Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Deelrapportage
Gesprekken stakeholders

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Datum: 01-12-2020
Versie: DEFINITIEF
Referentie: 19099

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Deelrapportage
Gesprekken stakeholders

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Datum: 01-12-2020
Versie: DEFINITIEF
Onze referentie: 19099

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink
Roanne van de Wijgaart

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Inhoudsopgave

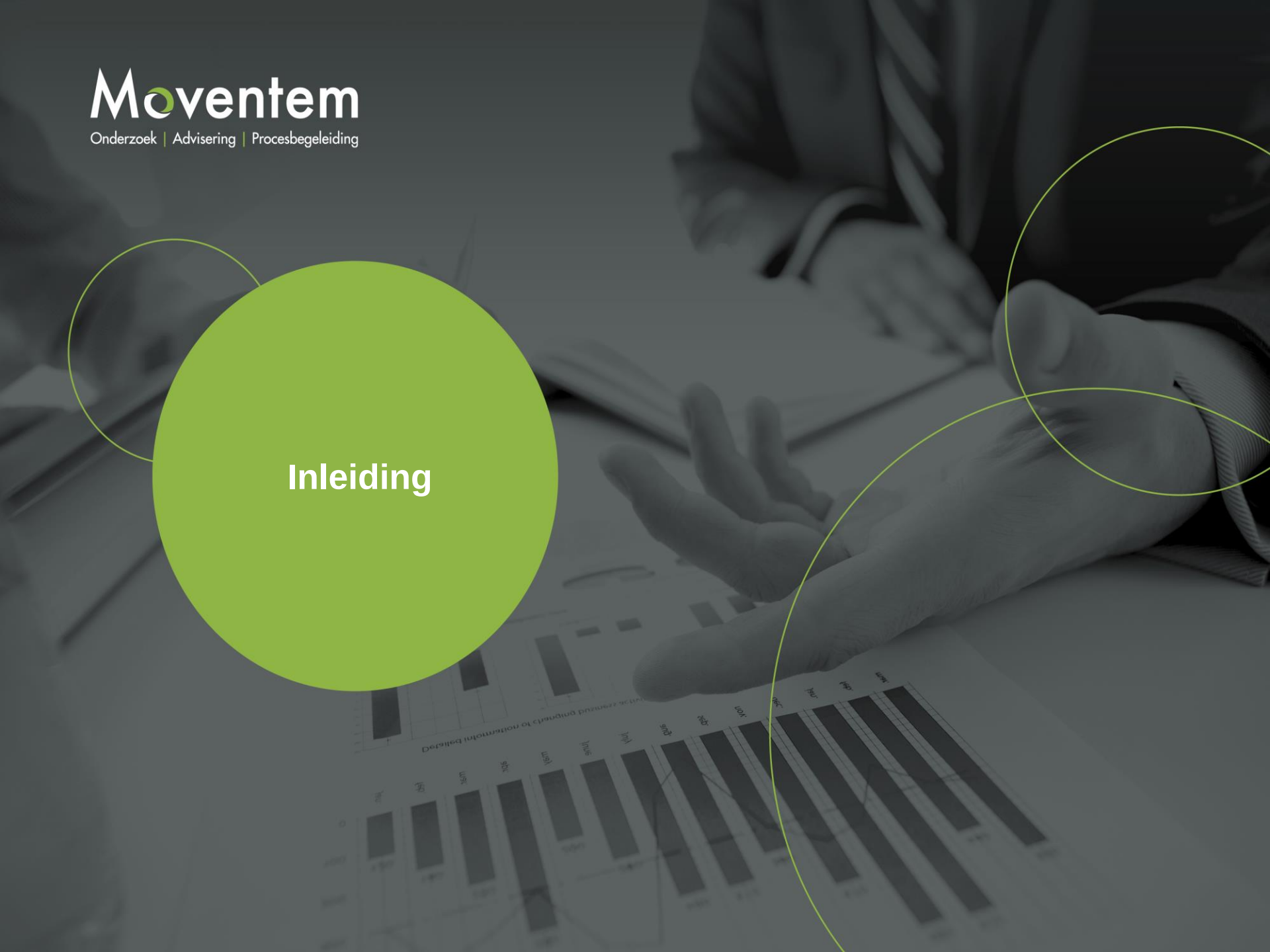
Inleiding **Pagina 4**
Aanleiding en onderzoeksopzet Pagina 5
Deelrapportage Pagina 6

Resultaten **Pagina 7**
Onderzoeksopzet Pagina 8
Resultaten Pagina 9

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding



Aanleiding en onderzoeksopzet

Aanleiding

De verwachting is dat de kosten voor het vraagafhankelijke vervoer de komende jaren toenemen. De Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN) wil daarom zo breed mogelijk input ophalen om gerichte en gedragen aanpassingen te kunnen adviseren en/of doorvoeren om het vraagafhankelijke Wmo-vervoerssysteem in de regio Arnhem Nijmegen ook in de toekomst betaalbaar te houden. Moventem doet in verschillende fasen onderzoek om het draagvlak en de acceptatie van deze aanpassingen te verkennen. De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

"Welke maatregelen dragen het meest bij aan een gezonde balans tussen kostenreductie-/ beheersing én behoud van een passend voorzieningenniveau?"

