

Regiotaxi in Gelderland: de stand van zaken (juni 2010)

Aanleiding

De themagroep Verkeer en Vervoer van de SBOG vergadert maandelijks met als vast agendapunt Regiotaxi. Vanwege het complexe systeem met diverse betrokken partijen, wettelijke regelingen en bijkomende problemen wil de themagroep duidelijkheid verschaffen over het thema Regiotaxi.

Doelgroep waarvoor deze notitie geschreven is:

- de kaderleden van de ouderenbonden in Gelderland: 220 afdelingsbesturen van de drie ouderenbonden ANBO, KBO en PCOB en hun samenwerkingsverbanden;
- de 7 overlegplatforms van de RSBO's: de regionale samenwerking op het gebied belangenbehartiging
- de leden van de gebruikersgroepen Regiotaxi.

Deze notitie gaat in op de plaats en werkwijze van regiotaxi, de inspraakorganen, de diverse partijen die meewerken en sluit af met een advies hoe de gebruikersgroepen in de verschillende regio's en regionale SBO's met elkaar kunnen afstemmen.

1. De plaats van de regiotaxi in het openbaar vervoer.

Het vervoer met een regiotaxi is een vorm van openbaar vervoer en valt daarom ook onder de regels van het openbaar vervoer. De regiotaxi is toegankelijk voor iedereen. Het systeem wordt vooral gebruikt door mensen met een beperking en door ouderen, die afhankelijk (geworden) zijn van deze vorm van openbaar vervoer.

2. De situatie in Gelderland.

Er bestaan in Gelderland twee systemen onder de naam regiotaxi, die in de uitwerking enige verschillen vertonen. Het betreft:

- a. Stadsregiotaxi Arnhem/Nijmegen t.b.v. deze regio (19 van de 20 gemeenten);
- b. Regiotaxi Gelderland t.b.v. de overige 5 regio's in de provincie (36 gemeenten).

3. Welke partijen zijn hierbij betrokken?

- De vervoersautoriteiten, te weten de Provincie Gelderland en de Stadsregio Arnhem/Nijmegen;
- De concessiehouders, of wel de vervoersbedrijven (b.v. Connexxion, Syntus, Arriva, etc.) en taxibedrijven, als onderaannemer;
- De gemeenten;
- De passagiers (gebruikers).

4. Hoe boekt men een rit bij de (stads)regiotaxi ?

Passagiers die de regiotaxi gebruiken als een normaal middel van openbaar vervoer kunnen een zgn. gebruikerspas aanschaffen. Voor het reserveren van een rit bellen zij, minimaal een uur van te voren, het callcenter. Bij het begin van de rit betalen zij aan de chauffeur en ontvangen een kwitantie.

Passagiers met een beperking hebben een regiotaxi-pas die door de gemeenten wordt verstrekt. Op dat persoonlijke pasje staan de beperkingen/handicaps vermeld. De beller geeft zijn pasnummer door zodat het callcenter bij het boeken van een rit direct weet welk soort voertuig (taxi of bus) men naar de klant moet sturen.

Regiotaxi pas

Er zijn diverse mogelijkheden in het aanschaffen van een regiotaxipas. Dit is afhankelijk van de persoonlijke situatie.

a. Regiotaxipas middels Wmo-indicatie

De gemeente verstrekt via het Wmo-loket regiotaxi-pasjes. De gemeente geeft vervolgens aan de vervoerbedrijven door welke handicaps/beperkingen de betrokken persoon heeft.

Iedere gemeente is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en hanteert daarom eigen voorwaarden. De inwoners die voor deze pas in aanmerking komen zijn minder validen en/of hebben een handicap. Daarnaast hanteert de gemeente een bepaalde inkomen- en vermogensgrens. Deze mensen betalen voor elke gereden zone een kleine vergoeding aan de taxichauffeur en de gemeente legt ook per gereden zone een vergoeding bij. De bedragen zijn met de gemeente en het vervoersbedrijf overeengekomen bij het aangaan van de concessie.

