

Programma van Eisen

vervoersproject Regiocommissies ROA-gebied



Mensen met een verstandelijke of lichamelijke handicap en ouderen zouden ongehinderd moeten kunnen reizen.

INHOUD

Inleiding	3		
Programma van eisen	5	Toelichting	15
1. Vorm van vervoer	5	1. Vorm van vervoer	15
2. Indicatie	5	2. Indicatie	15
3. Groepsvervoer	5	3. Groepsvervoer	16
4. Zitplaatsverdeling	5	4. Zitplaatsverdeling	16
5. Vervoersgebied	5	5. Vervoersgebied	16
6. Bedieningstijd	6	6. Bedieningstijd	16
7. Eigen bijdrage	6	7. Eigen bijdrage	16
8. Ketenverplaatsingen	6	8. Ketenverplaatsingen	17
9. Omrijtijd	6	9. Omrijtijd	17
10. Medische begeleiding	6	10. Medische begeleiding	17
11. Sociale medereizigers	6	11. Sociale medereizigers	17
12. Blindengeleide-, SOHO-honden en overige huisdieren	7	12. Blindengeleide-, SOHO-honden en overige huisdieren	17
13. Ritbestelling en vooraanmeldingstijd	7	13. Ritbestelling en vooraanmeldingstijd	18
14. Marge vertrek- of aankomsttijd	7	14. Marge vertrek- en aankomsttijd	18
15. Terugbelservice	7	15. Terugbelservice	18
16. Meld- en regiecentrale	8	16. Meld en regiecentrale	18
17. Personeel van de meld- en regiecentrale	8	17. Personeel van de meld- en regiecentrale	19
18. Chauffeurs	8	18. Chauffeurs	19
19. Voertuig	9	19. Voertuig	20
20. Bagage	11	20. Bagage	21
21. Klachtenprocedure	11	21. Klachtenprocedure	21
22. Betalingswijze	11	22. Betalingswijze	21
23. Vervoerspas	12	23. Vervoerspas	21
24. Communicatie en informatie	12	24. Communicatie en informatie	21
25. Vervoerder	12	25. Vervoerder	22
26. Gevolgen van falen door vervoerder	13	26. Gevolgen van falen door vervoerder	22
		Begrippenlijst	24
		Vertegenwoordigde organisaties	
		Werkgroep Klant	24

Mensen met een verstandelijke of lichamelijke handicap en ouderen zouden ongehinderd moeten kunnen reizen. Helaas wijst de dagelijkse praktijk anders uit: zij komen in het openbaar vervoer problemen tegen die hen in hun bewegingsvrijheid belemmeren. Ook alternatieven voor het openbaar vervoer functioneren onvoldoende. Daarom heeft de Werkgroep Klant dit Programma van Eisen opgesteld. Organisaties die alternatieve vormen van (openbaar) vervoer aanbieden, kunnen hierin de voorwaarden vinden waaraan hun vervoersvorm moet voldoen om deze doelgroep optimaal van dienst te kunnen zijn.

Voorgeschiedenis

De Regiocommissies in het ROA-gebied, te weten Zaanstreek/Waterland, Amsterdam/Diemen en Amstelland/Meerlanden hebben in hun regiovisies geconstateerd dat mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en ouderen (65+) vaak in hun dagelijkse leven worden gehinderd door problemen met vervoer. In de Regiocommissies zijn patiënten- en cliëntenorganisaties, zorgverzekeraars, de provincie en gemeenten vertegenwoordigd. Deze constatering was begin 2003 aanleiding voor de commissies om een vervoersproject te beginnen waarmee een oplossing voor deze problemen zou kunnen worden gevonden. Het project wordt gesubsidieerd door de provincie Noord-Holland.

Problemen

De Regiovisies noemen de volgende problemen waar de doelgroep mee te maken heeft:

- de aansluiting tussen de verschillende vervoersvormen is onmogelijk, onduidelijk of onhandig;
- vervoersmogelijkheden buiten de gemeentegrenzen zijn er niet, beperkt of erg verschillend;
- de kwaliteit van de dienstverlening sluit niet aan op het Programma van Eisen (PvE) van deze doelgroepen;
- de indicatiecriteria zijn niet uniform;
- de eigen bijdragen verschillen onderling sterk;
- de tarieven voor de vervoerssystemen zijn niet alleen verschillend in hoogte, maar ook in systematiek;
- zogenaamde ketens van verplaatsingen zijn niet mogelijk, men moet altijd via huis van A naar B reizen.

Doelen

De Regiocommissies hebben besloten deze problemen voor alle ROA-gemeenten aan te pakken met als concreet doel:

- het definiëren van een PvE als grootste gemene deler van alle doelgroepen;
- het opnemen van dit PvE in de toekomstige contacten tussen de aanbestedende partij en de vervoerder;
- het concretiseren en borgen van dit PvE zodanig dat eis en uitvoering in balans zijn.

Het vervoersproject richt zich op alternatieven voor openbaar vervoer voor de in de inleiding genoemde doelgroepen. Het vervoersproject is bovendien bedoeld als aanvullend openbaar vervoer (CVV) voor ouderen of inwoners van plaatsen waar geen openbaar vervoer is. Deze integratie is alleen toegestaan als de oorspronkelijke doelgroep hierdoor niet wordt geschaad. De integratie biedt meer mogelijkheden om dit systeem financieel mogelijk te maken.

Het eerste waarmee het vervoersproject begon, was het inzichtelijk maken van de eisen en wensen die de doelgroep stelt aan vervoer. Hiervoor is in april 2003 een ROA-brede Werkgroep Klant opgericht, waarin vertegenwoordigers van de belangrijkste belangenorganisaties van de doelgroep zitting hebben. De werkgroep heeft inhoudelijke adviezen gegeven, die zijn gebruikt bij het opstellen van dit Programma van Eisen.

Het uitgangspunt bij het opstellen van het Programma van Eisen is dat mensen met een beperking en ouderen zich net als ieder ander moeten kunnen verplaatsen tussen alle algemene reisdoelen. Er worden geen eisen gesteld aan bestaande alternatieve vervoerssystemen, zoals het Wvg- vervoer voor sociaal recreatieve verplaatsingen en het zittend ziekenvervoer voor ziekenhuisbehandelingen.

De volgende reisdoelen kunnen worden onderscheiden:

- wonen
- werken (inclusief onder meer dagbesteding en sociale werkvoorziening)
- school
- (buitenschoolse) kinderopvang
- winkelen
- sport
- recreatie
- cultuur
- religie
- sociaal netwerk, sociale contacten
- cursus
- medische behandeling.

De wensen en eisen aan het vervoer kunnen per reisdoel verschillen. Gedacht moet worden aan eisen en wensen ten aanzien van het tarief, de bedieningstijd, de medereizigers, de ritbestelling en de vooraanmeldingstijd, de voorrijmarge en de terugbelservice.

De doelgroep bestaat zoals vermeld uit mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en uit ouderen. Dat is het enige kenmerk dat de leden gemeen hebben, voor de rest is het een heterogeen samengestelde groep. Daarom kunnen op basis van persoonlijke kenmerken verschillende eisen aan het vervoer worden gesteld. Iemand die blind is, heeft andere wensen dan iemand die in een rolstoel zit. Dit geldt voor eisen aan de vorm van vervoer, de medische begeleiding, het vervoersgebied, de kennis en vaardigheden van de chauffeur, de diensten van de chauffeur en aan het voertuig.

Het PvE gaat diep in op deze punten. We vertrouwen erop dat we hiermee een stevige basis hebben gelegd voor een uniforme regeling van het aanvullend openbaar vervoer in

het gehele ROA-gebied. We rekenen er ook op dat gemeenten, verzorgingsinstellingen en ziektekostenverzekeraars dit Programma van Eisen in hun aanbestedingsbestek betrekken .

Ten slotte dringen we erop aan dat de organisaties die in de Werkgroep Klant zijn vertegenwoordigd, ook daadwerkelijk worden betrokken bij de vaststelling van het bestek waarop potentiële vervoerders kunnen inschrijven. Ook moeten ze worden betrokken bij de selectie en de definitieve gunning aan een (of meer) kandidaat-vervoerders. Het project is immers pas geslaagd als ook het aanvullende vervoer zoals dit uiteindelijk in het hele ROA-gebied gaat functioneren daadwerkelijk voldoet aan dit Programma van Eisen.¹ Daartoe is de ervaringsdeskundigheid van de doelgroep onontbeerlijk.

De Werkgroep Klant

ing. G. Kamerik
Projectleider

1 - Als gevolg van voortschrijdend inzicht kunnen aanbevelingen vooral op het technisch vlak zijn verouderd. Wij adviseren de gebruiker van dit Programma van Eisen daarom altijd de nieuwste ontwikkelingen te blijven volgen en indien deze beter zijn ook toe te passen.

PROGRAMMA VAN EISEN

Dit hoofdstuk bestaat uit de eisen aan het vervoer dat mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking een alternatief moet bieden, wanneer zij geen gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer. In dit Programma van Eisen zijn de eisen kort en bondig geformuleerd, zodat zij direct in een bestek kunnen worden opgenomen. In het volgende hoofdstuk worden de achterliggende redenen van de eisen nader omschreven. De nummering van de artikelen in het Programma van Eisen komt overeen met de nummering van de artikelen in de Toelichting.

1. Vorm van vervoer

- a. Er moet deur-tot-deur vervoer worden aangeboden. Onder deur-tot-deur vervoer wordt ook deur-tot-unit vervoer verstaan. In dit geval geldt de gemeenschappelijke voordeur (van bijvoorbeeld een appartementencomplex of bejaardentehuis) als ophaal- en afzetpunt. Het deel van de doelgroep wat hier gebruik van kan maken heeft geen recht op kamer tot kamer vervoer (zie 1c).
- b. Er moet deur-tot-halte vervoer worden aangeboden.
- c. Er moet kamer-tot-kamer vervoer worden aangeboden. Onder kamer-tot-kamer vervoer valt ook stoel-tot-stoel en bed-tot-bed vervoer.
- d. Bij winkelcentra en andere concentratiepunten mogen herkenbare haltes al dan niet met vaste dienstregeling worden gecreëerd. Gebruikers waarvoor deze haltes niet toegankelijk zijn, kunnen nooit worden verplicht om hier gebruik van te maken.
- f. Er moet individueel vervoer worden aangeboden.
- g. Er moet rechtstreeks vervoer worden aangeboden.
- h. Er dient zowel zittend als liggend vervoer te worden aangeboden.
- i. Er is een vervoersgarantie voor elke vorm van handicap. Iedereen moet tussen alle in de inleiding gedefinieerde reisdoelen kunnen reizen.
- j. Binnen het vervoer moet rekening worden gehouden met passagiers die als gevolg van botsende karakters of eigenschappen niet in één voertuig kunnen worden vervoerd.
- k. Er moet schoolvervoer worden aangeboden aan kinderen met een gehandicapte ouder/verzorger, die nog niet zelfstandig naar school kunnen reizen.
- l. Het is niet wenselijk om bij het schoolvervoer van (verstandelijk) gehandicapte kinderen met opstappunten te werken.
- m. Het werken met opstappunten is voor alle (verstandelijk) gehandicapten ongewenst; desoriëntatie en afhankelijkheid van derden laten dit niet toe.