Onderzoeksopzet

Het onderzoek richt zich op het vraagafhankelijke Wmo-vervoer van Avan in de contractperiode vanaf augustus 2020 en bestaat uit de volgende fasen:

FASE 1 – Ophalen

In deze fase wordt in kaart gebracht welke informatie beschikbaar is en wordt opgehaald hoe verschillende stakeholders aankijken tegen de ontwikkeling van de kosten voor het Wmo-vervoer. Hierbij zijn gesprekken gevoerd met de 4 nieuwe vervoerders (Willemsen de Koning, Citax, Haars groep, Munckhof), het callcenter (DVG) en de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD). Tevens is een online enquête uitgevoerd onder de Wmo-consulenten/ Wijkcoaches en contactambtenaren/leidinggevenden binnen de deelnemende gemeenten. Belangrijk onderdeel in beide onderzoeken was het toetsen van de acceptatie, wenselijkheid, haalbaarheid en toegevoegde waarde van een aantal kostenbesparende/ - beheersende maatregelen.

FASE II – Analyseren

Op basis van de ritgegevens worden kwantitatieve analyses uitgevoerd die de effecten van de maatregelen in kaart brengen.

FASE III – Toetsen

In de toetsingsfase worden de ideeën tijdens een brainstorm-sessie voorgelegd aan de contactambtenaren van de deelnemende gemeenten. Tevens is een kwantitatieve enquête uitgevoerd onder de actieve pashouders om het draagvlak onder deze doelgroep te toetsen.

FASE IV – Adviseren

Tot slot worden de uitkomsten van de voorgaande fasen gebundeld in een adviesnotitie met een overzicht van de meest gedragen, kansrijke, haalbare en reële maatregelen die bij kunnen dragen aan beter beheersbare kosten en/of een kostenreductie.

Aanleiding en onderzoeksopzet

Deelrapportage

In deze deelrapportage worden de uitkomsten van de individuele gesprekken met de zes stakeholders (deelonderzoek Fase I) beschreven. De stakeholders zijn hierbij de vier vervoerders (Willemsen de Koning, Citax, Haars groep, Munckhof), het callcenter (DVG) en de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD). Deze rapportage geeft de uitkomsten weer van een onderzoek dat deel uitmaakt van een bredere studie waarmee de beschreven hoofdvraag wordt beantwoord. De resultaten die in deze deelrapportage worden beschreven moeten in samenhang worden gezien met de uitkomsten van de andere deelonderzoeken. Voor een integraal antwoord op de hoofdvraag verwijzen wij naar het Syntheserapport.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten



Onderzoeksopzet

- In maart 2020 zijn zes individuele gesprekken gevoerd met vier toekomstige vervoerders, de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) en de partij die op dit moment de regiecentrale verzorgt en per 1 augustus het callcenter wordt. Het doel van deze gesprekken is om beschikbare informatie/kennis te verzamelen, op te halen wat er leeft onder de verschillende stakeholders en de bestaande ideeën uit het knoppenplan te toetsen.

- Tijdens deze gesprekken zijn de volgende thema's aan bod gekomen:
  - Welke verwachtingen hebben zij van de ontwikkeling van de kosten voor het vraagafhankelijke Wmo-vervoer de komende contractperiode;
  - Welke noodzaak voelt men om de kosten te beheersen/ reduceren?;
  - Loopt men ergens tegenaan bij het beheersen van de kosten en zo ja, wat is dat?.

- De kern van het gesprek was het toetsen van een aantal maatregelen bij de stakeholders. Deze maatregelen zijn vorig jaar door BVO DRAN in een knoppenplan samengesteld. In samenspraak met de projectgroep van het onderhavige onderzoek zijn we gekomen tot de volgende maatregelen die we hebben voorgelegd aan de gesprekspartners:

Getoetste maatregelen
1. Toeslag bij kort van tevoren reserveren
2. Verruimen ophaalmarges
3. Spitstarief
4. Ondergrens voor toewijzing Wmo-pas
5. Bindend alternatief bij drukte
6. Bindend OV-advies op maat
7. Maximale omrijtijd verhogen
8. Kilometerdrempel
9. Tarief 'Wmo zonder korting' verhogen
10. Standaard beginnen met OV-training voor reizigers
11. Een bijdrage voor bezit van een Avan-vervoerspas
12. Boete toekennen bij verwijtbare loosmelding

- Allereerst worden de uitkomsten teruggekoppeld over de bovengenoemde thema's en vervolgens worden de resultaten per maatregel toegelicht. Per maatregel worden de gevolgen voor de vervoerders (), de gemeente () en de reizigers () toegelicht.

