een bepaalde prijs en voorwaarden te leveren.

contractvervoer = alle vervoer op afroep van deur tot deur per taxi of taxibusje in opdracht van (meestal) de overheid of zorgverzekeraars. Doelgroepenvervoer is altijd contractvervoer, maar onder contractvervoer valt ook de Regiotaxi, die vooral in dunbevolkte gebieden fungeert als openbaar vervoer.

doelgroepenvervoer = vervoer op afroep van deur tot deur per taxi of taxibusje voor specifieke groepen mensen die door een beperking geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer.

gunning = het geven van de opdracht aan een vervoerder om het vervoer uit te voeren na een aanbesteding.

integraal vervoersbeleid = vervoersbeleid vanuit een lange termijnvisie, waarbij alle wettelijke regelingen gecombineerd worden zodat de verschillende vervoersdoelgroepen niet meer met de afzonderlijke regelingen te maken hebben. Integraal vervoersbeleid veronderstelt dat kleine en grote vervoerders en de bijbehorende overheden samenwerken.

lijngebonden openbaar vervoer = openbaar vervoer dat rijdt langs een vaste route.

onderhands gunnen = het vervoer in een regio direct uitbesteden aan een bedrijf in plaats van een aanbesteding te doen waarop meer partijen kunnen inschrijven.

openbaar vervoer = vervoer volgens een vaste dienstregeling van halte naar halte per trein, bus, tram, metro of pont, waar iedereen zonder speciale voorwaarden gebruik van kan maken.

persoonsvolgend budget/persoonsgebonden budget = de gemeente financiert het contractvervoer, maar mensen regelen de inkoop zelf (meestal bij lokale taxibedrijven). Hierdoor is geen aanbesteding nodig.

reizigersprofiel = groep reizigers met dezelfde kenmerken.

speciaal openbaar vervoer zie *doelgroepenvervoer*.

7.

Verder lezen

Informatieve documenten

AVI & Zorgbelang Zuid-Holland (2015). Stappenplan 'Beïnvloeding: samen sta je sterker'.

www.aandachtvooriedereen.nl/nieuws-van-avi/nieuw-stappenplan-beinvloeding-samen-sta-je-sterker-4200.html

AVI (2013). Handreiking 'Inkoop en kwaliteit in de Wmo - Aandachtspunten en praktische tips'.

www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,750/task,doc_download/

AVI (2015). Kennisdossier 'Inkoopbeleid Wmo vanuit cliëntenperspectief - Stand van zaken medio 2015'.

www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,893/task,doc_download/

AVI (2015). Kennisdossier 'VN-verdrag inzake de rechten van personen met een beperking; de betekenis en lokale toepassing van het VN-verdrag.' www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,904/task,doc_download/

CROW (2014). 'Handreiking voor het organiseren van samenwerking in het doelgroepenvervoer en aanvullend ov - Inzicht in de processtappen en organisatievormen'.

www.crow.nl/publicaties/handreiking-voor-het-organiseren-van-samenwerking

Vernieuwde Code VVR (in ontwikkeling). 'Handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers'.

www.sociaalfondstaxi.nl/onze-branche/code-vvr

Grip op Vervoer (2011). Praktische gids 'Aanbestedingen leerlingenvervoer voor adviesraden en scholen'.

www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,916/task,doc_download/

Grip op Vervoer (2011). Praktische gids 'Aanbestedingen Regiotaxi en Wmo-vervoer voor adviesraden en gebruikersplatforms'.

www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,915/task,doc_download/

Ieder(in) (2014). Handreiking 'Contact met uw achterban'.
iederin.nl/downloads/dl.php?l=450_Handreiking_Contact_met_uw_achterban.pdf

Ieder(in) (2014). Handreiking 'Goed leerlingenvervoer in mijn gemeente'.
iederin.nl/downloads/dl.php?l=568_Handreiking_Verordening_leerlingenvervoer.pdf

Ieder(in) (2014). Handreiking 'Stappenplan voor effectieve belangenbehartiging'.
iederin.nl/downloads/dl.php?l=461_140925-handreiking-lobby_def.pdf

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2012). Eindrapportage 'Samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer'.
[www.crow.nl/publicaties/samenwerking-op-het-gebied-van-doelgroepenverv-\(2\)](http://www.crow.nl/publicaties/samenwerking-op-het-gebied-van-doelgroepenverv-(2))

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2013). Handboek 'Professioneel aanbesteden Regiotaxi en Wmo-vervoer'.
www.crow.nl/publicaties/handboek-professioneel-aanbesteden-regiotaxi-en-wm

LCR (2015). Handreiking 'Participatiewet voor cliëntenraden (juli 2015) – Cliëntenraden denken en doen mee'.
www.landelijkecliëntenraad.nl/Content/Downloads/150705-herziene%20handreikingpart-wet.pdf

Ministerie van Veiligheid en Justitie, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & VNG (2015). Handreiking 'Vervoer naar jeugd-ggz'.
vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/publicaties/handreiking-vervoer-naar-jeugd-ggz

Reizigersvereniging Rover, Werkgroep Krimp (2015). 'Als de gewone bus verdwijnt - Mogelijkheden voor reizigersvervoer in geval van krimp'.
www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,901/task,doc_download/

Week van de Toegankelijkheid: Schouwlijsten. Voorbeeld schouwlijst 'Toegankelijke verenigingen'.
www.weekvandetoegegankelijkheid.nl/nieuws/18199/schouwlijst-toegankelijke-vereniging//

Wijzijnzet (2015). 'Toolkit bereikbare regio'.
www.wijzijnzet.nl/kmostappenplan/

Colofon

Uitgave 2015

Samenstelling

Aartjan ter Haar
Irene Geerts

Opmaak

Catrien Bienen, Ieder(in)

De handreiking Vervoer in goede banen gaat over het vervoersbeleid voor mensen met een beperking. De handreiking laat zien hoe het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer in Nederland geregeld zijn in wetten, regels en afspraken. De actuele ontwikkelingen op dit gebied worden geschetst. Regionale en lokale belangenbehartigers vinden er praktische suggesties om lokaal met vervoer aan de slag te gaan.

Ieder(in)

Bezoekadres
Churchilllaan 11
3500 AD Utrecht

Postadres
Postbus 169
3500 AD Utrecht

T 030-720 00 00
E post@iederin.nl
I www.iederin.nl



@iederin



www.facebook.com/iederin



ieder(in)