

Sociaal vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest Abstract

Oktober 2012



Met de steun van de
Gemeenschappelijke
Gemeenschapscommissie
van Brussel-Hoofdstad

**Centrum voor Maatschappelijke
Documentatie en Coördinatie vzw**

► Colofon

Coördinatie:

Corinne MALCHAIR

Redactie:

Corinne MALCHAIR

Amélie JACQUET

Valérie WISPENNINCKX

Vertaling:

Katlijn VAN CAUWENBERGE

Lay-out:

Renaud GERMAIN

Inbreng en herlezing:

Solveig PAHUD

Voor meer informatie:

Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie vzw – CMDC-CDCS

Louizalaan 183 – 1050 Brussel

T: 02/511.08.00

www.cmdc-cdcs.be

Corinne MALCHAIR: cmalchair@cdcs-cmdc.be

Valérie WISPENNINCKX: vwispenninckx@cmdc-cdcs.be

Drager:

De studie kan worden gedownload van de site:

www.cdcs-cmdc.be/nl/overheden/sociaal-vervoer-in-brussels-gewest.html



Gelieve op volgende wijze naar deze publicatie te verwijzen:

CMDC-CDCS (2012), Sociaal vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - Abstract, Brussel: Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie vzw

Trefwoorden: sociaal vervoer, niet-dringend medisch vervoer, vervoer van personen met een handicap, vervoer van senioren, personen met een beperkte mobiliteit, Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Depotnummer: D/2012/ 1845/2

© vzw CMDC-CDCS asbl, 2012. Alle rechten voorbehouden.

Situering

Deze studie, in opdracht van de ministers van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie belast met de Bijstand aan Personen, maakt deel uit van een reflectie over de ondersteuning van ouderen en mensen met een handicap die thuis willen blijven wonen.

Uit verschillende studies blijkt inderdaad dat ouderen en personen met een handicap die het huis uit kunnen en een sociaal leven onderhouden, langer gezond blijven.

Er bestaan verscheidene diensten die de verplaatsing en de toegankelijkheid van de personen met een beperkte mobiliteit (geschat op 30% van de bevolking) vergemakkelijken. De diensten voor sociaal vervoer nemen daarbij een belangrijke plaats in.

De opzet van de studie is een gedetailleerde inventaris te bieden van de niet-profitoperatoren voor sociaal vervoer in het Brussels Gewest. Zij geeft een eerste beeld van deze sector en een oplijsting van de moeilijkheden die de diensten het hoofd moeten bieden.

Sociaal vervoer ... definitie van de term en afbakening van de sector

Het sociaal vervoer is een heterogene sector, die weinig gestructureerd is en waarin verschillende types vervoer en operatoren naast elkaar bestaan. Het omvat verschillende realiteiten die moeilijk af te bakenen zijn.

De sector werd sui generis gedefinieerd als volgt:

Vervoer voor personen met een beperkte mobiliteit (PBM)¹,

- georganiseerd door operatoren uit de niet-commerciële sector, (dus geen commerciële vervoerdiensten zoals taxi's, commerciële dienstenchequeondernemingen, private verzekeringsdiensten ...);
- met wagen of minibus, al dan niet aangepast voor rolstoelgebruikers (dit sluit onder andere het klassieke openbaar vervoer uit – metro, bus, tram, trein, evenals het 'gezondheids' vervoer – ziekenwagens en sanitaire voertuigen);
- ten voordele van personen die zelf niet kunnen rijden of geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Het betreft diverse gebruikers: senioren, personen met een handicap of met stapproblemen, gezichtsproblemen, zieken, personen met mentale of verstandelijke problemen ... deze problemen kunnen tijdelijk of chronisch zijn;
- van deur tot deur¹;
- om sociale¹ of niet-dringende medische¹ redenen;
- individueel of collectief (gecombineerd – verscheidene personen naar verschillende bestemmingen, of in groep – verscheidene personen naar dezelfde bestemming)².

Het sociaal vervoer is **eerstelijns of tweedelijns**: de **eerstelijnsoperatoren** voor sociaal vervoer brengen een of meerdere personen naar **verscheidene bestemmingen**, in tegenstelling tot de tweedelijnsoperatoren voor sociaal vervoer die **uitsluitend hun gebruikers vervoeren naar hun activiteiten en diensten**.

Het sociaal vervoer van de eerste lijn wordt georganiseerd ofwel door operatoren die het sociaal vervoer als **kernactiviteit** beoefenen (het vervoer behoort tot de belangrijkste activiteiten van de dienst), ofwel door operatoren waarvoor het vervoer een **bijkomende activiteit** is (het is een activiteit die niet veel plaats inneemt – een ondergeschikte plaats bekleedt binnen de hoofdactiviteiten).