Individuele gesprekken stakeholders

Kostenstijging

- De reissnelheid per uur neemt elk jaar af. Daardoor zakt de arbeidsproductiviteit van een chauffeur. Dat heeft gevolgen voor de kosten.
- Mensen worden steeds ouder en worden minder mobiel. Het kost tijd om die mensen te helpen en dat is een kostenverhogende factor. Daarnaast wordt de behoefte aan vervoer waarschijnlijk groter door de vergrijzing.
- Het inkorten van het bedieningsvenster levert voor de vervoerders en gemeenten/Avan een kostenbesparing op. Met name de late uren in de nacht zijn kostbaar i.v.m. toeslagen, terwijl de vervoersvraag zeer beperkt is.

Callcentermodel in plaats van regiemodel

- Vervoerders hebben er in het nieuwe contract belang bij om de ritten zo efficiënt mogelijk uit te voeren (met een optimale combinatiegraad). In het verleden stonden voertuigen en chauffeurs die wel betaald kregen regelmatig stil.
- De kosten per rit nemen hierdoor af, zowel voor de vervoerders als voor de opdrachtgevers. De stijging van de vervoersvraag neemt waarschijnlijk meer toe. Per saldo zullen de kosten toenemen.
- Er zit een centrale tussen de klant en de vervoerder (en dat kost geld). Vervoerders geven aan de ritaanname ook zelf te kunnen verzorgen.
- Toegevoegde waarde callcenter: voorkomen fraude (vervoerders kunnen niet zelf hun rit inboeken), alles is gecentreerd voor de reiziger, verminderen van loosmeldingen, borgen van een betere spreiding van de ritten en het geven van OV-advies.

Zero emissie

- De verwachting is dat dit soort vervoer (zeker op korte termijn) erg duur gaat worden. Door aanschaf (extra) voertuigen en stilstand door laden.
- Elektrisch rijden is op dit moment nog niet efficiënt, omdat het aantal kilometers per dag niet met één voertuig gereden kan worden. Een vervoerder geeft aan dat het daarnaast momenteel ingewikkeld is om elektrische taxi's op het juiste moment aan de juiste laadpaal te krijgen.
- Dit geldt voornamelijk voor de bussen voor rolstoelvervoer, in mindere mate voor reguliere auto's.
- Het is wenselijk dat er geïnvesteerd wordt in snellaadpunten. Dit moet ook worden ingecalculeerd.
- Het is moeilijk te voorspellen of het lukt om in 2025 helemaal zero emissie te rijden.
- Een gemiste kans in de aanbesteding is dat er geen combinatie is gemaakt met het waterstoftankstation in Arnhem.

Personeel

- Vervoerders verwachten een tekort aan chauffeurs (vooral parttime). Oudere chauffeurs gaan met pensioen en voor jongere mensen is taxichauffeur vaak geen voorkeursberoep. Eén vervoerder geeft aan dat zij daar bij de inschrijving rekening mee hebben gehouden; ze hebben dit ingecalculeerd.
- Ervaren chauffeurs zijn duur en mensen die nieuw instromen hebben vaak nog geen kennis. Je moet hen opleiden en dat kost geld.
- Loonstijging zorgt voor een kostenstijging.

Individuele gesprekken stakeholders

Vrijwilligersinitiatieven

- Er zijn projecten in de omgeving met vrijwilligers/vrijwilligersinitiatieven, maar deze zijn kleinschalig en versnipperd. Ook komen deze initiatieven nog nergens samen en ontbreekt het overzicht.
- Op dit moment kunnen Wmo-reizigers niet goed geïnformeerd worden over alternatieve vervoersopties.
- Wanneer meer Wmo-reizigers gebruik maken van vrijwilligersinitiatieven, dan krijgt de vervoerder minder ritten. Dit is een kostenbesparing voor de gemeente/Avan. Het is wel belangrijk dat het vervoer een bepaald kwaliteitsniveau continuïteit heeft
- Momenteel ontbreekt een sluitend systeem waarmee de vrijwilligersinitatieven meegenomen kunnen worden in de planning. Alleen informatie over het bestaan van een systeem is hiervoor niet voldoende.

