

Vervoer: Reed het maar op tijd en kon je maar overal naartoe



Els van der Ploeg

Februari 2018

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Wat verstaan we onder vervoer?	4
1.2	Werven van deelnemers	4
1.3	Onderzoek over vervoer	5
1.4	Gegevens van de deelnemers	5
2.	Resultaten	6
2.1	Valys	6
2.1.1	Gebruik	6
2.1.2	Betrouwbaarheid	6
2.1.3	Kosten	7
2.1.4	Klachten	7
2.2	Avan	7
2.2.1	Gebruik	7
2.2.2	Regelen van een rit	8
2.2.3	Bejegening en deskundigheid van chauffeurs	9
2.2.4	Betrouwbaarheid	10
2.2.5	Kosten	12
2.2.6	Begeleider en hulpmiddelen mee	13
2.2.7	Redenen om Avan niet te gebruiken	13
2.2.8	Klachten	13
2.3	Openbaar vervoer	14
2.3.1	Redenen om het openbaar vervoer te gebruiken	14
2.3.2	Redenen om het openbaar vervoer niet te gebruiken	15
2.3.3	Bus	16
2.3.4	Trein	16
2.4	Breng flex	17
2.5	Vervoer naar de dagbesteding	17
2.6	Overig	18

1. Inleiding

In opdracht van het Regionaal Platform Ervaringskennis (RPE) zijn in de tweede helft van 2017 ervaringen van mensen met vervoer vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) , Valys, dagbestedingvervoer, openbaar vervoer en Breng flex geïnventariseerd. Het betreft mensen die ingeschreven zijn in de gemeenten Beuningen, Druten, Nijmegen, Berg en Dal, Heumen, Wijchen en Mook en Middelaar. Deze gemeenten vormen het werkgebied van het RPE.

Wij hebben omwille van herkenbaarheid voor de lezer de namen van betrokken vervoersorganisaties genoemd. Het is niet de bedoeling om hen de maat te nemen. Het RPE verzamelt alleen ervaringsverhalen en het is aan de lezers wat zij met die ervaringsverhalen doen.

De geschiedenis van het RPE is begonnen in 2013 met een burgerinitiatief van mensen uit de cliëntenraden in de regio Nijmegen. In de loop van de tijd zijn alle Wmo-raden in de regio, vele cliëntenorganisaties en de Wmo-Denktank actief hierbij betrokken. De visie van het RPE is dat het belangrijk is de ervaringen en tips van mensen die gebruik maken van zorg, hulp en/of ondersteuning uit de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet te laten horen. Ook ervaringen op het raakvlak van de Wet langdurige zorg (Wlz) liggen binnen het werkveld van het RPE. Het RPE doet geen wetenschappelijk onderzoek, maar gaat op professionele en kwalitatieve wijze op zoek naar ervaringen van mensen in het sociaal domein. Het gaat het RPE er niet om vast te stellen wat 'waarheid' is. Het gaat om subjectieve, persoonlijk gekleurde kennis van mensen, die voortkomt uit wat ze hebben meegemaakt. Hiermee geeft het RPE het perspectief van de gebruiker van de voorzieningen een plaats in de driehoek regiogemeenten, aanbieders en gebruikers en kan men in de uitvoering, in het beleid en bij de inkoop in de regio met de adviezen aan de slag gaan. Meer informatie over het RPE is te vinden op www.rpe-rvn.nl.

1.1 Wat verstaan we onder vervoer?

Het doel van dit project is om de ervaringen te horen van volwassen mensen met een beperking over het vervoer. Het gaat met name om ervaringen met het openbaar vervoer, het Wmo-vervoer, het vervoer naar de dagbesteding, met Valys (bovenregionaal vervoer voor mensen met een beperking) en Breng flex (vervoerservice op bestelling, die rijdt van halte naar halte). Het gaat om ervaringen vanaf 1 september 2016, omdat vanaf die datum Avan verantwoordelijk is voor het Wmo-vervoer voor mensen met een beperking. Daarnaast is Avan ook verantwoordelijk voor het leerlingenvervoer, het Jeugdwetvervoer en het vervoer naar de dagbesteding in een aantal gemeenten. Echter de mensen, die hun ervaringen hebben verteld, maken alleen gebruik van het Wmo-vervoer van Avan.

1.2 Werven van deelnemers

De deelnemers zijn gevonden door een oproepen te plaatsen in de Maas en Waler, intranet van Pluryn en de nieuwsbrief van het Zelfregiecentrum. Daarnaast zijn oproepen geplaatst via social media: facebookpagina's en websites van relevante organisaties. Ook zijn intermediairs zoals bijvoorbeeld cliëntenorganisaties, cliëntenraden, Wmo-raden en zorgaanbieders benaderd.

De projectleider heeft ook haar eigen netwerk van mensen met een beperking benaderd. Alle geïnterviewde cliënten is gevraagd of zij andere mensen kennen die geïnterviewd willen worden. Het werven van deelnemers bleek arbeidsintensief.