2. Indicatie

- a. De indicatie op welke vervoersvorm (zie 1) een persoon recht heeft, dient te worden bepaald door een onafhankelijk indicatieorgaan (zoals het RIO).
- b. Er moet één loket komen voor de indicatie van al het vervoer (natuurlijk wel op meerdere locaties in de regio).
- c. De indicaties worden volgens vastliggende eenduidige criteria uitgevoerd.
- d. De eindgebruikers worden betrokken bij het vaststellen van de criteria.
- e. Het indicatieorgaan geeft aan de vervoerder door waarvoor de klant geïndiceerd is.
- f. Als de vervoerder merkt dat betrokkene voor een andere vorm van vervoer in aanmerking komt, meldt hij dit aan het onafhankelijke indicatieorgaan. Bijvoorbeeld als een oudere zodanig dement wordt dat begeleiding nodig is. In de praktijk neemt deze handicap in de loop der jaren alleen maar toe. Dit impliceert of herkeuring of de betrokkene wordt na melding aan het indicatieorgaan opgeroepen.

3. Groepsvervoer

- a. Voor alle gebruikers en hun eventuele verzorgers bestaat de mogelijkheid om groepsritten aan te vragen.
- b. Bij deze groepsritten moeten gecombineerde ritten mogelijk gemaakt worden. Hierbij geldt dat de individuele leden (dus ook de verzorgers) van de groep op het thuisadres of een ander afgesproken adres kunnen worden opgehaald en nadien worden afgezet.

4. Zitplaatsverdeling

- a. Alle gebruikers van het vervoer, dus ook kinderen, hebben tijdens een rit altijd recht op een eigen zitplaats.
- b. De vervoerder verplicht zich niet meer personen in een vervoermiddel te vervoeren dan van overheidswege door de Rijksdienst voor het Wegverkeer is toegestaan.

5. Vervoersgebied

- a. Heel Nederland moet voor de doelgroep bereikbaar zijn met een (alternatieve) vorm van openbaar vervoer tegen openbaar vervoer tarief (zie 7. Eigen bijdrage).
- b. Wanneer het reguliere openbaar vervoer voor (een deel van) de rit toegankelijk is, maakt men hier gebruik van.

Wanneer dit niet mogelijk is, heeft men recht op een alternatief (doelgroepenvervoer).

- c. Het gebruik maken van het openbaar vervoer voor een deel van de rit (artikel 5b) geldt alleen voor ritten die langer zijn dan vijf kilometer.

6. Bedieningstijd

- a. De bedieningstijd komt overeen met de maximale bedieningstijd van het reguliere openbaar vervoer in de betreffende regio.
- b. Vervoer buiten deze tijden is altijd mogelijk. Hiervoor mag maximaal het commerciële straattaxitarief gevraagd worden (dus niet het rolstoeltaxitarief). Dit tarief moet vooraf bij de aanbesteding worden aangegeven.

7. Eigen bijdrage

- a. Voor het doelgroepenvervoer, met uitzondering van het woon-school vervoer (zie 5b), geldt het regionale openbaar vervoer tarief (strippenkaarttarief) inclusief de mogelijkheid tot abonnementen met alle daarbinnen geldende reducties voor bepaalde groepen mensen (bijvoorbeeld kinderen, studenten, 65 plussers).
- b. Het woon-school vervoer is kosteloos als de school voor de leerling de dichtstbijzijnde school is van religieuze- of levensbeschouwelijke keuze. Wanneer een kind naar een school gaat die verder van de woning ligt dan de dichtstbijzijnde toegankelijke school op gronden van religieuze of levensbeschouwelijke voorkeur, mag voor de meerafstand wel het ov-tarief gelden.
- c. Met de bestaande strippenkaart is het mogelijk om binnen een bepaalde tijd over te stappen of terug te reizen.

8. Ketenverplaatsingen

- a. Ketenverplaatsingen tussen meerdere reisdoelen moeten mogelijk zijn, ongeacht waar deze reisdoelen in Nederland liggen.
- b. Er moet een goede afstemming komen met het reguliere openbaar vervoer en eventueel andere vervoerders. De vervoerder is verplicht samen te werken met het openbaar vervoer. Deze samenwerking moet bestaan uit het accepteren van elkaars passagiers, zodat overstappers een optimale service krijgen.

9. Omrijtijd

- a. Bij het collectief vervoer moet door de vervoerder bij het combineren van de klanten een logische volgorde van ophalen van klanten als uitgangspunt worden genomen.
- b. Voor de maximale omrijtijd geldt het volgende:
 - Voor vervoer tot 15 km maximaal 2 keer de reistijd van de auto via de snelste route over de weg.
 - Voor vervoer buiten deze afstandsgrens maximaal 1,5 keer de reistijd met de auto via de snelste route over de weg.
- c. De omrijtijden zijn inclusief de benodigde in/uitstaptijd.
- d. De vervoerder dient bij onmacht (bijvoorbeeld files, extreem slechte weersomstandigheden) de oorzaak zo snel mogelijk door te geven aan de klant. Tevens moeten deze gegevens ter controle doorgegeven worden aan de opdrachtgever en het onafhankelijke klachtenorgaan.

10. Medische begeleiding

- a. Evenals in het openbaar vervoer mag een begeleider op medische basis meereizen op vertoon van een NS-begeleiderspas of aan de hand van indicatie door het onafhankelijke indicatieorgaan welke op de vervoerspas is vermeld.
- b. Gebruikers kunnen worden begeleid door een begeleider/-vrijwilliger van een instelling, indien deze persoon een hiervoor beschikbaar gestelde instellingenpas kan tonen.
- c. Er dient een regeling te worden getroffen dat begeleiders op medische indicatie weer zelfstandig terug kunnen reizen en de begeleid(e)n op een later tijdstip weer op kunnen halen.
- d. Het mag niet voorkomen dat iemand een verplaatsing niet kan maken omdat diegene zelf geen begeleider kan regelen. Iemand die een begeleider op medische indicatie nodig heeft, moet zelf de keuze kunnen maken tussen een georganiseerde begeleider of een zelf geregelde begeleider. Er moet altijd een begeleider op medische indicatie aangeboden kunnen worden. Hiervoor mag geen eigen bijdrage worden berekend.

11. Sociale medereizigers

- a. In het vervoer mag het hele gezin meereizen tegen OV-tarief inclusief kortingen die in het reguliere openbaar vervoer gelden voor bijvoorbeeld kinderen en ouderen. Deze sociale medereizigers reizen altijd van en naar hetzelfde adres als degene met wie zij meereizen. Onder gezin wordt verstaan de partner, de eigen kinderen en de

PROGRAMMA VAN EISEN

aangetrouwde kinderen of de ouders, broers en zussen.

- b. In het vervoer mogen minimaal drie niet-gezinsleden meereizen tegen ov-tarief. Deze sociale medereizigers reizen altijd van en naar hetzelfde adres als degene met wie zij meereizen. Het moet altijd mogelijk zijn dat er meer niet-gezinsleden meereizen. Hiervoor mag maximaal het commerciële straattaxitarief worden gevraagd (dus niet het rolstoeltaxitarief). Dit tarief wordt vooraf aangegeven in de aanbesteding.
- c. Uitzondering op artikel 11a en 11b betreft het vervoer van en naar school, (buitenschoolse) kinderopvang en werk. Voor dit vervoer is het niet noodzakelijk dat er mensen op sociale basis mogen meereizen.

12. Blindengeleide-, SOHO-honden en overige huisdieren

- a. Blindengeleide- en SOHO-honden reizen gratis mee.
- b. Huisdieren die op schoot genomen worden of in een tas vervoerd worden reizen gratis mee.
- c. Overige grote honden reizen tegen het OV-tarief van een hondendagkaart.
- d. Er mogen meerdere passagiers met een blindengeleide- en SOHO-hond per rit worden gecombineerd.
- e. Er mogen niet meerdere passagiers met overige honden per rit worden gecombineerd.
- f. Er geldt geen maximum aan het aantal honden onder voorwaarde dat er voldoende plaats is.
- g. Er dient voor de honden voldoende ruimte aanwezig te zijn in de voertuigen.
- h. Honden dienen aangelijnd te zijn en mogen geen hinder veroorzaken voor andere reizigers.

13. Ritbestelling en vooraanmeldingstijd

- a. Voor ritten die minimaal een uur van te voren zijn aangemeld, geldt een ritgarantie. Ritten die binnen een uur van te voren worden aangemeld, hoeven alleen uitgevoerd te worden als het voor de vervoerder mogelijk is om deze binnen de bestaande planning uit te voeren.
- b. Periodiek herhalende ritten moeten eenmalig of wekelijks kunnen worden doorgegeven.
- c. Alle ritten, zowel periodiek herhalende ritten als losse ritten, moeten tot uiterlijk één uur van te voren zonder consequenties afgemeld kunnen worden.
- d. Van tevoren wordt afgesproken (bij deur-deur, kamerkamer en bed-bed vervoer) op welke manier de vervoerder en klant contact met elkaar opnemen wanneer de

vervoerder arriveert. Anders verwacht de chauffeur de klant bij de auto, terwijl de klant op de chauffeur wacht.

14. Marge vertrek- of aankomsttijd

- a. De klant heeft de keuze om de aankomsttijd of de vertrektijd af te spreken.
- b. Wanneer de aankomsttijd wordt afgesproken, mag het doelgroepenvervoer niet later en niet meer dan 20 minuten eerder dan de afgesproken tijd op de afgesproken bestemming arriveren.
- c. Wanneer de vertrektijd wordt afgesproken, mag het doelgroepenvervoer de klant niet eerder en niet meer dan 20 minuten later dan het afgesproken tijdstip ophalen.
- d. Soms kan het voorkomen dat men reist tussen twee reisdoelen met vaste begin- en eindtijden. In dit geval wordt een uitzondering gemaakt op artikel 14a en kan zowel de aankomsttijd als de vertrektijd worden afgesproken. Wanneer een rit wordt aangevraagd tussen een reisdoel met een vaste eindtijd en een reisdoel met een vaste begintijd kan zowel de aankomst als de vertrektijd worden afgesproken. Reisdoelen met een vaste begin- en eindtijd zijn bijvoorbeeld werk, school, begrafenissen, crematies, huwelijken en andere plechtigheden, medische reisdoelen, culturele reisdoelen, sportclubs, religieuze reisdoelen en aansluitingen op regulier openbaar vervoer.
- e. Bij periodiek herhalende ritten tussen vaste vertrekpunten en bestemmingen die minimaal één keer per week worden uitgevoerd, geldt een vaste vertrek- en aankomsttijd.