Indiceren

- Een quote: *“Wanneer indicaties makkelijk worden verstrekt, maakt dat het vervoer niet makkelijker. Daarnaast zit er ook een kostenaspect in voor de gemeente: aanvullende indicaties zorgen voor meer vergoeding. In het algemeen denk ik dat Wmo-consulenten daar niet heel veel bij stil staan.”*
- Een andere stakeholder denkt dat er op momenteel in sommige gevallen zeker ruimhartig wordt geïndiceerd. Veel blijvende indicaties worden gegeven voor tijdelijke problemen. Nadat mensen hersteld zijn, behouden ze de indicatie met bijbehorende rechten.
- Het is belangrijk om meer maatwerk te leveren.

Maatregel 1 - Toeslag bij kort van tevoren reserveren

- Op dit moment kan tot 1 uur van tevoren een rit geboekt worden (de vooraanmeldtijd). Het voorstel is de vooraanmeldtijd te verlengen naar minimaal 3 uur. Een kortere vooraanmeldtijd blijft mogelijk, maar dan wordt een toeslag in rekening gebracht.



- Er kan (mogelijk) efficiënter worden gereden, wat voordelen heeft op het gebied van kosten (en milieu).
- De vervoeder weet mogelijk nauwkeuriger hoe laat hij aankomt, wat gecommuniceerd kan worden aan de reiziger.
- Vervoerders verwachten echter geen (hoge) kostenreductie voor henzelf.



- In het nieuwe contract betaalt de gemeente per uitgevoerde rit. De rit wordt nog steeds gereden, dus er is geen sprake van kostenreductie.
- Als een toeslag wordt gehanteerd op het moment dat reizigers laat hun rit boeken, worden er via deze toeslag extra opbrengsten gegeneerd. Dat levert een kostenbesparing op.



- Veel reizigers weten meestal van tevoren wanneer ze willen gaan reizen. Hiervoor zou het een goede maatregel zijn. Bij impulsieve ritten niet.
- Als de mogelijkheid blijft om kort van tevoren te kunnen reserveren, dan is de maatregel acceptabel.
- Belonen van ‘vroegboekers’ is beter dan straffen van ‘laatboekers’.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Van tevoren moet in de rittenbak worden gekeken of het veel voorkomt dat ritten laat worden geboekt. Als dit maar weinig voorkomt, dan heeft deze maatregel ook weinig effect.
- Invoering van deze maatregel kan leiden tot discussies: is het verwijtbaar dat de rit kort van tevoren gereserveerd wordt? Als jouw boot/bus/trein vertraagd is, kun je dit niet ver van tevoren weten.
- Goede en duidelijke communicatie is nodig bij toepassing van deze maatregel.

Maatregel 2 - Verruimen ophaalmarges

- Op dit moment word je 15 minuten voor of na de reserveringstijd opgehaald. Het voorstel is om deze tijd te verlengen tot 30 minuten voor of 30 minuten na de reserveringstijd. Bij een reservering om 13:00 word je dus opgehaald tussen 12:30 en 13:30.



- Er kan (mogelijk) efficiënter gereden worden, omdat er meer gecombineerd kan worden.
- Enkele vervoerders geven aan dat het zou gaan om een kleine kostenbesparing voor henzelf, anderen verwachten een grote kostenbesparing.
- De maatregel kan echter ook nadelen hebben voor de vervoerder. Een quote: *"Stel, iemand wil om 13:00 opgehaald worden, dan kan hij tussen 12:30 en 13:30 opgehaald worden. Het is vervelend als een klant moet wachten, maar het is ook vervelend voor de taxi als je er al bent en de klant staat nog niet klaar. Dan komt de rest van het schema in het nauw."*



- In het nieuwe contract betaalt de gemeente per rit. De rit wordt nog steeds gereden, dus er is geen sprake van kostenreductie voor de gemeenten.
- Wanneer de combinatiegraad echter structureel omhoog gaat, kan dit aanleiding geven voor onderhandelingen met vervoerders.



- De maatregel heeft grote impact op de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. De klant moet lange marges hebben om te wachten op de taxi. Dit strookt niet met het VN-verdrag m.b.t. inclusiviteit.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- De weerstand tegen deze maatregel kan mogelijk ondervangen worden door duidelijke communicatie naar de klant wat die kan verwachten. Als je de klant bijvoorbeeld goed informeert via een app/sms over de feitelijk ophaaltijd, is deze maatregel mogelijk wel een optie.
- Communicatie moet echter makkelijk beschikbaar zijn voor de klanten. De doelgroep moet hier wel klaar voor zijn. De vervoerders geven aan dat dit technisch haalbaar is.

Maatregel 3 - Spitstarief

- Het voorstel is om de eigen bijdrage voor het reizen tijdens de spits te verhogen. De spitstijden worden gelijk gesteld aan de OV-spitstijden (voor 9:00 en tussen 16:00 en 18:30).