b. Regiotaxipas middels Persoonsgebonden Budget

De gemeente kan op verzoek van de gehandicapte en/of minder valide inwoners een Persoonsgebonden Budget (PGB) toekennen. De inwoner schaft zelf een vervoerspasje aan en betaalt het volledige bedrag per zone. Als het budget op is komen de vervoerskosten geheel voor eigen rekening. Ook de verstrekking van het PGB is afhankelijk van de inkomens- en vermogensgrens.

c. Eigen aangeschafte regiotaxipas/ klantenpas

Men kan ook zelf een regiotaxipas aanschaffen indien men boven een bepaald inkomensniveau uitkomt en geregeld gebruik maakt van de regiotaxi. Men betaalt dan zelf het volledige bedrag per zone. Met de pas weet het callcenter welk soort taxi naar de beller moet worden gestuurd. Voor de Stadsregio is de klantenpas aan te vragen bij de Klantenservice van Connexxion, telefoon 0900-463 65 26. Voor de Regiotaxi Gelderland is de klantenpas aan te vragen bij het Projectbureau Regiotaxi Gelderland, telefoon 026 355 2121 of via de website www.regiotaxigelderland.nl.

d. Begeleiderspas

Deze pas is bij gemeente op te vragen indien een reiziger begeleiding behoeft. Deze begeleider mag op de begeleiderspas gratis mee om te begeleiden. Personen die worden begeleid vallen niet onder de norm van deur tot deur taxiriten omdat zij met een begeleider zich uitstekend kunnen verplaatsen.

5. Belangenbehartiging passagiers.

Er zijn twee wettelijke regelingen die de inspraak en advies van gebruikers garanderen:

a. Wettelijke regeling via gebruikersgroepen

Er is een wettelijke regeling die het voor de passagiers mogelijk maakt in te spreken bij de concessiehouders (= vervoerders) teneinde hun belangen veilig te stellen, ondervonden problemen/ ervaringen aan te kaarten, maar ook om adviezen te geven over de keuze van het systeem, het aanpassen van de werkwijze en/of het verbeteren van het functioneren. Dit gebeurt via gebruikersgroepen, die uiteenlopende namen hebben als consumentenplatform, inspraakgroep of klantenpanel. In het overleg staat de ervaring met de regiotaxi centraal. Leden van gebruikersgroepen zijn mensen die (regelmatig) met de regiotaxi reizen (* zie 9). Genoemde groepen werken op basis van een Reglement Gebruikersgroep Regiotaxi. Het reglement voor Regiotaxi Gelderland is vernieuwd (maart 2010); het reglement voor de Stadsregio is nog niet gereed.

Het rendement van de belangenbehartiging in de afgelopen jaren werd door de gebruikers (met name in de regio Rijk van Nijmegen) van de Stadsregio als onvoldoende ervaren ten opzichte van het (te) grote aantal klachten. Daarom is door de Stadsregio voor haar hele gebied een zgn. Denktank geformeerd, die gezocht

heeft naar structurele verbeteringen. De Denktank heeft zich daartoe vooral bezig gehouden met een sterke verbetering van het Programma van Eisen voor de nieuwe aanbestedingsperiode.

b. Wettelijk adviesrecht: inspraak op beleidsniveau door ROCOV

Het Regionaal Overleg Consumentenplatform Openbaar Vervoer deponert niet alleen adviezen/wensen bij de concessiehouders (= vervoerders), maar het heeft ook een wettelijk adviesrecht naar de vervoersautoriteiten (= Provincie en Stadsregio). De positie van het ROCOV is daarmee gericht op beleid en de positie van gebruikersgroepen is meer gericht op ervaringen met de uitvoering van dit beleid. Er is één ROCOV voor de gehele Provincie Gelderland (dus inclusief de Stadsregio). Deelnemers van het ROCOV zijn afkomstig uit diverse belangenorganisaties zoals Milieufederatie; Fietsersbond; Studentenvakbond AKKU; SBOG; Zorgbelang Gelderland; Rover e.a.