15. Terugbelservice

- a. De klant wordt 10 minuten voor het arriveren van het doelgroepenvervoer hierover telefonisch geïnformeerd.
- b. Indien de klant dit wenst kan eerder of later dan 10 minuten voor het arriveren van het vervoer worden teruggebeld.
- c. Men kan zowel op een vaste telefoon als op een mobiele telefoon worden gebeld.
- d. Naar doven en slechthorenden wordt een sms gestuurd op de mobiele telefoon.
- e. Indien het vervoer te laat dreigt te komen, moet dit direct aan de klant worden gemeld. Dit geldt ook voor het terughalen van de klant; de centrale dient te registreren waar en hoe de klant gewaarschuwd moet worden.

16. Meld- en regiecentrale

- a. Klanten moeten een rit kunnen bestellen via één, voor al het vervoer geldend, telefoonnummer. Men moet bij dit telefoonnummer tevens de keuze hebben om informatie te krijgen over alle vervoersvormen voor de doelgroep en het toegankelijke reguliere openbaar vervoer.
- b. Naast de mogelijkheid om telefonisch ritten aan te vragen, kan men tevens ritten aanvragen via een voor alle vervoersvormen geldende internetsite. Van deze aanvraag ontvangt men per email een ontvangstbevestiging en ritinformatie.
- c. De centrale moet 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar zijn. Naast de mogelijkheid van persoonlijk contact mag de centrale gebruik maken van informatie-berichten.
- d. Vertrekpunten en bestemmingen moeten zowel aan de hand van de postcode als aan de hand van de straatnaam en huisnummer kunnen worden doorgegeven. Bij openbare gebouwen kan worden volstaan met de naam van het gebouw, de instantie of de woonunit.
- e. De centrale moet beschikken over een doventelefoon en fax en tevens bestellingen kunnen ontvangen via internet.
- f. Mensen die bellen naar de centrale worden binnen 30 seconden te woord gestaan.
- g. De kosten voor het bellen naar de centrale komen overeen met het reguliere tarief.
- h. De centrale maakt gebruik van een vast telefoonscenario waarbij de gesprekken zo kort mogelijk worden gehouden. Als eerste wordt naar het nummer van de vervoerspas (zie ook art. 23) gevraagd, zodat men alle informatie over de passagier compleet heeft. Daarna wordt alle informatie over de rit aan de klant gevraagd. Hierdoor worden de kosten voor de klant zo laag mogelijk gehouden. Dit scenario dient aan de verschillende doelgroepen aangepast te zijn, zodat de informatie voor iedereen duidelijk is. Aan het einde van het telefoongesprek herhaalt de centralist het tijdstip van vertrek/aankomst, de te verwachten ritduur en de te betalen ritprijs.
- i. Wijzigingen van ritten vanuit de vervoerder zijn alleen mogelijk in overleg en na toestemming van de klant. Zonder toestemming van de klant moet de vervoerder zich houden aan de gemaakte afspraken.
- j. De centralist kan direct handelen (mandaat) bij het achterwege blijven van aangevraagd vervoer.
- k. De centrale staat voortdurend in verbinding met de in het systeem aanwezige voertuigen.

17. Personeel van de meld- en regiecentrale

- a. Het personeel van de centrale beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- b. Het personeel van de centrale heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling en beschikt over goede sociale vaardigheden.
- c. Het personeel van de centrale moet in staat zijn om met de verschillende persoonlijke kenmerken binnen de doelgroep om te gaan. Dit kan bijvoorbeeld door een cursus worden bereikt. Hierbij moet de doelgroep betrokken worden.
- d. Het personeel van de centrale kan direct antwoorden op vragen over al het vervoer voor de doelgroep en over aansluitingen op voor de klant bereikbaar en toegankelijk vervoer.
- e. Het personeel van de centrale heeft kennis van het te hanteren tariefsysteem en de kaartsoorten.
- f. Het personeel van de centrale kan feilloos omgaan met technische apparatuur om de centrale goed te kunnen bedienen.
- g. Het personeel van de centrale heeft een goede geografische kennis van het vervoersgebied en vooral van straten en openbare gebouwen.

18. Chauffeurs

18.1. Algemeen

- a. De chauffeurs beschikken over een geldig rijbewijs voor het besturen van het desbetreffende voertuig.
- b. De chauffeurs beschikken over het SKKP-diploma en een EHBO-diploma. Indien een chauffeur hiervoor nog in opleiding is, dient hij/zij begeleid te worden door een collega die wel in het bezit is van dit diploma.
- c. De chauffeurs zijn herkenbaar aan een uniform met naambadge. Verder moeten zij een identiteitskaart, die ook in braille is gedrukt, bij zich hebben.
- d. Bij periodiek herhalende ritten worden vaste chauffeurs ingezet, zodat zij zo goed mogelijk bekend zijn met de beperking van de te vervoeren persoon.
- e. De chauffeurs hebben een goede mondelinge uitdrucksvaardigheid in de Nederlandse taal.
- f. De chauffeur moet ook rekening houden met slechte spraak of communicatie van de passagier.
- g. De chauffeurs hebben voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal, zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- h. De chauffeurs beschikken over goede sociale vaardigheden en moeten in staat zijn om met de verschillende

PROGRAMMA VAN EISEN

persoongroepen uit de doelgroep om te gaan. Zij moeten rekening houden met kwetsbare groepen, in verband met onberekenbaarheid in gedrag van klant, misbruik, diefstal, pesten en dergelijke.

- i. De chauffeurs hebben een servicegerichte instelling.
- j. De chauffeur moet beschikken over de vaardigheden om de communicatie met de centrale en de passagiers vlot te laten verlopen.
- k. De chauffeurs dragen zorg voor orde, rust en veiligheid.
- l. De chauffeur is indien nodig behulpzaam bij het in- en uitstappen van de klanten en begeleidt de klanten van en naar de (huis)deur.
- m. De chauffeur dient toe te zien dat het in- en uitstappen plaatsvindt aan de veilige kant van de weg.
- n. De chauffeur gaat niet rijden als de passagiers hun veiligheidsgordels niet gebruiken.
- o. Indien een reiziger niet klaarstaat op de afgesproken tijd, rijdt de chauffeur niet direct weg, maar neemt eerst contact op met de centrale en wacht minimaal 5 minuten.

18.2. Chauffeurs met reizigers met kleine hulpmiddelen

- a. Als de chauffeur mensen vervoert met hulpmiddelen als een rollator, looprekje of krukken moet hij/zij weten hoe deze hulpmiddelen veilig worden vervoerd.

18.3. Chauffeurs van reizigers in rolstoel/scootmobiel

- a. Als de chauffeur mensen vervoert die afhankelijk zijn van een rolstoel of scootmobiel moet hij/zij de rolstoelen en scootmobiel volgens KBOH-richtlijnen (of nieuwste eisen) kunnen vastzetten en de tiltechnieken voor mensen met een fysieke beperking beheersen.
- b. Mensen in een rolstoel worden altijd geholpen bij het in- en uitstappen.

18.4. Chauffeurs kamer-tot-kamer vervoer

- a. Als de chauffeur mensen van kamer-tot-kamer, stoel-tot-stoel of bed-tot-bed vervoert zal hij erop toezien dat de woonruimte veilig wordt achtergelaten. De chauffeur zorgt er bijvoorbeeld voor dat het gas en de lampen uit zijn, de ramen gesloten worden en de deur op slot is.
- b. De chauffeur helpt mensen indien nodig in en uit de jas.

18.5. Chauffeurs schoolvervoer

- a. De chauffeur draagt er zorg voor dat leerlingen veilig in en uit kunnen stappen. Het in- en uitstappen vindt plaats aan de kant van de weg waar de school gelegen is, tenzij de weg veilig via verkeersbrigadiers of verkeerslichten kan worden overgestoken.
- b. De vervoerder streeft er zoveel mogelijk naar dezelfde chauffeurs en begeleiders in te zetten voor dezelfde leerlingen.

18.6. Chauffeurs liggend vervoer

- a. Als de chauffeur mensen vervoert die alleen liggend vervoerd kunnen worden, draagt of rijdt de chauffeur deze op de voorgeschreven wijze naar het voertuig, legt de klant op de voorgeschreven wijze op de brancard of zet het bed op de voorgeschreven manier vast. Als richtlijn wordt hierbij uitgegaan van de richtlijnen voor het ambulancevervoer.

19. Voertuig

19.1. Algemeen

- a. De vervoerder mag de volgende vervoermiddelen inzetten voor het vervoer: (rolstoel)taxi (personenauto), rolstoelbus, 8-persoonsbus en ligtaxi.
- b. De vervoerder zal uitsluitend personen vervoeren met vervoermiddelen, die van overheidswege door de Rijksdienst van het Wegverkeer zijn goedgekeurd.
- c. Elk in te zetten voertuig mag nooit ouder zijn dan vijf jaar of meer dan 500.000 kilometer gereden hebben.
- d. De voertuigen moeten herkenbaar zijn volgens de huisstijl. Indien er incidenteel andere voertuigen worden ingezet, dienen deze aan de buitenzijde van de bus herkenbaar te zijn.
- e. De voertuigen beschikken over een lage instap, goede vering (ook van stoelen) en voldoende handgrepen.
- f. De in/uitstap van het voertuig bevindt zich voorin, indien mogelijk met extra trede. De overige zitplaatsen zijn bereikbaar via een lift.
- g. Bij de instap moet de rand van de bus beveiligd zijn met een hoofd-stoot beveiliging.
- h. Zowel bij de zijschuifdeur als bij de achteringang dient een verlichtingsniveau van 200 lux (op de vloer gemeten), bij ingeschakelde binnenverlichting, bereikt te worden. Alle treden, treeplanken, handgrepen en dergelijke moeten worden voorzien van een zwavelgele markering.
- i. De voertuigen zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen. Deze zijn in een zwavelgele kleur uitgevoerd en op de benodigde plaatsen voorzien van een greepprofiel en/of kinbescherming.
- j. De zitplaatsen in de voertuigen moeten ten minste voldoen aan de veiligheidseisen, overeenkomstig de Nederlandse wettelijke voorschriften vooral ten aanzien van het aanwezig zijn van goedgekeurde veiligheidsgordels voor de te vervoeren klant. De veiligheidsgordels zijn ook geschikt voor kinderen tot twaalf jaar. Kinderen tot en met zes jaar reizen in een goedgekeurd kinderzitje of een stoelverhoger. Een stoelverhoger is een zitje zonder rugleuning waarmee je iets hoger en steviger