- De spits is het ijkpunt voor de benodigde capaciteit. Door de piek in de spits af te vlakken, hebben vervoerders minder capaciteit nodig. Hierdoor is een kostenbesparing te realiseren.
- Een vervoerder kan buiten de spits nauwkeuriger plannen, door minder vertraging die tijdens de spits wordt opgelopen.
- Door een betere spreiding van reizigers kunnen calamiteiten (zoals bijvoorbeeld een lekke band), zowel in als buiten de spits, makkelijker worden opgelost.



- Als de eigen bijdrage van het reizen tijdens de spits wordt verhoogd, dan genereert deze toeslag extra opbrengsten. Dat levert een geringe kostenbesparing op voor de opdrachtgevers.
- Ook zou deze maatregel op langere termijn aanleiding kunnen zijn om met de vervoerders te onderhandelen over de tarieven.



- Als de mogelijkheid blijft om in de spits te kunnen reizen, dan is de maatregel acceptabel. Een quote: *“Ook in het OV gelden er spitstarieven, dus waarom in het doelgroepenvervoer niet?”*
- Ook hier geldt dat een gereduceerd daltarief vriendelijker is dan een hoger spitstarief.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Door deze maatregel gaan mensen beter overwegen of het echt nodig is om in de spits te rijden. Echter, er blijven altijd mensen die in de spits moeten reizen.
- Verschillende vervoerders geven daarnaast aan dat je niet moet aansluiten op de spitstijden van het OV, maar op de spits van het doelgroepenvervoer die ‘s ochtends voor 9.00 uur plaatsvindt en ‘s middags tussen ongeveer 14.00 uur en 15.00 uur.
- Door de scheiding van vraagafhankelijk en routegebonden vervoer zijn de mogelijkheden om capaciteit uit te wisselen beperkt. Bij gecombineerde contracten was de besparing (nog) groter geweest.

Maatregel 4 - Ondergrens voor toewijzing Wmo-pas

- Het voorstel is om alleen een Avan-vervoerspas toe te kennen bij een structurele vervoersbehoefte. Concreet wordt hierbij gedacht aan minimaal zes keer per jaar reizen.



- Een quote: *"Als er te veel ritten worden uitgefilterd, dan worden wij hier als vervoerder niet blij van."* Dan nemen immers de mogelijkheden om te combineren ook af.
- Een andere quote: "*Als de gemeente wil bezuinigen, dan is het voor ons van belang dat onze omzet hierdoor niet gaat dalen. Er moeten dus duidelijke afspraken worden gemaakt en transparant worden gecommuniceerd."*



- Afhankelijk van het aantal ritten. Als het om weinig ritten gaat, dan levert deze maatregel ook niet zoveel op.



- Het is geen servicegerichte maatregel.
- In de praktijk is het lastig in te schatten of iemand er minimaal 6 keer gebruik van gaat maken.
- Een quote: *"Als je er geen gebruik van maakt, dan kost het de gemeente toch ook niks? Je bespaart in verhouding niks en je komt aan ieders individuele recht op mobiliteit. Plus dat het ook op ieder moment kan veranderen."*

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Een quote: *"Je moet juist blij zijn met die klanten. Die mogen elke dag gebruik maken van het systeem, maar ze zijn heel selectief. Niet omdat het systeem niet deugt, maar omdat ze hun zelfstandigheid voorop stellen."*
- Het risico van deze maatregel is dat het leidt tot meer gebruik, zodat mensen de pas mogen behouden.
- Een aantal stakeholders noemt dat deze maatregel ook omgedraaid zou kunnen worden: restricties opleggen voor mensen die extreem veel gebruik maken van de regiotaxi.

Maatregel 5 - Bindend alternatief bij drukte

- Het Wmo-vervoer kent drukke periodes. Het voorstel is om de reizigers in deze drukke periodes in overleg eerder of later in te plannen dan gewenst. Niet als vrijblijvend, maar als bindend advies.



- Vervoerders hoeven minder voertuigen in te zetten. Een quote: *“Nu zijn er op bepaalde tijden extra voertuigen nodig die daarna weer stilstaan. In dit geval heb je minder restcapaciteit nodig en dat gaat wat opleveren”.*
- Er zullen vervoerders zijn die hier misbruik van proberen te maken, als is hier binnen het callcenter model goed op te sturen en te handhaven.



- In het nieuwe contract betaalt de gemeente per rit. De rit wordt nog steeds gereden, dus er is geen sprake van kostenreductie.