1.3 Onderzoek over vervoer

In de periode dat dit project is uitgevoerd zijn er twee onderzoeken gedaan over het vervoer van mensen met een beperking. Omroep Gelderland heeft in samenwerking met Zorgbelang Gelderland in 2017 een enquête verspreid over het functioneren van speciaal vervoer in Gelderland onder gebruikers van bijvoorbeeld Wmo-vervoer en leerlingenvervoer en hun naasten. Informatie over de uitkomsten van deze enquête kunt u vinden op

<https://www.omroepgelderland.nl/nieuws/2150714/Onvoldoende-voor-speciaal-vervoer-voor-kwetsbare-mensen>

Avan heeft zelf in 2017 een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder ruim tweeduizend reizigers die regelmatig van Avan gebruik maken. Meer informatie over dit onderzoek vindt u op <https://www.avan-vervoer.nl/nieuws/reizigers-geven-reizigers-een-ruime-voldoende/>

1.4 Gegevens van de deelnemers

Tien deelnemers zijn onder de 65 jaar, zeventien deelnemers zijn boven de 65 jaar. Veertien vrouwen hebben deelgenomen en dertien mannen.

Daarnaast zijn via vrijwilligers de ervaringen verzameld van een aantal deelnemers van het GVO de Klup in Nijmegen, die activiteiten organiseert voor mensen met een verstandelijke beperking. Hun persoonsgegevens zijn niet bekend.

Dertien mensen zijn afkomstig uit Nijmegen, drie uit Heumen, drie uit Druten, vijf uit Berg en Dal en twee mensen uit Wijchen. Daarnaast bleek één persoon in Bemmelen te wonen, dus buiten het werkgebied van het RPE. De mensen die gebruik maken van het GVO in Nijmegen, komen uit Nijmegen en omliggende gemeenten.

Vijf mensen wonen zelfstandig. Drie mensen wonen zelfstandig, met begeleiding. De overige mensen wonen in een zorginstelling. Van de deelnemers aan het GVO is niet bekend hoe zij wonen.

Mensen hebben verschillende beperkingen: alleen een lichamelijke of zintuiglijke beperking, maar vaak ook combinaties van beperkingen bijvoorbeeld een verstandelijke handicap of psychische problematiek, gecombineerd met een lichamelijke beperking.

Met twee mensen ging de afspraak vanwege persoonlijke omstandigheden niet door.

2. Resultaten

2.1 Valys

2.1.1 Gebruik van Valys

Valys gebruiken mensen om naar bestemmingen te gaan, buiten het bereik van Avan. Het gaat dan om het bezoeken van vergaderingen, bezoek aan familie, vakantie, concerten en uitstapjes.

De meeste mensen hebben er geen probleem mee als andere mensen meerijden. Iemand geeft aan het leuk te vinden als er bij Avan of Valys mensen als begeleider meereizen die geen beperking hebben. Het is wel een nadeel dat Valys er soms wat langer over doet, omdat er andere mensen worden opgehaald.

De chauffeurs van Valys zetten passagiers goed vast en zijn over het algemeen vriendelijk.

Mensen vinden het fijn dat je bij Valys bagage en dieren mee kan nemen en dat er zo nodig een begeleider mee kan.

Een deel van de mensen geeft aan dat ze behoefte heeft aan een hoger aantal te reizen kilometers bij Valys, zodat ze vaker ergens naar toe kunnen. Zij komen hier echter niet voor in aanmerking.

Twee mensen geven aan het jammer te vinden dat Valys niet over de grens mag rijden.

"In tegenstelling tot de centrale van Avan snapt de centrale van Valys mij wel."

Tips

Bij het combineren van ritten er meer op letten dat passagiers op tijd aankomen.

Meer mensen in aanmerking laten komen voor het hoge aantal te reizen kilometers.

Valys ook over de grens laten rijden.

2.1.2 Betrouwbaarheid

Over het algemeen zijn de ritten van Valys betrouwbaar, onder andere in het op tijd voor rijden. Incidenten worden niet gauw vergeten.

"Bij Valys komen ze 9 van de 10 keer op tijd."

"Bij Valys stond er een keer een gewone taxi voor de deur, terwijl ik een rolstoeltaxi nodig heb. Toen moest ik een tijd wachten."

"Ik zou 's avonds laat worden opgehaald door Valys. Er was iets met mijn telefoon en ze konden me niet bereiken. Ze zijn toen weg gegaan en kwamen de volgende ochtend om 6 uur. Mensen hebben nog voor mij gebeld, maar ze kwamen niet. Uiteindelijk mocht ik de nacht doorbrengen op een feest."

2.1.3 Kosten

De meeste mensen vinden de kosten redelijk, maar voor sommige mensen zijn de kosten een reden om geen gebruik te maken van Valys

Valys stuurt een rittenoverzicht, zonder daar kosten voor te berekenen.