6. Een steuntje in de rug voor de gebruikersgroepen

In Gelderland (met uitzondering van de Stadsregio) zijn zogenaamde scouts actief in het openbaar vervoer, dus óók in de regiotaxi's. Zij informeren de leden van de gebruikersgroepen over het functioneren van het systeem op basis van hun ervaringen tijdens hun ritten met trein, bus en regiotaxi. De SBOG heeft scouts geworven, die vanuit de Provincie worden aangestuurd en ondersteund.

7. De SBOG als belangenbehartiger van de gebruikers.

Een aantal leden van de Themagroep Verkeer en Vervoer van de SBOG neemt actief deel in het ROCOV en in meerdere gebruikersgroepen. De themagroep vergadert 10 keer per jaar, leden stemmen af en koppelen terug.

8. Stand van zaken gebruikersgroepen

Er zijn diverse gebruikersgroepen/inspraakgroepen werkzaam. Zij worden voor rekening van de Provincie of Stadsregio ambtelijk ondersteund. De vergaderverslagen worden gestuurd aan de werkgroep Toezicht, handhaving en monitoring van het ROCOV voor beleidontwikkeling. Soms is, namens het ROCOV, een lid van de werkgroep aanwezig bij de vergadering van een gebruikersgroep.

Regio Achterhoek - RSBO A

In deze gebruikersgroep nemen vertegenwoordigers deel woonachtig uit iedere gemeente van de regio. Eén lid van de gebruikersgroep koppelt zijn informatie regelmatig terug in het overlegplatform van Regionale Samenwerkende Bonden van Ouderen in de Achterhoek (RSBO A). Bij de jaarlijkse ledenbijeenkomst wordt het thema kort besproken en reacties onder leden geïnventariseerd. Onder de kaderleden van ouderenbonden in deze regio is dit gebruikersgroeplid bekend en toegankelijk voor reacties. Deze gebruikersgroep is actief sinds 2004.

Regio Oost Veluwe – RSBO OV

Deze gebruikersgroep is geworven o.a. door leden van het overlegplatform van de RSBO-OV. Uit 5 van de 7 gemeenten is een vertegenwoordiger in de gebruikersgroep. Er is (nog) geen contact tussen RSBO OV en gebruikersgroep. Deze gebruikersgroep is sinds 2009 actief.

Regio Noord Veluwe – RSBO NV

In deze gebruikersgroep zijn 5 gemeenten vertegenwoordigd. Een aantal van hen komen uit de regio Oost Veluwe, gezien de regio-indeling van SBOG. Er is nog geen contact tussen RSBO NV en gebruikersgroep.

Regio West Veluwe Vallei – RSBO WVV

In deze gebruikersgroep zijn 6 gemeenten vertegenwoordigd. Uit Gelderland: Wageningen, Ede, Barneveld en Scherpenzeel en uit Utrecht: Veenendaal en Rheden. Er is nog geen contact tussen RSBO WVV en deze gebruikersgroep.

Regio Rivierenland – RSBO R

In deze gebruikersgroep zijn 4 gemeenten vertegenwoordigd. Er is (nog) geen contact tussen RSBO-R en gebruikersgroep.

Denktank Stadsregio - RSBO R-IJ en RSBO RvN

De regio Stadsregio bestrijkt 2 regio's van de SBOG: regio Rijn-IJssel en regio Rijk van Nijmegen. De denktank gaat samen met het consumentenplatform een nieuwe gebruikersgroep vormen. Er is (nog) geen contact geweest tussen de denktank en de beide RSBO's.

Advies van themagroep Verkeer en vervoer aan iedere RSBO

In iedere regio participeert een vertegenwoordiger van de ouderenbonden in de gebruikersgroep. Deze vertegenwoordiger

- koppelt jaarlijks terug in overlegplatform van desbetreffende RSBO;
- is aanspreekbaar voor kaderleden uit de regio.

9. Ervaringen met de regiotali.

- In de Stadsregio zijn meer klachten omtrent de regiotali vergeleken met de rest van de Provincie.
- De taxipoint palen bij ziekenhuizen en bij sommige stations waar mensen direct de taxicentrale kunnen bellen functioneren goed.
- Het blijft van groot belang om, als er klachten zijn, deze te registreren en in te dienen bij de vervoerder zodat beleid aangepast kan worden.