- Hierover zijn de meningen verdeeld. Enerzijds is het niet wenselijk voor de reizigers, maar anderzijds heeft een normale bus in het OV ook een maximale capaciteit.
- Een stakeholder noemt dat je reizigers het advies kunt geven voor een alternatieve ophaaltijd, maar er blijft een vervoersplicht.
- Hierbij moet ook op voorhand glashelder zijn wanneer er sprake is van ‘vol’.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Dit moet heel goed gecommuniceerd worden. ‘Vol is vol’ komt niet goed over bij de klant. Als je uitlegt dat er meer zekerheid is op het moment dat ze op een ander tijdstip boeken, dan komt dat al beter over.
- Als deze maatregel gecombineerd wordt met een spitstarief, dan is het dubbel effectief.
- Met deze regel wordt ook het voorboeken gestimuleerd.

Maatregel 6 - Bindend OV-advies op maat

- Het voorstel is dat de gemeente voor een reiziger kan bepalen dat deze onder bepaalde omstandigheden met OV moet reizen (bijvoorbeeld maximaal één overstap). Als er onder deze voorwaarden een OV-alternatief is, kan er voor die reizen geen rit geboekt worden op de Avan-vervoerspas van een reiziger.



- Vervoerders geven aan dat zij hierdoor mogelijk inkomsten mislopen.
- Anderzijds is het OV met name in de stedelijke gebieden een alternatief, dus wellicht wordt het aantal korte ritten hierdoor minder en blijven meer lange (en rendabele) ritten over.



- Het is (mogelijk) een besparing, maar dan moet het OV advies echt bindend zijn.
- Nu volgt bijna niemand het OV advies op. Als je reizigers voor één bepaalde rit in het OV krijgt, dan kan dit doorwerken in het totaal.



- Het is afhankelijk van de individuele situatie en de fysieke gesteldheid op dat moment. Dit kan per dag en per bestemming verschillen. Het is dus noodzakelijk om voorzichtig en realistisch te zijn in het geven van het advies.
- Ook is het OV nog lang niet voldoende toegankelijk voor een groot deel van de doelgroep.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Een quote: *“Als er maar 2 bussen rijden in een bepaalde omgeving, dan hoef je niet op een OV-advies aan te sturen.”*
- Verschillende stakeholders geven aan dat het een lastige maatregel is om strikt toe te passen, omdat er gekeken moet worden naar de omstandigheden op dat moment.
- Bij deze maatregel is maatwerk van belang. Zet dit advies alleen in voor reizigers én momenten waar het OV echt een alternatief is. Anders is het schieten met hagel en leidt het tot veel weerstand.
- Dit kan ook voor een deel van de reis worden ingezet. Dan kan Avan worden ingezet als voor- of natransportmiddel voor het reguliere OV.

Maatregel 7 - Maximale omrijtijd verhogen

- Op dit moment is de omrijtijd bij korte ritten maximaal 15 minuten en bij lange ritten maximaal 30 minuten. Het voorstel is om dit te verlengen naar respectievelijk 30 minuten en 45 minuten.



- Twee vervoerders geven aan dat het een kostenbesparing is omdat er meer ritten per uur gereden kunnen worden, omdat de vervoerder efficiënter kan combineren.
- Een andere vervoerder geeft aan dat deze maatregel niet veel toegevoegde waarde heeft en dat je moet oppassen voor te efficiënte planningen. De eerste roosters kunnen dan super efficiënt zijn, maar de andere roosters zijn dan dusdanig inefficiënt dat het per saldo niets oplevert.



- Een aantal reizigers wordt mogelijk weerhouden om een bepaalde rit te boeken, waardoor er kosten bespaard kunnen worden.



- Het is afhankelijk van de persoonlijke situatie. Een rit van een kwartier mag dan een uur over gedaan worden. Dit is ingrijpend. Een quote: *“Het is de vraag of mensen dit goed gaan begrijpen en accepteren.”*
- Zeker in combinatie met verruiming van de ophaalmarges zou dit onacceptabel zijn.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Je kan mensen ook belonen als ze een langere omrijtijd accepteren.
- De maatregel kan ook in de avond/na 19:00 worden ingevoerd.
- Een vervoerder vult aan dat het verhogen van de maximale omrijtijd niet leidt tot kostenbesparing. Bij grote congestie is er al sprake van langere rijtijden, hier kan weinig invloed op worden uitgeoefend.

Maatregel 8 - Kilometerdrempel

- Het voorstel is dat er geen ritten worden geboekt die korter zijn dan 500 meter. In geval van een reiziger met scootmobiel is de ondergrens 5 kilometer.



- Op het moment dat dit soort ritten eruit worden gehaald, dan levert dat mogelijk een kleine besparing op voor vervoerders. Zij kunnen zich dan in het vervolg goedkoper inschrijven.
- Voornamelijk ritten met een scootmobiel en/of rolstoel is de in- en uitstaptijd lang terwijl daar bij korte ritten weinig opbrengsten tegenover staan.