Als mensen bij Valys de rit niet voor 21 uur boeken, moeten ze 3 euro administratiekosten betalen.

"Dat betekent dat – omdat je een handicap hebt – je een boete krijgt voor de mogelijkheid om kort van tevoren te reizen."

Tips

Laat mensen niet betalen als ze later op de avond een rit boeken.

2.1.4 Klachten

Mensen, die een klacht hebben ingediend bij Valys zijn positief over de termijn waarbinnen Valys reageert en de inhoudelijke reactie van Valys.

"Bij mij was door een gebeurtenis tijdens de rit mijn vinger dik geworden. Ik kreeg namens Valys excuses aangeboden en ze wilden horen hoe het met me ging."

2.2 Avan



2.2.1 Gebruik van Avan

Avan wordt vooral gebruikt voor vrije tijdsbesteding zoals winkelen, bezoek aan familie en vrienden, een uitstapje, kerkbezoek, vergaderingen en het uitoefenen van hobby's. Een persoon gebruikt Avan om naar haar werk te gaan. Sommige mensen gebruiken Avan bij slecht weer of als ze over moeten stappen.

2.2.2. Regelen van een rit

Avan is nu beter te bereiken dan in het begin. In het begin duurde het wel een half uur voordat mensen aan de beurt waren bij het 0900-nummer. Soms staan mensen lang in de wacht voordat ze aan de beurt zijn of is de centrale niet te bereiken.

Bij een groot deel van de mensen regelt familie of begeleiding het vervoer van Avan. De begeleiding geeft aan dat vaste ritten regelen alleen tijdens kantooruren kan. Dat is soms lastig, omdat de begeleiding regelmatig 's avonds en in het weekend werkt

Soms heeft de centrale moeite om mensen met een beperking te verstaan.

"Als ik de centrale van Avan belt, dan verstaan ze me niet altijd en daar worden ze kriebelig van."

Soms heeft de centrale moeite om een adres te vinden, omdat ze het niet goed horen of niet goed spellen of geven ze foutieve informatie over een adres.

"Avan zei dat Beuningen in Gelderland buiten de straal van 20 km lag. Meermalen. Wat niet zo is. Het was maar 5,5 km. Ik heb hier 5 keer over gebeld. Uiteindelijk kon ik met iemand anders meerijden naar een begrafenis in Beuningen. Door wat ik mee gemaakt heb met de centrale, ben ik terughoudender om Avan te gebruiken. Ik neem soms geen Avan om geen discussies te hoeven voeren."

Mensen stellen het op prijs dat de mensen van de centrale herhalen waar je naar toe gaat.

De mensen, die er gebruik van kunnen maken, vinden het fijn dat je online ritten kan regelen. Jammer is dat je een rit met aankomstgarantie bij Avan niet via internet kan boeken.

"Ik kan de site goed lezen. Het is niet moeilijk om de ritten van Avan te regelen. Ik kan het bij wijze van spreken met mijn ogen dicht. Ritten boeken op de computer is fijner dan bellen."

"Soms herkent het systeem een adres niet en dan bel ik."

De mensen van de centrale zijn niet altijd vriendelijk. Mensen worden niet geholpen als ze geen pasnummer hebben, de mensen van de centrale willen niet op naam zoeken. Passagiers hebben vaak hun eigen pasje in beheer, ook omdat ze het moeten kunnen tonen in de taxi en de begeleiding regelt de rit en heeft het pasnummer niet bij de hand.

Tips voor het regelen van de rit

De mogelijkheid om met pasnummer of met naam en geboortedatum de rit te regelen of met het adres als er geen postcode voorhanden is.

Goede bereikbaarheid van de centrale.

Mensen van de centrale scholen in bejegening, in kennis van de regio en beter verstaan van mensen, die moeilijk spreken.

Herhalingsritten ook buiten kantooruren kunnen regelen.

Ritten met aankomstgarantie ook via internet kunnen regelen.

2.2.3 Bejegening en deskundigheid chauffeurs

Bij Avan zijn veel verschillende chauffeurs. Doordoor kennen de chauffeurs hun passagiers vaak niet. Er komt een wisselend beeld naar voren over de bejegening door chauffeurs. Een aantal mensen geeft aan dat de bejegening goed is en dat de chauffeurs over het algemeen vriendelijk en behulpzaam zijn. Sommige chauffeurs zijn heel relaxed. Anderen komen gestrest aan. Voor passagiers is dat laatste heel stressvol

Medewerkers, die werken bij (zeer) kwetsbare doelgroepen geven aan dat chauffeurs niet altijd zijn toegerust op deze doelgroep. De chauffeurs zijn niet altijd vriendelijk, niet sociaal, ongeduldig, ze snappen de doelgroep niet. Omgangsnormen voor deze doelgroep mogen ze soms wel bijleren vinden zij.

