

Bundeling

doelgroepenvervoer

Eindrapport 1-meting

AGV-Movares

Versie: definitief

Utrecht, 31 maart 2008

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Inleiding	9
2. De context	11
3. Hoofdconclusies	23
4. De pilots	35
4.1 Noord-Groningen Lijn 65	36
4.2 Servicelijn 7, Enschede	41
4.3 Oosterschelderegio	52
4.4 Zuidwest-Drenthe	59
4.5 Regio Twente: bundeling ritreservering en planning	70
4.6 Gelderland	85
4.7 Flexitax Fryslân	99
4.8 Bundeling doelgroepenvervoer Kop van Noord-Holland	111
4.9 Beter Bundelen, Regio De Vallei	123
4.10 Argonaut: Integrale indicatiestelling	130
5. Discussie	139
Literatuurlijst	141
Bijlagen	143

Samenvatting

Aanleiding Nederland kent behalve het reguliere openbaar vervoer, dat openstaat voor iedereen, verschillende vormen van aanvullend vervoer. Dit vervoer is in veel gevallen primair bedoeld voor reizigers die vanwege hun fysieke of psychische gesteldheid niet zelfstandig gebruik kunnen maken van eigen vervoer of van het reguliere, lijngebonden openbaar vervoer. Dit aanvullend vervoer staat bekend onder de naam doelgroepenvervoer: op dit moment bestaan er 8 verschillende vormen.

De verschillende regelingen en vervoervormen vormen een divers geheel. De versnippering van de regelgeving, van de financiering en van de uitvoering van het doelgroepenvervoer leidt met name voor klanten die een beroep moeten doen op meerdere regelingen tot een (administratief) belastende en klantvriendelijke situatie. De huidige versnippering leidt ook tot een inefficiënte inzet van middelen en afstemmingsproblemen, doordat veel organisaties verantwoordelijk zijn voor de uitvoering, financiering en controle op het doelgroepenvervoer. Als gevolg van de vergrijzing zullen de vraag naar dit vervoer en de kosten naar verwachting verder stijgen.

Ter verbetering van deze situatie, heeft staatssecretaris Mevrouw Ross van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) op 2 december 2005 in een brief aan de Tweede Kamer de wens uitgesproken om de regelingen te bundelen. Deze bundeling moet bijdragen aan het bereiken van vier doelen:

1. verbeteren van de klantvriendelijkheid;
2. het verhogen van de doelmatigheid;
3. heldere verdeling van organisatorische en financiële verantwoordelijkheid;
4. bijdragen aan inclusief beleid.

In de praktijk vindt bundeling overigens al wel plaats. Opdrachtgevers werken samen bij de opzet van een collectief vervoersysteem als de Regiotaxi (OV en Wmo). Op uitvoerend niveau blijken vervoerders vaak meerdere vervoerscontracten te hebben voor bijvoorbeeld het Wmo-vervoer, het Leerlingenvervoer en het Zittend Ziekenvervoer in een regio. Dit biedt kansen om deze vormen van doelgroepenvervoer te bundelen.

Pilots Om de mogelijkheden en de knelpunten van bundeling nader te identificeren is een experimentenregeling in het leven geroepen. Op basis van deze regeling kunnen lokale experimenten op het gebied van bundeling de status krijgen van 'pilot'. Dit betekent dat ze in aanmerking komen voor subsidie vanuit de ministeries van Verkeer en Waterstaat en Volksgezondheid, Welzijn en Sport en dat de pilots worden gemonitord, om vast te stellen of bundeling leidt tot de gewenste effecten. Sinds 2006 zijn 15 pilots opgezet. De uitvoeringsfase voor de meeste pilots lag tussen januari 2007 en januari 2008, met voor sommige pilots een uitloop tot mei 2008.

Onderzoek Het evaluatieonderzoek van de pilots bestaat uit een 0- en een 1-meting. De 0-meting is uitgevoerd in het eerste halfjaar van 2007; de 1-meting en de overallevaaluatie van de pilots zijn uitgevoerd in de periode september 2007 – maart 2008. Het onderzoek brengt in kaart hoe de verschillende pilots zijn opgezet en wat de eerste resultaten zijn. Op basis van de uitkomsten van de verschillende pilots zijn conclusies getrokken over hoe bundeling uitpakt in de praktijk.

Typen bundeling In de pilots wordt bundeling op verschillende wijzen opgepakt. Er worden drie typen pilots onderscheiden:

1. type 1 staat voor de integratie van Wmo-geïndiceerden in het openbaar vervoer;
2. type 2 is gericht op de combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten;
3. type 3 is gericht op integrale indicatiestelling of informatievoorziening ('1-loket').

Conclusies type 1 De type 1 pilots (*Integratie Wmo-geïndiceerden in het openbaar vervoer*) komen gemakkelijk van de grond; de meeste pilots zijn inmiddels afgerond en het concept wordt in de regio's verder uitgerold. Dit succes komt doordat er een goede basis is (het bestaande openbaar vervoer) en doordat een deel van de Wmo-reizigers goed kan reizen in het openbaar vervoer en doordat de organisatie van het openbaar vervoer niet wordt gewijzigd. Met relatief eenvoudige aanpassingen, zoals het gratis maken, aanpassing van lijnvoeringen, reisbegeleiding en communicatie wordt het bestaande openbaar vervoer geschikt gemaakt voor gebruik van Wmo-ers.

In de pilots is sprake van een significante stijging van het gebruik van het openbaar vervoer door Wmo-pashouders. De mobiliteit van pashouders is gestegen en daarmee de maatschappelijke participatie. Deze toename van het gebruik van het OV leidt in de pilot lijn 7 echter niet tot een daling van het gebruik van de Regiotaxi: pashouders reizen meer met het OV maar blijven ook de Regiotaxi gebruiken. Dit zet vraagtekens bij de betaalbaarheid: het gratis laten reizen van Wmo-ers kan immers niet worden bekostigd uit een afname van de kosten voor de Regiotaxi. Uit een nameting van de pilot Apeldoorn blijkt wel dat 75% van de Wmo-reizigers gebruik blijft maken van het openbaar vervoer nadat tegen betaling gereisd moet worden.

Conclusies type 2 In de meeste type 2 pilots (*Combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten*) staat bundeling van Wmo-vervoer, vraagafhankelijk openbaar vervoer en AWBZ-vervoer centraal. In geen van de pilots worden Valys, Zittend Ziekenvervoer en WIA-vervoer betrokken, het leerlingenvervoer wordt slechts in beperkte mate betrokken. Een verklaring hiervoor is dat gekozen wordt voor een pragmatische aanpak en een groeimodel: starten met de vervoervormen die met relatief weinig aanpassingen kunnen worden samengebracht en daarna kijken of eventueel andere regelingen toegevoegd kunnen worden.

Het AWBZ-vervoer is een interessant onderwerp gebleken in de evaluatie. In veel regio's kenmerkt dit vervoer zich door een groot volume en wordt voor een deel van dit vervoer in de praktijk al gebruik gemaakt van Wmo- of Regiotaxisystemen (zonder dat daar duidelijke afspraken aan ten grondslag liggen tussen gemeenten en instellingen). In deze zin is het aantrekkelijk om juist met dit vervoer te bundelen. Het bundelen van Regiotaxivervoer of Wmo-vervoer met AWBZ-vervoer blijkt in de praktijk echter een moeizaam proces waarbij instellingen en overheden elkaar niet altijd goed blijken te kunnen vinden. De instellingen zijn terughoudend om de regie over het vervoer uit handen te geven en de sense of urgency om te bundelen lijkt bij de AWBZ-instellingen vooralsnog niet aanwezig.

In één van de pilots, de pilot Flexitax, wordt bundeling direct vertaald in bundeling op het uitvoerend niveau (vervoerder). De vervoervraag wordt juist niet gebundeld in bestaande contracten, maar neergelegd bij individuele klanten via het verstrekken van persoonsgebonden budgetten. Gebruikers kunnen in deze pilot dus zelf kiezen van welke vervoerder aangesloten bij het Flexitax concept, ze gebruik willen maken. Meerdere gemeenten staan achter deze structuurwijziging,

mede vanuit het argument af te willen van het aanbesteden van contracten. Er is nog geen inzicht in de kosteneffecten (zowel voor opdrachtgevers als voor klanten) van deze bundelingsvariant.

Conclusies type 3 De type 3 pilots (*Integratie tot 1-loket of 1-indicatiestelling - voor Kop van Noord-Holland: type 3-onderdeel van de pilot*) zijn door problemen in de definitiefase en in de opstartfase nog niet in de uitvoeringsfase gekomen. Er valt dan ook nog niets te zeggen of dit type pilot bijdraagt aan de bundelingsdoelstellingen. Voor dit type pilots is tot nu toe te weinig draagvlak gebleken om ze van de grond te krijgen. Pilots van dit type vergen meer tijd, aandacht en mogelijk ook sturing vanuit het rijk, omdat het gevoel van gemeenschappelijk belang voor de opdrachtgevers nu nog ontbreekt.

Voorwaarden voor bundeling Voorwaarden voor bundeling zijn op basis van de pilotevaluaties:

Samenwerken vanuit noodzaak, belang, gemeenschappelijke visie

Bundelingsinitiatieven hebben meer kans van slagen als ze samengaan met andere motieven en belangen van opdrachtgevers, zoals het belang om bestaande systemen exploiteerbaar te houden door het toevoegen van doelgroepen (dit geldt met name voor collectief vervoer op het platteland) of de wens om een alternatief te vinden voor de huidige aanbestedingspraktijk (basis voor de pilot Flexitax Fryslân). Voor de type 3 pilots is het nu nog moeilijk om het belang voor opdrachtgevers aan te wijzen en bleek ook het vinden van draagvlak voor de pilots een probleem.

Pilotsubsidie

Uit de interviews voor meerdere pilots blijkt dat de subsidieregelingen van de ministeries van Verkeer en Waterstaat en VWS belangrijk zijn geweest voor het starten van de pilot. Naast geld (inkoop deskundigheid, afdekken risico's) krijgt het initiatief hiermee status, belangrijk voor het draagvlak en de medewerking van andere actoren.

Toegankelijkheid

Met name in de type 1 pilots vormt de toegankelijkheid van het openbaar vervoer een belangrijke voorwaarde om mensen uit het doelgroepenvervoer over te laten stappen op het openbaar vervoer. Naast toegankelijkheid is ook de hulp bij het in- en uitstappen (door de chauffeur, een OV-ambassadeur of door het (gratis) meereizen van een begeleider) belangrijk voor het gebruik van het openbaar vervoer door Wmo-ers.

Knelpunten In de pilots komen de volgende knelpunten voor bundeling naar voren:

Bestaande contracten en aanbesteding

Doordat opdrachtgevers bestaande contracten bij voorkeur niet willen openbreken, kost het tijd om huidige vervoerscontracten met verschillende doorlooptijden samen te voegen. Bij bundelingsinitiatieven op basis van afspraken met vervoerders vormt de looptijd van een aanbesteding een knelpunt, zeker als het einde van het contract in zicht komt is het lastig om afspraken met een vervoerder te maken. Na de aanbesteding moeten er opnieuw afspraken gemaakt worden met een nieuwe vervoerder.

Techniek

Techniek vormt in meerdere pilots een knelpunt bij de implementatie. Dit speelt met name in de type 2 pilots rondom de callcenters. Bij zowel de pilots Gelderland en ‘Twente Centrale ritaanna-me’ als bij de pilot Oosterschelde kennen de callcenters opstartproblemen. Dit wordt mede veroorzaakt door technische beperkingen in de relatie tussen callcenter en vervoerders: de software van het callcenter sluit niet goed aan op de software van vervoerders. De technische beperkingen bepalen, met name in de opstartfases van pilots, in hoge mate het succes van het samenvoegen van regelingen of juist het scheiden van functies (ritaanna-me en vervoer) in het kader van bundeling.

Kennis over doelgroepenvervoer bij beleidsbepalers

De kennis over het doelgroepenvervoer is verkokerd. Zowel op gemeentelijk als op provinciaal niveau is de kennis (en de verantwoordelijkheid) over het doelgroepenvervoer verdeeld over meerdere beleidsvelden (en politiek verantwoordelijken). Kennis over het vervoer onder verantwoordelijkheid van instellingen (zoals AWBZ-vervoer) en zorgverzekeraars (zoals ZZV) is nauwelijks aanwezig bij overheden. Ook de kennis over de markt van de vervoerders lijkt beperkt aanwezig bij de overheden. Externe adviseurs/ projectleiders spelen een belangrijke rol in het bieden van integrale kennis over meerdere vormen van doelgroepenvervoer.

Verskil in benadering van vervoer tussen ‘overheden’ en instellingen

Uit de pilots blijkt een belangrijk verschil in de benadering van het vervoer door enerzijds overheden en anderzijds instellingen en zorgverzekeraars. Voor instellingen is het vervoer een onderdeel van de zorgketen; de wisselwerking tussen vervoer en de dagactiviteit is groot en het vervoer moet daarom goed zijn toegespitst op de klant. In de praktijk blijkt er een grote samenhang te zijn de manier van vervoeren en het welbevinden van de klant. Omdat overheden niet verantwoordelijk zijn voor een ‘grotere zorgketen’ maar slechts voor het vervoerdeel is het vervoer meer een doel op zich. Dit verschil in benadering maakt instellingen terughoudend om de regie over het vervoer in handen te leggen bij een andere partij.

Structurele verschillen in klantgroepen

Binnen verschillende pilots blijkt de bundeling met het instellingenvervoer niet goed van de grond te komen door structurele verschillen in de klantengroepen. Soms kan een deel van de klantengroep wel worden gebundeld, maar moet voor het overige deel van de klantengroep alsnog een eigen vervoersvoorziening in stand worden gehouden, waardoor bundeling weinig kostenvoordeel oplevert.

Schaalverschillen

Een knelpunt voor bundeling vormt het verschil in schaal waarop het vervoer wordt geregeld. Vervoer dat niet op de schaal van een gemeente of regio is georganiseerd, laat zich moeilijk bundelen. Dit geldt onder andere voor het Valysvervoer, dat landelijk is aanbesteed aan Connexxion en ook in geen van de pilots is betrokken.¹

¹ In de pilot Kop van Noord-Holland is wel een plan opgenomen om het Valysvervoer onder reizigers meer te promoten.

1. Inleiding

Nederland kent behalve het reguliere openbaar vervoer, dat openstaat voor iedereen, verschillende vormen van aanvullend vervoer. Dit vervoer is in veel gevallen primair bedoeld voor reizigers die vanwege hun fysieke of psychische gesteldheid niet zelfstandig gebruik kunnen maken van eigen vervoer of van het reguliere, lijngebonden openbaar vervoer. Dit aanvullend vervoer staat bekend onder de naam doelgroepenvervoer: op dit moment bestaan er 8 verschillende vormen (zie tevens hoofdstuk 2).

De verschillende regelingen en vervoervormen vormen een divers geheel. De versnippering van de regelgeving, van de financiering en van de uitvoering van het doelgroepenvervoer heeft een complexe situatie opgeleverd voor reizigers, opdrachtgevers en uitvoerders. Deze complexiteit wordt voor reizigers een groter probleem naarmate zij een beroep moeten doen op meerdere vormen van het doelgroepenvervoer. Zij doorlopen voor elke regeling een aparte indicatieprocedure. Hiermee ontstaat een (administratief) belastende en klantvriendelijke situatie voor deze reizigers.

De huidige versnippering leidt ook tot een inefficiënte inzet van middelen. Op dit moment zijn veel organisaties verantwoordelijk voor de uitvoering, financiering en controle op het doelgroepenvervoer. Dit leidt tot een hoge administratieve werklast, afstemmingsproblemen en extra kosten. De kosten voor deze vervoervormen stijgen bovendien naar verwachting de komende jaren, door een toegenomen vraag, als gevolg van de vergrijzing.²

Ter verbetering van deze situatie, heeft staatssecretaris Mevrouw Ross van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) op 2 december 2005 in een brief aan de Tweede Kamer de wens uitgesproken om deze regelingen te bundelen. Om de mogelijkheden en de knelpunten van bundeling te identificeren is een experimentenregeling in het leven geroepen. Op basis van deze regeling kunnen lokale experimenten op het gebied van bundeling de status krijgen van 'pilot'. Dit betekent dat ze in aanmerking komen voor subsidie vanuit de ministeries van Verkeer en Waterstaat en Volksgezondheid, Welzijn en Sport en dat de pilots worden gemonitord, om vast te stellen of bundeling leidt tot gewenste effecten.

Het eerste deel van deze monitor bestond uit een 0-meting uitgevoerd door Goudappel-Coffeng in samenwerking met Mobycon. De resultaten van deze meting zijn vastgelegd in het rapport "Bundeling doelgroepenvervoer, tussenevaluatie".³ Dit rapport is op 25 oktober 2007 aangeboden aan de Tweede Kamer middels een brief van de staatssecretarissen Bussemaker (VWS) en Huizinga-Heringa (VenW). De brief is vervolgens besproken door de vaste commissies van VWS en VenW in een algemeen overleg op 5 februari 2008.⁴ In dit overleg hebben de staatssecretarissen toegezegd dat de kamer voor de zomer van 2008 wordt geïnformeerd over de resultaten en conclusies van de evaluatie 'regionale pilots bundeling doelgroepenvervoer'.

² 'Openbaar vervoer en doelgroepenvervoer', KpVV, 2005

³ Goudappel Coffeng, in samenwerking met Mobycon, 2007

⁴ Beide documenten zijn terug te vinden in de bijlagen.

1.1 Doel

De monitor van de pilots bestaat uit twee metingen, een 0-meting en een 1-meting. Daarnaast bestaat het project uit een eindevaluatie, op basis van de resultaten uit de 0- en de 1-meting. In dit rapport beschrijven we de resultaten van het 1-metingsonderzoek en de resultaten van de eindevaluatie.

Het eerste meetmoment, de 0-meting, is uitgevoerd in de periode januari tot mei 2007. De 1-meting en de daaropvolgende eindevaluatie zijn uitgevoerd in de periode september 2007 – januari 2008. De 1-meting bestaat uit een klanttevredenheidsonderzoek, een literatuurstudie en verschillende interviews per pilot (zie toelichting hoofdstuk 2). De evaluatie is uitgevoerd door AGV-Movares in opdracht van de Dienst Verkeer en Scheepvaart van Rijkswaterstaat.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van deze rapportage treft u een uitgebreide toelichting aan op het onderzoek en op de context waarbinnen het onderzoek heeft plaatsgevonden. In hoofdstuk 3 presenteren we verschillende algemene en pilot overstijgende conclusies. De evaluatie per pilot leest u in hoofdstuk 4. In het laatste hoofdstuk is ruimte gemaakt voor discussie over de vervolgmogelijkheden naar aanleiding van de pilots.

In de verschillende bijlagen bij deze rapportage treft u de relevante kamerstukken (bijlage 2), een lijst 'indicatiestelling regelingen doelgroepenvervoer' (bijlage 3), een lijst van de geïnterviewden uit de pilots (bijlage 4) en twee voorbeelden van gehanteerde vragenlijsten (bijlage 5 en 6).

Tijdens het lezen kunt u gebruik maken van het uitklapblad (bijlage 1) dat de belangrijkste kenmerken van de verschillende pilots bondig weergeeft.

2. De context

Het doelgroepenvervoer vormen in samenhang met de verschillende vormen van (aanvullend) openbaar vervoer voor een complex en versnipperd vervoeraanbod. De verbetering van deze situatie door middel van bundeling vormt het onderwerp van deze rapportage. In dit hoofdstuk gaan we in op de context en achtergrond van de pilots. We schetsen de politieke context, de achtergronden van bundeling en lichten het complexe begrip “bundeling” toe.

2.1 Waarom bundeling doelgroepenvervoer

Het geheel aan aanvullende vervoervormen bestaat op dit moment uit 8 verschillende vormen:

- Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) / Regiotaxi;
- Vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo-vervoer, voorheen Wvg-vervoer);
- Bovenregionaal vervoer (Valys)
- Zittend ziekenvervoer (ZZV)
- Vervoer in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ-vervoer);
- Vervoer in het kader van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA-vervoer);
- Vervoer in het kader van de Wet Sociale Werkvoorziening (WsW-vervoer);
- Leerlingenvervoer in het kader van de onderwijswetgeving.

De vervoersoorten vormen een bont geheel. De verantwoordelijkheden liggen niet alleen op verschillende niveaus, maar ook bij verschillende partijen. De rollen (verantwoordelijkheid voor systeem, beleid of uitvoering) verschillen op belangrijke onderdelen. Ook de wettelijke kaders verschillen sterk. Bij het leerlingenvervoer en de WIA is sprake van een voorzieningwet. Het Wmo-vervoer is gebaseerd op een compensatieplicht vanuit de Wmo. Het zittend ziekenvervoer en het AWBZ vervoer maken onderdeel uit van een verzekering: hier is dus sprake van een verzekerd recht. Het bovenregionaal vervoer Valys is niet gebaseerd op een wet, maar is op privaatrechtelijke wijze vormgegeven. De indicatiestelling verschilt tenslotte op meerdere aspecten maar kent bij enkele regelingen ook overeenkomsten. Dat hangt mede samen met de variatie aan voorzieningen die in “het aanbod” zijn opgenomen. Een toelichting op de indicatiestelling is opgenomen in bijlage 1 van dit rapport.

Achtergronden van bundeling

Dit brede aanbod van vervoervormen levert een aantal, in hoofdstuk 1 reeds geschetste, knelpunten op met betrekking tot inefficiënte inzet van middelen, versnipperde uitvoering en (administratieve en organisatorische) belasting voor de reiziger en overige betrokken partijen. Deze knelpunten worden de komende jaren naar verwachting duidelijker voelbaar, door een toegenomen vraag naar de vervoervormen, als gevolg van de vergrijzing.

Naast de geschetste knelpunten jagen ook een aantal (andere) ontwikkelingen de vernieuwing van het doelgroepenvervoer aan. Deze ontwikkelingen bieden kansen voor het bundelen van doelgroepenvervoer.

Het gaat onder andere om de volgende ontwikkelingen:

- Maatschappelijke ontwikkelingen: keuzevrijheid en inclusief beleid;
- Nieuwe wet- en regelgeving: Wmo;
- Toegankelijkheid Openbaar Vervoer.

Keuzevrijheid, inclusief beleid en veranderende wetgeving

De commissie van der Zaag (2005) wijst op twee maatschappelijke ontwikkelingen, als argumenten voor vernieuwingen van het bestaande systeem: keuzevrijheid en inclusief beleid. Keuzevrijheid betekent dat een gebruiker zelf, binnen de mogelijkheden, bepaalt met welke vervoerder en / of op welke wijze hij wordt vervoerd (Cie. Van der Zaag, 2005). Keuze uit meerdere vervoerders of een volledig Persoonsgebonden Budget zijn daarvoor belangrijke instrumenten. Onder inclusief beleid wordt verstaan dat doelgroepen zoveel mogelijk gebruik kunnen maken van reguliere collectieve voorzieningen en zo min mogelijk afhankelijk zijn van (of negatief geformuleerd: worden weggestopt in) speciaal voor de doelgroep in het leven geroepen vervoersvoorzieningen.

In een aantal nieuwe wetten komen deze principes van meer keuzevrijheid / verantwoordelijkheid voor de klant en inclusief beleid ook tot uitdrukking. Zo ontstaan met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), onder andere door de verschuiving van verantwoordelijkheden, kansen voor integratie van verschillende vervoervormen. Daarmee weerspiegelt het veranderende wettelijk kader de maatschappelijke veranderingen en vormt het een voorwaarde voor bundeling.

Toegankelijkheid openbaar vervoer

Naast een passend wettelijk kader, is toegankelijkheid een belangrijke randvoorwaarde voor inclusief beleid: collectieve vervoersvoorzieningen moeten waar mogelijk en meer dan nu, toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking. Dit impliceert dat verbeteringen niet moeten worden gezocht in het doelgroepenvervoer, maar in het verbeteren van het openbaar vervoer zodat huidige doelgroepen hier gebruik van kunnen maken.

De basis voor toegankelijkheid vormt de *Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)*. Uitgangspunt van deze Wet is dat mensen met een functiebeperking zoveel mogelijk van algemene voorzieningen gebruik kunnen maken. Het geschikt en toegankelijk maken van deze voorzieningen heeft de voorkeur boven aparte voorzieningen.

In de meeste concessies wordt inmiddels gereden met lagevloerbussen. De volgende stap, het opwaarderen van de haltes, heeft op dit moment de volle aandacht van de overheden. Concreet moet in 2015 46% van alle haltes toegankelijk zijn. Begin 2007 hebben alle decentrale overheden hun aanpak voor het toegankelijk maken van de bushaltes bij het ministerie van Verkeer en Waterstaat ingediend. De plannen vormen de basis voor de verhoging van de bijdrage van de BDU. In totaal stelt het ministerie €87 mln. beschikbaar.

Politieke ambitie

Op 2 december 2005 sprak staatssecretaris Ross van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in een brief aan de Tweede Kamer de wens uit, om in het licht van de geschetste achtergronden, de verschillende regelingen te bundelen. Het bundelen heeft de volgende doelen:

1. *Vergroten klantvriendelijkheid.* Daarbij gaat het onder meer om de verkrijgbaarheid van snelle en overzichtelijke informatie over welke regelingen er zijn, hoe de reiziger hier aanspraak op kan maken en onder welke voorwaarden. Daarnaast heeft dit doel ook betrekking op de tevredenheid over de uiteindelijke uitvoering.
2. *Vergroten doelmatigheid.* Deze doelstelling heeft betrekking op de maximalisering van de effecten van de ingezette middelen. Op het niveau van de uitvoering, maar ook op het niveau van beleid en organisatie.
3. *Het bereiken van een heldere verantwoordelijkheidsverdeling.* Het gaat daarbij om een eenduidige en transparante verdeling van verantwoordelijkheid en financiering voor de uiteindelijke vervoervormen.
4. *Een méér ‘inclusieve’ aanpak.* Het doel is om meer rekening te houden met de verschillende mogelijkheden om mensen met het reguliere openbaar vervoer te laten reizen. Reizigers met een beperking maken op deze manier zo veel mogelijk gebruik van de reguliere voorzieningen in de samenleving waarbij een bijzondere voorziening alleen aangeboden wordt als dit medisch noodzakelijk is.

In de brief aan de Tweede Kamer gaf de staatssecretaris aan deze doelen te willen bereiken door een aantal experimenten (pilotprojecten) te organiseren. Hiermee wordt vormgegeven aan de motie van kamerlid Dijksma c.s. waarin gevraagd wordt om onderzoek te doen naar het bundelen van vervoer voor kwetsbare doelgroepen en op termijn al het vervoer voor kwetsbare groepen op één decentraal niveau te organiseren.

In de experimenten, die lokaal worden uitgevoerd, worden twee of meer regelingen gebundeld. Er wordt onderzocht welke effecten deze bundeling in de praktijk heeft. De doelen van de pilots zijn:

- Voorbereiden van de verantwoordelijke partijen op de toekomstige inrichting van het doelgroepenvervoer.
- Verkennen en stimuleren van de mogelijkheden voor samenwerking tussen verantwoordelijken voor doelgroepenvervoer en openbaar vervoer.

2.2 Bundeling: een toelichting

Bundeling blijkt een complex begrip. Primair wordt vaak gedacht aan het bundelen van reizigers “in de bus”. Bundeling heeft echter een bredere betekenis, die betrekking heeft op afstemming of integratie van (verschillende onderdelen van) regelingen. Het kan daarbij gaan om processen die te maken hebben met het organiseren van vervoer, het definiëren (en evt. betalen) van de doelgroep of het vervoeren van reizigers. Daaraan voorafgaand zit een beleidsfase: regelingen hebben een juridische grondslag en een budget. Ook op dit beleidsniveau kan worden gebundeld.

We maken onderscheid naar twee vormen van bundeling⁵:

- *Horizontale bundeling:* hierbij gaat het om het op elkaar afstemmen van de verschillende regelingen.

⁵ *Onderzoek bundeling doelgroepenvervoer – synergie, kosten en kwaliteit*, Regioplan Beleidsonderzoek. Amsterdam 2007.

- *Verticale bundeling*: hierbij gaat het om het op elkaar afstemmen van verschillende onderdelen of stappen binnen één regeling. Binnen elke regeling onderscheiden we de volgende onderdelen of stappen: informatievoorziening, indicatiestelling, inkoop en contract(beheer), regie en vervoer. De beleidsfase (wet- en regelgeving en budgettering) vormt een kader waarbinnen de huidige bundelingsactiviteiten worden uitgevoerd.

Ter illustratie is het onderscheid tussen beide vormen van bundeling in onderstaand figuur inzichtelijk gemaakt.

Figuur 2.1. Verschillende vormen van bundeling

	Wmo	AWBZ	LLV	ZZV	WIA etc.
	→				
<i>Informatie</i>					
<i>Indicatiestelling</i>					
<i>Inkoop en contract</i>					
<i>Regie</i>					
<i>Vervoer</i>					



Om een toelichting te geven hoe het doelgroepenvervoer er in de praktijk uit ziet, is in onderstaande tabel de organisatie in het doelgroepenvervoer in een fictief gebied beschreven. Het gebied bestaat uit vier gemeenten, die samen met nog drie andere gemeenten een regio vormen.

Tabel 2.1 Aanbod van doelgroepenvervoer (LLV, Wmo, WIA, AWBZ en ZZV) in een fictief gebied

Soort	Opdrachtgever	Schaal	Vervoerder 1	Vervoerder 2	Vervoerder 3
LLV	4 Gemeenten gezamenlijk	Lokaal	☐		
Regiotaxi (Wmo)	7 Gemeenten + Provincie	Regionaal		☐	
WIA	UWV	Landelijk		☐	
AWBZ	AWBZ-instelling 1	Lokaal			☐
	AWBZ-instelling 2	Landelijk	☐		
ZZV	Zorgverzekeraar 1	Landelijk			☐
	Zorgverzekeraar 2	Landelijk			☐
	Zorgverzekeraar 3	Landelijk	☐		

☐ = contract vervoerder met opdrachtgever(s)

In de tabel schetsen we de volgende – veel voorkomende – situatie:

- *De regio kent veel opdrachtgevers (gemeenten, gemeenten als samenwerkingsverband, provincie, instellingen, UWV) en maar een beperkt aantal vervoerders. Deze vervoerders hebben meerdere contracten voor doelgroepenvervoer en daarmee de mogelijkheid om ritten (volgtijdelijk) te combineren.*
- *Er zijn veel schaalverschillen tussen de contracten (gemeentelijk, vier gemeenten, regionaal, landelijk). Dit belemmert het samenvoegen van contracten. Instellingen volgen niet altijd de bestuurlijke indelingen (gemeente, regio, provincie) maar bepalen de schaal van een contract op basis van de eigen locaties.*
- *Opvallend is ook dat binnen het zorgvervoer verschillende opdrachtgevers opereren: niet één opdrachtgever voor bijvoorbeeld al het AWBZ-vervoer, maar elke AWBZ-instelling heeft eigen vervoersafspraken. Dit betekent dat er binnen één gemeente meerdere opdrachtgevers voor het AWBZ-vervoer kunnen opereren.*

De mogelijkheden tot bundeling werden met de brief van de staatssecretaris op 2 december 2005 verkend door middel van onderzoeken en pilots. In de praktijk vindt bundeling al langer plaats. Dit is in de eerste plaats zo in het geval van samenwerking tussen opdrachtgevers bij de opzet van een gezamenlijk vervoersysteem. Het bekendste voorbeeld hiervan is dat meerdere gemeenten gezamenlijk een Wmo-vervoersysteem aanbieden of samenwerken met de OV-autoriteit in het Regiotaxisysteem.

Ook op uitvoerend niveau vindt in de praktijk al bundeling plaats. Vervoerders hebben vaak meerdere vervoerscontracten en voeren bijvoorbeeld zowel het Wmo-vervoer, het Leerlingenvervoer als het Zittend Ziekenvervoer uit in een regio. Het vervoer wordt (gedeeltelijk) uitgevoerd met dezelfde chauffeurs en dezelfde voertuigen; de ritplanning en het vervoer voor de contracten worden in deze gevallen al op elkaar afgestemd.

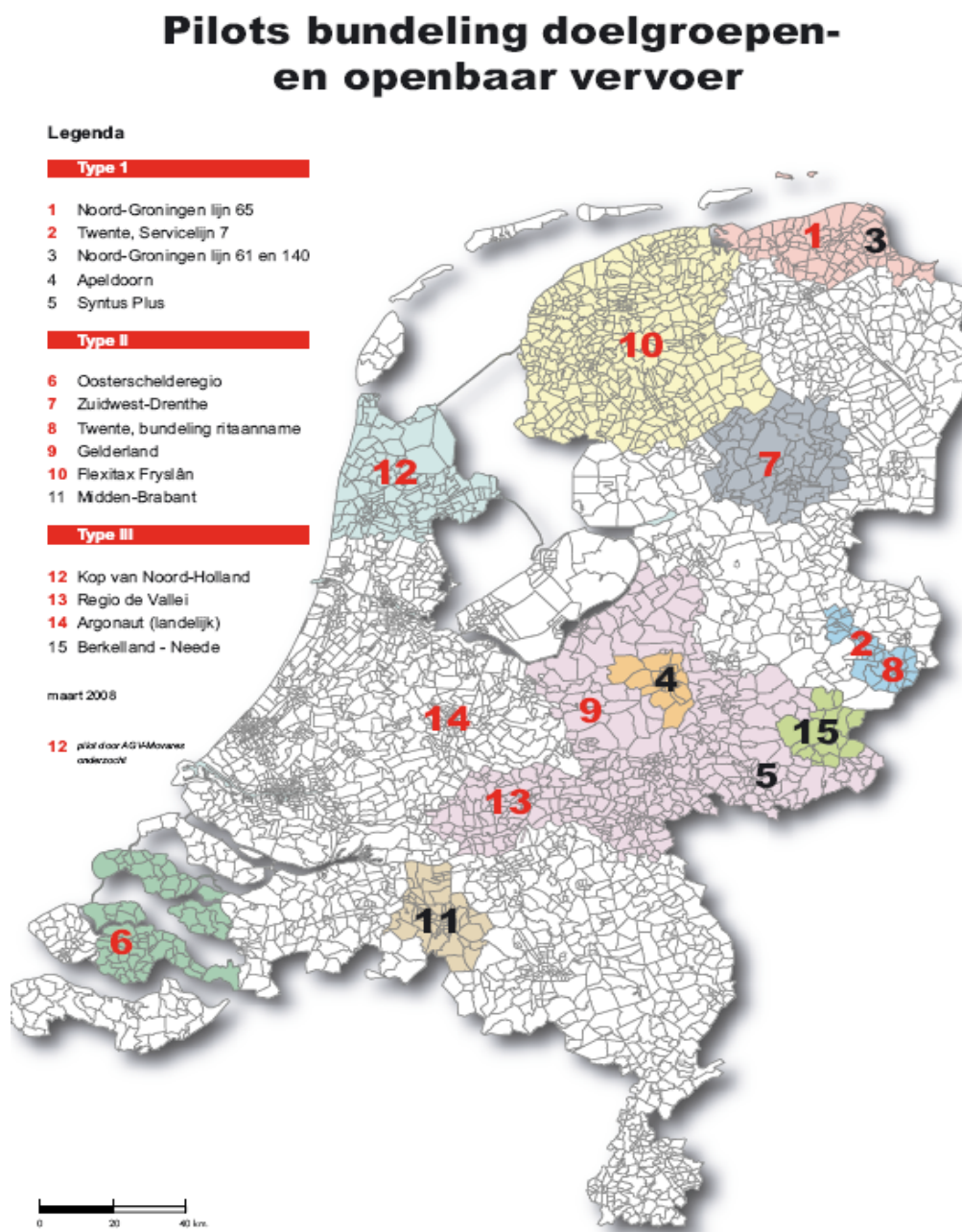
Tenslotte werden, voorafgaande aan de pilots, al kleinschalige bundelingsinitiatieven genomen. Reizigers van verschillende regelingen werden in deze initiatieven bijvoorbeeld al gecombineerd in het voertuig. Op kleine schaal werden ook al proeven gedaan met de integratie van Wmo'ers in het reguliere, lijngebonden OV.

In de pilots wordt dan ook niet willekeurig geëxperimenteerd met bundeling. Bij bundeling wordt vaak gekeken of de kleinere vervoersstromen gebundeld kunnen worden met de grote (doelgroepen)vervoerstroom van de Regiotaxi of dat de Regiotaxi (eventueel inclusief ander doelgroepenvervoer) gecombineerd kan worden met het reguliere openbaar vervoer. De pilots vormen daarmee een verdere concretisering van ontwikkelingen die in de praktijk plaatsvinden.

2.4 De pilots toegelicht

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben vijftien pilots bundeling doelgroepenvervoer geselecteerd. Het betreft de volgende pilots:

Figuur 2.2 De pilots



Van de 15 pilots zijn er 10 meegenomen in de 1-meting. Het betreft de pilots

1. Noord-Groningen Lijn 65
2. Twente Servicelijn 7
3. Oosterschelderegio gebundelde inkoop en aanbesteding
4. Zuidwest-Drenthe Integrale aanbesteding
5. Twente Bundeling Ritaanname
6. Gelderland Integraal opdrachtgeverschap
7. Flexitax Fryslân
8. Kop van Noord Holland
9. Regio De Vallei, Beter Bundelen
10. Argonaut Integrale Indicatie.

Van de andere pilots waren er twee al afgerond bij aanvang van de 1-meting, te weten:

- Apeldoorn (Wmo en 65+ in het toegankelijk OV);
- Gelderland Syntus + (betere aansluiting Regiotaxi en OV).

De resultaten van deze pilots zijn meegenomen in de conclusies (hoofdstuk 3).

Bij de start van de 1-meting waren de ontwikkelingen rondom de drie overige pilots dermate onzeker of nog in de eerste opstartfase, dat besloten is deze pilots niet mee te nemen in de 1-meting.

Het gaat om de pilots:

- Berkelland-Neede;
- Noord-Groningen lijn 61 en 140;
- Midden-Brabant.

Pilots ingedeeld in drie typen

De pilots zijn in te delen in drie typen, te weten:

- Type 1. integratie Wmo-geïndiceerden in het openbaar vervoer.
- Type 2. combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten.
- Type 3. integratie tot 1-loket of 1-indicatiestelling.

Een toelichting:

1. *Pilots van het eerste type* zijn gericht op het aanbieden van extra (openbaar) vervoermogelijkheden, aanvullend op de bestaande mogelijkheden. Deze pilots betreffen dan ook hoofdzakelijk het inclusief beleid: reizigers met een beperking kunnen beter gebruik maken van het reguliere openbaar vervoer. Ook andere doelstellingen komen evenwel aan bod.
2. *Bij pilots van het tweede type* staat het gemeenschappelijk inkopen en aanbesteden centraal. Ook het combineren van taxidiensten zoals ritaanname en ritplanning wordt tot deze tweede groep gerekend. Uitvoering van inclusief beleid is geen onderdeel van dit type pilot.
3. *Pilots van het derde type*, aangeduid met '1-loket of 1-indicatiestelling', zijn gericht op het bundelen van activiteiten door het creëren van één uitvoeringsorganisatie. De pilots richten zich op zaken als indicering voor vervoer, vermindering van administratieve lasten, de inrichting van een gemeenschappelijk loket en samenwerking tussen verantwoordelijken van doelgroepenvervoer. Uitvoering van inclusief beleid is geen onderdeel van dit type pilot.

In tabel 2.2 ziet u een schematische weergave van de pilots die in dit onderzoek zijn meegenomen, ingedeeld naar type. In het schema is ook opgenomen welke vervoervormen in iedere pilot worden gebundeld en op welk niveau de bundeling plaatsvindt.

Tabel 2.2. Pilots uit de 1-meting ingedeeld naar type

<i>Pilot</i>	<i>Horizontaal (regeling)</i>	<i>Verticaal (niveau)</i>
Type 1		
Noord-Groningen Lijn 65	OV en Wmo	Vervoer
Twente, Servicelijn 7	OV en Wmo	Vervoer
Type 2		
Oosterschelderegio	Wmo, LLV en AWBZ	Inkoop, regie en vervoer
Zuidwest-Drenthe	Wmo, LLV en OV (Treintaxi)	Inkoop, regie en vervoer
Twente Centrale ritaanname	OV, Wmo, AWBZ en WsW	Ritaanname
Gelderland	OV, Wmo en AWBZ	Inkoop, regie, ritaanname
Flexitax Fryslân	Wmo (en AWBZ/ ZZV)	Ritaanname en vervoer
Type 3		
Kop van Noord Holland	Wmo, AWBZ en WsW	Informatie en vervoer
Regio De Vallei, Beter Bundelen	Wmo, AWBZ en WsW	Informatie
Argonaut	Wmo, Valys, AWBZ, WIA, LLV en ZZV	Indicatiestelling

Opmerkingen bij de indeling:

1. Niet iedere pilot past volledig in de type-indeling. Dit geldt met name voor de pilot ‘Bundeling doelgroepenvervoer Kop van Noord-Holland’. Deze pilot heeft elementen van alle drie de typen in zich.
2. Waar in de type 2 pilots wordt gebundeld met het OV, geldt dit voor het vraagafhankelijke openbaar vervoer (Regiotaxi/ CVV), niet het reguliere openbaar vervoer.

Type-indeling van de pilots die niet betrokken zijn in de 1-meting

De vijf pilots die niet in de 1-meting zijn betrokken, zijn als volgt in te delen in de typen:

<i>Pilot</i>	<i>Type</i>
Apeldoorn (afgerond)	Type 1
Syntus Plus (afgerond)	Type 1
Groningen Lijn 61 en 140	Type 1
Midden Brabant	Type 2
Berkelland Neede	Type 3

Planning van de pilots

De pilots hebben een doorlooptijd van een jaar, van januari t/m december 2007 of van mei 2007 tot mei 2008. In onderstaande tabel is naast de looptijd aangegeven in welke fase (voorbereiding of uitvoering) de pilot zich bevond bij de start van de 1-meting in september 2007 en op het moment van afronding van dit rapport in maart 2008.

Tabel 2.3. Looptijd en stand van zaken van de pilots

	Looptijd pilot	Fase pilot in september 2007	Fase pilot in maart 2008
Type 1			
Noord-Groningen Lijn 65		Afgerond	Afgerond
Twente Servicelijn 7	Jan – Dec 2007	Uitvoering	Afgerond
Type 2			
Oosterschelderegio	Mei 2007 – Mei 2008	Vorbereiding/ uitvoering	Uitvoering
Zuidwest-Drenthe	Jan – Dec 2007	Uitvoering	Afgerond
Twente Centrale rit-aanname	Jan – Dec 2007	Uitvoering	Afgerond
Gelderland	Jan – Dec 2007	Uitvoering	Afgerond
Flexitax Fryslân	Mei 2007 – Mei 2008	Uitvoering	Uitvoering
Type 3			
Kop Noord Holland	Mei 2007 – Mei 2008	Vorbereiding	Uitvoering
Regio De Vallei, Beter Bundelen	Jan – Dec 2007	Vorbereiding	Gestopt
Argonaut	Mei 2007 – Mei 2008	Vorbereiding	Vorbereiding

2.5 Onderzoeksvragen

De doelen, geformuleerd door staatssecretaris Ross in de eerder genoemde brief aan de Tweede Kamer van 2 december 2005, zijn leidend voor dit onderzoek. De vraag of de pilots bijdragen aan het bereiken van de doelen staat daarmee dan ook centraal. Daarnaast wordt in dit onderzoek een antwoord gezocht op de vraag welke regelingen in de praktijk goed gebundeld kunnen worden en welke knelpunten we in de praktijk tegenkomen bij het bundelen.

Bovenstaande vragen geven inzicht in de (on)mogelijkheden van bundeling en in de effecten van bundeling. Een ander doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de wijze waarop de pilots worden aangepakt. Hieruit kunnen lessen worden geleerd door andere initiatiefnemers en regio's die ook een bundelingsexperiment willen opstarten.

In dit onderzoek staat het beantwoorden van de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Is het mogelijk om verschillende regelingen te bundelen? Welke regelingen zijn hierbij betrokken en op welk niveau vindt de bundeling plaats?
2. Draagt bundeling bij aan het bereiken van de doelen:
 - vergroten klantvriendelijkheid
 - vergoten doelmatigheid
 - bereiken van een heldere verantwoordelijkheidsverdeling
 - inclusieve aanpak

3. Hoe wordt de bundeling in de pilots aangepakt? Welke instrumenten worden ingezet?
4. Wat zijn de knelpunten ten aanzien van bundeling?

Bovenstaande vragen worden waar mogelijk voor alle drie de pilottypen behandeld; waar nodig wordt een uitsplitsing per type gemaakt.

2.6 Onderzoeksopzet en –verloop

De 1-meting startte in september 2007 met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek (enquête), bij alle type 1 en type 2 pilots, met uitzondering van de pilots Noord-Groningen en Oosterschelde. De pilot Noord-Groningen (lijn 65) was al afgerond en had op dat moment juist een eigen onderzoek afgerond. Dit onderzoek is gebruikt in deze evaluatie.

In de Oosterschelderegio is geen klanttevredenheidsonderzoek gehouden op verzoek van de pilotleiding. De pilot schakelde net over op de uitvoeringsfase. De opstartproblemen uit het begin van deze fase betekenden dat geen betrouwbare resultaten over het succes van de pilot op langere termijn verkregen konden worden. Het klanttevredenheidsonderzoek is niet uitgevoerd onder de type 3 pilots, omdat deze pilots in september 2007 nog niet in de uitvoerende fase zaten.

De vragenlijst voor het klanttevredenheidsonderzoek in de 1-meting is zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de vragenlijst die is gebruikt voor de 0-meting. Voor enkele pilots is de vragenlijst uitgebreid met een aantal extra vragen.

De evaluatie van de pilots is opgezet vanuit het idee van een 0-meting (uit te voeren voorafgaand aan de uitvoeringsfase van de pilot) en een 1-meting (uit te voeren na invoering van maatregelen). Voor de meeste pilots is de 0-meting uitgevoerd in mei 2007; de 1-meting in september/oktober 2007. Gezien de planning van de pilots betekent dit voor de meeste pilots dat tweemaal een meting is gehouden in de uitvoeringsfase. Tussen de 0- en de 1-meting zijn de gemeten veranderingen daardoor in de meeste pilots beperkt. De klanttevredenheidscijfers laten in de meeste gevallen dan ook geen grote veranderingen zien.

Om de gegevens uit het kwantitatieve onderzoek aan te vullen en een beter beeld te krijgen van iedere pilot, is in de 1-meting meer nadruk gelegd op het kwalitatieve onderzoek. Naast het door nemen van relevante pilotdocumenten (plannen van aanpak, tussenevaluaties, financiële gegevens) zijn ritanalyses uitgevoerd en interviews gehouden. Voor alle pilots is minimaal een interview gehouden met de projectleider. Aanvullend zijn voor alle pilots interviews gehouden met andere direct betrokken partijen, met uitzondering van de pilots Noord-Groningen Lijn 65 (pilot al afgerond), Oosterschelderegio (op verzoek projectleider) en Argonaut (pilot onvoldoende gevorderd).

De aanpak van het onderzoek is toegelicht in de tabel hierna.

Tabel 2.4. Toelichting onderzoek

	<i>Enquête klanten sept – okt. 2007</i>	<i>Deskreserch</i>	<i>Interviews</i>
Type 1			
Noord-Groningen Lijn 65	Nee	Ja	Beperkt
Twente Servicelijn 7	Ja	Ja	Ja
Type 2			
Oosterschelderegio	Nee	Ja	Beperkt
Zuidwest-Drenthe	Ja	Ja	Ja
Twente Centrale rit- aanne	Ja	Ja	Ja
Gelderland	Ja	Ja	Ja
Flexitax Fryslân	Ja	Ja	Ja
Type 3			
Kop Noord Holland	Nee	Ja	Ja
Regio De Vallei, Beter Bundelen	Beperkt (0-meting)	Ja	Ja
Argonaut	Nee	Ja	Beperkt

3. Hoofdconclusies

In dit hoofdstuk presenteren we de conclusies van het onderzoek en worden de onderzoeksvragen beantwoord. Hierbij is een kanttekening op zijn plaats.

De pilots verschillen sterk, zowel in opzet als in fasering (nog lopend, al afgerond). Ook de context van pilots verschilt sterk. Dit maakt het trekken van conclusies en het beantwoorden van onderzoeksvragen niet eenvoudig. Het succes van een pilot is te verklaren, maar of dit succes zich herhaalt in een andere omgeving is onzeker.

3.1 Wat kan worden gebundeld?

Is het mogelijk om verschillende regelingen te bundelen? Welk regelingen zijn hierbij betrokken en op welk niveau vindt de bundeling plaats?

In hoofdstuk 2 is ingegaan op welke regelingen er in de verschillende pilots worden gebundeld en op welk niveau deze bundeling plaatsheeft. Voor de duidelijkheid wordt hier nogmaals tabel 2.2 opgenomen.

<i>Pilot</i>	<i>Horizontaal (regeling)</i>	<i>Verticaal (niveau)</i>
Type 1		
Noord-Groningen Lijn 65	OV en Wmo	Vervoer
Twente, Servicelijn 7	OV en Wmo	Vervoer
Type 2		
Oosterschelderegio	Wmo, LLV en AWBZ	Inkoop, regie en vervoer
Zuidwest-Drenthe	Wmo, LLV en OV (Treintaxi)	Inkoop, regie en vervoer
Twente Centrale ritaanname	OV, Wmo, AWBZ en WsW	Ritaanname
Gelderland	OV, Wmo en AWBZ	Inkoop, regie, ritaanname
Flexitax Fryslân	Wmo (en AWBZ/ ZZV)	Ritaanname en vervoer
Type 3		
Kop van Noord Holland	Wmo, AWBZ en WsW	Informatie en vervoer
Regio De Vallei, Beter Bundelen	Wmo, AWBZ en WsW	Informatie
Argonaut	Wmo, Valys, AWBZ, WIA, LLV en ZZV	Indicatiestelling

De vraag die in deze paragraaf centraal staat, is of het ook is gelukt om de bundeling van de grond te krijgen voor elk van de regelingen. Deze vraag wordt beantwoord per pilottype.

Type 1: integratie Wmo-geïndiceerden in het openbaar vervoer

De Type I pilots komen makkelijk van de grond; beide pilots uit de 1-meting zijn inmiddels afgerond. Dit geldt ook voor de pilot Apeldoorn, die reeds bij aanvang van de 1-meting is afgerond. Het pilotconcept wordt in Groningen-Drenthe, Twente en Gelderland verder uitgerold. Dit succes

komt in de eerste plaats doordat er een goede basis is (het bestaande openbaar vervoer). Met relatief eenvoudige aanpassingen, zoals het gratis maken van vervoer, aanpassing van lijnvoeringen, reisbegeleiding en communicatietrajecten wordt het bestaande systeem uitgebouwd. Een tweede reden voor het succes is dat de doelgroepen (OV- en Wmo-reizigers) goed samen reizen in eenzelfde voertuig. Tenslotte wordt de organisatie van het vervoer niet gewijzigd in deze pilots. Een voorwaarde voor deze pilots is dat de infrastructuur (halten) en het materieel toegankelijk zijn. De betreffende regio's zijn hier al geruime tijd mee bezig.

Ook de pilot Syntus Plus is een type 1 pilot en al afgerond voor de start van de 1-meting. Deze pilot wijkt qua opzet af. Waar in de andere type 1 pilots Wmo-pashouders verleid hun hele reis met het openbaar vervoer te maken, is de pilot Syntus Plus er op gericht regiotaxireizigers waar mogelijk over te laten stappen op het lijngebonden openbaar vervoer. Hierdoor wordt een ketenverplaatsing gemaakt (regiotaxi – openbaar vervoer – bestemming of nogmaals regiotaxi). De proef met ketenintegratie van Syntus Plus bleek lastig van de grond te komen. De omvang van het proefgebied (twee gemeenten in de Achterhoek) was erg klein waardoor maar weinig mensen van de voorziening gebruik konden maken. De communicatie vanuit de proef bleek niet doeltreffend te zijn. Anders dan in andere proeven vond de klant het lastig het systeem te herkennen. In het gebruik bleken een tweetal obstakels te schuilen. Ten eerste bleek bij ritten van korte afstand het overstappen niet aantrekkelijk. Men koos dan al snel voor een rechtstreekse Regiotaxirit. Ten tweede was aan de basale voorwaarde van toegankelijkheid nog niet geheel voldaan zodat gebruikers niet altijd een toegankelijke reis konden maken.

Type 2: combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten

Op basis van tabel 2.2 en op basis van het evaluatieonderzoek kunnen twee belangrijke conclusies worden getrokken over bundeling tussen de verschillende regelingen:

1. In geen van de pilots worden Valys, ZZV en WIA-vervoer betrokken, het leerlingenvervoer wordt slechts in beperkte mate betrokken.
2. Bundeling met het AWBZ-vervoer lukt op bescheiden schaal. Instellingen zijn terughoudend om de regie over het vervoer uit handen te geven.

Toelichting conclusie 1

In meerdere gevallen is bij de nieuwe vervoersopzet in type 2 pilots gekozen voor een pragmatische aanpak. Hierbij wordt uitgegaan van een groeimodel. De vervoervormen die met relatief weinig aanpassingen kunnen worden samengebracht, worden eerst gebundeld. Daarna wordt gekeken of andere regelingen toegevoegd kunnen worden aan de reeds gebundelde vormen. Vaak worden Wmo-vervoer, aanvullend openbaar vervoer en AWBZ-vervoer of leerlingenvervoer eerst samengevoegd. Daarnaast wordt gekeken of het ZZV-vervoer en vervoer voor WIA ook meegenomen kan worden.

Er zijn meerdere verklaringen voor deze werkwijze. Zo blijken de combinatiemogelijkheden van de doelgroep (zijn de reizigers wel of niet goed te combineren met OV-/Wmo-reizigers?), het vervoersvolume (is het volume aantrekkelijk genoeg om bundeling te organiseren?), de schaal waarop het vervoer plaatsvindt (sluit het vervoer aan op het schaalniveau van het Wmo- of Regiotaxivervoer) en de samenwerkingsvorm tussen opdrachtgevers (is er sprake van een lokale of regionale opdrachtgever), bepalend voor de mate waarin deze vervoervorm wordt gebundeld. In onderstaande tabel 3.1 zijn deze verklaringen samengevat per regeling.

	LLV	AWBZ	WIA	ZZV	Valys
Klanten goed te combineren in voertuig met OV/ Wmo-reizigers	Beperkt	Beperkt	Ja	Nee	Ja
Groot vervoersvolume	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee
Lokaal/ regionaal vervoer	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Lokaal/ regionale opdrachtgever	Ja	Beperkt	Ja	Nee	Nee

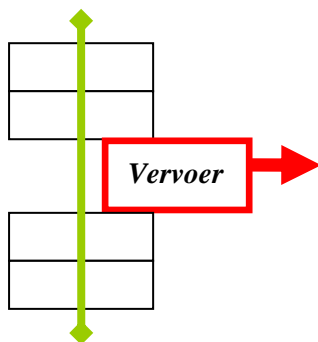
Het AWBZ-vervoer kent in veel regio's een groot volume. In deze zin is het aantrekkelijk om juist te bundelen met deze vervoervorm. Een argument dat daarbij komt, is dat in een aantal regio's met een Regiotaxisysteem een deel van de reizigers van- en naar een AWBZ-instelling al reist met de Regiotaxi. Voor de gemeenten en de OV-autoriteit, die de kosten dragen van het Regiotaxivervoer, vormt dit gebruik van het Regiotaxisysteem voor vervoer van instellingen een stimulans om met de AWBZ-instellingen in de buurt het gesprek te starten over herverdeling van de kosten of samenvoeging van het vervoer. De instelling krijgt in de regel immers budget voor het vervoer van de eigen klanten.

Toelichting conclusie 2

Een belangrijke conclusie voor de type 2 pilots, is dat er een scheidslijn lijkt te lopen tussen vervoer dat wordt georganiseerd door gemeenten en regio's en het vervoer van zorginstellingen. Deze twee type organisaties blijken elkaar moeilijk te kunnen vinden in de afstemming over de organisatie van zorggerelateerd vervoer.

Zorginstellingen zijn terughoudend om de regie over het – vaak met veel moeite en aandacht georganiseerde – vervoer uit handen te geven, uit angst dat de keten van zorgdiensten ondermijnd wordt als het vervoer eruit wordt gehaald. Voor instellingen is vervoer een belangrijk onderdeel van het geheel van zorgdiensten voor hun cliënten.