- Er worden mogelijk minder ritten gereden en dus minder kosten gemaakt.



- Het is niet klantvriendelijk.
- Als een persoon (tijdelijk) 500 meter niet kan lopen door omstandigheden, dan moet die persoon met de taxi kunnen.
- Bij personen met een scootmobiel is het afhankelijk van de situatie. Een quote: *“Als je boodschappen gaat doen, dan kan dat met een scootmobiel. Bij een vergadering of een afscheidsreceptie wil je niet met een scootmobiel, omdat die veel te groot is om in grote groepen te rijden. Daar wil je dus op een andere manier naar binnen en dus heb je ander vervoer nodig.”*
- Maatwerk is dus nodig.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Het is wenselijk dat Wmo-consulenten tijdelijk afwijkende indicaties kunnen geven. Zij moeten ook goed beseffen welke consequenties hun indicaties hebben.
- Daarnaast kan mogelijk een buurtdienst, wijkopper of iets dergelijks ingeschakeld worden voor deze korte ritten op ‘pantoffelafstand’. Het is wel belangrijk dat deze alternatieven een bepaald kwaliteitsniveau hebben, zoals voertuigen die er goed uit zien, professionele chauffeurs en borging van de continuïteit.

Maatregel 9 - Tarief ‘Wmo zonder korting’ verhogen

- Het Wmo-tarief zonder korting geldt in sommige gemeenten voor Wmo-reizigers die hun kilometerbudget hebben overschreden. Enkele gemeenten hebben Avan-passen uitgereikt waarbij reizigers altijd het Wmo-tarief zonder korting betalen. Op dit moment is het Wmo-tarief zonder korting gelijk aan het OV-tarief zonder passend OV alternatief. Het voorstel is om het Wmo-tarief zonder korting te verhogen.



- Een vervoerder noemt dat het dure ritten zijn voor hen omdat deze groep reizigers vroeger op de dag mag reizen. Deze ritten kunnen dus moeilijker gecombineerd worden.
- De verwachte kostenreductie is beperkt.



- Een andere tariefstructuur kan leiden tot afname van ritten.
- Volgens stakeholders is er een kleine groep die hiervan gebruikt maakt, dus er wordt weinig kostenreductie verwacht.



- Een stakeholder noemt dat het tarief OV-gerelateerd moet zijn, omdat deze reizigers anders niet gelijkwaardig zijn aan OV-reizigers.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Een vervoerder noemt dat het een kostenbesparing zou zijn als deze mensen helemaal niet meer mogen reizen, maar dat gaat volgens hem niet. Als je als gemeente je bereikbaarheid wilt behouden, dan moet je dat niet doen.
- De indruk bestaat dat er regelmatig misbruik wordt gemaakt van het systeem door bijvoorbeeld jongeren die zo goedkoop naar een uitgaansgelegenheid kunnen reizen. Dergelijke ritten zouden eigenlijk door reguliere taxi’s gereden moeten worden.

Maatregel 10 - Standaard beginnen met OV-training

- Het voorstel is om standaard te beginnen met een OV-training voor reizigers.



- Vervoerders geven aan dat zij hierdoor mogelijk inkomsten mislopen.



- Het is de vraag wat zo'n training kost en wat het oplevert.
- Bij frequente reizigers zou een OV-training zinvol kunnen zijn, maar dan is het de vraag of ze dit aankunnen. Dat besluit ligt bij de Wmo-consulent.
- Een quote van een vervoerder: *"Het is al 10 jaar zo dat het OV toegankelijk moet zijn voor mensen met een beperking. Langzaamaan vind ik dat er toch moet worden gekeken naar welke mensen voor welke reizen wel het OV moeten kunnen gebruiken. Anders blijven er mensen Wmo-vervoer gebruiken die eigenlijk ook het OV zouden kunnen gebruiken. Je maakt dan 2 keer kosten (OV toegankelijk maken én het Wmo vervoer in stand houden)."*



- Afhankelijk per persoon, dag, situatie en reisdoel.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Het OV is redelijk ingericht voor mensen met een beperking, maar zeker nog niet optimaal.
- Je kunt een OV-training inzetten als de Wmo-consulent denkt er binnen het reisidee van die persoon winst te behalen valt met een OV-training. Als er geen bus rijdt in het dorp waar die persoon woont, dan heeft het bijvoorbeeld geen zin. Deze training moet dus gericht ingezet worden.
- De provincie is bezig met een nieuwe OV-concessie, waarbij veel dunne lijnen eruit gehaald worden. Er wordt dan mogelijk een groter beroep gedaan op het Wmo-vervoer.

Maatregel 11 - Een bijdrage voor de Avan-vervoerspas

- Op dit moment zijn geen kosten verbonden aan het bezit van een Avan-vervoerspas. Het voorstel is om een jaarlijkse bijdrage van €25,- te vragen aan alle houders van een Avan-vervoerspas.