"Het verschil tussen de chauffeurs is groot. De een is een echte heer. Een chauffeur neemt snoepjes mee voor de reizigers. Een chauffeur legt goed uit waarom het belangrijk is dat je op tijd klaar staat en geeft dan complimenten. Een chauffeur spreekt ook medereizigers aan op hun gedrag. Anderen hebben rare praatjes bijvoorbeeld over vrouwen en seks."

Vaak kunnen ze het adres vinden, maar niet altijd.

"De chauffeurs zijn soms te laat door het zoeken. Ik schrijf bij het bestellen van de rit welke ingang ze moeten hebben. Ik kan me eraan ergeren dat ze het niet kunnen vinden. Het is de tigste keer. Een keer had ik een chauffeur, die in een andere regio reed en de hele omgeving niet kende. Ik vind het vervelend. Omdat de chauffeur het adres niet kan vinden, kom ik te laat. Kijk alsjeblieft goed in de ritopmerkingen."

De ene chauffeur is deskundiger in het omgaan met beperkingen dan de andere. Een keer had de taxichauffeur van Avan niet in de gaten dat een passagier een lichte epileptische aanval had. Een andere passagier heeft soms last van kramp in zijn arm. Dan moet zijn riem af. Als hij dan vraagt of de chauffeur zijn auto aan de kant zet, dan doet hij dat ook.

Sommige chauffeurs houden zich niet aan de regels. Officieel moeten passagiers hun pasje laten zien. Sommige chauffeurs weten dat niet en ze vragen het bijna nooit. Soms bellen ze je niet van tevoren.

Over het algemeen worden passagiers in een rolstoel goed vastgezet en wordt gecontroleerd of passagiers hun riem om hebben. Een chauffeur weigerde een keer de riem vast te maken. Toen de passagier dreigde om een klacht in te dienen, deed hij het wel.

Twee mensen maken opmerkingen over te hard rijdende chauffeurs

Tips voor chauffeurs

Op de site zetten als hun terugbelsysteem niet werkt.

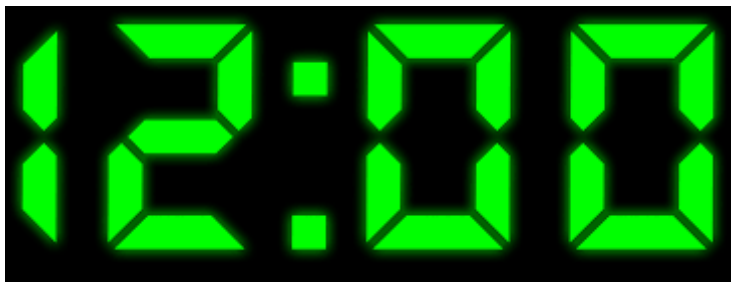
Chauffeurs scholen in het vinden van de weg, omgaan met de doelgroep, over beperkingen en bejegening.

Chauffeurs altijd laten bellen dat de taxi eraan komt.

2.2.4 Betrouwbaarheid

De meeste mensen hebben geen probleem met medepassagiers. Vaak vinden ze het gezellig als andere mensen meerijden. Ze vinden het wel vervelend als ze daardoor te laat komen.

"Je spreekt de tijd op de gok af, als je dan nog de halve stad door moet om eerst iemand anders weg te brengen, kun je zelf te laat komen. Ik heb niet het idee dat ze hier altijd secuur naar kijken."



De meningen over op tijd rijden zijn wisselend. Sommige mensen vinden dat Avan zich over het algemeen goed aan de tijd houdt. Anderen geven problemen met op tijd rijden aan bijvoorbeeld mensen worden (structureel) te laat opgehaald, ook na aanpassing van de ophaaltijd.

Een deel van de passagiers vindt het lastig dat Avan een half uur speling heeft om voor te komen rijden.

"Een kwartier van tevoren klaar staan en dan soms een half uur wachten is lastig. Het lijkt soms wel een uur. Een half uur buiten wachten is best lang, zeker als je in de vrieskou moet wachten."

Er worden veel voorbeelden genoemd over kwetsbare mensen, die op de verkeerde plek worden afgezet of opgehaald, niet, te vroeg of te laat worden opgehaald, met de verkeerde taxi worden opgehaald of de taxichauffeur vertrekt zonder passagier, omdat zijn passagier niet buiten staat vanwege de verkeersveiligheid. Bij het niet komen van de taxi ontstaat regelmatig een welles-nietes spelletje dat de taxi op een andere tijd of andere dag is besteld. Ook komt het voor dat een herhalingsrit is afgezegd en de taxi toch voor komt rijden.