Figuur 3.1. Keten van zorgdiensten



Dat de instellingen reden hebben tot voorzichtigheid, blijkt onder andere uit ervaringen in de pilot Twente Ritaanname. De zorgvuldigheid bij het vervoer van gehandicapten en AWBZ-gebruikers vergt meer aandacht dan bij het Wmo-vervoer. In deze pilot is geconstateerd dat

*‘de wisselwerking tussen de kwaliteit van het vervoer naar een activiteit en de beleving van de deelnemer tijdens de activiteit veel groter is dan aanvankelijk werd aangenomen. De stress die veroorzaakt wordt doordat vervoer en activiteit niet goed aansluiten vertaalt zich direct in de “prestatie en beleving” bij de deelnemer aan de activiteit. Dit heeft regelmatig zelfs zijn weerslag op de hele groep’.*⁶

Type 3 Integratie tot 1-loket of 1-indicatiestelling.

In het onderzoek zijn de pilots Argonaut, De Vallei en Kop van Noord-Holland meegenomen als Type III pilots. De laatste pilot kan slechts voor een deel aangemerkt worden als Type III; het is een integrale pilot die elementen bevat van ieder type.

Opvallend is dat zowel de pilot Argonaut als de pilot De Vallei sterke vertraging opliepen in de planvormingsfase. De pilot De Vallei is voorlopig stopgezet. De pilotactiviteiten hebben (nog) niet geleid tot verbetering voor reizigers. In beide pilots is onvoldoende draagvlak één van de problemen die heeft geleid tot vertraging of stopzetting.

Het lukte Argonaut niet om voldoende gemeenten te interesseren om aan de pilot mee te werken: slechts één gemeente zegde uiteindelijk medewerking toe. Na een aantal ingrepen en zonder directe medewerking van andere actoren is het inmiddels wel gelukt om de pilot in de uitvoeringsfase te krijgen. De resultaten worden na de zomer van 2008 verwacht.

De samenwerkende gemeenten in Regio De Vallei hebben uiteindelijk in overleg met de provincie zelf besloten de pilot stop te zetten. Het draagvlak om als initiator van nieuwe ontwikkelingen op te treden viel weg, nadat de gemeenten voor zichzelf een minder centrale rol in het doelgroepenvervoer zagen weggelegd. Gemeenten zagen hun inbreng in het doelgroepenvervoer afnemen, enerzijds doordat de overheveling van onderdelen van de AWBZ naar de gemeenten is uitgesteld en anderzijds doordat de provincie Gelderland duidelijk invulling geeft aan de coördinerende rol voor het doelgroepenvervoer in de Regio De Vallei.

Het integreren van indicatiestelling en het opzetten van één integraal informatieloket voor doelgroepenvervoer blijkt, op basis van de huidige pilotervaringen, nog onvoldoende partijen te prikkelen om actie te ondernemen.

⁶ Uit de pilotbeschrijving van Regio Twente: bundeling ritaanname.

3.2 Draagt bundeling bij aan het bereiken van de doelen?

Draagt bundeling bij aan het bereiken van de doelen:

- *klanttevredenheid;*
- *doelmatigheid;*
- *heldere verantwoordelijkheidsverdeling ten aanzien van financiering en organisatie;*
- *inclusief beleid.*

Doelen en opzet van de pilots

Voorafgaand aan de vraag of de pilots effecten hebben die positief bijdragen aan het bereiken van de gestelde doelen, kijken we eerst of de pilots wel inspelen op deze doelen. In onderstaande tabel is per pilottype aangegeven op welke doelstellingen dit type is gericht. Hierbij is op te merken dat de klantvriendelijkheid en doelmatigheid de primaire doelen zijn: heldere verantwoordelijkheidsverdeling en inclusief beleid zijn afgeleide doelen.

Tabel 3.2 Doelen van de pilots, per type

	<i>Primaire doelen</i>		<i>Afgeleide doelen</i>	
	<i>Klantvriendelijkheid</i>	<i>Doelmatigheid</i>	<i>Heldere verantwoordelijkheidsverdeling</i>	<i>Inclusief beleid</i>
Type 1	++	+	n.v.t.	++
Type 2	+	+	+	n.v.t.
Type 3	++	+	+/ n.v.t.	n.v.t.

De type 1 pilots scoren goed in het kader van de inclusieve aanpak. De pilots zijn erop gericht het openbaar vervoer zodanig te verbeteren dat ook reizigers uit het doelgroepenvervoer hier gebruik van kunnen maken. Voor reizigers betekent dit uiteraard ook een verbetering van de klantvriendelijkheid (ze krijgen er een extra vervoermogelijkheid (OV) bij, die in de pilots bovendien gratis wordt aangeboden). Als reizigers meer gebruik gaan maken van het openbaar vervoer in plaats van het doelgroepenvervoer, resulteert dit in een besparing; een rit met het openbaar vervoer kost namelijk minder dan een ‘doelgroeprijt’ (taxivervoer). In dit pilottype vindt geen verschuiving plaats van verantwoordelijkheden.

De type 2 pilots zijn gericht op het brengen van verbeteringen op drie van de vier algemene doelstellingen. De verbetering van de klantvriendelijkheid is in dit pilottype geen eenduidig begrip. In verschillende pilots van dit type wordt een callcenter opgericht met een vast nummer. Klanten weten daardoor eerder welk nummer ze moeten bellen. Of klanten daarnaast een verbetering opmerken, hangt onder andere af van:

- de prestaties van de nieuwe vervoerder;
- de mate waarin oude regelingen worden aangepast en geharmoniseerd;
- de mate waarin verschillende doelgroepen daadwerkelijk worden gecombineerd in een voertuig.

In een aantal pilots van dit type is de relatie met klantvriendelijkheid indirect: een betere organisatie van het systeem vindt uiteindelijk zijn weerslag op een betere kwaliteit van het systeem.

De type 3 pilots zijn direct gericht op het verbeteren van de klantvriendelijkheid, door de informatievoorziening over verschillende vormen van doelgroepenvervoer of de indicatiestelling hiervoor te integreren. Geïntegreerde indicatiestelling vergt een verschuiving van verantwoordelijkheden; geïntegreerde informatievoorziening niet. Geïntegreerde indicatiestelling kan de doelmatigheid van het systeem verbeteren, doordat het aantal indicaties verminderd wordt. Bij integrale informatievoorziening is geen kostenbesparing te verwachten (bestaande loketten krijgen in de praktijk een uitbreiding van taken).

Met betrekking tot de vraag of bundeling bijdraagt aan de doelstellingen, kunnen we een aantal algemene conclusies trekken. Deze presenteren we hieronder per pilottype.

Hoofdconclusie pilots type 1 (integratie Wmo-geïndiceerden in het openbaar vervoer)

In beide type 1-pilots uit de 1-meting en ook in de eerder afgeronde pilot Apeldoorn is het gelukt een deel van de Wmo-geïndiceerden met het openbaar vervoer te laten reizen; in de pilots is sprake van een significante stijging van het gebruik door Wmo-pashouders. De mobiliteit van een groep Wmo-pashouders is gestegen en daarmee de maatschappelijke participatie. Reizigers hebben het openbaar vervoer herontdekt en kunnen zelfstandig reizen zonder vooraanmeldingstijd, doordat de buslijnen toegankelijk zijn en indien nodig assistentie verleend wordt bij het in – en uitstappen.

Deze toename van het gebruik van het OV leidt in de pilot lijn 7 echter niet, zoals verwacht, tot een daling van het gebruik van de Regiotaxi⁷. Een (beperkte) groep pashouders is mobieler geworden en is meer gaan reizen met het openbaar vervoer, maar gebruikt op andere momenten nog steeds de Regiotaxi. Dit zet vraagtekens bij de betaalbaarheid: het gratis laten reizen van Wmo-ers kan immers niet worden bekostigd uit een afname van de kosten van de Regiotaxi. In het klanttevredenheidsonderzoek geeft een grote groep respondenten aan dat de prijs (gratis) een belangrijk argument is met het openbaar vervoer te reizen. Of Wmo-pashouders het openbaar vervoer op de lange termijn blijven gebruiken als dit niet gratis zou zijn, is een vraag die op basis van dit onderzoek nog niet definitief kan worden beantwoord. Uit een nameting van de pilot Apeldoorn blijkt wel dat 75% van de Wmo-reizigers gebruik blijft maken van het openbaar vervoer nadat tegen betaling gereisd moet worden.

Hoofdconclusie pilots type 2 (combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten)

Door combinatie van inkoop, beheer en/of vervoer wordt de herkenbaarheid van het Regiotaxisysteem verbeterd voor klanten. Dit geldt met name in de pilots waar ook de ritaanname wordt gebundeld door het instellen van een callcenter, dat de ritten aanneemt voor meerdere vervoerders / doelgroepen (pilots Twente en Gelderland). In theorie is dit prettig voor de klant; beide pilots kenden echter grote opstartproblemen, met name doordat de software van de callcenters niet goed communiceerde met de software van de vervoerders.

De pilots laten geen eenduidig beeld zien over doelmatigheid. Toevoeging van het AWBZ-vervoer aan het contract heeft in Twente geleid tot efficiencyvoordelen, doordat beter ingespeeld kan worden op groepsritten en doordat afspraken zijn gemaakt met de instelling over vervoerstijden, waardoor voertuigen beter kunnen worden ingezet. In Gelderland is voor gemeenten en de provincie kostenvoordeel opgetreden, doordat AWBZ-instellingen meer bijdragen aan het instel-

⁷ Cijfers voor Lijn 65 onbekend.

lingenvervoer dat via de Regiotaxi wordt afgewikkeld. In de regio Zuidwest Drenthe is geen kostenvoordeel opgetreden; in de pilot Oosterschelde is het nog onduidelijk of als gevolg van bundeling efficiencywinst is behaald.

In pilots blijkt het bundelen van Regiotaxi met AWBZ-vervoer een moeizaam proces, waarbij AWBZ-instellingen de controle op het vervoer niet graag overdragen aan een andere partij. Dit is niet vreemd, gezien het effect dat het vervoer kan hebben op het welbevinden van cliënten (zie ook paragraaf 3.1, toelichting op type 2 pilots).

Uit de pilot Gelderland komt naar voren dat bundeling van het vervoer effecten heeft op marktpartijen: vervoerder en callcenter zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van het vervoer. Beiden beschikken echter niet over de bevoegdheden om de ander aan te spreken als de zaak slecht loopt en lopen gezamenlijk risico. Doordat een vervoerder niet meer zelf de ritten aanneemt (en klantcontact heeft), heeft hij minder middelen om bij te sturen. Dit kan leiden tot inefficiënties in de uitvoering.

In de pilot Flexitax wordt een hele andere lijn gevolgd. De vervoervraag wordt juist niet gebundeld in bestaande contracten, maar neergelegd bij individuele klanten via het verstrekken van persoonsgebonden budgetten. Meerdere gemeenten staan achter deze structuurwijziging, mede vanuit het argument af te willen van aanbesteden van contracten. De klanttevredenheid is hoog. Het punt van aandacht in deze pilot is de kostenontwikkeling: het is onduidelijk of klanten en opdrachtgevers uiteindelijk goedkoper of duurder uit zijn in dit concept.

Hoofdconclusie pilots type 3 (Integratie tot 1-loket of 1-indicatiestelling).

De type 3 pilots (*Integratie tot 1-loket of 1-indicatiestelling - voor Kop van Noord-Holland: type 3-onderdeel van de pilot*) zijn door problemen in de definitiefase en in de opstartfase nog niet in de uitvoeringsfase gekomen. Er valt dan ook nog niets te zeggen of dit type pilot bijdraagt aan de bundelingsdoelstellingen. Voor dit type pilots is tot nu toe te weinig draagvlak gebleken om ze van de grond te krijgen. Pilots van dit type vergen meer tijd, aandacht en mogelijk ook sturing vanuit het rijk, omdat het gevoel van gemeenschappelijk belang voor de opdrachtgevers nu nog ontbreekt.

3.3 Hoe wordt bundeling in de pilots aangepakt?

Hoe wordt de bundeling in de pilots aangepakt? Welke instrumenten worden ingezet?

De aanpak van de pilots verschilt sterk. Algemene conclusies over hoe een bundelingsexperiment het beste kan worden aangepakt zijn dan ook niet te geven. Toch kan een aantal conclusies worden getrokken de aanpak in de verschillende pilots.

Pragmatische aanpak en groeimodel

In veel gevallen is bij de opzet van de pilots gekozen voor een pragmatische aanpak. Hierbij is klein beginnen het devies. In meerdere pilots, zoals Zuidwest-Drenthe, Kop van Noord-Holland, Oosterschelderegio en Flexitax Fryslân, is gestart met bundeling tussen slechts twee doelgroepen of met een beperkt aantal opdrachtgevers, om vervolgens uit te bouwen. Zij spreken dan ook over een groeimodel. Het blijkt ook dat wanneer klein beginnen tot goede resultaten leidt, andere par-

tijen overtuigd raken en bereid zijn aan te sluiten (zoals bijvoorbeeld Flexitax Fryslân en Kop van Noord-Holland). Deze pragmatische aanpak biedt ook de mogelijkheid om beter te timen: doelgroepen kunnen worden ingevoegd na beëindiging van de lopende contracten.

Externe begeleiders

Externe adviseurs spelen een belangrijke rol in de pilots. In vijf van de tien pilots wordt de functie van projectleider ingevuld door een externe adviseur. Dit biedt voordelen. Ten eerste kunnen zij over de partijen heen kijken. Met een veronderstelde onafhankelijkheid kunnen zij eventueel verkokerde visies op doelgroepenvervoer doorbreken en de verschillende belangen van gemeenten, vervoerders en OV-autoriteiten samenbrengen. Daarnaast beschikken gemeenten en vervoerders vaak niet over de capaciteit om de aansturing in het proces te verzorgen. Tenslotte vullen de externe adviseurs vaak een gebrek aan kennis aan over verschillende vormen van het doelgroepenvervoer.

Er kleeft echter ook een nadeel aan de inzet van externe begeleiders. Tegenover de frisse kijk op de verhoudingen in een gebied en de mogelijkheden om partijen te mobiliseren, staat het feit dat zij ook de verankering in een organisatie missen. De opgave van bundeling heeft een lange adem nodig en het gevaar bestaat dat wanneer een proefperiode is afgelopen en externen vertrekken de continuïteit niet gewaarborgd is.

Gratis OV voor Wmo-ers

In de type 1 pilots wordt het middel ‘gratis’ ingezet om mensen te stimuleren van het OV gebruik te maken. Dit is één van de instrumenten om Wmo-geïndiceerden gebruik te laten maken van de reguliere bus. Respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek geven aan dat prijs een belangrijke reden is om van de reguliere bus gebruik te maken. Uit de nameting van de pilot Apeldoorn blijkt dat 75% van de reizigers ook tegen betaling gebruik blijft maken van het openbaar vervoer. Wmo-reizigers zullen op de langere termijn eerder gebruik blijven maken van het reguliere openbaar vervoer, als het tariefverschil tussen het reguliere openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer hoog is. In Apeldoorn is aanvankelijk gewerkt met declaraties van strippenkaarten. Dit bleek te omslachtig. In de andere pilots is voor een eenvoudigere oplossing gekozen: reizigers mogen gratis mee als ze in het bezit zijn van een Wmo-pas.

Communicatie

Er is in meerdere pilots getracht in de communicatie zo dicht mogelijk op de beleving van de (potentiële) gebruiker te zitten. De communicatie bestond uit informatie verstrekken over de veranderingen die waren opgetreden (Leerlingenvervoer Zuidwest-Drenthe) en de nieuwe mogelijkheden van vervoer (Flexitax Fryslân). Ook werd de mogelijkheid geboden te proeven aan nieuwe bussen en werden mensen begeleid tijdens het vervoer. Regio Twente zette OV-ambassadeurs in die Wmo-pashouders introduceerden met de toegankelijke buslijn. In de ogen van de opdrachtgever zijn de ambassadeurs bepalend voor het succes van de pilot Lijn 7. Er is goed gekeken naar de beleving van de klanten. Door niet alleen foldermateriaal, maar ook daadwerkelijke menselijke aandacht te geven, zijn veel Wmo-pashouders overgehaald voor een deel van hun reis het openbaar vervoer te gebruiken.

3.4 Voorwaarden en knelpunten voor bundeling

Wat zijn voorwaarden voor succesvolle bundeling en wat zijn knelpunten? Hoe en door wie kunnen deze voorwaarden en knelpunten worden beïnvloed?

Voorwaarden voor bundeling

Samenwerken vanuit noodzaak, belang, gemeenschappelijke visie

Uit de interviews spreekt een groot enthousiasme bij veel betrokken actoren om bundeling op te pakken en om klanten van het doelgroepenvervoer een beter product te bieden. Dit enthousiasme op ambtelijk maar vooral ook op bestuurlijk niveau is nodig voor een bundelingsproces: samenwerken met verschillende soorten opdrachtgevers vergt inzet en de wil om weerstanden te overwinnen. Enthousiasme en betrokkenheid alleen zijn echter niet voldoende voor een succesvol eindresultaat; bundelingsinitiatieven hebben meer kans van slagen als ze samengaan met andere motieven en belangen van opdrachtgevers.

Een eerste motief dat in de pilots sterk tot uiting komt is de wens om de bestaande systemen exploiteerbaar te houden. Het valt op dat het grootste deel van de pilots in landelijke gebieden wordt uitgevoerd. In de randstad wordt geen pilot uitgevoerd. Hoewel niet onderzocht, lijkt hier een verband te zijn met het vervoersvolume. Het aanbod van openbaar vervoer op het platteland staat onder druk. Door meer doelgroepen te bundelen, stijgt het aantal reizigers en stijgen de mogelijkheden om een collectief vervoerssysteem in stand te houden. Dit is precies de gedachte achter het servicebusconcept van het OV-bureau Groningen Drenthe. Door het inzetten van ander materieel – de servicebus – kunnen meer doelgroepen gebundeld worden en kan ook in het buitengebied het aanbod van collectief vervoer op peil worden gehouden.

In de pilot Flexitax Fryslân is het bundelingsinitiatief voor zowel vervoerder als voor opdrachtgever gekoppeld aan de wens een alternatief te vinden voor de huidige aanbestedingspraktijk. De lokale vervoerders kunnen niet zelfstandig inschrijven op een grote aanbesteding van het doelgroepenvervoer. Door samen te werken en een systeem te ondersteunen waar aanbestedingen niet langer nodig zijn, creëren ze voor zichzelf een nieuwe uitgangssituatie waarin ze op lokaal niveau wel kunnen concurreren met grote vervoerbedrijven. Ook opdrachtgevers zoeken naar een uitweg uit de als knellend ervaren kaders van een aanbestedingscontract. Dit belang is blijkbaar zo groot, dat verschillende gemeenten bereid zijn om zich aan te sluiten bij het Flexitax-concept, zonder dat de pilot inzichten heeft opgeleverd over de kosten en effecten voor opdrachtgevers of reizigers.

In type 3 pilot Beter Bundelen Regio De Vallei is het moeilijk om naast het belang voor de reiziger een ander belang aan te wijzen. Dit geldt ook voor de pilot Argonaut. Het is in beide pilots (nog) niet gelukt om voldoende draagvlak te vinden bij andere partners (Argonaut) of om het draagvlak bij de samenwerkende partijen vast te houden (De Vallei). Beide pilots zijn nog niet van de grond gekomen.

Pilotsubsidie

Uit de interviews voor meerdere pilots blijkt dat de subsidieregelingen van de ministeries van Verkeer en Waterstaat en VWS belangrijk zijn geweest voor het starten van de pilot. In de eerste plaats gaat het om het geld dat beschikbaar komt. Hiervoor wordt kennis ingekocht, onderzoek verricht en worden risico's afgedekt. Naast het geld is er in verschillende interviews op gewezen

dat de erkenning als pilot door een van de ministeries ook van belang is voor het draagvlak voor bundeling binnen de gemeente, de regio of richting andere opdrachtgevers. Het bundelingsinitiatief krijgt daarmee status en dit helpt om andere actoren enthousiast te maken en mee te laten werken.

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid ligt ten grondslag aan een goed vervoerssysteem voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Met name in de type 1 pilots vormt de toegankelijkheid van het openbaar vervoer een belangrijke voorwaarde om mensen uit het doelgroepenvervoer over te laten stappen op het openbaar vervoer. Deze overstap is overigens niet gegarandeerd door het toegankelijk maken van vervoer. Voor een deel van de reizigers blijft het reizen met het openbaar vervoer een te hoge drempel, een ander deel van de reizigers maakt eerder de overstap naar het openbaar vervoer indien zij kunnen rekenen op hulp bij het in- en uitstappen. Deze hulp kan worden geboden door de chauffeur, een OV-ambassadeur (pilot lijn 7) of doordat een reiziger (gratis) een begeleider mee mag nemen.

Knelpunten

Bestaande contracten en aanbesteding

Lopende contracten werken belemmerend op bundelingsinitiatieven. Opdrachtgevers willen bestaande contracten bij voorkeur niet openbreken en zeker niet in het kader van een pilot. Op de langere termijn vormt dit knelpunt geen rol van betekenis, doordat de einddatum van verschillende contracten op elkaar kan worden afgestemd. Dit gebeurt onder andere in de pilot Zuidwest Drenthe. In de Kop van Noord-Holland blijkt de naderende aanbesteding het uitwerken van bundelingsinitiatieven waarbij de concessiehouder openbaar vervoer een rol speelt, in de weg te staan. Met de huidige vervoerder is het weinig zinvol om afspraken te maken, de nieuwe vervoerder is nog niet bekend. Dit heeft geleid tot vertraging bij de implementatie van initiatieven.

Techniek

Techniek vormt in meerdere pilots een knelpunt bij de implementatie. Dit speelt met name in de type 2 pilots. In de pilots Gelderland en 'Twente Centrale ritaanname' blijkt het opzetten van een gebundeld callcenter gepaard te gaan met de nodige problemen, veroorzaakt door technische beperkingen. Het planningssysteem van het callcenter communiceert niet goed met dat van de vervoerders, waardoor taxi's op de verkeerde plaats staan te wachten op klanten, ritten worden uitgevoerd die niet zijn besteld, etc. In beide pilots was de software van het callcenter aanvankelijk niet toegerust voor het plannen van terugkerende ritten. Het plannen van terugkerende ritten voor een klant neemt daardoor veel tijd in beslag, waardoor lange wachttijden ontstonden bij het callcenter.

In de pilot Flexitax Fryslân werd veel verwacht van een technische tool. Deze tool dient inzicht te geven in de financiële effecten van de pilot en dient individuele klanten inzicht te geven in het reisgedrag en het beschikbare budget. Het is tot nu toe niet gelukt om deze tool te implementeren.

Kennis over doelgroepenvervoer bij beleidsbepalers

De kennis over het doelgroepenvervoer is verkokerd. In de meeste gemeenten is kennis over doelgroepenvervoer verdeeld over 3 beleidsvelden: verkeer en vervoer (OV), welzijn (Wmo) en onderwijs (Leerlingenvervoer). Ook de politieke verantwoordelijkheid is vaak via deze lijnen verdeeld. Kennis over het vervoer van andere opdrachtgevers, zoals instellingen en zorgverzekeraars

is nauwelijks aanwezig bij overheden. Ook de kennis over de markt lijkt beperkt aanwezig bij de overheden. Het zicht op de huidige praktijk (bijvoorbeeld het besef dat veel taxiondernemingen in de praktijk al aan bundeling doen) en het zicht op de effecten die bundeling kan hebben op de markt, is iets waar overheden weinig oog voor lijken te hebben. Externe adviseurs/ projectleiders spelen een belangrijke rol in het bieden van integrale kennis over meerdere vormen van doelgroepenvervoer. In vijf van de tien pilots is een externe adviseur aangetrokken als projectleider voor de pilot.

Verskil in benadering van vervoer tussen ‘overheden’ en instellingen

Uit de pilots blijkt een belangrijk verschil in de benadering van het vervoer door enerzijds overheden en anderzijds instellingen en zorgverzekeraars. Voor instellingen is het vervoer een onderdeel van de zorgketen: het vervoer is een middel dat goed moet verlopen, anders leidt dit tot problemen (en kosten) in andere schakels van de keten. De wisselwerking tussen vervoer en de dagactiviteit is groot; als het vervoer niet goed verloopt, kan dit een hele dag invloed hebben op de cliënt. Vervoer op maat is daarom nodig.

Overheden zijn niet verantwoordelijk voor een ‘grotere zorgketen’ maar slechts voor het vervoerdeel. Meer dan voor instellingen vormt het vervoer dan ook een doel op zich. Dit verschil in benadering maakt instellingen terughoudend ten aanzien van bundeling en terughoudend om de regie over het vervoer in handen te leggen bij een andere partij.

Structurele verschillen in klantgroepen

Binnen verschillende pilots blijkt de bundeling met het instellingenvervoer niet goed van de grond te komen door structurele verschillen in de klantengroepen. Een voorbeeld hiervan is de Oosterschelderegio, waar de Sociale Werkvoorzieningen uiteindelijk niet deelnemen aan de integrale aanbesteding omdat een deel van de klanten moeilijk te combineren is. Een ander deel van de klanten is wel te combineren. Toevoegen van deze laatste klantgroep (en dus splitsing van de WsW-klanten) levert echter nauwelijks kostenvoordeel op voor de instelling, omdat voor de moeilijk te combineren groep nog steeds een eigen vervoersvoorziening in stand gehouden moet worden.

Schaalverschillen

Een knelpunt voor bundeling vormt het verschil in schaal waarop het vervoer wordt geregeld. Alle pilots zijn verbonden met een specifieke regio, met uitzondering van de pilot Argonaut. Vervoer dat niet op de schaal van deze regio is georganiseerd, laat zich moeilijk bundelen. Dit geldt onder andere voor het Valysvervoer, dat in geen van de negen ‘regiogebonden’ pilots is betrokken.⁸

⁸ In de pilot Kop van Noord-Holland is wel een plan opgenomen om het Valysvervoer onder reizigers meer te promoten.

4. De pilots

In dit hoofdstuk zijn de beschrijvingen opgenomen van de 10 pilots uit het 1-metingsonderzoek. De volgorde komt overeen met de typering van de pilots:

- Type 1: Noord-Groningen Lijn 65 (4.2) en Twente Servicelijn 7 (4.3)
- Type 2: Oosterschelderegio (4.4), Zuidwest-Drenthe (4.5), Twente Centrale ritaaname (4.6), Gelderland (4.7) en Flexitaxi Fryslân (4.8)
- Type 3: Kop van Noord-Holland (4.9), Regio De Vallei, Beter Bundelen (4.10) en Argonaut (4.11).

Iedere pilotbeschrijving kent een vergelijkbare opbouw. Er wordt ingegaan op de volgende aspecten:

1. Pilotbeschrijving. Doel, doelgroep, typering, organisatie en financiering;
2. Resultaten. Hoe scoort pilot op aspecten gebruik, klantvriendelijkheid, doelmatigheid en inclusief beleid;
3. Proces. Hoe is het proces verlopen en welke lessen kunnen hieruit worden geleerd?
4. Conclusie en uitrolmogelijkheden;
5. Brongebruik.

De pilotbeschrijvingen zijn opgesteld door AGV-Movares op basis van klanttevredenheidsonderzoek, interviews en onderzoek van documenten en voorgelegd aan de betreffende projectleiders.

4.1 Noord-Groningen Lijn 65

1. Pilotbeschrijving

- Inleiding** Deze pilot richt zich op een voor Wmo-ers gratis en toegankelijke buslijn, Lijn 65. De (halte)toegankelijkheid van de reguliere streekbuslijn 65 Zoutkamp-Groningen is verbeterd. Bovendien geldt er voor de gebruikers uit de doelgroep ‘lichte’ Wmo’ers een nultarief. Hierdoor worden Wmo-ers geprikkeld (vrijwillig) gebruik te maken van het OV-alternatief.
- Doel** Het doel van deze pilot is a) Sociale integratie van Wmo-ers en b) besparingen op het Wmo- budget door efficiënt gebruik te maken van de reeds beschikbare capaciteit van reguliere streekbussen. Het project moet antwoord geven op de vraag in hoeverre een gratis toegankelijke buslijn werkt en voor welk deel van de Wmo-ers dit geldt. De uitkomst kan aanleiding geven tot het bijstellen van het Wmo-beleid. Daarnaast biedt de proef inzicht in de financiële effecten.
- Doelgroep** De pilot is gericht op “lichte” Wmo-ers. Met ‘lichte’ Wmo-ers worden mensen bedoeld die een zodanige, relatief geringe, functiebeperking hebben, dat zij in staat worden geacht om zelfstandig gebruik te maken van het huidige busvervoer. Rolstoelgebonden Wmo-ers maken geen onderdeel uit van de pilot.
- Pilotconcept** Op vertoon van hun RegioTaxipas kunnen mensen met een Wmo-indicatie gratis gebruik maken van lijndienst 65. Langs de route zijn twintig van de zestig haltes toegankelijk gemaakt. Deze zijn opgehoogd tot 180 mm, bereikbaar gemaakt via een hellingbaan en hebben een abri gekregen die voldoende beschutting biedt.
- De pilot heeft geen consequenties voor de organisatie van het vervoer of het aantal bussen. Er zijn alleen afspraken gemaakt tussen de OV-autoriteit en de vervoerder over acceptatie van Regio-Taxipassen als vervoerbewijs. Ook heeft communicatie plaatsgevonden naar de doelgroep. Naast het persoonsgericht toesturen van folders en het plaatsen van advertenties, zijn Wmo-ers in de gelegenheid gesteld de bus uit te proberen aan de hand van proefopstellingen.

Typering *Wat wordt gebundeld:*

Informatie	Indicatiestelling	Inkoop/contract	Regie	Vervoer
------------	-------------------	-----------------	-------	---------

Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:

OV	Valys	Wmo	LLV	WIA	AWBZ	ZZV
----	-------	-----	-----	-----	------	-----

Fase van de pilot

Verkennen	Planvorming	Besluit	Uitvoering			Uitrol
			Vorbereiden	Uitvoeren	Evalueren	

NB: door de planning van de pilot heeft slechts een één meting plaatsgevonden

Organisatie De proef met lijn 65 is een initiatief van het OV-bureau Groningen Drenthe en de gemeenten Winsum en De Marne.. De opdrachtgever voor de Regiotaxi Noord- Groningen is de stuurgroep Regiotaxi waarin het OV-bureau, de Regioraad Noord- Groningen en acht deelnemende gemeenten zitting hebben. Voor wat betreft het openbaar vervoer is het OV-bureau opdrachtgever en opbrengstverantwoordelijke.

In deze pilot zijn de volgende partijen betrokken:

- OV bureau als regisseur;
- Gemeente Winsum en de Marne als direct betrokken gemeenten, de overige gemeenten indirect als leden van de Stuurgroep Regiotaxi en daarmee het OV- fonds;
- De Regioraad Noord- Groningen als betrokkene bij Regiotaxi en beheerder van het gezamenlijke OV- fonds ter bevordering toegankelijk OV;
- Arriva als vervoerder;
- Wmo-raden namens de reizigers;
- Klankbordgroep Regiotaxi (overige opdrachtgevende gemeenten voor de Regiotaxi).

Financiering In de situatie vóór de pilot maakten reizigers met een Wmo-indicatie gebruik van de Regiotaxi. De reizigers betaalden in die situatie een eigen bijdrage ter hoogte van het blauwe strippenkaarttarief. Het exploitatietekort werd aangevuld door de gemeente waarin de gebruiker met een Wmo-indicatie woonachtig is.

In Groningen is niet de vervoerder maar het OV-bureau opbrengstverantwoordelijk. Dit betekent dat de reizigersopbrengsten terecht komen bij het OV-bureau; hier ligt ook het risico van toe- en afnemende opbrengsten. De inkomstenderving die ontstaat door het gratis maken van lijn 65 (Wmo-ers reizen met lijn 65 maar betalen niets), komt ten laste van het OV-bureau.

De gemeenten compenseren het OV-bureau, als verantwoordelijke voor de reizigersopbrengsten, voor inkomstenderving. Het toegankelijk maken van lijn 65 werd bekostigd uit de regionale OV-fondsen. Daarnaast heeft het OV bureau eigen middelen ingezet. Tevens is gebruik gemaakt van de subsidie van het ministerie van Verkeer en Waterstaat ten behoeve van de (eind)evaluatie.

2. Resultaten

Inleiding Ten tijde van het onderzoek voor de 1-meting was de pilot al afgesloten. In opdracht van het OV-bureau is ook een evaluatieonderzoek uitgevoerd door adviesbureau Mobycon. De in dit hoofdstuk gepresenteerde resultaten zijn gebaseerd op dit onderzoek (Mobycon-rapportage), aangevuld met actuele informatie door de projectleider van de pilot.

Gebruik Gevraagd naar het gebruik van Lijn 65, geeft 45% van de populatie Wmo-geïndiceerde reizigers⁹ aan frequent (dagelijks of wekelijks) of minder frequent (maandelijks of minder vaak) met Lijn 65 te reizen. Deze groep is samengesteld uit 60 Wmo-geïndiceerden die frequent reizen en 200

⁹ Het gaat hier om een steekproef van pashouders van de regiotaxi uit de gemeenten De Marne en Winsum

Wmo-geïndiceerden die niet frequent reizen. Per dag maken 10 tot 12 pashouders gebruik van de gratis lijn, over een gemiddelde afstand van 6 zones (incl. opstapzone) (cijfers juni 2007). Het gebruik van de Regiotaxi door de doelgroep van Lijn 65, is volgens de geïnterviewden¹⁰ afgenomen ten opzichte van de meting: 9% van de frequente Regiotaxigebruikers geeft aan nu minder frequent met de Regiotaxi te reizen. De betrokken projectleider geeft aan dat het gebruik van de Regiotaxi niet zichtbaar is af- of toegenomen en dat dit ook niet is af te leiden uit de facturen. De gegevens over het gebruik komen in maart 2008 beschikbaar.

Reizigers van de Regiotaxi die geen gebruik maken van Lijn 65, doen dit in veel gevallen (32%) niet, omdat de halte te ver weg is. 28% geeft aan zich niet te hebben verdiept in andere reismogelijkheden. De lichamelijke beperking (9%) en het feit dat het nemen van de bus als omslachtig wordt ervaren (9%) zijn ook twee belangrijke redenen. Slechts 1% geeft aan niet te weten hoe het werkt.

Klanttevredenheid De pashouders die met Lijn 65 reizen, hebben de buslijn beoordeeld. Ze kennen de buslijn een hoog algemeen cijfer toe: een 8,1. Ook de snelheid (8,1), de stiptheid (8,1), het comfort (8,1) en de instap (8,0) gooien hoge ogen. De behulpzaamheid van de chauffeur (6,6) en duidelijkheid over de klachtenprocedure (5,9) scoren het minst goed. De informatievoorziening (7,4) en de rijstijl van de chauffeur (7,8) scoren beter.

Doelmatigheid De inkomstenderving voor het OV- bureau wordt gecompenseerd door de gemeenten. Met het OV-bureau is afgesproken dat gemeenten dit doen door het te compenseren bedrag te investeren in nog meer toegankelijke halten

In het eindrapport van de pilot wordt een inschatting gemaakt van de terugverdienperiode¹¹. De terugverdienperiode van dit project wordt geschat op ongeveer 3,5 jaar. Daarbij gaat de pilotleiding uit van een kostenpost van €300.000,= voor de hele pilot, bestaande uit €270.000 voor het aanpassen van de haltes en €30.000,= organisatiekosten voor de pilot en een inkomstenderving door misgelopen reizigeropbrengsten van ruim €14.450,-. Door de proef reist de doelgroep naar schatting in totaal 48.180 zones per jaar (inclusief opstapzone). De helft van deze zoneproductie gaat naar schatting van de pilotleiding ten koste van de Regiotaxi. Dit levert een kostenbesparing op van jaarlijks van ruim 84.000 euro¹².

Op het moment van onderzoek heeft het OV-bureau Groningen Drenthe geen inzicht in de werkelijke gebruikcijfers en kostenontwikkeling¹³. Deze gegevens zijn maart 2008 beschikbaar.

Uit het evaluatierapport blijkt dat het openstellen van lijn 65 voor Wmo-geïndiceerden volgens veel chauffeurs niet leidt tot vertraging, bij de huidige reizigers aantallen.

Inclusief beleid De pilot toont aan dat toegankelijkheids- en prijszingsmaatregelen naar schatting 45% van de Wmo-geïndiceerden stimuleert om naast de Regiotaxi ook een reguliere, toegankelijk gemaakte buslijn te gebruiken. In de eindevaluatie wordt gesteld dat dit deel van de doelgroep meer vrijheid wordt geboden, doordat deze reizigers de mogelijkheid krijgen onafhankelijk te reizen. In tegen-

¹⁰ Interview Hans Werner, Projectleider Lijn 65 van het OV bureau Groningen Drenthe.

¹¹ Mobycon, Evaluatie Toegankelijk OV Noord-Groningen lijn 65, Eindrapport

¹² Op basis van rapport Mobycon en informatie Hans Werner, Projectleider Lijn 65.

¹³ Op basis van navraag bij Hans Werner, Projectleider Lijn 65 van het OV bureau Groningen Drenthe.

stelling tot de Regiotaxi hoeven reizigers met lijn 65 geen rekening te houden met vooraanmeld-tijd (ritbestelling) of een ruime marges aan te houden voor ophaaltijd¹⁴.

3. Proces

De pilot is voorspoedig verlopen, de proef is afgelopen. Het oorspronkelijke doel is niet aangepast. Lijn 65 rijdt nog steeds en is nog steeds gratis voor de doelgroep (Wmo-ers). Inmiddels worden ook andere buslijnen op dezelfde manier aangepast.

De samenwerking tussen het OV-bureau en de gemeenten was goed. De gemeenten hadden een duidelijke rol; zij moesten de doelgroep (Wmo-ers) informeren en de halte-infrastructuur aanpassen. Zowel bestuurlijk als ambtelijk waren er al hechte samenwerkingsverbanden. Dit gaf de pilot een voorsprong op organisatorisch vlak.

De pilot paste binnen een breder beleidskader voor het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Binnen dit kader waren zijn voor toegankelijkheid middelen gereserveerd en investeringen gedaan om haltes toegankelijk te maken. Toegankelijke haltes zijn een voorwaarde voor de pilot met lijn 65.

De gemeenten en het OV-bureau Groningen Drenthe hebben een eenvoudige en praktische aanpak gevolgd, in een goed gecommuniceerde formule. Ook de communicatie is praktisch en direct gehouden; naast schriftelijke communicatie is er bijvoorbeeld ook een lagevloerbus ingezet. De lagevloerbus is op verschillende plekken neergezet, zodat (potentiële) reizigers daadwerkelijk konden ervaren hoe men zou gaan reizen. Hierdoor wisten potentiële reizigers goed wat ze konden verwachten als ze zouden gaan reizen met lijn 65. De directe communicatie met de doelgroep en de praktische insteek ziet het OV-bureau als een belangrijke voorwaarde voor het succes van de pilot¹⁵.

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

De pilot is succesvol met betrekking tot het openstellen van het OV voor tenminste een deel van de Wmo-ers. Er wordt inderdaad significant meer gebruik van de lijn gemaakt dan voorheen. Het is nog onbekend of de maatregelen zichzelf inderdaad na drie jaar terugverdienen en of de besparing zich doorzet in de jaren erna.

Conclusie De volgende algemene resultaten zijn behaald:

- Reizigers met een lichamelijke beperking hebben een extra alternatief om te reizen. Dit alternatief wordt benut. Bijna de helft van de doelgroep met een mobiliteitsbeperking maakt wel eens gebruik van de voorziening. Eén op de tien pashouders gebruikt de voorziening frequent.
- De voorziening wordt goed gewaardeerd.

¹⁴ Mobycon, Evaluatie Toegankelijk OV Noord-Groningen lijn 65. Eindrapport.

¹⁵ Op basis van een telefonisch interview met Hans Werner (Projectleider Lijn 65) van het OV bureau Groningen Drenthe.

Over het proces kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- De samenwerking tussen het OV-Bureau en de gemeenten was goed. De gemeenten hadden een duidelijke rol; zij moesten de doelgroep (Wmo-ers) informeren en de halte-infrastructuur aanpassen. Zowel bestuurlijk als ambtelijk waren er al hechte samenwerkingsverbanden. Dit gaf de pilot een voorsprong op organisatorisch vlak. Bovendien was het daardoor makkelijker om communicatie en voorlichting te verzorgen.
- De pilot paste binnen een breder kader van een structureel gemeenschappelijk beleid. Binnen dit kader waren middelen voor toegankelijkheid geserveerd. Dit versoepelde de uitvoering.
- E was sprake van een directe en praktische aanpak, ook in de communicatie. Doordat (potentiële) reizigers op verschillende locaties kennis konden maken de lage vloerbus en het concept van lijn 65, waren reizigers goed op de hoogte over wat ze moesten verwachten als ze met lijn 65 zouden gaan reizen. De pilotorganisatie ziet dit als een cruciale succesfactor voor de pilot.

Uitrolmogelijkheden Ook na afronding van de proef blijft Lijn 65 gratis voor Wmo-ers. Op dit moment vindt daarnaast een uitrol plaats op de lijnen 61 (Eemsmond-Bedum), 140 (Delfzijl-Appingendam-Loppersum-Ten Boer) en 142 (Loppersum-Groningen). Bovendien werkt het OV-bureau aan een bredere uitrol van de integratie van regulier openbaar vervoer en doelgroepenvervoer.

Het OV-bureau heeft aangegeven door te willen gaan met de bundeling van doelgroepen in een vervoersconcept. Deze wens past bij het streven om het platteland bereikbaar te houden. Dit kan volgens betrokkenen alleen worden gerealiseerd als doelgroepen, met name OV-reizigers en Wmo-reizigers, worden gebundeld.

Praktisch betekent dit dat er servicebussen worden ingezet, voertuigen waar ook de Wmo-doelgroep en andere doelgroepen met een functiebeperking eenvoudig gebruik van kunnen maken. Het OV-bureau heeft aangegeven het servicebus-concept naar meerdere delen van de provincies Groningen en Drenthe te willen uitbreiden.

5. Brongebruik

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Projectleider (dhr. Hans Werner)	Interview
Mobycon, Evaluatie Toegankelijk OV Noord-Groningen lijn 65. Eindrapport.	Literatuuronderzoek
Goudappel Coffeng, Rapport 0-meting	Literatuuronderzoek
Presentatie OV-bureau januari 2008	Literatuuronderzoek

4.2 Servicelijn 7, Enschede

1. Pilotbeschrijving

Inleiding Servicelijn Enschede ofwel Lijn 7 is een busverbinding in de stad Enschede. De lijn rijdt onder verantwoordelijkheid van de Regio Twente en is operationeel sinds 11 december 2005. Lijn 7 vormt een verbinding tussen een aantal stadswijken en het centrum van Enschede en doet daarbij een groot aantal voorzieningen aan, zoals het centrum, het gemeentehuis, woonzorgcentra en het Medisch Spectrum Twente. Extra voorzieningen in de bussen en bij de haltes zorgen ervoor dat de buslijn toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking¹⁶. In de opzet van de pilot is geen onderscheid gemaakt naar het soort functiebeperking.

Doelstelling De Regio Twente wil met de pilot bereiken dat inwoners van Enschede met een beperking, die gewend zijn aan Regiotaxivervoer (vervoer van deur tot deur), het openbaar vervoer herontdekken als reële vervoersmogelijkheid. De doelstelling van de pilot is drieledig:

1. Inzicht verwerven in alle randvoorwaarden die nodig zijn om het reguliere openbaar busvervoer optimaal geschikt te krijgen voor het gebruik door gehandicapten.
2. Inzicht krijgen in de wijze waarop de toekomstige vraag naar specifieke individuele en/of collectieve vervoersvoorzieningen teruggedrongen kan worden.
3. Inzicht krijgen in de toepasbaarheid van deze vorm van openbaar vervoer. In de eerste fase in geheel Enschede, in de tweede fase in de overige Twentse gemeenten (steden/plattelandsgebieden).¹⁷

De regio Twente heeft in de projectaanvraag 11 concrete punten geformuleerd waar de pilot inzicht in moet geven. Tijdens de looptijd van de pilot moet duidelijk worden:

1. Of de huidige opzet van de Servicelijn aan de ergonomische vereisten van de doelgroep voldoet.
2. Of de aanwezige halte-infrastructuur voldoet aan de vereisten van de doelgroep.
3. In welke mate de Servicelijn bruikbaar is voor het bezoeken van het Medisch Spectrum Twente voor behandeling en specialistenbezoek.
4. In welke mate de route aansluit bij de vervoersbehoefte van de doelgroep.
5. Welke voordelen de reizigers ervaren bij het gebruik van Lijn 7 ten opzichte van de Regiotaxi, waarbij ook de tariefgevoeligheid wordt betrokken.
6. Of er kwantitatieve effecten zijn ten aanzien van het gebruik van de Regiotaxi, en in welke mate.
7. Of het gevoel van onafhankelijkheid en zelfredzaamheid bij Wmo-pashouders toeneemt door het gebruik van lijn 7.
8. In welke mate de overstap vanuit Wmo-Regiotaxivervoer kan bijdragen aan een betere benutting van het OV in het algemeen en lijn 7 in het bijzonder.
9. Of uitbreiding van de pilot met een deel van de doelgroep uit het zittend ziekenvervoer (ZZV) en/of AWBZ-vervoer mogelijk en zinvol is.
10. Of uitbreiding tot alle buslijnen in geheel Enschede mogelijk is.

¹⁶ Regio Twente, Projectaanvraag 2, versie 18 juli 2006

¹⁷ Regio Twente, Projectaanvraag 2, versie 18 juli 2006

11. Of het concept toepasbaar is in andere Twentse gemeenten met daarbij te onderscheiden stedelijke en plattelandsgemeenten en op welke termijn dit te realiseren is.

Doelgroep De doelgroep voor de pilot zijn de Wmo-pashouders (-gebruikers) in Enschede. Het gaat hierbij niet altijd om mensen met een fysieke beperking: alle inwoners van Enschede krijgen vanaf 70 jaar op basis van leeftijd een Wmo-pas. 80% van de pashouders is daarom niet geïndiceerd. De regio verwacht dat in deze categorie een groot aantal mensen slechts in lichte mate beperkingen ondervinden bij het gebruik van openbaar vervoer. Mensen onder de 70 krijgen een Wmo-pas na indicatie. De medische situatie van deze categorie mensen is wisselend. Ze zijn aangewezen op de Regiotaxi, maar zouden voor sommige ritten (of op goede dagen) wel gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer.

Middelen Om de doelen te bereiken zijn de volgende middelen ingezet:

- *Gratis voor Wmo-pashouders.* Het reizen met lijn 7 is vanaf 1 januari 2007 tot 1 januari 2008 gratis voor reizigers met een Regiotaxipas (Wmo-pashouders). Wmo-reizigers mogen gratis een begeleider meenemen.
- *Uitgebreide communicatie.* Er wordt uitgebreid aandacht besteed aan lijn 7 en het feit dat het reizen met deze lijn gratis is voor Wmo-pashouders. In de communicatie is een belangrijke rol weggelegd voor twee OV-ambassadeurs.
- *OV-ambassadeurs:* medewerkers die door middel van persoonlijk contact en persoonlijke informatie reizigers motiveren om gebruik te maken van lijn 7. De OV-ambassadeurs werken sinds maart 2007 aan het project en hebben twee hoofdtaken:
 - reizigers informeren over lijn 7;
 - persoonlijke reisbegeleiding van reizigers.
- Reizigers die zelf geen begeleider meenemen kunnen persoonlijke reisbegeleiding aanvragen. Dit betekent dat de reizigers door een OV-ambassadeur wordt geholpen bij het in- en uitstappen.
- *Randvoorwaarden.* Het concept van de servicelijn (route langs belangrijke bestemmingen, volledig toegankelijke haltevoorzieningen en toegankelijk materieel, hulp bij in- en uitstap) is een belangrijke randvoorwaarde voor de pilot. Daarnaast is voorafgaand aan de pilot paslees-apparatuur in de bussen geplaatst, om het gebruik van Lijn 7 door Wmo-pashouders te kunnen meten.

Looptijd De uitvoeringsfase van deze pilot (het gratis reizen met Lijn 7 door Wmo-pashouders) liep van 1 januari 2007 tot 1 januari 2008.

Typering *Wat wordt gebundeld:*

Informatie	Indicatiestelling	Inkoop/contract	Regie	Vervoer
------------	-------------------	-----------------	-------	---------

Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:

OV	Valys	Wmo	LLV	WIA	AWBZ	ZZV
----	-------	-----	-----	-----	------	-----

Fase van de pilot

Verkennen	Planvorming	Besluit	Uitvoering			Uitrol
			Voorbereiden	Uitvoeren	Evaluëren	

Organisatie Regio Twente treedt op als opdrachtgever en is eindverantwoordelijk voor de pilot. Daarnaast zijn de gemeente Enschede als medeopdrachtgever en vervoerder Connexxion als exploitant direct betrokken. Het ROCOV (het wettelijke adviesorgaan voor OV-consumenten) heeft een adviserende rol. De partijen delen de verantwoordelijkheid voor het achterhalen van verbeterpunten en het vaststellen van oplossingen. Alle partijen hebben zich gecommitteerd aan het projectplan. Eens per twee maanden vindt overleg plaats.

Voor de pilot lijn 7 en voor de pilot Twente Callcenter is een gezamenlijke stuurgroep geformeerd. Hierin hebben de Regio Twente, de gemeente Enschede en Connexxion zitting en een aantal andere partijen, vanuit hun rol bij de pilot Twente Callcenter. Deze andere partijen zijn het RVC (exploitant van het Callcenter), zorgverzekeraar Menzis, het zorgkantoor Twente en het Patiënten-/ Consumentenplatform Twente.

Financiering De pilot wordt gefinancierd uit de pilotsubsidie (€100.000,--) die Regio Twente op basis van het ingediende projectplan heeft ontvangen van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

2. Resultaten

Inleiding De pilotdoelstellingen zijn grotendeels geformuleerd als leerdoelen. Kort samengevat: voldoet het concept van lijn 7 en is dit concept geschikt om verder uit te rollen naar andere doelgroepen, buslijnen of gebieden? Een belangrijke indicator voor het succes van lijn 7 is in de eerste plaats de ontwikkeling van het gebruik: zijn (meer) Wmo-pashouders gebruik gaan maken van lijn 7 sinds de start van de pilot? Een tweede indicator is de tevredenheid onder de doelgroep over het concept.

Gebruik van de voorziening Het aantal Wmo-pashouders dat gebruikt maakt van lijn 7 is sinds de start van de pilot fors gestegen. In 2006 maakten gemiddeld 2 Wmo-pashouders per maand gebruik van lijn 7, in september 2007 zijn dit er 587. Gemiddeld genomen maakten zij over het hele jaar 1850 lijn 7-ritten per maand. De toename in het gebruik van lijn 7, al zichtbaar ten tijde van de 0-meting van mei 2007, heeft doorgezet. In onderstaande tabel is het aantal ritten met lijn 7 door Wmo-pashouders opgenomen.

Tabel 1 Aantal ritten per maand met lijn 7 door Wmo-pashouders in 2007

	<i>Ritten Wmo</i>	<i>Begeleider</i>	<i>Rolstoel</i>
Januari	907	5	0
Februari	1618	15	18
Maart	1770	34	30
April	1500	28	15
Mei	1902	68	44
Juni	1720	82	26
Juli	2053	81	47
Augustus	2234	68	40
September	1970	88	14
Oktober	2370	103	22
November	2384	145	24
December	1801	80	17
Totaal	22229	797	297

Het aantal reguliere OV-reizigers op lijn 7 is overigens ook aanzienlijk toegenomen, van gemiddeld 1.400 ritten per maand in 2006 tot circa 8.000 ritten per maand eind 2007 (exclusief Wmo-pashouders). Blijkbaar weten alle reizigers de weg naar lijn 7 beter te vinden; mogelijk een gevolg van de uitgebreide communicatie en informatie over de lijn.

Als we het gebruik van lijn 7 afzetten tegen dat van de Regiotaxi, blijkt 17% van de actieve pashouders in Enschede gebruik te maken van lijn 7. Uit de analyse van de ritgegevens blijkt dat van deze pashouders, die lijn 7 gebruiken, 62% geen gebruik (meer) maakt van de Regiotaxi. De overige 38% van de pashouders reist zowel met lijn 7 als met Regiotaxi (zie tabel 2).

Tabel 2 Gebruik lijn 7 en Regiotaxi

<i>Vervoermiddel</i>	<i>Aantal pashouders</i>	<i>% pashouders lijn 7</i>	<i>% alle pashouders</i>
Alleen lijn 7	363	62%	10,5%
Lijn 7 en Regiotaxi	224	38%	6,5%
Subtotaal lijn 7	587	100%	17%
Alleen Regiotaxi	2872	-	83%
Totaal aantal <u>reizende</u> pashouders ¹⁸	3459	-	100%

17% van alle reizende Wmo-pashouders in Enschede maakt gebruik van lijn 7. Bij dit cijfer moet bedacht worden dat Lijn 7 slechts een deel van Enschede bedient en daarmee niet voor alle Enschedese pashouders een reëel alternatief is voor de Regiotaxi. Hoe groot de doelgroep is die – geografisch gezien – van lijn 7 gebruik zou kunnen maken, is niet bekend.

¹⁸ Totaal aantal pashouders in Enschede: 12.947 (2007) .

Uit interviews blijkt verder dat gebruikers van lijn 7 met name de ‘mobielere’ reizigers zijn, die de bus gebruiken voor (vooral) sociaal-recreatieve doeleinden. Voor een deel van de reizigers, zoals oudere rolstoelinzittenden, blijkt de rit met lijn 7 toch te zwaar en deze reizigers haken af.

Het (toenemende) gebruik van lijn 7 gaat samen met een afname van het gebruik van de Regiotaxi door Enschedese pashouders. In september 2007 is het aantal regiotaxiriten gemaakt door Enschedese pashouders met 2,6% gedaald ten opzicht van het jaar daarvoor, ondanks een lichte stijging van het aantal pashouders dat ook daadwerkelijk gebruik maakt van de pas. Er lijkt dan ook sprake van een substitutie-effect (zie Tabel 3).

Tabel 3 Ritten door Enschedese pashouders september 2006 en september 2007

Ritten door pashouders	Sept. 2006	Sept. 2007	Vershil	Vershil %
Regiotaxi (Enschede)	18937	18455	-482	-2,6%
Lijn 7	2 (nihil)	1970	1968	
Totaal	18939	20425	1486	6,2%
Aantal pashouders (gebruikte passen)	3058	3082	24	0,8%

Nadere analyse¹⁹ maakt echter duidelijk dat de pashouders die met lijn 7 en met Regiotaxi reizen niet minder maar juist meer gebruik zijn gaan maken van de Regiotaxi, een stijging van 10%. Lijn 7 heeft dan ook geleid tot nieuwe ritten en meer gebruik van vervoersmogelijkheden door een beperkte groep actieve pashouders. De overige pashouders in Enschede zijn minder gaan reizen met de Regiotaxi.

Verwacht gebruik

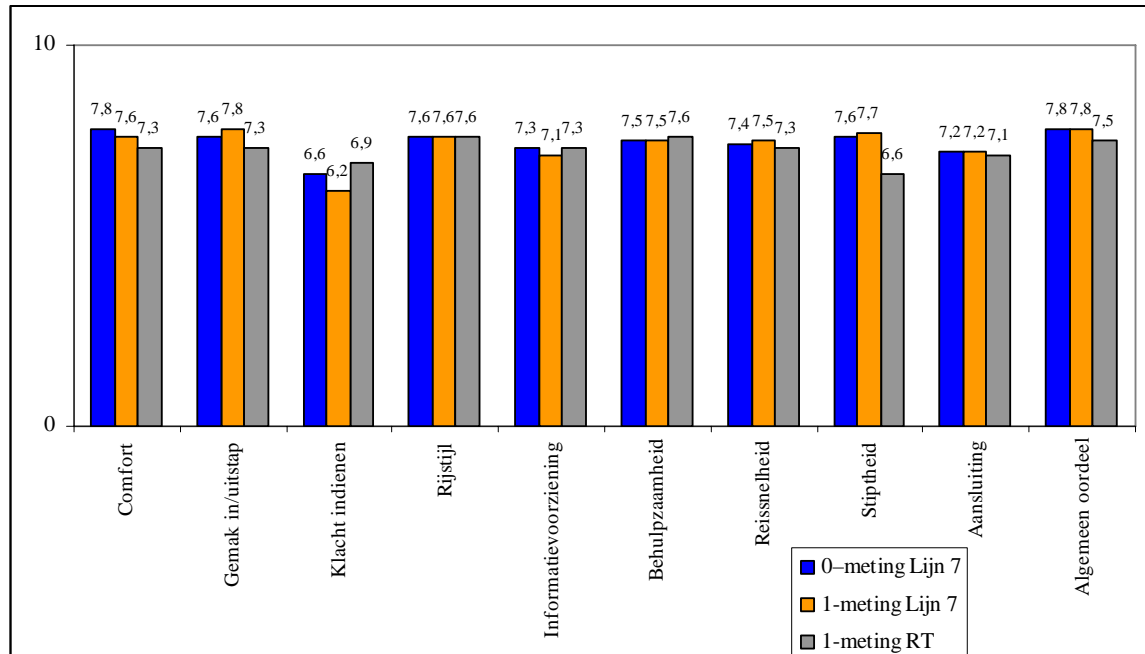
Van de huidige pashouders die met lijn 7 reizen geeft ten opzichte van de 0-meting een grotere groep aan evenveel met lijn 7 te blijven reizen. Het aantal mensen dat denkt méér met lijn 7 te gaan reizen, is gedaald. Van de lijn 7 gebruikers geeft 40% aan minder vaak met de Regiotaxi te gaan reizen nu lijn 7 er is. Dit is een stijging ten opzichte van de 0-meting van 30%.

