

# Communicatieplan Regiotaxi

## Inleiding

Het vervoer zoals het al jaren bestaat gaat veranderen. Vervoer houdt in dezen in; Regiotaxi, vervoer van en naar de dagbesteding en het leerlingenvervoer. De kosten voor de verscheidene ritten zijn erg duur waardoor er gezocht moet worden naar een goedkope adequate oplossing door middel van een nieuwe Europese aanbesteding. Er is beleid gekozen waarbij er het komende jaar voor de inwoners van Dinkelland en Tubbergen niks gaat veranderen in het vervoer tot 1 juli 2017.

Aangezien het vervoer veel raakvlakken heeft met verscheidene groepen in de samenleving is het een onderwerp wat reeds veel besproken is in de pers en wat naar verwachting alleen maar gaat toenemen in de komende tijd wanneer hier aan gewerkt wordt. Van belang is het dan ook om de communicatie in de richting van de inwoner van Dinkelland en Tubbergen rechtlijnig te houden en duidelijk te blijven informeren over de te zetten stappen en de invloed voor het vervoer.

Belangrijke pijlers voor het project zijn: openbaar vervoer als algemene voorliggende voorziening beschikbaar en bereikbaar te houden voor alle mensen in Twente, gebruiken van oplossingen uit de samenleving, sociale netwerk van mensen optimaal benutten om in de vervoersbehoefte te voorzien, versterken van eigen kracht om zelf naar passende oplossing te zoeken.

De onderdelen binnen de opdracht waarbij communicatie van belang gaat zijn: analyseren van de vervoersbehoefte en mogelijkheden in de 19 kernen voor mensen ZONDER een indicatie, identificeren van kansrijke oplossingen, inzicht in de te verwachten maatschappelijke effecten, consequenties voor TOZ en specifiek team Welzijn.

**Doelgroepen:** geïndiceerde inwoner (WMO), inwoner zonder indicatie, ouders/verzorgers van kinderen met leerlingenvervoer, bestuur, Team Ondersteuning en Zorg, WMO-lab, WMO-raad. Voor alle doelgroepen zal een andere aanpak in de communicatie gelden. Het doel voor de groepen is verschillend.

## Extern

### **Inwoner die gebruik maak van de Regiotaxi/vervoer van en naar dagbesteding**

Er is een verschil tussen een inwoner met een indicatie en een inwoner zonder indicatie voor vervoer. Een inwoner met een indicatie voor vervoer heeft via de WMO een aanvraag gedaan. Deze aanvraag kan resulteren in een pas voor de Regiotaxi of het vervoer van en naar de dagbesteding. Wanneer er geen aanvraag wordt gedaan of een aanvraag wordt afgewezen kan een inwoner alsnog een pas krijgen voor de regiotaxi. Voor deze groep mensen wordt er een kortingstarief geboden om te reizen. Deze groep niet geïndiceerde inwoners omvat 10% van de ritten met de Regiotaxi in Tubbergen en 30% van de ritten met de Regiotaxi in Dinkelland.

Doel van de communicatie: enerzijds onderzoek naar de exacte vervoersbehoefte zodat hierop ingespeeld kan worden. Het betrekken van de inwoner in de uiteindelijke oplossing zal een onderdeel zijn van het creëren van draagvlak voor de uiteindelijke oplossing en het kweken van begrip dat er wat moet gaan veranderen. Anderzijds informeren over de veranderingen die er op stapel staan en meenemen in het traject dat er komen gaat. Dit is nodig zodat het speculeren over de plannen die komen gaan zoveel mogelijk voorkomen wordt en er niet onnodig onrust ontstaat in de samenleving.

Onderscheid tussen: inwoner met indicatie – inwoner zonder indicatie

Inwoner met indicatie moet geïnformeerd worden over het traject dat er gevolgd gaat worden. Hierbij is het van belang nadruk te leggen op het feit dat er het komende jaar tot 1 juli 2017 niks gaan veranderen. Voor 1 juli 2016 moet de inwoner met indicatie voor vervoer geïnformeerd worden dat er herindicaties plaats gaan vinden waarvan de beschikking gaat gelden vanaf 1 juli 2017.

Inwoner zonder indicatie moet geïnformeerd worden over de consequenties van de nieuwe aanbesteding voor hun vorm van reizen.

Voor inwoners zonder indicatie geldt dat er een onderzoek plaats gaat vinden omtrent het gebruik van het vervoer. Dit onderzoek zal opgezet worden om erachter te komen wat de vervoersbehoefte precies inhoudt en de mogelijkheden in de 19 kernen. Deze informatie zal van belang zijn om te bepalen in hoeverre hierop ingespeeld dient te worden door de gemeente.

