

---

## Advies van de Adviesraad Sociaal Domein Nissewaard

**Onderwerp** : Uitvoering Collectief Vraagafhankelijk Vervoer door VP Flex Vervoer  
**Nummer** : A1906  
**Advies-aanvraag** : Ongevraagd advies  
**Bestemd voor** : College van Burgemeester en Wethouders Gemeente Nissewaard  
**Datum advies** : 06 september 2019

---

Geacht College van Burgemeester en Wethouders,

De Adviesraad Sociaal Domein heeft op 7 augustus 2019 van gedachten gewisseld met de Regiomanager van DVG Personenvervoer over het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer binnen Voorne-Putten door VP Flex Vervoer, met als uitvoerders de taxibedrijven Overgaauw uit Zuidland en Nijholt uit Oostvoorne.

Naar aanleiding van het besprokene tijdens dit overleg en de bekende ervaringen, wil de Adviesraad Sociaal Domein bij deze het volgende aan de orde stellen:

➤ Lange(re) reistijd veroorzaakt door verkeersdrukte

Er wordt geconstateerd dat met regelmaat de reistijden van de ritten met VP Flex Vervoer vanwege verkeersdrukte flink langer worden. De kans op vertraging wordt aanmerkelijk groter bij het combineren van ritten.

De gebruikers van VP Flex Vervoer hebben om deze reden een brief van de Gemeente Nissewaard afd. Zorg en Samenleving ontvangen, gedateerd 09-04-2019, met de volgende alinea:

“ Een rit mag, om te kunnen combineren, in principe niet langer duren dan twee keer de snelste route met een extra reistijd van maximaal 15 minuten. Vanwege de grote filedruk in onze regio blijkt dit onhaalbaar. In het huidige drukke verkeer is het vaak onmogelijk om binnen deze maximale reistijd te kunnen blijven. De grens van 15 minuten aan het maximum van de extra rijtijd is komen te vervallen.”

De Adviesraad Sociaal Domein kan begrip opbrengen voor het gegeven dat de beoogde reistijd ingeval van files niet altijd mogelijk is, zeker bij combinatie van ritten.

De Adviesraad Sociaal Domein is van mening dat het niet de bedoeling kan zijn om geen enkele grens meer te stellen, waardoor de reistijden onredelijk kunnen oplopen en zonder dat de passagier of de Gemeente Nissewaard enige rechten heeft om de vervoerder daarop aan te spreken.

Zeker voor (chronisch) zieken die een behandeling dienen te ondergaan is het van belang dat deze op tijd bij de bestemming komen, om zeker te zijn dat behandeling kan plaatsvinden, en de wacht- en reistijd zoveel mogelijk beperkt wordt vanwege de mentale- en fysieke belasting.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert maatregelen te treffen die de reistijden, zeker ook bij voorzienbare grote verkeersdrukke, zoveel mogelijk kunnen beperken. Dit in samenwerking met DVG Personenvervoer.

Voor wat betreft de maatregelen kan gedacht worden aan het minder combineren van ritten en het beter anticiperen op de verkeersdrukke bij het plannen van de ritten.

Daarnaast kunnen gebruikers van VP Flex Vervoer door algemene berichtgevingen in kennis worden gesteld van momenten in de week met voorzienbare grote verkeersdrukke, waardoor gebruikers daar rekening mee kunnen houden, zoals bij het plannen van ritten.

Tevens kan bij het aanvragen van een rit voor een moment met voorzienbare grote verkeersdrukke de gebruiker daarop geattendeerd worden.

➤ **Communicatie tussen chauffeur en gebruiker VP Flex Vervoer**

De ervaring leert dat, vooral bij het (veel) later ophalen van een gebruiker dan gepland, de irritaties zowel bij de chauffeur als de gebruiker VP Flex Vervoer flink kunnen toenemen. Dit vaak omdat de chauffeur haast heeft vanwege de opgelopen vertraging en de gebruiker het wachten moe is en wellicht een afspraak mist dan wel de ondersteuning door de chauffeur als onvoldoende ervaart.

Daardoor verloopt de communicatie tussen beiden niet zelden stroef of zelfs onvriendelijk. Het is de Adviesraad Sociaal Domein bekend dat de chauffeurs door de taxibedrijven worden voorbereid op de bedoelde situaties en geïnstrueerd worden om daar mee de-escalerend om te kunnen gaan.

Ondanks deze inspanningen blijken de onvriendelijkheden tussen chauffeurs en gebruikers helaas nog regelmatig voor te komen.

De Adviesraad Sociaal Domein geeft in overweging effectieve maatregelen te definiëren die deze ongewenste wijze van communiceren kunnen beperken. Wellicht kan bij vertraging in het vervolg door de chauffeur dan wel vanuit de centrale (vaker) telefonisch contact worden opgenomen met de gebruiker.

➤ **Terugkoppeling vanuit DVG Personenvervoer over ingediende klachten**

Bij onvrede over de dienstverlening aangaande het VP Flex Vervoer kan een klacht bij de vervoerder worden ingediend.

De gebruikers ervaren dat er na het indienen van een klacht geen of onvoldoende terugkoppeling plaatsvindt door de vervoerder over de bevindingen van de klacht en de maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn dan wel worden getroffen.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert dringend om telkens na een klacht adequaat te reageren richting de klager over de bevindingen en de getroffen dan wel te treffen maatregelen om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.

Door de Werkgroep Inclusie Beleid (WIB) is in mei 2019 een schouwing uitgevoerd van voertuigen die gebruikt worden voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) op Voorne-Putten. Naar aanleiding daarvan heeft de Adviesraad Sociaal Domein op 05 juni 2019 een advies uitgebracht, waarin over meer onderwerpen is geadviseerd dan alleen de mogelijkheden van gebruik en de technische voorzieningen van de voertuigen.

Onlangs hebben we uw reactie op dit advies ontvangen. Een eerste bestudering daarvan leidt tot de conclusie dat een aantal onderwerpen, anders dan de fysieke toegankelijkheid, wel worden benoemd maar dat geen maatregelen ter verbetering worden vermeld.

De Adviesraad Sociaal Domein verzoekt u nadere maatregelen op de benoemde punten te treffen en deze te melden aan de Adviesraad

De Adviesraad Sociaal Domein verzoekt u het onderhavige advies ook ter kennis te brengen aan de Raadscommissie Sociaal Domein en de Gemeenteraad.

De Adviesraad Sociaal Domein vertrouwt er op spoedig een schriftelijke reactie van u te mogen ontvangen.

Met vriendelijke groet,



A.M. Koopman-van Kouwen,  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Nissewaard