Klanttevredenheid Pashouders die met lijn 7 reizen zijn positief in hun algemene oordeel over de lijn: ze geven de lijn gemiddeld een 7,8. Kenmerkende aspecten van het lijn 7-concept, zoals de toegankelijkheid (comfort, in en uitstappen, behulpzaamheid chauffeur) scoren een ruime voldoende. De mogelijkheid tot het indienen van een klacht scoort relatief laag.

De klanttevredenheidscijfers laten ten opzichte van de in mei 2007 gehouden 0-meting in grote lijnen hetzelfde beeld zien. De grootste wijzigingen zijn de dalende klantwaardering voor het indienen van een klacht en een daling van de klantwaardering over het comfort (zie tabel 4).

¹⁹ Regio Twente, Eindrapportage lijn 7

Figuur 1 Rapportcijfers van klanten per kwaliteitsaspect



Gebruikers van lijn 7 zijn in het algemeen positiever over het eigen vervoer dan de gebruikers van Regiotaxi. Ze zijn met name positiever over comfort (7,6 ten opzichte van een 7,3 bij de Regiotaxi). Ook het gemak van in- en uitstappen wordt bij Lijn 7 aanmerkelijk beter beoordeeld dan bij de Regiotaxi (7,8 ten opzichte van 7,3). Ditzelfde verschil geldt voor het in- en uitstappen met hulpmiddelen. Bij Lijn 7 vindt 67% van de ondervraagden het gemakkelijk tot zeer gemakkelijk om met een rollator in te stappen, bij de Regiotaxi is dat 62%. Dit is in lijn met de systeemverschillen: Lijn 7 wordt uitgevoerd met lage vloermaterieel en de haltes zijn fysiek toegankelijk; Regiotaxi-materieel heeft een hoge instap en is daarmee minder toegankelijk.

Naast de hogere waardering voor toegankelijkheidsaspecten valt op dat de stiptheid van lijn 7 een stuk hoger scoort dan de stiptheid van de Regiotaxi. Een voor de hand liggende verklaring is dat lijn 7 reizigers (en reizigers met het OV in het algemeen) minder marge hoeven aan te houden dan Regiotaxireizigers: een bestelde Regiotaxi mag 15 minuten voor of na de aangevraagde tijd bij de klant voor de deur staan. De OV-ambassadeurs benadrukken het belang van de vaste vertrektijden van lijn 7. Vooraf een rit reserveren is niet nodig en dit geeft vrijheid, een aspect dat met name de jongere reizigers erg blijken te waarderen²⁰.

In het klanttevredenheidsonderzoek geven de Wmo-pashouders die met lijn 7 reizen aan, dat stiptheid (vaste vertrektijden, niet hoeven bellen, geen wachttijden) het belangrijkste argument is om te reizen met lijn 7 in plaats van met de Regiotaxi (49% van de reizigers). 22% van de reizigers vindt het aspect gratis het belangrijkste argument om met lijn 7 te reizen; voor 12% is het gemak van lijn 7 het belangrijkste argument.

²⁰ Op basis van interview met OV-ambassadeurs

Een aantal maanden eerder gaven de respondenten (Wmo-pashouders die met lijn 7 reizen) in de 0-meting vaker aan het aspect gratis belangrijk te vinden (35% ten opzichte van 22% in de 1-meting). Hoewel het aspect gratis een belangrijk argument is om gebruik te maken van lijn 7, lijkt het belang ervan te dalen. Mogelijk is dit een gevolg van gewenning.

Van de lijn 7 reizigers ziet 74% de lijn als volwaardig alternatief voor de Regiotaxi. Niet geheel verrassend (de respondenten zijn immers gebruikers van lijn 7), maar toch een hoog percentage. Dit geeft aan dat lijn 7 gebruikers naast een aspect als prijs, ook de kwaliteit van lijn 7 waarderen. Een aantal maanden ervoor met de 0-meting was dit percentage overigens nog hoger, namelijk 80%.

Route

De OV-ambassadeurs geven aan dat veel reizigers de route van de lijn 7 als lang ervaren (3 kwartier)²¹. Daarnaast rijdt de bus niet in het weekend en er worden twee wijken niet aangedaan. Uit het interview met de OV-ambassadeurs blijkt dat veel reizigers aangeven hier wel behoefte aan te hebben.

- Inclusief beleid** De pilot Lijn 7 heeft geleid tot een sterke toename van maatschappelijke participatie voor een deel van de doelgroep. De pilot heeft geleid tot meer verplaatsingen bij de doelgroep. De projectleiding ziet dit als een sociaal maatschappelijke winstpunt van de pilot²². Met name de oudere mobiele reizigers blijken het sociale aspect van de bus te waarderen. Deze groep gebruikt lijn 7 bijvoorbeeld om wekelijks met kennissen koffie te gaan drinken in de stad of om naar de markt te gaan. Jongere gebruikers blijken het met name erg te waarderen dat voor lijn 7 geen ritreservering nodig is. Dit geeft vrijheid en vergroot het gevoel van zelfredzaamheid en onafhankelijkheid²³.
- Doelmatigheid** Doelmatigheid is geen directe doelstelling van de pilot, maar wel een afgeleide van de tweede hoofddoelstelling (inzicht krijgen in de wijze waarop de toekomstige vraag naar specifieke individuele en/of collectieve vervoersvoorzieningen teruggedrongen kan worden). In deze paragraaf staat dan ook de vraag centraal of de pilot leidt tot kostenefficiëntie.

Kosten

De kosten voor het uitvoeren van het project zijn beperkt tot de kosten voor het gratis laten meereizen van Wmo-pashouders en organisatiekosten. De totale projectkosten komen uit op €100.000,--. Grote investeringen voor het toegankelijk maken van haltevoorzieningen of de aanschaf van lage vloer materieel lopen via andere geldstromen en zijn niet in de projectkosten meegenomen.

Het gratis vervoeren van reizigers leidt tot kosten voor de vervoerder. De Regio Twente betaalt de exploitant van lijn 7 (Connexxion) voor iedere rit van een pashouder de ritprijs (€0,75 of €1,13 op basis van reductietarief of voltarief). Voor 2007 bedroegen de dervingskosten circa €16.500,-. De groei van het aantal Wmo-reizigers kon voornamelijk opgevangen worden binnen de bestaande dienstregeling – er hoefden geen extra bussen ingezet te worden. De pilot kende dus geen kosten voor de inzet van materieel. Wel is bij aanvang van de pilot in de bussen pasleesapparatuur aangebracht, een kostenpost van €9.000,--.

²¹ Op basis van interview met OV-ambassadeurs

²² Op basis van interview met projectleider

²³ Op basis van interview met OV-ambassadeurs

De kosten voor organisatie, informatie / communicatie naar de reizigers en monitoring van het project vormen de grootste kostenpost. Concreet gaat het om de inzet van mensen (met name de projectleider en OV-ambassadeurs), informatiemateriaal en het laten uitvoeren van onderzoek. De kosten voor dit projectonderdeel zijn geraamd op €70.000,--.

Opbrengsten

Hoewel er een daling heeft plaatsgevonden in het aantal Regiotaxiriten, lijkt deze daling geen gevolg van de pilot met gratis OV voor lijn 7. Sterker nog: de introductie van lijn 7 heeft geleid tot meer verplaatsingen bij een beperkte groep actieve gebruikers van het vervoer.

In financiële zin is het project dan ook niet doelmatig. Het is op dit moment nog onduidelijk hoe de kosten zich op de langere termijn ontwikkelen. Een groep pashouders heeft het openbaar vervoer herontdekt, is gebruik gaan maken van het OV en is tevreden, het gebruik van lijn 7 is fors toegenomen. Tegenover de betrekkelijk geringe kosten staan maatschappelijke baten van inclusief beleid en het vergroten van de mobiliteit van de doelgroep. Bovendien hoopt de Regio Twente op lange termijn een cultuuromslag teweeg te brengen en een situatie te creëren waarin huidige busreizigers langer gebruik blijven maken van de bus, om uiteindelijk het aantal mensen dat gebruik maken van de Regiotaxi en daarmee ook de kosten terug te dringen.

De pilot wordt gefinancierd uit de pilotsubsidie (€100.000,--) die Regio Twente op basis van het ingediende projectplan heeft ontvangen van het ministerie van Verkeer en Waterstaat en uit een eigen bijdrage van de Regio Twente. Uit de interviews blijkt dat de pilotsubsidie een belangrijke voorwaarde is geweest om de pilot uit te voeren.

Tabel 4 Overzicht kosten en opbrengsten

<i>Kosten</i>		<i>Opbrengsten</i>	
Dervingskosten	€ 16.500,-	Minderkosten Regiotaxi	-
Pasleesapparatuur	€ 9.000,-	Projectsubsidie ministerie	€ 100.000,--
Organisatie en communicatie	€ 93.000,-	Bijdrage Regio Twente	€ 18.500,--
Totaal	€ 118.500,-	Totaal	€ 118.500,-

Het achterblijven van opbrengsten (minderkosten Wmo) betekent dat de betrokken partijen geld beschikbaar moeten stellen voor een volgende fase, de uitrol naar andere lijnen in Enschede en heel Twente. De kosten voor uitrol van de pilot in heel Twente worden in 2008 voor rekening genomen door de Regio Twente (zie hoofdstuk 4: uitrolmogelijkheden).

3. Proces

Hoe is de pilot procesmatig aangepakt en welke lessen kunnen hieruit getrokken worden? Deze vraag staat centraal in dit hoofdstuk.

Samenwerking Uit de interviews blijkt dat de samenwerking tussen de partijen positief is verlopen. De juiste partijen zitten aan tafel en iedereen spant zich in om het project tot een succes te maken. Op uitvoerend niveau en in het contact met de klanten zijn de OV-ambassadeurs en Connexxion belangrijk.

Sinds maart 2007 werken twee OV-ambassadeurs mee aan het project. Ze hebben tot doel lijn 7 bekend te maken onder de doelgroep, de Regiotaxipashouders. Het doel is helder, de nadere invulling wordt overgelaten aan de ambassadeurs. Eens per maand koppelen ze terug aan de Regio Twente. De inzet van de OV-ambassadeurs is een voorbeeld van goede samenwerking tussen de partijen. De OV-ambassadeurs werken (betaald) voor een stichting gericht op wijkontwikkeling in Enschede. Deze stichting heeft de ambassadeurs “gedetacheerd” bij Regio Twente, die hen vervolgens bij Connexxion heeft geplaatst. Connexxion stelt kantoorruimte en uniformen beschikbaar.

Connexxion heeft zich ingespannen om van de pilot een succes te maken. Het vervoerbedrijf heeft maatwerk geleverd voor een relatief klein aantal passagiers.

Aanvankelijk was er de nodige scepsis bij chauffeurs over de pilot. In de eerste plaats maakten chauffeurs zich zorgen dat het in- en uitstappen van Wmo-geïndiceerden zou leiden tot vertraging en dat de dienstregelingstijden niet gehaald konden worden. Daarnaast zagen verschillende chauffeurs de OV-ambassadeurs als extra controleurs en voelden zich in zekere mate door hun aanwezigheid bedreigd. Connexxion heeft zich ingespannen om de aanvankelijke scepsis van chauffeurs te overwinnen. Het informeren en instrueren van chauffeurs bleek essentieel bij het laten slagen van de proef.

Procesfactoren Er kunnen drie belangrijke succes- en faalfactoren worden benoemd: *Ambassadeurs*. De regio ziet de inzet van OV-ambassadeurs als cruciale succesfactor. De projectleider is ervan overtuigd dat het gratis aanbieden van het vervoer op zich onvoldoende is om mensen de overstap van Regiotaxi naar regulier OV te laten maken. Het inzetten van de ambassadeurs en het communiceren over de proef is een duidelijke succesfactor. Het succes van communicatie en voorlichting valt onder andere op te maken uit de aanzienlijke stijging van het aantal reguliere (betalende) reizigers van lijn 7.

Instructie voor chauffeurs. Veel chauffeurs bleken aanvankelijk sceptisch tegenover de proef te staan. Door middel van training en instructie van chauffeurs is deze scepsis weggenomen.

Zorgvuldige controle in de uitvoering. In de praktische uitwerking van de pilot kwam een aantal kleine verbeterpunten naar voren. Zo bleek een halteplaats verkeerd gekozen, stond informatie op de verkeerde halte, bleek de elektrische treeplank evenals de pasleesapparatuur af en toe niet te werken etc. Deze kleine onregelmatigheden komen pas in de uitvoering naar boven; het is dus essentieel dat tijd is ingeruimd voor een zorgvuldige controle.

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Conclusie De resultaten van de pilot met het gratis vervoer van Wmo-pashouders op lijn 7 zijn positief. Circa 17% van de Wmo-pashouders in Enschede maakt maandelijks gebruik van lijn 7. De gebruikers zijn met name de mobielere reizigers. Voor een deel van de doelgroep, zoals oudere rolstoelinzittenden, blijkt de rit met lijn 7 toch te zwaar en deze reizigers haken af. Het is niet duidelijk wat de verhouding is tussen deze reizigersgroepen en wat de maximale doelgroep is die van lijn 7 gebruik zou kunnen maken.

De gebruikers zijn positief over het concept en 75% ziet de OV-lijn als volwaardig alternatief voor de Regiotaxi. Klanten waarderen de betere toegankelijkheid van lijn 7. Ook de projectleider geeft aan dat dit een cruciale randvoorwaarde is geweest voor de pilot. Naast toegankelijkheid waarderen klanten de stiptheid en vaste vertrek- en aankomsttijden van de lijn: 49% van de reizigers stelt dit de belangrijkste reden te vinden om met lijn 7 te reizen in plaats van met de Regiotaxi. Deze kenmerken versterken het gevoel van vrijheid, onafhankelijkheid en zelfredzaamheid bij de doelgroep.

De pilot heeft geleid tot een toename van de mobiliteit onder Wmo-pashouders. Dit wordt door de opdrachtgevers van de pilot als positief neveneffect aangemerkt. De pilot heeft voorsnog niet geleid tot afname van het aantal Regiotaxiriten. Er lijkt zelfs sprake van een omgekeerd effect: pashouders die met lijn 7 zijn gaan reizen, zijn ook meer gaan reizen met de Regiotaxi. Dit stelt vraagtekens bij de betaalbaarheid en toekomstvastheid van het concept.

Gebruikers geven aan dat de prijs -gratis- een belangrijk argument is om lijn 7 te gebruiken – 22% vindt het de belangrijkste reden voor het reizen met lijn 7. Het is de vraag of deze groep gebruikers – ondanks de positieve waardering voor lijn 7 – gebruik blijft maken van het openbaar vervoer of dat ze terugvallen op de Regiotaxi, op het moment dat lijn 7 niet meer gratis zou zijn.

Procesmatig blijkt dat met name de inzet van de OV-ambassadeurs en de instructie van chauffeurs van Connexxion door de betrokkenen als cruciale succesfactor wordt gezien voor de pilot. Het gaat hier in beide gevallen om uitvoerende medewerkers, die het directe contact met de klanten verzorgen.

Uitrolmogelijkheden In december 2007 is het besluit genomen om de pilot ‘gratis openbaar vervoer voor Wmo-geïndiceerden op lijn 7, Enschede’ uit te rollen over heel Twente. Alle Wmo-pashouders uit Twente kunnen in 2008 gratis reizen met het openbaar vervoer. Voor de uitrol is als volgt omgegaan met een aantal kritische factoren:

- Bij aanvang van de pilot was de verwachting dat investeringen voor de pilot gedeeltelijk terugverdiend konden worden uit afname van het Regiotaxigebruk. Dit blijkt niet het geval te zijn, of althans niet binnen een jaar. De kosten voor de uitrol van de pilot moeten dan ook uit andere middelen worden betaald. De Regio Twente heeft de dervingkosten voor het jaar 2008 afgekocht bij de verschillende vervoerders en neemt deze kosten en ook de organisatiekosten voor 2008 voor eigen rekening. Het is nog niet bekend hoe de kosten na 2008 worden toegedeeld.

- De ambassadeurs worden gezien als een van de succesfactoren van de pilot. Hoewel de pilot wordt uitgerold over heel Twente, wordt het aantal OV-ambassadeurs niet uitgebreid. Om de werklast voor deze ambassadeurs behapbaar te houden, is ervoor gekozen om het takenpakket van de twee ambassadeurs anders in te vullen. Ze richten zich met name op de communicatie; de taak van het begeleiden van een reis vervalt. De Regio Twente is voornemens de reisbegeleiding in te vullen met vrijwilligers. Op dit moment werft de regio Twente vrijwilligers, zodat reizigers ook in 2008 van de service gebruik kunnen maken.

Een deel van het succes van de pilot lijn 7 kan worden verklaard uit het concept van de servicebus: routing (aantrekkelijke lijn langs voor doelgroep belangrijke locaties) en met name ook toegankelijk materieel en toegankelijke haltevoorzieningen. Hoewel Twente al een heel eind is met het toegankelijk maken van haar haltebestand en door middel van het halteplan is vastgesteld welke haltes nog aangepast zullen worden, zijn de haltes nog niet allemaal optimaal toegankelijk. Deze succesfactor is dus niet voor heel Twente ingevuld en vormt een risico: een deel van de doelgroep mag wel gratis reizen, maar kan desondanks geen gebruik maken van de geboden voorziening doordat een toegankelijke halte ontbreekt.

5. Brongebruik

Voor de analyse van dit project zijn de volgende bronnen geraadpleegd:

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Gebruikers lijn 7, klanttevredenheidsonderzoek	databestand oktober 2007
Projectleider	interview
OV-ambassadeurs	interview
Vervoerder (Connexxion)	interview
Portefeuillehouder Regio Twente/ wethouder Enschede	interview
Ritdatabestanden	databestanden sept. 2006 en 2007
Projectaanvraag; ander schriftelijk materiaal	literatuuronderzoek
Rapport 0-meting	literatuuronderzoek
Klanttevredenheidsonderzoek 0-meting	databestand, mei 2007

4.3 Oosterschelderegio

1. Pilotbeschrijving

Inleiding De provincie Zeeland stelde in 2006 dat ze het beleid om het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in de provincie beschikbaar te stellen voor alle reizigers, wilde wijzigen. Hiermee zou de OV-functie van het vervoersysteem vervallen. In dezelfde periode werden de gevolgen van de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo, voorheen Wvg) duidelijk. De zorgplicht van gemeenten voor doelgroepenvervoer bleek rechtstreeks te worden beïnvloed door de Wmo. In de Wmo wordt de compensatieplicht uitgebreider opgevat dan voorheen. De compensatieplicht is de plicht om te ondervangen of oplossen van dat wat niet (meer) gaat, door een adequate aanpassing en/of hulpmiddel. In de Wmo ligt hiervoor meer verantwoordelijkheid bij de gemeenten. Dit geldt onder andere voor het doelgroepenvervoer.

Met de beëindiging van het contract tussen het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio (SWVO) en CVV-vervoerder Connexxion, eind 2006, ontstond de mogelijkheid om de gewenste wijziging met betrekking tot de OV-functie van het OV te implementeren en te kiezen voor een nieuw vervoersysteem. Het SWVO (opererend namens zeven gemeenten in de regio) benutte samen met de provincie deze mogelijkheid voor een heroriëntatie op passende systemen.

Het idee ontstond om, uitgaande van de compensatieplicht in het kader van de Wmo, te kijken of de Wmo-geïndiceerden met andere doelgroepen in het vervoer kunnen worden gecombineerd. Door een gezamenlijk aanbestedingstraject op te starten voor een brede doelgroep (reizigers uit de regelingen Wmo, AWBZ, WIA en Leerlingenvervoer), wil het SWVO de bundeling in de Oosterschelderegio realiseren en mogelijk efficiency- en schaalvoordelen behalen.

In deze pilot vindt bundeling plaats op drie onderdelen:

- inkoop en aanbesteding;
- beheer;
- uitvoering van de exploitatie.

Hiervoor is de intergemeentelijke beheersorganisatie, het SWVO in het leven geroepen en verantwoordelijk. Het SWVO koopt, in opdracht van meerdere gemeenten, het vervoer in voor verschillende doelgroepen.

Doel De verwachting is dat door combinaties van doelgroepen te maken, er een efficiënter vervoerssysteem opgezet kan worden. Dit kan daarnaast een kostenvoordeel voor alle participerende partijen teweeg brengen. De pilot moet deze efficiencyvoordelen opleveren in de uitvoering en aansturing. Tegelijkertijd ontstaat in de regio een herkenbaar vervoerssysteem, ook op straat. Alle voertuigen hebben hetzelfde uiterlijk en voeren het logo van de Regiotaxi. In een later stadium gaat de beheersorganisatie onderzoeken of de indicatiestelling bij één organisatie kan worden ondergebracht.

Doelstelling van de pilot in de Oosterschelderegio is derhalve het bundelen van de inkoop en beheer van het Wmo-vervoer met andere doelgroepen, zoals bijvoorbeeld het leerlingenvervoer. Door de inkoop en het beheer van het vervoer te bundelen wil het SWVO bereiken dat opzet en uitvoering van het vervoersysteem efficiënter worden opgezet. Tweede doelstelling is dat als gevolg van deze bundeling de kosten voor de deelnemende partijen aan dit vervoer lager worden.

Doelgroep De pilot is gericht op bundeling van de volgende doelgroepen:

- Wmo-vervoer;
- AWBZ-vervoer;
- WSW-vervoer;
- Leerlingenvervoer.

Pilotconcept In deze pilot werd een gezamenlijke aanbesteding ingezet als middel om de geschetste doelen te bereiken. Het SWVO verzorgt de gemeenschappelijke beleidsontwikkeling en de uitvoering van de Wmo voor de gemeenten in de regio. De organisatie verzorgt tevens de aanbesteding van de exploitatie van het vervoer, de financiële administratie en de onderlinge verrekening tussen gemeenten, andere opdrachtgevers en vervoerder(s).

In de pilot is het vervoer uit drie verschillende regelingen gezamenlijk aanbesteed. Het gaat om Leerlingenvervoer, AWBZ-vervoer en Wmo-vervoer. Het Wmo-Vervoer betreft deur-deur vervoer: de chauffeur biedt indien nodig begeleiding van voordeur tot voordeur. Het AWBZ-vervoer betreft vervoer van de woonlocatie naar dagbesteding. Dit vervoer wordt gekwalificeerd als kamer-kamer vervoer: de chauffeur biedt als het nodig is extra begeleiding van vertrekpunt tot en met bestemming. De aanbesteding is opgesplitst in vier verschillende percelen. Twee percelen worden gevormd door het leerlingenvervoer (opgesplitst aan de hand van de geografische indeling), één door het deur-tot-deurvervoer ('Wmo-vervoer') en één door het kamer-tot-kamer vervoer ('AWBZ-vervoer').

Reizigers worden niet gebundeld in het voertuig. Wel kunnen reizigersgroepen uit het huidige Wmo-vervoer en het AWBZ-vervoer op basis van het nieuwe contract eenvoudiger 'uitgewisseld worden': AWBZ-reizigers kunnen waar mogelijk vervoerd worden van deur-tot-deur; huidige Wmo-reizigers zouden in de toekomst eenvoudiger in aanmerking kunnen komen voor het kamer-tot kamer vervoer.

Typering *Wat wordt gebundeld:*



Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:



Fase van de pilot



Organisatie Waar aanvankelijk sprake was van het gezamenlijk aanbesteden van vier vervoervormen (Wmo-vervoer, AWBZ-vervoer, WSW-vervoer en Leerlingenvervoer) rijden in de huidige opzet drie vervoervormen (Wmo, AWBZ en Leerlingenvervoer). Het WSW-vervoer is niet meegenomen in de aanbesteding (*zie hoofdstuk 3: proces*).

Opdrachtgever voor het vervoer is het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio (SWVO). Het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio voert beleids- en uitvoeringstaken uit voor zeven gemeenten, te weten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Tholen en Schouwen-Duiveland. De beheersorganisatie is een Openbaar Lichaam op basis van een Gemeenschappelijke Regeling. De samenwerking tussen de gemeenten is vastgelegd in convenanten. Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling bestaat uit portefeuillehouders Welzijn van de betrokken gemeenten.

Naast het SWVO en de zeven gemeenten zijn bij de aanbesteding de provincie en drie AWBZ-instellingen betrokken. De uitvoering is in handen van verschillende vervoerders.

2. Resultaten

Inleiding In april 2007 is de 0-meting uitgevoerd. In overleg met de opdrachtgever is in september 2007 besloten om geen 1-meting uit te voeren. In die periode werd het doelgroepenvervoer, in verschillende fases, opnieuw aanbesteed, waardoor geen betrouwbare resultaten verkregen konden worden (*zie hoofdstuk 3: proces*).

Gebruik Er zijn geen cijfers bekend over het gebruik van het vervoer.

Klanttevredenheid September 2007 was volgens het SWVO geen geschikt moment voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Kwantitatieve gegevens die naast de gegevens van de 0-meting gelegd kunnen worden, zijn dan ook niet voorhanden. Uit gesprekken met de pilotleider is wel kwalitatieve informatie voorhanden, die onderstaand is opgenomen.

Na de aanbesteding (vanaf 1 augustus 2007) wordt het leerlingenvervoer door een andere vervoerder dan voorheen uitgevoerd. Ook gelden andere kwaliteitseisen dan in het vorige contract. Dit leverde opstartproblemen op, maar volgens de regio wijken deze niet af van elders te verwachten problemen bij een nieuwe vervoerder die volgens nieuwe voorwaarden in een voor hem nieuw gebied rijdt. Zo leverde het strakker hanteren van de vervoervoorwaarden (bijvoorbeeld dat het vervoer van het woonadres naar de schoollocatie betreft) klachten van ouders op. Verworvenheden uit een eerder contract, bijvoorbeeld dat de leerling eenmaal per week bij opa en oma wordt afgeleverd, werden door de nieuwe vervoerder niet voetstoots gehonoreerd. Deze problemen werden in de meeste gevallen binnen één maand opgelost.

Het deur tot deur en kamer tot kamer vervoer wordt door dezelfde vervoerder als voorheen uitgevoerd. De kwaliteitseisen zijn wel verscherpt en met name het in gebruik nemen van een systeem van elektronische passen heeft nogal impact gehad. Het opschonen van het pasbestand en de distributie van de passen vergde meer tijd dan gepland. Het systeem rijdt vanaf 1 september, omdat eerdere implementatie niet lukte. Er wordt nu gewerkt met een callcenter uit een andere regio. Dit

zorgde de eerste 2 maanden voor veel problemen, omdat het callcenter onvoldoende bekend was met de situatie in de Zeeuwse regio. Er waren bovendien bereikbaarheidsproblemen. Dit had een duidelijke weerslag in het aantal klachten, terwijl het vervoer niet is gewijzigd.

De ritafrekening is ook veranderd. Waar eerst zones werden afgerekend, wordt nu gewerkt met een kilometersprijs. Hiermee wordt voorgesorteerd op een betere aansluiting bij het reguliere OV (dat met de komst van de OV-chipkaart ook wordt afgerekend aan de hand van een kilometerprijs). Het geeft de opdrachtgever bovendien meer controle op de kosten. De nieuwe systematiek betekent dat reizigers soms een andere prijs betalen. In de meeste gevallen is de reis voor de klant voordeliger geworden.

Tenslotte is een terugbelservice ingesteld. Dit betekent dat de reiziger een aantal minuten voor de aankomst van de taxibus wordt gebeld dat de taxi daadwerkelijk onderweg is. De klant kan zich op die manier beter voorbereiden op de reis en heeft minder feitelijke wachttijd. Reizigers geven aan de terugbelservice erg te waarderen.²⁴

Tabel 1 Klanttevredenscijfers 0-meting

<i>N=140</i>	<i>0-meting</i>	<i>1-meting</i>
Oordeel comfort	7,6	
Oordeel rijstijl chauffeur	7,8	
Oordeel stiptheid	7,7	
Oordeel stiptheid voertuig aankomst	7,6	
Oordeel reissnelheid	7,1	
Oordeel in- en uitstappen	7,8	
Oordeel overstap	7,1	
Oordeel behulpzaamheid	7,7	
Oordeel infovoorziening leerlingenvervoer	7,3	
<i>Algemeen oordeel</i>	<i>7,4</i>	

Doelmatigheid Ook ten aanzien van de doelmatigheid kunnen nog geen conclusies worden getrokken. In onderstaande tabel zijn de kosten voor het vervoer in 2006 opgenomen. De gegevens voor 2007 waren ten tijde van dit onderzoek nog niet beschikbaar.

Tabel 2 Kosten voor het vervoer in 2006

<i>Kosten en opbrengsten</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>
AWBZ-vervoer		
Exploitatiekosten	€1.200.000,--	
Beheerkosten (per instelling)	0,2 fte	
Leerlingenvervoer		

²⁴ Op basis van het interview met Peter Verburg van het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO) van 14 december 2008

Exploitatiebedrag	€1.100.000,--	
Beheerkosten (per gemeente)	0,2 fte - 0,4 fte	
Wmo-vervoer		
Exploitatiebedrag	€2.200.000,--	
reizigersbijdrage in 2006	€300.000,--	
beheerkosten (per gemeente)	circa 1 fte	
beheerkosten SWVO	nb.	
Totaal (excl. beheerkosten)	€4.500.000,--	

Inclusief beleid Van inclusief beleid was in deze pilot expliciet geen sprake. De aanleiding van de pilot werd immers mede gevonden in de beleidswijziging van de provincie Zeeland, waarbij het CVV niet langer toegankelijk was voor de reguliere OV-reiziger. Wel werd in de pilot getracht een breed scala aan doelgroepen te bundelen. Ook wordt door de nieuwe afrekenmethodiek (per kilometer) voorgesorteerd op een afrekenmethodiek die in de toekomst ook in het OV wordt gehanteerd. Tenslotte gaat SWVO in samenwerking met de provincie onderzoeken hoe het provinciale belbus-systeem optimaal kan worden ingezet ten behoeve van deze doelgroepen.

3. Proces

De Oosterschelderegio gaf in september 2007 aan dat de pilot niet klaar was voor een vervolgonderzoek of 1-meting. In die periode werd het doelgroepenvervoer, in verschillende fases, opnieuw aanbesteed.

Waar aanvankelijk sprake was van het gezamenlijk aanbesteden van vier vervoervormen (Wmo-vervoer, AWBZ-vervoer, WSW-vervoer en Leerlingenvervoer) rijden in de huidige opzet drie vervoervormen (Wmo, AWBZ en Leerlingenvervoer). Het WsW-vervoer is niet meegenomen in de aanbesteding.

De belangrijkste redenen voor de WSW-instellingen om niet deel te nemen aan de aanbesteding waren:

- Een grote groep cliënten heeft specifieke vervoerswensen. Deze cliënten zijn moeilijk te combineren binnen een integrale aanbesteding.
- Een deel van de cliënten (zonder specifieke vervoerswensen) is wel te combineren in een gemeenschappelijke aanbesteding. Dit toevoegen van deze groep cliënten levert echter nauwelijks kostenvoordeel op, omdat voor de andere cliënten nog steeds een eigen vervoersvoorziening en wagenpark in stand gehouden moet worden.
- De huidige voertuigen die door de WSW-instellingen worden ingezet, worden de hele dag door al goed gebruikt. De mogelijke efficiency-winst als gevolg van gezamenlijke inzet van voertuigen voor het vervoer van meerdere doelgroepen valt daarmee grotendeels weg.

De WSW-instellingen hebben op basis van bovenstaande argumenten besloten voorlopig niet deel te nemen aan de gemeenschappelijke aanbesteding. Over 4 jaar (bij een nieuwe aanbesteding) wordt opnieuw een afweging gemaakt. Indien gewenst zouden de instellingen ook tussentijds

kunnen aansluiten, omdat in het contract de mogelijkheid is gecreëerd om tussentijds extra doelgroepen toe te voegen.

De aanbesteding en voorbereiding op de aanbesteding vergden veel afstemming. Het kostte erg veel tijd om de partijen overeenstemming te laten bereiken, te meer de partijen deels onbekenden voor elkaar waren (dit geldt met name voor de gemeenten enerzijds en de instellingen anderzijds). Inmiddels rijden de verschillende vervoervormen enige maanden en zijn de meeste kinderziektes genezen. Het Wmo-vervoer rijdt vanaf 1 september 2007 in zijn nieuwe vorm; hiervoor is met één vervoerder een contract afgesloten. Het AWBZ-vervoer wordt door dezelfde vervoerder uitgevoerd vanaf 1 juli 2007. Het leerlingenvervoer rijdt vanaf 1 augustus 2007 bij één nieuwe vervoerder.

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Conclusie Het is op dit moment nog te vroeg om inhoudelijke conclusies te kunnen trekken over de pilot. Dit is met name een gevolg van de uitloop in de planning. Gegevens over de ontwikkeling van het gebruik en van de kosten zijn beschikbaar per maart 2008.

De aanbesteding en voorbereiding op de aanbesteding vergden veel afstemming. Het kostte erg veel tijd om de partijen overeenstemming te laten bereiken, te meer de partijen geen bekenden voor elkaar waren. Het kennis laten maken en “aan elkaar wennen” kost naar schatting een half jaar extra ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Het beheer kost om dezelfde reden – veel partijen die allemaal meekijken vanuit een eigen perspectief en met eigen wensen – erg veel tijd. Ook hiervoor mag in elke fase enige weken extra gerekend worden.

De regio is positief over de kwaliteit van de aanbesteding: het bestek is van hoog niveau en bevat de leerervaringen van alle partijen met voorgaande aanbestedingen van het vervoer. Verbeteringen die in het contract zijn opgenomen, zijn onder andere:

- de terugbelservice;
- de openingstijden van de centrale zijn verruimd;
- er is meer managementinformatie beschikbaar en het inzicht in de kosten van het vervoer is toegenomen.

Het systeem is herkenbaarder geworden voor de klanten, onder andere op straat doordat alle voertuigen het Regiotaxilogo voeren. In het contract zijn opties opgenomen die eenvoudig kunnen worden geactiveerd als dat nodig is. Een voorbeeld hiervan is de optie om tussentijds andere doelgroepen toe te voegen aan het contract.

Uitrolmogelijkheden De mogelijkheid om meer doelgroepen toe te voegen is een uitrolmogelijkheid. Hiervoor zijn op dit moment geen concrete plannen. Omdat ‘Wmo-gebruikers’ nu ook geïndiceerd kunnen worden voor kamer-tot-kamer vervoer, verwacht SWVO dat er in de toekomst meer gebruik gemaakt zal gaan worden van dit vervoer (door reizigers die nu nog met het deur-tot-deurvervoer reizen).

5. Brongebruik

Voor het onderzoek zijn de volgende bronnen geraadpleegd.

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Projectleider (dhr. P. Verburg)	interview, december 2007
Projectaanvraag; ander schriftelijk materiaal	literatuuronderzoek
Rapport 0-meting	literatuuronderzoek
Rapport Bundeling doelgroepenvervoer, Mobycon, in opdracht van SWVO	literatuuronderzoek, mei 2006

4.4 Zuidwest-Drenthe

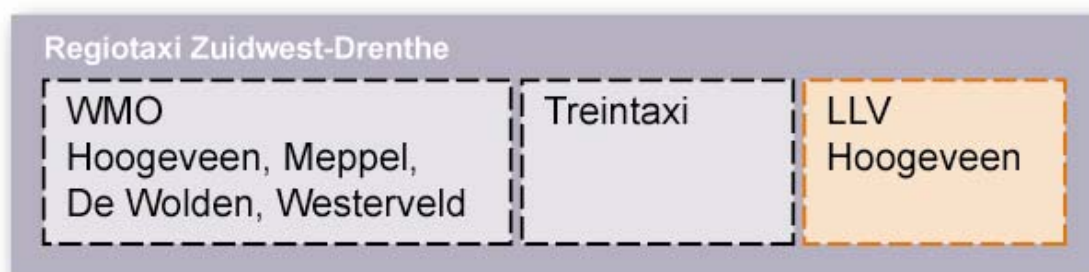
1. Pilotbeschrijving

Inleiding Al in 2006 spraken de toenmalige colleges van Hoogeveen, De Wolden, Westerveld en Meppel en het OV-bureau Groningen Drenthe de intentie uit het openbaar vervoer, Wmo-vervoer en leerlingenvervoer te integreren. Tot 1 september 2007 waren in de regio Zuidwest-Drenthe de verschillende vervoervormen afzonderlijk, per doelgroep, aanbesteed. Op 31 augustus 2007 liep het contract voor het Wmo-vervoer in de gemeenten Meppel, De Wolden en Westerveld af. In de gemeente Hoogeveen liepen de contracten af voor het Wmo- en het leerlingenvervoer. Bovendien moest de treintaxi in Hoogeveen en Meppel opnieuw worden aanbesteed. De gemeenten achtten daarmee de tijd rijp voor een gezamenlijke aanpak. De intentie was om te komen tot een integrale aanbesteding voor al het aanvullende vervoer, in goede samenhang met de al bestaande concessie voor het reguliere openbaar vervoer.

Het Wmo-vervoer van de gemeenten Hoogeveen, Meppel, De Wolden en Westerveld was voor 2007 al gebundeld. Met de integrale aanbesteding wordt dit vervoer uitgebreid en opengesteld voor reguliere reizigers. Daarnaast is het leerlingenvervoer van Hoogeveen toegevoegd in de aanbesteding en is de optie uitgevraagd om per 1 augustus 2008 ook het leerlingenvervoer in Meppel onder het nieuwe contract te schuiven. Het betreft een integrale aanbesteding voor een korte periode (tot 1 september 2009). Met de gezamenlijke aanbesteding zullen ook systeemkenmerken van het vervoer gelijk worden getrokken (*zie pilotconcept*).

In de oude situatie zijn alle vervoersvormen afzonderlijk aanbesteed binnen een gesloten systeem. In de nieuwe situatie is het Wmo-vervoer en de treintaxi gebundeld tot een aanvullend openbaar vervoersysteem, Regiotaxi Zuidwest Drenthe. Ook overige OV-reizigers kunnen gebruik maken van Regiotaxi Zuidwest Drenthe. Wmo-reizigers, reguliere reizigers en treintaxireizigers kunnen fysiek gebundeld worden (combinatierit met een andere persoon). Kenmerken zoals ritplanning en -aanneem, prijsberekening en beheer zijn gelijkgetrokken binnen het Regiotaxi-systeem.

Figuur 1 Organisatie van het vervoer in de nieuwe situatie



Het leerlingenvervoer is gezamenlijk met het overige vervoer aanbesteed. Voor het leerlingenvervoer gelden echter andere voorwaarden. Leerlingen worden niet fysiek gebundeld met andere doelgroepen.

Doel De pilot is een eerste stap op weg naar het uiteindelijke, tweeledige doel: het bereiken van een kwaliteitsverbetering van het (openbaar) vervoer en het bereikbaar houden van het platteland in Zuidwest-Drenthe. Door vervoerstromen te bundelen ontstaat er massa, waardoor beter en meer vervoer geboden kan worden en een kwaliteitsslag kan worden gemaakt op het gebied van:

- *toegankelijkheid*: toegankelijke haltes, lagevloermaterieel en goede prijsstelling;
- *bereikbaarheid*: goede routes, hogere frequenties;
- *kwaliteit*: openbaar vervoer dat aansluit op de wensen en eigenschappen van de verschillende reizigersgroepen²⁵.

Een integrale en gezamenlijke aanpak moet bijdragen aan het realiseren, in stand houden en verbeteren van een voor alle inwoners toegankelijk, betaalbaar en geïntegreerd vervoersysteem.

De volgende stap in dit traject is voorzien in 2009. Op dat moment loopt de concessie af voor het openbaar vervoer en ook het contract voor Regiotaxi Zuidwest-Drenthe. Volgens de betrokken partijen doet zich dan de reële mogelijkheid voor om te komen tot verdere integratie van het doelgroepenvervoer met het openbaar vervoer.

Als bovenstaande doelen bereikt kunnen worden met een efficiëntere inzet van materieel en middelen is dat mooi meegenomen; dit is echter geen doelstelling.²⁶ Een structurele kwaliteitsverbetering mag ook geld kosten.

Doelgroep De doelgroep zijn de huidige reizigersgroepen Wmo-geïndiceerden, leerlingen en treintaxireizigers. De pilot richt zich verder op potentiële reizigers die van het aanvullende vervoer gebruik willen maken, dat wil zeggen alle inwoners van de vier deelnemende gemeenten.

Pilotconcept De kortlopende aanbesteding is het instrument om de contractperiode van Wmo-vervoer en leerlingenvervoer gelijk te laten lopen met de concessie voor het openbaar vervoer. Inhoudelijk zijn enkele wijzigingen voor het Wmo-vervoer doorgevoerd, zodat dit vervoer in de toekomst beter geïntegreerd kan worden met het openbaar vervoer. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- prijsbepaling op basis van kilometer in plaats van per zone (vooruitlopend op het betalen per km in het openbaar vervoer met de invoering van de OV-chipkaart);
- openstelling van het Wmo-vervoer voor niet geïndiceerden. Het oude Wmo-vervoer was een gesloten systeem, bedoeld voor pashouders. Op dit moment kunnen ook andere doelgroepen (niet-pashouders) gebruik maken van dit vervoer.

Overige systeemkenmerken zijn in de marge aangepast. De vooraanmeldtijd is bijvoorbeeld teruggebracht. Ook is een algemeen aanmeldnummer opgezet dat de ritaanmelding inzichtelijker moet maken en de ritbestelling efficiënter. *NB: de systeemkenmerken van Regiotaxi Zuidwest Drenthe zijn bijgevoegd als bijlage 1.*

De prijsbepaling op basis van kilometers in plaats van zones heeft voor de Wmo-reizigers kleine prijseffecten tot gevolg. De meeste ritten zijn iets goedkoper geworden. Een rit van 3 kilometer is 18 cent goedkoper.

Bij treintaxireizigers treden grotere prijseffecten op. In het verleden betaalden reizigers een vast tarief van €4,30 (2007). In de nieuwe situatie betalen treintaxireizigers een opstaptarief van €2,50 en 50 cent per kilometer (alleen als van en naar het station in Hoogeveen of Meppel wordt ge-

²⁵ Interview met dhr. J.P. Scheele (wethouder gemeente Meppel) en dhr. R. Hendriks (beleidsambtenaar gemeente Meppel).

²⁶ Interview met dhr. J.P. Scheele (wethouder gemeente Meppel) en dhr. R. Hendriks (beleidsambtenaar gemeente Meppel).

reisd, het reguliere tarief voor de Regiotaxi is €0,75 per kilometer). Het nieuwe systeem is goedkoper voor ritten tot 4 kilometer en duurder voor langere ritten.

De kenmerken van het Leerlingenvervoer zijn niet gewijzigd.

Typering

Wat wordt gebundeld:

Informatie	Indicatiestelling	Inkoop/contract	Regie/ ritaanname	Vervoer
------------	-------------------	-----------------	-------------------	---------

Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:

OV	Valys	Wmo	LLV	WIA	AWBZ	ZZV
----	-------	-----	-----	-----	------	-----

Toelichting: Aanvankelijk is gepoogd ook andere vormen van doelgroepenvervoer als het WIA, AWBZ en ZZV-vervoer te betrekken in de aanbesteding. Dit is echter niet gelukt (zie hoofdstuk 3: proces).

Fase van de pilot

Verkennen	Planvorming	Besluit	Uitvoering			Uitrol
			Voorbereiden	Uitvoeren	Evalueren	

Organisatie

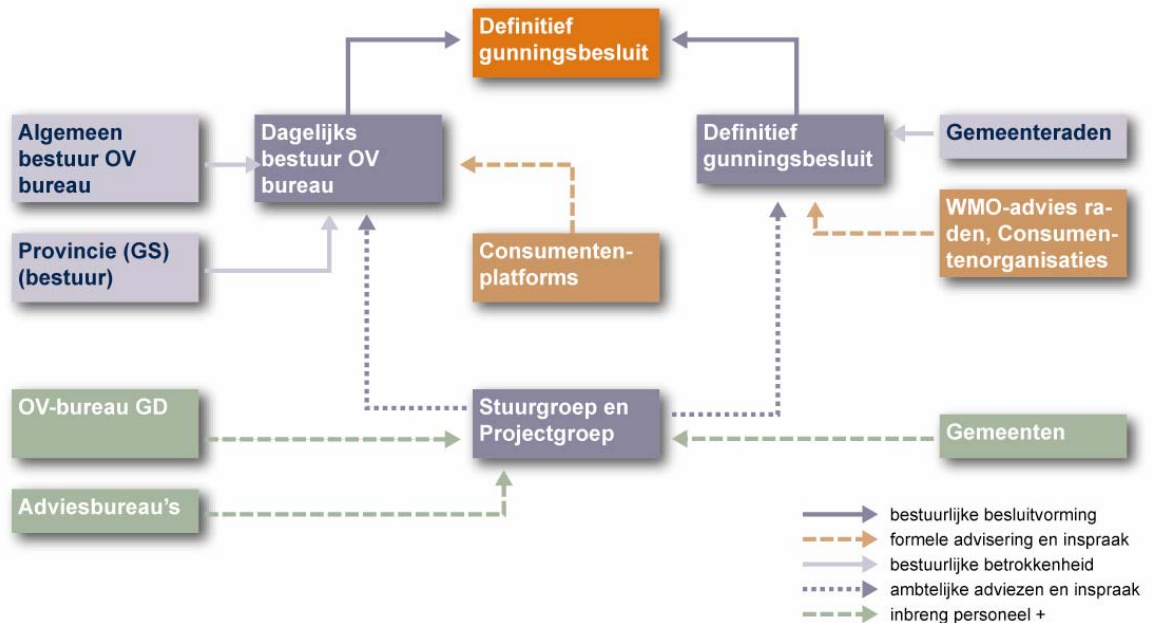
Bij de pilot zijn momenteel verschillende partijen betrokken, te weten:

- het OV-bureau Groningen Drenthe als regisseur;
- de gemeenten Hoogeveen, Meppel, Westerveld en De Wolden als opdrachtgevers voor het vervoer;
- Connexxion als verantwoordelijke vervoerder; het vervoer wordt uitgevoerd in samenwerking met Personenvervoer De Jong B.V.
- verschillende belangenverenigingen (klantenpanel, Wmo-raad).

De gemeenten Hoogeveen, Meppel, De Wolden en Westerveld en het OV-bureau Groningen Drenthe traden gezamenlijk op als opdrachtgever voor het aan te besteden vervoer. Voor de aanbesteding in het kader van de pilot is een bestuursovereenkomst gesloten. Voor het traject richting aanbesteding van 2009 wordt nog samengewerkt zonder overeenkomst. Het organisatieschema voor de aanbesteding van het vervoer in Zuidwest-Drenthe in 2009 wordt weergegeven in figuur 2.²⁷

²⁷ Naar OV-bureau Groningen Drenthe, Aanpak en organisatie aanbesteding kleinschalig OV en doelgroepenvervoer in Zuidwest Drenthe, 31 oktober 2007.

Figuur 2 Organisatieschema voor de aanbesteding van het vervoer in Zuidwest-Drenthe in 2009



De opdrachtgevers werken samen met behoud van hun eigen bevoegdheden en budgetrecht. Dit betekent onder andere dat de opdrachtgevers allemaal afzonderlijk een contract hebben afgesloten met de vervoerder. Naast het behoud van zeggenschap geeft dit de opdrachtgevers een extra sturingsmiddel richting de vervoerder: de vervoerder moet voor iedere gemeente apart goed blijven presteren en kan zijn vervoerprestaties niet middelen.

Financiering De kosten voor uitvoering van de pilot bestaan uit organisatie- en beheerskosten: kosten voor het opzetten en begeleiden van een aanbesteding. Deze kosten zijn gefinancierd uit bestaande middelen van de deelnemende partners. Externe kosten voor de aanbesteding (inhuur ondersteuning) zijn gedragen door het OV-bureau. Onder de kop doelmatigheid wordt nader ingegaan op de kosten en opbrengsten van de pilot en het betreffende vervoer.

2. Resultaten

Inleiding De 1-meting van het onderzoek naar de klanttevredenheid is uitgevoerd in september 2007. De 0-meting heeft plaatsgevonden in mei van hetzelfde jaar. Voor de analyse van het gebruik zijn de bestanden van september 2006 en die van september 2007 vergeleken.

In de 1-meting (september 2007) zijn 300 Wmo-pashouders ondervraagd over het gebruik van de Regiotaxi. September 2007 is de eerste maand van de pilot en daarmee ook de eerste maand dat volgens het nieuwe contract wordt gereden. Normaliter moet, direct na een aanbesteding, rekening gehouden worden met opstartproblemen die het klantoordeel kunnen beïnvloeden.

Naar het oordeel van de gemeente De Wolden waren de verschuivingen in de organisatie van het vervoer niet tot nauwelijks merkbaar voor klanten. Doordat ook de vervoerders niet zijn gewijzigd (Connexion en De Jong waren ook voor de aanbesteding verantwoordelijk voor het vervoer)

hebben zich weinig opstartproblemen voorgedaan. De gemeenten hebben geen noemenswaardige klachten ontvangen van reizigers ontvangen.²⁸

Conform de methode van de 0-meting is er in oktober ook een enquête uitgezet onder ouders en kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer in de gemeente Hoogeveen. 91 respondenten hebben hun vragenformulier ingevuld retour gezonden.

De resultaten van deze pilot zijn niet eenvoudig te duiden. Dit komt in de eerste plaats doordat de pilot een eerste stap is naar een hoger doel, waarvan de resultaten pas vanaf 2009 te meten zijn. De Wmo-gebruikers en de leerlingen merken weinig van de gebundelde aanbesteding. In de eerste plaats voeren na de aanbesteding dezelfde vervoerders het vervoer uit als voor de aanbesteding (Connexxion en Personenvervoer De Jong). Voor de Wmo-pashouders kunnen kleine prijseffecten optreden, doordat er wordt afgerekend op basis van kilometers in plaats van zones. Dit kan effecten op het gebruik hebben. Voor de treintaxireizigers zijn de prijseffecten groter, met name voor reizen boven de 4 kilometer. Bij deze groep kunnen we gebruikseffecten verwachten. Bij het meten van de doelmatigheid moet rekening gehouden worden met een effect als gevolg van de gewijzigde afrekenmethodiek.

Gebruik Het gebruik van het vervoer voor en na de aanbesteding is als volgt²⁹:

Tabel 1 Gebruik van het vervoer

Aantal ritten	september 2006	september 2007
Wmo	14.807	15.363 (+3,8%)
Leerlingenvervoer	Onbekend	onbekend
OV reizigers incl. treintaxi ³⁰	1.469	869 (-40,1%)

Uit de gebruikscijfers valt een aantal zaken op maken. In de eerste plaats de lichte stijging van het aantal Wmo-ritten ten opzichte van 2006. In de tweede plaats de sterke daling van het aantal treintaxiriten met circa 40%, ondanks de openstelling van het vervoer voor OV-gebruikers. Dit zou een gevolg kunnen zijn van de aanpassing van het tarief. Tenslotte laten de aantallen OV reizigers zien dat het systeem slechts in zeer beperkte mate wordt gebruikt door anderen dan Wmo-reizigers.

De conclusie die op basis van het gebruik getrokken kan worden is dat de gezamenlijke aanbesteding en het integreren van de kenmerken heeft geleid tot minder gebruik van het vervoer door reguliere reizigers, terwijl reguliere reizigers juist meer mogelijkheden hebben gekregen om van het aanvullende vervoer gebruik te maken. De prijs lijkt hierbij de verklarende factor te zijn.

Klanttevredenheid *Regiotaxi*

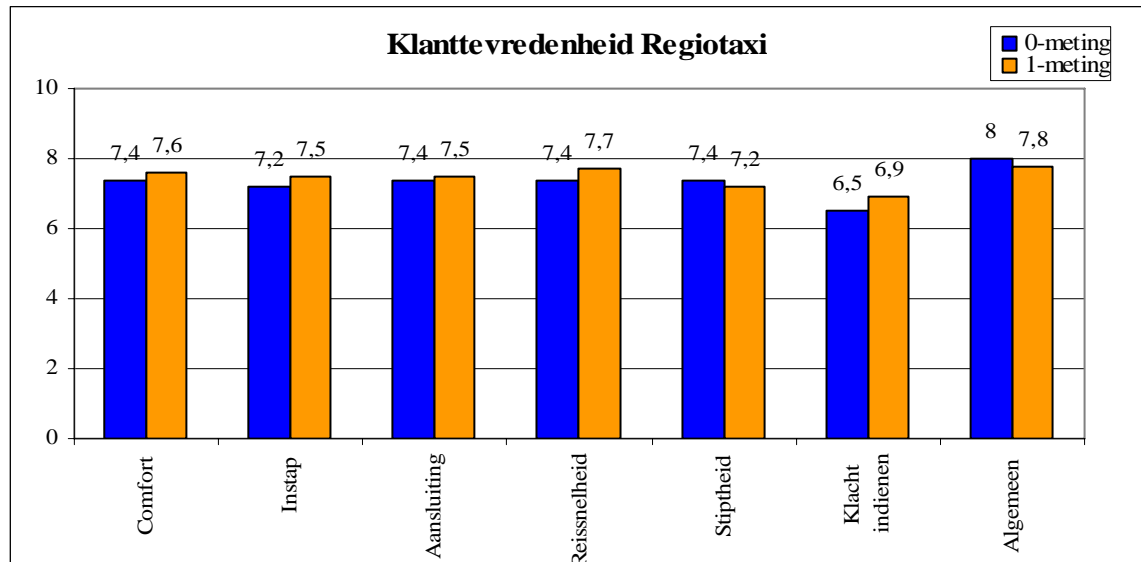
Gebruikers van de Regiotaxi zijn in oktober minder positief in hun algemene oordeel dan in de meting in mei. Toch zijn klanten op de meeste aspecten meer tevreden over de uitvoeringsaspecten van het vervoer. Instap en reissnelheid zijn significant hoger beoordeeld. Het oordeel over de stiptheid en het algemene oordeel zijn significant gedaald.

²⁸ Uit interview met dhr. Hamstra (gemeente De Wolden, afdeling samenleving)

²⁹ Op basis van cijfers Gert Veringa, OV-bureau Groningen Drenthe.

³⁰ NB: in 2006 alleen treintaxi (vervoer nog niet opengesteld voor OV-reizigers)

Figuur 3 Klanttevredenheid gebruikers Regiotaxi



Het oordeel over het omrijden (*niet opgenomen in bovenstaande figuur*) laat een forse daling zien. Beoordeelde in de 0-meting nog 70% van de ondervraagden de omrijtijd als 'goed' tot 'zeer goed', in de 1-meting bedroeg dit percentage nog 54%. De normen voor het omrijden zijn met het nieuwe contract niet gewijzigd. Twee mogelijke verklaringen voor de daling van de tevredenheid zijn:

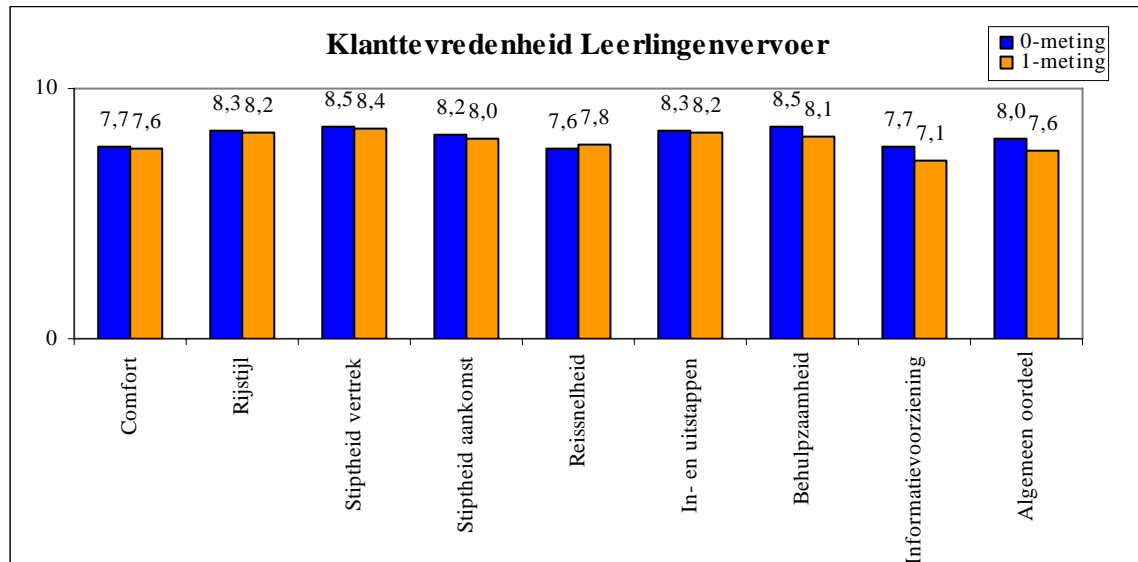
- de werkelijke omrijtijd is toegenomen;
- als gevolg van het kilometertarief in plaats van zonetarief betalen klanten nu voor het omrijden, waardoor dit minder acceptabel wordt gevonden. (dit kan niet waar zijn, omdat klanten altijd de kortste route van A naar B betalen, ook al moet er omgereden worden).

