



Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning
Secretariaat: p/a Omloop 28, 7391 PM Twello
E-mailadres info@clienraad-voorst.nl
Website www.clienraad-voorst.nl

Twello, 15 oktober 2018

Betreft: Bijdrage CMO aan RTG PlusOV van 15 oktober 2018

Dames en heren,

De CMO heeft sinds de RTG Kadernota Basismobiliteit in maart 2015 5x advies gegeven en enkele malen in RTG's over dit onderwerp ingesproken. Ons meest recente advies dateert van enkele maanden geleden, van juni 2018. Dit advies is niet bij de vergaderstukken voor vandaag gevoegd. Wij voegen daarom dit advies bij onze inspraakreactie vandaag.

In april van dit jaar werden wij op de hoogte gesteld van het voornemen om een grondige evaluatie te maken van PlusOV ten einde een weloverwogen besluit te kunnen nemen in de herfst, dus nu, over de toekomst van PlusOV. Deze evaluatie hebben wij onlangs ontvangen, aangevuld met een voorstel van B&W om de DVO met PlusOV voor een periode van vier jaar voort te zetten. Naar aanleiding van de evaluatie en de raadsmededelingen willen wij de volgende opmerkingen maken:

1. De statistieken die in de diverse delen van de evaluatie zijn opgenomen lijken te wijzen op vooruitgang in de prestaties van PlusOV. Als je nauwkeuriger kijkt, blijkt dat bij het routegebonden vervoer meer dan een derde van de respondenten ontevreden tot zeer ontevreden is. En dit is de score van vóór de zomervakantie!

Het routegebonden vervoer is sinds het begin van PlusOV voortdurend problematisch geweest. De CMO heeft er herhaaldelijk op gewezen dat dit niet acceptabel is. De CMO heeft vanaf het begin geadviseerd het routegebonden vervoer los te koppelen en als apart vervoersysteem te beheren. Het routegebonden vervoer is volstrekt planbaar en is bovenal cruciaal voor de gezondheid en het welzijn van de cliënten, meest kwetsbare kinderen en hun ouders.

Wij verzoeken de gemeente opnieuw en met klem om de loskoppeling en het separaat beheer als randvoorwaarde op te leggen.

In feite hebben de drie grotere gemeenten, Apeldoorn, Deventer en Zutphen dit al besloten, zie de raadsmededeling van 9 oktober. Dus waarom de gemeente Voorst niet?

2. B&W stellen in de Raadsmededeling voor de DVO met PlusOV te continueren voor een periode van vier jaar. Zij geven echter niet aan onder welke condities en randvoorwaarden. B&W vertrouwen er blijkbaar op dat alles vanzelf zal goed komen. Daar geloof ik juist niet in!

In de brief van de directie van PlusOV worden de gemeenten gevraagd om "het kind niet met het badwater weg te gooien". Ik vind dat eerlijk gezegd een badinerende en laconieke zegswijze die niet past bij de ernst van de problemen. Deze zinsnede roept weinig vertrouwen op in aanpak en empathisch vermogen van PlusOV.

3. De klachtenafhandeling van PlusOV is een steen des aanstoets bij degenen die afhankelijk zijn van PlusOV. Dit blijkt ook overduidelijk uit de evaluatie (zie KTO Doelgroepenvervoer, september 2018): 80% van de ondervraagden is ontevreden tot zeer ontevreden over de klachtenprocedure.

De CMO heeft ook voor dit onderwerp meermalen aandacht gevraagd. De CMO is van mening dat de gemeente, als verantwoordelijke en opdrachtgever voor de zorgverlening, de instantie is waar de klachten moeten worden ingediend en opgelost.

In oktober vorig jaar heeft de CMO de gemeente dringend verzocht om een meldpunt voor klachten in te richten. Begin dit jaar heeft de gemeente een klachtenregistratie op touw gezet, overigens zonder daar veel ruchtbaarheid aan te geven.

De Raad heeft vervolgens maandelijks een overzicht gekregen. Uit deze overzichten leek te blijken dat het aantal klachten zeer beperkt was. Dat verwonderde ons als CMO, omdat zelfs wij al meer klachten ontvingen. Desgevraagd bleek dat de gemeente een andere definitie hanteerde van wat een klacht is dan wij en dan de indieners van de klachten. Ook PlusOV had en heeft wellicht een andere definitie.