1 Voor termen en definities verwijzen we naar hoofdstuk 2 van de Studie (p. 9) en de woordenlijst (p. 90).

2 Verduidelijking op pagina 35 van de studie.

Onderwerp van het onderzoek en methode

Het onderzoek belicht in hoofdzaak het sociaal vervoer van de eerste lijn maar vermeldt eveneens dat van de tweede lijn.

Het is in de eerste plaats gebaseerd op een bevraging van 35 operatoren³ voor sociaal vervoer van de eerste lijn aan de hand van een vragenlijst, aangevuld met bibliografische opzoekingen en verscheidene contactnames.

Het rapport presenteert de resultaten van de enquête (doelgroep van de studie, beschrijvende analyse en gekruiste analyses, knelpunten), lijst de types van actoren op die instaan voor het sociaal vervoer van de tweede lijn en presenteert de financiële tegemoetkomingen om de vervoerskosten van de gebruikers te verminderen.

Vervolgens worden, ten einde het sociaal vervoer in zijn context te plaatsen, de andere vervoermiddelen voor PBM in het Brussels Gewest en de toegankelijkheid van de stad belicht waarbij de complementariteit en de invloed van de context op de vraag naar sociaal vervoer onder de aandacht worden gebracht.

Voornaamste tendensen en gegevens inzake het sociaal vervoer van de eerste lijn

De studie brengt enkele essentiële elementen aan het licht:

1. De sector **is erg heterogeen**. Het sociaal vervoer wordt georganiseerd door operatoren uit verenigingen, de openbare sector en de ziekenfondsen. De diversiteit ervan is weinig gekend zowel buiten als binnen de sector (de operatoren kennen elkaar amper, met uitzondering van enkele subgroepen zoals de lokale dienstencentra, de sociale-economieoperatoren en de vrijwilligersdiensten).

2. De sector **voldoet slechts aan een zeer klein percentage van de potentiële vervoersvraag (0,16%)**. Dit heeft te maken met een gebrek aan voertuigen en aan opgeleide en stabiele menselijke middelen (chauffeurs, onthaalmedewerkers en administratieve krachten) of vrijwilligers (voor de diensten gebaseerd op vrijwilligerswerk).

Als er nu een informatiecampagne zou worden gevoerd bij de gebruikers dan zouden de diensten de stijging van de vervoersvragen niet aankunnen en nog vaker moeten weigeren.

3. Bij de bestelling van de studie werd uitgegaan van het **belang van het vervoer om sociale redenen**. Het blijkt echter dat er een overduidelijk **overwicht is van het vervoer om medische redenen**.

Dit houdt waarschijnlijk verband enerzijds met een te klein aanbod aan sociaal vervoer, waardoor de vervoersvragen i.v.m. primaire behoeften (gezondheid) voorrang krijgen en anderzijds met het feit dat geen rekening wordt gehouden met het belang van het sociale leven voor de PBM en het behoud in de thuisomgeving.

4. Slechts 1/3 van de diensten beschikt over **aangepaste voertuigen voor rolstoelgebruikers** en slechts 50% van deze diensten geven hun chauffeurs een opleiding over een aangepaste rijstijl.

5. Uit de studie blijkt dat **het vrijwilligerswerk een belangrijke plaats inneemt** in de sector en

³ Sinds de publicatie van de studie is er een operator bijgekomen, de 36ste. De operatoren zijn opgenomen in de online sociale gids van het CMDC-CDCS www.sociaalbrussel.be, zowel in de sector van de hulpverlening aan ouderen als die van de gehandicaptenzorg (het vervoer voor niet-dringende medische redenen komt eveneens aan bod in de sector Gezondheid).

dit zowel op het vlak van het aantal diensten voor sociaal vervoer (42,4%) als op het vlak van het aantal ritten (2 diensten nemen 41% van alle ritten voor hun rekening).

Deze diensten hebben problemen met het rekruteren van vrijwilligers want deze zijn vaak zelf senioren. Almaar meer senioren doen hun wagen echter van de hand (om budgettaire redenen en beleid dat gevoerd wordt ten voordele van het openbaar vervoer).

6. De coördinatoren die ontmoet of gecontacteerd werden voor de studie zijn zich bewust dat hun dienstverlening belangrijk is. Ze steken persoonlijk veel energie in hun dienst (sommige zijn zelf chauffeur en nemen een deel van de vervoersvragen overdag, 's avonds en in het weekend voor hun rekening ...).

Het blijkt van groot belang dat [over het beleid inzake het sociaal vervoer](#) samen met het werkveld [wordt nagedacht](#), m.a.w. met [de verschillende types operatoren](#) (al dan niet vrijwilligers, hoofdactiviteit of nevenactiviteit, vervoer om sociale en/of om niet-dringende medische redenen, openbare diensten of verenigingen ...).

