

MEMO

aan De gemeenteraad
cc
van Wethouder J.L. van Erk
toestel
bijlagen /
datum 12-10-2022
betreft Reactie op toezegging "Actuele status problemen Wmo-vervoer Drechtsteden"

Geachte dames en heren,

Naar aanleiding van de toezegging in de vergadering van de raadscommissie Ruimte op 14 september 2022, wordt u met deze brief geïnformeerd over de actuele situatie rondom het Wmo-vervoer in de Drechtsteden. De uitvoeringskwaliteit van het Wmo-vervoer staat nog steeds onder druk. Tijdens de piekuren is er regelmatig grote moeite om aan de vraag naar vervoer te kunnen voldoen. Reizigers merken dan een verminderde punctualiteit, wat ook zichtbaar is in het toegenomen aantal klachten.

Verloop punctualiteit en oorzaken

Nadat de beperkingen als gevolg van covid na maart 2022 zijn opgeheven, is de vraag naar ritten sterk gestegen. Rijtijden werden daardoor minder vaak gehaald. Afgelopen zomer is daarom gekozen om het aantal rijdende auto's dat normaal vanwege de zomerdip wordt afgeschaald, op normaal peil gehouden. Daardoor zijn in de zomer de afgesproken rijtijden gehaald. Na de zomer is de vraag opnieuw explosief gestegen en is de punctualiteit weer sterk gedaald. Het lastige van het vraagstuk is dat de oorzaken niet makkelijk te beïnvloeden zijn.

De ingezette taxibedrijven kunnen door persoonsuitval en -tekort de ritten niet altijd aan. Zij moeten deze dan 'teruggeven'. Stroomlijn probeert dan in allerlei andere taxibedrijven in te schakelen. Hierbij lopen zij tegen het probleem aan dat ook andere bedrijven met problemen rondom personeel kampen. Zij kunnen deze ritten niet of slechts deels overnemen.

Daarbovenop hebben de bussen vooral in de spits last van de toegenomen verkeersdruk. Daardoor lopen zij extra vertraging op.

Het probleem ligt vooral bij het Wmo-vervoer voor vrijetijdsbestedingen of naar afspraken. Dat zijn korte ritten die kort van tevoren worden aangevraagd (minder dan vier uur). Dagbestedingsritten gaan doorgaans goed. Deze zijn eerder bekend en daardoor beter planbaar.

De bekendheid en het gebruik van de Wijkhopper is behoorlijk groot in Papendrecht. De bekendheid heeft zich vanaf de start als een olievlek verspreid via verenigingen en netwerken doordat inwoners elkaar 'tippen' op het gebruik. Dit is een voordeel, aangezien deze voertuigen sneller beschikbaar zijn voor korte ritten. Daardoor is echter in andere Drechtsteden meer winst te behalen door inzet van de Wijkhopper i.p.v. de Drechtopper dan in Papendrecht. Hoewel er nog wel enige ruimte is voor verbetering. Het grootste probleem zit echter in de vraag naar langere ritten. Inzet van de Wijkhopper als alternatief voor de Drechtopper is daarbij vaak niet mogelijk. De Wijkhopper kan op basis van de beperkte accu geen lange "Drechtopperritten" aan. En het kleine voertuig leent zich niet voor alle reizigers. Een Wijkhopper kan geen rolstoel vervoeren.

Oplossingen

In mei is Stroomlijn met alle medewerkers gestart met een aantal acties om te komen tot verbetering van de rijtijden. Er wordt gezamenlijk gekeken naar planning en verloop van ritten en er worden logboeken bijgehouden om te zien of efficiëntiewinst behaald kan worden. Ook wordt gekeken of er vanuit meer verspreide uitvalsplaatsen gereden kan worden zodat de aanrijtijden korter zijn. Lange ritten worden zoveel mogelijk gecombineerd door (vriendelijk) te sturen op vertrektijden van klanten. Zo rijden er zo min mogelijk bussen met maar één klant naar bijvoorbeeld Gorinchem of Rotterdam. Ook is er extra aandacht voor de klanten en klachten die binnenkomen. Klanten worden pro-actief gebeld als er vertraging optreedt zodat zij tijdig weten waar zij aan toe zijn.

Toekomst

Op 14 september jl. is er een uitgebreide bijeenkomst gehouden om tot meer oplossingen te komen. Aanwezig waren Stroomlijn, de Sociale Dienst Drechtsteden, de gemeenten en het Wmo-Vervoersplatform van de Regionale Wmo-adviesraad Drechtsteden. Er is aantal korte- en lange termijn oplossingen geformuleerd om het collectief vervoer in de toekomst klantvriendelijk en servicegericht te kunnen houden. De oplossingen zijn enerzijds gericht op het doorontwikkelen van het vervoersysteem en planning (bijv. kijken naar reserveringstijden en nog verder stimuleren gebruik Wijkhopper). Anderzijds op het sturen op de balans van vraag en aanbod (zoals het sturen op meer ritten in de daluren, bijvoorbeeld door aanpassingen van de eigen bijdrage en een dalurentarief). Voor de langere termijn wordt gekeken naar mogelijkheden in combinatie met het reguliere OV en de technische doorontwikkeling van de Wijkhopper, zodat deze ook op wat langere ritten in te zetten is.

Komende tijd worden alle opties verkend en waar mogelijk uitgewerkt. Zodra hierover meer informatie is, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.

Ik vertrouw u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Wethouder J.L. van Erk