- komt te zitten op de voertuigstoel.
- k. De volgende maatvoering (in centimeters) wordt gehanteerd als richtlijn:
 - breedte deuropening >65
 - hoogte deuropening >180
 - looppad 55
 - doorgangshoogte >180
 - stoelhoogte 40-50
 - afstand stoel-stoel >75
 - vloer geen niveauverschil
 - l. De vloer dient voldoende stroef te zijn.
 - m. Het plafond en de zijwanden dienen geheel van geluid-dempend materiaal te zijn voorzien en bekleed te zijn met de stof die ook voor de chauffeursruimte wordt gebruikt.
 - n. Het dak dient te zijn voorzien van minimaal één lichtdoorlatend en voor ventilatie geschikt luiken.
 - o. In de passagiersruimte moet voldoende verwarmingscapaciteit aanwezig zijn om in winterse omstandigheden een binnentemperatuur van 21 graden Celsius te handhaven, ook bij veelvuldig in- en uitstappen.
 - p. De stoelen moeten zijn voorzien van hoofdsteunen en van opklapbare arMLEUNINGEN.
 - q. De stoelen en banken bieden voldoende comfort en zijn bekleed met een in personenauto's gebruikelijke stoffen bekleding (geen buisframes).
 - r. In elk vervoermiddel is ten minste één in goede staat verkerende brandblusser, een noodhamer en een compleet ingerichte EHBO-trommel aanwezig.
 - s. De voertuigen zijn schoon en gegarandeerd rookvrij, ook als het vervoermiddel voor andere doeleinden wordt ingezet.
 - t. De voertuigen zijn goed onderhouden.
 - u. Binnen het gedeelte van de passagiers mogen geen hete onderdelen aanwezig zijn.
 - v. De voertuigen hebben ten gunste van het rijcomfort aandrijving op de voorwielen, stuurbevestiging, zeer goed veercomfort, zowel op de vooras als op de achteras. Elektrische installaties moeten voldoen aan de daarvoor geldende NEN-normen.
 - w. Eten en drinken is in de voertuigen niet toegestaan.
 - x. In de voertuigen wordt geen muziek of ander geluid afgespeeld.
 - y. De voertuigen beschikken over goed werkende draadloze communicatieapparatuur (zoals autotelefoon of mobilfooninstallatie), waarmee de meld- en regiecentrale direct te bereiken is.
 - z. Ter ondersteuning van de weggennis van de chauffeur is in elk voertuig een navigatie- of routesysteem aanwezig.
 - aa. Het voertuig is toegankelijk voor alle gewone huisdieren. In het voertuig moet voor deze dieren voldoende ruimte worden gereserveerd. Wanneer voor deze dieren is betaald, hoeven zij in geen geval op schoot genomen te worden.
- ab. Er moet een kinderwagen meekunnen.
- ## 19.2. Vervoer mensen met hulpmiddelen
- a. De voertuigen beschikken over opbergruimte voor looprekjes, rollators en andere hulpmiddelen.
- ## 19.3. Rolstoelvervoer
- a. Rolstoelvervoer moet voldoen aan de richtlijnen in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) door het KBOH (Kwaliteits- en Bruikbaarheids Onderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen).
 - b. De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van zowel rolstoel als passagier. Deze bevestigingen zijn goedgekeurd door de Rijksdienst van het Wegverkeer.
 - c. In het voertuig wordt voor de rolstoel voldoende vrije ruimte gehouden.
 - d. In het voertuig moet voldoende vrije ruimte tussen de rolstoelen zijn.
 - e. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren, en een lift. Uit veiligheidsoverwegingen moet de lift zodanig zijn uitgevoerd dat weggrijden met uitgeklapte lift niet mogelijk is.
 - g. In verband met de veiligheid van de passagier dient deze gedurende de rit op een reguliere zitplaats plaats te nemen. Indien de passagier niet in staat is om op een reguliere zitplaats plaats te nemen, zal de passagier in de rolstoel moeten worden vastgezet.
 - h. De rolstoelplaats moet minimaal 1,50 bij 0,92 meter zijn.
 - i. Vanaf de rolstoelplaatsen moet voldoende uitzicht naar buiten zijn.
 - j. Voor passagiers in een scootmobiel geldt dat zij altijd op een reguliere zitplaats plaats dienen te nemen. Er moet een overstapmogelijkheid gemaakt worden voor personen in een scootmobiel, waardoor zij zichzelf kunnen verplaatsen naar een reguliere zitplaats.
 - k. In het vervoermiddel moeten zoveel sets brede spanbanden met twee haken aanwezig zijn als er rolstoelen in het voertuig kunnen. De sets moeten voldoen aan de NEN-normen.
 - l. Vervoerders/opdrachtgevers moeten in contact worden gebracht met fabrikanten en leveranciers van rolstoelen/scootmobiels over de nieuwste mogelijkheden. Vervoerder/opdrachtgever kan dan in het vervoersaanbod eerder inspelen op veranderingen.

PROGRAMMA VAN EISEN

19.4. Vervoer visueel gehandicapten

- a. Er mogen geen uitsteeksels en scherpe randen zijn in de voertuigen.
- b. Er moeten kenmerkende contrasten zijn in het voertuig
- c. Men moet in de busjes redelijk rechtop staand kunnen lopen.
- d. Door consumententests bij de aanbesteding moet worden gekeken of de voertuigen aan de eisen onder artikel 19.3 voldoen. De voertuigen moeten voldoen aan de code VVR en KBOH.

19.5. Liggend vervoer

- a. Als richtlijn wordt voor het liggend vervoer in beginsel uitgegaan van de richtlijnen voor het ambulancevervoer. Er zijn echter ook taxi's die liggend vervoer kunnen verzorgen

19.6. Schoolvervoer

- a. In de voertuigen bevindt zich een lijst van de namen en adressen en eventuele telefoonnummers van de te vervoeren leerlingen, alsmede een lijst met telefoonnummers en adressen van de betrokken scholen.

20. Bagage

- a. Het maximum aantal mee te nemen koffers of tassen is twee per persoon. Hierop wordt een uitzondering gemaakt bij vakantievervoer. Dan geldt een maximum van drie koffers per persoon; dit moet vooraf worden aangegeven.

21. Klachtenprocedure

- a. Er dient een onafhankelijke organisatie voor de klachten te bestaan.
- b. Het onafhankelijke klachtenorgaan ontvangt en registreert de klachten en stuurt direct een afschrift van de klacht naar de vervoerder. De klant ontvangt bij de vervoerspas een set klachtenformulieren.
- c. In de registratie is minimaal het volgende opgenomen:
 - hoe en wanneer de klacht is ingediend
 - wie de klacht heeft ingediend en de woonplaats van de indiener;
 - een korte beschrijving van de klacht;
 - hoe de klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen;
 - de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.
- d. Het klachtenorgaan voert het overleg over de klachten

tussen de vervoerder en de opdrachtgever. De bereikte resultaten worden individueel of per nieuwsbrief teruggemeld.

- e. Indienen van een klacht moet binnen drie weken, en kan telefonisch, per fax, per brief of via internet bij de onafhankelijke klachtenorganisatie worden ingediend. Bij het indienen van de klachten wordt gewerkt met een standaard klachtenformulier, zodat een klacht snel en efficiënt afgehandeld kan worden.
- f. Binnen vijf dagen na indiening van de klacht wordt naar keuze van de klant per post, fax of email een ontvangstbevestiging verstuurd.
- g. Het onafhankelijke klachtenorgaan ontvangt de klachten en geeft ze door aan de vervoerder. Het onderzoek en de maatregelen worden uitgevoerd door de vervoerder. Bij meningsverschillen doet het onafhankelijke klachtenorgaan dit onderzoek. De vervoerder beantwoordt de klacht binnen drie weken aan de klant en stuurt een kopie van dit antwoord aan het klachtenorgaan.
- h. De klant moet altijd de status van zijn klacht op kunnen vragen.
- i. Vier keer per jaar wordt een klachtenpanel georganiseerd door het onafhankelijke klachtenorgaan waarbij de opdrachtgever en de vervoerder aanwezig zijn.
- j. De opdrachtgevers krijgen van het onafhankelijke klachtenorgaan maandelijks een rapport met een klachtenoverzicht en een overzicht van de oorzaken en genomen maatregelen door de vervoerder.
- k. Alle klachten worden vastgelegd in een logboek ter verbetering, bewaakt en zo mogelijk verbeterd.

22. Betalingswijze.

- a. De klant heeft een vrije keuze tussen de volgende betalingswijzen: contant, chipknip/chipper, creditcard, acceptgiro en automatische incasso. Depotvorming is hierbij mogelijk.
- b. Bij automatische incasso wordt minimaal één keer per maand geïncasseerd.
- c. Bij de factuur die de vervoerder maandelijks stuurt, dient een overzicht te worden meegezonden van de uitgevoerde ritten en overschrijdingen van de afgesproken marges.
- d. Bij contante betaling of betaling per chip of creditcard moet de chauffeur (ongevraagd) een afrekenbon verstrekken waarop minimaal prijs en datum staan vermeld.

23. Vervoerspas

- a. Voor het vervoer maakt men gebruik van een vervoerspas met identificatienummer.
- b. De klant heeft de keuze uit een vervoerspas uitgevoerd in de vorm van een pasje.
- c. Het verkrijgen en in bezit hebben van een vervoerspas is voor de klanten gratis. Bij verlies neemt de klant direct contact op met de vervoerder.
- d. Door middel van de vervoerspas wordt bij betaling door middel van acceptgiro en automatische incasso de kosten bijgehouden.
- e. Door middel van de vervoerspas worden de rittijden bij in- en uitstappen van de klant exact geregistreerd.
- f. Met de vervoerspas kan door middel van een chip direct worden betaald.
- g. De persoonskenmerken zijn aan het identificatienummer van de pas gekoppeld, zodat de centrale direct weet welke vorm van vervoer noodzakelijk is indien de klant zich meldt.
- h. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering worden verkregen en verzameld, worden niet voor andere doeleinden gebruikt. De vervoerder neemt de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht. Alle verkregen gegevens worden niet door de vervoerder aan derden, anders dan de opdrachtgever en het onafhankelijke klachtenorgaan, ter beschikking gesteld.
- i. De opdrachtgever en vervoerder zijn verantwoordelijk voor de controle van de vervoerspas.
- j. Voor incidentele gebruikers zoals begeleiders en familieleden moet reizen zonder pas mogelijk zijn. Deze reiziger moet dan wel direct betalen en krijgt hiervoor een genummerd vervoersbewijs. Zij betalen het volledige bedrag.
- k. Bij meer dan eenmaal verliezen van de vervoerspas worden onkosten in rekening gebracht tot een maximum van tien euro.