Naast de klantwaardering voor het vervoer is klanten gevraagd naar de kwaliteit van de dienstverlening. Zowel de hulpvaardigheid als de reisadvisering (dit was ook één van de aandachtspunten omdat werd omgeschakeld van zone naar kilometers; er moest dan wel goed gecommuniceerd worden) werden in de 1-meting beter beoordeeld.

Leerlingenvervoer

Voor het onderzoek naar het leerlingenvervoer binnen de pilot is een schriftelijke enquête gehouden onder ouders en leerlingen die in de gemeente Hoogeveen gebruik maken van vervoer van huis naar school en vice versa. In totaal hebben 91 ouders samen met hun kind de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst bestond uit een deel waarin aspecten omtrent gebruik (dat wil zeggen frequentie en afstand) en vervoerprestaties (dat wil zeggen stiptheid) werden bevraagd en een deel waarin gevraagd werd naar het oordeel van ouder en kind over het vervoer.

Figuur 4: klanttevredenheid Leerlingenvervoer



Bovenstaande figuur laat zien dat het algemeen oordeel over de twee metingen is gedaald. Het daadwerkelijke vervoer (stiptheid, reissnelheid en rijstijl) wordt lager beoordeeld, maar ook de dienstverlenende aspecten zoals behulpzaamheid en informatieverstrekking worden beide een half punt lager beoordeeld. Informatievoorziening en Algemeen oordeel laten ook daadwerkelijke significante verschillen zien. Op basis van de ons bekende gegevens kan geen verklaring gegeven worden voor deze daling in de klanttevredenheid. De systeemkenmerken zijn niet aangepast en ook is het vervoer uitgevoerd door dezelfde vervoerder. Mogelijk zijn de prestaties van de vervoerder wel gedaald, of ligt de verklaring in de onrust bij ouders over mogelijke wijzigingen. Een nuancering hierbij is dat het vervoer erg hoog (een 8) beoordeeld werd. Ook een 7,6 is nog altijd een goede beoordeling.

Doelmatigheid De totale kosten voor het Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en treintaxi bedroegen in 2006 €3,8 miljoen. Naast de kosten voor het vervoer maken de betrokken partijen en gemeenten ook kosten voor onder meer pasafgifte en indicatiestelling. Het OV-bureau draagt de kosten voor het OV-deel van het vervoer, de gemeenten dragen de kosten voor het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer.

De opdrachtgevers geven aan dat er nauwelijks wijzigingen zijn opgetreden in de structurele beheer- en organisatiekosten. Wel verwachten de opdrachtgevers een stijging van de totale kosten met €500.000. De totale kosten van het Wmo-vervoer komen naar verwachting in 2007 uit op € 3,2 miljoen (excl. reizigersbijdrage) tegen €2,7 miljoen in 2006. Dit is een stijging van 18,5%.

Het lijkt niet reëel om de verklaring van deze stijgende kosten volledig te zoeken in het stijgende gebruik: de stijging in het gebruik met 3,8% is niet in verhouding tot de kostenstijging met circa 18%. Een deel van de verklaring kan er dan ook in liggen dat de gewijzigde vergoeding die aan de vervoerder wordt betaald (€4,10 per zone in 2006; €1,13 per kilometer in 2007) hoger is dan in 2006. Dit is een algemene tendens bij de aanbestedingen van kleinschalig vervoer; de aangeboden prijs ligt veel hoger i.v.m. de kostenontwikkelingen (m.n. dieselprijs) van de afgelopen jaren.

De kosten voor de aanbesteding zelf worden geschat op €30.000,- voor de ondersteuning door een juridisch adviesbureau, plus de kosten voor de inzet van medewerkers (circa 250 uur). De kosten voor de aanbesteding zijn gedragen door het OV-bureau.

De aanbesteding heeft niet geleid tot kostenverlaging maar gaat samen met een toename van de kosten. Naast de kosten voor het aanbesteden zelf zijn ook de kosten voor het (Wmo)vervoer gestegen als gevolg van toenemend gebruik en de hogere ritvergoeding aan de vervoerder.

Inclusief beleid De ambitie is om over 2 jaar, bij het aflopen van de concessie, een integratie te bewerkstelligen tussen het doelgroepenvervoer en het reguliere openbaar vervoer en om een geïntegreerd vervoersconcept neer te zetten. Hiervoor worden momenteel afspraken gemaakt met de verantwoordelijke gemeenten en partijen. Gedacht wordt aan een concept zoals de servicebussen, die al rijden in Assen, Veendam en Hoogezand-Sappemeer of lijn 65 in Noord-Groningen. De Servicebus is een concept waarbij wordt gereden met midi-bussen die beschikken over toegankelijkheidskenmerken (lagevloer/ hulp bij in- en uitstappen). De servicebussen rijden een vaste route waarbij een deel van de haltes toegankelijk is.³¹

3. Proces

Hoe is de pilot procesmatig aangepakt en welke lessen kunnen hieruit getrokken worden? Deze vraag staat centraal in dit hoofdstuk.

Pilotverloop

De voorbereidingsfase voor de pilot startte in 2006. Op initiatief van de gemeente Meppel hebben de gemeenten en het OV-bureau de koppen bij elkaar gestoken. De partijen hebben onderzocht welke vormen van vervoer op dat moment gebundeld kunnen worden. In de beginfase probeerden de betrokkenen ook andere vormen van doelgroepenvervoer, met name het zittend ziekenvervoer en het AWBZ-vervoer, aan te laten sluiten in de gezamenlijke aanbesteding. Dit is niet gelukt. Met name de bestaande contracten en de verschillende financiële stromen zorgde voor slechte aansluitingsmogelijkheden. Daarnaast was er onvoldoende animo vanuit de instellingen om de bestaande systemen te integreren. De zorginstellingen waren feitelijk blij dat de systemen eindelijk goed geregeld waren en er was op dat moment geen behoefte om dit weer te wijzigen.³²

Het oorspronkelijke, brede doel werd bijgesteld. De bredere bundeling die men voor ogen had kwam niet van de grond. Wel werd voor de overgebleven vervoersvormen vastgehouden aan de aanpak van het gelijktrekken van de kenmerken. De systeemkenmerken prijsstelling, ritaanname, ritplanning en beheer werden gelijkgetrokken voor alle vervoersvormen binnen de pilot. Met deze maatregelen moet het vervoer overzichtelijker en begrijpelijker worden voor de reiziger. Ook moet op deze manier de aansluitgarantie tussen de verschillende vormen van doelgroepenvervoer en het reguliere OV bevorderd worden.

³¹ Presentatie Integratie OV / Doelgroepenvervoer. *Kansen voor Samenwerking in Zuidwest Drenthe?*, gehouden in januari 2008.

³² Uit interviews met dhr. Veringa (OV-bureau Groningen Drenthe) en dhr. Hamstra (gemeente De Wolden, afdeling samenleving)

De omschakeling per 1 september was minimaal aangezien Connexxion het vervoer bleef verzorgen. De invoering van het nieuwe betalingssysteem zorgde voor enige vertraging in het betalingsverkeer tussen de vervoerder en de gemeenten.³³

Procesfactoren Bij het uitvoeren van de pilot zijn een aantal leerpunten naar boven gekomen.

- Allereerst is gebleken dat veel vertrouwen en draagvlak gevormd kan worden wanneer in een vroeg stadium de Wmo-raden en ambtenaren betrokken worden die verantwoordelijk zijn voor het leerlingenvervoer. Hierdoor is een betere afstemming en invulling van het vervoersysteem mogelijk.
- De bundeling van het vervoer leidde aanvankelijk tot onrust onder reizigers. Met name ouders van leerlingen hadden aanvankelijk de nodige reserves over de mogelijke veranderingen in het doelgroepenvervoer. Er was angst dat het vervoer zou verslechteren. Om deze reserves weg te nemen zijn voorlichtingsavonden georganiseerd om zo draagvlak te verwerven onder deze doelgroep. Volgens de projectleider is dit succesvol geweest.
- De samenwerking tussen de gemeenten en het OV-bureau bleek eenvoudiger dan verwacht. De gemeenten zijn vanaf het begin van het proces betrokken en hebben het gevoel serieus genomen te worden.
- De partijen geloven in een pragmatische aanpak. Een van de voorbeelden hiervan is het starten op basis van het groeimodel – starten met aantal doelgroepen, later integratie met het openbaar vervoer.
- Voor een traject als dit is bestuurlijk lef nodig. Dit komt vooral doordat een complex proces als een grootschalige bundeling van vervoer een traject is waarvan de resultaten en de financiële consequenties vooraf niet helder zijn. Dit vergt de bereidheid om risico te nemen op bestuurlijk vlak. Deze risico's kunnen overigens worden verminderd worden door bij de start van het project een haalbaarheidsonderzoek te laten uitvoeren en tijdig met elkaar te blijven overleggen.³⁴

³³ Uit interview met dhr. Hamstra (gemeente De Wolden, afdeling samenleving)

³⁴ Uit interview met dhr. J.P.. Scheele (wethouder gemeente Meppel) en dhr. R. Hendriks (beleidsambtenaar gemeente Meppel).

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Conclusie De pilot is succesvol in de zin dat het een aantal gemeenten en het OV-bureau is gelukt om het vervoer voor verschillende doelgroepen gezamenlijk aan te besteden en systeemkenmerken gelijk te trekken, zonder dat dit heeft geleid tot grote problemen in de uitvoering. De aanbesteding legt een goede basis voor integratie met het openbaar vervoer en is daarmee een belangrijk instrument voor zowel het bereikbaar houden van het platteland als voor het inclusief beleid.

In termen van gebruik, klanttevredenheid en doelmatigheid is de pilot (nog) niet succesvol. Hoewel het gebruik onder Wmo-reizigers licht is gestegen, is het gebruik door andere reizigers (met name de oude treintaxigebruikers) sterk gedaald, ondanks dat de mogelijkheden om van het vervoer gebruik te maken zijn verruimd. Met name onder leerlingen en hun ouders is de klanttevredenheid gedaald, maar is nog altijd relatief hoog. Daarnaast zijn ook de kosten toegenomen, deels als gevolg van het toegenomen gebruik door Wmo-ers; deels – naar alle waarschijnlijkheid – als gevolg van de toegenomen kosten per rit.

Uitrolmogelijkheden De pilot is opgezet als eerste stap in het traject naar integratie van (zoveel mogelijk) vormen van vervoer in Zuidwest-Drenthe. Reeds bij de start van de pilot wordt geanticipeerd op deze verdere integratieslag met – in ieder geval – het openbaar vervoer. Om deze reden is een kort contract gesloten voor 2 jaar, dat afloopt gelijktijdig met de afloop van de concessie openbaar vervoer. Ook is om deze reden een systeemwijziging doorgevoerd in de vorm van betalen per kilometer in plaats van per zone.

In een volgende fase (over 2 jaar) zal getracht worden om de gemeente Midden-Drenthe in het project te trekken. Uit gesprekken met deze gemeente blijkt dat er interesse en behoefte is aan het hierboven beschreven Servicebusconcept. De uitrol van dit concept van Servicebussen vindt plaats vanuit het OV-bureau.

5. Brongebruik

Voor de analyse van dit project zijn de volgende bronnen geraadpleegd:

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Gebruikers Regiotaxi (KTO 1-meting)	databestand oktober 2007
Projectleider (OV-bureau Groningen Drenthe)	Interview
Gemeente De Wolden (ambtelijk)	Interview
Gemeente Meppel (ambtelijk en bestuurlijk)	Interview
Projectaanvraag; ander schriftelijk materiaal	literatuuronderzoek
Rapport 0-meting	literatuuronderzoek
Klanttevredenheidsonderzoek 0-meting	databestand, mei 2007

Bijlage: Systeemkenmerken Regiotaxi Zuidwest Drenthe

Tabel 1 Systeemkenmerken Regiotaxi Zuidwest Drenthe

	Wmo	OV-reiziger	OV-reiziger vanaf station (Treintaxi)
Bedieningsperiode	06:00 – 01:00 uur	06:00 – 01:00 uur	06:00 – 01:00 uur
Vooraanmeldtijd (telefonische ritreservering)	30 minuten	30 minuten	30 minuten of via meldzuil bij station (15 minuten)
Opstaptarief	€0,40	€2,50	€2,50
Kilometertarief	€0,10	€0,75	€0,50
Maximum niet commercieel tarief	750 kilometer per jaar	25 kilometer per rit	25 kilometer per rit
Commercieel km-tarief	€1,17	€1,17	€1,17

Tabel 2 Systeemkenmerken voor aanbesteding

	Wmo	OV-reiziger n.v.t.	Treintaxi
Bedieningsperiode	06:00 – 01:00 uur		07:00 – 22:00 uur
Vooraanmeldtijd (telefonische ritreservering)	30 minuten		Meldzuil bij station (15 minuten)
Opstaptarief	€0,44		€4,30
Zonetarief	€0,44		n.v.t.
Maximum niet commercieel tarief	5 zones		Buitengebied rond Hoogeveen en Meppel, straal van circa 10 kilometer
Commercieel km-tarief	€4,50 eerste zone €1,50 extra zone		Onbekend

4.5 Regio Twente: bundeling ritreservering en planning

1. Pilotbeschrijving

Inleiding Iedere vervoerder met een contract voor Wmo-vervoer verzorgde in de Regio Twente tot 2006 zelf de ritreservering en de planning van het vervoer. Vanaf 1 oktober 2005 is in Twente een centraal callcenter aanbesteed en is de 'ritaansname' gescheiden van de 'uitvoering' (het vervoer). Alle ritaanvragen voor de Regiotaxi komen binnen bij het callcenter dat de ritten toewijst aan een van de vervoerders. De scheiding van ritaansname/ regie en vervoer opent de weg om ook ritaanvragen van vervoer uit andere regelingen dan de Regiotaxi via het callcenter te laten lopen en eventueel te plannen voor verschillende vervoerders. Het callcenter is in deze zin een voorwaarde voor verdere bundeling. De Regio Twente wil de mogelijkheden van het callcenter benutten om verdere bundeling van ritaansname te bewerkstelligen, over verschillende vervoervormen heen.

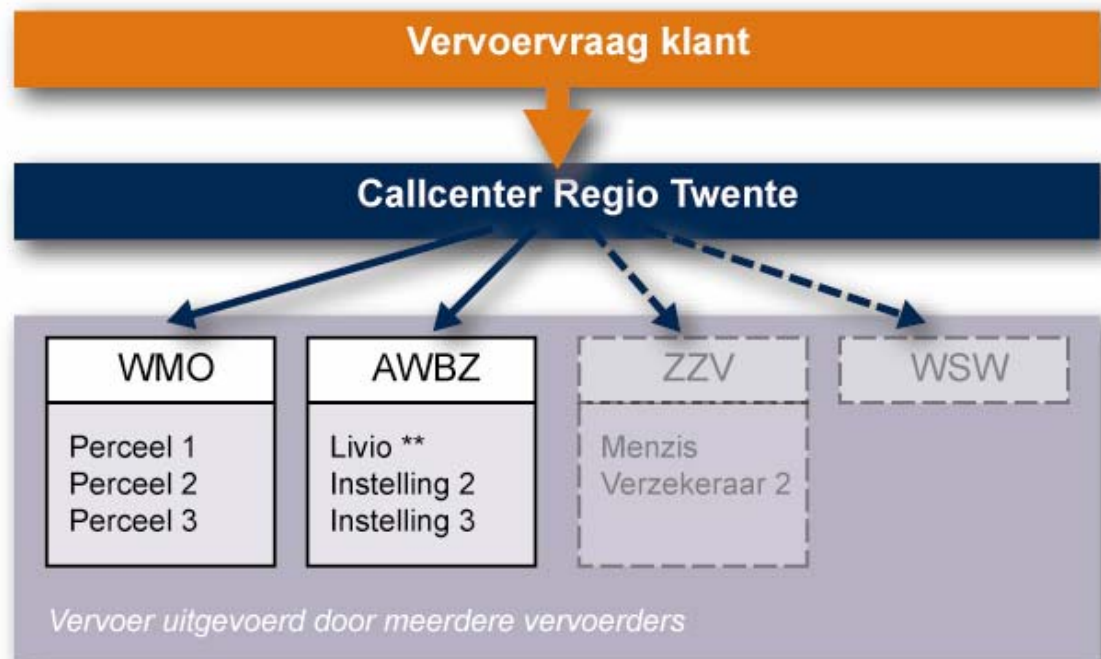
Figuur 1 Organisatie ritaanvragen volgens oorspronkelijk projectplan.



Het project is gedurende de pilot aangepast. Het oorspronkelijke doel van de pilot volgens het projectplan is het uitbreiden van de diensten van het callcenter voor AWBZ, ZZV en WSW-vervoer. Volgens dit plan is het doel van de pilot te onderzoeken of het callcenter ook de ritaansname en de ritplanning deze vormen van doelgroepenvervoer te verzorgen. Dit streven is weergegeven in figuur 1.

In de beginfase van de pilot bleek al snel dat de oorspronkelijke doelen niet haalbaar waren. Slechts een AWBZ-instelling, Livio, bleek bereid om deel te nemen aan de pilot (*toelichting zie hoofdstuk 3: proces*). Dit leverde het beeld op conform figuur 2.

Figuur 2 Huidige organisatie van vervoeraanvragen in de pilot.



Na de startfase is de opzet van de pilot gewijzigd en is gekozen voor het uitvoeren van 3 projecten binnen het kader van de pilot. De Regio Twente onderzoekt of de rol van het callcenter kan worden verbreed of verbeterd bij de volgende 3 projecten:

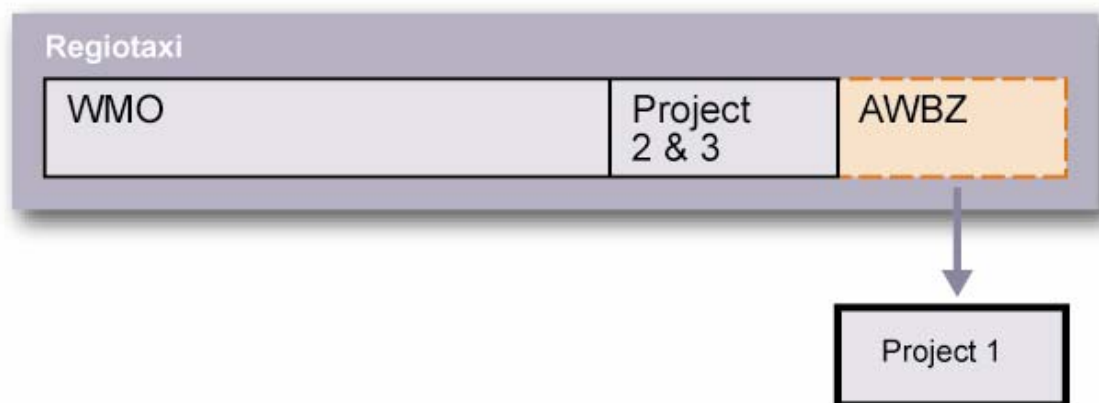
- ****Project 1:** Omzetten vervoer naar dagopvang / verzorging (AWBZ) vanuit Regiotaxi naar Groepsvervoer in opdracht en op kosten van AWBZ-instellingen.
- **Project 2:** Verbetering vervoer met de Regiotaxi naar structurele groepsactiviteiten voor gehandicapten.
- **Project 3:** Verbetering kwaliteit vervoer met de Regiotaxi naar evenementen voor gehandicapten.

In Project 1 staat het gebruik van de Regiotaxi door cliënten van AWBZ-instellingen centraal. Dit gebruik werd gedoogd. Het vervoer leidde regelmatig tot veel klachten ook vanuit de betreffende instelling. Een deel van het budget van een AWBZ-instelling is echter bedoeld voor het vervoer van hun klanten. In dit project worden met één AWBZ-instelling, Livio, afspraken gemaakt over een andere aanpak en de bekostiging van dit vervoer.

Binnen het Regiotaxivervoer worden relatief veel vaste groepsritten afgelegd. De projecten 2 en 3 zijn gericht op het anders organiseren van het op individueel ingerichte Regiotaxisysteem en vormen van groepsvervoer te introduceren. Door het groepsvervoer beter te plannen kan onver-

wachte piekbelasting voor de Regiotaxi worden verminderd, wat zowel de druk op de Regiotaxi verlicht, als het groepsvervoer beter afstemt op de vraag en uitvoeringsvereisten.

Figuur 3 geeft weer hoe de projecten 1, 2 en 3 zich verhouden tot de regelingen Wmo en AWBZ en hoe het AWBZ-vervoer van instelling Livio 'buiten' het Regiotaxivervoer is geplaatst (project 1).



Deze 3 projecten zijn gericht op het coördineren van groepsritten binnen het Regiotaxivervoer. Het callcenter vervult daarbij een centrale rol. Het callcenter is zowel informatie- en aanspreekpunt, en krijgt een grotere rol in de planning van het vervoer. Enschede vormt het pilot gebied; bij succes kunnen de 3 projecten uitgerold worden voor heel Twente. *(De toelichting per project staat verderop in dit hoofdstuk).*

Het callcenter is operationeel sinds 1 oktober 2005. RVC is de exploitant van het callcenter. De uitvoeringsfase van de pilot is gestart op 1 januari 2007. De opdeling van de pilot in 3 deelprojecten is een wijziging van de aanvankelijke opzet (zie hoofdstuk 3 proces). Deze nieuwe opzet is op 30 juli 2007 goedgekeurd door het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Doel Het primaire doel van de pilot is het organiseren van een efficiëntere ruitvoering – bij groepsactiviteiten of evenementen- meer maatwerk en verbeterde klantvriendelijkheid. Daarnaast probeert Regio Twente niet langer 'oneigenlijk' van de Regiotaxi gebruik te laten maken. Hierbij is het uitgangspunt dat het callcenter alleen dan ritten accepteert tegen het Wmo-tarief wanneer geen andere financiering mogelijk is (bijvoorbeeld in het kader van AWBZ, door een zorgverzekering of zorginstelling).

Pilotconcept In deze pilot werd gebundelde ritaanname ingezet als middel om efficiëntere ruitvoering en verbeterde klantvriendelijkheid te realiseren. Met inventariserende gesprekken met een groot aantal partijen in Enschede, is getracht grootschalig draagvlak te vinden voor het idee en de implementatie van gebundelde ritaanname. Uitgangspunt was het organiseren van één telefoonnummer voor klanten (uit Enschede) uit verschillende regelingen voor het aanmelden van de rit. Bij elke aanmelding dient de klant alleen aan te geven welk vervoersmotief het betreft. Het callcenter regelt de toedeling van de rit aan vervoerders. De afwikkeling van de financiën vindt plaats op het niveau van de opdrachtgevers.

Typering Wat wordt gebundeld:

Informatie	Indicatiestelling	Inkoop/contract	Regie	Vervoer
-------------------	-------------------	-----------------	--------------	----------------

Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:

OV	Valys	Wmo	LLV	WSW	AWBZ	ZZV
----	-------	------------	-----	------------	-------------	------------

Fase van de pilot:

Verkennen	Planvorming	Besluit	Uitvoering pilots			Uitrol
			Voorbereiden	Uitvoeren	Evalueren	

Toelichting: De pilot bestaat uit drie deeltrajecten, die zich elk in een eigen fase bevinden.

Organisatie De opdrachtgever van de pilot is Regio Twente. Voor het project is een stuurgroep gevormd, waarin beslisbevoegde vertegenwoordigers van de volgende organisatie zitting hebben:

- Regio Twente;
- Gemeente Enschede;
- RVC (huidige exploitant het callcenter);
- Connexion Taxi Service BV;
- Menzis / Zorgkantoor Twente (alleen in oriëntatiefase).

De stuurgroep stuurt treedt ook op als stuurgroep voor de pilot Lijn 7. De Twentse gemeenten – behalve Enschede - hebben geen zitting in de stuurgroep, maar worden regelmatig geïnformeerd over de voortgang en de resultaten van het project.

Naast de partijen in de stuurgroep heeft Regio Twente – in verschillende stadia van de pilot – samenwerking gezocht met de volgende partijen:

Partij	Functie
DCW- Enschede	Sociale werkplaats
Menzis Zorg en Inkomen	Ziekenvervoer / zorgkantoor
Livio	Woon- zorg AWBZ-instelling
Bruggerbosch	Centrum voor psychogeriatric
Gehandicaptenraad Enschede	Consumentenorganisatie
Seniorenraad Enschede	Consumentenorganisatie
Aveleijn / Stichting Dagcentra Twente	Wonen en dagbesteding verst.gehandicapten
Twentse Zorgcentra	Wonen en ondersteuning verst. gehandicapten
JP van den Bentstichting	Wonen en begeleiding verst. gehandicapten
Welzijnsinstelling Alifa (De Roef-De Kom)	Activiteiten o.a. verst. gehandicapten
MEE-Twente / de Springplank	Activering en ondersteuning gehandicapten
ROCOV	Consumentenplatform openbaar vervoer

Met AWBZ-instelling Livio wordt samengewerkt in deelproject 1 (Omzetten vervoer naar dagopvang / verzorging (AWBZ) vanuit Regiotaxi naar Groepsvervoer in opdracht en op kosten van de AWBZ-instelling). De meeste andere partijen zijn betrokken bij deelproject 2 en 3. Menzis is bij de opzet van de pilot nauw betrokken geweest, maar heeft zich later teruggetrokken.

Financiering *Projectkosten*

Onderstaande tabel 1 geeft inzicht in de projectkosten over 14 maanden.³⁵

Voorlopige raming en realisatie uitvoeringsfase	Begroot	Rekening
<i>1 december 2006 tot en met 29 januari 2008</i>		
Brochures en overige informatie	€10.000,--	€0,--
Oplossen hiaten in het vervoer	€15.000,--	€5.059,47
Kosten aanpassing regiocentrale (callcenter)	€30.000,--	€33.337,--
Extra kosten telefonie	€20.000,--	€8.919,--
Voorlichting	€4.000,--	€6.975,92
Monitoring	€6.000,--	€1.886,49
Opzetten organisatie advies voor vervoer	€10.000,--	€10.118,95
Communicatie	€25.000,--	€13.155,36
Ontwikkelen database	€20.000,--	€8.854,08
Extern advies	€22.000,--	€31.457,46
Externe projectleiding	€20.000,--	€23.739,20
Uitvoeringsfase exclusief BTW	€182.000,--	€143.501,93
BTW	€34.580,--	€27.162,23
Uitvoeringsfase inclusief BTW	€216.580,--	€170.664,16

De kosten voor de aanpassing van het callcenter, het opzetten van de organisatie voor vervoer en het ontwikkelen van de database zijn belangrijke investeringen voor de nieuwe opzet. Hiervoor is ten dele boven raming begroot. Bij het ontwikkelen van de database kwamen de kosten lager uit dan begroot.

Toelichting per deelproject Project 1 Zorginstelling Livio maakte voor het vervoer van en naar de dagbesteding al jaren gebruik van de Regiotaxi, een situatie die door de gemeente oogluikend werd toegestaan. Deze situatie is om verschillende redenen niet wenselijk.

Ten eerste is de Regiotaxi niet het geëigende vervoersysteem. De AWBZ-instellingen ontvangen van het zorgkantoor een vergoeding voor het vervoer. Deze vergoeding bedraagt ongeveer €14 per dag per persoon voor het vervoer naar de dagbesteding. Doordat de cliënten gebruik maken van Regiotaxi, wordt het vervoersbudget maar ten dele gebruikt voor het vervoer en betalen ook de gemeenten vanuit het Wmo-budget mee aan het vervoer van deze doelgroep. Ten tweede sluit het Regiotaxivervoer niet goed aan bij de behoeften van de reizigers. Zowel de breng- en ophaaltijden als de kwaliteit van het vervoer past niet bij de doelgroep.

Ten derde legt dit structurele vervoer een flink beslag op de capaciteit van Regiotaxi op bepaalde tijden.

³⁵ Uit de projectevaluatie van de Pilot 'Bundeling ritaanmeldingen', Regio Twente van 31 januari 2008.

In deze pilot is daarom na een zoektocht naar de juiste oplossing, een contract van een jaar afgesloten tussen het callcenter en Livio, waarin aparte afspraken zijn gemaakt over het vervoer van en naar de dagbesteding. Het vervoer wordt vanaf 1 september 2007 door Connexxion uitgevoerd, als groepsvervoer in een nieuw contract. Klanten worden op tijd van huis opgehaald zodat zij om 10.00 uur op het Dagcentrum zijn, om 16.30 uur gaan alle klanten weer huiswaarts. De ritplanning wordt door RVC in overleg met de vervoerder gemaakt. Er is ook extra heen en terug rit tussen de middag ingepast, voor klanten voor wie het bijwonen van het hele programma te belastend is. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt in vaste ritten met vaste chauffeurs die bekend zijn met de doelgroep. Dit is te realiseren doordat de tijden van de dagopvang zijn verschoven, zodat dit vervoer aansluitend op het leerlingenvervoer kan plaatsvinden.

- Project 2** Binnen Regio Twente zijn veel verstandelijk gehandicapte pashouders die structureel met de Regiotaxi naar sociaal recreatieve activiteiten gaan zoals sport, clubs enz. Het product Regiotaxi is voor dit soort vervoer eigenlijk niet geschikt. Er wordt speelruimte gehanteerd bij het ophalen en de ritten worden wisselend gecombineerd. Dit resulteerde in veel klachten over het vervoer, omdat de mensen niet op tijd kwamen of niet op tijd (te vroeg of te laat) opgehaald werden. De deelnemers en de organiserende instelling ondervonden daardoor veel onrust aan het begin- en einde van de wekelijkse activiteiten, hetgeen afbreuk deed aan de positieve beleving van de deelnemers.

Dit deelproject onderzocht op welke wijze de kwaliteit van dit vervoer verbeterd kon worden. De deelnemers aan dit project zijn de gemeente Enschede, Connexxion, RVC, Welzijnsinstelling Alifa, Stichting MEE-Twente / de Springplank, Aveleijn, JP van den Bentstichting en Regio Twente.

De ritten van Regiotaxi pashouders, die langdurig én met een bepaalde regelmaat naar bepaalde vaste groepsactiviteiten gaan, zijn in beeld gebracht. Het doel van dit deelproject is de betrouwbaarheid van de uitvoering van deze ritten te verhogen door meer maatwerk te bieden. Daarmee wordt bedoeld een betere aansluiting op de aanvang- en eindtijd van de activiteit. Om dit te bereiken zijn afspraken gemaakt met de organisatoren van deze activiteiten over aanmelding, de planning, en de specifieke wensen ten aanzien van het vervoer naar de activiteiten. Daarnaast krijgen professionele begeleiders van GVT-instellingen (gezinsvervangend tehuizen) toegang tot de database voor het doorgeven van ritmutaties.

Dit deelproject startte op 1 oktober 2007. Er zijn draaiboeken gemaakt, communicatie protocollen opgesteld en afspraken gemaakt over de taakverdeling tussen de betrokken partijen (instellingen voor begeleid wonen, aanbieders van activiteiten, vervoerder en het callcenter).

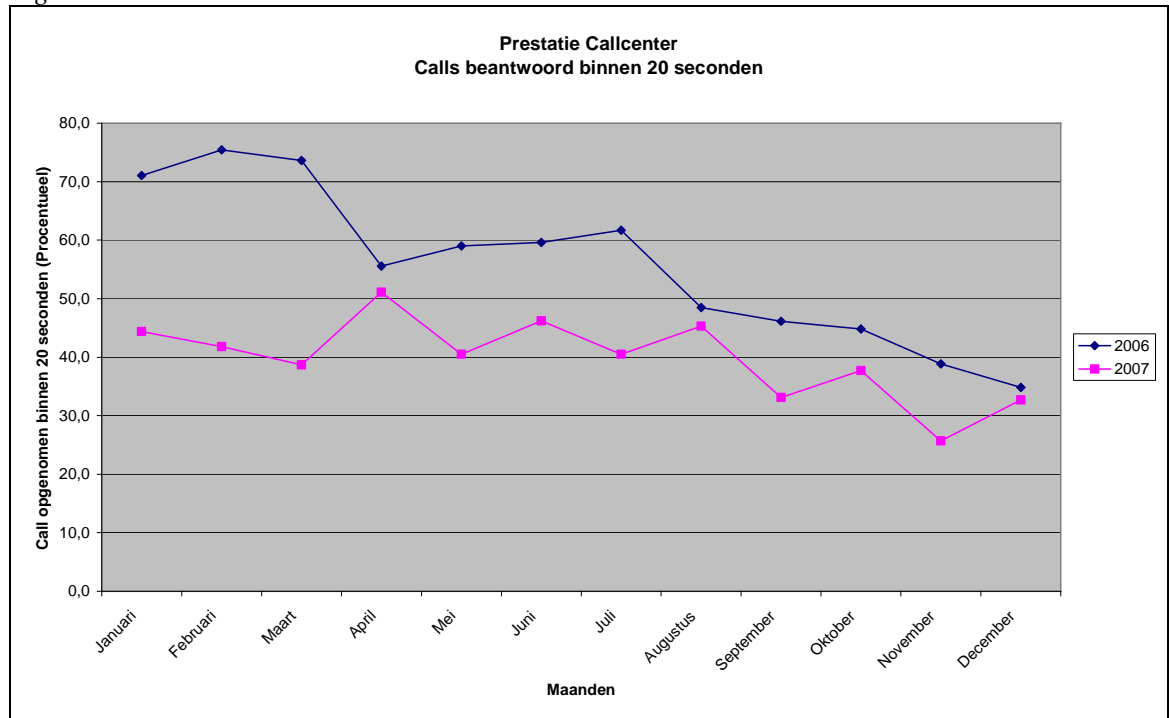
- Project 3** In deelproject 3 is door het callcenter een evenementenkalender opgezet die moet bijdragen aan het vroegtijdig opvangen van grote pieken in het vervoer. Bovendien wordt het vervoer zoveel mogelijk in groepsritten uitgevoerd, met daarbij de garantie van tijdige aankomst c.q. vertrek. De verschillende organisaties die gebruik maken van deze speciale vorm van groepsritten geven voortijdig aan of men op grote schaal gebruik gaat maken van het vervoersysteem. Het callcenter is hiervoor het informatie- en coördinatiepunt en werkt daarbij nauw samen met de vervoerders. In dit deelproject wordt ook gewerkt volgens een draaiboek (in samenwerking met RVC en Connexxion tot stand gekomen) voor het vervoer naar deze incidentele evenementen. Voorbeelden zijn de evenementen van de Zonnebloem, muziekvoorstellingen of speciale optredens van artiesten, sportevenementen voor gehandicapten (recreantenniveau). RVC (het callcenter) treedt daarbij op als het primaire aanspreek- en informatiepunt voor alle partijen. De organisator van het evenement verzamelt de aanmeldingen; de vervoerder plant de routes en is verantwoordelijk voor de

uitvoering. Deze afspraken zijn vastgelegd in communicatieformats, die gebruikt kunnen worden om alle betrokken partijen op een eenduidige wijze te informeren. De Regio Twente experimenteert met deze opzet vanaf half september 2007. Vanaf 1 oktober 2007 wordt met het opgestelde draaiboek gewerkt.

2. Resultaten

- Inleiding** Voordat wordt ingegaan op de eventuele resultaten van de pilot, is het van belang even stil te staan bij wat er is gemeten en welke resultaten we mogen verwachten. Bij de evaluatie pilots doelgroepenvervoer is gewerkt met een vaste opzet, waarbij het zwaartepunt van het onderzoek lag in oktober (klanttevredenheidsonderzoek) en november (interviews) 2007. Op het moment van onderzoek waren de drie projecten voor het callcenter net opgestart, waardoor effecten van deze projecten nog niet gemeten konden worden. Met de nieuwe opzet van de pilot is bovendien het aantal klanten dat te maken krijgt met een mogelijke verandering beperkt tot klanten van Livio en klanten die gebruik maken van groepsritten. Omdat in de 0- en in de 1-meting de hele doelgroep is meegenomen, komen mogelijke eerste effecten onder gebruikers die wel met een wijziging zijn geconfronteerd onvoldoende tot uiting in de resultaten.
- Het moment van onderzoek is met andere woorden te vroeg om daadwerkelijke effecten van de 3 projecten te kunnen meten. Dit geldt voor gebruikseffecten, klanttevredenheid en voor doelmatigheid. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de gebruikseffecten, die in de volgende paragrafen kort worden gepresenteerd, geven wel inzicht in de prestaties van het callcenter en het vervoer in de Regio Twente.
- Het belangrijkste resultaat van de pilot tot nu toe ligt in het feit dat het is gelukt om de 3 deelprojecten op te zetten, daarbij de ritaanname te bundelen en de samenwerking met meerdere opdrachtgevers van andere vormen van doelgroepenvervoer aan te gaan.
- Gebruik** De ritanalyse van gegevens uit september 2006 en september 2007 laat een lichte stijging zien van het gebruik in de Regio Twente (53.630 ritten in 2007 t.o.v. 48.785 ritten in 2006). Uit de ritanalyses blijken geen onverwachte vervoerbewegingen.
- Prestaties callcenter** Hoe presteert het callcenter sinds 2006? Een goede graadmeter hiervoor is de wachttijd voor klanten aan de telefoon, voordat wordt opgenomen. De Regio Twente streeft er naar dat klanten maximaal 20 seconden moeten wachten voordat ze verbinding hebben met het callcenter. Het aantal klanten dat binnen deze 20 seconden verbinding krijgt, is sinds de start van het callcenter gedaald van circa 71% naar circa 33% (zie grafiek 1). De prestaties van het callcenter zijn substantieel verslechterd.

Figuur 4 Prestatie Callcenter



De Regio Twente geeft als belangrijkste reden voor deze ontwikkeling dat het aantal klanten waarvoor het callcenter de ritaanname uitvoert sterk is toegenomen in 2006 en 2007 (uitbreiding met percelen Regiotaxivervoer).

Bovenstaande is wel een kritisch punt ten aanzien van de vraag of het callcenter op dit moment wel is uitgerust om de extra taken, voortvloeiend uit de pilot, op te kunnen pakken. Deelproject 2 (plannen van structurele groepsritten) kende bij de start grote opstartproblemen. Vaste groepsritten moesten aanvankelijk iedere keer apart aangevraagd en ingepland worden, wat tot veel klachten heeft geleid vanuit klanten (o.a. klanten die vervoerd moeten worden naar dagbestedingscentrum).

In november 2007 is nieuwe software aangeschaft, die de problemen bij het callcenter na wat aanloop problemen hebben opgelost.

Klanttevredenheid In het klanttevredenheidsonderzoek is reizigers gevraagd naar een oordeel over het callcenter.

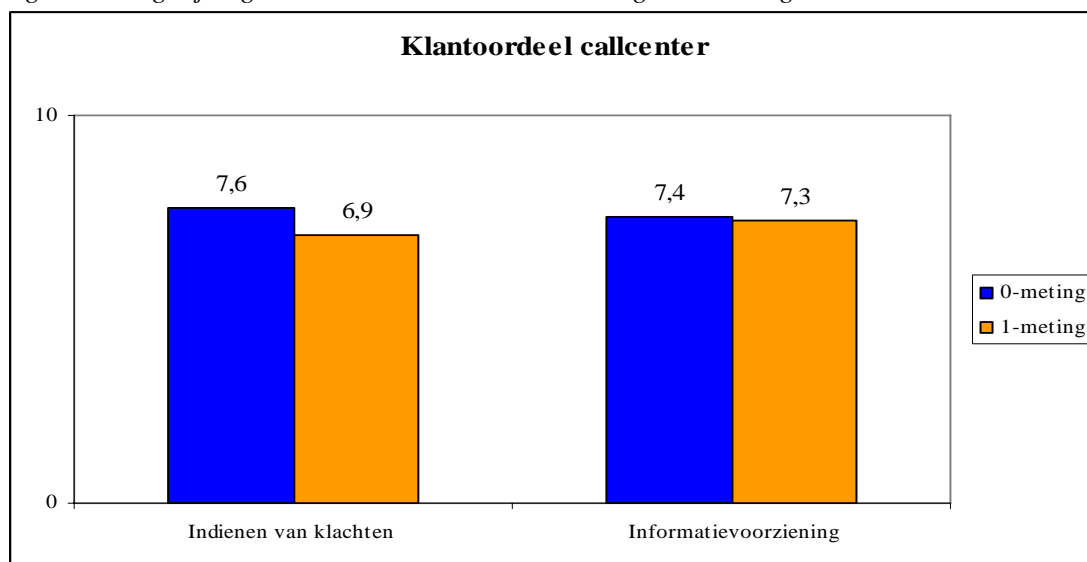
*Figuur 5 Beoordeling kwaliteit van het callcenter*³⁶



Klanten zijn positief in hun oordeel over de telefonisten en vinden dat er goed geluisterd wordt. De wachttijd aan de telefoon wordt matig beoordeeld: slechts 49% van de klanten beoordeelt de wachttijd als 'goed tot zeer goed'. Dit is in lijn met de geconstateerde problemen bij het callcenter.

Ten aanzien van de aspecten 'klacht indienen' en 'informatievoorziening' zijn de prestaties verminderd. Dit geldt met name voor het indienen van klachten, zie figuur 2.

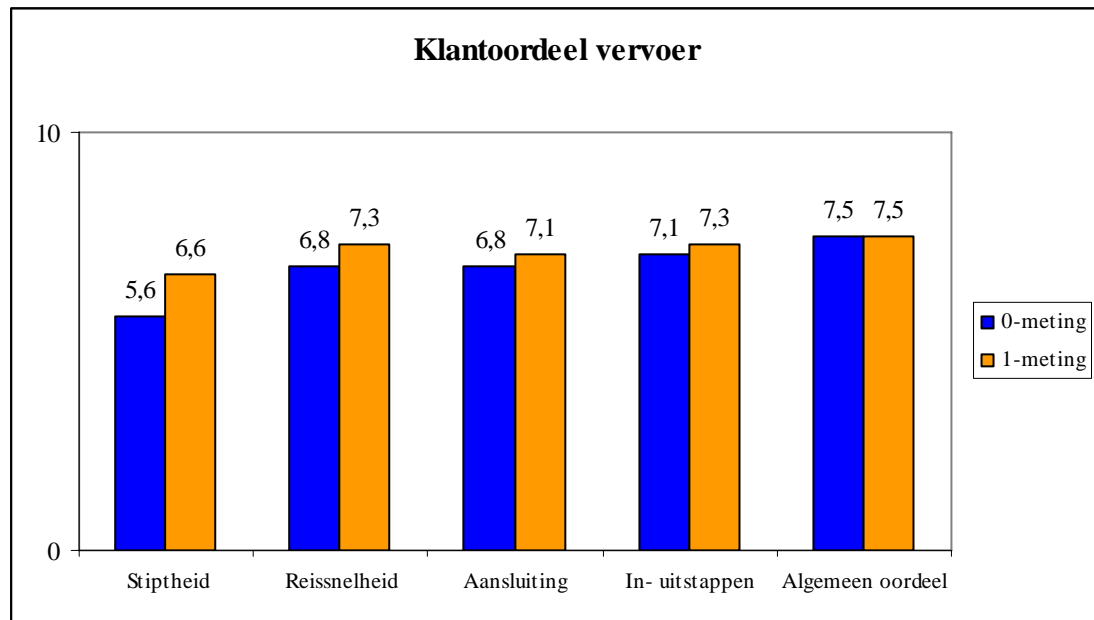
Figuur 6 Vergelijking klantoordeel callcenter 0-meting en 1-meting



Klanten zijn positiever in hun oordeel over het vervoer. Hoewel het algemene oordeel gelijk is gebleven (7,5), is het oordeel op alle deelaspecten verbeterd. Dit geldt met name voor het aspect stiptheid, dat wordt beoordeeld met een 6,6 (was 5,6).

³⁶ In deze tabel zijn geen gegevens uit de 0-meting opgenomen, omdat de betreffende vragen niet zijn gesteld in die meting.

Figuur 7 Vergelijking klantoordeel vervoer 0-meting en 1-meting



Doelmatigheid De verschillende deelprojecten beslaan verschillende aspecten van bundeling en boeken daarmee wisselende doelmatigheidswinst.

Project 1

In project 1 zijn de werkzaamheden van het callcenter veranderd. De voornaamste taak is nu het maken en onderhouden van de routes. Om die reden is voor een nieuwe financieringsstructuur gekozen. De gemeente Enschede betaalt dit eerste jaar 50% van de kosten die gemoeid zijn met dit vervoer.

Er zijn nieuwe afspraken gemaakt tussen de dagopvang en de vervoerder over de ophaaltijden. De vervoerder kan nu de bussen en chauffeurs die gereden hebben voor het leerlingenvervoer, ook inzetten voor het vervoer voor de dagopvang. Dit levert een extra besparing op, waardoor de totale kosten van het vervoer nog eens 25 procent lager uitkomen dan wanneer de oude aanvang- en eindtijden zouden zijn gehandhaafd.

Ook wanneer de kosten van het oude systeem – met de Regiotaxi – naast het nieuwe vervoer worden gelegd is een daling in de kosten te zien. De huidige kosten zijn 40 procent lager dan de oorspronkelijke kosten.

De exploitatiekosten worden nog tot september 2008 voor 50 procent vergoed door de gemeente Enschede. Na 1 september 2008 betaalt Livio alle exploitatiekosten zelf.

Door de nieuwe vervoersafspraken is er bovendien meer voertuigcapaciteit beschikbaar voor de Regiotaxi.

Project 2 en 3

De beide andere projecten beslaan met name verbetering in de afspraken en de planning van vervoer. Anders dan project 1, waar kostenreductie duidelijk deel van het doel uitmaakt, zijn project

2 en 3 voornamelijk procesprojecten. Dat wil zeggen dat nadruk niet ligt op de ‘winst’ of kostenverschuivingen, maar op verbetering van de planbaarheid en de betrouwbaarheid van het vervoer. De invoering van “groepsritten” waarvoor in het vervoercontract (optioneel) prijsafspraken werden gemaakt, kan aan opdrachtgevers die dit concept willen invoeren zeker financiële voordelen. De mate waarin dit gebeurt is afhankelijk van de geoffreerde prijs voor groepsritten en het vervoersvolume naar dergelijke vaste activiteiten. Doelmatigheid zoals gedefinieerd in deze evaluatie is daarom ook van toepassing op laatstgenoemde projecten. Voor project 3 geldt wel dat conform de evenementenkalender er meer groepsritten gemaakt kunnen worden. Als dit het geval is dan vindt ook hier een kostenreductie plaats.

Inclusief beleid Inclusief beleid is geen doelstelling van de pilot. De pilot is gericht op het bundelen van verschillende vormen van doelgroepenvervoer en de pilot heeft daar in de uitvoering dan ook niet direct aan bijgedragen.

3. Proces

De voorbereidingsfase van de pilot is gestart in 2006. Na een flink aantal inventariserende gesprekken is de pilot gestart op 1 januari 2007. De ambities waren bij de start van de pilot hoog: bundeling van de ritreservering en planning bij het callcenter voor meerdere vormen van het doelgroepenvervoer.

In de beginfase bleek al snel dat het doel niet haalbaar was; het ambitieniveau lag te hoog en de schaal waarop werd ingezet was te groot. Hoewel andere opdrachtgevende partijen voor doelgroepenvervoer (AWBZ-instellingen, zorgverzekeraars) positief waren over het idee en de noodzaak van een gezamenlijke aanpak onderschreven, ontstond geen draagvlak voor de gebundelde ritaanname. Dit werd geïllustreerd door het afhaken van een aantal AWBZ-instellingen en de zorgverzekeraar Menzis.³⁷ De Regio Twente ziet hiervoor een aantal belangrijke redenen:

- Andere opdrachtgevende partijen zijn ieder op een eigen wijze al langere tijd bezig met het organiseren van de planning van het vervoer en de ritaanname. Het moeizame traject dat deze partijen zelf doorlopen hebben bij organiseren van het eigen vervoer, zorgt ervoor dat ze niet bereid zijn (op korte termijn) weer een veranderingstraject in te gaan. Er bestaat angst dat nieuwe wijzigingen leiden tot stress bij cliënten / reizigers.
- Als gevolg van (lang)lopende of geplande contracten voor het vervoer bleek het niet mogelijk om op korte termijn de financiering te bundelen.
- Ook de schaalgrootte van de zorginstellingen speelt een rol. De schaalgrootte van de zorginstellingen (vaak op regio of landelijk niveau) zorgt ervoor dat men veelal niet wil/kan deelnemen aan initiatieven op lokaal niveau. Dit heeft een te grote impact op de eigen organisatie.

Vanuit de constatering dat de aanvankelijke opzet van de pilot onvoldoende aansloot bij de wensen en werksituatie van de betrokken partijen is het oorspronkelijke project vertaald in 3 concrete projecten, die gezamenlijk het hoofddoel nastreven. Deze nieuwe opzet werd vastgelegd in een bijgesteld projectplan. Deze wijziging werd op 30 juli 2007 geaccordeerd door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat met een herziene verlengingsbeschikking.

³⁷ De eindevaluatie van de pilot door Regio Twente meldt dat Menzis eerst een toezegging had gedaan om vervolgens af te haken. Menzis was een landelijke aanbesteding aan het voorbereiden en wilde niet gehinderd worden door regionaal afwijkende afspraken over vervoer in Enschede.

Het accent in de nieuwe opzet lag daarbij op het realiseren van groepsritten die zijn afgestemd op het activiteiten aanbod van diverse organisaties. Deze drie deeltrajecten hebben geresulteerd in een aantal concrete afspraken. Project 1 (de deelpilot in samenwerking met AWBZ-instelling Livio) heeft een concrete bijdrage geleverd aan het tegengaan van het bedoeld of onbedoeld oneigenlijk gebruik van de Regiotaxi. De doelstelling van gebundelde ritaanname is in deze pilot beperkt gerealiseerd. De Regiocentrale heeft nu naast het Regiotaxivervoer, de regiefunctie in het vervoer van een AWBZ-instelling. Deelproject 2 (plannen van structurele groepsritten) kende bij de start grote opstartproblemen. Vaste groepsritten moesten aanvankelijk iedere keer apart aangevraagd en ingepland worden, wat tot veel klachten heeft geleid vanuit klanten (o.a. klanten die vervoerd moeten worden naar een dagbestedingscentrum en ontspanningsactiviteiten)³⁸.

Bij de uitvoering van de deelprojecten is gebleken dat de wisselwerking tussen de kwaliteit van het vervoer naar een activiteit en de beleving van de deelnemer tijdens de activiteit veel groter is dan aanvankelijk werd aangenomen. De stress die veroorzaakt wordt doordat vervoer en activiteit niet goed aansluiten vertaalt zich direct in de “prestatie en beleving” bij de deelnemer aan de activiteit. Dit heeft regelmatig zelfs zijn weerslag op de hele groep.

Op basis van het tot op heden doorlopen traject neemt de Regio Twente de volgende leerpunten mee ten aanzien van het proces:

- Voor een traject als dit is erg veel tijd nodig, waarbij veel tijd gaat zitten in het creëren van draagvlak. Enerzijds bij partijen die zich nooit hebben bezig gehouden met vervoer, anderzijds bij de vervoerpartijen die niet op de hoogte zijn van het aanbod van activiteiten en/of de organisatie en werkwijze van Gezinsvervangende tehuizen. Hier moet in de opzet rekening mee worden gehouden.
- Een draagvlaktraject heeft een duidelijke voorvechter nodig, een trekker, die de knelpunten blootlegt, die tijd en overtuigingskracht in het traject kan stoppen om resultaten te boeken.
- Het kennisniveau over de Regiotaxi bij gemeenten, instellingen en cliënten is in algemene zin laag. Er is algemene onduidelijkheid over de mogelijkheden van, en de grenzen aan, het gebruik van de Regiotaxi.
- Bij het overdragen van bepaalde taken naar andere partijen dan in de oude situatie, blijkt veel overleg nodig. Zo ging in Project 1 de planning en daarmee het zicht op efficiency naar het callcenter in plaats van de vervoerder. Daarmee bepaalde het callcenter het rendement van de vervoerder. Een verschuiving als deze lijkt op wantrouwen te stuiten bij de vervoerders. Om dit weg te nemen, is goede informatie over de handelswijzen omtrent vervoersplanning en overleg nodig.

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Conclusies De aanvankelijke doelstellingen van de pilot waren te ambitieus. Het bleek niet mogelijk om de ritaanname voor het doelgroepenvervoer van een groot aantal opdrachtgevers (AWBZ-instellingen, zorgverzekeraars) onder te brengen in één callcenter. Regio Twente constateert dat het voordeel van de gebundelde ritaanname voor de gebruikers van het vervoer wel werd erkend maar dat dit in de huidige situatie niet aansloot bij de wensen van de overige betrokken partijen.

³⁸ O.a. Tubantia ‘klachten over proef vervoer gehandicapten’ februari 2007 en verslag overleg connexion, Regio Twente, Gemeente Enschede, SR en GR 11 juni 2007.

Oorzaken dat verschillende partijen uiteindelijk niet wilden deelnemen aan de pilot zijn met name:

- Andere opdrachtgevende partijen zijn ieder op een eigen wijze al langere tijd bezig met het organiseren van de planning van het vervoer en de ritaanname. Het moeizame traject dat deze partijen zelf doorlopen hebben bij organiseren van het eigen vervoer, zorgt ervoor dat ze niet bereid zijn (op korte termijn) weer een veranderingstraject in te gaan. Er bestaat angst dat nieuwe wijzigingen leiden tot stress bij cliënten / reizigers.
- Als gevolg van (lang)lopende of geplande contracten voor het vervoer bleek het niet mogelijk om op korte termijn de financiering te bundelen;
- Ook de schaalgrootte van de zorginstellingen speelt een rol. De schaalgrootte van de zorginstellingen (vaak op regio of landelijk niveau) zorgt ervoor dat men veelal niet wil/kan deelnemen aan initiatieven op lokaal niveau. Dit heeft een te grote impact op de eigen organisatie.

De Regio Twente stelt wel dat het doorlopen traject het bewustzijn heeft vergroot over de noodzaak van samenwerking en afstemming tussen aanbieders van activiteiten en het vervoer voor de specifieke doelgroepen. Het traject heeft bovendien nieuwe de communicatie tussen de regio en gemeenten enerzijds en verschillende zorg- en welzijnsinstellingen anderzijds op gang gebracht. In juli 2007 is de opzet van de pilot gewijzigd en werden 3 concrete projecten ontwikkeld. Met deze wijziging van de opzet is het wel gelukt om een verbeteringen door te voeren bij de ritaanname.

Een conclusie die op basis van de nieuwe opzet getrokken kan worden, is dat zorgvuldigheid bij het vervoer van gehandicapten en AWBZ-gebruikers meer aandacht vergt, dit geldt eveneens voor een deel van de pashouders van Regiotaxi (Wmo-vervoer). De wisselwerking tussen de kwaliteit van het vervoer naar een activiteit en de beleving van de deelnemer tijdens de activiteit is veel groter dan aanvankelijk werd aangenomen. De stress die veroorzaakt wordt doordat vervoer en activiteit niet goed aansluiten vertaalt zich direct in de “prestatie en beleving” bij de deelnemer aan de activiteit. Dit heeft regelmatig zelfs zijn weerslag op de hele groep.

Ten aanzien van het proces kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Voor een traject als dit is erg veel tijd nodig, waarbij veel tijd gaat zitten in het creëren van draagvlak. Enerzijds bij partijen die zich nooit hebben bezig gehouden met vervoer, anderzijds bij de vervoerpartijen die niet op de hoogte zijn van het aanbod van activiteiten en/of de organisatie en werkwijze van Gezinsvervangende tehuizen. Hier moet in de opzet rekening mee worden gehouden.
- Een draagvlaktraject heeft een duidelijke voorvechter nodig, een trekker, die de knelpunten blootlegt, die tijd en overtuigingskracht in het traject kan stoppen om resultaten te boeken.
- Het kennisniveau over de Regiotaxi bij gemeenten, instellingen en cliënten is in algemene zin laag. Er is algemene onduidelijkheid over de mogelijkheden van en de grenzen aan het gebruik van de Regiotaxi. Dit leidt tot veel teleurstelling over de Regiotaxi.

De techniek is van grote invloed op de prestaties van het callcenter, op de ritplanning en daarmee op het welslagen van het bundelingsconcept. Het callcenter had problemen om de toenemende werklast als gevolg van toevoeging van vervoerspercelen aan het callcenter. Dit lag deels in de

beperkingen van de software. De beperkingen van de software leidden ook tot grote opstartproblemen bij project 2, het plannen van structurele groepsritten.

