

Algemeen	
Onderwerp	Doelgroepenvervoer
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Jordy van Slooten
Eenheid	Sturing
E-mail	<a href="mailto:j.vanslooten@regiogv.nl">j.vanslooten@regiogv.nl</a>
Kenmerk	18.0009033
Datum	8 november 2018

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Het voorstel 'doelgroepenvervoer' vaststellen.
Voorstel 2.	Kennisnemen van het rapport 'Dynamisch mobiliteitsnetwerk'.
Voorstel 3.	Kennisnemen van het verslag 'themasessie mobiliteit'.
Voorstel 4.	Kennisnemen van Informatiebrief: 'Mobiliteit in Gooi en Vechtstreek: concessie 2021'
Voorstel 5.	Instemmen met het continueren van de dienstverlening inzake de Wmo-taxi met minimaal één jaar middels publicatie van een pre-ante.
Voorstel 6.	Instemmen met een onderzoek naar de alternatieve mogelijkheden van uitvoer van het doelgroepenvervoer, waaronder het alternatief van een uitvoering (van delen) in eigen beheer.
Voorstel 7.	Instemmen om per 1 april 2019 aan te sluiten bij het zero emissie doelgroepenvervoer bestuursakkoord in aansluiting op een brede regionale zero-emissie ambitie.
Voorstel 8.	Instemmen met het inventariseren van maatregelen om inwoners te leren reizen.
Voorstel 9.	Kennisnemen van het vernieuwen van de informatievoorziening (website, folders, etc) voor het doelgroepenvervoer.
Voorstel 10.	Bespreken van de consultatie van raden, inwoners en belangenorganisaties voor de OV concessie en het doelgroepenvervoer.

### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
8-11-18	Directieoverleg	Vaststellen	Akkoord met de voorstellen.
30-11-18	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	Volgt

### Toelichting

Beknopte toelichting
De regiogemeenten kopen gezamenlijk het leerlingenvervoer, de Wmo-taxi en het vervoer naar dagbesteding in vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek. Het project dynamisch mobiliteitsnetwerk in het uitvoeringsprogramma heeft als doel om het doelgroepenvervoer effectiever in te richten. De bijgevoegde voorstellen maken daar onderdeel van uit.

### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Voorstel 'doelgroepenvervoer'.
Bijlage 2.	Rapport 'Dynamisch mobiliteitsnetwerk'.
Bijlage 3.	Verslag 'themasessie mobiliteit'.
Bijlage 4.	Informatiebrief: 'Mobiliteit in Gooi en Vechtstreek: concessie 2021'

Algemeen	
Onderwerp	Doelgroepenvervoer
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Jordy van Slooten
Eenheid	Sturing
E-mail	<a href="mailto:j.vanslooten@regiogv.nl">j.vanslooten@regiogv.nl</a>
Kenmerk	18.0010156
Datum	8 november 2018

### Voorstel

1. Instemmen met het continueren van de dienstverlening inzake de Wmo-taxi met minimaal één jaar middels publicatie van een pre-ante.
2. Instemmen met een onderzoek naar de alternatieve mogelijkheden van uitvoer van het doelgroepenvervoer, waaronder het alternatief van een uitvoering (van delen) in eigen beheer.
3. Instemmen om per 1 april 2019 aan te sluiten bij het zero emissie doelgroepenvervoer bestuursakkoord in aansluiting op een brede regionale zero-emissie ambitie.
4. Instemmen met het inventariseren van maatregelen om inwoners te leren reizen.
5. Kennismaken van het vernieuwen van de informatievoorziening (website, folders, etc) voor het doelgroepenvervoer.
6. Bespreken van de consultatie van raden, inwoners en belangenorganisaties voor de OV concessie en het doelgroepenvervoer.
7. Kennismaken van de analyses in het rapport dynamisch mobiliteitsnetwerk dat als basis dient voor bovenstaande voorstellen.

### Kernboodschap

De regiogemeenten kopen gezamenlijk het leerlingenvervoer, de Wmo-taxi en het vervoer naar dagbesteding in vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek. Het project dynamisch mobiliteitsnetwerk in het uitvoeringsprogramma heeft als doel om het doelgroepenvervoer effectiever in te richten. De voorstellen uit dit stuk maken daar onderdeel van uit.

### Aanleiding

Op 15 oktober vond een bestuurlijk overleg plaats met betrekking tot het dynamisch mobiliteitsnetwerk. Hierin is afgesproken dat de portefeuillehouders in Gooi en Vechtstreek de komende periode werken aan een transitieverhaal en een plan maken om te komen tot een dynamisch mobiliteitsnetwerk waarin OV en doelgroepenvervoer verbonden zijn. In het eerste kwartaal 2019 worden hiervoor de raden, inwoners en belangenorganisaties geconsulteerd.

### Doel

Het doel is het verbeteren van het doelgroepenvervoer.

### Argumenten

1. Instemmen met het continueren van de dienstverlening inzake de Wmo-taxi met minimaal één jaar middels publicatie van een pre-ante.

Het eerste contract van het doelgroepenvervoer dat afloopt is dat van het collectief vraagafhankelijk vervoer (de Wmo-taxi) op 1-1-2020. Gezien de complexiteit van het project is het verstandig om de optie tot continueren van de dienstverlening inzake de Wmo-taxi met minimaal één jaar in overweging te nemen. Dit kan mogelijk worden bereikt middels de publicatie van een pre-ante op de aanbestedingskalender. Deze mogelijkheid bestaat enkel indien andere marktpartijen geen bezwaar hebben tegen de continuering. Zij krijgen 30 dagen de tijd om hun bezwaar aanhangig te maken. Er ontstaat door de continuering tijd om te onderzoeken of uitvoeren van het doelgroepenvervoer in eigen beheer mogelijk is.

## 2. Instemmen met een onderzoek naar de alternatieve mogelijkheden van uitvoer van het doelgroepenvervoer, waaronder het alternatief van een uitvoering (van delen) in eigen beheer.

De taxi markt is niet gezond getuige de recente faillissementen bij de Wmo-taxi en de rechtszaken bij het leerlingenvervoer. Landelijk zijn er weinig taxi-bedrijven die zwarte cijfers schrijven. Door de opschaling van taxi-bedrijven zijn er ook (bijna) geen taxi-bedrijven meer die binding hebben met de regio. De vraag is of de huidige vervoersmarkt in staat is om de gewenste innovatie en bundeling te realiseren. Het grote nadeel van aanbesteden is dat er weinig continuïteit door ontstaat. De investeringen van de gemeenten moeten behouden blijven voor de regio en niet bij een aanbesteding verloren gaan doordat een andere partij de aanbesteding wint. Bij de faillissementen hebben we ook gezien dat er veel werk gaat zitten in de administratieve systemen en planning van de failliete partij naar de opvolger over te dragen. De gemeente heeft zelf geen kennis en kan op zo'n moment zelf niet sturen. Er is een grote afhankelijkheid van de vervoerders. Bestuurlijk is de wens uitgesproken om te onderzoeken of (delen van) het doelgroepenvervoer door de gemeenten/ de regio in eigen beheer uitgevoerd kunnen worden. Om deze redenen is het verstandig om onderzoek te doen naar de alternatieve mogelijkheden van uitvoer van het doelgroepenvervoer, waaronder het alternatief van een uitvoering (van delen) in eigen beheer.

## 3. Instemmen om per 1 april 2019 aan te sluiten bij het zero emissie doelgroepenvervoer bestuursakkoord in aansluiting op een brede regionale zero-emissie ambitie

Volledig zero emissie (uitstootvrij) doelgroepenvervoer vanaf 1 januari 2025, dat is de gezamenlijke ambitie van gemeenten en marktpartijen en andere organisaties uit de sector<sup>1</sup>. Negenenveertig gemeenten hebben hiervoor een bestuursakkoord gesloten. De regiogemeenten kunnen zich hierbij aansluiten en zo gebruik maken van de kennis en praktijkervaring van deze "Coalition of the Willing". In deze afweging is het goed om de zero emissie ambitie van het bus OV (provincie) mee te nemen en de van het eigen dienstvervoer zoals de GAD-wagens, gemeentelijke strooiwagens, dienstauto's, etc..

## 4. Instemmen met het inventariseren van maatregelen om inwoners te leren reizen.

De vervoervraag van inwoners is divers en de problematiek verschillend (dit blijkt o.a. uit gehouden Samenkracht! gesprekken). Toch bieden we eenvormige oplossingen zoals Wmo taxi of leerlingenvervoer en leren we inwoners ook te weinig om zelfstandig te reizen. Dit kan worden bereikt door maatregelen te nemen die inwoners in staat stellen om zelfstandig te leren reizen. Het heeft de voorkeur dit in een voorliggende (algemene) voorziening vorm te geven. Mobiliteit gaat immers om de vrijheid om zelf te kunnen bepalen hoe en wanneer je ergens heen gaat. Indiciestelling past hier niet bij.

## 5. Kennisnemen van het vernieuwen van de informatievoorziening (website, folders, etc) voor het doelgroepenvervoer

De Regio Gooi en Vechtstreek voert namens de regiogemeenten het beheer uit van het leerlingenvervoer en de Wmo-taxi. Een belangrijk onderdeel hiervan is de informatievoorziening naar gebruikers toe. Gebruikers moeten eenvoudig toegang hebben tot informatie over het boeken van ritten, de spelregels voor het gebruik, de kosten en de klachtenprocedure. Deze informatie moet toegankelijk zijn voor alle doelgroepen (kinderen, ouderen, blind, doof, verstandelijk beperkt, etc). Er zijn verschillende signalen dat gebruikers van de Wmo-taxi vaak niet weten waar ze met hun klachten terecht moeten. De komende jaren willen we verschillende veranderingen doorvoeren in het doelgroepenvervoer. Een belangrijk deel van de informatie zal echter gelijk blijven. De Regio wil de teksten en beelden van alle communicatie uitingen vernieuwen en toekomst vast maken.

## 6. Bespreken van de consultatie van raden, inwoners en belangenorganisaties voor de OV concessie en het doelgroepenvervoer

De wethouders sociaal en fysiek domein willen komen tot een gezamenlijk regionaal standpunt voor de OV concessie en een gedeeld beeld over mobiliteit in de brede zin. Zij willen een lokale consultatie van hun raad ondersteund door de regio. Verbeteringen binnen het doelgroepenvervoer en de verbinding met OV moet hierbij apart aan de orde komen. De consultatie van inwoners en gebruikers van het doelgroepenvervoer zal gezien de doelgroep op een andere manier plaatsvinden dan bij OV.

---

<sup>1</sup> <https://zeroemissiedoelgroepenvervoer.nl/>

**Kanttekeningen**

Indien het continueren van de dienstverlening niet mogelijk is dan zal een aanbesteding worden gestart voor de Wmo-taxi begin 2019.

De meerkosten voor zero emissie zijn op dit moment onduidelijk. De gevolgen van zero emissie zal in samenwerking met het DO fysiek domein en het PFHO milieu en duurzaamheid.

**Financiën**

De kosten van de ambtelijke capaciteit voor de uitvoering van de besluitpunten vallen onder het uitvoeringsprogramma. Bij meerkosten voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer wordt bij het directieoverleg een apart voorstel voorgelegd.

**Uitvoering**

De gemeentelijke uitvoering en gebruikers worden betrokken bij de vernieuwing van de informatievoorziening.

De consultatie van raden, inwoners en belangenorganisaties zal lokaal plaatsvinden in samenwerking met de regio.

Bij zero emissie wordt het DO fysiek domein en het PFHO milieu en duurzaamheid betrokken.