24. Communicatie en informatie

- a. De opdrachtgevers van het vervoer voor de doelgroep verzorgen gezamenlijk een duidelijke folder met informatie over al het vervoer voor alle doelgroepen.
- b. De folder wordt gestuurd naar alle pashouders, contactpersonen en verdere belanghebbenden. Deze folder is verder te verkrijgen via de centrale, de opdrachtgevers van het vervoer en belangenorganisaties in de regio.
- c. De folder is leesbaar voor een zo groot mogelijk deel van

de doelgroep, dus ook voor blinden en slechtzienden en een zo groot mogelijk deel van de allochtonen en personen met een verstandelijke beperking.

- d. De leesbaarheid van de folder wordt door een cliëntenpanel beoordeeld.
- e. In deze folder staat minimaal hoe en wanneer je voor doelgroepvervoer in aanmerking komt (indicatie), contactgegevens indicatie, type systeem en exacte doelgroep, verzorgingsgebied en -tijd, afwijking besteltijd, maximale omrijtijd, terugbelservice, telefoonnummer/-internetadres centrale, bereikbaarheids tijd centrale, dat de centrale tegen lokaal tarief bereikbaar is, minimale vooraanmeldingstijd, eigen bijdrage, betalingswijze, regeling begeleider, medereizigers en bijdrage, klachtenprocedure en telefoonnummer/internetsite klachtenorgaan.
- f. Vier keer per jaar wordt door de opdrachtgevers van het vervoer gezamenlijk een nieuwsbrief uitgegeven over het al het vervoer.
- g. De nieuwsbrief wordt aan alle gebruikers en aan alle consumentenorganisaties toegestuurd.
- h. De nieuwsbrief omvat in ieder geval: nieuws over het vervoer, voorgenomen wijzigingen door de opdrachtgevers en mogelijkheden tot inspraak, samenvatting van de drie laatste klachtenrapportages, verslag van de laatste klantenpanelvergadering, uitnodiging voor de komende klachtenpanelvergadering.
- i. De omschreven folder en nieuwsbrief kan men tevens downloaden van de internetsite van de centrale en de internetsite van de opdrachtgevers van het vervoer.
- j. Er dienen een of meerdere voorlichtingsdagen te worden georganiseerd die worden aangekondigd door onder meer een persbericht. De informatie wordt vermeld in het OV-boekje, de gemeentegids en op de kabel.
- k. Bij het ingaan van een nieuwe regeling kunnen gebruikers het systeem uitleggen aan onder meer patiëntenverenigingen, ouderenbonden, zorginstellingen en buurthuizen.

25. Vervoerder

- a. De vervoerder dient voor de uitvoering van het vervoer in het bezit te zijn van de juiste wettelijke vergunningen.
- b. De vervoerder beschikt over voldoende vervoermiddelen om het vervoer voor iedereen van de doelgroep te kunnen uitvoeren. De vervoerder verplicht zich het vervoer te verzorgen, zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt zijn door een

PROGRAMMA VAN EISEN

landelijk CAO-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen of andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen.

- c. Vervoerder is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel dat personen bij het instappen en/of uitstappen of tijdens het vervoer wordt toegebracht en is te wijten aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de vervoerder of zijn personeel.
- d. Vervoerder is aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door het niet op tijd komen op de plaats van bestemming.
- e. Vervoerder is verzekerd voor risico's van wettelijke aansprakelijkheid en beschikt over een inzittendenverzekering.
- f. Bij schoolvervoer stelt de vervoerder de ouders en/of verzorgers schriftelijk op de hoogte van de tijden waarop de leerlingen opgehaald en terug gebracht worden.
- g. Vervoerder is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel dat personen bij het instappen en/of uitstappen of tijdens het vervoer wordt toegebracht en is te wijten aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de vervoerder of zijn personeel.
- h. Vervoerder is aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door het niet op tijd komen op de plaats van bestemming.
- i. Monitoring vindt plaats van de momenten waarop de vervoerder voor de deur staat en dat de pas van de klant door de apparatuur wordt gehaald.

26. Gevolgen van falen door vervoerder

- a. Wanneer een rit minimaal één uur van te voren is aangemeld, geldt een ritgarantie.
- b. Indien het vervoer bij een rit met ritgarantie te laat komt of helemaal niet kan komen, is het zowel organisatorisch als financieel de verantwoordelijkheid van de vervoerder om een alternatief te bieden. Het initiatief hiertoe wordt door de vervoerder genomen. De klant betaalt hiervoor niet meer dan het ov-tarief en hoeft de eventuele meerprijs ook niet voor te schieten.
- c. Wanneer uit de gegevens op de vervoerspas achteraf alsnog blijkt dat een rit waarvoor wel betaald is niet aan de tijdsmarges die zijn omschreven voldoet, krijgt de klant het betaalde tarief voor de betreffende rit terug van de vervoerder. Tevens moet terugbetaling plaatsvinden wanneer de vervoerder in gebreke is geweest ten aanzien van het Programma van Eisen.
- d. Wanneer een ingediende klacht door het onafhankelijke klachtenorgaan gegrond wordt verklaard, krijgt de klant het betaalde tarief voor de betreffende rit terug van de vervoerder.
- e. De aansprakelijkheid voor passagiers is geregeld in het Burgerlijk Wetboek deel VIII of de Wet Personenvervoer. De vervoerder is aansprakelijk voor alle schade die door zijn schuld is ontstaan, niet alleen het kaartje maar ook alle materiele schade die uit het niet (op tijd) komen voortvloeit.
- f. Alle gesprekken dienen op tape te worden bewaard tot minimaal 3 weken en maximaal 3 maanden na opname gesprek.
- g. Vervoerder is aansprakelijk voor de gevolgen van



Heel Nederland moet voor de doelgroep bereikbaar zijn met een (alternatieve) vorm van openbaar vervoer tegen openbaar vervoer tarief



TOELICHTING

In deze toelichting wordt de reden voor bepaalde eisen nader omschreven. De nummers van de artikelen in de toelichting komen overeen met de nummers van de artikelen in het Programma van Eisen. Er wordt geen toelichting gegeven wanneer een artikel in het Programma van Eisen zo duidelijk is, dat er geen nadere uitleg nodig is.

1. Vorm van vervoer

- a. Voor het grootste deel van de doelgroep is deur-tot-deur vervoer voldoende.
- b. Wanneer het reguliere openbaar vervoer toegankelijk is voor een klant, maar deze door bijvoorbeeld een visuele of verstandelijke beperking niet zelfstandig naar de halte of het station kan komen, moet deur- tot-halte vervoer worden aangeboden.
- c. Voor een klein deel van de doelgroep is gezien de ernst van de beperking deur-tot-deur en deur-tot-halte vervoer niet voldoende. Voor deze mensen moet kamer-tot-kamer vervoer worden aangeboden. Indien nodig betekent kamer-tot-kamer vervoer ook dat mensen tot aan de stoel of het bed worden begeleid.
- d. Niet iedereen uit de doelgroep kan gebruik maken van vaste haltes bij winkelcentra of andere concentratiepunten. Er zijn bijvoorbeeld mensen die door een visuele handicap de halte niet kunnen vinden of door een verstandelijke beperking niet begrijpen dat zij bij de halte moeten wachten op het vervoer. Gebruikers mogen daarom niet verplicht worden om van de haltes gebruik te maken.
- e. Bij collectief vervoer wordt net zoals bij het reguliere openbaar vervoer gereisd met andere reizigers. Aangevraagde ritten kunnen worden gecombineerd, zowel met andere mensen met een lichamelijke, verstandelijke en/of visuele beperking als mensen zonder een dergelijke beperking. Dit laatste is bijvoorbeeld het geval indien het vervoer voor de doelgroep wordt geïntegreerd in een Collectief Vraagafhankelijk Vervoerssysteem.
- f. Binnen de doelgroep zijn er mensen die gezien hun beperking geen gebruik kunnen maken van collectief vervoer, omdat zij niet gecombineerd met anderen kunnen reizen. Voorbeelden hiervan zijn mensen met ernstige allergieën, incontinentieproblemen en mensen met zware gedragsstoornissen. Aan deze mensen moet individueel vervoer aangeboden kunnen worden.
- g. Bij collectief vervoer reist men vanwege de gecombineerde ritten niet altijd via de rechtstreekse route. Voor een klein deel van de doelgroep is het zwaar of pijnlijk om vervoerd te worden. Voor deze mensen is het belangrijk om zo snel mogelijk vervoerd te worden. Aan deze mensen moet rechtstreeks vervoer aangeboden kunnen worden. Hierbij kunnen zij wel gecombineerd worden met andere reizigers, maar zodra een 'rechtstreekse' klant is ingestapt, wordt hij/zij dan ook direct naar zijn/haar bestemming gebracht.
- h. In de huidige situatie wordt vaak alleen liggend vervoer aangeboden in de vorm van ambulancevervoer. Vervoer naar niet-medische bestemmingen is vaak niet mogelijk. Ook aan mensen die alleen liggend van vervoer gebruik kunnen maken, moet altijd vervoer aangeboden kunnen worden.
- i. Iedereen uit de doelgroep moet de mogelijkheid hebben om naar alle in de inleiding gedefinieerde reisdoelen te reizen. Dit betekent dat alle in 1a t/m 1h van het Programma van Eisen genoemde soorten vervoer voor alle reisdoelen moet worden aangeboden.
- j. Kinderen in het schoolvervoer kunnen erg kwetsbaar, onberekenbaar of gevoelig voor wisselende situaties zijn. Hierdoor kan het schoolvervoer niet worden gecombineerd met ander vervoer.
- k. Het kan bijvoorbeeld botsen tussen kinderen met zware gedragsproblemen en kinderen met een autistische beperking.
- l. Gehandicapte ouders/verzorgers kunnen niet altijd hun eigen kinderen naar school brengen. Vandaar dat ook aan deze kinderen schoolvervoer aangeboden moet worden.
- m. Gehandicapte kinderen zijn niet altijd in staat om naar de opstappunten te reizen. Verder zijn zij vaak nog kwetsbaarder in het verkeer dan andere kinderen, waardoor gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Ook kunnen zij kwetsbaarder zijn voor weersinvloeden en pesterijen.

2. Indicatie

- a. Een indicatie moet altijd objectief en zonder de mogelijkheid van belangenverstrengeling worden bepaald. Dit is alleen mogelijk bij een onafhankelijk indicatieorgaan, zoals een RIO.
- b. In de huidige situatie komt het voor dat men voor verschillende soorten vervoer door verschillende instanties wordt geïndiceerd. Dit is om verschillende redenen ongewenst, namelijk:
 - Bij de verschillende indicatie-instanties kan men voor één gebruiker tot verschillende indicaties komen voor het vervoer.
 - Het kost onnodig veel tijd om uit te zoeken waar men voor welk vervoer moet zijn en de verschillende indicaties te regelen.