7. Het publiek is gevarieerd. Het betreft:

- mensen met een handicap (in een rolstoel of andere handicaps),
- zieken,
- mensen met geestelijke gezondheidsproblemen,
- senioren,
- kinderen met een handicap of zieke kinderen,
- mensen met verschillende problematieken ...

Ieder van hen heeft specifieke noden.

Het blijkt belangrijk dat [samen met de vertegenwoordigers van de verschillende types gebruikers](#) over het [beleid](#) inzake het sociaal vervoer wordt [nagedacht](#).

8. Des te meer omdat bijna alle diensten hun doelgroep beperken. [Slechts 4 zijn voor iedereen toegankelijk](#) (behalve voor niet-begeleide kinderen en niet-begeleide personen met geestelijke gezondheidsproblemen – zij worden enkel onder bepaalde voorwaarden aanvaard).

9. **Belangrijke gegevens :**

- Voor 1/3 van de diensten is vervoer een [kernactiviteit](#), voor de andere is het een nevenactiviteit naast hun hoofdactiviteiten.
- Het [aantal ritten](#) is sterk verschillend van operator tot operator: 6 diensten verzorgen 85,7% van de ritten.
- Sociaal vervoer beperkt zich niet tot het vervoer. De diensten [helpen](#) de mensen (jas aandoen, enz.) en sommige [zorgen voor begeleiding](#) (vb. begeleiden naar de wachtzaal van het ziekenhuis, de formaliteiten i.v.m. het onthaal inbegrepen of begeleiding bij alle te ondernemen stappen). Deze dienstverlening van de operatoren is niet te vergelijken met die van de taxi's (al dan niet aangepast aan rolstoelgebruikers).
- De diensten werken [hoofdzakelijk overdag](#). Er wordt weinig in de vroege ochtend en 's avonds en zelden in het weekend gereden.
- De [kostprijs](#) van een rit ligt tussen € 0 en € 18 voor de gebruiker voor een 'klassieke' afstand (van enkele kilometers in het Brussels Gewest). Deze financiële bijdrage is niet voldoende om de kosten van de diensten te dekken.
- De zeer grote meerderheid van de diensten krijgt [geen middelen](#) om [voertuigen](#) aan te kopen of te huren, noch voor de onderhoudskosten en de brandstof.
- De meeste [chauffeurs](#) die een loon krijgen worden betaald dankzij openbare fondsen en zijn aangeworven in het kader van [gesubsidieerde posten](#) (geco, art. 60, DSP ...). Het administratief werk wordt op verschillende manieren georganiseerd naargelang de middelen van elke dienst.

- Wegens het **aanbodstekort** moeten de gebruikers van het sociaal vervoer lang op **voorhand reserveren**. Dit staat een flexibel beheer van hun agenda en sociale leven in de weg.
- 1/3 van de diensten dekt het Gewest niet maar **beperken hun vervoer** tot een of twee gemeenten.
- Weinig diensten **geven een opleiding** aan hun chauffeurs (al dan niet vrijwilligers).
- De diensten hebben weinig middelen om statistieken bij te houden (informaticamateriaal en menselijke middelen) en de statistieken zijn niet gestandaardiseerd. Geen enkele dienst heeft een **informaticatool** voor het beheer van de planning van de ritten (zeer dure software).

10. Tot slot, de **problemen** van de operatoren houden verband met:

- de verkeersdichtheid, het tekort aan parkeerplaatsen en de parkeerkosten;
- de vervoersvraag die het aanbod overstijgt;
- de vervoerskosten (probleem met budgettaire evenwicht);
- het gebrek aan menselijke en materiële middelen;
- de moeilijke planning van de ritten;
- de organisatie van de ziekenhuizen en de medische wereld (organiseren van het ontslag, wijzigen van afspraken);
- de huisvesting op een verdieping zonder lift (moeilijk of onmogelijk om mensen met een beperkte mobiliteit naar beneden te brengen);
- het gebrek aan coördinatie tussen de vervoerdiensten.

Sociaal vervoer van de tweede lijn

Sommige actoren uit de welzijns- en gezondheidssector in de brede zin, organiseren vervoer om hun gebruikers naar hun activiteiten te brengen. Maar uit de lijst van **potentiële noden** inzake tweedelijns sociaal vervoer blijkt dat dit vervoer sterk uitgebouwd moet worden om aan de noden van de PBM te kunnen voldoen.