Als de taxi te laat of te vroeg komt, niet komt of mensen op de verkeerde plek afzet, levert dat heel veel stress op bij de passagiers. Ze komen helemaal gestrest aan bij de activiteit. Ze vragen zich dan af: is zijn de begeleiders niet boos, hebben ze wel tijd voor de activiteit, worden ze wel opgehaald? Soms leveren problemen met het vervoer zoveel stress op dat mensen met de activiteit willen stoppen. Bij elke activiteit zijn er wel één of twee mensen, die hier stress van hebben. Dat heeft een negatief effect op hun gezondheid en het plezier dat ze hebben.

Hieronder volgt een selectie uit de genoemde incidenten:

Regelmatig worden mensen bijvoorbeeld bij de Vereeniging afgezet, terwijl de groep bij de Schouwburg staat. Dat brengt gevaren met zich mee, aangezien mensen worden achter gelaten zonder toezicht. Ook bij het ophalen na een bezoek aan de schouwburg of de Vereeniging staat Avan regelmatig op de verkeerde plek en zegt de chauffeur dat ze er niet stonden. Opnieuw inplannen, duurt weer een uur.

Er zouden vijf mensen met een taxi naar huis gebracht worden en de taxi is vertrokken met vier personen. Er kwamen vijf-zes taxi's tegelijk aan. Dus het was een lichtelijk chaotische situatie. Er is gebeld met de centrale en het probleem is uitgelegd. Het zou 30 tot 45 minuten duren voordat er weer een taxi kwam. Een vrijwilliger heeft die persoon zelf naar huis gebracht.

Bij het zwembad is de afspraak voor de deelnemers dat de taxi om 13.30 uur komt, maar soms zijn ze er ook al om 13.15 uur (wat kan). Ze komen zich niet melden binnen bij het zwembad, het zwembad ligt niet zichtbaar aan de weg. Komt er niemand binnen 3-5 minuten naar buiten, dan rijden ze weg. Dan moet er opnieuw een taxi gereserveerd worden. Mensen moeten dan lang wachten en twee keer betalen.

Deelnemers zijn niet verkeersveilig en kunnen dus niet van te voren aan de weg staan. De afspraak is nu dat de vrijwilliger van te voren gebeld wordt, maar niet alle chauffeurs doen dat.

De chauffeur zet de passagier te laat af bij activiteit en na 'n half uur haalt hij de passagier weer op. Toen het te lang duurde voor de chauffeur dat de passagier kwam, dreigde de chauffeur met vertrek.

Er komt een gewone taxi voorrijden in plaats van een rolstoeltaxi.

Voor een groepsrit bijvoorbeeld naar de disco stuurt de begeleiding een lijstje met namen naar Avan. Dan zitten er al andere mensen in de taxi en dan mag niet iedereen mee naar de disco.

Met aankomstgarantie kan Avan nog niet garanderen dat je op tijd komt, omdat ze ritten mogen combineren.

De terugbelservice dat de taxi eraan komt, wordt heel erg op prijs gesteld. Sommige mensen geven aan dat ze niet altijd gebeld worden of dat ze de chauffeur slecht verstaan.

Tips

Noteer het telefoonnummer van de begeleider als die erbij is en bel de begeleider dat de taxi eraan komt.

Kijk goed waar en hoeveel mensen opgehaald en afgezet moeten worden.

2.2.5.Kosten Avan

Sommige mensen hebben geen zicht op de kosten van Avan, omdat het vervoer voor hen geregeld wordt. Over het algemeen vinden mensen het vervoer met Avan betaalbaar en veel goedkoper dan de reguliere taxi.



Wel worden er opmerkingen gemaakt over aanvullende kosten bijvoorbeeld voor op rekening rijden 3 euro administratiekosten per maand, plus 4,95 voor een papieren factuur. Iemand wil liever geen contant geld op zak hebben. Maar ze vindt de kosten voor incasso te hoog. Voor een ritoverzicht per post moet men 8 euro betalen. Dat overzicht is nodig voor de belastingdienst en niet iedereen kan dat overzicht zelf maken. Iemand geeft aan graag uitleg te willen over de hoogte van de bedragen die Avan vraagt.

Voor een rit met aankomstgarantie vraagt Avan extra geld. Deze informatie is niet gemakkelijk vinden op de website. Vreemd is ook dat de heenrit bijvoorbeeld 2,62 kost en de terugrit 2,65 kost. Waarom is dat niet hetzelfde bedrag?

Tips voor kosten

Probeer de (aanvullende) kosten voor mensen met een beperking zoveel mogelijk te beperken, omdat veel mensen over weinig geld beschikken.

Geef uitleg over de hoogte van de gevraagde bedragen.

Zet duidelijk en makkelijk te vinden op de site dat een rit met aankomstgarantie extra geld kost.

Er moet altijd de mogelijkheid zijn om te pinnen, zodat je zeker weet dat je voldoende geld bij je hebt.

2.2.6 Begeleider en hulpmiddelen mee

Voorheen kon een gratis begeleider mee met de Regiotaxi. Bij Avan kan dat niet.