**Bijlage(n)**

1. Rapport Dynamisch mobiliteitsnetwerk
2. Verslag themasessie mobiliteit (PFHO fysiek en sociaal domein)
3. Informatiebrief mobiliteit G&V – OV concessie 2021

# Dynamisch mobiliteitsnetwerk

*Openbaar streekvervoer, Wmo-taxi, Leerlingenvervoer, Jeugdhulpvervoer, Dagbestedingsvervoer en SW-vervoer vanaf 2020 en verder*

Ons kenmerk: | CONCEPT  
Versie: | 1.0  
Datum: | 31-10-2018  
Contactpersoon: | Jordy van Slooten  
E-mail: | [j.vanslooten@regiogv.nl](mailto:j.vanslooten@regiogv.nl)

# INHOUD

---

<b>1. Doelstellingen project dynamisch mobiliteitsnetwerk</b>	<b>3</b>
<b>2. Huidige context doelgroepenvervoer</b>	<b>3</b>
<b>3. Opgaven voor de gemeenten in Gooi en Vechtstreek</b>	<b>4</b>
Verbeter de inrichting van het doelgroepenvervoer	4
Verbeter de positie van de inwoner	4
Verbeter de positie van de chauffeur	4
Verbeter de sturingsmogelijkheden van de gemeente	4
<hr/>	
<b>4. Analyse</b>	<b>5</b>
Het openbaar- en doelgroepenvervoer is verkokerd georganiseerd en inefficiënt	5
OV en doelgroepenvervoer worden niet in samenhang ingevuld	5
De inwoner heeft onvoldoende invloed	6
Investeer in mensen: leer ze reizen	6
De chauffeur wordt onvoldoende gewaardeerd	7
Aanbesteden werkt niet goed	7
<hr/>	
<b>5. Oplossingsrichtingen</b>	<b>9</b>
<b>6. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>13</b>
<b>7. Dynamisch mobiliteitsnetwerk: OV en doelgroepenvervoer verbonden</b>	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>Bijlage 1. Analyse doelgroepenvervoer en OV</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 2. De vloek van de winnende taxi</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 3. Opties mobiliteitsprojecten</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 4. Opties veranderingen doelgroepenvervoer</b>	<b>20</b>

## 1. Doelstellingen project dynamisch mobiliteitsnetwerk

De regiogemeenten kopen gezamenlijk het leerlingenvervoer, de Wmo-taxi en het vervoer naar dagbesteding in vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek. Deze overeenkomsten lopen geleidelijk af vanaf 1 januari 2020. In het regionale uitvoeringsprogramma 2017-2018 is onder het programma Ruimte & Mobiliteit het project inkoop doelgroepenvervoer opgenomen. Dit project heet de volgende doelen:

1. Een effectieve inrichting van het doelgroepenvervoer.
2. Een integraal beleidsmatig kader op basis waarvan het doelgroepenvervoer wordt ingericht.
3. De inkoop en het beheer van het doelgroepenvervoer.

Het project inkoop doelgroepenvervoer is omgevormd tot het project dynamisch mobiliteitsnetwerk vanuit de wens om de mobiliteitsopgave in de regio breed op te pakken. Het doel van dit project is om een dynamisch mobiliteitsnetwerk binnen Gooi en Vechtstreek (gefaseerd) vorm te geven waarmee de regio een duurzaam antwoord geeft op de opgaven in het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer. Concreet: Een integraal beleidsmatig kader -in lijn met onderstaande uitgangspunten- op basis waarvan het doelgroepenvervoer en openbaar vervoer wordt ingericht. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Een samenhangend systeem van gemeentelijke vervoerregelingen en openbaar vervoer, waarbij de mobiliteitsbehoeften van inwoners met en zonder beperkingen centraal staan.
2. Een effectieve inrichting (inclusief adequate inkoop en het beheer) van het doelgroepenvervoer .

De portefeuillehouders ruimte & mobiliteit, jeugd & onderwijs en gezondheid & ondersteuning willen breed kijken naar mobiliteit en willen dat er voor alle inwoners (met en zonder beperkingen) een goed mobiliteitsperspectief is. Dit betekent optimaliseren van afstemming tussen fiets, bus, trein en doelgroepenvervoer.

## 2. Opgaven voor de gemeenten in Gooi en Vechtstreek

De gemeenten in Gooi en Vechtstreek hebben te maken met de volgende opgaven:

### Verbeter de inrichting van het doelgroepenvervoer

Wmo pashouders, leerlingen en dagbesteding deelnemers worden gescheiden van elkaar in verschillende vervoersystemen vervoerd. Er is vervoer geregeld per wettelijke regeling en/of reismotief (dagbesteding, recreatie, ziekenhuis, school). Hierdoor rijden soms halfgevolle voertuigen achter elkaar aan. Dit leidt tot een niet-samenhangend geheel, verkokerd en inefficiënt.

Het openbaar vervoer sluit ook niet goed aan op het doelgroepenvervoer. Regelmatig rijdt een leerlingenvoerbussen of Wmo taxi gelijk op met een bus, maar is de bus niet als serieuze reisoctie meegenomen. Uit het mobiliteitsbeeld blijkt dat meer dan 80% van de Wmo pashouders op minder dan 400 meter van een bushalte woont en toch geen gebruik maakt van het OV. De huidige invulling van het OV blijkt voor hun niet geheel passend of inwoners nemen het niet mee als alternatief. Om de participatie voor de kwetsbare groep in de samenleving te borgen kan het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer beter op elkaar worden afgestemd.

### Verbeter de positie van de inwoner

De vervoervraag van inwoners is divers en de problematiek verschillend (dit blijkt o.a. uit gehouden Samenkracht! gesprekken). Toch bieden we eenvormige oplossingen zoals Wmo taxi of leerlingenvoer en leren we inwoners ook te weinig om zelfstandig te reizen. In de huidige situatie is er beperkt een relatie tussen de gemeenten als opdrachtgever van de vervoerder en de reiziger die als klant gebruik maakt van het vervoer. Vervoerbedrijven zien niet direct de reiziger als belangrijkste klant maar de overheid vanwege haar rol als opdrachtgever.

Om de invloed van de reiziger te vergroten moet worden gezocht worden naar manieren waarop de reiziger continu betrokken kan worden bij de dienstverlening en het ontwikkelen van nieuwe mobiliteitsconcepten voor inwoners met beperkingen.

### Verbeter de positie van de chauffeur

De kwaliteit van het doelgroepenvervoer voor de reiziger wordt voor een belangrijk deel bepaald door de sociale vaardigheden, punctualiteit en routekennis van de chauffeur. Het hebben van een vaste chauffeur is ook belangrijk voor reizigers die door hun beperkingen of aandoeningen gebaat zijn bij chauffeurs die hen kennen. Goede arbeidsomstandigheden voor de chauffeur staan echter op gespannen voet met kostenbesparingen. De meeste kosten van de vervoerder zijn vrij constant (planning en voertuigen). De grootste kostenpost (circa 75%) zijn loonkosten. Dit zorgt ervoor dat kostenbesparingen vaak bij de chauffeur gezocht worden. De FNV heeft in het *Witboek taxi*<sup>1</sup>, omschreven wat de negatieve gevolgen voor de chauffeur hiervoor zijn.

### Verbeter de sturingsmogelijkheden van de gemeente

De marges in de taxisector staan onder druk en er is weinig innovatie. De recente faillissementen van Bestax en Verhoef vervoer in onze regio en de moeizame inkoopprocedures illustreren dit. Door de beperkte marges hebben taxibedrijven weinig ruimte te investeren in verbeteringen voor de doelgroepen. De taxisector is te typeren als een vechtmak, waar aanbestedingen vrijwel altijd leiden tot rechtszaken. De recente aanbesteding van het leerlingenvoer is daar een voorbeeld van. Daarnaast is door aanbesteding de mogelijkheid om tussentijds te sturen voor gemeenten beperkt. De mate van flexibiliteit van de dienstverlening wordt een aantal jaren in een contract in grote mate op slot gezet. Bij inschrijvingen op aanbestedingen is er vaak sprake van een papieren werkelijkheid die ver af staat van de dagelijkse realiteit. De gemeenten hebben op dit moment te weinig grip op de organisatie en uitvoering van het vervoer. Verbetering is nodig.

---

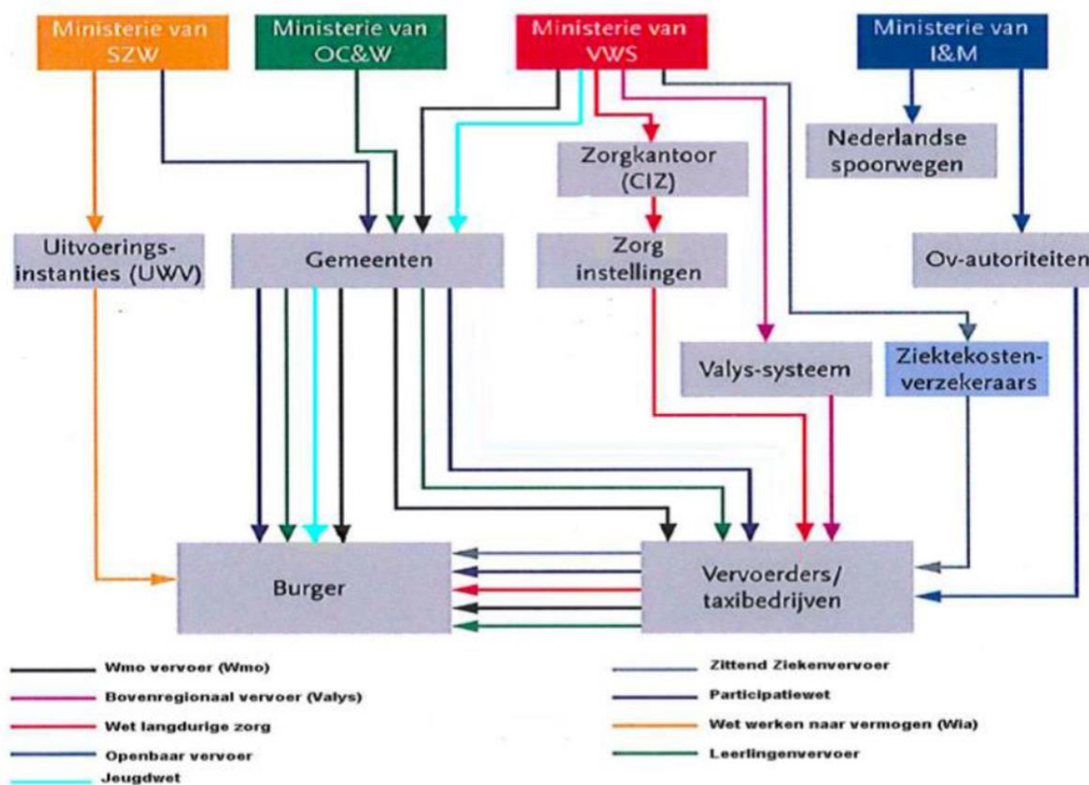
<sup>1</sup> FNV (2017) *Witboek taxi*, <https://www.fnv.nl/site/alle-sectoren/sectoren/taxi/documenten/witboek-fnv-taxi.pdf>



### 3. Analyse

#### Het openbaar- en doelgroepenvervoer is verkokerd georganiseerd en inefficiënt

Het doelgroepenvervoer kent een groot aantal regelingen, een deel daarvan wordt door de gemeenten georganiseerd en een deel door andere instanties. Regio Gooi en Vechtstreek voert voor de samenwerkende gemeenten het Wmo vervoer, leerlingenvervoer en een deel van het jeugdhulpvervoer uit. Hierdoor is enige synergie in uitvoering verkregen. In totaal kosten de vervoerregelingen de gemeenten in Gooi en Vechtstreek ruim 7 miljoen per jaar<sup>2</sup>. Er gaat 18 miljoen per jaar om in het bus streekvervoer.



Schets van het beleids- en aanbestedingsproces

3

Het doelgroepenvervoer is niet in samenhang georganiseerd. Het Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en het door de gemeenten geregelde deel van het jeugdhulpvervoer hebben afzonderlijke contracten en verschillende vervoerders die hun dienstverlening niet op elkaar afstemmen. Naast Wmo-vervoer en leerlingenvervoer bekostigen gemeenten ook het vervoer in kader van participatie (SW-vervoer), vervoer van en naar dagbesteding en jeugdhulpvervoer. De zorgaanbieders en het SW bedrijf organiseren dit vervoer zelf. Hiernaast bestaan ook nog vervoerregelingen die niet door de gemeenten worden bekostigd: o.a. Valys (voor ritten over grotere afstand), Wlz vervoer, zittend ziekenvervoer en werkgerelateerd vervoer (WIA). Er is geen samenhang zowel in contractering, beheer en uitvoering. Deze versnippering leidt tot een voor de reiziger onoverzichtelijk geheel en tot administratieve last bij gemeenten. Iedere regeling heeft zijn eigen indicatiestelling, eigen regels en eigen contactwijze. Het ligt voor de hand om de verschillende vormen van OV en doelgroepenvervoer te bundelen op regionaal niveau.