- c. In de huidige situatie kan het voorkomen dat een persoon op basis van zijn beperkingen in de eigen gemeente voor een bepaalde vervoerssoort geen vervoersindicatie krijgt, terwijl een persoon met exact dezelfde beperkingen dit in de buurgemeente wel krijgt. Om deze ongelijke situatie tegen te gaan moet overal op basis van dezelfde indicatiecriteria worden bepaald of iemand wel of geen recht heeft op een bepaalde vervoerssoort.
- d. De doelgroep van dit alternatieve vervoer is erg verschillend. Hierdoor is het niet gemakkelijk om voor iedereen uit de doelgroep toereikende indicatiecriteria op te stellen. Door de kennis van verschillende mensen uit de doelgroep over hun vervoersbehoeften te gebruiken, kunnen de indicatiecriteria beter worden aangepast aan de vervoersbehoefte.

3. Groepsvervoer

- a. In de huidige situatie hebben vaak alleen tehuizen en dagbestedingen en dergelijke de mogelijkheid om groepsritten te bestellen. Steeds meer mensen met een beperking wonen thuis en participeren in de samenleving in de vorm van bijvoorbeeld sporten/recreëren bij reguliere clubs. Hierdoor is het van belang dat alle gebruikers en hun eventuele verzorgers, ongeacht de woonsituatie of het reisdoel in één keer een groepsrit moeten kunnen aanvragen.
- b. Om dezelfde reden als in 3a moet het ook mogelijk zijn dat in één keer een groepsrit wordt aangevraagd waarbij men alleen een overeenkomstige herkomst of bestemming heeft en wel individueel bijvoorbeeld thuis wordt opgehaald en afgezet.

4. Zitplaatsverdeling

- a. Vooral bij het schoolvervoer komt het voor dat gebruikers (in dit geval kinderen) een zitplaats moeten delen. Gezien de onveiligheid (de kinderen kunnen in dit geval geen veiligheidsgordel om) is dit niet aanvaardbaar.

5. Vervoersgebied

- a. Net als ieder ander moeten mensen met een beperking kunnen reizen door heel Nederland. Hierbij mag een combinatie gemaakt worden van doelgroepenvervoer en toegankelijk openbaar vervoer (Valys). Wanneer de beperking dit toelaat zijn overstappen toegestaan.

- b. Mensen met een beperking moeten zoveel mogelijk kunnen participeren in de samenleving, dus ook in het reguliere openbaar vervoer. Pas wanneer dit niet mogelijk is, hebben mensen recht op een alternatief.

6. Bedieningstijd

- a. In de huidige situatie komt het voor dat de bedieningstijd van het doelgroepenvervoer beperkter is dan van het openbaar vervoer. Het doelgroepenvervoer dient een volwaardig alternatief te bieden voor het openbaar vervoer en dus ook dezelfde bedieningstijd te hanteren als in de betreffende regio voor het openbaar vervoer gebruikelijk is.
- b. Mensen die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer kunnen buiten de bedieningstijd van dit vervoer gebruik maken van een personentaxi. Voor een deel van de doelgroep, vooral de mensen in een rolstoel, is een personentaxi niet toegankelijk. Hierdoor hebben zij buiten de bedieningstijden van het doelgroepenvervoer geen enkele vervoersmogelijkheid. Dit betekent vooral dat zij bij afspraken in de sociale sfeer vaak verplicht zijn om eerder naar huis te gaan dan zij eigenlijk willen. Voor deze groep moet het doelgroepenvervoer ook buiten de reguliere bedieningstijd beschikbaar zijn. Hiervoor betalen zij, net als andere mensen die buiten de bedieningstijd van het openbaar vervoer een taxi pakken, maximaal het commerciële straattaxitarief. Dit betekent dat zij hiervoor dus niet een vaak hoger rolstoeltaxitarief betalen. Mensen met een beperking in het openbaar vervoer mogen namelijk nooit hiervan zelf financieel de dupe worden.

7. Eigen bijdrage

- a. In de huidige situatie betaalt men voor elke reis het tarief van een enkele reis. Hierdoor zijn de mensen die afhankelijk zijn van het doelgroepenvervoer duurder uit dan mensen die in het reguliere openbaar vervoer gebruik maken van bijvoorbeeld abonnementen of gebruik mogen maken van een roze strippenkaart. Eén van de uitgangspunten van dit Programma van Eisen is dat mensen met een beperking bij het vervoer nooit financieel de dupe mogen worden van het voor hen ontoegankelijke openbaar vervoer. Vanuit dit uitgangspunt moeten ook mensen die afhankelijk zijn van doelgroepenvervoer kunnen reizen volgens de geldende reducties en abonnementen in het openbaar vervoer.
- b. De reden voor dit kosteloze vervoer is dat leerlingen met

TOELICHTING

een beperking vaak een grotere afstand moeten afleggen naar een toegankelijke school van religieuze of levensbeschouwelijke voorkeur dan kinderen zonder een dergelijke beperking.

- c. Ook hierbij geldt dat mensen die afhankelijk zijn van doelgroepenvervoer niet financieel de dupe mogen worden van het voor hen ontoegankelijke openbaar vervoer. Zij moeten vanuit dit uitgangspunt ook binnen dezelfde tijd/zonegrenzen zonder extra kosten kunnen overstappen en terug kunnen reizen als in het reguliere openbaar vervoer. Aangezien de klanten voor de deur opgehaald worden, hoeft de overstaptijd niet langer te zijn dan bij het reguliere openbaar vervoer.

8. Ketenverplaatsingen

- a. Mensen met een beperking moeten net als ieder ander ketenverplaatsingen kunnen maken. Voorbeelden van ketens van verplaatsingen zijn: via een winkel en een vriendin van werk naar huis reizen; na een evenement aan de andere kant van Nederland, eerst een familielid in die regio bezoeken voordat men weer naar huis reist; vanuit school heen en weer reizen naar een medische afspraak. Men moet dus niet verplicht zijn om via huis of via een beperkt vervoersgebied ergens heen te reizen.
- b. Dit is bijvoorbeeld mogelijk via de ketenmanager Valys, maar moet ook direct via het betreffende doelgroepenvervoer gerealiseerd kunnen worden.

9. Omrijtijd

- a. Geen toelichting.
- b. Deze omrijtijden zijn gebaseerd op de omrijtijden van het reguliere openbaar vervoer. In verstedelijkte regio's is het openbaar vervoer namelijk ongeveer 2-3 keer langzamer dan de auto. Bovenregionaal is het openbaar vervoer ongeveer 1,5 keer langzamer dan de auto.
- c. Hierbij moet rekening worden gehouden met het feit dat de verschillende mensen uit de doelgroep verschillende tijden nodig hebben om in- en uit te stappen.
- d. Onmacht geldt bij situaties anders dan eventuele belemmeringen zoals ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegoebrekkingen, stakingen die niet veroorzaakt zijn door een landelijk CAO-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen of andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen (zie PvE, artikel 25b.)

10. Medische begeleiding

- a. Geen toelichting.
- b. Geen toelichting.
- c. Het is niet altijd nodig dat begeleiders op medische indicatie ook buiten het vervoer bij de gebruiker aanwezig moeten zijn. Wanneer zij op een andere manier terug moeten reizen, brengt dit alsnog kosten en extra tijd met zich mee. (In het geval van betaalde begeleiders is extra tijd ook weer extra kosten).
- d. In de huidige situatie komt het voor dat mensen een verplaatsing niet kunnen maken als zij zelf geen begeleider op medische indicatie kunnen regelen. Mensen met een beperking wonen steeds meer zelfstandig of semi-zelfstandig bij familie of in een woongroep. Hierdoor is een begeleider op medische indicatie minder vaak voor handen. Het mag niet voorkomen dat mensen met een beperking niet kunnen reizen en hierdoor niet kunnen participeren in de samenleving, omdat zij geen medische begeleider hebben voor het vervoer. Ook moeten deze mensen niet financieel de dupe worden van de noodzaak van een begeleider op medische indicatie in het vervoer. Daarom moet de vervoerder voor deze groep altijd begeleiders op medische indicatie aan kunnen bieden zonder dat hier een eigen bijdrage voor in rekening wordt gebracht.

11. Sociale medereizigers

- a. In het algemeen reizen gezinsleden veel gezamenlijk ergens heen. Ook voor gezinnen waarin iemand een beperking heeft, moet dit mogelijk zijn zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt.
- b. Net als ieder ander moet iemand met een beperking de mogelijkheid hebben om gezamenlijk met vrienden bijvoorbeeld naar de bioscoop of een winkelcentrum te reizen.
- c. Mensen reizen in het algemeen individueel naar het werk of school. Daarom is het niet noodzakelijk dat bij doelgroepenvervoer naar deze reisdoelen sociale medereizigers meereizen.

12. Blindengeleide-, SOHO-honden en overige huisdieren

- a. Ook hiervoor geldt dat mensen niet financieel de dupe mogen worden van de beperking.
- b. Dit komt overeen met de regeling voor kleine huisdieren

in het reguliere openbaar vervoer.

- c. Dit komt overeen met de regeling voor overige grote honden in het reguliere openbaar vervoer.
- d. Blindengeleide- en SOHO-honden zijn getraind om niet te reageren op andere honden.
- e. De overige honden kunnen onverwacht en onverantwoord gedrag vertonen, wat de veiligheid van de passagiers en de honden in gevaar kan brengen. Daarom mogen zij niet gecombineerd worden vervoerd.
- f. Er moet wel ruimte zijn voor deze honden en voor elke hond moet worden betaald.
- g. Geen toelichting.

13. Ritbestelling en vooraanmeldingstijd

- a. Geen toelichting.
- b. Geen toelichting.
- c. Geen toelichting.
- d. Geen toelichting.

14. Marge vertrek- en aankomsttijd

- a. Geen toelichting.
- b. Door de marge van de aankomsttijd te stellen op 0-20 minuten voor de afgesproken tijd, komt de gebruiker nooit te laat.
- c. Door de marge van de vertrektijd te stellen op 0-20 minuten na de afgesproken tijd, wordt de gebruiker nooit te vroeg opgehaald.
- d. Net als ieder ander moeten mensen met een beperking ketenverplaatsingen kunnen maken (zie artikel 8). Hierdoor kan het voorkomen dat men reist tussen twee reisdoelen met vaste begin- en eindtijden. In dit geval wordt een uitzondering gemaakt op artikel 8 en kan zowel de aankomsttijd als de vertrektijd worden afgesproken.
- e. Periodiek herhalende ritten zijn vaak ritten naar reisdoelen als werk, school en sport/recreatie. Wanneer een rit zich vaak herhaalt, is het prettig om te weten op welke tijd men opgehaald en afgezet wordt. Omdat deze periodiek herhalende ritten ook gemakkelijk van te voren in te delen zijn, geldt voor deze ritten een vaste vertrek- en aankomsttijd.