Ervaringen met het meenemen van een begeleider zijn prima, de kosten hiervoor met een Wmo-voorziening zijn laag.

Iemand vindt het een bezwaar dat mensen met een medisch indicatie voor een begeleider van Avan niet meer alleen mogen reizen. Daarom heeft ze de begeleiding niet aangevraagd.

De benodigde hulpmiddelen en bagage kunnen mee.

2.2.7 Redenen om Avan niet te gebruiken

Drie mensen geven aan dat zij liever een duurdere lokale taxi bellen dan dat ze gebruik maken van Avan. Als redenen geven ze aan dat het lokale taxibedrijf altijd komt en op tijd komt. De chauffeurs van het lokale taxibedrijf zijn vriendelijk, geduldiger en kennen de reizigers meestal.

"Als ik wil dat de taxi om 13.30 voor de deur staat, staat hij ook om 13.30 voor de deur. Als ik naar het ziekenhuis moet, wil ik niet in de zenuwen zitten dat ik te laat kom of een uur te vroeg daar ben."

Een andere reden om Avan niet te gebruiken is dat mensen vervoerd moeten worden voor 8 uur.

2.2.8 Klachten

Bij klachten moeten mensen een 0900-nummer bellen, dat 10 cent per minuut kost. Het indienen van klachten zou geen geld moeten kosten.

Er worden opmerkingen gemaakt over het weinig/niet reageren op klachten door Avan en de inhoudelijke reactie van Avan op klachten.

"Als je een klacht bij Avan neerlegt, is het altijd de schuld van iemand anders: de vervoerder of de klant. Ook al ligt het aan Avan."

"De taxi is helemaal niet gekomen, ook na bellen niet en uiteindelijk hebben wij zelf mensen naar huis moeten brengen. Vervolgens is hierover een mail gestuurd met een rekening voor de gemaakte kosten. We hebben er niets meer op terug gehoord."

Iemand geeft aan dat ze niet durft te klagen, omdat ze afhankelijk is van de chauffeurs en het vervoer.

Tips over klachten

Maak het telefonisch indienen van klachten gratis.

Reageer tijdig op een klacht.

Wees eerlijk over de oorzaak van de klacht.

2.3 Openbaar vervoer

2.3.1 Redenen om het openbaar vervoer te gebruiken



Een deel van de mensen reist met het openbaar vervoer. Ze vinden het prettig dat ze zelfstandig kunnen reizen en dat het vervoer op tijd rijdt.

Een persoon is van jongsaf aan gewend om met het openbaar vervoer te reizen. Omdat hij een visuele beperking heeft, mag hij een gratis begeleider meenemen. Ook is er voor mensen met een visuele beperking een speciaal abonnement, zodat ze minder hoeven te betalen als ze vergeten uit te checken. Omdat hij 65 jaar is geweest, kan hij gebruik maken van het busabonnement van de gemeente Nijmegen en goedkoop reizen.

Een ander heeft het zichzelf aangeleerd om met het openbaar vervoer te reizen. Wel vindt ze het lastig om hulp te vragen.

Een aantal mensen heeft geoefend met het reizen met openbaar vervoer. De zorgaanbieder heeft deze begeleiding verzorgd. De chauffeurs zijn er volgens hen goed op ingesteld.

Iemand geeft aan liever met het openbaar vervoer te reizen dan met Avan, omdat ze met het openbaar vervoer sneller ter plekke is.

Twee mensen maken alleen gebruik van het openbaar vervoer, als ze samen met familie reizen. Hun ervaringen zijn prima. Eén van hen heeft een reguliere kaart, omdat de familie het niet fijn vindt dat ze op de kaart kunnen zien dat ze een beperking heeft.

2.3.2 Redenen om het openbaar vervoer niet te gebruiken

Sommige mensen hebben vroeger met het openbaar vervoer gereisd, toen ze nog geen beperking hadden. Het is bij sommige mensen niet bekend dat het openbaar vervoer toegankelijk is voor mensen met een beperking.

Redenen om het openbaar vervoer niet te gebruiken zijn:

