



Aan: het College van Burgemeester en Wethouders van Amsterdam
t.a.v. Mevr. M van der ^{5.1,2,e} Verkeer en Waterstaat
t.a.v. Dhr A ^{5.1,2,e} Zorg
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Amsterdam, 23 juni 2023

Onderwerp: Ongevraagd advies over het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV).

Geachte mevrouw van der Horst en heer Scholtens,

Hierbij stuurt de Stedelijke Wmo-Adviesraad u een ongevraagd advies over het Aanvullend Openbaar Vervoer (hierna te noemen: AOV). Het is een **urgent** advies m.b.t. de gewijzigde verkeerssituatie op de Weesperstraat. Wij verzoeken u om dit advies **met spoed te** behandelen.

Tevens brengen wij een ongevraagd advies uit over de uitvoerder van het AOV in de gemeente Amsterdam: de RMC. Wij zien op termijn graag uw reactie hieromtrent tegemoet.

De Wmo-Adviesraad adviseert aan de wethouders het volgende:

1. Het AOV dient net als al het overig Openbaar Vervoer toegang te krijgen tot het voor verkeer afgesloten deel van de Weesperstraat.
2. De RMC moet aan cliënten de mogelijkheid bieden om duidelijk aan te geven met welke hulpmiddelen er gereisd wordt. Dit voorkomt het ter plekke weigeren van cliënten, omdat de taxi niet voldoet.
3. De cijfers van de RMC dienen een correcte weergave te zijn van de werkelijk correct uitgevoerde ritten, waarbij de oorspronkelijk gereserveerde ophaaltijd van de cliënt wordt aangehouden.
4. De RMC dient door de gemeente Amsterdam niet alleen beoordeeld te worden op correct uitgevoerde ritten, gebaseerd op de ophaaltijd, maar er dient ook te worden gekeken naar de correcte uitvoering van de rit m.b.t. de aankomsttijd op bestemming van de cliënt.

Hieronder een nadere toelichting van deze vier adviezen:

1. Spoed: het probleem dat bewoners in de Weesperstraat door de veranderde verkeerssituatie, (de zgn ‘Knip’), door het AOV niet bij hun eigen huis opgehaald of teruggebracht kunnen worden.

Het AOV is er voor alle Amsterdammers, die om psychische, lichamelijke of verstandelijke beperkingen, langdurig geen gebruik kunnen maken van het Openbaar Vervoer. Bij de gewijzigde verkeerssituatie op de Weesperstraat, is de doorgaande rijroute geblokkeerd. Er wordt een uitzondering gemaakt voor noodvervoer, voor openbaar vervoer en bestemmingsverkeer. Voor deze diensten is er wel doorstroming mogelijk. Voor taxivervoer geldt deze uitzondering niet.

Zoals de situatie nu is, wordt van Amsterdammers met een beperking verwacht, dat zij zich zelfstandig begeven naar een plek, waarop zij opgehaald kunnen worden door hun vervoerder. Op de ophaalplek dienen zij dan te wachten tot de vervoerder arriveert, waarbij de ophaaltijd een marge kent van 15 minuten voor- en na de aangevraagde rijtijd. Voor het naar huis brengen van bewoners of bezoek dat met RMC reist, geldt ook dat zij op een voor het RMC bereikbare plek worden afgezet en vervolgens zelfstandig het laatste deel moeten afleggen.

De Wmo-Adviesraad wijst erop, dat het AOV geen particuliere taxidienst is, maar een door de gemeente ingestelde dienst ter uitbreiding van het in de stad aangeboden openbaar vervoer. Het heet *Aanvullend* Openbaar Vervoer. Het is onjuist dat de ontheffing voor het openbaar vervoer, niet wordt toegepast op deze dienst.

Bovendien heeft RMC een ontheffing voor de hele stad zodat ze Amsterdammers altijd voor de deur kunnen afzetten bij bijvoorbeeld De la Mar etc. Het is onbegrijpelijk waarom deze ontheffing niet voor de Weesperstraat zou gelden.

Ervan uitgaande, dat bestemmingsverkeer wel is toegestaan, dan is het logisch dat RMC ook bewoners bij hun woning (bestemming) kan ophalen.

Speciale aandacht hierin is nodig voor de groep cliënten met een indicatie voor deur tot deur vervoer en de groep cliënten met een indicatie voor kamer tot kamer vervoer. Onduidelijk voor ons is, of deze cliënten op dit moment wel het voor hen noodzakelijke vervoer krijgen. Voor deze groep klemt de ‘knip’ des te meer, omdat zij zich niet zelfstandig kunnen verplaatsen.

De gewijzigde situatie op de Weesperstraat is tijdelijk, om de gevolgen te onderzoeken. De Wmo-Adviesraad vraagt met klem om op de hoogte te worden gehouden over dit onderzoek en over de veranderingen die n.a.v. deze pilot eventueel worden doorgevoerd.

In het verlengde hiervan pleit de Wmo-Adviesraad dat er ook een uitzondering wordt gemaakt voor Munckhof, het Zittend Ziekenvervoer en voor de Valys taxi dienst. Deze diensten bedienen grotendeels dezelfde cliënten.

2. Het probleem dat gebruikers van de RMC niet alle tot hun beschikking staande hulpmiddelen in de app of online kunt aangeven.