15. Terugbelservice

- a. Door deze terugbelservice hoeven de gebruikers niet gedurende de hele marge van de vertrek/aankomsttijd startklaar te staan.
- b. Sommige mensen uit de doelgroep redden het niet om in 10 minuten voor het vervoer klaar te staan. Er zijn ook mensen die aan 5 minuten voldoende hebben.
- c. Aangezien mensen vaak een mobiele telefoon bij zich hebben en op steeds minder plekken een vaste telefoon aanwezig is, is het niet meer voldoende om de terugbelservice alleen voor vaste telefoons te laten gelden.
- d. Geen toelichting
- e. Mensen worden in de huidige situatie nog te vaak in onzekerheid gelaten of het vervoer überhaupt wel komt.

16. Meld en regiecentrale

- a. In de huidige situatie moeten mensen bij verschillende telefoonnummers voor verschillende reisdoelen hun vervoer aanvragen. Zo is er bijvoorbeeld een onderscheid naar vervoer voor sociaal recreatieve reisdoelen, medische reisdoelen, dagbesteding. Dit is erg onoverzichtelijk en omslachtig, helemaal als men ketenverplaatsingen tussen de verschillende reisdoelen wil aanvragen. Dit kan worden voorkomen door één telefoonnummer te openen voor alle reisdoelen. Hier kan men aan de hand van de persoonlijke kenmerken van de gebruiker en het reisdoel de juiste vervoersvorm voor de gebruiker bepalen en regelen, inclusief eventuele begeleiding en overstappen op het reguliere openbaar vervoer. Ook kan men de gebruikers informatie verschaffen over alle vervoersvormen.
- b. Naast dit algemene centrale telefoonnummer dient er ook een internetsite opgezet te worden voor de bestelling van het vervoer en de informatie hierover. Enerzijds is dit een extra service voor de gebruikers, vooral voor gebruikers die moeilijk via de telefoon kunnen communiceren (bijvoorbeeld doven en slechthorenden). Anderzijds heeft een internetsite het voordeel dat het de meld- en regiecentrale ontlast. Door middel van een e-mail weet een gebruiker dat de rit- of informatieaanvraag is ontvangen en behandeld en ontvangt men de betreffende gegevens.
- c. Antwoordapparaten alleen zijn niet mogelijk. Het is wel toegestaan dat de centrale naast persoonlijk contact de mogelijkheid biedt voor informatieberichten.
- d. Het komt voor dat gebruikers alleen de postcode kunnen doorgeven van hun bestemming of vertrekpunt. Mensen weten echter niet van elk reisdoel de postcode en soms zelfs niet eens de straatnaam. Daarom moet men zowel

TOELICHTING

door postcode en eventueel huisnummer te noemen als door de naam van openbaar gebouw of naam van instantie/woonunit te noemen ritten kunnen bestellen.

- e. Geen toelichting.
- f. Wanneer het langer duurt voordat de centrale de gebruikers te woord staat, worden de kosten voor de gebruikers hoger. Dit speelt extra mee, omdat men voor het reguliere openbaar vervoer meestal niet hoeft te worden gebeld en hiervoor dus ook geen telefoonkosten worden gemaakt door de gebruikers.
- g. De telefoonkosten moeten zo laag mogelijk worden gehouden. Zie toelichting 16f.
- h. De telefoonkosten moeten zo laag mogelijk worden gehouden. Zie toelichting 16f.
- i. Geen toelichting.
- j. Dit houdt in dat de centralist een alternatief regelt en de gebruiker hierover zo snel mogelijk informeert, zodat de gebruiker nooit in onzekerheid zit over het vervoer.
- k. Geen toelichting.

17. Personeel van de meld- en regiecentrale

- a. Geen toelichting.
- b. Geen toelichting.
- c. In de huidige situatie heeft dit personeel niet altijd het begrip en geduld om met gebruikers om te gaan die moeite hebben met communiceren (bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking en slechthorenden). Door cursussen en contacten met de doelgroep kan dit verbeterd worden.
- d. Geen toelichting.
- e. Geen toelichting.
- f. Geen toelichting.
- g. Zie toelichting bij artikel 16d.

18. Chauffeurs

18.1. Algemeen

- a. Geen toelichting.
- b. Er wordt door de gebruikers veel geklaagd over onder meer de rijvaardigheid, service gerichtheid en sociale vaardigheid van de chauffeurs. Door het behalen van het SKKP-diploma kan dit worden verbeterd. Het SKKP-diploma is een diploma van de Stichting Kwaliteitsbevordering Kleinschalig Personenvervoer. Onderdelen van de opleiding zijn rijvaardigheid, servicegericht handelen, technisch inzicht, kennis van wet- en regelgeving, levensreddend handelen en sociale vaardigheden. In dit

diploma is onder andere een verklaring omtrent het gedrag opgenomen (uit deze verklaring blijkt dat de chauffeur in het verleden geen strafbare feiten heeft gepleegd).

- c. In het openbaar vervoer is rijdend personeel herkenbaar door middel van een uniform. Dit moet daarom ook gelden voor het doelgroepenvervoer. De chauffeur moet zich ook kunnen identificeren aan mensen met een visuele beperking.
- d. Het gebruik van vaste chauffeurs kan het vervoerscomfort en de service voor een groot deel van de doelgroep aanmerkelijk vergroten. Dit geldt vooral voor rolstoelgebruikers (kennis door chauffeur van het vastzetten van de betreffende rolstoel) en mensen met dementie en mensen met een verstandelijke beperking (de herkenning en regelmaat voorkomt een onrustig en verward gevoel).
- e. Het komt in de huidige situatie voor dat chauffeurs de Nederlandse taal niet goed beheersen. Dit is natuurlijk niet aanvaardbaar.
- f. Een deel van doelgroep heeft moeite met communiceren. De chauffeurs moeten het respect en geduld hebben om hiermee om te gaan.
- g. Zie toelichting 18.1e.
- h. Geen toelichting.
- i. Geen toelichting.
- j. Geen toelichting.
- k. Geen toelichting.
- l. Geen toelichting.
- m. Geen toelichting.
- n. Geen toelichting.
- o. Geen toelichting.

18.2. Chauffeurs van reizigers met kleine hulpmiddelen

- a. Geen toelichting.

18.3. Chauffeurs met reizigers in rolstoel/scootmobiel

- a. Chauffeurs zijn niet altijd bekend met de veilige manier van vastzetten van mensen in een rolstoel of scootmobiel of zijn zich niet bewust genoeg van de gevolgen van een ongeval waarbij een zware rolstoel wordt gelanceerd. In de praktijk zijn dergelijke ongevallen gebeurd, waarbij mensen letsel hebben opgelopen. Er zijn mensen in een rolstoel die hierdoor geen gebruik meer durven te maken van het doelgroepenvervoer en hierdoor niet kunnen reizen of altijd afhankelijk zijn van familie en vrienden. Dit is absoluut onaanvaardbaar en daarom is het van groot belang dat deze eis wordt nageleefd.
- b. Geen toelichting.

18.4. Chauffeurs kamer-tot-kamer vervoer

- a. Geen toelichting.
- b. Geen toelichting.

18.5. Chauffeurs schoolvervoer

- a. Geen toelichting.
- b. Het gebruik van vaste chauffeurs kan het vervoerscomfort en -gemak voor de leerlingen vergroten. Dit geldt vooral voor rolstoelgebruikers (kennis door chauffeur van het vastzetten van de betreffende rolstoel) en kinderen met een verstandelijke beperking of gedragsproblemen (de herkenning en regelmaat voorkomt een onrustig en verward gevoel).

18.6. Chauffeurs liggend vervoer

- a. Geen toelichting.

19. Voertuig

19.1. Algemeen

- a. Geen toelichting.
- b. Geen toelichting.
- c. Geen toelichting.
- d. Geen toelichting.
- e. Geen toelichting.
- f. Een groot deel van de doelgroep is door de beperking of de gevolgen van het ouder worden slecht ter been of heeft een verminderd oriëntatie en/of evenwichtsgevoel. Deze mensen hebben daardoor extra voorzieningen nodig om in en uit een voertuig te stappen en zich binnen het voertuig te verplaatsen.
- g. Zie toelichting bij artikel 19.4.d
- h. Zie toelichting bij artikel 19.4.d
- i. Zie toelichting bij artikel 19.4.d
- j. Geen toelichting.
- k. Geen toelichting.
- l. Zie toelichting bij artikel 19.4.d
- m. Geen toelichting.
- n. Geen toelichting.
- o. Een deel van de doelgroep heeft al medische klachten en is hierdoor gevoeliger voor kou.
- p. Geen toelichting.
- q. Geen toelichting.
- r. Geen toelichting.
- s. Roken schaadt bij iedereen de gezondheid en mensen moeten hieraan niet blootgesteld worden. Dit geldt extra voor mensen uit de doelgroep met CARA en andere longaandoeningen of allergieën.
- t. Geen toelichting.

- u. Er zijn mensen binnen de doelgroep die niet begrijpen dat zij iets niet kunnen aanraken.
- v. Geen toelichting.
- w. Geen toelichting.
- x. Geen toelichting.
- y. Geen toelichting.
- z. In de huidige situatie komt het regelmatig voor dat chauffeurs van het doelgroepenvervoer onvoldoende straatkennis hebben, waardoor het vervoer te laat komt.
- aa. Net als in het reguliere openbaar vervoer moet men huisdieren mee kunnen nemen.
- ab. Net als in het reguliere openbaar vervoer moet men een kinderwagen mee kunnen nemen.

19.2. Vervoer mensen met hulpmiddelen

- a. Geen toelichting.

19.3. Rolstoelvervoer

- a. Het veilig vastzetten van rolstoelen en scootmobiel is erg belangrijk voor alle aanwezigen in het voertuig. Rolstoelen en scootmobiel zijn zwaar en kunnen enorme schade aan de passagiers toebrengen indien zij bij een ongeval worden gelanceerd. In de praktijk zijn dergelijke ongevallen gebeurd, waarbij mensen letsel hebben opgelopen. Er zijn mensen in een rolstoel die hierdoor geen gebruik meer durven te maken van het doelgroepenvervoer en hierdoor niet meer reizen of altijd afhankelijk zijn van familie en vrienden. Dit is absoluut onaanvaardbaar en daarom is het van groot belang dat de eisen ten aanzien van het rolstoelvervoer worden nageleefd.
- b. Zie toelichting bij artikel 19.3a.
- c. Geen toelichting.
- d. Geen toelichting.
- e. Geen toelichting.
- f. Geen toelichting.
- g. Geen toelichting.
- h. Geen toelichting.
- i. Geen toelichting.
- j. Geen toelichting.
- k. Wanneer elk vervoermiddel met deze bevestigingsmaterialen is uitgerust, is het mogelijk om alle rolstoelen en scootmobiel met ogen op een veilige manier vast te zetten.
- l. In de huidige situatie kunnen de vervoerders van rolstoelen niet altijd tijdig inspelen op nieuwe soorten rolstoelen. Dit heeft als gevolg dat mensen in een nieuwer type rolstoel niet altijd veilig kunnen worden vastgezet en hierdoor onveilig vervoerd worden of geweigerd worden uit veiligheidsoverwegingen.