- Niet alle bushaltes zijn goed toegankelijk. Soms is er geen abri en sommige mensen kunnen niet zolang staan en wachten. De strook van de bushalte is vrij smal. Het is passen en meten en komt vrij precies.
- Mensen hebben hulp nodig bij het oversteken en om met het openbaar vervoer te kunnen reizen. Met de taxi kunnen ze alleen reizen. Voorheen waren er stewards die meegingen op een vast traject, maar die zijn er nu niet meer. De ergo-maatjes van de Han, die met je meereizen, doen dat maar voor een bepaalde periode.
- Het kost meer energie.
- Regen en kou zijn te belastend vanwege de beperking.
- De chauffeurs hebben geen tijd om te wachten totdat de passagier op zijn stoel zit als hij langzamer loopt of het tijd kost om met de rolstoel op de goede plek te gaan staan en de riem vast te (laten) maken.
- Mensen zijn alleen in staat vaste ritten te reizen. Afwijkende ritten vinden ze te spannend.
- In de spits is de bus te vol.
- De afstand naar de bushalte is te ver.
- In het openbaar vervoer mag men bepaalde hulpmiddelen niet meenemen bijvoorbeeld het fietsvoorstuk voor een rolstoel of een speedy.
- De zorgaanbieder of ouders verzoeken vanwege de veiligheid om niet alleen met het openbaar vervoer te reizen.
- Als een overstap nodig is.
- Vanwege de beperking of als men een mindere dag heeft vanwege de beperking.
- Niet alle bestemmingen zijn goed te bereiken met het openbaar vervoer.
- Mensen kunnen moeilijk naar het toilet in de trein.
- Het aanmelden voor de trein en de brug om erin te komen ervaren sommige mensen als een hoop gedoe.
- Het systeem van al die buslijnen is ingewikkeld.
- Het openbaar vervoer is te druk en te hectisch.

2.3.3 Bus

Bij Breng kan men op de website zien of de bushalte toegankelijk is.

"In de bus is geen vergrendeling. Dan ben ik bang dat de rolstoel gaat verschuiven, omdat de banden nat zijn. De riem in de bus kan ik niet zelf omdoen. Als de chauffeur of passagiers dat vragen, laat ik hen de riem omdoen. Niet elke chauffeur denkt daaraan. Ik vraag het zelf niet. Ik ben bescheiden en wil geen vervelende passagier zijn voor de chauffeur. De bejegening is beter en de bereidheid om te helpen is groter. De chauffeurs weten nu dat dit tot hun taak behoort."

Tips voor het busvervoer

Biedt als chauffeur of als passagier aan om de riem om en af te doen.

Zorg ervoor dat een automatische plank ook handmatig te bedienen is als hij het niet doet.

Verhoog de stoep bij de halte nog meer, zodat mensen zonder plank de bus in kunnen.

Laat chauffeurs op de goede plek bij de halte stoppen.

Arriva: verlaag het kastje om in- en uit te checken en zorg ervoor dat de chauffeur weet dat er iemand met een beperking uit wil stappen als hij op de stopknop drukt.

Een tweede stopscherm in de bus, zodat mensen met een beperking die er met hun rug naar toe zitten ook kunnen zien of het stopbordje brandt. Bij Breng zou het fijn zijn als mensen een piep horen als ze op de stopknop hebben gedrukt, zodat de passagier weet dat het signaal goed is doorgekomen.

Grotere letters bij de bushaltes.

Voor mensen met een goede handfunctie een mogelijkheid om de rolstoel te vergrendelen.

De mogelijkheid om voor 10 euro te reizen zoals in Nijmegen, zou ook door de andere gemeenten ingevoerd moeten worden.

2.3.4. Trein

De kwaliteit van de assistentie is afhankelijk van waar men naartoe gaat bijvoorbeeld met Utrecht en Arnhem zijn goede ervaringen.

Ze zijn heel precies in de tijd met assistentie. Als de passagier eerder of later aankomt, helpen ze de passagier niet. Dan moet men opnieuw boeken en een uur wachten. Waarom is dat zo? De brug om mensen uit de trein te helpen staat daar en er is altijd iemand aanwezig.

De sprinter is ideaal, omdat mensen daar zelf in kunnen rijden en geen hulp nodig hebben.

Fijn is dat men een begeleiderskaart voor het openbaar vervoer kan aanvragen.

Letters in de trein zijn mooi groot gedrukt en daardoor goed te lezen. Fijn dat de treinen van Arriva een gele markering hebben en een gelijke vloer.

"Een keer reed de trein niet naar het station waar ik moest zijn. Dan bel ik mijn ouders of de begeleiding. Die weten dan wel een oplossing. Als de trein echt op een heel ander perron gaat, dan kan ik het niet vinden."

Tips voor de trein

Zorg dat er zoveel mogelijk treinen komen waar men zelf in- en uit kan rijden.

Neem in de boekingsapp voor de trein ook op of de trein toegankelijk is.

Geef de trappen op het station een gele strip zodat ze beter te zien zijn.

Wees flexibeler met assistentieverlening.

Zorg voor toiletten voor mensen met een beperking.



2.4 Breng flex

Eén persoon heeft gereisd met Breng flex en dat is goed bevallen. Twee mensen kennen Breng flex niet. Een aantal mensen is wel geïnteresseerd in Breng flex omdat;

- de rit korter wordt door Breng flex
- het interessant is dat men niet hoeft over te stappen en de vertrektijden gegarandeerd zijn.

Een reden om geen gebruik te maken van Breng flex zijn de hogere kosten. Ook kunnen de kosten van Avan ingediend worden bij de belastingdienst en de kosten van Breng flex kunnen daar niet ingediend worden.