Een overkoepelende conclusie is dat het proces voor het bundelen (van ritaanname) van Regiotaxi en andere vormen van doelgroepenvervoer veel tijd vergt. Een gevolg hiervan is dat het er nog onvoldoende resultaten zijn ten aanzien van de klanttevredenheid, het gebruik en de doelmatigheid. Om hier beter zicht op te krijgen zal in een later stadium nogmaals gemeten moeten worden.

Tenslotte blijkt de scheiding van vervoer en callcenter op problemen te stuiten. Dit geldt niet alleen voor het Regiotaxivervoer, maar ook bij het onderbrengen van de ritplanning van het AWBZ-vervoer van Livio (deelproject 1). In Project 1 is de planning en daarmee het zicht op efficiency verschoven van de vervoerder naar het callcenter (RVC). Daarmee bepaalde het callcenter het rendement van de vervoerder. Een verschuiving als deze lijkt op wantrouwen te stuiten. Om dit wantrouwen weg te nemen is goede informatie over de handelwijzen omtrent vervoersplanning en overleg nodig.

Uitrolmogelijkheden

De Regio stelt vast dat onder reizigers de behoefte aan een meer centrale klantvriendelijke ritaanname voor de diverse vormen van doelgroepenvervoer groot is. Dit geldt ook voor het verkrijgen van informatie over de diverse vervoersvormen. De informatievoorziening is op dit moment verdeeld over diverse loketten. In overleg met de gemeenten wil de Regio Twente onderzoeken hoe de informatie vanuit de verschillende loketten beter op elkaar kan worden afgestemd en toegankelijk gemaakt kan worden via een gemeentelijk Wmo-loket.

Project 1

De pilot duurt een jaar en wordt na 1 september 2008 geëvalueerd. Tussendoor heeft al een interne evaluatie plaatsgevonden vlak na de start. Eind november vindt opnieuw een beperkte tussenevaluatie plaats, waarbij RVC (het callcenter), Connexxion en Livio de stand van zaken bespreken. Er is geen klanttevredenheidsmeting gepland. Dit lijkt met het sterk muterende bestand ook erg lastig. Als de proef succesvol is wordt het contract tussen zorginstelling en vervoerder opnieuw afgesloten.

De uitrol zoals aangegeven in de projectevaluatie van de Regio Twente (d.d. 31 januari 2008) gaat uit van een toepassing in heel Regio Twente. De Regio Twente wil hiermee een kostenreductie voor de gemeenten realiseren, door het tegengaan van onbedoeld gebruik van de Regiotaxi. Naast een kostenreductie voor gemeenten is er ook voordeel voor AWBZ-instellingen en de Regio Twente (als opdrachtgever voor Regiotaxi). De AWBZ-instellingen krijgen een kwalitatief betere vervoerssysteem en de Regiotaxi krijgt minder piekbelastingen te verwerken.

De Regio Twente wil de gemeenten en de instellingen ondersteunen om het onbedoelde gebruik binnen de Wmo terug te dringen, indien een gemeente aangeeft dit te willen aanpakken.

Project 2 en 3

De uitrol zoals Regio Twente die voorstaat, heeft betrekking op verdere afstemming tussen de betrokken partijen. Regio Twente wil haar rol als informatieverstrekker richting de gemeenten uitbreiden. Aan de hand van ritdata geeft de Regio advies aan de gemeenten over waar wijzingen in het vervoer kunnen plaatsvinden. De Regio wil ook het draaiboek voor evenementen dat cen-

traal staat in Project 3 met de vervoerder in andere percelen afstemmen. Daarmee wil ze vervolgens draagvlak creëren voor de uitbreiding van de aanpak.

5. Brongebruik

Voor het onderzoek zijn de volgende bronnen geraadpleegd.

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Gebruikers Regiotaxi	databestand oktober 2007
Projectleider (dhr. Minne Boersma)	interview
AWBZ-instelling Livio	interview
Portefeuillehouder Regio Twente/ wethouder Enschede	interview
Ritdatabestanden	databestanden sept. 2006 en 2007
Projectaanvraag; pilotevaluatie, ander schriftelijk materiaal	literatuuronderzoek
Projectevaluatie Regio Twente	literatuuronderzoek
Rapport 0-meting	literatuuronderzoek
Klanttevredenheidsonderzoek 0-meting	databestand, mei 2007

4.6 Regiotaxi Gelderland: aanbesteding callcenter en vervoer

1. Pilotbeschrijving

Inleiding De pilot Gelderland is gericht op de gezamenlijke aanbesteding van het Regiotaxivervoer voor vier regio's (Achterhoek, IJsselstreek, De Vallei en Rivierenland). Deze aanbesteding bestaat feitelijk uit meerdere aanbestedingen:

- de aanbesteding van het Regiotaxivervoer per Regio;
- de aanbesteding van de exploitatie van een callcenter, onafhankelijk van het vervoer, dat de ritaanname verzorgt van het Regiotaxivervoer voor alle vier de regio's.

In de aanbesteding is nadrukkelijk rekening gehouden met de toevoeging van extra vervoervolume aan het contract, met name gericht op het toevoegen van vast Awbz-vervoer in een later stadium. Dit aspect maakt ook onderdeel uit van de pilot.

Regiotaxivervoer is een combinatie van Wmo-vervoer (verantwoordelijkheid van gemeente) en openbaar vervoer (verantwoordelijkheid van provincie of stadsregio). Tot 1 januari 2007 was het Regiotaxivervoer in ieder van de Gelderse regio's apart aanbesteed. Iedere regio had een eigen vervoerder, die het vervoer verzorgde en zelf verantwoordelijk was voor de eigen ritaanname en ritplanning. De regio's (samenwerkende gemeenten) traden, op basis van een samenwerkingsovereenkomst met de provincie, op als opdrachtgevers en controleerden de vervoerders. De provincie droeg bij aan de kosten voor het vervoer in de vorm van een subsidie vanuit de BDU en droeg bij aan de beheerskosten.

Op basis van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten (zie paragraaf organisatie) treedt sinds de gezamenlijke aanbesteding van het Regiotaxivervoer in 2006 (start vervoer 1 januari 2007) de provincie Gelderland op als opdrachtgever voor het vervoer. Het 'Projectbureau Regiotaxi Gelderland', een provinciaal uitvoeringsorgaan, is verantwoordelijk voor het contractbeheer, de klachtafhandeling en de controle op het vervoer en de ritaanname. Naast de verschuiving van het opdrachtgeverschap is de grootste wijziging die met de nieuwe aanbesteding is doorgevoerd de scheiding van de ritaanname en ritplanning enerzijds en het vervoer anderzijds. De ritaanname en wordt voor alle vier de regio's verzorgd door één callcenter. Deze taak is aanbesteed en wordt uitgevoerd door PZN. Het vervoer is per regio aanbesteed en in iedere regio rijdt een andere vervoerder. In drie regio's wordt het vervoer uitgevoerd door de vervoerder die dit ook voor de aanbesteding verzorgde; in de Regio IJsselstreek heeft een nieuwe vervoerder de aanbesteding gewonnen.

In Gelderland zijn op dit moment ongeveer 100 Awbz-instellingslocaties die voor hun vervoer gebruik maken van de Regiotaxi. Circa 20% van alle Regiotaxiriten betreft een rit van en naar een Awbz-instelling of activiteitscentrum; vervoer dat door de provincie als opdrachtgever voor Regiotaxi wordt betaald maar waar de instelling in de regel budget voor krijgt. Daarnaast heeft iedere instelling ook eigen vervoersvoorzieningen of een contract met een vervoerder. Het pilot-onderdeel rond het Awbz-vervoer is in de eerste plaats gericht op het maken van (financiële) afspraken met Awbz-instellingen over het vervoer dat al wordt uitgevoerd met Regiotaxi. Daarnaast

is het gericht op het verkennen van de mogelijkheid om het overige collectieve vervoer van instellingen onder te brengen in het Regiotaxicontract.

In 2007 is in eerste instantie het instellingenvervoer binnen Regiotaxi inzichtelijk gemaakt; daarna zijn financiële afspraken gemaakt met instellingen over het reizigerstarief. Deelname tegen het lage Wmo-tarief wordt sinds 1 juli 2007 niet langer geduld. Het OV-tarief is 4 maal zo hoog. Op basis van ritbestanden wordt het instellingenvervoer waar mogelijk uitgefilterd en zichtbaar gemaakt door het projectbureau Regiotaxi en de rekening wordt neergelegd bij de instelling. Per 1 juli 2007 is het tarief per zone voor de instelling gelijk getrokken met het openbaar vervoertarief, zodat een betere balans ontstaat tussen de kosten van een rit en de bijdrage van de instelling aan de rit. Per 1 juni 2008 is het vaste vervoer van een van de grootste Awbz-instellingen in de Vallei, 'sHeerenloo, ondergebracht in het Regiotaxicontract tegen OV-tarief.

De pilot Gelderland vormt de basis voor het beleid op het gebied van bundeling van doelgroepen in Gelderland. De provincie speelt een actieve rol bij bundeling van het doelgroepenvervoer en er worden tal van initiatieven genomen en ondersteund, onder andere:

- gratis openbaar vervoer voor Wmo-pashouders (Apeldoorn, Achterhoek en Ede);
- bundelen van informatie richting klanten in één vervoerloket (pilot Beter Bundelen regio De Vallei);
- Syntus plus (stimuleren ketenverplaatsing): aansluiting Regiotaxi op openbaar vervoer in de Achterhoek (afgerond)
- Buxi, (stimuleren ketenverplaatsing): geïntegreerd tarief en betere aansluiting Regiotaxi en openbaar vervoer in Rivierenland Deze pilot loopt nog
- OV-reisadvies door callcenter: Callcenter stelt aan Regiotaxireiziger – nog niet de Wmo-doelgroep - een openbaar vervoeralternatief voor, als dit OV-alternatief voldoende aantrekkelijk is.

Doelstelling De provincie Gelderland is initiator voor pilots op het gebied van het doelgroepenvervoer. De provincie werkt vanuit een duidelijke visie op het doelgroepenvervoer en vanuit het uitgangspunt: Regiotaxi is openbaar vervoer. Het is mooi als zoveel mogelijk doelgroepen kunnen integreren in de OV-keten. De volgende overkoepelende doelen staan centraal:

- uniform regiotaxisysteem voor heel Gelderland en centrale regie over het (collectieve) doelgroepenvervoer;
- beheersbaar houden van de kosten voor het doelgroepenvervoer;
- het verbeteren van de kwaliteit van het doelgroepenvervoer;
- integratie van het doelgroepenvervoer met het reguliere openbaar vervoer. Het doelgroepenvervoer moet een integraal onderdeel kunnen gaan uitmaken van het openbaar vervoer.

Doelgroep De doelgroep voor de pilot bestaat uit alle (potentiële) reizigers van de Regiotaxi in de regio's Achterhoek, IJsselstreek, De Vallei en Rivierenland.

Pilotconcept Het belangrijkste middel dat is ingezet om bovenstaande doelen te bereiken is de aanbesteding van het Regiotaxivervoer, waarbij het vervoer van vier regio's gezamenlijk is aanbesteed. Dit moet leiden tot een uniform Regiotaxisysteem. Omdat het opdrachtgeverschap nu ligt bij de provincie, die ook opdrachtgever is voor het openbaar vervoer, wordt verwacht dat het Regiotaxivervoer beter afgestemd kan worden op het openbaar vervoer.

In de aanbesteding is een onderscheid gemaakt tussen twee productformules: enerzijds het individueel, vraagafhankelijke vervoer tegen zonetarief en anderzijds het groepsvervoer over vaste routes tegen beladen uurtarief. Het individuele vraagafhankelijke vervoer loopt via het callcenter, het groepsvervoer over vaste routes loopt niet via het callcenter. In de aanbesteding is vervoerders gevraagd een prijs neer te leggen voor beide productformules.

Het grootste deel van het Regiotaxivervoer betreft het individuele vraagafhankelijke vervoer. Daarnaast wordt voor groepsvervoer over vaste routes gebruik gemaakt van het Regiotaxisysteem. Het gaat hierbij met name om vervoer van Awbz-instellingen, die voor een deel van hun vervoer gebruik maken van de Regiotaxi en een ander deel van hun vervoer afwikkelen via eigen contracten met een vervoerder. Doordat in de aanbesteding het vaste groepsvervoer als apart product is meegenomen, is de ruimte geschapen om het instellingenvervoer uit te lichten en/of toe te voegen aan het contract.

Kenmerkend voor de aanbesteding is het organisatorisch scheiden van de ritaanname (aanbesteding van het callcenter) en de uitvoering van het vervoer. Door de scheiding worden twee onafhankelijke databases opgebouwd (die van het callcenter en die van de vervoerder), waardoor de opdrachtgever meer inzicht krijgt in het vervoer en beter controle kan uitoefenen op de vervoerder. Dit moet tot leiden tot verbetering van de kwaliteit van het Regiotaxivervoer en het beheersbaar houden van de kosten.

Door de scheiding van het vervoer en de ritaanname kan het callcenter optreden als een onafhankelijke reisadviseur richting de klant die een rit aanvraagt. Met de doorontwikkeling van het callcenter krijgt dit onafhankelijk reisadvies vorm: als de klant een Regiotaxirit bestelt die ook – en tegen minder kosten – met het openbaar vervoer gemaakt kan worden, brengt het callcenter de klant daarvan op de hoogte. Dit gebeurt alleen als het OV-alternatief ook daadwerkelijk een aantrekkelijk alternatief is voor de klant.

Typering *Wat wordt gebundeld:*



Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:



Fase van de pilot



Organisatie De basis voor de samenwerking tussen de gemeenten en de provincie is gelegd door een overeenkomst. In 2006 heeft de provincie met iedere deelnemende gemeente een samenwerkingsovereenkomst afgesloten, waarin de verantwoordelijkheden van de samenwerkende partners zijn vastgelegd.

De Provincie treedt volgens de samenwerkingsovereenkomst op als opdrachtgever van Regiotaxi Gelderland. Verder stelt de provincie de OV-tarieven, het OV beleid en de provinciale bijdrage voor de Wmo-zones vast. Ook ontwikkelt de provincie instrumenten om onbedoeld gebruik tegen

te gaan. In tegenstelling tot het verleden zijn niet de samenwerkende gemeenten maar is de provincie verantwoordelijk voor de (dagelijkse) aansturing van de vervoerder en het call-center. Monitoring, kwaliteitscontrole, handhaving van contractafspraken en klachtenafhandeling is de verantwoordelijkheid van een provinciale uitvoeringsorganisatie, projectbureau Regiotaxi.

De gemeenten stellen het Wmo-beleid vast, waaronder het indicatiebeleid, en kopen al het Wmo-vervoer per Regiotaxi in bij de provincie. De gemeenten stellen de Wmo-tarieven voor Regiotaxi vast en spannen zich in om onbedoeld gebruik van regiotaxi door instellingen in de eigen gemeente te voorkomen.

Afstemming over het Regiotaxivervoer vindt plaats via de Projectgroep Regiotaxi (ambtelijke vertegenwoordiging van gemeenten en provincie) en de Bestuurlijke Adviesgroep Regiotaxi (bestuurlijke afstemming tussen gemeenten en provincie). De bestuurlijke Adviesgroep geeft adviezen ten aanzien van de aanbesteding en het beheer van het Regiotaxivervoer. Dit advies is zwaarwegend, maar niet bindend. In de Adviesgroep hebben per regio twee bestuurlijke vertegenwoordigers zitting, waarvan één vertegenwoordiger met de portefeuille verkeer en vervoer en één vertegenwoordiger met de portefeuille welzijn en zorg. Vanuit de provincie neemt de gedeputeerde Infrastructuur en Openbaar Vervoer zitting in de adviesgroep. Deze gedeputeerde stemt steeds af met de gedeputeerde Welzijn en Zorg.

Het vervoer is aanbesteed in vier percelen, één perceel per regio. In drie regio's is de aanbesteding gewonnen door de 'zittende' vervoerder; in één regio (IJsselstreek) is een nieuwe vervoerder gaan rijden. In iedere regio rijdt een andere vervoerder. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor ritplanning en uitvoering, maar niet voor de ritaanname. Dit laatste wordt voor heel Gelderland verzorgd door een onafhankelijk callcenter. Ook het werk van het callcenter is aanbesteed. Deze aanbesteding is gewonnen door het bedrijf PZN.

Vanaf 1 januari 2008 is het vaste Awbz-vervoer van de instelling 's Heerenloo in De Vallei ingevoegd in het Regiotaxi-contract. Het gaat om het uitvoeren van 'vaste ritten', waarvoor 'sHeerenloo een contract heeft met een vervoerder. De regiotaxivervoerder in De Vallei is ook de vervoerder die het huidige vaste Awbz-vervoer van 'sHeerenloo verzorgt. Dit verklaart mede de bereidheid bij 'sHeerenloo om deze stap te nemen: het lopende contract hoefde niet te worden afgekocht en er was geen het risico op opstartproblemen in de uitvoering door overschakeling op een andere vervoerder. De instelling verzorgt zelf de ritplanning (voor andere instellingen wordt dit gedaan door de vervoerder) en maakt conform de productformule voor het vaste vervoer geen gebruik van het callcenter. Het projectbureau bewaakt de kwaliteit van het Regiotaxivervoer waaraan instellingen deelnemen.

De contracten voor het Regiotaxivervoer zijn afgesloten voor een periode van 3 jaar, met verlenging van driemaal één jaar (tot en met 2012).

Financiering De provincie is als OV-autoriteit financieel verantwoordelijk voor de kosten van het OV-deel van het Regiotaxivervoer (het gaat om netto kosten: de kostprijs minus de eigen bijdrage van de reiziger). De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het Wmo-deel en betalen ook het Wmo-vervoer, maar ontvangen wel een vaste subsidie per Wmo-zone van gemiddeld €1,00. De hoogte van de bijdrage is regioafhankelijk. Deze subsidie is vastgezet voor de lopende contractperiode.

De kosten voor de aanbesteding (inclusief de inhuur van een extern adviesbureau) zijn gefinancierd door de provincie Gelderland. De kosten voor het projectbureau Regiotaxi, dat het beheer uitvoert, zijn ten laste van de provincie en gemeenten gezamenlijk. De gemeenten betalen voor het beheer een bedrag per ingekochte zone. Bij het projectbureau werken circa 5 medewerkers.

Een deel van het vervoer binnen Regiotaxi is vervoer van en naar instellingen. Door de nieuwe werkwijze is het inzicht in de aard van het vervoer vergroot en kunnen deze Awbz-ritten ook beter zichtbaar gemaakt worden. Sinds 1 juli 2007 worden de kosten voor instellingenvervoer in rekening gebracht bij de instellingen tegen een het openbaar vervoer tarief (€1,75 per zone) in plaats van het Wmo-tarief (€0,45 per zone), zodat instellingen een prijs betalen die beter in verhouding is met de kosten van het vervoer. Doordat de instellingen meebetalen aan het Regiotaxivervoer, zijn de kosten voor de gemeenten en de provincie gezamenlijk gedaald met circa 6 á 7 % (hierbij is geen rekening gehouden met vervoersgroei).

Met name in de periode van maart tot december 2007 zijn in opdracht van de provincie gesprekken gevoerd met de instellingen gericht op herverdeling van de lasten van het instellingenvervoer. Hoewel het tarief voor instellingen fors is verhoogd, is de bijdrage van €1,75 per zone niet voldoende om de volledige kosten te dekken van het vervoer (de prijs die de provincie aan de vervoerders moet betalen). De provincie betaalt dit verschil. Na aanvankelijk de kosten van het instellingenvervoer volledig neer te willen leggen bij de instellingen, is de provincie bereid mee te betalen aan het instellingenvervoer. Een belangrijk argument om dit te doen is de ambitie van de provincie om zoveel mogelijk doelgroepen te bundelen in één collectief systeem. Het past niet om klanten en instellingen die reeds gebruik maken van het Regiotaxisysteem te confronteren met dermate forse prijsverhoging, dat ze uit dit collectieve vervoerssysteem treden.

2. Resultaten

De belangrijkste meetbare doelen van de aanbesteding zijn in de eerste plaats het verbeteren van de kwaliteit van de Regiotaxi en in de tweede plaats het beheersbaar houden van de kosten van de Regiotaxi. Het verbeteren van de kwaliteit is in deze evaluatie onderzocht vanuit het gezichtspunt van de gebruiker: in hoeverre is bij gebruikers de tevredenheid over de Regiotaxi toe- of afgenomen voor en na de aanbesteding?

De 0-meting voor drie van de vier regio's (exclusief Achterhoek) is gehouden in december 2006, net voordat het vervoer volgens de nieuwe aanbesteding ging rijden en voordat de scheiding tussen ritaanname en vervoer is doorgevoerd. De 1-meting is uitgevoerd in oktober 2007. Om de resultaten van de 0- en de 1-meting zoveel mogelijk vergelijkbaar te houden, is ook voor de 1-meting onderzoek verricht onder drie van de vier regio's. In de regio Achterhoek is een aparte meting gehouden in het kader van de pilot Syntus plus. Deze pilot is afgerond en daarom niet meer meegenomen in het 1-metingsonderzoek naar klanttevredenheid.

Zowel in de 0- als in de 1-meting bestaan de respondenten uit reizigers die met de Regiotaxi reizen. Voor deze reizigers is in de eerste plaats de ritaanname veranderd: ten tijde van de 0-meting belde de klant met de centralist van de vervoerder en gaf daar de rit door, ten tijde van de 1-

meting belde klant met het centrale callcenter. De klanten uit de IJsselstreek hebben na de aanbesteding te maken gekregen met een andere vervoerder.

Gebruik Het gebruik van de Regiotaxi is gedaald na de aanbesteding. In de vier regio's samen werden in 2006 in totaal circa 5,5 miljoen zones gereisd met de Regiotaxi, in 2007 is dit aantal gedaald tot een kleine 4,9 miljoen zones, een daling van 11%. Met name het OV-gebruik van de regiotaxi is na de aanbesteding sterk teruggelopen. De ontwikkeling van het vervoer is weergegeven in onderstaande tabel. Het gaat hier om de procentuele stijging of daling per regio van het aantal zones in 2007 ten opzichte van 2006, voor zowel het Wmo als het OV-deel ³⁹.

Tabel 1 Ontwikkeling van het vervoer

	Rivierenland	Achterhoek	IJsselstreek	De Vallei	Totaal
Wmo	5%	-13%	-18%	-14%	-9%
OV	-41%	-39%	-48%	82%	-15%
Totaal	-11%	-17%	-34%	8%	-11%

De provincie voert zelf een aantal mogelijke verklaringen aan, die gezamenlijk de sterke daling van het aantal verreide OV-zones in de regio's Rivierenland, Achterhoek en IJsselstreek en de sterke stijging van het aantal OV-zones in De Vallei verklaren.

In de eerste plaats daalt het OV-gebruik in de regio's als gevolg van de prijsstijgingen. Een OV-zone kost sinds januari 2007 €1,75, daarvoor was dat €1,50 (Achterhoek) of €1,60 (Rivierenland en IJsselstreek). In de Vallei is de prijs per OV-zone ongewijzigd gebleven ⁴⁰.

Een tweede mogelijke verklaring wordt gezocht in wijzigingen van het Regiotaxisysteem. Voor de IJsselstreek heeft de overgang naar een andere vervoerder mogelijk geleid tot vervoerverlies. Daarnaast zijn de spelregels voor declaratie strakker geworden en kan door de scheiding van callcenter en vervoer minder onbedoeld maatwerk geboden worden aan reizigers. Dit zou geleid kunnen hebben tot vraaguitval. Mogelijk werd in het verleden een deel van het straattaxi-vervoer verantwoord als OV-vervoer binnen regiotaxi en gebeurt dat nu niet meer. De invloed van deze laatste verklaring is volgens de provincie echter beperkt.

Als derde reden voor de daling van het OV-gebruik worden regiospecifieke verklarende factoren genoemd. In de Vallei is het gebruik van alternatieven als de buurtbus, de ouderenbus en de taxi-kaart sterk gestegen, in de Achterhoek is een gemeente (Montferland) uitgetreden en het haltehaltevervoer vervallen. In de IJsselstreek is het vervoer van een instelling komen te vervallen en is een correctie gemaakt voor scholierenvervoer (het gaat hier om versterkingsritten voor het openbaar vervoer, niet te verwarren met het leerlingenvervoer). In De Vallei is de sterke stijging van het vervoer volledig te verklaren door toevoeging van het vaste vervoer van Awbz-instelling 'sHeerenloo aan het contract.

Ongeacht de mogelijke verklaringen voor de daling, kan gesteld worden dat de Regiotaxi na de aanbesteding voor OV-reizigers blijkbaar een minder aantrekkelijk alternatief is geworden. De daling van het OV-deel is opvallend, aangezien juist een stijging verwacht zou mogen worden.

³⁹ Provincie Gelderland, analyse ontwikkeling OV gebruik Regiotaxi Gelderland

⁴⁰ De prijzen voor het regiotaxivervoer per regio zijn opgenomen in de bijlage bij deze beschrijving.

Sinds 1 juli 2007 wordt namelijk het instellingenvervoer, dat voorheen werd meegenomen als Wmo-vervoer, meegenomen als openbaar vervoer.

Klant-
vriendelijkheid

De start gaat gepaard met grote opstartproblemen, met name bij het callcenter. Een deel van de problemen is van technische aard: onvoldoende telefoonlijnen en communicatieproblemen tussen het planningssysteem van het callcenter met dat van een aantal vervoerders. De startdatum van het callcenter, de eerste week van januari, helpt niet mee. Veel gebruikers willen voor het nieuwe jaar vaste (terugkerende) ritten inboeken, maar het planningssysteem van het callcenter blijkt hier niet op toegerust. Iedere rit moet apart worden ingeboekt (inclusief het opnieuw invullen van de klantgegevens). Het gevolg: lange tot zeer lange wachttijden voor ritreservering, een sterke stijging van het aantal no-showritten (taxi komt niet opdagen) tot boven de 10% en een stroom van klachten van gebruikers.

Naast de technische problemen zijn er ook organisatorische problemen met de passen. Gebruikers hebben een nieuwe pas toegezonden gekregen, maar de klantenbestanden blijken niet up to date. Na 3 maanden heeft het callcenter de zaak zover op orde dat het voldoet aan de eisen die in het contract gesteld zijn voor het beantwoorden van bellers. De communicatieproblemen tussen callcenter en vervoerder zijn eind 2007 nog niet opgelost. Voor 2008 is een verbeterplan opgesteld.

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in oktober 2007, 10 maanden na de start van het nieuwe vervoer en het callcenter. Opstartproblemen zouden op dat moment geen rol meer mogen spelen in de beoordeling van de respondenten.

Over de telefonisten die de ritreservering uitvoeren zijn de klanten tevreden, maar minder tevreden dan een jaar geleden voor de aanbesteding. Het oordeel over de wachttijd bij het callcenter is zeer sterk achteruitgegaan in de regio's De Vallei en Rivierenland. Het klantoordeel over de wachttijd is in de IJsselstreek licht achteruit gegaan, maar was in de 0-meting al aan de lage kant.

Tabel 2 Klantoordeel wachttijd in de 3 regio's

Item	Regio De Vallei		Regio Rivierenland		Regio IJsselstreek	
	0-meting	1-meting	0-meting	1-meting	0-meting	1-meting
% klanten dat zeer goed tot goed oordelen over telefonisten'	92%	81%	92%	77%	87%	85%
% klanten dat zeer goed tot goed oordelen over de wachttijd	73%	57%	85%	52%	55%	52%

Het aantal maal dat een voertuig niet verschijnt, te laat verschijnt of een klant later dan afgesproken op de plaats van bestemming komt is hoog. Met name klanten in de Regio IJsselstreek en in mindere mate Rivierenland lijken hierbij problemen te ondervinden: 56% van de klanten heeft de ervaring dat een rit die ze hebben gemaakt meer dan 15 minuten na de afgesproken tijd verschijnt; 48% dat een rit later op bestemming komt dan afgesproken. De bovenstaande items zijn niet voor iedere regio meegenomen in de 0-meting; we kunnen derhalve niet vergelijken of de situatie na de aanbesteding is verslechterd.

Tabel 3 Perceptie van stiptheid in de 3 regio's

Item	Regio De Vallei 1-meting	Regio Rivierenland 1-meting	Regio IJsselstreek 1-meting
Rit gereserveerd die niet verschijnt	27%	25%	32%
Rit meer dan 15 minuten na afgesproken tijd	33%	48%	56%
Rit komt later op bestemming aan dan afgesproken	28%	31%	48%

NB: De cijfers houden geen relatie met het aantal ritten: de percentages hebben betrekking op het aantal klanten bij wie het wel eens voorkomt dat een rit niet verschijnt of later is dan de afgesproken tijd.

Voor bovenstaande problemen met de ritplanning en reservering kunnen meerdere verklaringen worden gezocht. Het probleem kan liggen bij het callcenter, bij de vervoerder of in de communicatie tussen callcenter en vervoerder. Uit de interviews blijkt dat de oorzaak met name gezocht moet worden in de communicatie tussen het callcenter en de vervoerders

Het oordeel over de kwaliteit van het vervoer is ten opzichte van de 0-meting op de meeste aspecten verbeterd. Desondanks is het algemene oordeel in twee van de regio's verminderd. Het algemene oordeel ligt rond de 7,5, een ruime voldoende.

Een punt van zorg is de klachtenafhandeling. Over de hele linie scoort dit aspect laag. In de regio Rivierenland is het klantoordeel over de klachtafhandeling zeer sterk teruggelopen (6,9 naar 5,7). In de regio IJsselstreek, die in de 0-meting slecht scoorde (5,5), is het oordeel verbeterd (6,1). De klachtenafhandeling is de verantwoordelijkheid van het projectbureau Regiotaxi (provincie) en verwacht mag worden dat de klachtenafhandeling voor iedere regio op gelijke wijze wordt uitgevoerd. Het verschil in waardering per regio is niet goed te verklaren.

Tabel 4 Klanttevredenheid in de 3 regio's

Item	Regio De Vallei		Regio Rivierenland		Regio IJsselstreek	
	0-meting	1-meting	0-meting	1-meting	0-meting	1-meting
Reïssnelheid	6,9	7,6	7,5	7,5	7,0	7,4
Stiptheid	6,4	7,2	-	7,2	6,5	6,7
Klantvriendelijkheid	7,4	7,6	7,7	7,6	7,4	7,4
Prijs	7,2	7,6	7,5	7,9	7,2	7,6
Klachtenafhandeling	6,1	5,8	6,9	5,7	5,5	6,1
Algemene oordeel	7,4	7,6	7,9	7,7	7,5	7,2

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de aanbesteding van het callcenter en het vervoer (en het opzetten van een centraal project bureau Regiotaxi Gelderland) vooralsnog niet heeft geleid tot kwaliteitsverbetering in de ogen van de gebruikers. Met name de wachttijd van het callcenter en de afhandeling van klachten scoren niet goed. In de regio's IJsselstreek en in mindere

mate Rivierenland ondervinden klanten problemen ten aanzien van de ritreservering en de ritplanning.

- Doelmatigheid Een van de belangrijkste doelstellingen van de pilot is het beheersbaar houden van de kosten van het doelgroepenvervoer. De instrumenten om dit doel te bereiken zijn:
1. Strakkere controle op de declaraties voor het vervoer door het Projectbureau Regiotaxi Gelderland
 2. Harmonisatie en tariefsstijgingen voor openbaar vervoer-reizigers
 3. Financiële afspraken met instellingen over het Awbz-vervoer dat met Regiotaxi wordt uitgevoerd

De scheiding van callcenter en vervoer legt de basis voor de strakkere controle door het projectbureau Regiotaxi Gelderland op de uitvoering van het vervoer. Iedere rit wordt nu tweemaal geregistreerd: door het callcenter bij de ritaanname en door de vervoerder bij de uitvoering van de rit. Hierdoor ontstaan twee onafhankelijke databases die moeten matchen. Het projectbureau kan hierdoor ook controleren of de rit is uitgevoerd conform de prestatieafspraken uit het contract: is de rit op tijd uitgevoerd, binnen de daarvoor gestelde tijd, etc. Foutief uitgevoerde ritten worden niet vergoed.

De tarieven voor het Wmo-vervoer zijn na de aanbesteding niet gestegen; de tarieven voor het openbaar vervoer binnen Regiotaxi wel (voor drie van de vier regio's). Dit heeft naar alle waarschijnlijkheid geleid tot een daling in het gebruik van de Regiotaxi van maximaal 14% van het OV-deel.

De provincie heeft sinds juni 2007 sterk ingezet op herverdeling van de kosten van het Awbz-vervoer waarvoor Regiotaxi wordt gebruikt. Ritten van en naar instellingen worden sinds 1 juli 2007 in rekening gebracht aan de instelling voor een tarief van €1,75 per zone. Voor deze tijd werd voor het vervoer naar instellingen een eigen bijdrage van €0,45 per zone in rekening gebracht.

Ondanks de forse prijsverhoging, zijn de meeste instellingen de Regiotaxi blijven gebruiken voor een deel van hun vervoer. Voor de meeste instellingen blijft de prijs van €1,75 voldoende aantrekkelijk; de kostprijs voor dit vervoer bij een aanbesteding ligt hoger. De kostprijs voor het vervoer binnen de Regiotaxi (de prijs die de provincie aan de vervoerder betaalt) ligt ook hoger dan €1,75. De provincie betaalt dit verschil, ook voor het instellingenvervoer.

De omvang van het instellingenvervoer binnen de regiotaxi is moeilijk exact te bepalen. Op dit moment wordt het bepaald aan de hand van een database, waarbij ritten van en naar instellingslocaties door het projectbureau worden aangemerkt als instellingsritten. De ritten die op deze wijze uit het regiotaxivervoer worden gefilterd, worden in rekening gebracht bij de betreffende instelling.

Doordat instellingen nu meebetalen aan het Regiotaxivervoer, zijn de kosten voor de gemeenten en de provincie gedaald met circa 10%. Dit kostenvoordeel wordt evenredig verdeeld over de gemeenten enerzijds en de provincie anderzijds.

De verschillende partijen oordelen afwijkend over de mogelijke efficiencyvoordelen die behaald kunnen worden door het vervoer verder te bundelen, door extra vervoer uit andere regelingen toe te voegen aan het Regiotaxicontract (zoals het Awbz-vervoer dat nog niet via Regiotaxi wordt afgewikkeld, met name vaste ritten). Het combineren van doelgroepen in het voertuig is meestal niet haalbaar; mogelijk is efficiencywinst te boeken door ritten strakker achter elkaar te plannen. Hier zitten echter ook beperkingen aan: voor regiotaxiriten worden andere eisen gesteld aan chauffeur en voertuig dan voor 'vastvervoer'-ritten.

Het gekozen model heeft ook enkele kostenrisico's in zich. In de eerste plaats het risico van kostenopdriving als gevolg van het aanpassen van technische systemen. Een ander risico is dat het geheel te omvangrijk wordt om nog op een efficiënte wijze aan te sturen (wat is 'span of control'). Er zijn geen gegevens bekend of de aanbesteding (scheiding van callcenter en vervoer) en de wijziging in de aansturing van het vervoer door de oprichting van het projectbureau Regiotaxi Gelderland efficiencyvoordeel hebben opgeleverd.

Inclusief beleid In dit onderzoek wordt het begrip inclusief beleid vertaald in de mate waarin reizigers die nu reizen met het doelgroepenvervoer gebruik kunnen maken van regulier (lijngebonden) openbaar vervoer. De pilot legt een basis om het Regiotaxivervoer in de toekomst beter te integreren met het openbaar vervoer, onder andere doordat de verantwoordelijkheid voor het Regiotaxivervoer en het openbaar vervoer in een hand zijn komen te leggen. Daardat er een callcenter is opgericht dat onafhankelijk opereert van de vervoerder, kunnen proeven worden gestart met het bieden van OV-advies aan Regiotaxigebruikers.

Gelderland streeft ernaar om het Regiotaxivervoer ook daadwerkelijk een integraal onderdeel uit te laten maken van het openbaar vervoer. Het contract voor Regiotaxi maakt het mogelijk om verschillende vormen van doelgroepenvervoer onder regie van de provincie Gelderland te integreren met het openbaar vervoer. In de visie van de provincie ligt het onderscheid niet in 'openbaar vervoer' en 'doelgroepenvervoer' maar in 'individueel vervoer' en 'collectief vervoer'. Gemeenten zouden in de toekomst hun indicatiebeleid hierop kunnen aanpassen, door klanten te indiceren voor individueel vervoer dat door de gemeente wordt vergoed of collectief vervoer, dat door de provincie wordt aangeboden en waarvan zoveel mogelijk doelgroepen gebruik moeten kunnen maken. Dit laatste als er geld wordt overgeheveld vanuit de Wmo en als daar landelijk ook voor gekozen wordt.

3. Proces

Relatie provincie – gemeenten

Met de aanbesteding van het regiotaxivervoer heeft een herverdeling plaatsgevonden van de verantwoordelijkheden: waar voor de aanbesteding de gemeenten (in regioverband) optraden als opdrachtgever voor het Regiotaxivervoer, treedt nu de provincie op als opdrachtgever voor het Regiotaxivervoer. De provincie neemt verantwoordelijkheid voor de coördinatie van het doelgroepenvervoer in Gelderland, vanuit de verantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer. Hiermee vult de provincie de eigen verantwoordelijkheid ruim in: het aandeel 'openbaar vervoer'-reizigers binnen de Regiotaxi is circa 25%; het aandeel Wmo-ritten 75%. De gemeenten, wettelijk

verantwoordelijk het bieden van een vervoersvoorziening in het kader van de Wmo, zouden op basis van deze cijfers een grotere verantwoordelijkheid kunnen hebben.

De opstelling van de provincie komt in belangrijke mate voort uit politieke overtuiging. Het Gelderse College investeert in het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer. De provincie stelt zichzelf verantwoordelijk voor het aanbieden van (aanvullende) collectieve vervoersvoorzieningen, waar zoveel mogelijk inwoners uit de provincie gebruik van kunnen maken. Voor de gemeenten is de positie die de provincie kiest met name financieel aantrekkelijk: de provincie neemt een groot deel van de kosten en de risico's voor rekening, doordat de provincie meebetaalt aan iedere Wmo-rit. Ook de organisatie en de aansturing van het vervoer worden gemeenten uit handen genomen.

De basis voor de samenwerking tussen provincie en gemeenten wordt gevormd door een samenwerkingsovereenkomst. De gemeenten hebben adviesrecht. In praktijk loopt de samenwerking goed. Zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau is tevredenheid over de constructieve wijze waarop met de provincie wordt samengewerkt ⁴¹.

Relatie projectbureau – callcenter - vervoerders

Per 1 januari 2007 rijdt het vervoer volgens het nieuwe gezamenlijke contract van Regiotaxi Gelderland. Vanaf dit moment is ook de scheiding tussen callcenter en vervoer een feit en kunnen de regiotaxireizigers in vier Gelderse regio's hun rit reserveren via een centraal telefoonnummer.

De start gaat gepaard met grote opstartproblemen, met name bij het callcenter. Het callcenter kan het aantal ritreserveringen aanvankelijk niet verwerken. Ook de communicatie tussen callcenter en vervoerders verloopt niet goed, deels doordat de planningssystemen van callcenter en vervoerders niet goed op elkaar aansluiten. Het gevolg zijn lange tot zeer lange wachttijden voor ritreservering, een sterke stijging van het aantal no-showritten (taxi komt niet opdagen) tot boven de 10% en een stroom van klachten van gebruikers.

De problemen bij het callcenter en de communicatiestoringen tussen callcenter en vervoerders hebben direct gevolgen voor de financiële positie van de vervoerders. Het callcenter en vervoerder zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering. Dit schept een wederzijdse afhankelijkheid tussen deze partijen, zonder dat daar formele bevoegdheden onder liggen om elkaars gedrag te beïnvloeden. De opstartproblemen van het callcenter en de problematische communicatie tussen de planningssystemen hebben dan ook financiële gevolgen gehad voor vervoerders: naast onbetaalde ritten (een vervoerder gaat naar straat a, maar moet bij straat b zijn) is ook het ziekteverzuim onder chauffeurs na de aanbesteding sterk gestegen bij een van de vervoerders. Als verklaring wordt hierbij verwezen naar de opstartproblemen ⁴². De problemen met het callcenter zijn na de opstartfase (3 maanden na aanvang van het contract) verminderd, maar nog niet opgelost. Voor 2008 is een verbeterplan opgesteld.

Een punt van een andere orde is dat de aanbesteding van grotere volumes van vervoer consequenties heeft voor de positie van lokale vervoerders: ze kunnen niet zelfstandig inschrijven op een

⁴¹ Uit interview met Nicole Weigergangs, gemeente Ede

⁴² Interview Regiotaxi De Vallei

grote aanbesteding en moeten om mee te kunnen dingen samenwerken met andere vervoerders of het vervoer uitvoeren in onderaanneming van een andere, grotere vervoerder.

Relatie provincie - instellingen

Voorafgaande aan de aanbesteding heeft de provincie Gelderland verkennende gesprekken gehouden met instellingen om deel te nemen aan de aanbesteding. Deze gesprekken leidden aanvankelijk niet tot het gewenste resultaat. De provincie bood, naar de mening van een van de instellingen, te weinig ruimte voor de specifieke eisen en wensen van het instellingenvervoer, terwijl ook het kostenvoordeel voor de instellingen niet duidelijk was. Het belangrijkste argument om niet deel te nemen aan de aanbesteding is dat instellingen de regie over het vervoer niet graag uit handen willen geven, omdat voor de klantengroep aanvullende eisen gelden waar Regiotaxi niet goed op is ingericht. *Een groot deel van de doelgroep heeft behoefte aan structuur en regelmaat. Elke dag een vaste chauffeur en met dezelfde mensen in de bus zitten is van groot belang. Dit zijn kenmerken die de Regiotaxi vaak niet kan bieden.*⁴³

In de aanbesteding heeft de provincie nadrukkelijk de mogelijkheid open gehouden om het contract uit te kunnen breiden met instellingenvervoer (vervoerders konden hiervoor een meerwerk-prijs aanbieden). Na de aanbesteding is de provincie een gespreksronde met Awbz—instellingen gestart om meer zicht te krijgen op de omvang van het instellingenvervoer binnen de regiotaxi en om de mogelijkheden voor het bundelen met dit vervoer binnen de Regiotaxi te onderzoeken. In de evaluatie van deze gesprekken worden een aantal interessante conclusies getrokken. Naast bovenstaande conclusie ten aanzien van regelmaat en structuur voor klanten, wordt in de evaluatie het volgende gesteld:

‘De kwaliteit van Regiotaxi is een stuk minder dan de kwaliteit die een vervoerder in een afzonderlijk contract kan bieden aan een instelling. In een afzonderlijk contract kan de vervoerder maatwerk bieden, dat is iets wat niet mogelijk is in een Regiotaxicontract’.

Een nuance van bovenstaande conclusie is hier op zijn plaats. Het gaat er niet om dat Regiotaxi minder kwaliteit dan vervoer volgens een afzonderlijk contract, maar dat Regiotaxi een kwaliteit biedt die niet altijd aansluit bij de vraag van de instellingen.

Ondanks bovenstaande conclusie heeft ‘s Heerenloo op basis van de gesprekken besloten vanaf 1 januari 2008 het vaste vervoer in De Vallei onder te brengen in het contract van Regiotaxi. Hierbij is afgesproken dat ‘s Heerenloo zelf de regio houdt over het vervoer en geen gebruik maakt van het callcenter.

‘s Heerenloo prijst de samenwerking met de provincie. De provincie is bereid tot compromissen en heeft zich flexibel opgesteld ten aanzien van de wens van ‘s Heerenloo om zelf grip te houden op de ritplanning en ten aanzien van de co-financiering van het vervoer.

⁴³ Uit evaluatie accountmanagement projectbureau Regiotaxi

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Voor de pilot Gelderland kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De pilot heeft in de provincie Gelderland zowel ambtelijk als bestuurlijk een sterke trekker voor bundeling in het doelgroepenvervoer. De provincie werkt vanuit een duidelijke beleidsvisie en definieert de eigen verantwoordelijkheid ruim (ook meefinancieren aan vervoer van Wmo-pashouders en Awbz-reizigers).
- De samenwerking tussen de provincie en gemeenten/ Awbz-instellingen is goed. Er is wederzijds vertrouwen.
- Er wordt gewerkt vanuit een basissysteem voor openbaar vervoer en Wmo (Regiotaxi), dat later uitgebreid kan worden met andere doelgroepen. In het contract zijn hiervoor de mogelijkheden open gehouden.
- Er is meer inzicht verkregen in het vervoer, een basis voor betere controle op kwaliteit en verbetering van de afrekenbaarheid. Inzicht in het gebruik van de Regiotaxi voor instellinggerelateerd vervoer maakt het mogelijk afspraken te maken met Awbz-instellingen over dit vervoer.
- Een deel van het instellingenvervoer laat zich moeilijk bundelen met het Regiotaxivervoer. Structuur en regelmaat in de vorm van een vast chauffeur en een vaste groep reizigers en het bieden van maatwerk is voor klanten van instellingen belangrijk. Gelderland heeft binnen het Regiotaxisysteem gekozen voor twee productformules, om deze tegenstelling op te lossen. De eerste productformule is gericht op het individuele, vraagafhankelijke vervoer (via het callcenter; met name Wmo en OV), de tweede productformule op het groepsvervoer via vaste routes (niet via callcenter; met name instellingenvervoer).
- Technische hulpmiddelen als planningssystemen zijn van grote invloed op de prestaties van het systeem. Het koppelen van technieken heeft tot problemen geleid en vergt blijkbaar een lange implementatietijd.
- Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de aanbesteding van het callcenter en het vervoer (en het opzetten van een centraal project bureau Regiotaxi Gelderland) vooralsnog niet heeft geleid tot kwaliteitsverbetering in de ogen van de gebruikers. Met name de wachttijd van het callcenter en de afhandeling van klachten scoren niet goed. In de regio's IJsselstreek en in mindere mate Rivierenland ondervinden klanten problemen ten aanzien van de ritreservering en de ritplanning.
- Het bundelen van het vervoer zou kunnen leiden tot schaalvergroting in de markt, waardoor de zelfstandige positie van lokale vervoerders onder druk komt te staan.

Uitrol-
mogelijkheden

De provincie heeft met het contract Regiotaxi de basis gelegd voor toetreding van andere partijen. Een volgende stap voor uitbreiding van het contract vormt de toetreding van de regio Noord-Veluwe (2009) tot het contract. Bij de start van Regiotaxi Gelderland in 2007 nam de regio Noord-Veluwe nog niet deel, omdat het eigen contract nog doorliep tot 2009. De regio heeft aangegeven wel deel te willen nemen aan het Regiotaxisysteem vanaf 2009. Op dit moment loopt de aanbesteding voor het vervoer; de ritplanning en ritaanname worden ondergebracht in het huidige contract met het callcenter.

5. Brongebruik

Voor het onderzoek zijn de volgende bronnen geraadpleegd.

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Gebruikers. Klanttevredenheidsonderzoek 1-meting	databestand oktober 2007
Projectleider provincie Gelderland (dhr. Frank Buers)	interview
Projectbureau Regiotaxi Gelderland (dhr. Sweere)	interview
Gemeente Ede (mevr. Weigergangs)	interview
Vervoerder (dhr. Kersing)	interview
Awbz-instelling 's Heerenloo (dhr. Vliet)	interview
Rapport 0-meting	deskresearch
Notities provincie Gelderland, o.a. Notitie financiële effecten aanpak onbedoeld gebruik en verslag account-management	deskresearch
Samenwerkingsovereenkomst Regiotaxi Gelderland	deskresearch
Gebruikers. Klanttevredenheidsonderzoek 0-meting	databestand, december 2006

Bijlage 1 Tarieven Regiotaxi Gelderland 2006 en 2007

	Rivierenland		Achterhoek		IJsselstreek		De Vallei	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Wmo	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45-0,91	0,45-0,90
Meereizende Wmo	1,60	1,75	0,45	0,45	0,45	1,75	-	0,45
65+	1,60	1,75	1,50	1,40	1,60	1,75	0,45 – 1,75	1,00-1,75
OV	1,60	1,75	1,50	1,75	1,60	1,75	1,75	1,75
Groep	0,80	40% korting	1,50	40% korting	0,80	40% korting	0,85	40% korting

4.7 Flexitax Fryslân

1. Pilotbeschrijving

Inleiding Flexitax is een systeem dat is ontwikkeld door negen taxivervoerders in de provincie Fryslân. In het systeem bundelen de vervoerders de ritaanname en de planning van verschillende vormen van doelgroepenvervoer, zodat een hogere combinatiegraad gehaald kan worden.

Om de problemen van het huidige doelgroepenvervoer aan te pakken wordt in de pilot Flexitax een oplossingsrichting ingeslagen die sterk afwijkt van andere pilots.

De initiatiefnemers delen met andere pilots de probleemanalyse, dat een van de drempels om daadwerkelijk doelgroepen te integreren de gescheiden verantwoordelijkheden van ‘voorzieningenverstrekkers’ zijn. Die verhinderen veelal de benodigde bundeling van de bijbehorende budgetten, met als gevolg gescheiden aanbestedingen die vervolgens resulteren in gescheiden vervoerstromen⁴⁴.

In tegenstelling tot andere pilots, waar de oplossing wordt gezocht in afstemming en samenwerking tussen deze voorzieningenverstrekkers (opdrachtgevers), wordt in de pilot Flexitax getracht om van ‘onder af’ een bundeling te bewerkstelligen door vervoerders zoveel mogelijk vervoerstromen zo efficiënt mogelijk te laten bundelen. Bundeling wordt nagestreefd op het niveau van de vervoerder. Door samen te werken kunnen vervoerders meer ritten van klanten combineren, zodat efficiënter kan worden gewerkt⁴⁵.

Een voorwaarde voor bundeling is dat deelnemers/reizigers worden losgeweekt uit bestaande contracten, zodat een slimme contractoverschrijdende bundeling mogelijk wordt. Als klanten zelf beschikken over een PersoonsGebonden Budget (PGB) of een vervoerkostenvergoeding, kunnen ze individueel hun vervoer inkopen bij verschillende vervoerders. Een cruciaal onderdeel voor de pilot is dan ook het vinden van opdrachtgevers, die hun bestaande contracten willen omzetten naar persoonsgebonden budgetten. De initiatiefnemers van Flexitax signaleren veel problemen bij opdrachtgevers met het huidige aanbestedingssysteem (te weinig keuzeruimte voor opdrachtgever en klant; onvoldoende concurrentie, wantrouwen tussen opdrachtgever en vervoerder; stijging van de kosten) en spelen met dit concept hierop in. Ook voor de samenwerkende vervoerders biedt het concept voordelen: de aanbestedingen en de contracten in het doelgroepenvervoer worden – mede als gevolg van bundeling met andere regelingen of met het openbaar vervoer – steeds groter en vaak te groot voor lokale ondernemingen om als hoofdaannemer op in te schrijven. Flexitax biedt ook kleinere vervoerders de mogelijkheid als zelfstandig bedrijf in de markt te kunnen blijven opereren.

Concreet betreft de pilot een proef met Flexitax in twee Friese gemeenten, de gemeenten Ooststellingwerf en Smallingerland. Wmo-reizigers uit deze gemeenten beschikken over een persoonsgebonden budget, waarmee vervoer kan worden ingekocht bij een vervoerder. Klanten kunnen via één nummer een rit aanvragen. De klant die een rit aanvraagt, bestelt geen taxi maar ‘huurt een

⁴⁴ Tussenrapportage experiment bundeling doelgroepenvervoer Friesland, 17 december 2007

⁴⁵ Tussenrapportage experiment bundeling doelgroepenvervoer Friesland, 17 december 2007

taxizitplaats'. Dit betekent dat de rit mogelijk wordt gecombineerd met andere reizigers, ook uit andere regelingen, mits de indicatie van de reiziger dit toelaat. Als gevolg van dit combineren van klantgroepen in het voertuig kan kostenvoordeel ontstaan voor de klant of de inkopende opdrachtgever.

Doelstelling De pilot heeft in de eerste plaats als doel om te beoordelen of de Flexitax in de provincie Fryslân bestaansrecht heeft. In het projectplan is dit doel als volgt geformuleerd:

'Doelstelling van het experiment is het onderzoeken welke effecten het invoeren van pgb's bij een zo groot mogelijk aantal voorzieningenverstrekkers in Zuidoost Friesland heeft op de bundeling van doelgroepen in het collectief personenvervoer'.

Daarnaast zijn twee subdoelen geformuleerd:

- In de eerste plaats is de pilot gericht op het optimaal bundelen van doelgroepen in de auto door de vervoerder, om zo een hogere bezettingsgraad en daarmee lagere kosten te realiseren. Dit vertaalt zich voor de betrokken gemeenten in de vraag of met hetzelfde geld meer mobiliteit kan worden geboden of betere kwaliteit aan de reizigers.
- Door de reizigers inzicht te geven in de daadwerkelijk ritkosten, wordt bovendien getracht het ongelimiteerde gebruik van de vervoermogelijkheden die de gemeenten in het kader van de Wmo bieden, terug te dringen.

Doelgroep De doelgroep voor de pilot wordt gevormd door Wmo-geïndiceerden met een PersoonsGebonden Budget (PGB) uit de gemeenten Smallingerland en Ooststellingwerf. Ook verzekerden van De Fryslan kunnen reizen volgens het Flexitaxstelsel. Tenslotte rijdt de Flexitax ook voor particulieren (reguliere reizigers). Zij kunnen op het gehele vasteland van Fryslân gebruik maken van de Flexitax.

Pilotconcept Voor klanten in Ooststellingwerf en Smallingerland heeft de pilot een aantal gevolgen. Klanten boeken hun ritten nu via het centrale Flexitax telefoonnummer, in plaats van het nummer van de individuele vervoerder. Zij moeten eventueel de taxi delen met andere reizigers. Elke reiziger kreeg bovendien een pas (een test OV-chipkaart), waarmee de rit wordt geregistreerd. Op basis van de ritregistraties wordt de data verzameld over de kosten van het vervoer, indien volgens het Flexitax-systeem zou worden afgerekend.

De bedoeling was om een beperkte groep klanten te selecteren, een groep die geen bezwaar zou hebben tegen het combineren. Via directe communicatie en informatie over de (beperkte) wijzigingen naar de reizigers is draagvlak verkregen bij klanten. Uiteindelijk wilden alle klanten in de twee pilotgemeenten meedoen aan de proef.

Het berekenen van de kosten en opbrengsten van de pilot wordt 'virtueel' uitgevoerd. Het 'virtuele' karakter houdt in dat parallel wordt bijgehouden wat de minder- (of meer)kosten zouden zijn als gevolg van het combineren van klanten in de taxi (schaduwberekening). Voor de klant verandert er met andere woorden niets in de prijs: klanten worden vervoerd tegen de voorwaarden en tarieven van bestaande contractenafspraken en de ritten worden ook volgens de bestaande afspraken betaald. Ook kunnen klanten gebruik blijven maken van de collectieve systemen die nog volgens contract rijden zoals Deeltaxi Smallingerland. De exploitant van Deeltaxi Smallingerland is een van de vervoerders in het Flexitax-concept.

Het berekenen van de kosteneffecten en het budgetbeheer per klant (inzicht richting klant wat een rit kost en hoeveel budget de klant nog heeft), wordt gedaan door het bedrijf Yoonison. Yoonison heeft hiervoor een softwareprogramma ontwikkeld, Mybility. Mybility geeft klanten inzicht in het eigen reisgedrag en de kosten daarvan. De pilotleiding is ervan overtuigd dat het Pgb voordelen biedt voor reizigers, maar dat gezorgd moet worden voor de nodige bescherming voor klanten. Het moet voor klanten inzichtelijk zijn wat een rit kost en hoeveel van het budget een klant nog kan 'verreizen' en bovendien dient de betrouwbaarheid van deze gegevens niet ter discussie te staan. Dat is de reden om het budgetbeheer uit te besteden aan een onafhankelijke partij (niet de vervoer) als Yoonison.

Typering

Wat wordt gebundeld:

Informatie	Indicatiestelling	Inkoop/contract	Regie/ ritaanname	Vervoer
------------	-------------------	-----------------	-------------------	---------

Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:

OV	Valys	Wmo	LLV	WIA	AWBZ	ZZV
----	-------	-----	-----	-----	------	-----

Fase van de pilot

Verkennen	Planvorming	Besluit	Uitvoering			Uitrol
			Voorbereiden	Uitvoeren	Evalueren	

Toelichting: in de pilot worden Wmo-geïndiceerde reizigers uit twee gemeenten in de ritaanname en het voertuig gebundeld. Potentieel passen ook andere doelgroepen in het concept.

De pilot loopt van april 2007 tot april 2008.

Organisatie

Bij de pilot zijn de volgende partijen betrokken:

- De gemeenten Smallingerland en Ooststellingwerf, als opdrachtgevers.
- De vervoerders, verenigd in het Flexitax-concept⁴⁶.
- De provincie Friesland – neemt als agendalid deel aan het project in het kader van de integratie tussen OV en doelgroepenvervoer.
- Yoonison – verzorgt budgetbeheer voor klant en draagt zorg voor monitoring en ritanalyses.
- Reizigers – Wmo-geïndiceerden met een PGB.