Het AOV is door de gemeente Amsterdam bij aanbesteding gegund aan taxivervoersbedrijf RMC. Middels uitvragen binnen ons netwerk, bereiken ons meerdere signalen van knelpunten. Eén van deze knelpunten is, dat mensen met een fysieke beperking, niet alle voor hen noodzakelijke hulpmiddelen in de app of online kunnen aangeven. Als Amsterdammers bijvoorbeeld een grote scootmobiel of handbike willen meenemen, moeten ze bellen. Dit wordt bij het aanvragen van een rit onvoldoende duidelijk gemaakt. De digitale mogelijkheden (op de website of in de RMC app), bieden te weinig mogelijkheden om aan te geven waarmee iemand wil reizen. Hierdoor gebeurt het dat een client niet meegenomen kan worden, omdat het ter beschikking gestelde voertuig ongeschikt is. Dit ondanks dat er wel is aangegeven dat men hulpmiddelen meeneemt. Ter vergelijking: de regiotaxi Valys biedt hierin op hun website veel betere mogelijkheden om aan te geven, wat noodzakelijk is voor de client om mee te nemen. Een foto van het aanvraagscherm van de Valys-website is bijgevoegd.

Hulpmiddelen

- Rolstoel
- Scootmobiel
- Loopstok
- Rollator
- Elektrische rolstoel
- Geleide of Sociale hond
- Kruk(ken)
- Taststok
- Zuurstoffles
- Extra brede rolstoel
- Extra lange rolstoel
- Rolstoel met handbike
- Opklapbare rolstoel
- Leenrolstoel op treinstation
- Loopfiets
- Driewiel fiets
- Tandem

— Toon minder hulpmiddelen

Overige voorkeuren

- NS Reïssistentie
- Aankomsttijd garantie

De Wmo-Adviesraad vraagt met klem om hierin verbetering te laten aanbrengen door uitvoerder RMC.

3. Het probleem dat statistieken m.b.t. tijdigheid van het RMC een vertekende weergave is van de realiteit.

De Wmo-Adviesraad constateert een ernstige vertekening in de weergave van de cijfers van de RMC, met betrekking tot de ritten die succesvol, d.w.z. op tijd, worden uitgevoerd. De RMC heeft een contractuele verplichting om een vast percentage van de ritten correct uit te voeren, dus binnen de contractueel verplichte aanrijdtijd van 15 minuten voor- of na de aangevraagde ophaaltijd. Al langere tijd krijgt de Wmo Adviesraad veel signalen dat deze cijfers niet overeenstemmen met de realiteit. Op basis van een door ons verricht onderzoek blijkt, hoe het mogelijk is, dat cliëntervaringen afwijken van de door de RMC gepubliceerde cijfers.

Bij het aanvragen van een rit (online of via een app), vult de cliënt de gevraagde ophaaltijd in. Op het moment dat de gevraagde ophaaltijd wordt overschreden, dan neemt de klantenservice van de RMC vaak telefonisch contact op met de cliënt. Aan de cliënt wordt gemeld dat de gevraagde tijd niet wordt gehaald en er wordt verteld hoe laat de taxi wordt verwacht.

Vervolgens wordt aan de cliënt gevraagd: *'gaat u hiermee akkoord?'*

De cliënt wordt voor een voldongen feit gesteld, maar wenst nog steeds gebruik te maken van de taxidienst. Op het moment dat de cliënt aangeeft *'akkoord'* te zijn, dan wordt de eerder gevraagde ophaaltijd in de app *aangepast door de RMC*. Vervolgens geldt deze rit als een correct uitgevoerde rit, binnen de verplichte marges en dat vertekent dus de cijfers in ernstige mate. De werkelijkheid is namelijk, dat deze rit niet tijdig is uitgevoerd.

De Wmo Adviesraad vraagt met klem, dat het niet mogelijk is voor de RMC om de door de cliënt gevraagde ophaaltijd aan te passen.

4. Het probleem dat er bij de uitvoering door de RMC wel wordt gekeken naar tijdigheid m.b.t. ophalen van de cliënten, maar niet wordt gekeken naar de tijdigheid van de aankomst van de cliënten.

De cijfers die de RMC publiceert m.b.t. correct uitgevoerde ritten, worden voor zover wij kunnen nagaan, enkel gebaseerd op de (geflatteerde) cijfers m.b.t. de ophaaltijd van de cliënt. De RMC is ook verplicht, om de cliënt op het gevraagde adres te brengen met niet meer dan 30 minuten overschrijding van de reële reistijd. Deze 30 minuten zijn, om andere cliënten op te halen of naar bestemming te brengen, bij gecombineerde ritten. Voor de cliënt is het essentieel, om op tijd op de bestemming aan te komen. Om contractueel aan hun verplichting te voldoen, is de RMC echter voor zover wij kunnen nagaan, niet verplicht om cijfers over de tijdigheid van de *aflevering* van de cliënt te leveren.

De Wmo-Adviesraad ontvangt signalen, dat de maximale verlenging van 30 minuten per rit, regelmatig worden overschreden. Door gecombineerde ritten zitten cliënten lang in de taxi en arriveren zij te laat op hun bestemming.

Ondanks een ruime marge bij het boeken van de rit, komen cliënten zodanig laat op hun bestemming, dat de geplande activiteit reeds voor bij is, zoals een zwemles, of een afspraak bij de fysiotherapeut.

De Wmo Adviesraad adviseert om ook de reële reistijd en de overschrijding hiervan te registreren voor zover dit nu nog niet gebeurt.

Met vriendelijke groet,
namens de Stedelijke Wmo-Adviesraad van Amsterdam,

5.1.2,e

5.1.2,e