Dus voor het traject naar de inwoner geldt: - informatie over wat er de komende tijd gaat gebeuren- onderzoek naar de vervoersbehoefte - er komt een contactmoment met een consulent voor een afspraak voor herindicatie – een beschikking op de mat voor de periode vanaf 1 juli 2017 – uitzetten van pilot- informatie over de nieuwe vorm van reizen- **beleidsregels publiceren?** - evaluatie over het traject alsmede de oplossing.

*Middelen:*

- Brieven
- Persberichten (krant, regionale bladen)
- Gemeentelijke websites (informatie, verspreiden enquête)
- Social media (informatie, verspreiden enquête)
- Folder
- Informatiebijeenkomst
- Vragenlijst (papier en link naar enquête website)
- Keukentafelgesprek

### **Leerlingenvervoer**

Het leerlingenvervoer is er is verschillende vormen: leerlingenvervoer, GGZ-vervoer (combi school en behandeling) of AWBZ-vervoer. De verschillende vormen voor het leerlingenvervoer zijn: OV (abonnement eventueel ook voor begeleider), aangepast vervoer (georganiseerd met bus of taxi), eigen vervoer (ouder krijgt vergoeding voor brengen en/of halen van het kind (bijv. met auto) of een fietsvergoeding voor het kind. Wanneer kinderen gebruik maken van het leerlingenvervoer hebben ze daarvoor een indicatie. De kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer hebben een ouder of vertegenwoordiger die verantwoordelijk is voor hen. Kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer zijn niet ouder dan 14 jaar.

Voor het leerlingenvervoer geldt dat er gezocht moet worden naar kansrijke oplossingen. Er zijn in deze groep geen leerlingen die zonder indicatie gebruik maken van het vervoer dus een onderzoek naar de vervoersbehoefte is hier niet op zijn plaats. Er heeft al een indicatie plaatsgevonden waarin is gezocht naar maatwerk.

Voor de communicatie omtrent het leerlingenvervoer geldt dat deze communicatie gericht is aan de ouders/verzorgers van de leerlingen. Gezien de leeftijd van de kinderen kan het niet aan hen gericht worden. Het bericht wat voort gaat vloeien uit de Europese aanbesteding kan gevoelig liggen. Wanneer het negatief uitpak moeten hier extra maatregelen voor getroffen worden om het bericht te communiceren naar de ouders. Het herindiceren van de situatie zal voor deze groep wel plaatsvinden. Na 1 juli 2016 wordt er door een medewerker Welzijn contact gezocht en een afspraak gemaakt voor een herindicatie. Deze herindicatie zal gaan gelden per 1 juli 2017 en betrekking hebben op de nieuwe invulling van het vervoer.

Dus voor het leerlingenvervoer geldt: - informatie over wat er de komende tijd gaat gebeuren – er komt een contactmoment met een medewerker Welzijn voor een herindicatie – er komt een beschikking op de mat voor de periode vanaf 1 juli 2017 – uitzetten van de pilot – informatie over de nieuwe vorm van reizen – **beleidsregels publiceren?** – evaluatie over het traject alsmede de oplossing.

*Middelen:*

- Brieven
- Persberichten (krant, regionale bladen)
- Gemeentelijke websites
- Social media
- Folder
- Informatiebijeenkomst
- Vragenlijst
- Keukentafelgesprek
- Informatie op school (ligt aan het aantal scholen?)

### **Zorgleverancier/scholen**

De zorgleverancier/school heeft over het algemeen een korte lijn met de cliënt/leerling. Het kan zijn dat de zorgleverancier/school de cliënt/leerling vertegenwoordigt maar de zorgleverancier/school verstrekt vooral informatie over de veranderende omstandigheden aan de cliënten/leerlingen. Om

ervoor te zorgen dat deze partijen goed geïnformeerd zijn en om te voorkomen dat er onrust wordt veroorzaakt door onjuiste informatie moeten deze partijen meegenomen worden in het communicatieplan. Naast het verstrekken van informatie is de zorgleverancier/school belangrijk voor het draagvlak.

De communicatie in de richting van zorgleveranciers/scholen zal bestaan uit een brief aan het begin van het traject, een brief bij het inzetten van de pilot en bij het uiteindelijke resultaat. Daarnaast zal er een folder worden verstrekt waarin alle informatie kort en overzichtelijk gepresenteerd staat.

Inventarisatie zorgleveranciers: Een ieder waar contract mee gesloten is die vervoer levert.  
Inventarisatie scholen:

*Middelen:*

- Brieven
- Folder
- Informatiebijeenkomst

## **Intern**

### **Raad**

Iedere twee maand zal de raad op de hoogte worden gesteld van de ontwikkelingen.