#### OV en doelgroepenvervoer worden niet in samenhang ingevuld

Een reis met het openbaar vervoer is voor mensen met beperkingen vaak een reis vol hindernissen. Het gevolg is dat ze zijn aangewezen op het doelgroepenvervoer. Het doelgroepenvervoer is echter erg duur in vergelijking met openbaar vervoer. Bij de Wmo-taxi wordt 13% van de kosten opgebracht door de reizigersbijdrage in vergelijking met 42% reizigersbijdrage in het streekvervoer in Gooi en Vechtstreek. Een deel van de euro's van het doelgroepenvervoer zou besteed kunnen worden aan

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor meer informatie en de cijfers per regeling.

<sup>3</sup> Bron: VitaValley (2018) *Iedereen Mobiel!*

toegankelijker maken van het OV voor mensen met beperkingen. Hierbij kan aan de fysieke toegankelijkheid van bussen en bushaltes worden gedacht, maar ook aan assistentie bij bushaltes zoals dat bij de NS-stations ook mogelijk is.

Door beide systemen met elkaar te verbinden kan de maatschappelijke participatie van mensen met beperkingen worden verbeterd. Zo is het Nederlandse OV netwerk gericht op reizigers die zich van en naar het bushalte of treinstation kunnen verplaatsen te voet, met auto of fiets. Een voorbeeld van het verbinden van de systemen is de Wmo-taxi inzetten voor het eerste of laatste deel van een reis met het OV. Er zijn namelijk mensen die wel met het OV kunnen reizen, maar net te ver af wonen van een bushalte of treinstation en deze afstand niet lopen, fietsend of met de auto kunnen afleggen. In het land zijn er verschillende nieuwe mobiliteitsconcepten deze combinaties maken. Met de provincie, die opdrachtgever is voor de streekvervoer concessie, kunnen de regiogemeenten samen met inwoners en vervoerders dergelijke concepten uitwerken voor Gooi en Vechtstreek.

## **De inwoner heeft onvoldoende invloed**

Inwoners worden wel betrokken bij beleidsontwikkeling en bij inkooptrajecten van het doelgroepenvervoer, maar tijdens de dienstverlening zijn er door gedetailleerde dichtgetimmerde contracten vaak geen mogelijkheden om gemakkelijk veranderingen door te voeren. Door gestandaardiseerde kwaliteitseisen is het ook niet goed mogelijk om maatwerk te bieden aan inwoners en is dit kostbaar voor een vervoerder. Er is geen prikkel om te innoveren of de kwaliteit te verhogen. De reizigers hebben daarnaast geen keuze, want er is maar één Wmo-taxi vervoerder. De reiziger kan een klacht indienen bij een slechte ervaring of als de Wmo taxi niet passend is. Een andere taxi nemen gaat niet door de beperkingen of de kosten. Het OV is vaak geen alternatief, waardoor een beroep doen op familie of anderen voor vervoer de enige overgebleven optie is.

Inwoners weten als geen ander waar hun reis aan moet voldoen. Daarom is het samen met inwoners ontwikkelen van nieuwe mobiliteitsconcepten van belang. Niet alleen bij het aflopen van langlopende doelgroepenvervoer contracten of de streekvervoer concessie, maar continu.

## **Investeer in mensen: leer ze reizen**

Als een inwoner nu niet in staat is om zelf te reizen met auto, fiets of OV wordt er een taxi ingezet. Er zou beter onderzocht moeten worden of er voor bepaalde inwoners alternatieven zijn voor de taxi. Zo is zelf reizen gezonder en zorgt dat vaardigheden niet verloren gaan of juist worden aangeleerd. Het is om deze en andere redenen beter dan afhankelijk zijn van de taxi. Alternatieven zijn bijvoorbeeld het inzetten van OV-coaches, reis apps zoals GoOV of reizen met een vrijwilliger. Ook fietstrainingen kunnen met name ouderen langer gezond en actief houden en er voor zorgen dat ze niet afhankelijk worden van de Wmo-taxi. Kortom: investeer in mensen en leer ze reizen. Hieronder staan verschillende ideeën om dit te bereiken:

1. Stimuleren van OV, bijvoorbeeld door het gratis maken van OV voor ouderen met een laag inkomen. De gemeente Amsterdam gaat dit invoeren: <https://www.ovpro.nl/bus/2018/07/17/ouderen-met-laag-inkomen-reizen-gratis-bij-connexxion-gvb-en-ebs/>
2. Investeer in inwoners, leer ze reizen met het OV. Geef ook met name kinderen training om zelf naar school en dagbesteding te fietsen of te reizen met OV. Zelf kunnen reizen is om allerlei redenen beter dan afhankelijk zijn van de taxi. Dit kan bereikt worden door het inzetten van OV-coaches, zoals in Amsterdam gebeurt door stichting MEE. <https://www.meeaz.nl/ov-coach> GoOV is ook een goed voorbeeld waar doormiddel van een app op de smartphone en een trainer mensen met beperkingen wordt geleerd om te reizen. In de gemeente Huizen wordt dit al ingezet. <http://www.go-ov.nl/> Andere voorbeelden zijn reizen met een vrijwilliger, inzet van de Buzz Buddy en Blue Assist. Zie hier voorbeelden van andere gemeenten: <http://www.dereiskoffer.nu/>
3. Geef kinderen een elektrische fiets die ver van school wonen i.p.v. leerlingenvervoer. Dit kan ook als een lening aan ouders die het niet zelf kunnen betalen. Begeleiding bij het fietsen in het begin is vaak wel nodig. In Huizen hebben ze hier een aantal goede ervaringen mee. Gemiddeld kost leerlingenvervoer per kind per jaar €4.400,-. De aanschaf van een (elektrische) fiets is dus ten opzichte van het gemiddelde binnen een jaar terugverdiend. Overigens kan de verstrekking van een (e-)fiets ook vanuit het hulpmiddelen contract geregeld worden. Dit levert mogelijk ook kostenbesparingen op.

4. Mensen zo lang mogelijk gezond en actief houden zorgt ervoor dat ze later afhankelijk worden van de Wmo-taxi. Veilig fietsen trainingen door de buurtsportcoach kunnen hier aan bijdragen. <https://www.sportindebuurt.nl/>

## De chauffeur wordt onvoldoende gewaardeerd

De meeste kosten van vervoerders zijn structureel en weinig (ICT, planning en voertuigen). Bij het doelgroepenvervoer is de grootste kostenpost (circa 75%) de loonkosten. Dit zorgt ervoor dat kostenbesparingen veelal bij de chauffeur gezocht worden. De FNV heeft in het *Witboek taxi*<sup>4</sup>, omschreven wat de gevolgen voor de chauffeur zijn (zie het kader). Doordat de gemeenten in Gooi en Vechtstreek redelijke tarieven betalen is de door de FNV geschetste situatie niet volledig van toepassing in deze regio.

### **TAXICHAUFFEURS ZIJN DE GROTE VERLIEZERS**

Te kleine parttime contracten  
Werkgevers sjoemelen met arbeidstijden  
Geen fatsoenlijke rittenadministratie  
Gesjoemel met roosters  
Recht op pauze: wachttijd is werktijd!  
Wassen en tanken? Dat doe je maar in je eigen tijd!  
Chauffeurs krijgen minder betaald  
Ook cliënten zijn de dupe

Bron: FNV, *Witboek taxi*

De kwaliteit van het doelgroepenvervoer wordt voor de reiziger voor een belangrijk deel gewaardeerd op basis van de sociale vaardigheden en punctualiteit van de chauffeur. Het hebben van een vaste chauffeur is belangrijk voor veel reizigers. Dit staat op gespannen voet met de door de FNV omschreven situatie. Door korte contracten voor doelgroepenvervoer en minder vaste contracten voor chauffeurs wordt de kwaliteit minder. De chauffeur is de sleutel tot

een betere kwaliteit van doelgroepenvervoer. Als de positie van de chauffeur en zijn arbeidsomstandigheden verbeteren verbeterd het doelgroepenvervoer.

## Aanbesteden werkt niet goed

Aanbesteden kan alleen als er sprake is van een evenwichtige en gezonde kwalitatieve markt. Als er geen markt is dan zal de overheid de activiteit moeten uitvoeren of er voor moeten zorgen dat er een markt ontstaat door stimuleringsmaatregelen. Er kan gesproken worden over een markt van doelgroepenvervoer, omdat er meerdere commerciële ondernemers zijn die bij een aanbesteding een aanbod indienen met een eigen prijs. Het aanbod is echter vaak in detail beschreven door de gemeenten, waardoor het onderscheidend en innovatief vermogen van de vervoerders beperkt is. De prijs wordt door de wijze van aanbesteden ook beïnvloed of zelfs door de gemeenten bepaald. Tenslotte heeft de vervoerder nauwelijks invloed op het volume. De gemeente bepaald grotendeels het volume door de indicatiestelling en door beleid om inwoners in plaats van met de taxi te vervoeren zelf te leren reizen en/of met het OV of eigen vervoer te laten reizen. Dit gegeven maakt dat het doelgroepenvervoer geen echte markt is. Dit zorgt er ook voor dat de vervoerder het grootste financiële risico loopt indien hiervoor geen maatregelen zijn getroffen en hier weinig invloed op heeft.

Bij de recente faillissementen van Wmo-taxi vervoerders en de recente aanbesteding van het leerlingenvervoer zien we dat het risico op heronderhandeling optreedt. De taxi moet blijven rijden en daarom is bij een faillissement of mislukte aanbesteding er voor de overheid vaak geen andere keus dan om (de zittende) vervoerder te laten rijden. Deze is op dat moment in de positie om een nieuwe prijs af te spreken. Er ontstaat een TINA situatie (There Is No Alternative) waarin de gemeenten niet meer aan het stuur zit. De zittende partij heeft namelijk alle kennis beschikbaar over het vervoer (met name de planning en routes) en dit kan niet zomaar (zonder hoge meerkosten) naar een andere vervoerder op korte termijn worden overgeheveld.

Zowel bij aanbestedingen in het doelgroepenvervoer als in het openbaarvervoer is het een bekende tactiek dat de aanbesteding wordt aangevochten in kort geding, met name door de zittende aanbieder<sup>5</sup>. Dit zorgt namelijk vaak voor vertraging waardoor er niet gegund kan worden. Het gevolg is vaak dat de zittende aanbieder kan blijven vervoeren. Dit is gunstig voor hen, omdat aan het einde van een contractperiode de kosten vaak al terugverdiend zijn en de vervoerder dus een goede winst kan maken. Voor de overheid en de reiziger is deze vertraging echter ongunstig. De aanleiding voor een

<sup>4</sup> FNV (2017) *Witboek taxi*, <https://www.fnv.nl/site/alle-sectoren/sectoren/taxi/documenten/witboek-fnv-taxi.pdf>

<sup>5</sup> Zie als voorbeeld: <https://www.volkskrant.nl/economie/het-verdriet-van-veolia~b1439ab2/>

nieuw contract is namelijk meestal dat er verbeteringen in kwaliteit of bezuinigingen doorgevoerd moeten worden. Een recente voorbeeld van deze tactiek:

*Opvallend is overigens dat het leerlingenvervoer eigenlijk op 1 augustus 2017 door de nieuwe vervoerder zou worden overgenomen. Door het kort geding staat dat onder druk. Rotterdam wil na het vonnis zo snel mogelijk doorpakken, indien dat vonnis gunstig uitvalt. Maar het leerlingenvervoer blijft in elk geval nog tot 31 juli 2018 zoals het nu is. Pas dan gaat het nieuwe vervoer in.<sup>6</sup>*

De komende jaren is de wens om het doelgroepen vervoer te bundelen en te innoveren. Dit maakt het komende inkooptraject nog complexer. Er kan bij een aanbesteding sprake zijn van niet-contracteerbaarheid van kwaliteit. Hiermee wordt bedoeld dat bepaalde kwaliteitsaspecten, die tijdens het contract en achteraf wel waarneembaar zijn, vooraf niet goed vast te leggen zijn in het contract<sup>7</sup>. Bij de recente aanbesteding van het leerlingenvervoer is een belangrijke oorzaak van het feit dat er geen geldige inschrijvingen zijn ontvangen, dat vervoerders de gevraagde kwaliteit anders hebben ingeschat dan de gemeenten. Met name bij innovatie speelt het niet-contracteerbaarheid van kwaliteit een rol. Bij innovatie is van te voren nog niet duidelijk hoe de dienstverlening eruit gaat zien en het is daardoor ook niet goed te meten. Wanneer er sterke concurrentie is en daardoor een druk op de prijzen zorgt dit voor een ondermijnend effect op innovatie. Innovatie vraagt namelijk om investeringen en er is onzekerheid dat het slaagt. In een aanbesteding waarin om innovatie wordt gevraagd is er daardoor een grote kans op een 'papieren kwaliteit'. Het risico bestaat dat de partij die het beste kan schrijven de aanbesteding wint. Dit betekent in de huidige 'ongezonde' markt voor taxivervoer dat het halen van de beleidsdoelen door middel van een aanbesteding onzeker is.