2.5 Vervoer naar de dagbesteding

De chauffeurs naar de dagbesteding kennen hun klanten en zijn over het algemeen vriendelijker en geduldiger dan de chauffeurs van Avan.

Als de taxi voor de dagbesteding komt, worden mensen niet van tevoren gebeld.

De lokale taxivervoerder naar de dagbesteding let niet altijd op of de passagier een riem om heeft.

Tips

Laat de chauffeur altijd opletten of een passagier zijn riem om heeft.

Laat de chauffeur bellen dat de taxi voor de dagbesteding eraan komt.

2.6 Overig

De mensen, die ondervraagd zijn gebruiken soms nog een aanvullend vervoersmiddel zoals een driewiel fiets, een tandem of een fiets.

De drempels in de weg zijn vaak moordend voor mensen in een rolstoel. Het doet pijn.

Twee mensen geven aan dat ze minder reizen dan ze zouden willen, omdat zij geen mensen kennen met wie ze iets samen kunnen doen.

Iemand mag gebruik maken van het sportvervoer. Dat is echter zo duur dat ze er daarom geen gebruik van maakt.

Het GVO in Nijmegen wil met de gemeenten in overleg of het mogelijk is om het vervoer door vrijwilligers te laten organiseren.

Tip

De mogelijkheden van het vervoer moeten meer onder de aandacht gebracht worden van de doelgroep.

3. Samenvatting

Tips voor Valys

Bij het combineren van ritten er meer op letten dat passagiers op tijd aankomen.

Meer mensen in aanmerking laten komen voor het hoge aantal te reizen kilometers.

Valys ook over de grens laten rijden.

Laat mensen niet betalen als ze later op de avond een rit boeken.

Tips voor Avan

De mogelijkheid om met pasnummer of met naam en geboortedatum de rit te regelen of met het adres als er geen postcode voorhanden is.

Goede bereikbaarheid van de centrale.

Mensen van de centrale scholen in bejegening, in kennis van de regio en beter verstaan van mensen, die moeilijk spreken.

Herhalingsritten ook buiten kantooruren kunnen regelen.

Ritten met aankomstgarantie ook via internet kunnen regelen.

Op de site zetten als het terugbelsysteem niet werkt.

Chaufeurs scholen in het vinden van de weg, omgaan met de doelgroep, over beperkingen en bejegening.

Chaufeurs altijd laten bellen dat de taxi eraan komt.

Noteer het telefoonnummer van de begeleider als die erbij is en bel de begeleider dat de taxi eraan komt.

Kijk goed waar en hoeveel mensen opgehaald en afgezet moeten worden.

Probeer de (aanvullende) kosten voor mensen met een beperking zoveel mogelijk te beperken, omdat veel mensen over weinig geld beschikken.

Geef uitleg over de hoogte van de gevraagde bedragen.

Zet duidelijk en makkelijk te vinden op de site dat een rit met aankomstgarantie extra geld kost.

Geef de mogelijkheid om te pinnen.

Maak het telefonisch indienen van klachten gratis.

Reageer tijdig op een klacht.

Wees eerlijk over de oorzaak van de klacht.

Tips voor het openbaar vervoer

Biedt als chauffeur of als passagier aan om de riem om en af te doen.

Zorg ervoor dat een automatische plank ook handmatig te bedienen is als hij het niet doet.

Verhoog de stoep bij de halte nog meer, zodat mensen zonder plank de bus in kunnen.

Laat chauffeurs op de goede plek bij de halte stoppen.

Arriva: verlaag het kastje om in- en uit te checken en zorg ervoor dat de chauffeur weet dat er iemand met een beperking uit wil stappen als hij op de stopknop drukt.

Een tweede stopscherm in de bus, zodat mensen met een beperking die er met hun rug naar toe zitten ook kunnen zien of het stopbordje brandt. Bij Breng zou het fijn zijn als mensen een piep horen als ze op de stopknop hebben gedrukt, zodat de passagier weet dat het signaal goed is doorgekomen.

Grotere letters bij de bushaltes.

Voor mensen met een goede handfunctie een mogelijkheid om de rolstoel te vergrendelen.

De mogelijkheid om voor 10 euro te reizen zoals in Nijmegen, zou ook door de andere gemeenten ingevoerd moeten worden.

Zorg dat er zoveel mogelijk treinen komen waar men zelf in- en uit kan rijden.

Neem in de boekingsapp voor de trein ook op of de trein toegankelijk is.

Geef de trappen op het station een gele strip zodat ze beter te zien zijn.

Wees flexibeler met assistentieverlening voor de trein.

Zorg voor toiletten voor mensen met een beperking.

Tips voor vervoer naar de dagbesteding

Laat de chauffeur altijd opletten of een passagier zijn riem om heeft.

Laat de chauffeur bellen dat de taxi voor de dagbesteding eraan komt.

Algemene tip

De mogelijkheden van het vervoer moeten meer onder de aandacht gebracht worden van de doelgroep.