Flexitax is opgestart als initiatief vanuit een aantal samenwerkende vervoerders. Om het initiatief aan te merken als pilot op het gebied van bundeling van doelgroepenvervoer, stelde het ministerie van Verkeer en Waterstaat de voorwaarde dat een van Friese gemeenten op zou treden als formele opdrachtgever. De gemeenten Ooststellingwerf en Smallingerland treden op als opdrachtgever voor de pilot. De belangrijkste taken voor deze opdrachtgevers zijn:

- het informeren van en communiceren met cliënten;
- het beleidsmatig verwerken van de resultaten;
- het leggen van nieuwe contacten om de pilot uit te breiden (zoals met de provincie, de regio Zuidoost (bestaande uit nog 5 andere gemeenten) en verschillende zorginstellingen);

⁴⁶ Zie bijlage 1

- het monitoren van de pilot. De monitoring is uitbesteed aan Yoonison. Voor de dagelijkse projectleiding is een externe adviseur ingehuurd (Fuik Projectmanagement).

Voor de pilot is een projectgroep geformeerd waarin vertegenwoordigers van alle betrokken partijen deelnemen. De projectgroep heeft nadrukkelijk de mogelijkheid open gehouden om andere vertegenwoordigers van potentiële doelgroepen of gemeenten deel te laten nemen, om die zo-doende kennis te laten maken met de inhoudelijke kant van het project. De projectgroep is in 2007 12 maal bijeen gekomen.

Financiering De pilot wordt volledig gefinancierd uit de pilotsubsidie van €40.000,- die het ministerie van Verkeer en Waterstaat beschikbaar heeft gesteld. Hiervan worden de kosten voor inhuur van de externe projectleider betaald. De gemeenten en vervoerders dragen bij in de vorm van hun inzet in de projectgroep en het beschikbaar stellen van vergaderfaciliteiten. Daarnaast zijn bij de start (eenmalig) folders gedrukt en verspreid. De kosten hiervoor zijn voor rekening genomen door de deelnemende partijen. De kosten voor het aanmaken van (vervoer)passen (OV-chipkaarten) zijn gedragen door Arriva, de concessiehouder van het OV in de regio. De kosten voor deelname van Yoonison en de ontwikkeling van de van de technische tool voor het budgetbeheer (Mybility) worden gedragen door Yoonison.

2. Resultaten

Het primaire doel van de pilot is onderzoeken of het Flexitaxstelsel bestaansrecht heeft. We evalueren dit doel in de eerste plaats vanuit klantperspectief: maken klanten gebruik van het Flexitaxstelsel en zijn ze ook tevreden over de gecombineerde ritten en de nadelen die hiermee samen kunnen gaan, zoals een langere omrijtijd. De subdoelen van de pilot zijn met name doelen op het gebied van doelmatigheid: leidt het centraal plannen ook tot een hogere combinatiegraad en daarmee tot kostenvoordeel voor opdrachtgevers en/of gebruikers?

Gebruik De pilot beoogt verschillende doelgroepen onder te brengen in één vervoersysteem. Op dit moment is een doelgroep uit twee gemeenten gebundeld: Wmo-geïndiceerden uit Smalingerland en Ooststellingwerf. Het gaat om reizigers die beschikken over een vervoersvergoeding. De vervoersvergoeding kunnen klanten ook aan andere vervoersvormen besteden, zoals het openbaar vervoer, een reguliere taxi of het meereizen – tegen betaling – met vrienden of familie.

Systeemkenmerken

Omdat de reizigers beschikken over een PGB, kunnen ze in principe reizen met elk vervoersysteem. Wmo-geïndiceerden uit Drachten kunnen gebruik maken van het collectieve deeltaxi systeem Smalingerland. De vervoerder van dit systeem is een Flexitaxvervoerder.

Figuur 1 Systeemkenmerken per vervoervorm.

	<i>Deeltaxi Smallingerland</i>	<i>Wmo vervoer Ooststellingwerf</i>
Route	Vrij	Vrij
Bedieningsperiode	06.00 – 24.00 uur	06.00 – 24.00 uur
Maximale ritafstand	3 zones (+1 opstapzone)	Onbeperkt (ritlengte niet ge- maximeerd)
Vooraanmelden	Ja	Ja
Kosten	Strippenkaarttarief per zone (€0,45) + toeslag €1,70	€0,16 per km (maximaal 750 of 1.500 km per jaar)

De gemeente Ooststellingwerf telt circa 1.000 Wmo-geïndiceerden die in aanmerking komen voor een vervoersvergoeding (pgb). In 2006 zijn door deze geïndiceerden circa 30.000 ritten afgelegd. Het gemiddeld aantal ritten per geïndiceerde in 2006 komt daarmee op 30.

De gemeente Smallingerland telt circa 1.900 personen die in aanmerking komen voor een vervoersvergoeding. Omdat declaraties niet worden geanalyseerd en omdat niet iedere groep een declaratieverplichting heeft (een deel van de pashouders krijgen een vast bedrag per kwartaal uitgekeerd), is onbekend hoeveel ritten zijn afgelegd. Als we de cijfers van de gemeente Ooststellingwerf toepassen op de gemeente Smallingerland (30 ritten per geïndiceerde per jaar) zou dit neerkomen op 57.000 ritten per jaar voor Smallingerland en 87.000 ritten per jaar voor beide gemeenten.

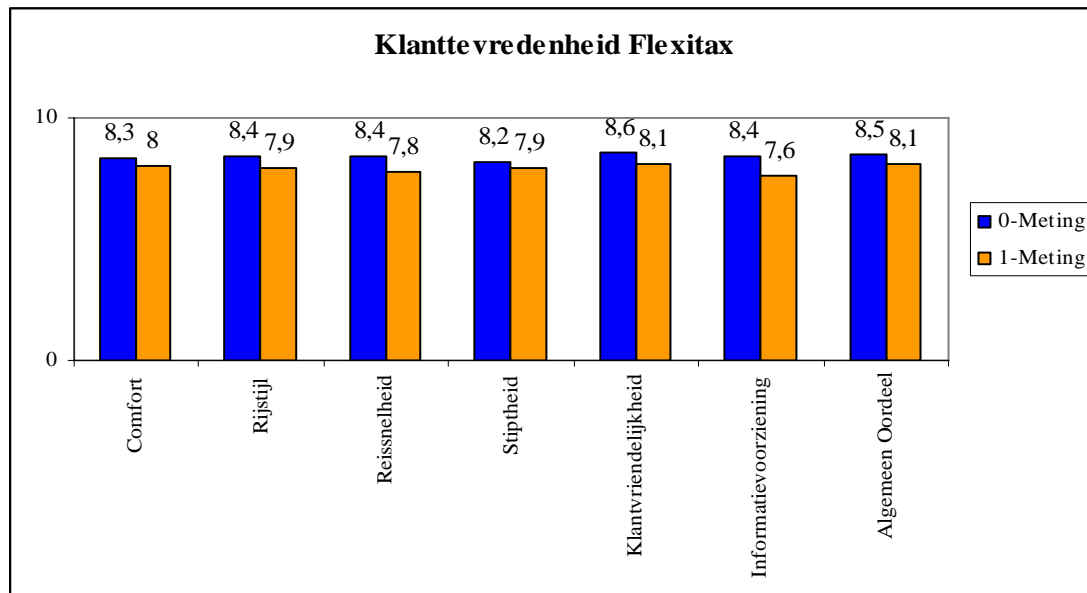
In de periode mei – september 2007 hebben 4164 ritten plaatsgevonden met Flexitax, omgerekend gemiddeld 833 ritten per maand en 9.994 ritten per jaar. Dit komt neer op 11,5% van het totaal aantal ritten dat door de pashouders wordt gemaakt (ervan uitgaande dat het totaal aantal ritten door de doelgroep gelijk is gebleven aan het aantal in 2006). Het gaat hier om ritten tussen de twee gemeenten, die nu als gevolg van de samenwerking tussen vervoerders gecombineerd uitgevoerd kunnen worden.

Bovenstaande cijfers zijn slechts een indicatie voor het gebruik van de Flexitax; de opdrachtgevende gemeenten, de vervoerders en ook Yoonison beschikken op dit moment niet over exactere cijfers over het reisgedrag van de Wmo-reizigers. Op basis van het eigen onderzoek onder klanten van de Flexitax (0-meting en 1-meting) kan nog wel het volgende worden opgemerkt over het huidige gebruik:

- De reisfrequentie is afgenomen, van 1,24 naar 0,95 per week. De belangrijkste verklaring hiervoor is de lichte afname van frequente gebruikers.
- De reisafstand neemt licht af. Men reist wel vaker middenlange afstanden (5 – 20 km), maar minder vaak lange afstanden (>20 km).
- We zien een sterke stijging van het motief visite/logeren, van 33% naar 50%. Daarnaast geeft een grote groep gebruikers aan Flexitax te gebruiken voor een afspraak met een specialist in het ziekenhuis (21%).

Klanttevredenheid Klanten zijn tevreden over Flexitax. Het algemene oordeel over de Flexitax komt in de 1-meting uit op een 8,1. De klanttevredenheidscijfers zijn hoog, ondanks een daling over de hele linie ten opzichte van de 0-meting (mei 2007).

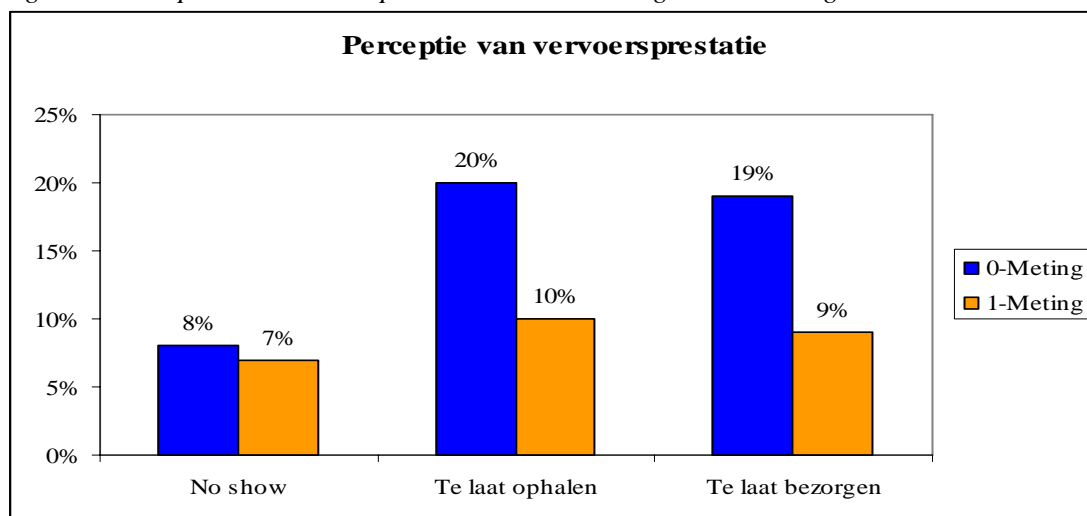
Figuur 2 Klanttevredenheid Flexitax

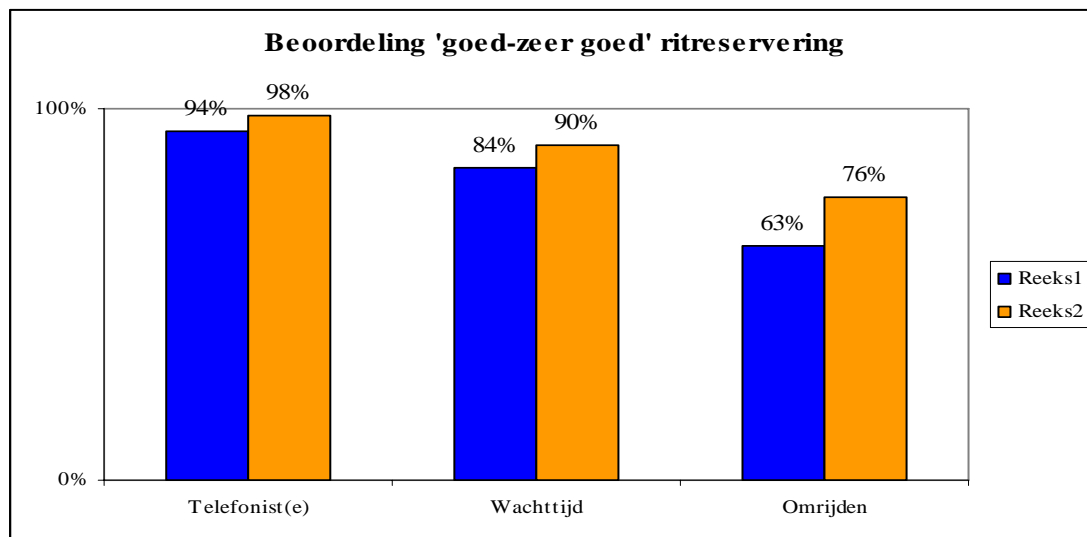


De grootste daling is opgetreden in het aspect informatievoorziening. Dit zou een effect kunnen zijn van de pilot. Reizigers hebben extra informatie gekregen over de rituitvoering volgens het Flexitaxconcept. Dit heeft mogelijk tot onduidelijkheid geleid bij reizigers (met welk systeem en volgens welke voorwaarden reis ik nu?).

De vervoerprestaties van het Flexitaxsysteem worden positief beoordeeld. Ten opzichte van de nulmeting (gehouden in mei 2007) is het beeld niet eenduidig: de klanttevredenheid over aspecten als reissnelheid, stiptheid, rijstijl en comfort zijn afgenomen ten opzichte van de nulmeting. Tegelijkertijd is het oordeel over het ophalen en over de ritreservering verbeterd. Dit laatste is te zien in onderstaande figuren.

Figuur 4 Perceptie van vervoersprestatie en beoordeling ritreservering





Het oordeel over het omrijden is verbeterd ten opzichte van de nulmeting: 76% van de klanten beoordeeld het omrijden als 'goed tot zeer goed'. Dit is een sterke indicatie dat het combineren van klanten in het voertuig op dit moment geen problemen oplevert voor de beoordeling van de rijtijd.

Doelmatigheid Door het virtuele karakter van het experiment zijn geen wijzigingen aangebracht in de geldstromen. De ritten worden betaald volgens bestaande contractafspraken. Het betreft in alle gevallen Wmo-ritten: de ritten worden daarmee betaald vanuit de Wmo-gelden.

Het is de betrokkenen van de pilot tot op heden niet gelukt om individuele en overkoepelende ritanalyses beschikbaar te stellen. Er is derhalve geen inzicht in de kosten en opbrengsten van het vervoer, als afgerekend zou worden volgens het Flexitax systeem. Hiermee kan geen antwoord worden gegeven op een centrale pilot-vraag, te weten of het centraal plannen van ritten leidt tot een hogere combinatiegraad in het voertuig en daarmee tot kostenbesparing.

De gemeenten Smalingerland en Ooststellingwerf zijn de volgende kosten op jaarbasis kwijt voor het Wmo-vervoer:

Tabel 1 Kosten van gemeenten voor organisatie vervoer

	2007	2006
Gemeente Smalingerland		
Vervoerkosten (excl. eigen bijdrage)	nog niet bekend	€506.000,-
Beheerkosten	Nihil	nihil
Gemeente Ooststellingwerf		
Vervoerkosten (excl. eigen bijdrage)	nog niet bekend	€746.000,-
Beheerkosten	Nihil	nihil

Uit de interviews komt naar voren dat het administratieve proces rondom de persoonsgebonden budgetten efficiënter kan worden georganiseerd, onder andere als gevolg van automatisering van de ritregistratie met de software van Mybility. Dit zou moeten leiden tot vermindering van de administratieve last en een kostenbesparing voor gemeenten.

Inclusief beleid Hoewel de pilot primair is gericht op de bundeling van reizigers binnen het doelgroepenvervoer, leggen de betrokkenen een duidelijke link met het reguliere OV binnen de Provincie. In Friesland bestaat het zogenaamde ABC-net, waarbij de A betrekking heeft op de grote interliner-lijnen, de B op de grote (inter)stedelijke lijnen en de C op het halte-halte vervoer tussen kleine kernen. Voor dit C-vervoer hanteert de Provincie de grens van een fietsafstand van 15 minuten tot de halte, wat betekent dat veel kernen slechts één (flexibele) halte hebben. Het vervoer is geregeld via telefonische afroep of door middel van een drukknop op een haltepaal. In dat geval wijkt de bus als er gedrukt is af van de hoofdroute en doet een kern aan. Dit laatste is niet haalbaar in de spits waardoor deze kernen geen vervoer hebben tijdens de spits. Het aanbod van de ‘drukknop-haltes’ is dan ook al afgeslankt. Deze constructie leidt tot veel onvrede en zorgt voor “gaten” in de dekking. Dit biedt mogelijkheden voor de inzet van het Flexitax-concept. De betrokkenen zijn op dit moment zowel ambtelijk als bestuurlijk in gesprek met de Provincie om hiervoor ruimte te creëren in de komende aanbesteding.

Reizigers hebben – als gevolg van het PGB – bovendien meer keuzevrijheid gekregen en kunnen nu, net als niet geïndiceerde reizigers, kiezen om een rit te maken met het openbaar vervoer, met het doelgroepenvervoer of met een andere vorm van vervoer. Het Flexitax-systeem neemt het PGB en de keuzevrijheid voor klanten als uitgangspunten en biedt als gevolg van samenwerking tussen vervoerders bij de ritplanning toch enige mate van bundeling en collectiviteit.

3. Proces

De pilot is formeel gestart op 1 april 2007 en heeft een doorlooptijd van een jaar. De opstartfase van de pilot heeft veel tijd gekost, onder andere door het zoeken naar geschikte partners, in de vorm van de formeel opdrachtgevende gemeenten in het kader van de pilot (zie hoofdstuk 1 Organisatie).

Op dit moment is de pilot nog in volle gang. De ontbrekende ritanalyses en het ontbrekende inzicht in de minderkosten vormen een probleem binnen de pilot. Yoonison, de partij die verantwoordelijk is voor het budgetbeheer en het analyseren van ritinformatie, heeft geen analyse geleverd. Dit betekent dat op dit moment geen inzicht bestaat in de financiële effecten van de pilot.

Kritische factoren In het kader van de pilot worden voorzieningentrekkers actief benaderd om zich aan te sluiten bij het Flexitaxconcept. Naast de twee pilotgemeenten heeft ook zorgverzekeraar De Friesland zich aangesloten. Andere voorzieningenverstrekkers hebben zich nog niet aangesloten. In de tussenevaluatie worden hiervoor de volgende redenen genoemd:

1. *Geografische aansluitbaarheid*

Er is wel interesse uit andere gemeenten, maar niet van de omliggende gemeenten. Om de effecten van bundeling te meten in het kader van de pilot, dient er sprake te zijn van een vervoerkundige aansluiting op de vervoerstromen in en rond Drachten en Oosterwold.

2. *Vertraging bij aansluiting van nieuwe doelgroepen.*

Aanvankelijk leek er veel interesse vanuit opdrachtgevers om nieuwe doelgroepen aan te laten sluiten. Het daadwerkelijk omzetten van de interesse in deelname bleek moeilijker. In de meeste gevallen worden er praktische bezwaren en lopende overeenkomsten aangedragen als reden om niet onmiddellijk te participeren in een tijdelijk experiment.

3. *Technische vertraging*

Bij de uitvoering van het project is technische vertraging ontstaan bij het budgetbeheer en het verspreiden van individuele ritspecificaties. (NB: de basisritregistratie functioneert wel). Deze vertraging heeft ertoe geleid dat in 2007 nog geen individuele ritoverzichten zijn verspreid onder de deelnemers van het experiment. Dit heeft de aansluiting van nieuwe doelgroepen vertraagd.

De samenwerking met Yoonison verloopt niet naar wens – de partij blijkt niet de gewenste data te leveren die inzicht moeten verschaffen in de financiële resultaten van de pilot. De reden dat dit niet is gelukt ligt met name in technische problemen met de software. De vervoerders zijn medeverantwoordelijk voor het probleem; het is de vervoerders niet gelukt om de gemaakte ritten om te zetten naar prijzen per OV-zone, een gegeven nodig voor het maken van de individuele ritanalyses.

De kritische factor voor het Flexitax-concept in de voorgestelde vorm is het inzicht in kosten en planning van vervoer voor gemeenten, vervoerders en gebruikers. Het ontbreken van een goede ondersteuning door een partij die dat inzicht kan verschaffen zou daarom de pilot kunnen doen falen. Uit gesprekken blijkt dat de problemen met Yoonison bij de betrokken partijen niet hebben geleid tot afname van het geloof in de pilot; het geloof in het concept blijft groot. De betrokkenen hebben allen het idee dat het Flexitax-systeem en dan met name het losweken van reizigers uit bestaande contracten, een goed alternatief is voor het huidige doelgroepenbeleid gebaseerd op contracten en aanbestedingen.

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

De hoofddoelstelling van de pilot is onderzoeken of het concept Flexitax bestaansrecht heeft. Het vervoer wordt inmiddels in twee gemeenten uitgevoerd op de bedoelde wijze, zonder dat dit tot problemen heeft geleid. Hiermee is de doelstelling al min of meer behaald. Een aantal andere gemeenten en zorginstellingen hebben serieuze interesse getoond om het concept (inclusief het omzetten van een collectief contract naar een vervoerskostenvergoeding) te willen toepassen.

Of het systeem vanuit klantperspectief bestaansrecht heeft, is moeilijker te beoordelen. Het lijkt erop dat klanten meer keuzemogelijkheden krijgen, om zelf het vervoer te regelen. Omdat op dit

moment nog onduidelijk is wat dit (uiteindelijk) gaat kosten voor klanten, is het voor klanten onmogelijk een afweging te maken tussen prijs enerzijds en meer keuzevrijheid anderzijds. Uit het onderzoek blijkt wel dat klanten tevreden zijn over Flexitax. De vervoerprestaties zijn in de ogen van de klanten verbeterd. De rapportcijfers zijn wel gedaald ten opzichte van de 0-meting, gehouden in mei 2007 (net na de start van de pilot).

Er zijn geen gegevens bekend over de bezettingsgraad en de kosten van het vervoer. Ook voor opdrachtgevers is het nu nog onduidelijk of Flexitax een reëel alternatief is voor bundeling van het doelgroepenvervoer. Toch zijn meerdere opdrachtgevers enthousiast en geven ze te kennen serieus interesse te hebben om deel te nemen. Een opmerkelijke ontwikkeling en een onderbouwing van de stelling dat een deel van de opdrachtgevers open staat voor een alternatieve organisatiewijze van het doelgroepenvervoer op basis van persoonsgebonden budgetten in plaats van de huidige aanbestedingen en contracten.

Vervoerders als drijvende kracht

De vervoerders zijn enerzijds de drijvende kracht achter de pilot en daarmee een belangrijke succesfactor. Tegelijk betekende dit dat het concept de gemeenten “wezensvreemd” was, op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau. Dit kan een verklaring zijn van het feit dat het ambtelijke en bestuurlijke traject bij deze pilot bijzonder veel tijd in beslag neemt. Nadat de pilot op dit niveau akkoord was, kon de feitelijke uitvoering direct starten. Het feit dat de pilot virtueel wordt uitgevoerd betekent dat er slechts een zeer beperkt risico met de uitvoering is gemoeid. Dit heeft eveneens bijgedragen aan het creëren van (bestuurlijk) draagvlak voor het concept.

In de pilot is veel aandacht besteed aan reclame voor het systeem en het informeren van de reiziger. De betrokkenen menen dat dit (mede) verantwoordelijk is voor het draagvlak onder reizigers voor medewerking aan de pilot en voor het concept in het algemeen.

Inzicht in kosten

De pilotleiding staat nog steeds achter de keuze voor een administratieve laag tussen gebruiker en marktpartij (aanbieder van vervoer- en zorgproducten). De overtuiging is dat je bij het aanbieden van de voordelen van flexibiliteit voor Wmo-ers door middel van een PGB, ook voor de nodige bescherming moet zorgen voor klanten op die zorg- en vervoermarkt. De keuze voor Yoonison is in dit geval een ongelukkige gebleken. Yoonison leverde niet de afgesproken data en heeft in dat opzicht een vertragende werking gehad op het beantwoorden van de pilotvragen.

Aansluiting van nieuwe gemeenten

Het succes van de pilot Flexitax wordt ook gemeten aan het feit dat gemeenten zich graag aansluiten bij het concept van flexibel PGB-gebruik door Wmo-ers. Zij onderkennen het nut van maatwerk bij de doelgroep en zien in de inrichting van de vervoersvraag - zoals deze pilot het voor ogen heeft - meerdere voordelen. Zo kunnen overhead- en beheerkosten gereduceerd worden door het meer vraaggestuurd aanbieden van vervoer en het beheer van het vervoersbudget. Door vervolgens ook nog de vraag te sturen, door efficiënt reizen te promoten, kunnen gemeenten veel financiële voordelen behalen. De overweging mee te doen met een in vele ogen succesvol project wordt niet alleen gemaakt uit financieel oogpunt. Gemeenten willen ook graag meer flexibiliteit in

hun afspraken over vervoer binnen hun gebied en zouden daarvoor graag onder het juk van statische aanbestedingen en vervoerscontracten uitkomen.⁴⁷

Transparantie

Hoewel partijen inzien dat maatwerk en efficiency hand in hand gaan bij succesvol vervoer, zijn de vervoerders vaak huiverig om vervoer te combineren en transparant te werken om de overlap in ritten tussen dorpskernen te voorkomen. Inzicht in elkaars vervoersprestaties en vervoersvraag is een gevoelig punt voor vervoerders. Vervoerders zullen echter meer moeten samenwerken en investeren in automatisering om een efficiencyslag te maken in hun vervoersbewegingen.

Uitrolmogelijkheden Hoewel de feitelijke resultaten nog onbekend zijn, staat van dit concept vast dat het beter werkt bij grote volumes reizigers, in situaties waarbij het concept over een groter gebied beschikbaar is (de regio of de provincie). Efficiency door het combineren van vervoer is namelijk gebaat bij grote volumes. Om de combinatiegraad daadwerkelijk te laten stijgen is volumegroei in het juiste gebied dus een noodzaak: hoe meer buurgemeenten zijn betrokken, hoe beter ritten zijn te combineren.

Een aanwijzing dat die volumegroei kan worden bewerkstelligd, is de aankondiging van drie nieuwe gemeenten om – zodra het bestuurlijk akkoord hiervoor is gegeven – deel uit te maken van het experiment. Het gaat om de gemeenten Oosterland, Bornsterhiem en Heerenveen. De gemeente Karsteland heeft belangstelling getoond. De gemeenten geven aan in te willen stappen per september 2008 (start nieuwe schooljaar). Op dat moment moet het leerlingenvervoer opnieuw worden aanbesteed. Dit zou in het Flexitax-concept kunnen worden ingebracht. Ook Awbz-instelling Talant heeft interesse kenbaar gemaakt.

De vervoerders in de regio zijn ook benaderd om zich aan te sluiten bij het vervoerconcept: hierop hebben zich geen belangstellenden gemeld.

In de fase tot april 2008 wil de projectleider meer data verkrijgen en daarmee de betrouwbaarheid van de resultaten vergroten. In het vervolg van het experiment wordt daarbij een instrument ingezet dat gemeenten inzicht geeft in de winst van een hogere combinatiegraad. Deze geautomatiseerde ritscan wordt eerst op ritgegevens van verschillende gemeenten afzonderlijk en daarna op ritgegevens van deze gemeenten gezamenlijk losgelaten. De scan geeft daarna op hoofdlijnen kengetallen weer (aantal auto's, aantal chauffeurs). Het instrument kan ook worden ingezet bij de evaluatie van de pilot. De scan wordt ontwikkeld door een externe marktpartij, die ook de kosten voor de ontwikkeling op zich neemt.

De betrokken vervoerders zijn tenslotte op zoek naar instrumenten die veranderingen in het reisgedrag bewerkstelligen, zoals het reizen buiten de spitsen en het voorkomen van “onnodige” kleine ritten. Instrumenten en methoden waar de berokkenen aan denken zijn tariefwijzigingen en gebruikers inzicht in de daadwerkelijke reiskosten verschaffen.

⁴⁷ Op basis van interview met Jan Fuik (Projectleider Flexitax).

5. Brongebruik

Onderstaand figuur geeft aan welke bronnen geraadpleegd zijn voor de evaluatie van de pilot.

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Projectleider (dhr. Jan Fuik)	interview
Gemeente Smallingerland (de heer Scheffer)	interview
Vervoerders (de heren Yntema en Kijlstra)	interview
Ritdatabestanden	databestanden mei – sept 2007
Projectaanvraag; ander schriftelijk materiaal	literatuuronderzoek
Rapport 0-meting	literatuuronderzoek
Klanttevredenheidsonderzoek 0-meting	databestand, mei 2007

Bijlage 1: deelnemende vervoerders in Flexitax

Taxicentral Boekema BV – Grou
Javo Tours BV – Drachten
Taxibedrijf Kort BV – Oosterwolde
Kijlstra Personenvervoer BV – Drachten
Leeuwarder Taxi Centrale – Leeuwarden
Taxicentrale Oenema BV – Heerenveen
Taxicentrale Waaksma BV – Kootstertille
Taxicentrale Zuid-West Friesland BV – Sneek
Taxicentrale Noord-West Friesland BV – Franeker

4.8 Bundeling doelgroepenvervoer Kop van Noord-Holland

1. Pilotbeschrijving

Inleiding In 2006 hebben de gemeenten Harenkarspel, Niedorp en Schagen het initiatief genomen om te komen tot meer afstemming en bundeling in het doelgroepenvervoer. De gemeenten hebben een onderzoek laten uitvoeren naar de haalbaarheid van bundeling. In januari 2007 is het eindrapport gepresenteerd, dat voldoende aanleiding gaf tot het opzetten van een pilot. Vijf andere Kop-gemeenten (Wieringen, Wieringermeer, Zijpe, Anna Paulowna en Den Helder) hebben zich bij het initiatief aangesloten. Daarmee doen alle Kop-gemeenten behalve Texel mee aan de pilot. De pilot loopt van 1 mei 2007 tot 1 mei 2008.

Tot mei 2007 werkten de gemeenten samen als Gewest Kop van Noord-Holland. Met het opheffen van de formele samenwerkingsstructuur moet voor gemeentegrensoverstijgende projecten, zoals de projecten in deze pilot, samenwerking worden aangegaan op basis van vrijwilligheid.

Binnen de pilot wordt gewerkt aan 11 (deel)projecten. Voor 3 van de 11 projecten is subsidie aangevraagd bij de ministerie van VenW. Deze projecten zijn:

1. Inrichten coördinatiepunt en aansturing van de projecten doelgroepenvervoer;
2. Combineren WSW-vervoer met de scholierenlijnen naar Schagen;
3. Introductie van 3 buurtbussen;

Voor een 4^e project is subsidie aangevraagd bij het ministerie van VWS:

4. Ontwikkelen en implementeren van een vervoermodule binnen het Wmo-loket.

De overige projecten zijn:

5. Werken aan toegankelijkheid van het regulier openbaar busvervoer;
6. Behoud OV-Taxi na 2008;
7. Koppeling Pgb voor rolstoelers aan tarief OV-Taxi;
8. Verantwoording Pgb's;
9. Promotie gebruik Valys;
10. Voorbereiding aanbesteding leerlingvervoer eventueel in combinatie met AWBZ-vervoer;
11. Opzetten openbaar vervoer naar Agriport in combinatie met WSW en scholierenvervoer.

De 11 projecten staan toegelicht in hoofdstuk 2.

In dit evaluatierapport wordt met 'de pilot' het geheel van de 11 projecten bedoeld. Bij de bespreking van de resultaten wordt kort ingegaan op elk van de 11 projecten. De projecten 1 tot en met 4 worden uitgebreider beschreven, vanwege de betrokkenheid (subsidierelatie) van de ministeries van VenW en VWS bij deze projecten.

Doel Het doel van de pilot is te onderzoeken of met een gelijkblijvend budget een beter (openbaar) vervoer geboden kan worden in de Koppgemeenten. Het bereikbaar houden van het platteland is daarbij de achterliggende doelstelling. Daarnaast is het verbeteren van de informatie over het doelgroepenvervoer richting de klant een doelstelling.

Pilotconcept De meeste projecten zijn organisatorisch van aard. Ze betreffen het maken van afspraken tussen gemeenten, provincie, instellingen en vervoerders over de mogelijkheden voor het verbeteren of combineren van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer. Voor een aantal projecten zijn investeringen nodig in software (vervoermodule binnen Wmo-loket), materieel (buurtbussen) of infrastructuur (toegankelijk OV).

Voor aanvang van de pilot is een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd, op basis waarvan zicht is gekregen op knelpunten van het doelgroepenvervoer/ openbaar vervoer in de Kop van Noord-Holland en projecten zijn geselecteerd die in de pilot zijn opgenomen. Voor de pilot is een gedetailleerd plan van aanpak opgesteld, waarbij per project helder het probleem, de ambitie, de aanpak en de betrokken partijen zijn beschreven.

Typering *Wat wordt gebundeld:*



Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:



Fase van de pilot:



Toelichting: De pilot bestaat uit 11 projecten, die zich elk in een eigen fase bevinden. Geen van de projecten heeft al geleid tot merkbare veranderingen voor reizigers.

Organisatie De gemeente Harenkarspel treedt op als opdrachtgever van de pilot en verleent secretariële ondersteuning. De wethouder van Harenkarspel is voorzitter van de stuurgroep en treedt op als trekker van de pilot.

In de stuurgroep heeft vanuit iedere gemeente 1 wethouder zitting. Deze wethouder verzorgt de communicatie tussen de pilot en het college van B&W van de gemeente. De stuurgroep heeft de volgende taken:

- afstemmen gemeentelijk- en intergemeentelijk beleid op terrein van doelgroepenvervoer (openbaar vervoer, leerlingvervoer en Wmo vervoer);
- voorbereiden van het overleg met de provincie Noord-Holland (provinciaal verkeer – en vervoerberaad);
- opdrachtgeverschap voor de pilot.

De stuurgroep komt 1 maal per 6 weken bijeen. Een kleinere groep ('Dagelijks Bestuur') komt eenmaal per 3 weken bijeen komt. DB bewaakt de voortgang en financiën en kan ook tussentijds besluiten nemen.

Op ambtelijk niveau is een projectgroep geformeerd. De projectgroep bestaat uit één vertegenwoordiger per gemeente. Vanwege de aanwezige specifieke kennis over het openbaar vervoer levert de gemeente Den Helder 2 vertegenwoordigers. De ambtelijk vertegenwoordiger verzorgt de communicatie met de verschillende afdelingen binnen de gemeente die zich bezighouden met vervoer. De stichting BVV TaxiAnders (*zie toelichting verderop*) heeft 1 vertegenwoordiger in de projectgroep. PRIMO nh (Provinciaal Instituut voor Maatschappelijke Ontwikkeling Noord-Holland, *zie toelichting verderop*) ondersteunt de projectgroep en treedt op als voorzitter. De projectgroep heeft de volgende taken:

- inbrengen alle informatie en initiatieven met betrekking tot doelgroepenvervoer
- afstemmen gemeentelijk- en intergemeentelijk beleid op terrein van doelgroepenvervoer
- voorbereiden van het ambtelijk en bestuurlijk overleg met de provincie Noord-Holland
- voorbereiden van de stuurgroep doelgroepenvervoer
- uitvoering geven aan de pilot.

De projectgroep vergadert een keer per 6 weken. Een ambtelijk kernteam komt eenmaal per 3 weken bijeen. De kernprojectgroep bereidt besluiten voor en is uitgebreider betrokken bij het project dan de projectgroep.

Enkele wethouders uit de stuurgroep en enkele ambtenaren uit de projectgroep vormen de linking pins naar onder andere de stuurgroep en de projectgroep Wmo (een regionaal afstemmingsoverleg over de Wmo), het Provinciaal Verkeer en Vervoerberaad (PVVB) en de verschillende andere overleggen op dit terrein binnen de Kop van Noord Holland.

Boersma Management Advies (BMA) is als projectleider aangesteld. BMA voert de opdracht uit in samenwerking met Motion Mobiliteitsbeleid en Ogink Consultancy.

Voor verschillende projecten is afstemming en samenwerking gezocht met o.a.:

<i>Partij</i>	<i>Functie</i>
Connexxion	Concessiehouder openbaar vervoer NH-noord
ISD (Intergemeentelijke Sociale Dienst)	Uitvoerder Wmo
Provincie Noord-Holland	Concessieverlener openbaar vervoer en OV-Taxi
Noorderkwartier	WSW-instelling (sociale werkplaats)

In de projectgroep zijn twee organisaties vertegenwoordigd die extra toelichting behoeven, te weten PRIMO nh en BVV Taxi Anders.

PRIMO nh

PRIMO nh is de provinciale ondersteuningsorganisatie voor de provincie, gemeenten en maatschappelijke organisaties op het terrein van sociaal beleid in Noord-Holland. De organisatie ondersteunt opdrachtgevers met informatie, advies, procesbegeleiding, onderzoek, training en coaching. De belangrijkste opdrachtgever (en subsidieverstrekker) van PRIMO nh is de provincie

Noord-Holland. PRIMO nh ondersteunt de pilot (informatie, advies), vult het voorzitterschap van de projectgroep in en verzorgt een maandelijks nieuwsbrief die aan alle partijen betrokken bij de pilot wordt toegezonden.

BVV Taxi Anders

De BVV Taxi Anders is een stichting die de Taxi Anders exploiteert. Taxi Anders is *besloten* aanvullend vervoer, voor leden. Iedereen kan lid worden door het aanschaffen van een clubpas (€,- per jaar). Reizigers die met Taxi Anders willen reizen moeten instappen of uitstappen in een van de gemeenten van de Kop van Noord Holland (excl. Texel). Taxi Anders is een particulier initiatief en mede ontstaan vanuit onvrede over de kwaliteit van de OV-Taxi, het aanvullende vervoersysteem dat door de Provincie Noord-Holland wordt aangeboden.

Financiering De kosten voor de pilot (de 11 projecten samen) zijn begroot op circa €220.000,- (inclusief BTW). Het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het ministerie van VWS hebben beide een subsidie beschikbaar gesteld van ieder €50.000,- (voor 4 van de 11 projecten). De overige kosten (€120.000,-) worden gefinancierd uit eigen bijdragen van de acht deelnemende gemeenten.

Toelichting Coördinatiepunt en aansturing

per deelproject Project 1 betreft het inrichten van een coördinatiepunt en aansturing van de projecten doelgroepenvervoer. In het coördinatiepunt worden alle activiteiten die in de Kop van Noord-Holland plaatsvinden in en rond vervoer van personen gebundeld. Het coördinatiepunt is geen fysiek punt maar een overlegstructuur tussen alle betrokkenen over doelgroepenvervoer in de Kop van Noord-Holland. In het plan van aanpak van de pilot⁴⁸ wordt de noodzaak voor het coördinatiepunt toegelicht. Er wordt geconstateerd dat er bij aanvang van de pilot geen afstemming plaatsvindt over het doelgroepenvervoer tussen de 8 deelnemende gemeenten. Ook binnen de gemeenten zitten schotten tussen de afdelingen Wmo, Verkeer en Vervoer en Onderwijs (voor het leerlingvervoer) en is er nauwelijks kennis over het OV. Er is geen relatie of overleg tussen de gemeenten en AWBZ-instellingen of de Sociale Werkplaats Noorderkwartier. In het Provinciaal Verkeer en Vervoer Beraad (PVVB), het overleg met de provincie, wordt meer gesproken over wegen ed. dan over OV. Het coördinatiepunt dient bovenstaande problemen op te lossen.

Project 2 Combineren scholierenvervoer en WSW-vervoer

Dit project betreft het combineren van scholierenvervoer met het WSW-vervoer van en naar Noorderkwartier, de sociale werkplaats in Schagen. Ongeveer 300 scholieren gaan dagelijks vanuit diverse plaatsen in de Kop van Noord-Holland naar het voortgezet onderwijs in Schagen, met speciale scholierenlijnen. Daarnaast gaan er ongeveer 200 medewerkers van de sociale werkplaats Noorderkwartier richting Schagen met 'groepsvervoer bussen'. Voor zowel scholieren als medewerkers rijden er een beperkt aantal bussen. Doel van het project is de bussen en reizigers te combineren en de bussen ook open te stellen voor andere reizigers uit de dorpen die naar Schagen willen reizen (openbaar vervoer).

Project 3 Buurtbussen

Op basis van een analyse van het huidige openbaar vervoer hebben de samenwerkende gemeenten een plan ontwikkeld voor de opzet van 3 nieuwe buurtbuslijnen. Met de buurtbussen worden gaten gedicht in de dekking van het lijngebonden openbaar vervoer (als alternatief voor het vraagafhankelijke vervoer als OV-Taxi en Taxi Anders). Doel van dit project is om initiatieven voor het

⁴⁸ Plan van aanpak Bundeling doelgroepenvervoer Kop van Noord-Holland, juni 2006

opzetten van buurtbuslijnen te ondersteunen en te verankeren in de concessie voor het openbaar vervoer.

Project 4 *Vervoermodule Wmo-loket*

Het project betreft het ontwikkelen en implementeren van een vervoermodule voor medewerkers van de gemeentelijke Wmo-loketten. De vervoermodule moet er toe bijdragen dat er op de Wmo-loketten meer informatie beschikbaar komt over andere regelingen dan de Wmo. Op dit moment is er bij de loketten wel kennis over de Wmo, maar nauwelijks over andere vormen van doelgroepenvervoer. Burgers met vragen worden doorverwezen. De vervoermodule is een digitaal informatiesysteem met zowel informatie over de verschillende vervoersystemen en productkenmerken als informatie over de verschillende vervoerregelingen (Wmo, Awbz, leerlingenvervoer, zittend ziekenvervoer, diverse vrijwilligersprojecten).

Project 5 *Toegankelijkheid OV*

Dit project bestaat uit het verbeteren van de toegankelijkheid van haltevoorzieningen en het aanhaken van de gemeenten op bestaande subsidies voor het aanpassen van haltevoorzieningen. De provincie Noord-Holland stelt subsidie beschikbaar voor het fysiek toegankelijk maken van haltes. Doel van dit project is om in goed overleg en afstemming met de provincie te komen tot een gezamenlijk halteplan voor de regio.

Project 6 *Behoud OV-taxi na 2008*

De Koggemeenten hebben er voor gekozen om aan Wmo-ers die recht hebben op een vervoersvoorziening/ onkostenvergoeding voor vervoer, persoonsgebonden budgetten te verstrekken. Hierdoor hebben de gemeenten onvoldoende financiële ruimte om mee te financieren aan de OV-Taxi. De exploitatie van de OV-Taxi komt hiermee ten laste van de provincie Noord-Holland, die aanvankelijk dreigde per december 2008 te stoppen met de OV-Taxi. Op 23 maart 2007 heeft gedeputeerde Mooij aangegeven niet te stoppen met de OV-Taxi in de Kop van Noord-Holland. De communicatie met de provincie is echter verstoord. Dit project is erop gericht de communicatie met de provincie over de OV-Taxi te herstellen en een inbreng te leveren bij de voorbereiding van de aanbesteding van de OV-Taxi.

Project 7 *Koppeling Persoonsgebondenbudget (PGB) voor rolstoelers aan tarief OV-Taxi*

Voor het vervoer per rolstoeltaxi met OV-Taxi geldt een hoger tarief voor de gebruiker dan voor vervoer met een gewone taxi. De gemeenten willen de tariefstructuur van de OV-Taxi aanpassen, zodat het tarief voor de rolstoeltaxi wordt gelijkgetrokken met het reguliere tarief. Omdat de hoogte van het PGB samenhangt met de hoogte van het tarief (PGB = aantal kilometer per jaar x kmtarief), zou een verlaging van het tarief voor rolstoelers ook een kostenverlaging betekenen voor de gemeenten.

Project 8 *Verantwoording PGB's*

Aan mensen met een Wmo-voorziening verstrekken de Koggemeenten een PGB. In een aantal gemeenten moet worden verantwoord waarvoor men het PGB gebruikt, in een aantal gemeenten ontvangt iemand het PGB op de bankrekening, zonder controle. Het is daardoor niet duidelijk of het PGB ook daadwerkelijk voor vervoer wordt gebruikt. Dit project is erop gericht meer inzicht te krijgen in het gebruik van PGBs en om de verantwoording van PGB's aan te scherpen en te onderzoeken of het haalbaar is om te komen tot een eenduidige verantwoordingssystematiek van PGB's voor de hele regio.

Project 9 *Promoten Valys*

Ten opzichte van andere regio's in Nederland wordt er in de Kop van Noord-Holland weinig gebruik gemaakt van Valys. Er zijn veel minder pashouders dan verwacht mag worden. Doel van dit project is het gebruik van Valys onder Wmo-geïndiceerden te vergroten.

Project 10 *Combinatie leerlingenvervoer met AWBZ vervoer*

Het leerlingenvervoer van de 8 gemeenten is in 2004 gezamenlijk aanbesteed in een contract tot en met 2007 (met optie voor twee maal een jaar verlenging). Doel van dit project is onderzoeken of het mogelijk is de nieuwe aanbesteding te combineren met aanbesteding van het AWBZ-vervoer van instellingen in de regio.

Project 11 *Opzetten OV naar Agriport*

De werklocatie Agriport in de Wieringermeer gaat de komende jaren groeien van 1000 naar 3000 medewerkers. Bij de start van de pilot was er geen openbaar vervoer naar deze locatie. Dit project is erop gericht te onderzoeken of het mogelijk is openbaar vervoer naar deze locatie te verzorgen, in overleg met de concessiehouder, de concessieverlener en bedrijven in het gebied.

2. Resultaten

Algemeen De pilot loopt van 1 mei 2007 en loopt door tot eind 2008. Geen van de 11 projecten was in oktober/november 2007 in de uitvoerende fase, een fase waarbij veranderingen merkbaar zouden kunnen zijn voor reizigers. Om deze reden is voor deze pilot geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Ook zijn er geen gebruikscijfers geanalyseerd. Dit betekent dat geen uitspraken gedaan kunnen worden over veranderingen in gebruik, klanttevredenheid, doelmatigheid of de bijdrage aan inclusief beleid (toename maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van gebruikers).

De resultaten die tot dit moment zijn behaald, liggen met name op het vlak van afspraken tussen partijen. Er zijn haalbaarheidsstudies uitgevoerd, gesprekken gevoerd met belanghebbende partijen (*zie beschrijving per project*) en waar mogelijk concrete afspraken gemaakt over de uitvoering. De uitvoeringsfase van de pilot ligt in 2008/2009. Voor een aantal projecten kan de uitvoeringsfase pas worden gestart als de aanbesteding van het openbaar vervoer, van de OV-Taxi of van het leerlingenvervoer is afgerond. De uitvoering van het deelproject 'vervoermodule' is gekoppeld aan de subsidiebeschikking van VWS.

Onderstaand wordt kort ingegaan op de stand van zaken per project. De toelichting per project staat in het voorgaande hoofdstuk.

Toelichting *Coördinatiepunt en aansturing*

per deelproject Project 1 betreft het inrichten van een coördinatiepunt en aansturing van de projecten doelgroepenvervoer. Zoals beschreven bij 'organisatie' is er een samenwerkingsstructuur opgezet voor de pilot en is externe projectleiding aangetrokken. De gemeenten werken samen op basis van vrijwilligheid en met behoud van eigen verantwoordelijkheid. Er is onvoldoende draagvlak het opdrachtgeverschap voor de verschillende vormen van doelgroepenvervoer daadwerkelijk te bundelen⁴⁹. De gemeenten willen graag hun eigen handelingsvrijheid behouden. De provincie Noord-

⁴⁹ Uit interview met dhr. Boersma

Holland neemt geen deel aan de pilot⁵⁰. De afdeling Verkeer en Vervoer van de provincie wil de contacten, zowel ambtelijk als bestuurlijk, laten lopen via bestaande kanalen⁵¹ als het PVVB.

Project 2 *Combineren scholierenvervoer en WSW-vervoer*

Dit project betreft het combineren van scholierenvervoer met het WSW-vervoer van en naar Noorderkwartier, de sociale werkplaats in Schagen.

Na een inventarisatie van de mogelijkheden zijn onderhandelingen gevoerd met Noorderkwartier (WSW-vervoer) en met de Provincie en Connexxion (scholierenvervoer). Dit heeft erin geresulteerd dat het WSW-vervoer van en naar Noorderkwartier is opgenomen in de op handen zijnde aanbesteding van de openbaar vervoersconcessie Noord-Holland Noord (gunning mei 2008, start exploitatie per december 2008).

Met Connexxion is afgesproken dat er een nieuwe halte komt voor de deur van Noorderkwartier en een verbinding met station Schagen. Deze afspraak tussen Connexxion en Noorderkwartier wordt pas geëffectueerd als Connexxion de concessie wint. Indien een andere partij de concessie wint, moeten opnieuw afspraken worden gemaakt of continueert Noorderkwartier het eigen vervoer (geen bundeling met scholierenvervoer).

Project 3 *Buurtbussen*

Op basis van een analyse van het huidige openbaar vervoer hebben de samenwerkende gemeenten een plan ontwikkeld voor de opzet van 3 nieuwe buurtbuslijnen. Met de buurtbussen worden gaten gedicht in de dekking van het openbaar vervoer. Connexxion (die volgens de concessie de buurtbussen beschikbaar moet stellen) staat negatief ten opzichte van de buurtbuslijnen. De lijnen concurreren volgens Connexxion met de huidige buslijnen en hebben een negatief effect op de opbrengst⁵². Daarnaast is het voor Connexxion bedrijfsmatig niet verantwoord te investeren in nieuwe buurtbussen, aangezien de concessie binnen een jaar afloopt. De provincie, opdrachtgever van Connexxion, deelt deze mening. De gemeenten en de provincie hebben afgesproken eerst het resultaat van de aanbesteding af te wachten en op basis van het aangeboden lijnennet samen te bekijken waar gaten ontstaan, die ingevuld kunnen worden door buurtbussen.

Project 4 *Vervoermodule Wmo-loket*

Voor dit project is een plan van aanpak opgesteld. Uitvoering staat gepland voor het jaar 2008.

Project 5 *Toegankelijkheid OV*

Ambtenaren en bestuurders van de gemeenten zijn geïnformeerd over de nut en noodzaak van halteplannen toegankelijkheid. In 2007 zijn alleen de gemeenten Den Helder en Wieringermeer door de provincie uitgenodigd een subsidieaanvraag in te dienen voor het aanpassen van haltes. Deze subsidieaanvragen zijn gezamenlijk voorbereid. Omdat de lijnvoering en ligging van bushaltes na 2008 nog onzeker is in verband met de nieuwe aanbesteding, is afgesproken dat de overige zes gemeenten vooralsnog geen gebruik maken van de subsidiemogelijkheden voor aanpassing van haltes. Medio 2008 wordt het halteplan voor de Kop van Noord-Holland gezamenlijk uitgewerkt door de gemeenten en de provincie.

⁵⁰ PRIMO is een uitvoeringsorgaan van de Provincie Noord-Holland en neemt wel deel aan de pilot.

⁵¹ Uit interview met dhr. Boersma

⁵² Eindrapportage Bundeling doelgroepenvervoer Kop van Noord-Holland

Project 6 *Behoud OV-taxi na 2008*

De OV-Taxi wordt los van het openbaar vervoer aanbesteed voor een periode van 4 jaar; de OV-Taxi blijft dus behouden na 2008. In tegenstelling tot nu willen de gemeenten participeren in de OV-Taxi. Op welke wijze dit plaatsvindt, moet nog worden geconcretiseerd.

Project 7 *Koppeling Persoonsgebondenbudget (PGB) voor rolstoelers aan tarief OV-Taxi*

Op basis van een onderzoek is vastgesteld dat de regeling (afwijkende regeling voor rolstoelers) betrekking heeft op een kleine groep en dat de te behalen besparing gering is. Bestuurlijk is er geen draagvlak om de regeling te wijzigen.

Project 8 *Verantwoording PGB's*

Na een inventarisatie van het gebruik van het persoonsgebonden budget hebben de gemeenten Schagen en Den Helder laten weten geen verdere aanscherping te wensen van de verantwoording in de besteding van PGB's. De overige gemeenten stellen wel als eis dat voor alle PGB's eens per kwartaal verantwoording plaats moet vinden. De controle op de verantwoording wordt in handen gelegd van de Intergemeentelijke Sociale Dienst.

Project 9 *Promoten Valys*

Dit project wordt opgepakt medio 2008 in combinatie met de vervoermodule.

Project 10 *Combinatie leerlingenvervoer met AWBZ vervoer*

Dit project wordt opgestart in het voorjaar van 2008, in lijn met de start van de aanbesteding van het leerlingenvervoer.

Project 11 *Opzetten OV naar Agriport*

De werklocatie Agriport gaat de komende jaren groeien van 1000 naar 3500 medewerkers: een kans om daarop aan te sluiten met beter openbaar vervoer. Uit inventariserende gesprekken met de bij Agriport aangesloten bedrijven, blijkt geen draagvlak voor extra financiering van vervoer van werknemers. Het initiatief voor meer openbaar vervoer ligt bij de vervoerder (Connexxion).

3. Proces

Samenwerking gemeenten De pilot heeft geleid tot een intensieve samenwerking tussen de acht gemeenten op het gebied van het doelgroepenvervoer. Er wordt zeer regelmatig overleg gevoerd, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. De gemeenten blijven overigens samenwerken met behoud van eigen verantwoordelijkheid: er is geen draagvlak voor het bundelen van het opdrachtgeverschap. Dit betekent ook dat er inhoudelijke verschillen blijven bestaan tussen de gemeenten. Een project waarbij dit goed te zien is, is het project verantwoording PGB's. De gemeenten Schagen en Den Helder kiezen hierbij duidelijk een andere lijn dan de overige zes koppelgemeenten. Deze werkwijze leidt overigens niet tot onderlinge irritatie. Uit de interviews met de gemeenten blijkt dat ze tevreden zijn over de samenwerking. Juist doordat besluiten niet dwingend worden opgelegd, is er een sterk gevoel van gemeenschappelijkheid voor het bovengemeentelijke vraagstuk van het collectief vervoer⁵³. Er is een hechte samenwerking ontstaan en de continuïteit van het project is geborgd.

⁵³ Interview dhr. Vrieswijk, gemeente Harenkarspel

De kennis bij gemeenten over het doelgroepenvervoer is gering of verkokerd. Het opbouwen van kennis was dan ook belangrijk, met name in de beginfase⁵⁴. Dit werd bemoeilijkt doordat er in de eerste maanden van de pilot veel personeelwisselingen bij de gemeenten waren. Dit werkte vertragend op het project.

Een van de resultaten van de samenwerking is dat de gemeenten een gezamenlijke opstelling hebben gekozen richting de provincie ten aanzien van onder andere de halteplannen (Toegankelijk OV), de aanbesteding van het openbaar vervoer en de aanbesteding van de OV-Taxi. Hiermee heeft het coördinatiepunt zijn nut inmiddels bewezen.

Samenwerking met Provincie Het is niet gelukt de Provincie in de pilot te betrekken. De communicatie en samenwerking met de provincie verlopen stroef. Een van de oorzaken is dat de Koggemeenten, tegen de verwachting en wens in van de provincie, in het verleden hebben gekozen voor het verstrekken van persoonsgebonden budgetten (PGB's) in plaats van financieel deel te nemen aan het collectieve aanvullende openbaar vervoer, de OV-Taxi. Dit besluit heeft de relatie met de provincie (met name de dienst verkeer en vervoer) sterk onder druk gezet.

Wmo-geïndiceerden uit de Koggemeenten ontvangen een PGB, dat ze kunnen aanwenden voor vervoer. Het PGB geeft klanten de vrijheid zelf te kiezen met welk vervoermiddel ze reizen. Dit kan zijn het OV of de OV-Taxi, maar ook TaxiAnders (een besloten OV-Taxisysteem), meereizen met familie, de reguliere Taxi, etc. Tot dit moment is er nauwelijks controle op de declaratie en is in de praktijk moeilijk vast te stellen of gebruikers het PGB daadwerkelijk aanwenden voor vervoer of dat het gebruikt wordt voor andere uitgaven. Een van de projecten is gericht op het verbeteren van de verantwoording van PGB's.

De keuze voor een PGB betekent in de praktijk dat de gemeenten geen extra middelen hebben om deel te nemen in de financiering van een collectief systeem als de OV-Taxi.

Ten aanzien van deze OV-Taxi bestaat er ook een principieel verschil van opvatting tussen de koggemeenten en de provincie. Gemeentelijke bestuurders zijn van mening dat OV voor rekening van de provincie dient te zijn. Omdat de OV-Taxi voortkomt uit de provinciale bezuinigingen op het OV-net wordt het gezien als een openbaar vervoer voorziening. Wmo-reizigers zijn ook burgers die er recht op hebben om van OV gebruik te maken. De provincie vindt het vervoer van Wmo-geïndiceerden een verantwoordelijkheid van de gemeenten. Deze zouden hiervoor ook moeten betalen⁵⁵.