Faillissementen en rechtszaken zijn niet altijd te voorkomen. De negatieve effecten ervan kunnen wel worden beperkt. Om weer sturing te krijgen op het doelgroepenvervoer moeten de gemeenten zelf meer kennis op alle niveaus (beleid, inkoop, beheer, operationeel) krijgen. Het roept ook de vraag op wat er zou gebeuren als de gemeenten (letterlijk) aan het stuur zou zitten en het vervoer zelf zou gaan uitvoeren.

Een belangrijk deel van de kwaliteit van doelgroepenvervoer is in een aanbesteding moeilijk te meten. Zoals eerder gezegd wordt de kwaliteit van het doelgroepenvervoer voor de reiziger voor een belangrijk deel bepaald door sociale vaardigheden en punctualiteit van de chauffeur. Voor een deel van de reizigers is een vaste chauffeur ook van belang. Dit soort zachte kanten kunnen in een aanbesteding niet goed worden meegewogen. Er kunnen alleen proces afspraken over bejegening en klachtafhandeling worden gemaakt. Of er kan zoals in het Wmo-taxi en leerlingenvervoer contract een bonus-malus regeling worden afgesproken op basis van klanttevredenheid. Dit verandert echter niks aan het feit dat de chauffeur het belangrijkste is voor het proces. Los van welke vervoerder de aanbesteding wint is de realiteit dat de meeste chauffeurs meeverhuizen naar de winnende vervoerder. Op basis van welke kwaliteit wint een nieuwe vervoerder dan een aanbesteding? Op basis van de papieren kwaliteit? Of op basis van de kwaliteit van de chauffeur die op het moment van inschrijven geeneens bij de winnende vervoerder werkt? Dit systeem is niet uit te leggen aan de gemiddelde chauffeur en reiziger.

Tenslotte mogen positieve ervaringen vanuit het verleden in een aanbesteding niet of beperkt worden meegewogen in een gunning. Dit zorgt er regelmatig voor dat het voor gemeenten niet mogelijk is om verder te gaan met een partij waarmee een positieve ervaring is en goede werkrelatie mee opgebouwd is.

---

<sup>6</sup> <https://www.taxipro.nl/contractvervoer/2017/06/15/kort-geding-om-doelgroepenvervoer-rotterdam/>

<sup>7</sup> SEO Economisch Onderzoek (2016) *De vloek van de winnende taxi*, p.13

## 4. Oplossingsrichtingen

In de adviesnotitie gebundeld vervoersnetwerk die eind 2017 is besproken in het directieoverleg sociaal domein zijn vier oplossingsrichtingen besproken:

1. Gebundeld aanbesteden
2. Regie nemen op vervoer
3. Mobility as a Service via persoonsvolgend budget
4. Eigen vervoersdienst

Het kiezen van slechts één van deze oplossingsrichtingen gaat naar verwachting niet leiden tot het behalen van alle gewenste resultaten en uitgangspunten. Er moet vanuit elke van bovenstaande richting elementen gerealiseerd worden. De geschetste scenario's verschillen van elkaar doordat de onderdelen die vervoer mogelijk maken op een andere manier, bij een andere partij zijn belegd. In de onderstaande tabel is weergegeven wat deze onderdelen zijn en hoe het op dit moment is georganiseerd. Per onderdeel is gekeken naar de uitdagingen, kansen en risico's.

Tabel 1. Inrichting vervoersdiensten

Onderdeel	Wmo-taxi en Leerlingenvervoer	Vervoer bij Dagbesteding	OV - bus	NS	Uber
Chauffeurs	Dienstverband CAO taxi	Dienstverband CAO taxi of vrijwilligers	Dienstverband CAO OV	Dienstverband CAO NS	ZZP
Bezit voertuigen	Vervoerder	Vervoerder of zorgaanbieder	Vervoerder	NS	ZZP
Planning (vervoerplan)	Vervoerder	Zorgaanbieder en/of vervoerder	Vervoerder en provincie	NS en Rijk	Uber platform
Ritaanname	Vervoerder	Zorgaanbieder en/of vervoerder	Vervoerder	NS	Uber platform
Betaling	Vervoerder	Indirect via Eigen bijdrage CAK	Translink (OV-chipkaart)	Translink (OV-chipkaart)	Uber platform
Data	Vervoerder en gemeente	Vervoerder en/of Zorgaanbieder	Vervoerder en provincie	NS	Uber platform
Reisinformatie	Vervoerder	Zorgaanbieder	OV9292 en vervoerder	OV9292 en NS	Uber platform

### Chauffeurs

In hoofdstuk 4 is geschetst hoe belangrijk de chauffeur is voor de kwaliteit van het vervoer. Dit maakt het des te erger dat de chauffeur de dupe is van de slechte functionerende markt. De vraag is wat de chauffeur zelf wil en kan. Aangenomen kan worden dat een chauffeur een uitdagende baan, een goed salaris en zekerheid wil. Het huidige systeem van aanbesteden geeft de chauffeur geen voordelen. Door aanbesteden wisselt een chauffeur meerdere keren in zijn loopbaan van organisatie. Bij een korte contractduur is dit helemaal nadelig. De organisaties hebben elke keer ook kosten om het personeel om te zetten en om in korte tijd nieuw personeel te werven. Dit wordt doorberekend in de tarieven aan de overheid.

Ligt de loyaliteit van de chauffeur hierdoor bij het werk en de mensen die worden vervoerd of bij de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn? En wat doet dit voor de kwaliteit van het werk? Zou de kwaliteit, de service en bejegening, niet toenemen als de chauffeur zekerheid heeft en lange tijd bij dezelfde organisatie kan werken en/of zekerheid heeft over een lang dienstverband? Erkenning voor het werk van de chauffeur levert een betere kwaliteit op.

### Voertuigen

De technologische ontwikkelingen gaan snel bij voertuigen. Dit biedt veel kansen, maar ook uitdagingen. De belangrijkste uitdaging is emissieloos rijden. Op 31 mei 2018 hebben 32 gemeenten en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat een bestuursakkoord getekend waarin zij afspreken dat hun doelgroepenvervoer vanaf 2025 volledig zero emissie zal zijn<sup>8</sup>. De gemeenten in Gooi en Vechtstreek hebben hierover (nog) geen afspraken gemaakt. In september is de eerste volledig elektrische Wmo-taxi's gaan rijden in de regio<sup>9</sup>. Doordat het contract voor de Wmo-taxi nog maar twee

<sup>8</sup> Gemeenten en ministerie zetten in op zero-emissie voor doelgroepenvervoer (31 mei 2018)

<https://rwsduurzamemobiliteit.nl/secundaire-navigatie/nieuws/nieuws-mobiliteit/2018/gemeenten-ministerie/>

<sup>9</sup> <https://www.regiogv.nl/nieuws/wmo-taxivervoer-uitgebreid-met-een-volledig-elektrische-taxi/?bron=1204>

jaar loopt en de vervoerder nog geen ervaring heeft met elektrische voertuigen was het risico voor de vervoerder te groot om zelf de voertuigen aan te schaffen. Er is daarom gekozen voor een gezamenlijk lease contract. De regio kan de voertuigen overnemen van de leasemaatschappij als het huidige contract afloopt en doorzetten naar een nieuwe vervoerder. Het voordeel van deze constructie is dat er tijdens het lopende contract al kan worden begonnen met elektrische rijden.

De overgang naar zero-emissie vraagt om investeringen in de voertuigen en in laadfaciliteiten. Het biedt tegelijkertijd kansen om het doelgroepenvervoer de aanjager te laten zijn voor de hele gemeente in de aanleg van een netwerk van laadpalen en laadstations.

Tabel 1 laat zien dat voertuigen op dit moment met name in bezit zijn van de vervoerder. Lease wordt nog maar beperkt toegepast en nieuwe mogelijkheden zoals delen zijn er nog niet in het doelgroepenvervoer. De leerlingenvervoer taxi's staan meestal bij de chauffeur thuis geparkeerd en rijden alleen op schooltijden in de ochtend en middag. De rest van de tijd staat de taxi stil. Waarom kan iemand anders de taxi op dat moment niet gebruiken? Middels een deel-app zou dat mogelijk gerealiseerd kunnen worden.

De bovenstaande ontwikkelingen bieden kansen, maar zoals bij elke nieuwe ontwikkelingen brengt het ook kosten en risico met zich mee. De vraag is of de vervoersmarkt de innovatie kan leveren met de gewenste snelheid. De vraag is ook of de markt zonder de overheid de kansen optimaal kan benutten. Connected rijden is bijvoorbeeld vooral interessant als de voertuigen verbonden zijn met een smartcity. Een verkeerslicht moet bijvoorbeeld wel kunnen communiceren met een voertuig. De gemeenten moet dus het verkeerslicht eerst slim maken. De rol van de gemeente is ook cruciaal in de openbare ruimte bij oplossingen als flexibele rijbanen, gereserveerde parkeerplekken en een intelligente laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen.

### **Planning**

Er is een verschil tussen de planning routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, sw-vervoer en dagbestedingsvervoer) en van vraagafhankelijk vervoer (wmo-taxi). Op dit moment worden de ritten per vervoersregeling gepland en wordt er niet naar de hele reis of mobiliteitsbehoefte gekeken van de inwoner. Als jarenlang zijn er vragen en klachten van inwoners over de vele verschillende busjes bij drukke bestemmingen zoals scholen voor speciaal onderwijs. De taxi van het leerlingenvervoer mag het kind niet naar de dagbesteding brengen. De bus van de dagbesteding het kind niet naar school en de Wmo-taxi mag niet naar een school of dagbesteding rijden. Het is aan ouders en kinderen niet uit te leggen waarom dit niet kan en mag terwijl de gemeente al deze regelingen uitvoert en betaald. De sleutel hierbij is een gezamenlijke planning.

Aanbesteden zorgt ook bij de planning voor wisseling van organisaties die de opdracht uitvoeren. De kennis over de reizigersbehoeften en voorkeuren, het gebied en de planning gaat hiermee verloren. Voor een deel zit deze kennis bij het personeel dat vaak wel overgaat naar de nieuwe organisatie, maar veel zit ook in software systemen. Niet alle medewerkers gaan over naar de nieuwe organisatie en er zijn ook kosten gemoeid met alle reizigers in een nieuw systeem zetten en dan een nieuwe planning te maken. Daarnaast levert het vaak onzekerheid en stress op bij de reizigers, zoals kinderen die geconfronteerd worden met een andere organisatie, mogelijk andere chauffeurs en met andere kinderen in de bus zitten. Dit is overigens niet voor alle kinderen en reizigers een probleem.