TOELICHTING

19.4. Vervoer voor visueel gehandicapten

- a. Geen toelichting.
- b. Geen toelichting.
- c. Geen toelichting.
- d. Het is voor ziende mensen moeilijk om te oordelen of een voertuig geschikt is voor het vervoer van mensen met een visuele beperking. Daarom moeten de voertuigen vooraf worden getest door mensen met een visuele beperking.

19.5. Liggend vervoer

- a. Liggend vervoer wordt in de huidige situatie alleen aangeboden in de vorm van ambulancevervoer. Liggend vervoer voor andere reisdoelen is vaak wel mogelijk, maar het kost de klant veel geld en men is er niet altijd zeker van dat hij komt, spoedeisende hulp gaat namelijk voor. Als richtlijn voor het liggend vervoer wordt daarom uitgegaan van de richtlijnen voor het ambulancevervoer.

20. Bagage

- a. Net als in het reguliere openbaar vervoer moet het mogelijk zijn om handbagage mee te nemen.

21. Klachtenprocedure

- a. Wanneer een vervoerder het vervoer uitvoert en de verantwoordelijkheid heeft over de klachtenprocedure bestaat de kans dat klachten niet objectief worden behandeld of serieus worden genomen. Om deze belangenverstremming te voorkomen, dient er een onafhankelijke organisatie voor klachten te bestaan.
- b. Geen toelichting.
- c. Geen toelichting.
- d. Geen toelichting.
- e. Het klachtenorgaan moet voor iedereen op een makkelijke manier toegankelijk zijn. Daarom moeten de klachten zowel telefonisch, per fax, per brief of via internet kunnen worden ingediend.
- f. De gebruikers moeten het gevoel krijgen dat er serieus wordt omgegaan met de klachten. Dit voorkomt eveneens dat mensen met klachten blijven rondlopen (klachtenmoedigheid) en hierdoor een slechte naleving van het Programma van Eisen wordt onderschat.
- g. Zie toelichting bij artikel 21f.
- h. Zie toelichting bij artikel 21f.
- i. Zie toelichting bij artikel 21f.
- j. Geen toelichting.
- k. Geen toelichting.

22. Betalingswijze

- a. De samenstelling van de doelgroep heeft als gevolg dat verschillende betalingswijzen voor verschillende delen van de doelgroep gewenst zijn. Elk vervoermiddel moet dan ook de mogelijkheid hebben om te chippen.
- b. In de huidige situatie komt het voor dat er zeer onregelmatig wordt geïncasseerd. Maandenlang wordt er niks geïncasseerd, waarna er in één keer een groot bedrag voor meerdere maanden van de rekening van een gebruiker wordt afgetrokken. Door deze onregelmatigheid weten mensen financieel niet waar zij aan toe zijn.

23. Vervoerspas

- a. Aan deze vervoerspas en het identificatienummer zijn persoonlijke kenmerken gekoppeld.
- b. Een deel van de doelgroep is niet goed in staat een vervoerspas bij zich te houden. (Bijvoorbeeld jonge kinderen, mensen met een ernstige verstandelijke beperking of dementie). Wanneer de vervoerspas in de vorm van een sleutelhanger wordt uitgevoerd, kan deze aan een ketting om de nek worden gehangen of aan de kleding worden bevestigd.
- c. Deze eis is geschreven vanuit het uitgangspunt dat mensen niet financieel de dupe mogen worden van een beperking in het openbaar vervoer. Voor een stamkaart voor regulier openbaar vervoer worden geen kosten berekend, dus voor een vervoerspas voor het alternatieve doelgroepenvervoer ook niet.
- d. Geen toelichting.
- e. Hierdoor is er altijd objectieve controle mogelijk bij het indienen van een klacht over het niet op tijd rijden van het vervoer.
- f. Geen toelichting.
- g. Dit versnelt het telefoongesprek met de meld- en regiecentrale en voorkomt dat door een misverstand de verkeerde vervoerssoort wordt ingezet.
- h. Geen toelichting.
- i. Geen toelichting.
- j. Dit betekent dat de vervoerspashouder niet verplicht is om de rit van sociale medereizigers te betalen of voor te schieten.

24. Communicatie en informatie

- a. Doordat er voor verschillende reisdoelen verschillende vervoerssoorten zijn, is het voor een deel van de

eigenlijke doelgroep niet duidelijk of ze recht hebben op doelgroepenvervoer en welke vervoerssoort ze voor een bepaald reisdoel moeten gebruiken. Dit heeft als gevolg dat mensen niet van het vervoer gebruik maken en hierdoor niet volledig (zelfstandig) kunnen deelnemen aan het dagelijkse leven. Door de informatie over het doelgroepenvervoer te bundelen in één duidelijke folder kan dit knelpunt voor een groot deel worden weggenomen.

- b.** Wanneer een goede informatieve folder niet gemakkelijk te verkrijgen is, wordt het informatieprobleem alsnog niet weggenomen. Op deze wijze wordt de folder verspreid onder een zo groot mogelijk deel van de (potentiële) doelgroep.
- c.** Bij het opstellen van een folder moet altijd worden bepaald wie de doelgroep is en hoe de informatie uit de folder aan de doelgroep kan worden overgebracht. In de huidige situatie zijn er folders over doelgroepenvervoer die niet leesbaar zijn voor blinden en slechtzienden en personen met een verstandelijke beperking, terwijl zij een belangrijk deel van de doelgroep vormen. Daarnaast wordt het allochtone deel van de doelgroep slecht bereikt door de folders. Het is nooit mogelijk om iedereen uit deze doelgroep in hun moedertaal te benaderen, maar er kan wel onderzocht worden met welke talen een zo groot mogelijk deel van deze groep bereikt kan worden. De folder moet in ieder geval in het Engels vertaald worden.
- d.** Het is voor mensen zonder een beperking moeilijk te bepalen of de folder daadwerkelijk leesbaar is voor bepaalde groepen uit de doelgroep. Door middel van de kennis van een cliëntenpanel kan de leesbaarheid voor alle doelgroepen worden geoptimaliseerd.

25. Vervoerder

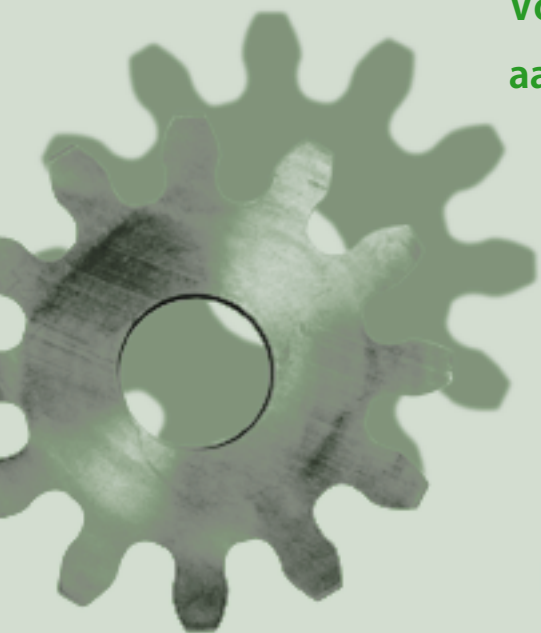
- a.** Geen toelichting.
- b.** In de huidige situatie komt het voor dat een vervoerder niet altijd over voldoende vervoermiddelen beschikt. Dit is voornamelijk het geval bij rolstoelvervoer in de spits-tijden, waardoor mensen in een rolstoel die onderdeel uitmaken van de beroepsbevolking moeite hebben om op tijd op werk en afspraken te komen.
- c.** Geen toelichting.
- d.** Geen toelichting.
- e.** Geen toelichting.
- f.** Geen toelichting.

26. Gevolgen van falen door vervoerder

Geen toelichting.



Voor ritten die minimaal een uur van te voren zijn aangemeld, geldt een ritgarantie.



BEGRIPPENLIJST/ORGANISATIES

Begrippenlijst

Code VVR: Code voor Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden.

Deur: iedere locatie gelegen aan de openbare weg en bereikbaar per personenauto, danwel de voordeur van een woning of ander gebouw. In het geval van een wooncomplex of flatgebouw wordt als deur de centrale hoofdingang van het woongebouw of het flatgebouw beschouwd.

Doelgroep: mensen met een dusdanige lichamelijke, verstandelijke of visuele beperking dat ze niet (altijd) gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer.

Doelgroepenvervoer: vervoer dat mensen met een lichamelijke, verstandelijke of visuele beperking indien nodig een alternatief biedt voor het reguliere openbaar vervoer.

EHBO: Eerste Hulp Bij Ongelukken.

Eigen bijdrage: het bedrag wat de reiziger betaalt voor het vervoer.

Gebruiker: iedereen die gebruik maakt van het doelgroepenvervoer.

Indicatiecriteria: criteria aan de hand waarvan wordt bepaald of iemand recht heeft op een bepaalde vervoersvorm.

KBOH: Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen.

Klacht: een bezwaar tegen de wijze van uitvoering van het vervoer.

Meld- en regiecentrale: het planningscentrum, waar de ritaanname, -planning, -toewijzing en registratie plaatsvindt, inclusief de financiële administratie.

Openbaar vervoer: trein, bus, tram en metro.

Programma van Eisen: onderdeel van een aanbestedingsbestek waarin de opdrachtgever van het vervoer eisen stelt waaraan de vervoerder moet voldoen.

RIO: Regionaal Indicatie Orgaan.

ROA: Regionaal Orgaan Amsterdam, regionaal overheidsorgaan.

Vervoerder: de organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het vervoer.

Vervoerspas: de aan te reizigers ter identificatie te verstrekken pas.

Vertegenwoordigde organisaties Werkgroep Klant.

Adviesraad Chronisch Ziek en Gehandicapten

ANBO: Algemene Nederlandse bond voor ouderen

COSBO: Ondersteuning belangenbehartiging ouderen en dan met name ouderenbonden

FBS: Federatie Blinden en Slechtzienden

KBO: Katholieke Bond voor Ouderen

MSVN: MS Vereniging Nederland

NVBS: Nederlandse Vereniging Blinden en Slechtzienden

OLGA: Overleg Lichamelijk Gehandicapten Amstelland en de Meerlanden

RFvO: Regionale Federatie van Ouderverenigingen

RPCP: Regionaal Patiënten en Consumenten Platform

SBO: Samenwerkende bonden voor ouderen

Stichting Gehandicaptenberaad Zaanstreek Waterland

Stichting Onderling Sterk

Colofon

Tekst: APartner, Gertjan Kamerik, Spanbroek
Eindredactie: Sylvia Roes Communicatie, Den Haag
Vormgeving: buro van bergenhenegouwen, Den Haag
Druk: Drukkerij Den Hartog, Amsterdam
Oplage: 300 exemplaren