De gemeenten hebben besloten het verstrekken van PGB's voorlopig te handhaven. De provincie heeft besloten de OV-Taxi voor heel Noord-Holland opnieuw aan te besteden voor 4 jaar. Nadat de provincie dreigde met het stopzetten van de OV-taxi in Noord-Holland Noord, hebben de koggemeenten en de provincie de afspraak gemaakt mee te participeren in de OV-Taxi. Een nadere invulling van deze afspraak is nog niet gemaakt en het is nog onduidelijk op welke wijze de principiële tegenstelling tussen provincie en gemeenten overbrugd wordt.

⁵⁴ Interviews dhr. Boersma en mw. De Jong

⁵⁵ Eindrapportage Bundeling doelgroepenvervoer Kop van noord-Holland

Een punt dat in de discussie rond de PGB's en de OV-Taxi een rol speelt is de kwaliteit van de OV-Taxi. Uit onvrede over de kwaliteit van de OV-Taxi is een concurrerend systeem opgestart, TaxiAnders. Het gaat hier om een vorm van besloten vervoer. Inwoners van de Kopgemeenten kunnen, omdat ze een PGB hebben, ook gebruik maken van TaxiAnders. TaxiAnders heeft zitting in de projectgroep.

De moeizame relatie tussen gemeenten en provincie brengen PRIMO nh in een lastig parket. Hoewel PRIMO nh aan iedereen advies en ondersteuning aanbiedt, is de provincie Noord-Holland de grootste opdrachtgever. Een deel van de adviesdiensten die PRIMO aanbiedt worden ook gesubsidieerd door de provincie. Ondanks de goede contacten met provincie en gemeenten is het ook PRIMO niet gelukt om de partijen daadwerkelijk dichterbij elkaar te brengen.

Aanbestedingen Het bleek in de pilot moeilijk om afspraken te maken met provincie en Connexxion (concessie-verlener en –houder van het OV) over wijzigingen van dienstregelingen, inzet van buurtbussen en investeringen in toegankelijke haltes. Oorzaak hiervoor waren de op handen zijnde aanbestedingen. Eind 2008 gaat een nieuwe vervoerder rijden; de huidige vervoerder Connexxion is gezien het aflopen van de concessie minder geneigd nieuwe initiatieven te ontwikkelen. Er zijn voor sommige projecten wel afspraken gemaakt, maar het is onzeker of deze ook overgenomen worden door een nieuwe vervoerder. Dit geldt bijvoorbeeld voor het project combineren WSW-vervoer en scholierenvervoer. Voor het project buurtbussen heeft Connexxion aangegeven niet te willen investeren in de aanschaf van 3 nieuwe buurtbussen voor het laatste jaar van de concessie. De onzekere situatie als gevolg van de aanbestedingen heeft er mede toe geleid dat projecten in de voorbereidende fase zijn blijven steken. De timing voor de pilot was niet handig.

Aanpak De pilot is klein gestart, met 3 gemeenten en een haalbaarheidsonderzoek. Het haalbaarheidsonderzoek heeft geleid tot draagvlak voor de pilots bij andere gemeenten. Inhoudelijk was het haalbaarheidsonderzoek van belang om goed zicht te krijgen op de knelpunten over vervoer in de Kop van Noord-Holland, op basis waarvan projecten geselecteerd konden worden voor de pilot. Het plan van aanpak is gedetailleerd en geeft per project helder aan wat knelpunten en ambities zijn, welke aanpak wordt gevolgd en wie per project de betrokken partijen zijn.

De pilot is opgedeeld in 11 projecten. Dit heeft het voordeel dat ieder van de gemeenten zijn eigen prioriteiten terug ziet in één van de projecten. Bovendien is het voordeel dat geschakeld kan worden tussen de projecten: bij tegenvallende resultaten of vertraging op een van de projecten ligt niet direct de pilot stil maar kan doorgedaan worden met een ander project.

De aanstelling van een externe adviseur zien de betrokkenen als een noodzakelijke voorwaarde voor het slagen van deze pilot. De externe adviseur is nodig omdat de gemeenten vanwege hun grootte onvoldoende capaciteit kunnen vrijmaken en bovendien geen specialisten hebben op dit gebied. Ook de verkokering binnen de gemeenten (scheiding tussen verkeer en vervoer en welzijn) maakt het nodig dat er een externe projectleider wordt aangetrokken die de (verkokerde) kennis over het doelgroepenvervoer kan bundelen en het project kan aansturen.

Pilot Het feit dat de plannen zijn aangemerkt als 'pilot' is belangrijk geweest voor de start. In de eerste plaats was de subsidie van belang om de plannen te realiseren en een externe projectleider aan te kunnen trekken. Net zo belangrijk was het echter dat de erkenning als 'pilot' en de subsidie het

belang van het onderwerp onderstrepen en de bereidheid vergoot bij de gemeenten om zelf te investeren in de plannen.⁵⁶

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Conclusies De pilot loopt van 1 mei 2007 loopt door tot eind 2008. Vooralsnog heeft de pilot geen resultaten opgeleverd die merkbaar zijn voor de reiziger.

De pilot is uitgevoerd in een ongelukkige periode. Vanwege de aanbesteding van het OV en van de OV-Taxi (aanbesteding medio 2008) was de huidige vervoerder minder geneigd afspraken te maken over nieuwe initiatieven. Na de aanbesteding van het openbaar vervoer (start exploitatie december 2008) kunnen met de nieuwe vervoerder concrete afspraken worden gemaakt.

De samenwerking tussen de provincie en de gemeenten verloopt niet constructief. De relatie tussen de provincie en de kopgemeenten is verstoord op het gebied van verkeer en vervoer sinds de invoering van persoonsgebonden budgetten door de gemeenten. Hoewel voor een groot deel van de projecten uit de pilot de medewerking van de provincie vereist is, neemt de provincie niet deel aan de pilot. Er is wel contact met de provincie geweest over verschillende projecten; het contact is echter niet structureel verbeterd. Wat wel is verbeterd is dat de gemeenten de gesprekken met de provincie gezamenlijk voorbereiden en ook een gezamenlijke opstelling kiezen.

De aanstelling van een externe adviseur lijkt een noodzakelijke voorwaarde voor het slagen van deze pilot. De externe adviseur is nodig omdat de gemeenten gezien hun beperkte omvang onvoldoende capaciteit kunnen vrijmaken en bovendien geen specialisten hebben op dit gebied. Ook de verkokering binnen de gemeenten (scheiding tussen verkeer en vervoer en welzijn) maakt het nodig dat er een externe projectleider wordt aangetrokken om de (verkokerde) kennis over doelgroepenvervoer te bundelen en het project aan te sturen.

Het feit dat de plannen zijn aangemerkt als 'pilot' is in belangrijk geweest in financiële zin, maar ook voor het vergroten van het draagvlak bij de betrokken partijen. De subsidie en de aanmerking als pilot onderstrepen het belang en vergroten de bereidheid zelf te investeren in de plannen. Nadelig is dat de pilot lang heeft moeten wachten op de formele subsidiebeschikking vanuit het ministerie van VWS.

Uitrolmogelijkheden De pilot loopt tot eind 2008 (volgens de subsidiebeschikking van VWS). Een aantal projecten wordt pas opgepakt nadat de aanbestedingen van het openbaar vervoer, van de OV-Taxi en van het leerlingenvervoer zijn afgerond. Het is nog onduidelijk op welke wijze project 1 (het coördinatiepunt) na het einde van de pilot wordt voortgezet. De overlegfrequenties van stuurgroep en projectgroep zijn inmiddels wel teruggebracht van éénmaal per zes weken naar circa éénmaal per 2 maanden.

⁵⁶ Uit interviews dhr. Heijmans en dhr. Vrieswijk, Harenkarspel

5. Brongebruik

Voor het onderzoek zijn de volgende bronnen geraadpleegd.

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Projectleider (dhr. Boersma)	interview
Projectleider (dhr. Ogink)	interview
Gemeente Harenkarspel (dhr. Heijmans, Wethouder)	interview
Gemeente Harenkarspel (ambtelijk, dhr. Vrieswijk)	interview
Gemeente Niedorp (ambtelijk)	interview
PRIMO (mevr. De Jong)	interview
0-meting rapport bundeling doelgroepenvervoer	literatuuronderzoek
Haalbaarheidsstudie, plan van aanpak en Eindrapportage Bundeling doelgroepenvervoer Kop van Noord-Holland	literatuuronderzoek

4.9 Beter Bundelen, Regio De Vallei

1. Pilotbeschrijving

Inleiding In november 2006 ging in de regio De Vallei, een regio in de provincie Gelderland, de pilot “Beter Bundelen” van start. De pilot is gericht op het beter bundelen van informatie over de verschillende vervoerregelingen in het doelgroepenvervoer. Dit is met name in het belang van klanten die gebruik maken van meerdere vervoersregelingen. Zij moeten informatie over deze regelingen halen bij verschillende vervoerlokets. Dit leidt tot een gefragmenteerd aanbod van informatie. Bovendien kent iedere vervoersregeling ook een eigen indicatieprocedure en –orgaan. Dit leidt tot een administratieve last voor gebruikers.

De pilot Beter Bundelen is gericht op het bundelen en coördineren van informatie richting klanten via een centraal vervoerloket en het afstemmen van indicatiestelling voor verschillende regeling voor het doelgroepenvervoer.

De pilot is geïnitieerd door de samenwerkende gemeenten in de Regio De Vallei. Belangrijke drijfveer achter het initiatief was de verwachting bij de gemeenten dat zij in de nabije toekomst verantwoordelijk zouden worden voor het overgrote deel van het doelgroepenvervoer. De gemeenten, nu al verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer, zouden als gevolg van de mogelijke verschuiving van de verantwoordelijkheid voor het AWBZ-vervoer van instellingen naar gemeenten de dominante rol krijgen in het doelgroepenvervoer. Vooruitlopend op deze wijziging wilden de gemeenten onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de informatie richting klanten en de indicatiestelling beter te coördineren en op elkaar af te stemmen.

Het initiatief van de Regio is opmerkelijk, in de zin dat bij het Regiotaxivervoer juist een verschuiving heeft plaatsgehad van verantwoordelijkheid en taken van de gemeenten richting de provincie Gelderland. De dagelijkse aansturing van het vervoer wordt sinds januari 2007 verzorgd door het projectbureau Regiotaxi Gelderland. De provincie Gelderland neemt overigens wel deel aan de pilot.

In de verkenningsfase wordt vastgesteld dat de doelstellingen van de pilot te ambitieus zijn en niet binnen de looptijd van de pilot bereikt kunnen worden. De doelstellingen en opzet van de pilot veranderen (*zie ook hoofdstuk 2 Resultaten en hoofdstuk 3 Proces*).

Doel Bij de start kende de pilot de volgende doelen:

1. informatie voor gebruikers concentreren in één vervoerloket;
2. ontwikkelen van een vervoerpas die voor meerdere regelingen kan worden gebruikt;
3. beter afgestemde en gecoördineerde indicatiestelling bewerkstelligen.

De pilot is met name gericht op het verbeteren van de klantvriendelijkheid: door het bundelen van informatie en indicatie moeten klanten makkelijker de weg kunnen vinden richting de verschillende vervoersregelingen. Bundeling, ook van indicatiestelling, bespaart tijd en leidt tot vermindering van de administratieve last. Gezamenlijke indicatiestelling kan ook een kostenbesparing op-

leveren voor het totale systeem. In die zin draagt het dan bij aan een verhoging van de doelmatigheid. De pilot richt zich op het Wmo- / Regiotaxi, WSW en AWBZ-vervoer.

Het traject wijzigde gedurende de pilot van opzet (*zie ook hoofdstuk 2 resultaten en hoofdstuk 3 procesverloop*). Met de wijziging van de opzet werden ook de doelen bijgesteld en verviel doelstelling 2. De meerwaarde van een vervoerpas voor alle doelgroepen blijkt onvoldoende aanwezig. Doelstelling 1 (één vervoerloket) blijft overeind maar krijgt een andere invulling, in de vorm van een Internetportal. De huidige gemeentelijke zorgloketten (waar een klant ook informatie krijgt over het vervoer) blijven bestaan en worden niet gebundeld. Het internetportal, een site met actuele ontwikkelingen en achtergrondinformatie over de regelingen in het doelgroepenvervoer is opgezet ter ondersteuning van o.a. de zorgloketten en andere tussengebruikers.

Doelgroep De doelgroep voor de pilot zijn aanvankelijk de gebruikers van de Regiotaxi (Wmo), WSW en AWBZ-vervoer. Met de wijziging van de pilot wijzigt ook de primaire doelgroep. Niet de eindgebruikers maar de tussengebruikers zoals de gemeentelijke zorgloketten vormen de doelgroep.

Typering *Wat wordt gebundeld:*

Informatie	Indicatiestelling	Inkoop/contract	Regie	Vervoer
------------	-------------------	-----------------	-------	---------

Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:

OV	Valys	Wmo	LLV	WSW	AWBZ	ZZV
----	-------	-----	-----	-----	------	-----

Fase van de pilot

Verkennen	Planvorming	Besluit	Uitvoering			Uitrol
			Voorbereiden	Uitvoeren	Evalueren	

Organisatie Regio De Vallei trad op als opdrachtgever van de pilot. De regio is een samenwerkingsverband van de gemeenten Wageningen, Ede, Rhenen, Veenendaal en Barneveld. Besluiten zijn genomen in de stuurgroep, waar ook de provincie Gelderland deel van uitmaakte. In de stuurgroep hadden op gemeentelijk niveau zowel de portefeuillehouders voor ‘verkeer’ als voor ‘welzijn’ zitting. De uitvoerende werkzaamheden zijn uitgevoerd door een extern adviesbureau.

Vanuit het AWBZ-vervoer is o.a. contact gezocht met 's Heeren Loo, een grote AWBZ-instelling met onder andere een vestiging in Ede. Voor het WsW-vervoer zijn gesprekken gevoerd met instelling Permar.

Financiering De kosten voor de pilot bestaan uit organisatiekosten. De pilot wordt gefinancierd uit de subsidie van het ministerie van VWS, door de gemeenten en door de provincie.

2. Resultaat

Algemeen De pilot is niet in de uitvoeringsfase terecht gekomen. Intermediaire gebruikers noch eindgebruikers hebben gebruik kunnen maken het vervoerlokets en de pilot heeft geen effect gehad op het vervoergebruik en op de klanttevredenheid.

In het kader van het evaluatieonderzoek is wel een 0-meting gehouden onder de gebruikers van de Regiotaxi in De Vallei. Centraal stonden de vragen of de Wmo-pashouders ook reisden met andere vormen van doelgroepenvervoer en waar de reizigers hun informatie vandaan halen.

30% van alle respondenten (Wmo-pashouders in de Regio De Vallei, (311)) maakt naast Regiotaxi ook gebruik van andere vormen van doelgroepenvervoer, met name van Valys. Circa eenderde van de reizigers komt er pas bij het bestellen van een Regiotaxirit achter dat ze van een andere voorziening gebruik moeten maken dan van Regiotaxi. Zo'n 16% van de respondenten vindt het moeilijk tot zeer moeilijk om informatie te vinden over het doelgroepenvervoer. Bovenstaande resultaten maken duidelijk dat een betere toegankelijkheid van informatie richting de gebruiker wel degelijk meerwaarde heeft.

Als belangrijkste informatiebronnen over 'het doelgroepenvervoer' noemen respondenten een folder, een brief, bekenden/familie en telefonisch via het algemene nummer van Regiotaxi Gelderland. Slechts 2% noemt het Internet als informatiebron. Een Internetportal, waarvan in de gewijzigde pilot opzet sprake is, lijkt voor eindgebruikers dan ook niet het geschikte medium.

Doelmatigheid De pilot is gefinancierd uit de subsidie van het ministerie van VWS. De pilot is inmiddels afgesloten, zonder dat de eindgebruiker er iets van heeft kunnen merken. In zoverre is de pilot niet doelmatig. Dit wil niet zeggen dat de pilot niets heeft opgeleverd: er kunnen lessen getrokken worden die zinnig zijn voor andere, toekomstige pilots (zie ook hoofdstuk 4 conclusies en uitrol).

3. Proces

De pilot "Beter Bundelen" is een zoektocht geweest. De proef startte vanuit het idee dat vanwege het overhevelen van onderdelen van de AWBZ, de gemeenten in de nabije toekomst meer verantwoordelijkheden zouden krijgen voor het AWBZ-vervoer. Vooruitlopend op deze wijziging is in de pilot onderzocht op welke wijze de informatiestromen richting de klant verbeterd kunnen worden.

Pilotverloop Het verloop van de pilot is op te delen in drie periodes:

<i>Fase</i>	<i>Typering</i>	<i>Periode</i>
Fase 1	Initiërende fase	oktober – november 2006
Fase 2	Verkenningfase / haalbaarheidsonderzoek	november 2006 – mei 2007
Fase 3	Planvormingsfase	mei 2007 – 15 oktober 2007

Fase 1. Initiërende fase – oktober en november 2006

In oktober 2006 verscheen het eerste projectplan. Dit plan vormde de basis voor het besluit om de pilot te starten en voor het besluit van het ministerie van VWS om subsidie voor de pilot beschikbaar te stellen.

Fase 2: Verkenningsfase / haalbaarheidsonderzoek – november 2006 tot mei 2007

De tweede fase loopt vanaf het besluit tot start van de pilot tot het bestuurlijk advies, eind mei 2007. Het betrof een verkennende fase, waarbij op basis van gesprekken met belanghebbenden (provincie, gemeenten, instellingen) de haalbaarheid van de pilot in kaart werd gebracht. In deze periode wordt duidelijk dat de doelstellingen van de pilot te ambitieus zijn. Gezien de beschikbare capaciteit en tijd is het niet mogelijk om alle drie de doelstellingen te realiseren. De pilot moet worden beperkt en er wordt voor gekozen om een van de drie doelstellingen te laten vallen.

In de eerste plaats geldt dat voor de coördinatie van de indicatiestelling (doelstelling 3). Dit onderwerp is complex en een pilot op zich. Mede vanwege het feit dat andere partijen zich hierover buigen (integrale indicatiestelling is het onderwerp voor de pilot Argonaut), valt het besluit deze doelstelling te laten vallen.

Ook het ontwikkelen van één vervoerpas (doelstelling 2) is verlaten. In de evaluatie is niet uitvoering onderzocht wat de redenen zijn geweest om dit initiatief af te stoten. Wel is duidelijk dat het ontwikkelen van een vervoerpas investeringen vergt in een backoffice, van waaruit de gemaakte ritten met een pas toegedeeld worden aan de verschillende regelingen/ opdrachtgevers. Op het moment gebruikt alleen de Wmo/reiziger een vervoerpas, de meerwaarde van een vervoerpas voor de andere doelgroepen bleek moeilijk aan te tonen. De backoffice-werkzaamheden voor de Regiotaxi liggen sinds de aanbesteding van de Regiotaxi in Gelderland (operationeel vanaf 2007) niet meer bij de gemeenten maar bij het projectbureau Regiotaxi Gelderland.

De doelstelling voor het opzetten van één gezamenlijk vervoerloket blijft gehandhaafd. In overleg met de instellingen en de provincie is onderzocht wat de inhoud van dit loket kan zijn: informatievoorziening of ook coördinatie en/of monitoring van data. Uit de gesprekken met de instellingen blijkt dat zowel Permar (WIA-instelling) als 's Heeren Loo (AWBZ-instelling) wel interesse hebben, maar de samenwerking voorlopig beperkt willen houden tot het geven van informatie aan reizigers over de verschillende regelingen voor het doelgroepenvervoer. Coördinatie en/of monitoring van data wordt niet gebundeld. Voor dit laatste geldt, net als voor de vervoerpas, dat hiervoor een gezamenlijke back-office moet worden opgezet. Dit vergt een aanpassing van de huidige werkwijze en dit is, in het kader van deze pilot, voorlopig een stap te ver.

In de verkenningsfase wordt ook duidelijk dat de provincie Gelderland streeft naar een grotere rol in het doelgroepenvervoer in Gelderland. De provincie is een project gestart om met AWBZ-instellingen tot afspraken te komen over het AWBZ-vervoer (binnen de Regiotaxi).

Fase 3: planvormingsfase – mei 2007 – 15 oktober 2007

In mei 2007 wordt een tussenadvies voorgelegd aan de stuurgroep en direct betrokken organisatie. De conclusie van de bespreking in de stuurgroep is dat een meer pragmatische insteek wordt gekozen voor de pilot en dat het vervoerloket op een andere manier wordt ingevuld. Het vervoerloket wordt omgevormd tot een Internetportal, waarvan de verschillende tussengebruikers (bestaan- de Wmo-loketten, zorginstellingen maar ook zwembaden, wijkcentra) gebruik kunnen maken.

Ook de eindgebruikers kunnen het Internetportal gebuiken, maar vormen niet meer de primaire doelgroep. Daarnaast blijft het voorstel gehandhaafd om te komen tot een centraal kennispunt omtrent het doelgroepenvervoer in de regio.

Op 15 oktober 2007 wordt het aangepaste plan van aanpak besproken in de stuurgroep. De stuurgroep stemt niet in met het plan en besluit de pilot in deze vorm voorlopig stil te leggen. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn:

1. De concentratie van bevoegdheden voor het doelgroepenvervoer op gemeentelijk niveau lijkt niet door te zetten. Daarmee is het draagvlak bij de opdrachtgevende gemeenten op dit moment weggevallen om een actieve rol te spelen op het gebied van bundeling van het doelgroepenvervoer. Ook ambtelijk (op het niveau van de gemeente) lijkt er onvoldoende drive te zijn om de pilot op te pakken. Er wordt een pas op de plaats gemaakt, in afwachting van definitieve besluiten over de plaats van het AWBZ-vervoer.
2. De provincie Gelderland geeft inmiddels actief invulling aan het streven een grotere rol te vervullen in het doelgroepenvervoer. Met AWBZ-instelling 's Heeren Loo zijn afspraken gemaakt om het vervoer in De Vallei onder te brengen in het Regiotaxicontract. De provincie Gelderland heeft het initiatief naar zich toegetrokken en inhoud gegeven aan de bundeling van het doelgroepenvervoer. Niet de gemeenten maar de provincie lijkt daarmee het schaalniveau te worden waarop bundeling van het doelgroepenvervoer in Gelderland gestalte krijgt.

Voorlopig neemt de provincie Gelderland de initiatiefrol over voor het bundelen van het doelgroepenvervoer, voor heel Gelderland. In het voorjaar van 2008 komt de stuurgroep bijeen, om te bekijken of en in welke vorm de pilot een doorstart krijgt.

Lessen Procesmatig komen er uit de interviews een aantal lessen naar voren:

- De pilot is gestart met ambitieuze doelstellingen die, gezien de beschikbare capaciteit, niet allemaal binnen het kader van de pilot gerealiseerd konden worden.
- De pilot had doelstellingen waarvoor de medewerking van andere partijen dan de gemeenten cruciaal bleek. Dit is versterkt doordat de provincie de regie en de dagelijkse aansturing voor het Regiotaxivervoer naar zich toe heeft getrokken. Het is dan ook de vraag of de gemeenten op dit moment de juiste trekker zijn voor bundelingsinitiatieven als een gezamenlijke voerpas of een informatieloket.
- Om deze pilot te laten slagen, moet van *'buiten naar binnen'* gedacht worden⁵⁷. De optimale oplossing voor het systeem is niet altijd ook de meest optimale oplossing voor het eigen netwerk. Dit houdt in dat de betrokken partijen over de eigen belangen heen moeten willen kijken. Uit de interviews komt naar voren dat dit onvoldoende is gelukt.
- Een positief punt bij de organisatie van de pilot is dat de stuurgroep de juiste samenstelling had. Het doelgroepenvervoer raakt minimaal 2 portefeuilles, die van verkeer en welzijn. Op gemeentelijk niveau namen beide portefeuillehouders zitting in de stuurgroep.

⁵⁷ Uit interview met de heer 't Hoogt, wethouder gemeente Ede

4. Conclusie en uitrolmogelijkheden

Conclusies De pilot is een proces geweest waarbij een jaar lang is gezocht naar een haalbare invulling van de pilot. De pilot ging van start met ambitieuze doelstellingen, die de klantvriendelijkheid voor gebruikers op 3 onderdelen (informatie, vervoerпас, indicatiestelling) moesten verbeteren. Na de verkenningsfase is de scope van de pilot bijgesteld en is ervoor gekozen enkel de doelstelling ‘één-loketfunctie’ verder uit te werken. Deze doelstelling is uiteindelijk praktisch uitgewerkt in een internetportal voor ‘tussengebruikers’ zoals de bestaande zorgloketten in de verschillende gemeenten. De pilot zou in deze zin enkel indirect bijdragen aan het verbeteren van de klantvriendelijkheid voor eindgebruikers. Op het moment dat dit voorstel op tafel lag, was het draagvlak voor de pilot bij de stuurgroep weggevallen. De stuurgroep besloot in oktober 2007 de pilot stop te zetten.

Als één van de verklaringen voor het wegvallen van het draagvlak bij de gemeenten noemen pilotbetrokkenen het uitstel van het overhevelen van de verantwoordelijkheid voor het AWBZ-vervoer naar gemeenten. Doordat deze wijziging niet op korte termijn wordt doorgevoerd, voelen gemeenten zich op dit moment minder geroepen om als trekker op te treden in processen voor bundeling van het doelgroepenvervoer.

Dit wordt versterkt door de actieve rol die de provincie speelt op het gebied van bundeling van het doelgroepenvervoer in Gelderland. De provincie heeft de regie genomen voor de Regiotaxi en heeft inmiddels ook met ‘s Heeren Loo, een van de belangrijkste instellingen in de pilot Beter Bundelen, een overeenkomst gesloten om het vervoer van deze AWBZ-instelling te integreren in het Regiotaxicontract. Deze samenwerking gaat verder dan de samenwerking die uiteindelijk in de pilot Beter Bundelen werd beoogd.

Het verbeteren van de informatie aan klanten is een doelstelling die bij gemeenten, provincie en instellingen, in het kader van deze pilot, onvoldoende heeft opgeroepen tot actie. Toch blijkt uit onderzoek onder gebruikers dat een betere toegankelijkheid van informatie over de verschillende vormen van doelgroepenvervoer wel degelijk meerwaarde heeft voor een grote groep gebruikers.

Uitrolmogelijkheden De pilot is gestopt en wordt niet verder uitgerold naar andere regio’s. Op dit moment ligt het initiatief om inhoudelijk verder invulling te geven aan de doelen van de pilot bij de provincie Gelderland. Het is in de evaluatie niet duidelijk geworden of dit in de nabije toekomst resulteert in concrete acties. Medio 2008 komt de stuurgroep bijeen en besluit over een eventuele doorstart van de pilot.

5. Brongebruik

Voor het onderzoek zijn de volgende bronnen geraadpleegd.

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Projectleider (dhr. B. Witte)	interview
Provincie Gelderland (dhr. F. Buers)	interview
Gemeente Ede (ambtelijk en bestuurlijk)	interview
Rapport 0-meting	literatuuronderzoek
Tussenadvies mei 2007, projectplan, andere schriftelijke documenten	literatuuronderzoek
Respondenten/ gebruikers regiotaxi	klanttevredenheidsonderzoek oktober 2007

4.10 Argonaut: Integrale indicatiestelling

1. Pilotbeschrijving

Inleiding Argonaut is een onafhankelijke adviesorganisatie met sociaal medische advisering als specialisme. De adviseurs van Argonaut diagnosticeren functiebeperkingen bij mensen en stellen vast welke gevolgen deze beperkingen hebben voor het dagelijks leven. Tot het werkveld van Argonaut Advies BV horen onder andere:

- de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning);
- het HPKB (Hoog Persoonlijk Kilometer Budget);
- het Leerlingenvervoer.

In haar rol als indicatie orgaan stelt Argonaut vast dat er een groot aantal regelingen bestaat, op grond waarvan specifieke vervoersvoorzieningen worden geboden ter vervanging van of als aanvulling op het algemeen openbaar vervoer. Deze regelingen kennen elk een eigen indicatietraject, een eigen systeemverantwoordelijke en een eigen beleidsverantwoordelijke.

Een overzicht van de regelingen in het doelgroepenvervoer is opgenomen in bijlage 1.

Het gevolg is dat systemen niet altijd goed op elkaar aansluiten en de uitvoering niet altijd doelmatig en efficiënt is. Een nog groter probleem is wellicht dat reizigers met een functiebeperking hun weg moeten zoeken in de wirwar van loketten om voor hen zelf goede vervoersmogelijkheden te realiseren.

In deze pilot, geïnitieerd door Argonaut Advies, wordt een alternatief gezocht voor het huidige indicatiebeleid. Door mensen met een functiebeperking in één keer te indiceren voor zowel landelijke regelingen als lokale voorzieningen wordt het proces van indicatiestelling vereenvoudigd. Doordat het aantal indicaties vermindert, neemt ook de (administratieve en organisatorische) last af voor indicatieorganen en voor de reiziger met een functiebeperking. Dit moet vervolgens een stijging van de klanttevredenheid en kostenreductie tot gevolg hebben.

Een integrale indicatiestelling betekent (in deze pilot):⁵⁸

- dat de cliënt slechts één keer wordt gezien en slechts één keer de gevraagde gegevens hoeft te verstrekken.
- dat de cliënt bij zijn initiële aanvraag niet alleen wordt geïnformeerd over de verschillende regelingen, maar ook over zijn of haar rechten.
- dat de cliënt bij een negatief advies de mogelijkheid wordt geboden om bij het betreffende uitvoeringsverantwoordelijke bureau een officiële aanvraag in te dienen, zodat bij afwijzing de mogelijkheid bestaat om bezwaar aan te tekenen.

Onder vereenvoudiging van het indicatieproces wordt verstaan:

- dat bij indicatiestelling gerelateerde regelingen integraal worden meegenomen volgens een vast protocol.
- dat de uitvoeringsverantwoordelijke bureaus de gestelde indicatie ontvangen en de aanvraag direct kan kunnen afhandelen.

⁵⁸ Op basis van projectaanvraag Argonaut Advies BV van 8 september 2006.

Deze vereenvoudiging moet leiden tot:

- reductie van het aantal meldingen voor verschillende regelingen;
- reductie van het aantal indicatiestellingen;
- reductie van de totale kosten gemoeid met indicatiestelling .

De pilot is gestart in het najaar van 2006 en had een looptijd van ongeveer 15 maanden, tot 31 december 2007. De planning is in de loop van het traject aangepast (*zie hoofdstuk 3: proces*)

Doel Het doel van de pilot is beperking van de indicatielasten te bewerkstelligen voor mensen met een functiebeperking en voor instellingen door middel van een integrale, vervoersbrede indicatiestelling. Argonaut Advies B.V. formuleert in haar projectplan de probleemstelling van het onderzoek als volgt:

‘Op welke wijze kan de klantvriendelijkheid voor de burger bij de toegang tot landelijke en lokale regelingen voor doelgroepenvervoer toenemen en kan vereenvoudiging van het indicatieproces voor deze regelingen in de praktijk gebracht worden?’

In de tussenrapportage van mei 2007 wordt het doel van de pilot als volgt omschreven: *Het onderzoeken van aspecten van **klantvriendelijkheid** ten aanzien van indicatiestelling van vervoersvoorzieningen en anderzijds het onderzoeken in hoeverre een **kostenreductie** wordt bewerkstelligd door een integrale vervoersbrede indicatiestelling.*

Doelgroep De doelgroep bestaat uit mensen met een functiebeperking die in aanmerking willen komen voor een vervoersvoorziening en gemeenten en instellingen die de indicatietrajecten verzorgen. Daarbij wordt expliciet gekeken naar aanvragen voor de volgende regelingen:

- Wmo-vervoer;
- Gehandicaptenparkeerkaart (GPK);
- OV-begeleiderskaart;
- Bovenregionaal vervoer (Valys-pas), tot 750 km.;
- Hoog Persoonlijk Kilometer Budget (HPKB), tot 2250 km.

Daarnaast worden zogenaamde “schaduwindicaties” meegenomen voor de volgende regelingen:

- Leerlingenvervoer;
- Zittend Ziekenvervoer voor rolstoelgebruikers en visueel gehandicapten;
- AWBZ-vervoer;
- Vervoersvoorziening Werk en Onderwijs (WIA).

Een schaduwindicatie wil zeggen dat Argonaut wel apart bepaalt of een indicatie voor de betreffende regeling aan de orde is, maar dit niet communiceert aan de cliënt, de opdrachtgever of het verantwoordelijk uitvoeringsbureau. Er kunnen dan ook geen rechten aan worden ontleend. De indicaties dienen voornamelijk als onderwerp voor het evaluatieonderzoek. Het gaat om regelingen waarbij de overlap bij indicatie kleiner is dan bij de eerder genoemde regelingen.

Pilotconcept De vervoersbrede indicatiestelling wordt uitgevoerd door indicatieadviseurs van Argonaut, bij cliënten die Argonaut indiceert in het kader van de Wmo. Deze indicaties voert Argonaut uit in opdracht van een aantal gemeenten. De keuze voor cliënten die een aanvraag indienen in het kader van de Wmo is logisch, in de zin dat dit vaak de eerste regeling is waar klanten gebruik van kun-

nen maken (*toelichting: een indicatie voor bijvoorbeeld een Hoog PKB veronderstelt dat klanten al zijn geïndiceerd voor andere regelingen als Valys en de Wmo*).

Cliënten uit een van de deelnemende gemeenten, die een vervoervoorziening aanvragen in het kader van de Wmo, worden geïnformeerd en geïndiceerd voor eventuele andere lokale regelingen zoals de Gehandicapten Parkeerkaart (GPK) en voor landelijke bovenregionale vervoersvoorzieningen (de Valys-pas, HPKB en zo mogelijk ook de OV-begeleiderkaart). Het indicatieadvies gaat naar de gemeente en zou ook naar de landelijke uitvoeringsverantwoordelijke bureaus verzonden kunnen worden. Met (een kopie van) het vervoersbreed indicatieadvies kan de cliënt ‘zijn recht’ verzilveren bij de landelijke uitvoeringsverantwoordelijke bureaus na betaling van de eventuele vastgestelde bijdragen voor indicatie.

Voor de indicatieadviseurs (artsen) werd een protocol ‘geïntegreerde indicatiestelling’ opgesteld. In dit protocol zijn de voorwaarden opgenomen van alle regelingen waarvoor de adviseur een (schaduw)indicatie kan opstellen. Tevens is een registratieformulier opgesteld waar de indicatieadviseur de (schaduw)indicatie kan vastleggen. In het registratieformulier legt de adviseur ook vast hoeveel tijd nodig is voor de (vervoersbrede) indicatiestelling en het schrijven van de rapportage. Op deze manier kan Argonaut monitoren wat de tijdswinst en de kostenreductie is van vervoersbrede indicatiestelling.

Om cliënten vooraf te informeren is een flyer opgesteld. Tevens is een vragenlijst opgesteld die cliënten invullen. In de vragenlijst staat de vraag centraal of cliënten prijs stellen op geïntegreerde indicatiestelling. De vragenlijst is opgesteld in samenwerking met een externe deskundige en in een aantal interviews voorgelegd aan een aantal ervaringsdeskundigen: mensen met een beperking die van veel vervoersregelingen gebruik maken en/of mensen uit cliëntenplatforms die een goed beeld hebben van klachten van de doelgroep.

Typering *Wat wordt gebundeld:*



Welke regelingen (doelgroepen) worden gebundeld:



Fase van de pilot



Organisatie De organisatie van de pilot lag geheel in handen van Argonaut Advies B.V. Er werd een projectteam opgesteld van adviseurs en projectmedewerkers (totaal 9 medewerkers). Verder was er sprake van de volgende samenwerkingspartners:

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
- Valys
- Indicatiebureau HPKB
- Indicatiebureau OV-begeleidersregeling
- Gemeenten, waarbij de volgende gemeenten aanvankelijk medewerking toezegden:

- Gemeente Rheden
- Gemeente Uden
- Gemeente Heerhugowaard
- Gemeente Hardenberg / Ommen
- Gemeente Ridderkerk

De gemeenten kregen een actieve rol toebedacht in de pilot. In de eerste plaats wordt de pilot uitgevoerd met de cliëntgroep van deze gemeenten, de cliënten die een aanvraag indienen voor een indicatie in het kader van de Wmo. De medewerking van de gemeenten is hierbij essentieel, in de zin dat ze toestemming moeten geven aan Argonaut om de pilot uit te voeren met deze cliëntgroep. In de tweede plaats werd verwacht dat de gemeenten actief meedenken in de wijze waarop de vervoersbrede indicaties in de pilot vorm krijgen. Het was de intentie meer gemeenten toe te laten tot de pilot, om de onderzoeksdatabase zo groot mogelijk te maken.

Financiering De financiering vindt plaats vanuit de subsidiebijdrage van het Ministerie van VWS. Zowel in het projectplan als in de tussenevaluatie zijn geen financiële cijfers opgenomen over de financiering van het project.

2. Resultaten

De doelstellingen van de pilot zijn

- inzicht in het oordeel van klanten ten aanzien van (integrale vervoersbrede) indicatiestelling (klantvriendelijkheid)
- inzicht in de mate waarin integrale vervoersbrede indicatiestelling leidt tot kostenreductie (en tijdsbesparing)

Het project van Argonaut was in januari 2008 feitelijk nog in de voorbereidende fase: het werven van gemeenten om mee te doen aan de pilot bleek een bijzonder taai proces. Het is Argonaut niet gelukt de medewerking te verkrijgen van voldoende gemeenten, op basis waarvan een representatieve pilot uitgevoerd kan worden. Er kunnen dan ook nog geen onderzoeksresultaten gepresenteerd worden.

Op basis van een aantal interviews en onderzoek gehouden in de voorbereidingsfase, kan wel het volgende worden gezegd over de klantvriendelijkheid en over de doelmatigheid.

Klantvriendelijkheid De voorlopige vragenlijst is in een aantal interviews besproken met externe belanghebbenden. Uit de gehouden interviews komt naar voren dat cliënten geen probleem hebben met de indicatiestelling op zich. Er is wel veel irritatie bij cliënten over herindicatie voor het behouden van een bepaalde vervoersvoorziening. Met name bij cliënten met een vaststaande blijvende beperking en/ of een chronische (progressieve) aandoening wordt herindicatie gezien als overbodig, geldverspilling en zeker niet klantvriendelijk.

Dat cliënten zich voor een nieuwe regeling opnieuw moeten laten indiceren, wordt in de interviews niet als probleem aangemerkt. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat meerdere indicatiestellingen ook meerdere kansen geven op een vervoersvoorziening. Het onderzoek onder cliënten dient meer inzicht te bieden in het feit of klanten zelf het huidige (niet eenduidige) indicatiebeleid ervaren als last of als kans.

Doelmatigheid In de voorbereidingsfase is onderzocht of de indicatieprotocollen (welke gegevens moet je weten van een klant ten behoeve van de indicatie) voor verschillende regelingen overlappen. De protocollen voor de volgende regelingen zijn onderzocht:

- Wmo-vervoer;
- Gehandicaptenparkeerkaart (Bestuurder en passagier);
- Hoog Persoonlijk Kilometer Budget (HPKB), tot 2250 km;
- OV-begeleiderskaart;
- Bovenregionaal vervoer tot 750 km (Valys-pas) (geen indicatiestelling, maar beoordeling toegangscriterium);
- Zittend Ziekenvervoer.

Deze protocollen zette Argonaut conform de structuur van het International Classification of Functioning, Disability and Health in een database. De overlap van de vragen in de protocollen die deze toets liet zien was 75 procent. Dit betekent dat bij een indicatieonderzoek circa 75% van de tijd wordt besteed aan het verzamelen van gegevens die ook bij een volgende indicatie weer worden verzameld; slechts 25% van de tijd wordt besteed aan het verzamelen van 'regelingspecifieke' informatie.

Deze toets maakt duidelijk dat er veel tijds winst te behalen zou zijn als de indicatie voor verschillende regelingen samengevoegd kan worden. Een indicatie voor 3 regelingen zou, op basis van deze cijfers, in de helft van de huidige benodigde tijd kunnen worden uitgevoerd.

De doelmatigheids cijfers moeten worden onderbouwd met de empirische gegevens op basis van de praktijkproef.

3. Proces

Argonaut Advies heeft halverwege 2006 haar projectplan ingediend en daarvoor in oktober 2006 groen licht gekregen. Het projectplan ging uit van een looptijd van 15 maanden, met een voorbereidingsfase die liep van oktober 2006 tot het eerste kwartaal 2007 en een uitvoeringsfase die was voorzien vanaf het eerste kwartaal 2007 tot 31 december 2007.

In mei 2007 is een tussenrapportage opgeleverd, na afronding van de voorbereidingsfase. In september 2007 is opnieuw een tussenrapportage verschenen met daarin een voorstel voor een gewijzigde opzet. De pilot is slechts in zeer beperkte mate in de uitvoerende fase terecht gekomen. Hieronder zijn per fase de werkzaamheden beschreven:

**Vorbereidings-
fase** In het laatste kwartaal van 2006 heeft Argonaut een onderzoeksopzet geformuleerd. Dit is gedaan met behulp van een externe deskundige.

Voor het onderzoek naar de klanttevredenheid werden een voorlopige vragenlijst en een flyer gemaakt voor te indiceren cliënten. Om de vragenlijst te valideren zijn in het eerste kwartaal van 2007 enkele interviews gehouden. Op basis van de resultaten van de interviews is een definitieve vragenlijst opgesteld. Het opstellen van de vragenlijst is gedegen aangepakt en heeft ook relatief veel tijd in beslag genomen, mede door de interviews. De definitieve vragenlijst is uiteindelijk bijgevoegd in het tussenadvies van september 2007.

Tevens is in de voorbereidingsfase begonnen met het onderzoek naar de mate van overlap van de indicatieprotocollen ten aanzien van het vervoer. Op basis van dit onderzoek zijn aangepaste indicatieprotocollen opgesteld voor de indicatieadviseurs die een vervoerbrede indicatie gaan afgeven. Ook is een registratieformulier ontwikkeld waarop de (schaduw)indicaties bijgehouden kunnen worden.

Bij de start van het project in oktober 2006 heeft Argonaut de medewerking gezocht van een aantal gemeenten om de pilot te kunnen uitvoeren. Vijf gemeenten hebben destijds medewerking toegezegd. Uiteindelijk bleek slechts één gemeente bereid mee te werken. Als verklaring gaven de overige 4 gemeenten aan de hoge werkdruk rondom de invoering van de Wmo. Argonaut is van mening dat de pilot de gemeenten weinig extra werk of overlast zou hebben geboden.

In april/mei 2007 zijn alle schriftelijke voorbereidingen afgerond: vragenlijsten zijn gereed, indicatieprotocollen aangepast en registratieformulieren opgesteld. De pilot is in deze zin ook klaar om de uitvoeringsfase in te gaan. Het enige, essentiële dat ontbreekt zijn cliënten. Door het afhaken van 4 van de 5 gemeenten heeft Argonaut nauwelijks cliënten om een geïntegreerde indicatiestelling uit te voeren. Bij de cliënten van de gemeente die wel meewerkt zijn wel een aantal vervoersbrede indicaties uitgevoerd, maar het aantal is te gering om te komen tot bruikbare gegevens.

Wijziging opzet Om het probleem met de cliënten op te lossen, wijzigt Argonaut de opzet van de pilot. De samenwerking met de gemeenten wordt niet gecontinueerd. Argonaut neemt de uitvoering van de pilot meer in eigen hand en stelt de volgende wijzigingen voor.

In de eerste plaats besluit Argonaut een nieuw communicatietraject in te gaan, waarbij nieuwe gemeenten zijn aangeschreven. Verder zijn de eigen accountmanagers ingezet om gemeenten over te halen mee te doen met de proef. Ondanks deze extra inspanningen leidde dit niet geleid tot voldoende resultaat om de proef uit te voeren.

Het onderzoek onder cliënten wordt losgekoppeld van de proef met geïntegreerde indicatiestelling via de gemeenten. Professionals van Argonaut Advies zien landelijk veel cliënten voor indicatiestelling (onder andere in het kader van de indicatie voor het HPKB). De vragenlijst kan ook aan deze cliënten worden voorgelegd.

Begin 2008 heeft Argonaut de gemeenten waarvoor ze veel indicaties doen een brief gestuurd met de mededeling dat cliënten die in maart en april 2008 komen voor een indicatie voor Wmo-vervoer en/of een GPK, in de pilot worden betrokken. Gemeenten konden hiertegen bezwaar maken; 4 gemeenten hebben die ook gedaan.

In de overige gemeenten krijgen cliënten bij de uitnodigingsbrief voor het indicatiesprekuren de flyer en de vragenlijst bijgevoegd met het verzoek deze ingevuld op het spreekuren in te leveren. Deze aanpak blijkt te werken; op dit moment (maart 2008) komen dagelijks de vragenlijsten van cliënten binnen en tevens de registratieformulieren met schaduwindicaties van de professionals.

Vanaf mei 2008 zullen de resultaten worden verwerkt en het uiteindelijke onderzoeksresultaat is volgens planning in juli beschikbaar. Dit is zeven maanden later dan aanvankelijk gepland (doorlooptijd tot eind 2007).

4. Conclusie en uitlopmogelijkheden

De pilot bevindt zich in januari 2008 feitelijk nog in de voorbereidende fase. Hoewel de 'schriftelijke voorbereidingen' in april/mei 2007 zijn afgerond (vragenlijsten zijn gereed, indicatieprotocollen aangepast en registratieformulieren opgesteld), kan op dat moment niet worden overgeschakeld naar de uitvoeringsfase bij gebrek aan cliënten.

Het is Argonaut niet gelukt de medewerking te verkrijgen van voldoende gemeenten. 4 van de 5 gemeenten die aanvankelijk toezegden mee te willen werken aan de pilot zijn afgehaakt. Als belangrijkste reden om (nog) niet mee te werken noemden de gemeenten de hoge werkdruk, als gevolg van de invoering van de Wmo. Argonaut stelt hier tegenover dat de pilot de gemeenten weinig extra werk of overlast zou hebben geboden.

In september 2007 heeft Argonaut de opzet gewijzigd en is een nieuw communicatietraject gestart om andere gemeenten bij de pilot te betrekken. Ook dit leidde niet tot toetreding van meer gemeenten. De gemeenten zien op dit moment blijkbaar onvoldoende het belang in van de proef om mee te werken. Wat hiervan – naast hoge werkdruk – de argumenten zijn is niet onderzocht. Het is wel onduidelijk wat de directe voordelen zouden zijn voor een gemeente om mee te werken met de proef. Als duidelijk zou zijn dat de winst als gevolg van integrale indicatie ook ten goede komt aan de gemeenten, zou dit mogelijk een extra stimulans zijn om mee te werken aan de proef.

Hoewel de pilot formeel afliep op 31 december 2007, is de pilot doorgezet in 2008. Gemeenten waarvoor Argonaut veel indicaties uitvoert, hebben een brief ontvangen met de mededeling dat cliënten die in maart en april 2008 komen voor een Wmo- of GPK-indicatie meedoen aan de pilot, tenzij de gemeente aangeeft hier bezwaar tegen heeft. Deze aanpak lijkt te werken. In maart 2008 komen dagelijks ingevulde vragenlijsten van cliënten binnen en worden schaduwindicaties uitgevoerd. De resultaten van het onderzoek zijn volgens planning in juli beschikbaar.

Argonaut heeft de voorbereidingen van de pilot gedegen opgepakt: voor het onderzoek is een externe deskundige ingeschakeld en er is veel tijd en aandacht gestoken in het opzetten van een goede vragenlijst ten behoeve van de klantvriendelijkheidsmeting. Uit de interviews die in dit kader zijn gehouden komt naar voren dat cliënten het 'probleem' van meerdere indicaties voor verschillende regelingen mogelijk niet als probleem ervaren. Herindicatie bij chronische aandoeningen wordt wel als overbodig, geldverspilling en klantvriendelijk ervaren. Dit vormt echter niet het onderwerp van de pilot.

Op basis van vergelijking van de indicatieprotocollen voor verschillende regelingen blijkt dat er weldegelijk kostenvoordeel te behalen is met integrale vervoersbrede indicatie. Op basis van deze vergelijking van protocollen blijkt dat een integrale indicatie voor 3 regelingen kan worden uitgevoerd in de helft van de tijd die daar nu voor staat.

5. Brongebruik

<i>Bron</i>	<i>Soort</i>
Rapport 0-meting Goudappel Coffeng	literatuuronderzoek
Tussenrapportage Argonaut Advies Mei 2007 (inclusief toevoeging van september 2007)	literatuuronderzoek
Projectleiders mevrouw B. Linssen en mevrouw M. Bakema	interview
Projectplan 'Integrale Indicatiestelling' van 8 september 2006	literatuuronderzoek

5. Discussie

De pilots bundeling doelgroepenvervoer zijn opgezet om te onderzoeken op welke wijze en voor welke regelingen bundeling een betere situatie oplevert voor klanten, opdrachtgevers van regelingen en voor het systeem als geheel.

De pilotresultaten laten zien dat bundeling onder bepaalde condities kan leiden tot verbeteringen. Dit geldt met name voor de type 1 pilots: integratie van Wmo-geïndiceerden in het openbaar vervoer. Door het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes en materieel, het gratis maken van het vervoer, communicatie en indien nodig het bieden van hulp bij het in- en uitstappen zijn Wmo-ers gebruik gaan maken van het openbaar vervoer. De pilots van dit type worden op het moment verder uitgerold in Groningen, Drenthe, Overijssel en Gelderland en krijgen ook navolging in andere delen van Nederland. Doordat tussen nu en 2015 bijna 50% van de haltes in Nederland toegankelijk wordt gemaakt, wordt de uitrol van deze pilots vereenvoudigd.

De verwachting dat meer gebruik van openbaar vervoer ook leidt tot een daling van het gebruik van de Regiotaxi en daarmee tot een daling van de kosten (substitutie-effect), wordt vooralsnog niet onderbouwd door de pilotresultaten. Een groep Wmo-ers is meer gaan reizen; de maatschappelijke participatie is toegenomen. Het is zaak om de effecten te blijven monitoren, zodat duidelijk wordt of er op lange termijn wel een substitutie-effect optreedt en of de toename van het gebruik op lange termijn weer afneemt. Daarnaast is het interessant meer inzicht te krijgen in de mate waarin de prijs een rol speelt. Er zijn aanwijzingen dat een grote groep Wmo-ers gebruik blijft maken van het openbaar vervoer, ook als hier in een latere fase voor betaald moet worden.

De type 2 pilots zijn gericht op het bundelen van verschillende regelingen van het doelgroepenvervoer in één contract of systeem. Uit de pilots blijkt dat bundeling van verschillende regelingen ingewikkeld is en ook niet automatisch leidt tot een betere situatie: klanten en opdrachtgevers lopen risico bij het bundelen van regelingen. Dit risico komt met name naar voren bij het bundelen van instellingenvervoer en het overige vervoer (openbaar vervoer, Regiotaxi, Wmo-vervoer, leerlingvervoer en Valys). Hoewel een deel van het vervoer van instellingen wordt afgewikkeld met de Regiotaxi - en dus gebundeld blijkt te kunnen worden - zijn instellingen terughoudend om de regie over het vervoer uit handen te geven, vanwege het effect dat (slecht uitgevoerd) vervoer kan hebben op de activiteit. Het vaste vervoer vergt maatwerk, dat beter uitgevoerd kan worden door de partij die het meest directe contact heeft met de klant; maatwerk waar een vervoersysteem als Regiotaxivervoer niet op is ingericht. Doordat instellingen relatief tevreden lijken over hoe het vervoer op dit moment wordt uitgevoerd, ontbreekt de sense of urgency.

Op basis van de pilots lijkt de meest haalbare vorm van bundeling van regelingen vooralsnog het gezamenlijk inkopen van vervoer, waarbij een duidelijke scheiding wordt gemaakt in flexibel (vraagafhankelijk) vervoer en vast vervoer. De regie over het vraagafhankelijke vervoer wordt neergelegd bij de opdrachtgever voor Regiotaxivervoer en de regie over het vaste vervoer blijft bij de instelling. Verder zal er regionaal gezocht moeten worden naar maatwerkoplossingen, waarbij vanuit de mogelijkheden van de vervoerstromen op regionale schaal wordt gezocht naar optimalisaties in het doelgroepenvervoer.

De type 3 pilots, gericht op het bundelen van indicatiestelling en informatievoorziening aan klanten (één loketfunctie), laten nog onvoldoende resultaten zien om conclusies te trekken.

Doordat de pilots van dit type ten tijde van dit onderzoek nog niet tot uitvoering zijn gekomen, ontbreekt het zicht op de werkelijke voordelen en de (on)mogelijkheden van bundeling van dit type bundeling. Vanuit de gedachte dat bundeling van indicatiestelling en informatievoorziening leidt tot kwaliteitsverbetering voor klanten, lijkt het zinvol het bundelingsexperiment voor dit type te verlengen totdat eerste resultaten zijn behaald. De uitdaging voor deze pilots ligt in het prikkelen en aansturen van opdrachtgevers, zodat het draagvlak bij deze partijen om actief mee te werken aan het doorvoeren van verbeteringen behouden blijft.

Literatuurlijst

AGV, Adviseurs in mobiliteit, Transitie naar Integraal collectief personenvervoer, Deelrapport 1 – de opmaat, Utrecht, december 2006 (in het kader van Transumo-onderzoek, met bijdragen van NEA Transportonderzoek en –opleiding B.V. en Technische Universiteit Delft)

AVV. (2005). *Collectief Openbaar- en doelgroepenvervoer: inventarisatie en verkenning mogelijkheden voor synergie*, Adviesdienst Verkeer en Vervoer.

Begeleidingscommissie bundeling doelgroepenvervoer. (2006). *Doelgroepenvervoer – Op weg naar bundeling bij gemeenten?* – Verslag van de regiobijeenkomsten bundeling doelgroepenvervoer in Assen, Eindhoven en Rotterdam in Oktober 2006 Deloitte en Congres en Studiecentrum VNG,

Commissie van der Zaag, samengesteld door AGV.(2005). *De Gebruiker Centraal*. Utrecht.

Goudappel Coffeng & Mobycon. (2007). *Bundeling doelgroepenvervoer – tussenevaluatie*. Adviesdienst Verkeer en Vervoer.

Mobycon. (2007). *Evaluatie Toegankelijk OV Noord-Groningen Lijn 65*. Mobycon. Delft.

MuConsult B.V. (2006). *Op weg naar bundeling...*, Ministeries van Verkeer en Waterstaat en Volksgezondheid, Welzijn en Sport Den Haag.

MuConsult BV. (2007). *Omvang doelgroepenvervoer: Mogelijkheden voor bundeling van vervoer en de kansen voor OV*. MuConsult BV. Amersfoort.

Regioplan Beleidsonderzoek. (2007). *Onderzoek bundeling doelgroepenvervoer – synergie, kosten en kwaliteit*. Regioplan Beleidsonderzoek. Amsterdam.

Regioplan Beleidsonderzoek. (2007). *Op weg naar bundeling – Onderzoek naar de beleidseffecten van bundeling van het doelgroepenvervoer*. Regioplan Beleidsonderzoek. Amsterdam.

Verslag Regiobijeenkomsten Doelgroepenvervoer, Den Haag, november 2006

Bijlagen

1. Kamerstukken, (a) Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten, Verslag van een algemeen overleg, 5 februari 2008, (b) Brief van de staatssecretarissen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van Verkeer en Waterstaat, 25 oktober 2007
2. Indicatiestelling regelingen doelgroepenvervoer
3. Lijst van geïnterviewden
4. Voorbeeld vragenlijst onderzoek klanttevredenheid onder Wmo-pashouders
5. Voorbeeld vragenlijst onderzoek klanttevredenheid onder gebruikers van het leerlingenvervoer

1. Kamerstukken

Vergaderjaar 2007–2008

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 50

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARISSEN VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT EN VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 oktober 2007

Inleiding

Mensen met beperkingen hebben te maken met verschillende wettelijke regelingen op basis waarvan zij voor verschillende doeleinden vervoer kunnen krijgen, te weten: Wmo-vervoer, bovenregionaal vervoer (Valys), vervoer voor AWBZ-dagbesteding, zittend ziekenvervoer (Zorgverzekeringswet), leerlingenvervoer en WIA-vervoer. In totaal betreft dit vervoer bijna 800 000 gebruikers en ruim 900 miljoen euro kosten per jaar. Het geheel van voorzieningen en regelingen levert voor de burger een ondoorzichtig aanbod op, met lacunes en overlap, waarvan de uitvoering nog niet optimaal klantvriendelijk is. Ook de afstemming van deze vervoersstromen met het openbaar vervoer en de regiotaxi is in meerdere gebieden voor verbetering vatbaar.