Door het toepassen slimme software kunnen ritten worden gebundeld en patronen in ritten worden gevonden en kan de inzet van voertuigen en chauffeurs hier op af worden gestemd. Het is ook mogelijk om met persoonlijke aanbiedingen mensen te verleiden op een ander moment te gaan reizen en zo piekbelasting te verlagen. Ook biedt dit mogelijkheden om afspraken te maken met bijvoorbeeld scholen en dagbestedingslocaties om openingstijden aan te passen en zo de vervoersstromen te spreiden. Dit zorgt ervoor dat er minder voertuigen en chauffeurs nodig zijn.

### **Ritaanname**

Reserveren van een rit gebeurt nu vooral door te bellen. Gangbare technieken als apps, chatfuncties en digitale platforms worden nog onvoldoende ingezet. Nieuwe technieken zoals een virtuele assistent of chatbot worden nog niet ingezet. In de nabije toekomst zal door artificial Intelligence de telefonist ook vervangen kunnen worden door een virtuele assistent, waardoor er een onbeperkt aantal mensen tegelijk telefonisch een rit kunnen boeken en informatie en advies kunnen ontvangen. Bij Uber is de ritaanname door het platform erg eenvoudig en kiest de chauffeur zelf welke rit hij of zij wil rijden.

## **Betaling**

Met de OV-chipkaart hebben we in Nederland een goed betalingssysteem waarmee gereisd kan worden in alle vormen van openbaar vervoer. Voor het doelgroepenvervoer zijn er echter andere betaalsystemen en methoden. Mensen die reizen met doelgroepenvervoer hebben vaak vele pasjes: ov-chip, begeleiders kaart, Valys kaart en regio vervoer. Niet zozeer de verschillende pasjes zijn het probleem, maar met name dat voor elk pasje een aparte aanvraag ingediend moet worden. Elke keer moet er een nieuwe vragenlijst ingevuld worden en moeten documenten zoals een medische verklaring worden aangeleverd. Dit moet vaak elke 1 à 2 jaar gebeuren, omdat de (medische) situatie veranderd kan zijn. Bij een verhuizing naar een andere gemeenten moet het proces weer opnieuw. In mei 2018 hebben de ministeries van I&W en VWS een startbijeenkomst doelgroepenvervoer en OV georganiseerd. Daar werd door ervaringsdeskundigen de wens uitgesproken om te komen tot de invoering van één pas voor de hele vervoerketen, waarop verschillende producten kunnen worden geladen. Hieraan zou een database met alle gegevens van de reizigers met beperkingen aan gekoppeld kunnen worden, zodat deze reizigers weten met welk vervoer ze kunnen reizen. Nu kan iemand in een rolstoel bijvoorbeeld in de OV9292 app niet zien in welke voertuigen hij of zij wel en niet met de rolstoel kan. Door indicatiestelling en betalingsmethoden te stroomlijnen krijgen ook reizigers met beperkingen de mogelijkheid om zelfstandig te kunnen reizen.

## **Data**

De vervoersdata biedt een schat aan informatie die voor vervoerders en gemeenten cruciaal is. Het biedt niet alleen de mogelijkheid om gedetailleerd te rapporteren en zo grip op de kosten te krijgen, maar het kan ook worden gebruikt om gemeenten te adviseren over het effect van hun beleid. Het vervoer zelf kan ook efficiënter ingericht worden en data kan gebruikt worden om nieuwe mobiliteitsdiensten te ontwikkelen. Het belangrijkste doel van het gebruik van data is de reiziger beter te bedienen. Op dit moment doen de gemeenten weinig met de data en er wordt ook nog niet veel data verzameld.

Er worden nu met name ritgegevens bijgehouden. De mogelijkheden van connected rijden (brandstofverbruik, rijgedrag, de technische staat van de auto, etc) worden nog niet benut. Connected rijden<sup>10</sup> biedt grote kansen door de schat aan data die dit oplevert. Het vervoer kan ook efficiënter worden uitgevoerd: Het actuele bereik van een elektrische auto en de benodigde laadtijd is bekend en wordt gecombineerd met de planning en route. Vervolgens kan dit worden gematched met een intelligente laadnetwerk in de regio. Met een dergelijk intelligente laadpalen wordt al geëxperimenteerd binnen de metropoolregio Amsterdam<sup>11</sup>.

De data van de taxi's wordt ook nog niet gebruikt om gemeenten inzicht te geven in de verkeersstromen en gebruik van het (lokale) wegennet. Dit levert direct informatie op waarmee het lokale wegennet aangepast kan worden om het verkeer beter te laten doorstromen. De toekomstige mogelijkheden van data zijn nog niet bekend. Zolang gemeenten zelf geen toegang hebben tot de data kunnen eventuele voordelen niet worden behaald. Het is daarom verstandig om hierin te investeren.

## **Reizigersinformatie**

De informatie over doelgroepenvervoer is op dit moment versnipperd. Elke gemeente heeft andere informatie op zijn website staan en de website van de Wmo-taxi is uitbesteed aan de vervoerder. Dit is erg opvallend aangezien het informeren van mensen over hun reis-opties cruciaal is om de verschillende vervoerssystemen goed te laten functioneren.

Het opvallendste aan nieuwe spelers op de taximarkt zoals Uber is dat zij veel taken in een eigen software platform hebben ondergebracht. De reizigers zijn vaak erg tevreden hiermee, omdat ze vooraf weten waar ze aan toe zijn en grip hebben. Ze hebben veel meer dan bij traditionele taxi diensten het gevoel zelf hun rit in de hand te hebben. Dit is het belangrijkste aan het verbeteren van de dienstverlening. Hans Peters, voormalig commercieel directeur van de NS, zegt op de vraag wat de belangrijkste wens van de reiziger is het volgende: *"Als er iets gebeurd, vertraging, dan voelt de reiziger*

---

<sup>10</sup> Connected rijden betekent dat door apparaten in het voertuig data wordt verzameld en dat dit via het internet wordt verzonden. Het gaat om allerlei data over het voertuig en haar bestuurder, wat vervolgens gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld preventief onderhoud en tal van andere slimme toepassingen

<sup>11</sup> [https://www.noord-holland.nl/Actueel/Archief/2018/Juli\\_2018/MRA\\_elektrisch\\_gaat\\_voor\\_intelligente\\_laadpalen](https://www.noord-holland.nl/Actueel/Archief/2018/Juli_2018/MRA_elektrisch_gaat_voor_intelligente_laadpalen)

*zich echt aan zijn lot overgelaten. Wat is de belangrijkste behoefte van de reiziger? Help mij de reis naar mijn hand te zettten, in voor en tegenspoed.<sup>12</sup>* Om deze reden heeft de NS zijn smartphone app samen met reizigers doorontwikkeld en volop ingezet op betere reisinformatie.

De ervaring bij de Wmo-taxi en het leerlingenvervoer is dat het verbeteren van de kwaliteit het beste behaald kan worden in de bejegening en goede reizigers informatie. De tevredenheid van de reiziger over een rit met vertraging kan nog steeds goed zijn als de reiziger vooraf weet dat het langer duurt en de chauffeur begrip toont. Het helpt ook als de reiziger en de mensen die op de bestemming op de reiziger wachten weten wanneer de taxi aankomt. Door de reiziger meer grip te geven op de reis neemt de tevredenheid en de ervaren kwaliteit toe.

CONCEPT

---

<sup>12</sup> <https://www.bnr.nl/podcasts/10340779/in-gesprek-met-hans-peters-voormalig-commercieel-directeur-van-de-ns>



## 5. Conclusies en aanbevelingen

De opgaven voor gemeenten richten zich op de individuele mobiliteitsbehoeften van inwoners, de organisatie en uitvoering van het vervoer en hoe gemeenten hier grip op kunnen krijgen. De analyse laat zien dat er veel winst te behalen is de verschillende regelingen in samenhang georganiseerd worden en er in inwoners en chauffeurs geïnvesteerd wordt. Het realiseren van de opgaven vraagt daarom om bundeling op drie niveaus:

1. Beleid, inkoop en beheer
2. Toegang en planning
3. Uitvoering

Integratie en bundeling op alle drie de niveaus kan als volgt worden omschreven:

### ***Gebundeld beleid, inkoop en beheer***

Er is een gezamenlijk visie van gemeenten en provincie op mobiliteit en bundeling OV en doelgroepenvervoer. Gemeenten hebben een integraal beleidskader voor doelgroepenvervoer. Er is een samenhangend systeem van gemeentelijke vervoersregelingen waarbij de mobiliteitsdoelstellingen vanuit sociaal domein en het fysieke domein elkaar versterken.

### ***Eenduidige toegang en planning***

Er is een centrale regievoering en planning voor de verschillende gemeentelijke vervoersregelingen, welke aansluit op het OV. De indicatiestelling en ritaanname is afgestemd op elkaar en worden op dezelfde manier geregistreerd. De reisinformatie is eenvoudig toegankelijk via verschillende kanalen. Al de voertuigen van het doelgroepenvervoer en het OV, en de openbare ruimte (o.a. OV-knooppunten) zijn ingericht volgens dezelfde kwaliteitsstandaarden voor fysieke toegankelijkheid.

### ***Dynamische uitvoering***

De chauffeurs en voertuigen van de verschillende doelgroepen en regeling zijn uitwisselbaar en worden waar mogelijk worden ritten gecombineerd. Alle betrokken partijen werken samen aan innovatieve mobiliteitsconcepten.

In de adviesnotitie gebundeld vervoersnetwerk dat eind 2017 is besproken in het directieoverleg sociaal domein zijn vier oplossingsrichtingen besproken:

1. Gebundeld aanbesteden
2. Regie nemen op vervoer
3. Mobility as a Service via persoonsvolgend budget
4. Eigen vervoersdienst

Deze oplossingsrichtingen gingen met name over de organisatie en de uitvoering van het vervoer. Het kiezen van één van deze oplossingsrichtingen gaat niet leiden tot het behalen van de gewenste resultaten en uitgangspunten. Er zal vanuit elke van bovenstaande richting elementen gerealiseerd moeten worden. Bundeling is nodig zoals gezegd, maar de analyse over aanbesteden laat zien dat het maar zeer de vraag is of door middel van aanbesteden het juiste resultaat behaald kan worden. Hoofdstuk 5 laat zien dat de gemeente zeker meer regie op vervoer moet nemen. Het risico van het op afstand organiseren van vervoer is dat je als gemeente minder kennis in de eigen organisatie hebt. Het gevolg hiervan kan zijn dat je onvoldoende in staat bent om te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. Dit risico neemt toe als de opdracht ook nog eens bij één partij belegt is. In het geval van een faillissement van een vervoerder of bij een conflict met een vervoerder (bij een aanbesteding) ben je onvoldoende in staat om te sturen. Recente ervaringen hiermee hebben laten zien dat een gemeente erg afhankelijk is van de welwillendheid van een vervoerder.

Het dilemma dat door dit rapport naar voren komt is dat aan de ene kant een lange contractperiode zorgt voor rust (elke aanbesteding is reden voor rechtszaken), zekerheid voor chauffeurs en de mogelijkheid om te investeren in de regio. Aan de andere kant heeft een lange contractperiode als probleem dat de sturingsmogelijkheden ook voor een langere periode beperkt zijn. De analyse heeft verder laten zien dat aanbesteden niet het optimale middel is om de juiste voorwaarden te creëren om te komen tot de gewenste rust, stabiliteit in de markt en tegelijkertijd bundeling en innovatie. Daarnaast is de (technologische) innovatie nog onzeker. Het is zeker niet zo dat er geen innovatie mogelijk is, maar in welke vorm is nog onduidelijk. Om hier op te kunnen sturen is co-creatie met

inwoners, chauffeurs en producenten nodig. Samenwerking tussen vervoerders is echter in de huidige manier van aanbesteden beperkt mogelijk.