*Middelen:*

- Afgevaardigde (Marloes van Hest) aanwezig tijdens vergadering
- Raadsbrief

### **Team Ondersteuning en Zorg**

De consulenten WMO en de medewerkers Welzijn zijn degene die het meeste in contact zijn met de cliënten/leerlingen. Zij zullen de nieuwe vorm van vervoer uit moeten dragen en op de hoogte moeten zijn van de veranderingen die plaats gaan vinden en in staat gesteld moeten worden goed maatwerk af te kunnen leveren.

De communicatie in de richting van de consulenten WMO/medewerkers Welzijn zal vooral bestaan uit een informatieve variant. Een presentatie over het te volgen tijdsplan en de stappen die gezet gaan worden heeft reeds plaatsgevonden. Wanneer er communicatiemomenten plaats gaan vinden moeten de consulenten WMO en medewerkers Welzijn hiervan op de hoogte gesteld worden voor het geval het meer telefoonverkeer op gaat leveren.

Voor de informatiebijeenkomst die plaats gaat vinden voor cliënten/leerlingen/zorgleveranciers /scholen is de inbreng van belang. Aanwezigheid van afgevaardigden uit de verschillende teams is essentieel om de informatiebijeenkomst tot een succes te maken. Voorafgaand aan deze bijeenkomst zullen de consulenten WMO en medewerkers Welzijn een informatiebijeenkomst krijgen waarbij uitleg wordt gegeven bij de keuze en de consequenties voor de manier van werken/indiceren. Daarnaast worden tijdens deze bijeenkomst de beleidsregels toegelicht.

*Middelen:*

- Intranet
- Aanwezigheid grote teambijeenkomst

### **KCC team telefonie**

Team telefonie moet op de hoogte worden gesteld van de communicatiemiddelen die uit worden gestuurd. Als zij op de hoogte zijn kunnen ze goed inspelen op de eventuele groei in telefoontjes en weten dan ook waar ze terecht kunnen met de vragen van de cliënten/ouders van leerlingen. De brieven e.d. die gemaakt worden zullen ter info aan hen worden verstrekt.

### **Klankbordgroep**

*Deelnemers:*

WMO raad  
WMO-lab

Doel van de klankbordgroep is het inventariseren van de vervoersbehoefte alsmede het zoeken naar oplossingen. Het inventariseren van ideeën en het aanleveren van suggesties werkt het beste in een setting van een focusgroep.

*Middelen:*

- Brieven
- Focusgroep

<b>Middelen:</b>		<b>Wanneer:</b>	<b>Voor wie:</b>	<b>Ter info:</b>
<b>Algemene informatiebrief, wat gaan we doen?</b>	Opsplitsen in brief herindicatie of dit meenemen in de algemene brief? Consultant neemt contact op.	feb-16	Geïndiceerde inwoner, inwoner zonder indicatie, zorgleverancier, scholen, leerlingen voor leerlingenvervoer (gericht aan ouders/verzorgers).	Raad, TOZ, WMO-lab, WMO-raad
<b>Persbericht</b>	Informatief, wat gaat er gebeuren en waarom? Quotes betrokkenen verwerken.	feb-16	Krant, bladen, social media (event. verwijzen).	
<b>Begeleidend schrijven + vragenlijst</b>	Vragenlijst link maken + op papier	feb-16	Inwoner zonder indicatie, leerlingen (ouder/vertegenwoordiger).	Raad, TOZ, WMO-lab, WMO-raad
<b>Klankbordgroep</b>	Focusgroep	mrt-16	WMO-lab, WMO-raad	
<b>Beschikking herindicatie</b>		Vanaf jul-16	Geïndiceerde inwoner	
<b>Algemene informatiebrief pilot, wat verwachten we?</b>		sep-16	Geïndiceerde inwoner, inwoner zonder indicatie, zorgleverancier, scholen, leerlingen voor leerlingenvervoer, raad, TOZ, WMO-lab, WMO-raad	Raad, TOZ, WMO-lab, WMO-raad

<b>Algemene informatiebrief uitslag, wat gaat het worden? + Folder</b>	mrt-17	Geïndiceerde inwoner, inwoner zonder indicatie, zorgleverancier, scholen, leerlingen voor leerlingenvervoer, raad, TOZ, WMO-lab, WMO-raad	Raad, TOZ, WMO-lab, WMO-raad
<b>Informatieavond</b>	Informatie omtrent de nieuwe vorm van vervoer.	apr-17	Opgesplitst in avond voor bestuur & inwoner/zorgleverancier/school & TOZ