In ons advies van juni j.l. hebben wij dan ook gesteld dat deze maandelijks mededelingen aan de Raad misleidend zijn omdat zij geen goed beeld geven van de werkelijke klachten naar aard en aantal.

Wij roepen de gemeente op om alsnog een deugdelijke klachtenprocedure te ontwerpen en te beheren.

4. Een belangrijk punt van kritiek is en blijft de lange rittijden van het routegebonden vervoer. Wij hebben daar veelvuldig op gewezen en het afbreukrisico voor kinderen, ouders en school meermalen naar voren gebracht. De gemeente meende echter dat zij zich aan de afspraken hield die in 2015 waren gemaakt.

Dat moge zo zijn, maar in 2015 heeft de CMO al ruim vóór de vaststelling van het vervoerscontract gesteld dat de rittijden van 45 - 60 - 90 minuten te lang zijn en de planning een perverse prikkel geven.

Bijvoorbeeld wat te doen bij het plannen van een rit: zes kinderen ophalen, kost voor elk een aantal minuten omrijden en instappen, plus de tijd voor het vervoer naar school. 's Middags geldt hetzelfde, maar dan omgekeerd. Door zo te plannen, het busje vol te krijgen, plan je dus op de uitersten van wat je mag binnen deze voorwaarden. En dat gaat natuurlijk mis. Zelfs rittijden van meer dan 90 minuten komen ook nu nog voor!

De gemeente Voorst heeft deze zomer geprobeerd om de rittijden enigszins te bekorten: van 90 naar maximaal 70 minuten. Ons is medegedeeld dat dit helaas niet is gelukt en dat de 90 minuten-grens nog steeds af en toe wordt overschreden.

Ons advies is om de rittijden opnieuw te formuleren in overleg met ouders, verzorgenden en professionals, op basis van wat goed en gezond is voor de kinderen. Bijvoorbeeld: kiezen voor een robuust systeem van logische, zo kort mogelijke routes met wellicht minder kinderen per busje. Dat geeft ook minder stress voor de chauffeurs en de busjes zijn op tijd terug voor volgtijdelijke, vraaggestuurde ritten.

Wij verwijzen hierbij nogmaals naar enkele onderzoeken en documenten van vóór PlusOV: 'Busje komt zo ...'- prestatiecriteria vanuit cliëntperspectief...(Zorgbelang Gelderland)' en bijvoorbeeld "Aanbesteding Regiotaxi Gelderland 2013-2015".

5. In de brief van de directie van PlusOV over de DVO wordt gesteld dat “ voor het routegebonden vervoer moeten de kaders worden aangepast”. Vervolgens wordt er uitsluitend ingegaan op het contractmodel met de vervoerpartners. Niets wordt hier, noch op ander plaatsen in de brief, vermeld over het doel van het vervoer: de zorgverlening aan kwetsbare personen. *Dit ergert mij.* Opnieuw staat het systeem voorop, niet de cliënt.

6. Tot slot

Voor ons liggen deelrapportages die samen de evaluatie vormen. Er worden veel statistieken aangeleverd. Geeft de evaluatie de goede informatie?

Naar mijn mening is de voorliggende evaluatie maar de helft van een evaluatie:

Analyses ontbreken, wat is oorzaak en gevolg, welke randvoorwaarden moeten worden aangepast om goede zorg te verlenen? Om enerzijds een goed, cliëntgericht vervoersysteem te krijgen en anderzijds een doelmatig vervoersysteem?

Waarom is de evaluatie zo beperkt van opzet?

PlusOV is opgezet om bezuinigingen te realiseren, zie hoofdstuk 3 van het evaluatierapport - geciteerd uit de Kadernota Basismobiliteit 2015-2019.

De bezuiniging moest vooral worden gevonden in de toegang tot PlusOV: ongeveer 25% minder rechthebbenden zou aanspraak kunnen maken op deze vorm van vervoer, was de beleidsdoelstelling.

Op doelgroepenvervoer zou nauwelijks kunnen worden bezuinigd.

Dit laatste wordt ook toegegeven door PlusOV en de gemeente, zie hoofdstuk 5 van het evaluatierapport: (citaat: De verwachte en eerdere begrootte efficiencywinst van 5% wordt in 2017 en 2018 niet gehaald. Vanaf 2019 moet wel 0-5% rendement realiseerbaar zijn.)

Dames en heren,

Tot zover mijn beperkte inspraakreactie.

U begrijpt dat er nog andere punten zijn die ik zou willen uitwerken.