De gemeente zal hoe dan ook een belangrijke rol moeten spelen in het bij elkaar brengen van alle actoren. Het betrekken van inwoners is immers een kerntaak van gemeenten en een speerpunt van elke raad en college. De kennis op beleid, inkoop en beheer moet daarom versterkt worden. Veel innovatie ligt bij planning, informatievoorziening en toegang. Deze onderdelen zijn ook cruciaal om het vervoer uit te kunnen voeren. Gezien de faillissementen van de afgelopen tijd is het ook daar van belang voor de gemeenten om meer kennis en grip te krijgen.

Tot slot de uitvoering zelf: het rijden van de taxi. Daar ligt de sleutel tot de kwaliteit: de relatie tussen de chauffeur en de reiziger en goede en betrouwbare reizigersinformatie. Als de gemeente op de kwaliteit van de chauffeur meer grip wil, is het dan nodig om zelf de werkgever van de chauffeur te worden? De grootste uitdaging en innovatie kansen liggen ook in de uitvoering: het voertuig. Gemeenten hebben hoe dan ook een belangrijke rol rondom deze innovatie, al is het maar in de fysieke ruimte met laadinfrastructuur. Er kan grip op de innovatie rondom het voertuig en de overgang naar zero emissie worden gekregen door zelf te onderhandelen met de producenten van voertuigen.

De taxi markt is niet gezond getuige de recente faillissementen bij de Wmo-taxi en de rechtszaken bij het leerlingenvervoer. Landelijk zijn er weinig taxi-bedrijven die zwarte cijfers schrijven. Door de opschaling van taxi-bedrijven zijn er ook (bijna) geen taxi-bedrijven meer die binding hebben met de regio. De vraag is of de huidige vervoersmarkt in staat is om de gewenste innovatie en bundeling te realiseren. Het grote nadeel van aanbesteden is dat er weinig continuïteit door ontstaat. De investeringen van de gemeenten moeten behouden blijven voor de regio en niet bij een aanbesteding verloren gaan doordat een andere partij de aanbesteding wint. Bij de faillissementen hebben we ook gezien dat er veel werk gaat zitten in de administratieve systemen en planning van de failliete partij naar de opvolger over te dragen. De gemeente heeft zelf geen kennis en kan op zo'n moment zelf niet sturen. Er is een grote afhankelijkheid van de vervoerders. Om deze redenen is het verstandig om te onderzoeken of het uitvoeren van (delen van) het doelgroepenvervoer in eigen beheer mogelijk is.

## Bijlage 1. Analyse doelgroepenvervoer en OV

Tabel 1: Overzicht doelgroepenvervoer

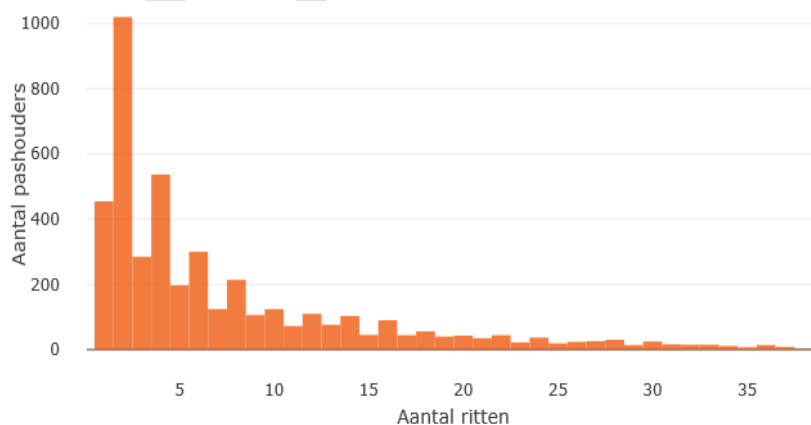
	Verantwoordelijk voor beleid	Uitvoerder	Aantal gebruikers	Totale kosten per jaar in €
Wmo vervoer	Gemeenten	Regio G&V	11.804 (7.367 actief)	3.900.000
Leerlingenvervoer	Gemeenten	Regio G&V	676	2.700.000
Jeugdhulpvervoer	Gemeenten	Regio G&V	18	6.000
Wmo dagbesteding	Gemeenten	Zorgaanbieders	476	200.500
Jeugd dagbesteding	Gemeenten	Zorgaanbieders	71	54.000
Wsw vervoer	Gemeenten	Tomin Groep	26	165.000
Valys	Ministerie VWS	Ministerie VWS	Landelijk: 390.000 (172.000 actief)	Landelijk: 60 miljoen
Wlz	Ministerie VWS	Zorgaanbieders	Onbekend	Landelijk: 100 tot 150 miljoen
Zittend ziekenvervoer	Ministerie VWS	Zorgverzekeraars	Landelijk: 80.000 (66.000 actief)	108 miljoen
Wia	Ministerie SZW	UWV	onbekend	onbekend

- Gegevens uit 2015, overgenomen uit "Doelgroepenvervoer anders bekeken".
- Wmo vervoer is exclusief gemeente Laren
- Bij Wmo-taxi wordt 13% van de kosten opgebracht door de reizigersbijdrage (€0,55 per zone)
- Bij Leerlingen- en jeugdhulp- en jeugd dagbestedingsvervoer is er geen reizigersbijdrage
- Wmo dagbestedingsvervoer kent geen aparte bijdrage. Er is wel voor alle Wmo maatwerkvoorzieningen een CAK eigen bijdrage.

Uit analyse van data van het doelgroepenvervoer blijkt het volgende:

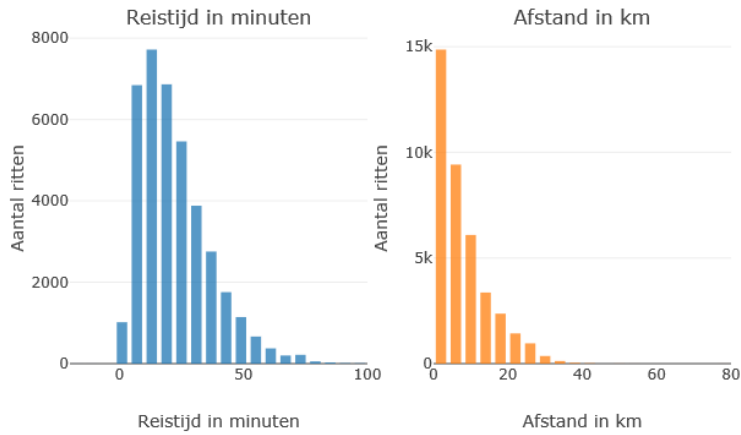
- De Wmo taxi wordt door het grootste deel van de pashouders niet of in geringe mate gebruikt. In totaal zijn er 10.400 Wmo pashouders. In een maand maakt circa 33% gebruik van de Wmo taxi en ca. 66% niet (o.b.v. analyse rittenbestand mei 2017). Uit onderstaande grafiek met aantal ritten per pashouder blijkt dat de meeste pashouders die wel reizen per maand weinig ritten met de Wmo-taxi reizen. Verreweg het meest komt 2 ritten voor, dit is bijna altijd een rit heen en weer op dezelfde dag.

Grafiek 1: aantal ritten per Wmo pashouder per maand



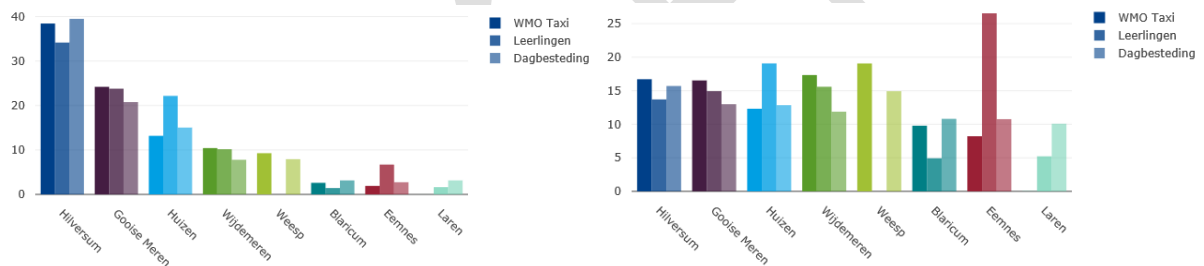
- De Wmo taxi wordt vooral gebruikt voor korte ritten. Circa de helft van de ritten is minder dan 4 kilometer lang. Maandelijks vinden er ca. 750 ritten korter dan 1 km plaats.

Grafiek 2: Gemiddelde reistijd en reisafstand Wmo taxi



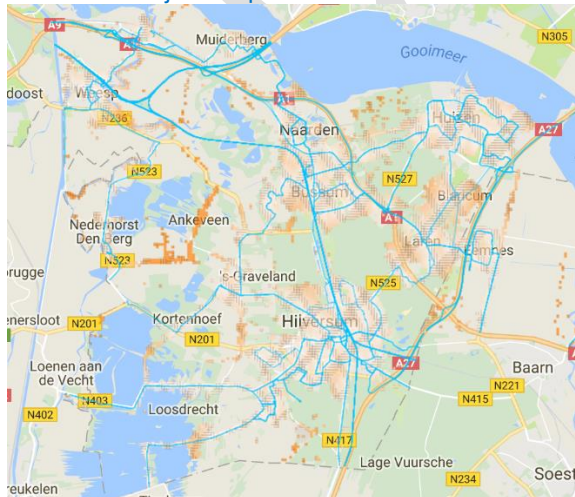
- De Wmo taxi is geen snelle vervoerwijze. De gemiddelde snelheid van de Wmo-taxi is ca. 22 km per uur. Op ritten tot 4 kilometer behaalt de Wmo-taxi een gemiddelde snelheid van 13,5 km per uur. Een belangrijker knelpunt is dat de Wmo taxi voor de reiziger veel tijd kost door het wachten, de onzekerheid van tijdstip van oppikken en omrijden.
- Het gebruik van de vervoerregelingen is in absolute cijfers het hoogst in Hilversum. Gerekend naar 1000 inwoners valt op dat in Eemnes en Huizen relatief veel leerlingen vervoer hebben, Weesp kent veel vervoerregelingen, Blaricum juist weinig.

Grafiek 3a en b: Deelname aan vervoerregelingen per gemeente en deelname per 1000 inwoners



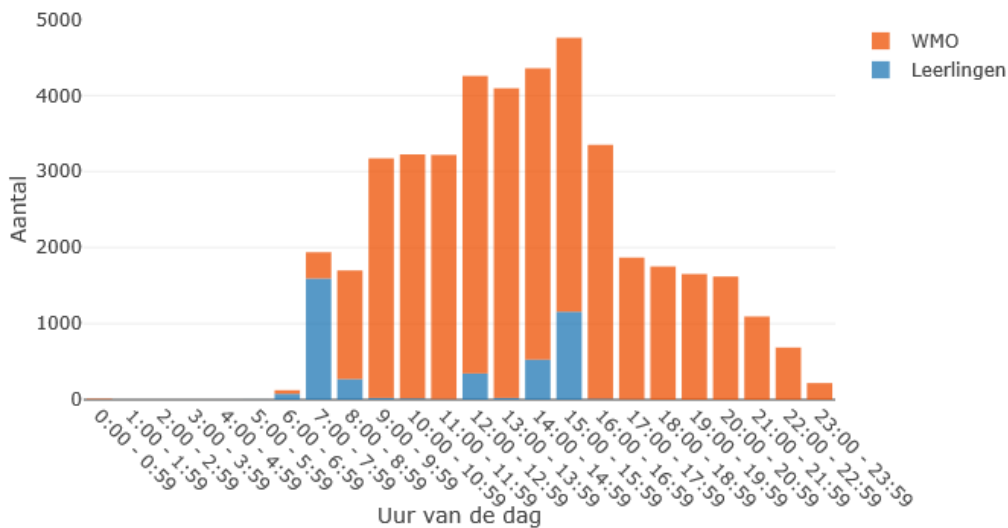
- De OV bereikbaarheid over de gehele regio is behoorlijk goed. Wijdmeren en de buitenranden van de gemeenten hebben een minder goede OV bereikbaarheid.
- OV bereikbaarheid blijkt een gering effect te hebben op het aantal Wmo pashouders. Ruim 50% van de Wmo pashouders woont binnen 250 meter van een bushalte en ca. 80% binnen 400 meter. Ook met een halte dichtbij reizen mensen met Wmo-taxi.