Deze diensten de middelen⁴ geven om dit vervoer te organiseren zou de eerstelijnsoperatoren ontlasten van het vervoer naar deze diensten zodat ze zich kunnen toeleggen op individuele vervoersvragen die verband houden met het dagelijks leven.

Financiële tegemoetkomingen in de kostprijs van het sociaal vervoer

Er bestaan meerdere types van tegemoetkomingen die de soms zware financiële last voor de gebruiker verlichten:

- tegemoetkomingen voor mensen met een handicap (van Phare, het VAPH en de VDAB);
- tegemoetkomingen in het kader van de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering;
- tegemoetkomingen in het kader van de aanvullende verzekering van de ziekenfondsen.

Deze tegemoetkomingen betreffen slechts een **beperkt publiek** voor welbepaalde types van vervoer en vervoersredenen.

Het lijkt ook **noodzakelijk om de factureringspraktijken** van de diensten voor sociaal vervoer en de **regels voor de financiële tegemoetkomingen** op elkaar af te stemmen opdat de gebruikers kunnen genieten van deze tegemoetkomingen.

Andere vervoermiddelen en financiële tegemoetkomingen voor PBM

De diensten voor eerstelijns en tweedelijns sociaal vervoer zijn niet de enige vervoermiddelen ter beschikking van de PBM in het Brussels Gewest:

- het openbaar vervoer als dat toegankelijk wordt gemaakt: enkele metrostations en enkele bussen en trams (en hun haltes) zijn momenteel toegankelijk. Er wordt begeleiding

⁴ Het betreft diensten en organisaties uit de sector van de gehandicaptenzorg, de ouderenzorg, de gezondheid, de geestelijke gezondheid, de openbare sociale hulp ... Zie p. 62 van de studie.

voorzien hoewel de werkingwijze kritiek krijgt van de gebruikers. Voor mensen met een handicap, zieken en mensen met een laag inkomen zijn er verscheidene financiële tegemoetkomingen die de kostprijs van dit vervoer verminderen;

- de taxi's, waaronder die aangepast voor rolstoelgebruikers: het administratieve beheer en het toezicht wordt georganiseerd door de overheid. Ook voor dit type vervoer bestaan er tegemoetkomingen voor de gebruikers (taxicheques, VAPH, Phare, VDAB, ziekte- en invaliditeitsverzekering, aanvullende verzekering). Ze worden onder welbepaalde voorwaarden toegekend. De bedragen zijn vaak erg beperkt;
- de commerciële dienstenchequeondernemingen beperkt tot personen met een erkende handicap en senioren die recht hebben op de THAB (de realiteit en de omvang van het vervoersaanbod is moeilijk af te bakenen);
- verscheidene tegemoetkomingen voor het gebruik en de aanpassing van een personenwagen voor personen met een erkende handicap.

Complementariteit van het vervoer voor PBM en integrale toegankelijkheid

In het Brussels Gewest wordt de 'integrale' toegankelijkheid voor PBM die sterk wordt aangemoedigd door de Europese Unie en reeds wordt toegepast in enkele landen, blijkbaar als te behalen doelstelling beschouwd hoewel sommige Europese richtlijnen nog niet zijn omgezet in de Brusselse wetgeving.

Daartoe moeten aanpassingen worden doorgevoerd in de volledige infrastructuur van het openbaar vervoer dat het Gewest bestrijkt en in de stedelijke omgeving.

Om de mobiliteit van de PBM te verbeteren moet het sociaal vervoer van de eerste lijn herdacht worden in samenhang en **complementair** met de andere bestaande vervoermiddelen (sociaal vervoer tweede lijn, aangepast openbaar vervoer) en meer algemeen met **het stedelijk beleid en de toegankelijkheid van de stad voor PBM**.

Denksporen voor de toekomst

In de studie worden mogelijke acties aangehaald om de sector van het sociaal vervoer te verbeteren. Sommige ervan zijn niet duur, andere vergen een grotere openbare en politieke investering. Deze acties tonen het belang aan van de complementariteit tussen de verschillende types hulp bij de mobiliteit, **van een transversaal** beleid en van een **globale reflectie** over de toegankelijkheid van de stad.

Dit lijkt essentieel in het licht van de politieke keuze om PBM zo lang mogelijk thuis te laten wonen.

Voor meer informatie

Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie vzw (CMDC-CDCS), 02/511.08.00

Valérie WISPENNINCKX (NL.) vwispenninckx@cmdc-cdcs.be

Corinne MALCHAIR (Fr.) cmalchair@cdcs-cmdc.be

Het rapport kan worden gedownload van het site

www.cdcs-cmdc.be/nl/overheden/sociaal-vervoer-in-brussels-gewest.html

Aantekeningen:



A series of horizontal lines for taking notes, spanning the width of the page below the header.