Het vorige kabinet heeft na raadpleging van deskundigen, de medeoverheden (gemeenten en OV-autoriteiten) en betrokken (belangen-)organisaties de conclusie getrokken dat verbetering mogelijk is in de uitvoering, ook binnen de huidige wet- en regelgeving. Daarnaast zijn voor het bereiken van een meer samenhangend en klantvriendelijk doelgroepenvervoer wellicht verdergaande stappen nodig, zoals het bundelen van regelingen op lokaal niveau. Winst op dit terrein, in de eerste plaats voor de burger, past binnen het streven van dit kabinet, zoals neergelegd in het Coalitieakkoord en Beleidsprogramma, om participatie van mensen met beperkingen te bevorderen, administratieve lasten te verminderen en samenhang van voorzieningen te vergroten.

Stand van zaken

In een brief aan de Tweede Kamer van 2 december 2005 (TK 2005–2006; 29 538, nr. 34) heeft het vorige kabinet een denkrichting geschetst om toe te werken naar verbetering van het doelgroepenvervoer. Belangrijkste doelen daarbij zijn het verhogen van de kwaliteit van vervoer voor de

cliënt, een meer efficiënte uitvoering, verminderen van lacunes, minder administratieve lasten voor gebruikers en uitvoerders en betere integratie met het openbaar vervoer. Daarbij zijn de gemeenten genoemd als belangrijke actor. De gemeenten zijn immers nu al uitvoerder van (een groot deel van) het doelgroepenvervoer. Deze doelstellingen zijn door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) middels een brief (van 13 februari 2006) onderschreven. De VNG kon echter nog niet instemmen met de visie van het kabinet om de specifieke regelingen voor doelgroepenvervoer bij gemeenten te bundelen. Eerst moet er meer helderheid komen over de omvang van de doelgroepen, de mogelijkheden van bundeling, de bevoegdheden van gemeente en de benodigde middelen. In haar brief ondersteunt de VNG het aangekondigde nader onderzoek ter uitwerking van deze denkrichting en de start van decentrale pilots.

Door de ministeries van Verkeer en Waterstaat en Volksgezondheid, Welzijn en Sport zijn de afgelopen periode 15 pilots geselecteerd en ondersteund, deels gericht op het verkennen van de voordelen en mogelijkheden van bundeling op lokaal niveau en deels gericht op samenwerking van gemeenten met de decentrale OV-autoriteiten (12 provincies en 7 stadsregio's).

Hierbij treft u de samenvatting van de tussentijdse evaluatie van de pilots als bijlage aan.¹

Belangrijkste uitkomsten tussenevaluatie

Uit de pilots komen de volgende bevindingen naar voren:

- 1) Volgens de onderzoekers bleek dat een aanzienlijk deel van de gebruikers van Wmo-vervoer nu al met de bus mee kan als deze is uitgerust met een lage vloer. Dit aantal is wellicht te vergroten en te verbreden naar andere doelgroepen als de toegankelijkheid van het vervoer op andere onderdelen verbetert zoals de haltes, reisinformatie en service door het personeel. Uiteraard speelt ook de aard en mate van functionele beperking een rol. De nabijheid van bushaltes is voor de groep die qua beperking nog in de bus kan een belangrijke factor. De mate van vervanging van taxiritten door busritten (substitutie-effect) en de mate waarin extra ritten voorkomen (generatie-effect), zijn daarnaast afhankelijk van het ervaren prijs-/tariefverschil. Een nultarief voor OV blijkt een verleidelijke manier om deze mensen van de bus gebruik te laten maken, maar hoeft niet noodzakelijk te zijn voor een structurele integratie, gelet op de nameting in Apeldoorn waarbij 75% van de deelnemers ook tegen betaling gebruik blijft maken van de bus. Om de extra verplaatsingen (het generatie-effect) op te kunnen vangen en het gebruik van OV te stimuleren, bepleiten de onderzoekers de inzet van een aantrekkelijk tarief als instrument om de klant te verleiden gebruik te maken van het OV in plaats van de taxi, maar geen volledig gratis vervoer. Uiteindelijk maken de decentrale overheden hierin de keuzes. De onderzoekers concluderen dat alle partijen voordelen kunnen realiseren, mits duidelijke afspraken worden gemaakt over verdeling van kosten en baten.
- 2) De pilots gericht op een combinatie van de inkoop, organisatie en exploitatie van vervoervoorzieningen voor diverse doelgroepen, zijn nog niet of nauwelijks in de uitvoeringsfase gekomen. Op basis van de beperkte beschikbare gegevens melden de onderzoekers dat voordelen gevonden kunnen worden door samenwerking op regionale schaal. In bijna de helft van de gevallen heeft de OV-autoriteit daarbij een registrerende rol, waarbij gemeenten wel hun eigen keuzes blijven maken. Voor andere partijen, zoals zorgverzekeraars en zorgkantoren, lijkt het

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

nog onvoldoende aantrekkelijk te zijn om mee te doen aan de uitvoering van dit soort pilots.

- 3) Verder constateren onderzoekers in de tussenevaluatie van de pilots dat er geen harde juridische belemmeringen zijn voor de praktische bundeling van onderdelen. Tegelijkertijd is geconstateerd dat de prikkel voor samenwerking nog lang niet overal en voor iedereen groot genoeg is om vrijwillig bij te dragen aan de uitvoering van de pilots en het eventuele vervolg.

Om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden tot verbetering heeft VWS in samenspraak met betrokken partijen, onderzoek laten doen naar optimale scenario's voor uniformering in regelgeving, financiering, organisatie en beleid. Tegelijkertijd is in opdracht van VenW onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van de omvang van het doelgroepenvervoer, ook bij bundeling en integratie met (toegankelijk) OV in 2005–2030.

Uit de onderzoeken komt naar voren dat synergie mogelijk is bij de indicatiestelling, informatieverstrekking en de organisatie van loketten. Daarnaast is er, als het gaat om professionele inkoop en beheer van vervoer aan de kant van opdrachtgevers voordeel te realiseren, ook op het gebied van kwaliteit. De onderzoekers relativeren mogelijke besparingen in de exploitatie van het vervoer, zoals het verhogen van de combinatiegraad van voertuigen of lage ritprijzen, mede omdat vervoerders nu al veel ritten (volgtijdelijk) combineren.

Vervolg

In grote delen van het land is een positieve ontwikkeling waar te nemen wat betreft de bereidheid van partijen om na te denken over en samen te werken aan een beter doelgroepenvervoer en de integratie van de doelgroepen in het openbaar vervoer door betere toegankelijkheid. Echter nog niet alle betrokken partijen en nog niet alle regio's in het land doen mee. Deze betrokkenheid willen wij graag verder stimuleren. Daarbij achten wij het van belang dat duidelijk wordt of er verbeteringen voor de burger worden bereikt door bundeling. Conclusies willen wij trekken als de eindevaluatie van de huidige pilots eind 2007 beschikbaar is en wij de bevindingen daaruit hebben kunnen bespreken met betrokken partijen. Uiteraard wordt de Tweede Kamer daarna over de uitkomsten geïnformeerd.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. Bussemaker

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat,
J. C. Huizinga-Heringa

Vergaderjaar 2007–2008

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 53

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Halsema (GroenLinks), Kant (SP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Ferrier (CDA), ondervoorzitter, Joldersma (CDA), Jan de Vries (CDA), Smeets (PvdA), voorzitter, Van Miltenburg (VVD), Schippers (VVD), Orntzigt (CDA), Koşer Kaya (D66), Willemse-van der Ploeg (CDA), Van der Veen (PvdA), Schermers (CDA), Van Gerven (SP), Wolbert (PvdA), Heerts (PvdA), Zijlstra (VVD), Ouwehand (PvdD), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA) en Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie).
Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Vendrik (GroenLinks), Van Velzen (SP), Neppérus (VVD), Vietsch (CDA), Sterk (CDA), Ormel (CDA), Van Dijken (PvdA), Verdonk (Verdonk), Dezentjé Hamming (VVD), Atsma (CDA), Van der Ham (D66), Çörüz (CDA), Gill'ard (PvdA), Smilde (CDA), Langkamp (SP), Vermeij (PvdA), Arib (PvdA), Kamp (VVD), Thieme (PvdD), Bosma (PVV), Luijben (SP), Hamer (PvdA), Ortega-Martijn (ChristenUnie) en De Wit (SP).

² Samenstelling:

Leden: Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Duyvendak (GroenLinks), Roland Kortenhorst (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Nicolai (VVD), Haverkamp (CDA), De Krom (VVD), Samsom (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (ChristenUnie), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Vermeij (PvdA), Madlener (PVV), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Besselink (PvdA), Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA) en De Rouwe (CDA).
Plv. leden: Van der Vlies (SGP), Boekstijn (VVD), Bilder (CDA), Van Gent (GroenLinks), Hessels (CDA), Jager (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), Neppérus (VVD), Van Gennip (CDA), Aptroot (VVD), Dijsselbloem (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Depla (PvdA), Agema (PVV), Verdonk (Verdonk), Jacobi (PvdA), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA) en Van Heugten (CDA).

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 28 februari 2008

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹ en de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat² hebben op 5 februari 2008 overleg gevoerd met staatssecretaris Bussemaker van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en staatssecretaris Huizinga-Heringa van Verkeer en Waterstaat over:

- de brief van de staatssecretarissen van VWS en VW d.d. 25 oktober 2007 inzake tussenevaluatie pilots doelgroepenvervoer (25 847, nr. 50);
- de brief van de staatssecretaris van VWS d.d. 7 december 2007 inzake de hoogte van de persoonlijke kilometerbudgetten (pkb's) voor het bovenregionaal vervoer van gehandicapten (Valys) voor het jaar 2008 (25 847, nr. 51).

Van dit overleg brengen de commissies bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissies

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA) wil dat het openbaar vervoer beter toegankelijk wordt voor mensen met een beperking, zodat minder speciaal vervoer nodig is. Voorbeelden uit de praktijk laten zien dat zo'n verschuiving mogelijk is. Als meer mensen van het gewone openbaar vervoer gebruik kunnen maken, ontstaat bovendien meer ruimte om de kwaliteit van het speciaal vervoer te verbeteren voor diegenen die daarop echt zijn aangewezen.

Connexxion heeft merkbare verbeteringen in het Valys-vervoer aangebracht. Stiptheid en een betere klachtenafhandeling moeten vanaf nu voorrang krijgen. Kan de staatssecretaris ervoor zorgen dat de Kamer over een halfjaar opnieuw een overzicht van de voortgang krijgt?

Als NS werk maakt van aanpassingen voor mensen met een functiebeperking, kunnen de spoorwegen de nagestreefde groei van het aantal reizigers gemakkelijk halen. De streefdatum van 2030 voor het bereiken van de toegankelijkheidsdoelen is te laat. Verbeteringen die al in 2004 zijn gevraagd, zijn nog niet uitgevoerd. Hoe is de twee keer 10 mln. besteed die extra beschikbaar was gesteld voor aanpassingen aan liften op stations?

Hoe staat het met het reizigersvolgsysteem via de mobiele telefoon, de toegankelijkheidsinformatie op de website, de blindengeleidelijnen op de

stations Utrecht en Groningen en de speciale zitplaatsen in de trein voor ouderen, zwangere vrouwen en gehandicapten? Kunnen SW-bedrijven worden ingeschakeld voor kruiers om mensen met hun bagage te helpen? Worden de overstaptijden bij storingen ingesteld op mensen die de lift moeten nemen?

Door de wijze waarop het Valys-vervoer is aanbesteed, is volgens mevrouw **Leijten** (SP) geen goede regie mogelijk. De staatssecretaris van VWS en de Kamer hebben geen grip op wat er gebeurt tussen Connexxion en de vervoerders die voor Connexxion werken. Mensen met een beperking zien zich door alles wat bij dit vervoer misgaat, hardhandig geconfronteerd met hun afhankelijkheid.

Is de staatssecretaris bereid om alvast een scenario op te stellen voor invoering van een nieuw systeem van gehandicaptenvervoer na het verlopen van het contract met Connexxion? In dat systeem moet meer op kwaliteit gestuurd kunnen worden en minder op de prijs.

Waarom wil de staatssecretaris geen gratis telefoonnummer instellen voor klanten van Valys? Hoe hoog zijn de kosten van zo'n gratis nummer precies? Waarom wordt de 2,2 mln. die over is van het Valys-budget, niet daarvoor gebruikt?

Welke richtlijnen voor indicatiestelling voor het hoge persoonlijk kilometer-budget (pkb) moet Argonaut Advies van het ministerie van VWS hanteren? Is de staatssecretaris van plan, deze richtlijnen te herzien? De ene Valys-gebruiker houdt nu kilometers van zijn pkb over en de andere komt tekort. Is het niet mogelijk om beter maatwerk te leveren?

Kan de staatssecretaris inzicht geven in de aard van de klachten bij Connexxion en de redenen waarom klachten ongegrond worden verklaard? Kan de daling van het aantal klachten niet veroorzaakt zijn doordat klagers met een kluitje in het riet worden gestuurd?

Hoe wordt de toegankelijkheid van het openbaar vervoer gemeten? Wat is de streefdatum voor een toegankelijk openbaar vervoer, ook trams, metro's en bussen? Wie gaat de regie voeren om de aanpassingen gedaan te krijgen en wanneer krijgt de Kamer hierover bericht?

Hoewel mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA) erkent dat veel goed gaat in het Valys-vervoer, vraagt zij aandacht voor de gevolgen van slechte dienstverlening voor de klanten. De doelgroep heeft vaak niet de mogelijkheid om ander vervoer te nemen. Vooral overschrijdingen van de normen voor de ophaal- en aankomsttijd zijn ernstig. Worden klachten daarover voldoende ter harte genomen? De vraag is zelfs of alle klachten worden geuit.

Wat zijn precies de problemen die sinds de vorige voortgangsrapportage nog niet opgelost kunnen worden? Is de informatie aan gebruikers en aan uitvoerders van het vervoer nog niet goed geregeld?

Wordt de uitvoering door Connexxion goed aangestuurd? Besteedt Connexxion voldoende geld aan de directe uitvoering door onderaannemers? Zijn de kwaliteitseisen die de staatssecretaris in het contract met Connexxion heeft opgenomen, doorvertaald in de contracten met onderaannemers?

Kan de staatssecretaris meer inzicht geven in het gebruik van het totale aantal kilometers? Welk deel van de kilometerbudgetten wordt opge maakt?

Geeft het protocol voor toewijzing van het hoge pkb voldoende garantie dat de klanten krijgen waarop zij recht hebben? Hoe kan zonder tussenkomst van een arts goed geïndiceerd worden?

Doelgroepenvervoer zal altijd nodig blijven naast het reguliere openbaar vervoer. Hoe staat het met de voortgang in de aanpassingen van het openbaar vervoer, zodat ouderen en mensen met een beperking daarvan maximaal gebruik kunnen maken? Het doelgroepenvervoer moet naadloos op het openbaar vervoer aansluiten.

Waarom doen nog niet alle partijen en alle regio's mee aan de pilots voor bundeling van regelingen voor groepsvervoer? Deelt de staatssecretaris de mening dat uiteindelijk de klant voordeel moet hebben van de bundeling?

De heer **Van der Vlies** (SGP) beklemtoont dat het Valys-vervoer een belangrijke voorziening is voor de mensen die ervan afhankelijk zijn. Hoewel het nodige is aangepast, moet er nog veel gebeuren om de kwaliteit te verbeteren. Dit duurt te lang. Het is niet aanvaardbaar dat afgesproken verbeteringen niet worden gerealiseerd. Ook de toegankelijkheid van het openbaar vervoer als geheel moet beter; de heer Van der Vlies sluit zich aan bij de vragen daarover van de eerdere woordvoerders. Het percentage gegronde klachten over Valys moet lager worden. Welke streefdoelen stelt de staatssecretaris zich voor eind 2008 en daarna? Wat is de verklaring voor de toename van het aantal pashouders? Wat zijn de gevolgen van deze toename voor de budgettering? De individuele gebruikers mogen niet «afgeknepen» worden om het systeem vanaf 2009 betaalbaar te houden. Wat zijn de gevolgen voor de gebruikers van een «langere implementatieperiode» bij een volgende aanbesteding? Krijgen zij dan te maken met alle onzekerheden van een langere overgangsfase? Vereenvoudiging van de verschillende naast elkaar bestaande regelingen is belangrijk. Hoe is het mogelijk dat nog niet alle betrokken partijen meewerken aan het oplossen van knelpunten daarbij?

Mevrouw **Agema** (PVV) onderstreept dat mensen met een beperking volwaardig moeten kunnen meedoen in de samenleving. Betaalbaar bovenregionaal vervoer en toegankelijk openbaar vervoer zijn daarvoor een voorwaarde.

Het maximum aantal kilometers in het pkb moet komen te vervallen. Dat ouderen en gehandicapten boven dit budget negen maal zoveel moeten betalen als gezonde reizigers in het openbaar vervoer, is in strijd met de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte. Het geld dat over is van het budget voor het bovenregionaal vervoer, 6 mln., moet beschikbaar blijven om het openbaar vervoer versneld voor iedereen toegankelijk te maken.

Het criterium voor de toelaatbaarheid van combinatieritten in het Valys-vervoer is onuitvoerbaar en werkt lange ritten in de hand, die te belastend zijn voor ouderen en gehandicapten. Een beter criterium is dat combineren alleen tot een individuele rit van rond de 50 kilometer mogelijk is.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD) dringt aan op grotere doelmatigheid in het doelgroepenvervoer.

Hoe vordert het toegankelijk maken van het openbaar vervoer? Er worden nog steeds niet-toegankelijke bussen aangeschaft, terwijl in 2010 elke bus toegankelijk moet zijn. Gaat de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat sancties toepassen als de nodige aanpassingen niet zijn gedaan?

De kwaliteit van het Valys-vervoer laat te wensen over, terwijl er zeer veel geld naar het doelgroepenvervoer gaat. Omdat verschillende, vaak tegenstrijdige regelingen naast elkaar bestaan en verschillende vormen van doelgroepenvervoer niet gecombineerd kunnen worden, zijn vraagtekens te plaatsen bij de efficiency. Kunnen de verschillende overheden, bestuursorganen en andere partijen die aanbestedingen doen, niet meer samenwerken? Is de staatssecretaris bereid, de Algemene Rekenkamer onderzoek te laten doen naar de doelmatigheid van de bestedingen voor het doelgroepenvervoer?

Antwoord van de bewindslieden

Voor staatssecretaris **Bussemaker** staat voorop dat mensen met een beperking gebruik kunnen maken van voorzieningen die hen in staat stellen om volop deel te nemen aan de samenleving. Zij deelt het gevoel dat verbetering van de dienstverlening in het Valys-vervoer niet snel genoeg kan gaan.

De toename van het aantal pashouders is het gevolg van de grotere bekendheid van Valys, vooral door mond-tot-mondreclame, en wellicht van de toegenomen tevredenheid van klanten. Het totaal aantal gereisde kilometers is sterk toegenomen. Door de verhoging van het budget voor bovenregionaal vervoer met 20 mln., is het mogelijk om in 2008 de bestaande kilometerbudgetten te handhaven. De staatssecretaris kan en wil geen wachtlijsten laten ontstaan. Dat heeft voorrang boven het verruimen van de persoonlijke kilometerbudgetten (pkb's). Het gegeven dat slechts 4% van de pashouders in 2007 zijn pkb volledig heeft verbruikt, laat zien dat het budget toereikend is.

De beste manier om uitvoering te geven aan de Wet gelijke behandeling is niet iedereen onbeperkt voor hetzelfde tarief te laten reizen, maar het openbaar vervoer voor zo veel mogelijk mensen toegankelijk te maken. Het ministerie van VWS houdt Connexxion streng aan verbetering van de dienstverlening. Als Connexxion de gemaakte afspraken niet nakomt, heeft dit gevolgen. Bovendien is er een bonus-malusregeling om tussentijds naleving van de afgesproken kwaliteitseisen af te dwingen.

Sinds de zomer zijn nieuwe maatregelen genomen, waarvan de resultaten zichtbaar worden. Prioritaire ritten worden extra gemarkeerd. De informatievoorziening aan gebruikers en vervoerders is verbeterd doordat contacten over ritverstoringen via het callcenter verlopen. Connexxion kan daardoor bovendien sneller ingrijpen.

Connexxion heeft voldoende geld voor de uitvoering. Gegevens over het Valys-vervoer worden ook meegedeeld aan vervoerders die door Connexxion gecontracteerd zijn. Vervoerders die niet goed presteren, worden in gebreke gesteld en uiteindelijk kan het contract worden opgezegd. Dit is al gebeurd met vervoerders in West-Brabant en de regio Arnhem.

De punctualiteit van de ritten vertoont een stijgende lijn. In januari 2008 zal een punctualiteit van 95% worden gehaald. Het streven is, de punctualiteit de komende tijd verder te verhogen, in het bijzonder voor prioritaire ritten.

De komende tijd zal gewerkt worden aan verbetering van de klachtafhandeling. Klagers kunnen zo nodig bezwaar maken bij de Stichting Geschillencommissie Taxivervoer. Bij Connexxion zal onder de aandacht worden gebracht dat klachten niet alleen als terechtwijzing moeten worden gezien, maar ook als een advies om klantvriendelijker te kunnen optreden. Het aantal gegronde klachten daalt. Bijna de helft van de klachten betreft de ophaal- en aankomsttijd en de reistijd. Een klacht kan bijvoorbeeld ongegrond zijn omdat de rit in feite volgens de gemaakte afspraken blijkt te zijn uitgevoerd. Nu worden klachten over 0,7% à 0,8% van het aantal ritten gegrond verklaard. De staatssecretaris zegt toe, ernaar te streven dit cijfer binnen een halfjaar terug te brengen tot 0,5%.

De staatssecretaris zegt toe, over een halfjaar opnieuw een overzicht met cijfers van Connexxion aan de Kamer te sturen.

Het combineren van ritten is noodzakelijk om binnen het beschikbare budget zo veel mogelijk mensen zo veel mogelijk kilometers te kunnen laten maken. Het gehanteerde criterium om de grens voor een combinatie rit vast te stellen, blijkt in de praktijk werkbaar en de staatssecretaris heeft geen behoefte om het door een ander criterium te vervangen. Valys-gebruikers kunnen al tegen lokaal gesprekstarief met Connexxion bellen. De staatssecretaris is geen voorstander van het invoeren van een

gratis telefoonnummer. De extra kosten daarvan, ten minste enkele tonnen, gaan af van het budget voor de pkb's.

Bij een nieuwe aanbesteding is een langere overgangperiode nodig voordat het contract ingaat, om onaangename verrassingen te voorkomen. Dit hoeft niet gepaard te gaan met onzekerheid voor de klanten. De problemen bij het Valys-vervoer zijn niet veroorzaakt door het aanbesteden als zodanig; bij aanbestedingen is het immers mogelijk om kwaliteitseisen te stellen. Een nieuwe aanbesteding is bij uitstek de gelegenheid om te bekijken of veranderingen in het contract nodig zijn. Over mogelijke aanvullende voorwaarden in de toekomst wordt al nagedacht. Zo is denkbaar dat bij een nieuwe aanbestedingsronde de voorwaarde «bad ride no pay» in het contract komt.

Argonaut Advies heeft de criteria om voor een hoog pkb in aanmerking te komen, uitgewerkt in een protocol. Het bevat geen uitputtende lijst met beperkingen en aandoeningen die vanzelf tot een indicatie voor een hoog pkb leiden, want de mate waarin beperkingen en aandoeningen tot belemmeringen bij het reizen leiden, is voor iedereen anders. Daarom beoordeelt Argonaut op basis van medische en andere gegevens die de pashouder overlegt. Zo nodig wordt de pashouder bovendien gezien. Het protocol is openbaar en biedt voldoende garantie aan de klant. De rechter heeft de gestelde criteria als redelijk aangemerkt.

Niet alleen efficiency is een reden voor bundeling van regelingen in het doelgroepenvervoer, maar het systeem kan daardoor ook klantvriendelijker en minder bureaucratisch worden en beter aansluiten op het reguliere openbaar vervoer. De tweede evaluatie van de regionale pilots komt in april beschikbaar. Voor de zomer zal de staatssecretaris hierover een brief aan de Kamer sturen. Dan zal zij ook een standpunt innemen over de vraag of aanvullend onderzoek door de Algemene Rekenkamer nuttig is. Overigens kan het vervoer niet geïsoleerd worden bekeken. Het hangt bijvoorbeeld samen met de dagbesteding in de AWBZ, waarover een SER-advies komt. De staatssecretaris zal met alle betrokken partijen overleggen over mogelijkheden van bundeling en zal de Kamer informeren over de conclusies.

In de pilots wordt ernaar gestreefd om de talrijke instellingen die bij de verschillende regelingen voor doelgroepenvervoer betrokken zijn, meer te laten samenwerken. De animo daartoe lijkt niet groot, hoewel samenwerking grote besparingen kan opleveren. De staatssecretaris onderzoekt hoe zij de organisaties meer kan stimuleren om aan de pilots mee te doen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa** zegt dat grotere toegankelijkheid van het openbaar vervoer een hoge prioriteit heeft voor het kabinet. Als meer mensen met een beperking in het reguliere openbaar vervoer terecht kunnen, vermindert de druk op het doelgroepenvervoer. Het is echter een illusie om te denken dat het doelgroepenvervoer helemaal overbodig gemaakt kan worden.

De spoorsector werkt aan de stapsgewijze uitvoering van het implementatieplan voor de vergroting van toegankelijkheid dat in 2006 is opgesteld. Dit plan loopt tot 2030, maar met maatregelen die al eerder mogelijk zijn, wordt niet zo lang gewacht. Zo zijn de nodige voorzieningen voor blinden en slechtzienden en voor doven en slechthorenden al in 2010 klaar op alle stations. NS en ProRail onderzoeken of het plan versneld kan worden uitgevoerd ingevolge de motie-Koopmans c.s. Daarbij worden tevens de gevolgen van versnelde uitvoering voor de kosten en de effectiviteit in beeld gebracht. De uitkomsten van dit onderzoek worden in juni 2008 bekend.

Het bedrag van twee keer 10 mln. voor verbetering van de toegankelijkheid is besteed aan het aanleggen van liften op stations, aan planstudies voor liften en aan kleine infrastructurele maatregelen op stations, zoals de aanleg van dubbele buisleuning en een hellingbaan. Dit heeft een versnelling tot resultaat gehad. Daarnaast zijn met dat geld projecten

gestart voor assistentieverlening via internet, informatie voor blinden over stations en onderzoek naar de haalbaarheid van een reisvolgsysteem. Als zulke projecten tot structurele maatregelen leiden, komen deze niet meer ten laste van dit bedrag.

De assistentieverlening via internet is inmiddels op ruim 100 stations gereed. NS onderzoekt of de aanmeldtijd verkort kan worden van drie uur tot één uur. NS staat positief tegenover het inrichten van speciale zitplaatsen voor ouderen, zwangere vrouwen en gehandicapten. Over beide onderwerpen zal NS in juni meer duidelijkheid geven.

De staatssecretaris zegt de Kamer een overzicht toe van de maatregelen die met de twee keer 10 mln. Valys-gelden zijn gefinancierd voor toegankelijk spoorvervoer. Daarnaast stuurt zij de Kamer aan het eind van de maand een overzicht van de stand van zaken bij het toegankelijk maken van het stads- en streekvervoer, gebaseerd op de gegevens van de negentien ov-autoriteiten. Het beeld lijkt positief te zullen uitvallen. Bushaltes worden in hoog tempo beter toegankelijk. In 2010 is naar verwachting bijna 100% van de bussen toegankelijk voor mensen met een handicap, zowel wat betreft de instap als wat betreft de inrichting in de bus. De AMvB op grond van de Wet gelijke behandeling, die in 2010 gereed zal zijn, geeft reizigers recht op bescherming op het gebied van een toegankelijk openbaar vervoer en vormt een sterke prikkel voor ov-autoriteiten, wegbeheerders en ov-bedrijven om de nodige aanpassingen te realiseren.

Nadere gedachtewisseling

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA) stelt voor, de extra kilometers die een Valys-gebruiker moet reizen om een toegankelijk station met assistentieverlening te bereiken, voor rekening van NS te laten komen. Dit vormt een extra prikkel voor NS om stations aan te passen en assistentie beschikbaar te stellen.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA) vraagt of het klachtendossier van de Stichting Geschillencommissie Taxivervoer openbaar is. Wat voor klachten komen daarin terecht en hoe worden die behandeld? In verschillende gebieden, zoals de kop van Noord-Holland, is het bus- en streekvervoer praktisch weggesaneerd en zijn Valys-reizigers gedwongen om hun pkb aan te spreken omdat er geen andere vervoersmogelijkheden zijn. Kan de staatssecretaris daarmee rekening houden bij de evaluatie van het doelgroepenvervoer?

Staatssecretaris **Bussemaker** zal uitzoeken of het klachtendossier van de geschillencommissie openbaar is. Op de problematiek van Valys-gebruikers in gebieden waar het bus- en streekvervoer verdwenen is, zal zij, in samenspraak met haar collega van Verkeer en Waterstaat, terugkomen in haar brief over de tweede evaluatie van de pilots bundeling doelgroepenvervoer die zij voor de zomer aan de Kamer zendt.

Toezeggingen

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft toegezegd dat de Kamer:

- over een halfjaar een nieuw klachtenoverzicht ontvangt met betrekking tot de uitvoering van de vervoersregeling Valys door Connexxion;
- voor de zomer (2008) wordt geïnformeerd over de resultaten en conclusies van de tweede evaluatie regionale pilots bundeling doelgroepenvervoer, daarbij ook een reactie ontvangt op het verzoek om een aanvullend (ARK-)onderzoek naar de doelmatigheid van de besteding voor het doelgroepenvervoer en enige informatie ontvangt over de problematiek van Valys-gebruikers in gebieden waar het bus- en streekvervoer is verdwenen.

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft toegezegd dat de Kamer:

- eind februari een overzicht ontvangt van de stand van zaken inzake het toegankelijk maken van het stads- en streekvervoer;
- een overzicht ontvangt van de maatregelen die met de Valys-gelden zijn gefinancierd voor het toegankelijk maken van het spoorvervoer.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Smeets

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,
Roland Kortenhorst

Adjunct-griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Sjerp

2. Indicatiestelling regelingen doelgroepenvervoer

<i>Regeling</i>	<i>Te gebruiken bij</i>	<i>Uitvoerder</i>	<i>Indicatie</i>
Rolstoel/ scootmobiel/ aangepaste fiets	Vervoer in en rond de woning over korte afstanden	Gemeente (Wmo)	Gemeente/ extern adviesbureau
Regionaal vervoerpas/ deeltaxi	Vervoer in de regio	Gemeente (Wmo)	Gemeente/ extern adviesbureau
Boven regionaal vervoer (Valys)	Vervoer buiten de regio, in aansluiting op openbaar vervoer	Ministerie van VWS/ Valys	Op basis van Wmo-vervoer
Hoog Persoonlijk Kilometer Budget (HPKB)	Vervoer buiten de regio als gebruik van het openbaar vervoer onmogelijk is	Ministerie van VWS	Argonaut Advies
Leerlingenvervoer	Vervoer naar en van school	Gemeente	Gemeente/ extern adviesbureau
Gehandicapten- parkeerkaart (GPK)	Vervoer met de auto waarbij de gebruiker geen of slechts beperkte afstanden lopend kan overbruggen	Gemeente	Extern adviesbureau
OV-begeleiderskaart	Verplaatsen met het openbaar vervoer waarbij begeleiding noodzakelijk is	NS	NS/ extern adviesbureau
Zittend ziekenvervoer	Vervoer naar en van ziekenhuis/ specialist	Zorgverzekeraar	Zorgverzekeraar
AWBZ-vervoer	Vervoer naar en van AWBZ-voorziening (bijvoorbeeld dagbehandeling)	Zorgkantoor	CIZ

3. Lijst van geïnterviewden

<i>Pilot</i>	<i>Geïnterviewde</i>	<i>Functie / partij</i>
Noord-Groningen	Dhr. H. Werner	Projectleider
Regio Twente Servicelijn 7	Mevr. Trudy Schel	Projectleider
	Mevr. M. Luimes	OV-ambassadeur
	Dhr. Makkinga	Vervoerder
	Dhr. Goudt	Wethouder Gemeente Enschede
Oosterschelderegio	Dhr. P. Verburg	Projectleider SWVO
Zuidwest-Drenthe	Dhr. R. Hendriks	Ambtenaar Gemeente Meppel
	Dhr. Hamstra	Ambtenaar Gemeente De Wolden
	Dhr. J.P. Scheele	Wethouder Gemeente Meppel
	Dhr. G. Veringa	OV-bureau Groningen Drenthe
Flexitax Fryslân	Dhr. J. Fuik	Projectleider
	Dhr. Scheffer	Ambtenaar Gemeente Smallingerland
	Dhr. Yntema	Vervoerder
	Dhr. Kijlstra	Vervoerder
Regio Twente Bundeling Ritreservering en -planning		AWBZ-instelling Livio
	Dhr. M. Boersma	Projectleider
	Dhr. Goudt	Wethouder Gemeente Enschede
Regiotaxi Gelderland	Dhr. F. Buers	Projectleider provincie Gelderland
	Dhr. O. Cazemier	Adviseur voor provincie Gelderland
	Mevr. Weigergangs	Ambtenaar gemeente Ede
	Dhr. C. Sweere	Projectleider projectbureau Regiotaxi Gelderland
	Dhr. M. Kersing	Directeur vervoerbedrijf Noot
	Dhr. B. Vlieg	AWBZ-instelling 's Heerenloo
Kop van Noord-Holland	Dhr. M. Boersma	Projectleider
	Dhr. R. Ogink	Projectleider
	Dhr. R. Heijmans	Wethouder Gemeente Harenkarspel
	Dhr. Vrieswijk	Ambtenaar Gemeente Harenkarspel
	Dhr. J. van Driel	Ambtenaar Gemeente Niedorp
	Mevr. De Jong	PRIMO
Regio De Vallei	Dhr. B. Witte	Projectleider
	Dhr. F. Buers	Ambtenaar Provincie Gelderland
	Mevr. Weigergangs	Ambtenaar Gemeente Ede
	Dhr. P. 't Hoogt	Wethouder Gemeente Ede
Argonaut	Mevr. M. Bakema	Projectleider
	Mevr. B. Linssen	Projectleider

4. Voorbeeld vragenlijst onderzoek klanttevredenheid onder Wmo-pashouders

Onderzoek Klanttevredenheid Regiotaxi Zuidwest-Drenthe

Datum Oktober 2007
Kenmerk MR100538
Eerste versie

Geachte heer/mevrouw <NAAM>. U spreekt met <NAAM ENQ.> van AGV-Movares. In opdracht van de gemeente en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat voeren wij momenteel een onderzoek uit onder gebruikers van de Regiotaxi.

Volgens onze informatie reist u ook met de Regio-taxi. Mag ik u daar een aantal vragen over stellen? Het onderzoek duurt circa 10 minuten. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren en zullen volstrekt anoniem worden verwerkt.

1. Hoe vaak reist u met het taxivervoer?
Vul het aantal in per week of per maand (een heen- en terugreis telt als één keer)
 per week per maand per jaar

2. Welke afstand reist u (meestal) met het taxivervoer?
Vul het aantal meters van een enkele reis in (1000 meter is 1 km)
 meters

3. Met welk bezoekdoel reist u (meestal) met het taxivervoer?
(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)
 Van en naar het werk..... 1
 Zakelijk bezoek in werksfeer..... 2
 Diensten/persoonlijke verzorging..... 3
 Bezoek van arts/fysiotherapeut/tandarts..... 4
 Bezoek ziekenhuis (visite)..... 5
 Bezoek ziekenhuis (op afspraak specialist) .. 6
 Winkelen/boodschappen doen..... 7
 Onderwijs/cursus volgen 8
 Visite/logeren 9
 Sociaal recreatief overig 10
 Toeren/wandelen 11
 Overige 128

4. Gebruikt u hulpmiddelen, zoals krukken of een rollator om uw zelf te verplaatsen?
 Neen, GA NAAR VRAAG 5 1
 Zo ja, om welke hulpmiddelen gaat het?..... 2
Er zijn meerdere antwoordmogelijkheden
 rollator..... 1 GA NAAR VRAAG 5
 scootmobiel 2 GA NAAR VRAAG 5

- | | |
|-----------------|--------------------|
| rolstoel..... | 3 GA NAAR VRAAG 4a |
| krukken..... | 4 GA NAAR VRAAG 5 |
| stokken..... | 5 |
| anders nl. | 6 |
- A) Vindt u dat de rolstoel in het taxivervoer op de juiste manier wordt vastgezet?
 ja 1
 neen..... 2
 soms wel/soms niet 3
 weet niet..... 4

 5. Reist u zelfstandig met het taxivervoer of laat u zich begeleiden?
 ik reis zelfstandig..... 1
 ik laat me begeleiden door een ander..... 2
 ik reis samen met een ander, maar niet om me te laten begeleiden 3
 anders nl. 4

 6. Komt het wel eens voor dat u een rit heeft gereserveerd en het taxivervoer niet verschijnt?
 Neen..... 1
 Zo ja, hoe vaak is dat in het afgelopen half jaar voorgekomen?..... 2
Vul het aantal in
 aantal

 7. Komt het wel eens voor dat het voertuig meer dan 15 minuten ná het afgesproken tijdstip verschijnt?
 Neen..... 1
 Zo ja, hoe vaak is dat in het afgelopen half jaar voorgekomen?..... 2
Vul het aantal in
 aantal

 8. Komt het wel eens voor dat het voertuig later op de bestemming aankomt dan afgesproken?
 Neen..... 1
 Zo ja, hoe vaak is dat in het afgelopen half jaar voorgekomen?..... 2
Vul het aantal in
 aantal

Ik ga u nu enkele vragen over de ritreservering stellen.
(lees de antwoordcategorieën voor en omcirkel het juist antwoord)

- | | |
|--|---|
| <p>9. Hoe beoordeelt u de telefonisten van de centrale waar u uw rit reserveert?
zeer goed / goed / neutraal / slecht / zeer slecht</p> <p>10. Wordt er goed naar u geluisterd?
zeer goed / goed / neutraal / slecht / zeer slecht</p> <p>11. Hoe beoordeelt u de wachttijd aan de telefoon?</p> | <p>zeer goed / goed / neutraal / slecht / zeer slecht</p> <p>12. Hoe beoordeelt u het ontvangen (reis)advies?
zeer goed / goed / neutraal / slecht / zeer slecht</p> <p>13. Hoe beoordeelt u het feit dat het taxivervoer omrijdt omdat meerdere reizigers in een rit gecombineerd worden?
zeer goed / goed / neutraal / slecht / zeer slecht</p> |
|--|---|

Ik ga u nu een aantal vragen voorleggen over het reizen met het taxivervoer. Ik vraag u telkens een rapportcijfer te geven: 1 is zeer slecht en 10 is zeer goed.

14. Wat vindt u van het **comfort** van het taxivervoer?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

15. Wat vindt u van de **netheid** van het voertuig waarmee het taxivervoer rijdt?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

16. Wat vindt u van de **veiligheid** van het voertuig waarmee het taxivervoer rijdt?

zeer onveilig 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer veilig weet niet geen mening n.v.t.

17. Kunt u makkelijk **in- en uitstappen**? (instaphoogte)

zeer moeilijk 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer makkelijk weet niet geen mening n.v.t.

18. Wat vindt u van de **rijstijl** van de bestuurder (optrekken, remmen, etc)?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

19. Wat vindt u van de **reissnelheid** van het taxivervoer? (omrijden, directheid)

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

20. Wat vindt u van de kwaliteit van de **aansluiting** van het taxivervoer op de trein of bus?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

21. Wat vindt u van de **stiptheid** (op tijd rijden) van het voertuig bij het vertrek?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer stipt weet niet geen mening n.v.t.

22. Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van de boekingscentrale waar u uw rit reserveert?

zeer klantvriendelijk 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer klantvriendelijk
 weet niet geen mening n.v.t.

23. Wat vindt u van de **behulpzaamheid** van de chauffeur?

zeer onbehelpzaam 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer behulpzaam
 weet niet geen mening n.v.t.

24. Wat vindt u van de **prijs** van een rit?

zeer duur 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goedkoop weet niet geen mening n.v.t.

25. Wat vindt u van de **informatievoorziening** over het taxivervoer?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

26. Is voor u duidelijk bij waar u een **klacht** kunt indienen over het taxivervoer?

zeer onduidelijk 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer duidelijk
 weet niet geen mening n.v.t.

27. Wat vindt u van de afhandeling van **klachten** over het taxivervoer?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

28. Wat is uw algemene **oordeel over** het taxivervoer?

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet geen mening n.v.t.

29. Verwacht u in de toekomst evenveel, meer of minder te gaan reizen met het taxivervoer?

- Evenveel..... 1
- Meer 2
- Minder 3

30. Kunt u aangeven waarom?

Ja, namelijk:

31. Reist u buiten het taxivervoer ook wel eens met andere vormen van openbaar vervoer?

- Ja 1 (ga naar vraag 32)
- Nee 2 (ga naar vraag 33)

32. Met welke vormen van openbaar vervoer reist u dan?

- Trein 1
- Bus 2
- Treintaxi 3
- Anders 4

Ten slotte wil ik u nog een drietal vragen voorleggen.

33. Vul het geslacht in:

- Man 1
- Vrouw 2

34. Mag ik u ten slotte naar uw leeftijd vragen?

.....

35. En uw postcode?

Hartelijk dank voor uw medewerking?

5. Voorbeeld vragenlijst onderzoek klanttevredenheid onder gebruikers LLV

Vragenlijst Leerlingenvervoer

In opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat doen wij onderzoek naar de klanttevredenheid over het Leerlingenvervoer in de gemeente Hoogeveen. Uw kind of uw kinderen reizen naar school met het leerlingenvervoer. Daarom vragen wij aan u, als ouder of verzorger, om aan dit vragenlijstonderzoek deel te nemen. Voor enkele vragen willen we graag de mening van uw kind weten. Wilt u deze vragen samen met uw kind beantwoorden? Bij deze vragen staat het volgende aangegeven: (samen met uw kind).

Wij verzoeken u de vragen aandachtig door te lezen. De vragen over uw kind of kinderen worden in enkelvoud gesteld. Bij vraag 18 kunt u aangeven of één of meerdere van uw kinderen met het leerlingenvervoer hebben gereisd.

Wilt u bij alle vragen het juiste antwoord omcirkelen en/of invullen?

1. Hoe vaak reist uw kind met het leerlingenvervoer?
 - a. minder dan 1x per week
 - b. 1 tot 2x per week
 - c. 3 tot 4x per week
 - d. 5x per week

2. Wat is de afstand die uw kind aflegt van huis naar school met de leerlingenbus?
Vul het aantal kilometers in:km

3. Wordt uw kind thuis opgehaald of bij een opstaphalte?
 - a. Thuis
 - b. Bij een opstaphalte

4. Hoe laat wordt uw kind gewoonlijk 's ochtends thuis of bij de opstaphalte opgehaald?
..... (vul hier de tijd in)

5. Hoe laat wordt uw kind 's middags thuis of bij de opstaphalte teruggebracht?

..... (vul hier de tijd in)

6. Komt het wel eens voor dat uw kind meer dan een kwartier na het afgesproken tijdstip wordt opgehaald?

a. Nee

b. Ja. Hoe vaak komt dit voor? (vul aantal keer per maand in)

7. Komt het wel eens voor dat uw kind meer dan een kwartier na het afgesproken tijdstip wordt teruggebracht?

a. Nee

b. Ja. Hoe vaak komt dit voor? (vul aantal keer per maand in)

Vul onderstaande vraag in, indien uw kind bij een opstaphalte wordt opgehaald en teruggebracht. Bij thuis ophalen en terugbrengen: ga door naar vraag 9.

8. Deze vragen hebben betrekkingen op de opstaphalte.

a. Kunt u een rapportcijfer geven voor de veiligheid van de opstaphalte (waarbij 1 staat voor zéér onveilig en 10 voor zéér veilig)? (vul het rapportcijfer in)

b. Heeft u een suggestie voor verbetering van de opstaphalte?

.....

.....

.....

9. Heeft uw kind een beperking?

a. Nee

b. Ja. Om wat voor beperking gaat het?

(meerdere antwoorden mogelijk)

a. visueel

b. auditief

c. verstandelijk

d. motorisch

e. autisme

f. overige ontwikkelingsstoornissen

g. gedragsstoornissen

10. Naar welke onderwijsvorm gaat uw kind?

- a. speciaal onderwijs of speciaal basisonderwijs
- b. speciaal voortgezet onderwijs
- c. regulier basisonderwijs

11. Hieronder volgt een aantal aspecten van het leerlingenvervoer. Kunt u voor elk aspect een rapportcijfer geven in de tweede kolom van de tabel (waarbij een 1 staat voor héél slecht en een 10 voor zéér goed). Voor enkele vragen willen we graag de mening van uw kind weten. Bij deze vragen staat **(samen met uw kind)**.

	Vul hier een cijfer in van 1 tot en met 10	Weet niet	Niet van toepassing
Het comfort (de zitplaats, de warmte) van de taxi (samen met uw kind)			
De rijstijl van de chauffeur (optrekken, remmen, snelheid door bocht) (samen met uw kind)			
De stiptheid van het voertuig bij vertrek (op tijd ophalen kind)			
De stiptheid van het voertuig bij aankomst (op tijd terugbrengen van kind)			
De reissnelheid van de taxi (omrijden, directheid) (samen met uw kind)			
In- en uitstappen van de taxi (samen met uw kind)			
De overstap van de ene taxi op de andere taxi (samen met uw kind)			
De behulpzaamheid van de chauffeur (samen met uw kind)			
De informatievoorziening over het Leerlingenvervoer			
Algemeen oordeel over het leerlingenvervoer			

12. Weet u waar u een klacht kan indienen over het leerlingenvervoer?

- a. Nee
- b. Ja

13. Heeft u wel eens een klacht ingediend over het leerlingenvervoer?

- a. Nee *(ga naar vraag 15)*
- b. Ja *(ga naar vraag 14)*

14. Was u tevreden over de afhandeling van de klacht?

- a. zeer ontevreden
- b. ontevreden
- c. niet ontevreden, maar ook niet tevreden
- d. tevreden
- e. zeer tevreden

15. Hieronder volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (*Kruis het antwoord aan dat van toepassing is*).

	Ze er mee oneens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Ze er mee eens
In de bus worden kinderen vaak gepest door andere kinderen (samen met uw kind)					
De chauffeur let goed op de kinderen in de bus (samen met uw kind)					
De chauffeur controleert altijd of de kinderen de gordel dragen (samen met uw kind)					
Mijn kind moet te lang reizen om van en naar school te komen					
Op de taxi waarmee mijn kind wordt vervoerd zit geen vaste chauffeur					
Mijn kind is meer dan een kwartier voor aanvang van de school op school					
Mijn kind wacht meer dan een kwartier na het uitgaan van de school op de taxibus					

16. Kan uw kind de reis van huis naar school ook met het openbaar vervoer (bus of trein) maken?

- ja.....-1
- neen.....-2

17. Welk punt zou volgens u direct verbeterd moeten worden aan het leerlingenvervoer?

.....

.....

.....

18. Hoeveel van uw kinderen reizen met het leerlingenvervoer?

- a. 1 kind
- b. 2 kinderen
- c. 3 of meer kinderen

Dit is het einde van de vragenlijst. Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking!
De ingevulde vragenlijst kunt u verzenden door gebruik te maken van de ingesloten
retourenvelop, gaarne vóór 15 november aanstaande.
Een postzegel is niet nodig.

Colofon

Opdrachtgever DVS

Status eindrapport.

Auteur Projectteam AGV-Movares

Projectnummer mr-100538

Kenmerk 2964

Type I

Noord-Groningen lijn 65

Deze pilot is gericht op het stimuleren van het gebruik door Wmo-ers van het openbaar vervoer. Op vertoon van hun Regiotaxipas kunnen mensen met een Wmo-indicatie gratis gebruik maken van lijn 65, de reguliere streekbuslijn Zoutkamp – Groningen. Langs de route zijn twintig van de zestig haltes toegankelijk gemaakt. Het doel van deze pilot is a) sociale integratie van Wmo-ers en b) besparen op het Wmo-budget door efficiënt gebruik te maken van de beschikbare capaciteit van streekbussen. De pilot is gericht op 'lichte' Wmo-ers: mensen die in staat geacht worden om zelfstandig gebruik te maken van het huidige busvervoer.

Twente, Servicelijn 7

Deze pilot is gericht op het stimuleren van het gebruik door Wmo-ers van het openbaar vervoer. Wmo-pashouders mogen gratis reizen met servicelijn 7. Dit is een volledig toegankelijke busverbinding in Enschede die op zijn route een groot aantal voorzieningen als het centrum, het gemeentehuis, woonzorgcentra en Medisch Spectrum Twente aandoet. Doelstelling is dat inwoners van Enschede met een beperking die gewend zijn aan Regiotaxivervoer het openbaar vervoer herontdekken als reële vervoersmogelijkheid. Naast optimale toegankelijkheid en gratis reizen voor Wmo-pashouders (inclusief begeleider) is in de pilot zwaar ingezet op communicatie via o.a. OV-ambassadeurs: medewerkers die door middel van persoonlijk contact en het opzoeken van de doelgroep reizigers motiveren gebruik te maken van Lijn 7. De OV-ambassadeurs geven ook persoonlijk reisbegeleiding.

Apeldoorn

Deze pilot was gericht op het stimuleren van het gebruik van het openbaar vervoer door Wmo-ers, 65-plussers en bewoners van Awbz-instellingen. De proef is gehouden in de periode februari 2006 tot en met april 2006. Een geselecteerde groep gebruikers van de TaxiBUS, het collectief vraagafhankelijk vervoersysteem in Apeldoorn, kon gratis gebruik maken van het stads- en streekvervoer. De 48 actieve deelnemers aan de proef ontvingen een strippenkaart; alle daaropvolgende ritten werden achteraf vergoed. Deelnemers hielden hun ervaringen bij in een logboek. De doelstellingen van de pilot waren het onderzoeken of het reguliere OV vervangend kan zijn voor de TaxiBUS, sinds dit wordt gereden met lagevloerbussen, en het verkrijgen van inzicht in de financiële effecten.

Syntus plus

Deze pilot was gericht op betere integratie en afstemming van het OV met het Regiotaxivervoer. Een reiziger kon een reis reserveren via één centraal telefoonnummer; Syntus plus zorgde voor een optimale planning van de reis. Dit betekende dat de reis van deur tot deur met een taxi werd afgelegd, of dat voor een deel van de reis de bus of de trein werd gebruikt. Een reiziger werd in dit laatste geval naar de dichtstbijzijnde halte gebracht, waarbij een maximale overstaptijd gold van 10 minuten. De pilot is uitgevoerd in de gemeenten Berkelland en Oost-Gelre. Vanaf 1 mei 2006 krijgen Wmo-geïndiceerden korting op de ritprijs (de rit per bus of trein is gratis; het voor- of natransport moet wel worden betaald). De pilot liep tot eind 2006.

Type II

Oosterschelderegio

Deze pilot is gericht op het bundelen van de inkoop en het beheer van het Wmo-vervoer met andere doelgroepen, met name het Leerlingenvervoer en het Awbz-vervoer. Zeven gemeenten, de provincie en drie Awbz-instellingen werken samen in een gezamenlijke aanbesteding. Voor de aansturing en het beheer van het vervoer is een samenwerkingsverband opgericht, SWVO. Doordat gezamenlijk wordt aanbesteed kunnen er combinaties gemaakt worden tussen de doelgroepen en is een herkenbaar systeem ontstaan dat naar verwachting ook efficiënter is. Het vervoer is niet aanbesteed als 'Wmo-vervoer' of 'Awbz-vervoer' maar als 'deur-tot-deur-vervoer' en 'kamer-tot-kamer-vervoer'. Bij deze laatste vervoervorm begeleidt de chauffeur klanten tot in huis/ plaats van bestemming.

Zuidwest-Drenthe

Deze pilot is gericht op het bundelen van de inkoop en beheer van het Wmo-vervoer met andere doelgroepen. Het Wmo-vervoer in de gemeenten Hogeveen, De Wolden, Westerveld en Meppel wordt gezamenlijk aanbesteed met het Leerlingenvervoer van Hogeveen en het treintaxivervoer in de regio. Later wordt het leerlingenvervoer van Meppel toegevoegd. Het doel achter de integrale aanbesteding is het bereikbaar houden van het platteland en het verbeteren van de kwaliteit van het collectieve vervoer. De integrale aanbesteding vormt een eerste stap richting een verdere integratie van het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer. Om dit te bereiken is het doelgroepenvervoer aanbesteed voor een korte periode van 2 jaar, zodat het contract gelijktijdig afloopt met de concessie van het OV.

Twente Callcenter

In deze pilot is gebundelde ritaanname ingezet als middel om ritten efficiënter uit te voeren en de klantvriendelijkheid te verbeteren. De ritaanname voor alle percelen van het regiotalxivervoer in Twente wordt uitgevoerd door één callcenter. De Regio Twente onderzoekt of de rol van het callcenter kan worden verbreed of verbeterd bij de volgende 3 projecten:

- *project 1*: omzetten AWBZ-vervoer vanuit de Regiotaxi naar groepsvervoer in opdracht en op kosten van AWBZ-instellingen
- *project 2*: verbetering vervoer met de Regiotaxi naar structurele groepsactiviteiten voor gehandicapten
- *project 3*: verbetering kwaliteit vervoer met de Regiotaxi naar evenementen voor gehandicapten

Gelderland

De pilot Gelderland is gericht op de gezamenlijke aanbesteding van het Regiotaxivervoer voor vier regio's. De pilot bestaat feitelijk uit meerdere aanbestedingen, namelijk die van het Regiotaxivervoer per regio en die van de exploitatie van een callcenter, onafhankelijk van het vervoer. Dit callcenter verzorgt de ritaanname van het Regiotaxivervoer voor alle vier de regio's. De gezamenlijke aanbesteding van het doelgroepenvervoer en de scheiding van het vervoer en het callcenter moet leiden tot een uniform regiotalxistelsysteem voor heel Gelderland, een centrale regie over het (collectieve) doelgroepenvervoer, het beheersbaar houden van de kosten voor het doelgroepenvervoer en het verbeteren van de kwaliteit van het vervoer.

Flexitax Fryslân

Flexitax is een concept dat is ontwikkeld door negen taxivervoerders in de provincie Fryslân. In het concept werken vervoerders samen bij de ritaanname (gezamenlijk telefoonnummer) en de ritplanning, zodat ritten beter gebundeld kunnen worden. Voorwaarde voor het concept is dat gebruikers van doelgroepenvervoer beschikken over een persoonsgebonden budget, waarmee ze zelfstandig vervoer in kunnen kopen. Doordat de taxivervoerders samenwerken en gezamenlijk ritten plannen, kunnen taxiriten van klanten gecombineerd worden. Door de hogere combinatiegraad kan de prijs per rit lager worden. Doel van de pilot is te onderzoeken of het Flexitaxstelsysteem en het invoeren van een persoonsgebonden budget werken en te onderzoeken wat de financiële gevolgen zijn voor reizigers en opdrachtgevers.

Type III

Kop van Noord-Holland

De pilot heeft als doel het onderzoeken of met een gelijkblijvend budget beter vervoer geboden kan worden in de betrokken gemeenten. De achterliggende doelstelling is het bereikbaar houden van het platteland. Bovendien is het verbeteren van de informatie over het doelgroepenvervoer richting de gebruiker als doelstelling geformuleerd. Binnen de pilot wordt gewerkt aan 11 (deel)projecten. De vier projecten die binnen de subsidie van de ministeries van VenW en VWS vallen zijn gericht op het inrichten van een coördinatiepunt en aansturing van projecten doelgroepenvervoer, het combineren van WsW-vervoer met scholierenlijnen, de introductie van buurtbussen en het ontwikkelen en implementeren van een vervoermodule binnen het Wmo-loket.

Regio De Vallei

De pilot richt zich op het beter bundelen van informatie over verschillende vervoerregelingen in het doelgroepenvervoer. Hiervoor wordt een centraal vervoerloket en een betere afstemming van indicatiestellingen ingezet. De pilot is met name gericht op het verbeteren van de klantvriendelijkheid: door het bundelen van informatie en indicatie moeten klanten makkelijker de weg vinden richting de verschillende vervoersregelingen. Gedurende de looptijd van de pilot zijn enkele aanpassingen aan de doelstellingen gedaan. Het doel is verlegd van het fysiek bundelen van loketten naar het opzetten van een internetportal ter ondersteuning voor zorgloketten en andere tussengebruikers.

Argonaut

In deze pilot, geïnitieerd door Argonaut Advies, wordt onderzocht of het indicatieproces vereenvoudigd kan worden. Door mensen met een functiebeperking in één keer te indiceren voor zowel landelijke regelingen als lokale voorzieningen wordt het proces van indicatiestelling vereenvoudigd. Doordat het aantal indicaties vermindert, neemt de (administratieve en organisatorische) last af voor cliënten en indicatieorganen. Dit moet leiden tot stijging van de klanttevredenheid en kostenreductie.