Grafiek 4: OV lijnen en plekken slecht bereikbaar met OV (hoe donkerder hoe langer loopafstand tot bushalte)



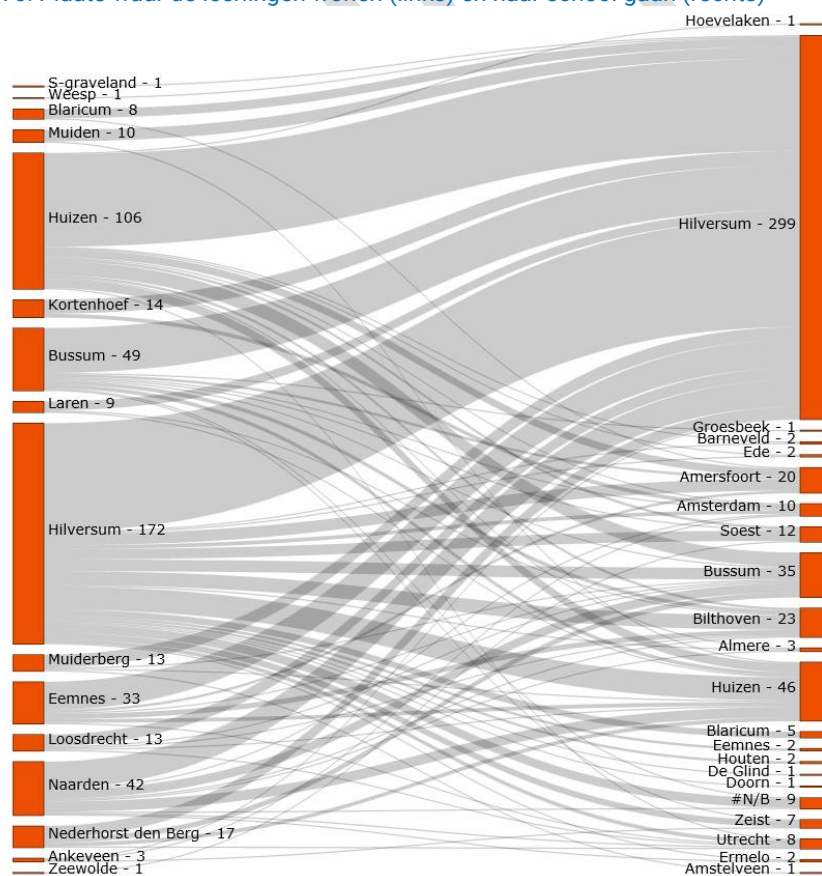
- Uit het Mobiliteitsbeeld (zie grafiek 5) blijkt dat de grootste pieken in het doelgroepenvervoer overdag tussen 12 en 16 uur plaatsvinden en vooral wordt veroorzaakt door het Wmo vervoer. Omdat tussen 15 en 16 uur het Wmo vervoer samenvalt met een piek in het leerlingenvervoer is dan het grootste beslag op vervoerscapaciteit.

Grafiek 5: Aantal reizigers Wmo taxi en leerlingenvervoer per uur van de dag



- Het grootste deel van het leerlingenvervoer vindt plaats in de regio. Ongeveer de helft van de leerlingen gaat naar scholen in Hilversum. De grotere gemeenten hebben meer speciaal onderwijs binnen de gemeentegrenzen, daardoor hebben de kleine plaatsen relatief veel leerlingenvervoer.

Grafiek 6: Plaats waar de leerlingen wonen (links) en naar school gaan (rechts)



## Bijlage 2. De vloek van de winnende taxi

In het rapport *De vloek van de winnende taxi* van SEO Economisch Onderzoek uit 2016 worden de volgende oorzaken van de problemen in de taxi-sector omschreven:

### De winner's curse

Bij doelgroepenvervoer zijn de kosten grotendeels vast, maar er is sprake van niet-beïnvloedbare fluctuerende volumes en dit vormt een wezenlijk risico voor vervoerders. Vervoerders die deze risico's positief inschatten, hebben een grotere kans de aanbestedingsprocedure te winnen, maar ook een grotere kans op een onrendabele exploitatie van het contract.

### Inspelen op heronderhandeling

Als een vervoerder het contract een tijd heeft uitgevoerd hebben ze meer informatie over de daadwerkelijke kosten en risico's. Dit kan er toe leiden dat ze gaan heronderhandelen over de vastgestelde voorwaarden. In de praktijk heeft de opdrachtgever als het moment daar is vrijwel geen alternatief dan op heronderhandelingen in te gaan.

### Dreigende faillissementen

Stel dat een vervoerder zich op de rand van een faillissement bevindt en geen kans heeft te overleven zonder nieuwe, winstgevende contracten. Het overweegt een bod te doen in een aanbesteding voor een groot contract. Wanneer er sprake is van beperkte aansprakelijkheid in geval van een faillissement, kunnen de potentiële verliezen van het contract nooit groter zijn dan het beschikbare kapitaal. De vervoerder zal dus agressiever gaan bieden in de aanbesteding. Ten opzichte van financieel gezonde vervoerder heeft de slechte vervoerder een grotere kans de aanbesteding te winnen, met een uitstel van faillissement als gevolg.

### Penetration pricing

Bewust inschrijven met een lage prijs om marktaandeel te veroveren.

### Niet-contracteerbaarheid van kwaliteit

Bepaalde kwaliteitsaspecten zijn tijdens het contract en achteraf wel waarneembaar, maar zijn vooraf in het contract niet goed vast te leggen en te meten. Het probleem bij niet-contracteerbaarheid is dat het prijsdrukkende effect van intensieve concurrentie in een aanbestedingsprocedure de kans vergroot dat bidders met een lage kwaliteit (en daardoor lagere kosten en een lagere prijs) de aanbestedingsprocedure winnen. Dit zet bidders in een aanbestedingsprocedure ertoe aan om niet-contracteerbare kwaliteit te vermijden om zo kosten te besparen en een lagere prijs te kunnen bieden, resulterend in een lagere algehele kwaliteit van de aangeboden contracten.

Het rapport geeft de volgende aanbevelingen om dit tegen te gaan:

1. Zorg voor explicitering, beprijzing en beoordeling van risico's. Bij de beoordeling van risico's door opdrachtgevers zouden de geboden prijs en kwaliteit van iedere vervoerder, moeten worden gerelateerd aan diens risico-inschatting.
2. Beoordeel niet de alleen de hoogte van de geboden prijs, maar ook de opbouw ervan.
3. Verdeel risico's tussen opdrachtgever en vervoerder. Zo zou onderscheid gemaakt kunnen worden tussen enerzijds normale marktrisico's als veranderingen in brandstofprijzen en conjunctuur en anderzijds risico's die voortvloeien uit beleidswijzigingen, zoals veranderend indicatie-beleid of bezuinigingen op toegekende budgetten.
4. Wees terughoudend met het gebruik van methoden om te lage biedingen te detecteren bijvoorbeeld op basis van historische informatie, dan wel om bodem- of maximumprijzen te hanteren.
5. Contracteer meerdere partijen. Onderzoek of de gunning van contracten aan meerdere partijen in plaats van één effectief is in het enerzijds bestrijden van strategisch gedrag gericht op heronderhandeling, en anderzijds in het voorzien in een sterkere prikkel om kwaliteit te bieden.
6. Laat kwaliteitsbeoordeling gebruiker meewegen. Onderzoek op welke wijze de kwaliteitsbeoordeling door de eindgebruiker explicieter en zwaarder mee kan wegen in de keuze van de vervoerder. Bijvoorbeeld door een bonus-malus regeling.

Bron: [http://www.seo.nl/uploads/media/2016-74\\_De\\_vloek\\_van\\_de\\_winnende\\_taxi.pdf](http://www.seo.nl/uploads/media/2016-74_De_vloek_van_de_winnende_taxi.pdf)

## Bijlage 3. Opties mobiliteitsprojecten

### Thuiszorgmedewerkers op de e-fiets

Niet in de auto, maar op de e-fiets naar cliënten. In een pilot hebben 55 medewerkers van de Twentse thuiszorgorganisaties Livio en Zorggroep Manna dat 8 maanden uitgeprobeerd en zij waren zeer tevreden over het gebruik van de e-fiets voor huisbezoeken. Deelnemers noemden de e-fiets gezonder, goedkoper, milieuvriendelijker en gemakkelijker dan de auto. De werknemers waren zo positief dat ze bijna allemaal na de proefperiode de e-fiets willen blijven gebruiken.

<https://www.twentemobiel.nl/pilot-thuiszorgmedewerkers-stappen-over-op-e-fiets/>

<https://www.youtube.com/watch?v=9A9umQjg3-s>

### Slimme fietsbel (voor senioren)

De SafeToBike oplossing bestaat uit een smartphone-app en een slimme fietsbel. De SafeToBike-app toont de fietsers van tevoren alle gevaarlijke plekken van de af te leggen route. De bel geeft tijdens de rit een licht-, of geluidssignaal bij het naderen van de gevaarlijke punten.

<https://www.s-hertogenbosch.nl/actueel/nieuws/nieuwsbericht/article/slimme-fietsbel-voor-senioren-784.html?L=0&cHash=910beb1bdc6095d5e0cb6f48b6018eee>

### Fietsreparatie bij knooppunten

<https://www.ns.nl/deur-tot-deur/ns-fietsenstalling/fiets-en-service.html>

Fietsreparatie op het station eventueel gecombineerd met dagbesteding. Dat gebeurt nu al door PAKAAN in Hilversum: <http://www.pakaan.net/de-weesfiets/>

### Parkeerplaatsen voor motoren en scooters

Een fiets is op lange afstanden vaak geen alternatief voor de auto. Een motor kan dan een goed alternatief zijn. De motor is milieuvriendelijker dan de auto, kan tussen de files doorrijden en neemt minder plek in op de weg en bij parkeren. Faciliteiten en dan met name parkeerplekken ontbreken vaak.

<http://www.verkeerskunde.nl/nieuws/2018/motorrijders-woorden-vaak-over-het-hoofd-gezien-in.54981.lynx>

### Connected fietsen: Verkeerslichten sneller op groen bij fietsen

De gemeente 's Hertogenbosch doet dit al *Met Swung lekker snel door groen*.

<https://www.youtube.com/watch?v=zPt5rectsWs>

<http://www.nationaalfietscongres.nl/static/files/tinymce/uploads/Schwung%20de%20app%20die%20bijdraagt%20aan%20fietsgeluk%20bij%20verkeerslichten%20.pdf>

### Verkeerslicht innovaties voor fietsers

De gemeente Rotterdam experimenteert met de volgende verkeerslicht innovaties voor fietsers:

<http://www.nationaalfietscongres.nl/static/files/tinymce/uploads/Meer%20ruimte%20met%20innovatieve%20verkeerslichten%20.pdf>

- Warmtesensor om wachttijd te verminderen, bij drukte extra groen
- Regensensor: bij regen korter wachten
- Tegelijk groen: Alle fietsers op een kruispunt tegelijk groen waardoor o.a. schuinoversteken mogelijk wordt. Dit gebeurt ook in Bussum op het kruispunt Brediusweg - Brinklaan - Generaal de la Reijlaan.
- Groene golf voor fietsers
- FLIP (fietslichtinformatiepaneel) 2 mogelijkheden (linksom of rechtsom) om kruispunt te passeren

## Bijlage 4. Opties veranderingen doelgroepenvervoer

Om de kosten en/of de kwaliteit van het doelgroepenvervoer te veranderen kun je de volgende dingen doen:

1. Zorgen dat er minder ritten komen door het vervoer duurder of minder aantrekkelijk te maken, of door bijvoorbeeld in het leerlingenvervoer de kilometergrens op te schroeven van 4 naar 6 kilometer. Door ritten in de spits duurder te maken kan er een betere spreiding over de dag ontstaan.
2. De reizigersbijdrage verhogen naar OV-tarief. Nu is het opstaptarief €0,55 bij Wmo-taxi t.o.v. €0,90 in het OV. De zonebijdrage is bij de Wmo-taxi nu € 0,55 per zone t.o.v. € 0,143 per kilometer (grosfweg €0,72 bij een zone van 5 km). Let wel: mensen van 65 jaar en ouder reizen in het OV (exclusief trein) met een korting van 34%.
3. Zorgen dat de ritten goedkoper worden door minder kilometers af te leggen of meer personen in een voertuig te combineren.
4. Prijsdifferentiatie invoeren; bijvoorbeeld net als bij het reguliere openbaar vervoer, reizen in de spits duurder maken. Of reizen buiten de spits goedkoper.
5. De tijden waarop de Wmo-taxi rijdt terugbrengen. De Wmo-taxi rijdt nu van maandag tot en met zondag van 6:00 – 00:00 uur. Tot en met 00.30 uur is vervoer van of naar een NS- station nog mogelijk. Er reizen relatief weinig mensen voor 7:00 en na 23:00.
6. Gemeenten zijn samen met maatschappelijk organisaties bezig om alternatieven voor dagbesteding in een maatwerkvoorziening te ontwikkelen. Inwoners moeten wel in staat zijn om naar deze algemene voorzieningen te kunnen komen. De Wmo-taxi mag niet ingezet worden voor vervoer naar dagbesteding, maar alleen voor recreatief vervoer. Nu wordt er vaak nog een maatwerkvoorziening dagbesteding met vervoer afgegeven, omdat mensen niet zelfstandig kunnen reizen. Bij het ontwikkelen van algemene voorzieningen (in wijkcentra) en bij andere voorzieningen zoals sport, bibliotheek, zwembad, winkels en gezondheidscentra, moet de bereikbaarheid worden meegenomen. Van de top 10 bestemmingen van de Wmo-taxi zijn in 2017 er acht zorglocaties. De twee Tergooi locaties staan met stip bovenaan. De laatste locatie is het winkelgebied in Hilversum (de Groest).
7. Investeer in toegankelijk OV en OV-knooppunten. Niet alleen de fysieke toegankelijkheid is van belang, maar ook assistentie bij knooppunten. Dat ontbreekt nu bij busstations. Bij NS stations kan wel assistentie aangevraagd worden.
8. Vergroot de kennis van consultants die de Wmo-taxi en Leerlingenvervoer toewijzen. Het is van belang dat de consultants de kennis en ruimte krijgen om samen met de inwoner creatieve oplossingen en alternatieven voor het traditionele vervoer te bedenken.
9. Opstapplaatsen voor leerlingenvervoer in plaats van vervoer van huis naar school. In 2016 is hier een pilot op uitgevoerd. Momenteel wordt dit in Weesp toegepast.
10. Gezamenlijk inkopen van dienstverlening voor doelgroepen vervoer met zorgorganisaties. Zorgorganisaties sluiten contracten met vervoerders voor WLZ en Wmo dagbestedingsvervoer. Door dit gezamenlijk als gemeenten en zorgorganisaties aan te besteden zou er een reëler tarief uit kunnen komen. Het volume wordt namelijk groter en er zijn mogelijk planningsvoordelen te behalen voor organisaties.
11. Onderzoek de mogelijkheid voor uitvoering als regionale dienst.
12. Stimuleer inwonersinitiatieven. Er zijn verschillende initiatieven in de regio actief waarbij maatschappelijk en welzijnsorganisaties samen met vrijwilligers mensen helpen om mobiel en actief te blijven. Voorbeelden hiervan zijn:
  - De BoodschappenPlusBus  
<https://www.ouderenfonds.nl/deelnemen/boodschappenplusbus/>
  - ANWB automaatje  
<https://www.anwb.nl/lidmaatschap/maatschappelijk/mobiliteit/automaatje>
  - Buurttaxi Kerkelanden Hilversum  
<https://www.gooieneembode.nl/nieuws/buurt-wijk/96316/golfkarretjes-als-buurttaxi-voor-ouderen-in-kerkelanden>



## Verslag themasessie mobiliteit

Algemeen	
Aan	wethouders mobiliteit en doelgroepenvervoer
Van	Jordy van Slooten
Datum	25 oktober 2018
Verspreiden	Nee
Kenmerk	18.0009292

Op 15 oktober vond een bestuurlijk overleg plaats met betrekking tot het dynamisch mobiliteitsnetwerk. Hierin is afgesproken dat de portefeuillehouders in Gooi en Vechtstreek de komende periode werken aan een transitieverhaal en een plan maken om te komen tot een dynamisch mobiliteitsnetwerk waarin OV en doelgroepenvervoer verbonden zijn.

De vraag lag voor of er ingestemd kon worden met de uitgangspunten van de Provincie voor de OV bus concessie vanaf juli 2021 en met de uitgangspunten voor het doelgroepenvervoer.

De wethouders voelden zich onder druk gezet door het tijdschema van de concessieverlening door de Provincie NH. De uitgangspunten kunnen grotendeels onderschreven worden voor de lange termijn. Een helder proces met tijdsplanning is nodig in aansluiting op het komen tot lokale mobiliteit beleidsplannen. De wethouders willen hun raden meenemen en ook inwoners consulteren voordat de uitgangspunten vastgesteld kunnen worden. Ze willen een regionaal gedeeld verhaal (met lokale accenten) kunnen vertellen waarin een perspectief wordt geschetst van brede mobiliteit en kansen voor verbetering en nieuwe mobiliteitsdiensten. Er moet voorkomen worden dat er een beeld ontstaat dat lijnen worden opgeheven en het OV wordt afgebroken zonder dat er een perspectief geschetst wordt aan inwoners met alternatieve vormen van vervoer.

De wethouders staan positief tegenover samenwerking met de Provincie NH. Ze willen samen op pad. Dit zien zij het liefst vanuit een ingroeimodel, waarin geleidelijk aan veranderingen worden doorgevoerd. Dit zou ook al voor de start van de nieuwe concessie (juli 2021) kunnen beginnen, bijvoorbeeld medio 2019. Een gedragsverandering kost tijd, dus hoe eerder hiermee met inwoners begonnen kan worden de beter. Ook de opgave voor het doelgroepenvervoer wordt onderschreven. Het verkennen van combinatie met OV kan ingezet worden. Er zijn wel vragen en twijfels in hoeverre dit mogelijk is.

Over 6 weken wordt een volgende bijeenkomst gepland. Daarin zal een plan van aanpak worden besproken waarin ingegaan wordt op het moment en de invulling van lokale consultatie van de raden en inwoners. Dit is te laat voor de gedeputeerde staten die de eerste week van december de Nota van uitgangspunten wil vaststellen. Uitstel van het aanbesteden is helaas niet mogelijk. De concessie is al verlengd tot de wettelijke uiterste duur van 10 jaar. Het gesprek met de provincie wordt aangegaan hoe de gemeenten toch kunnen aansluiten bij het Proces van concessie verlening met inachtneming van bovenstaande.

### Acties:

1. Vervolgbijsamenkomst over 6 weken.
2. Opstellen plan van aanpak met daarin invulling en tijdschema van lokale consultatie van de raden en inwoners.

Algemeen	
Aan	Portefeuillehouders mobiliteit
Van	Jordy van Slooten
Datum	23 oktober 2018
Verspreiden	Ja
Kenmerk	18.0009225

Deze informatiebrief is bedoeld om de raden gelijktijdig en uniform te informeren. Het staat colleges vrij om deze brief aan te passen aan het lokale format en de lokale informatiebehoefte. Er wordt gestreefd naar het informeren van de raad voor 31 oktober.

## Mobiliteit in Gooi en Vechtstreek: concessie 2021

### Aanleiding

In Gooi en Vechtstreek is sprake van een toenemende ruimtelijke spreiding van wonen en werken en een forse en groeiende pendel als gevolg daarvan. Mensen reizen vaker en verder van huis naar werk. Hierdoor neemt de druk toe op de weg en het spoor. Ondanks capaciteitsuitbreidingen tussen 2010 en 2030 blijven er problemen bestaan in de doorstroming van delen van de A1, A27 en A28. Ook het treinverkeer wordt op meerdere trajecten zwaar belast en soms moet een reiziger zo vaak overstappen dat de keuze sneller valt op de auto. Het toegankelijk en bereikbaar maken van wonen, werk, landschap, bezienswaardigheden en cultureel erfgoed vereist bereikbaarheid van, en binnen, de regio. Dit komt ook terug als speerpunt in de regionale samenwerkingsagenda en het daarbij behorend uitvoeringsprogramma. Hoe zorgen we ervoor dat we een aantrekkelijke regio blijven om te wonen, werken en recreëren? Deze informatiebrief informeert u over de ontwikkelingen in mobiliteit en specifiek over de concessie voor het busvervoer voor Gooi en Vechtstreek. Het aflopen van deze concessie biedt kansen om ons mobiliteitssysteem anders in te richten en daarbij beter in te spelen op de mobiliteitsbehoefte van de inwoner.

### OV concessie

De openbaar vervoer concessie is het exclusieve recht om in een bepaald geografisch gebied, in specifieke vorm, openbaar vervoer aan te bieden. De huidige concessie voor het busvervoer loopt af in juli 2021. De Provincie Noord-Holland heeft als OV-autoriteit voor Gooi en Vechtstreek een start gemaakt met de aanbesteding van de openbaar vervoersconcessie (het bus-, stad- en streekvervoer). Uit analyse van de huidige concessie blijkt dat van verschillende buslijnen de bezettingsgraad laag is en op andere lijnen/trajecten is het juist erg druk. De buslijnen spelen daarmee niet optimaal in op de mobiliteitsbehoefte van inwoners en bezoekers van de regio.

Verantwoordelijk gedeputeerde, Elisabeth Post, heeft aangegeven dat er niet wordt bezuinigd bij de nieuwe OV concessie. Er ligt op dit moment geen voorstel van de provincie voor het schrappen van buslijnen in Gooi en Vechtstreek. De ambitie van de provincie is om meer mensen het OV in te krijgen en om ervoor te zorgen dat dit tevreden reizigers zijn. Om dit te bereiken is onder andere een betere aansluiting van de bus op de trein nodig en moet er geïnvesteerd worden in de eerste en laatste kilometer (voor deur naar halte en viceversa).

### Kansen bij nieuwe concessie

De provincie en de regiogemeenten zien de nieuwe concessie als kans om samen in te spelen op nieuwe mobiliteitsontwikkelingen, zoals deelconcepten voor auto en fiets, opkomst van de elektrische

fiets, verduurzaming van bussen en taxi's en de veranderde mobiliteitspatronen van onze inwoners. Om van A naar B te komen maken we allemaal gebruik van meerdere mobiliteitsoplossingen, zoals fiets, bus, trein, parkeren en OV-fiets. Verbeteren van bereikbaarheid betekent ook het optimaliseren van afstemming tussen bijvoorbeeld fiets, bus en trein. Dit geldt voor zowel de mobiele als de minder mobiele reizigers. Ook mensen met een beperking moeten goed met het openbaar vervoer kunnen reizen. Het OV willen we daarom waar mogelijk verbinden met het doelgroepenvervoer (o.a. leerlingenvervoer, Wmo-taxi en dagbestedingsvervoer).

#### Komende periode

De regiogemeenten zijn met de provincie in gesprek over de brede mobiliteitsopgave in de regio. De OV-concessie die vanaf juli 2021 ingaat is hierbij belangrijk, maar niet de enige relevante ontwikkeling. De provincie streeft ernaar om het aanbestedingsdocument (programma van eisen) medio juli 2019 vast te stellen. In het eerste kwartaal van 2019 willen we de inbreng van de raad ophalen. We streven ernaar om in april te komen tot een regionale inbreng bij de OV-concessie van de provincie. Wij willen dus graag met u in gesprek over de mobiliteitsopgave in Gooi en Vechtstreek, waarbij we specifiek aandacht hebben voor de OV-concessie en het doelgroepenvervoer. Het proces van de OV concessie komt daarbij aan bod, maar ook de mobiliteitsopgaven waar gemeenten voor staan: voor alle inwoners een goed mobiliteitsperspectief. Inwoners en belangenorganisaties worden hierbij ook geconsulteerd.