- Als er minder ritten gereden worden, dan lopen vervoerders inkomsten mis. Dit kan zorgen voor een filter aan de voorkant, wat leidt tot minder ritten.



- Het levert geld op, vanwege de inkomsten uit de bijdrage.
- Daarnaast kan het werken als filter; je voorkomt dat mensen een Avan-vervoerspas hebben terwijl zij maar twee keer per jaar gaan reizen. Dit is een besparing.
- Echter, het kan ook de andere kant op werken. Als de vervoerspas geld gaat kosten, dan gaat men er mogelijk meer gebruik van maken en dus meer reizen.



- Enerzijds kan het gezien worden als weigering van reizigers. Er zijn reizigers voor wie een eigen bijdrage van 25 euro hoog is en die er dan onwillig voor kiezen om geen Avan-vervoerspas te nemen.
- Anderzijds betaal je ook een bijdrage voor het bezit van een OV-chipkaart. Echter is die veel lager dan de genoemde € 25,-.
- Een stakeholder noemt dat € 25,- het maximum moet zijn, omdat het een fors bedrag kan zijn voor reizigers.

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Dezelfde maatregel, maar dan anders verpakt: *“Voor die € 25,- koop je een kilomterbudget. Als je je kilometers niet gebruikt, ben je de € 25,- kwijt. Als je je pas laat blokkeren, dan betaal je die 25 euro niet. Als je door je kilometerbudget bent, kun je aanvullende kilometers inkopen of wordt je kilometertarief hoger.”*
- Een andere stakeholder noemt dat een kilometerbudget juist vervoer verhogend werkt: *“Op het moment dat mensen een kilometerbudget hebben, dan bestaat de kans dat ze de kilometers op willen maken.”*

Maatregel 12 - Boete toekennen bij verwijtbare loosmelding

- Volgens het vervoerreglement is Avan gemachtigd een boete van €10,- toe te kennen bij een verwijtbare loosmelding, maar in de praktijk wordt dit nu niet gehandhaafd. Het voorstel is dit strenger na te leven.



- Loosmeldingen zijn duur voor vervoerders. Het is wenselijk dat het aantal loosmeldingen afneemt.
- Een quote: *"In theorie is deze maatregel heel goed, maar in de praktijk is het erg lastig uit te voeren. Het kost meer dan dat het oplevert. Bovendien komen er dan meer discussies bij de klantenservice, wat ook leidt tot hogere kosten."*
- Vaak gaat het mis bij ritten die ver van tevoren geboekt worden.



- Als Avan de boete incasseert, dan brengt dit extra inkomsten met zich mee, al zal dat gering zijn.
- De kosten voor het innen van de boetes zullen echter een groot deel van de opbrengsten teniet doen.
- Vervoerders kunnen echter goedkoper inschrijven op het moment dat er minder loosmeldingen zijn. Een quote: *"Nu worden loosmeldingen ingecalculeerd en als dat minder zou worden, dan kan het goedkoper worden voor de gemeente."*



- Hoe ga je beoordelen wiens schuld het is en welk bewijs heb je?

Voorwaarden en/of aanvullingen

- Als er helemaal geen sancties op staan, dan zijn er mensen die daar structureel misbruik van maken.
- Er moet wel gekeken worden naar de situatie; bij iemand met een beperking kan het zijn dat hij iets te optimistisch inschat hoe lang hij bezig is. Je kunt dan beter eerst een paar keer waarschuwen en dan pas een boete geven. Bij iemand die structureel langer koffiedrinkt, kun je bijvoorbeeld wel handhaven.
- Daarnaast zijn er mensen die weken van tevoren een rit boeken en hun rit vervolgens vergeten af te zeggen (bijvoorbeeld op een feestdag). Je kunt hen dan een herinneringsbericht sturen en vragen of ze willen laten weten of de rit doorgaat.
- Een stakeholder noemt dat hij frequente loosmelders in het verleden opbelde. Hij zag vervolgens een daling in het aantal loosmelders.

Aanvullingen op de maatregelen

Aanvullingen

- Bij een toeslag voor kort van tevoren reserveren en een spitstarief is het wel de vraag in hoeverre Avan hier iets aan verdient. Als de meeste reizigers lang van tevoren en buiten spitstijden gaan boeken, dan heeft Avan geen extra inkomsten. Het zou natuurlijk wel kunnen dat vervoerders zich dan goedkoper zouden inschrijven. Dat bespaart wel kosten voor Avan.

- Als een bindend alternatief bij drukte wordt toegepast, zal het voornamelijk gaan om mensen die in de spits rijden. Een bindend alternatief bij drukte en het spitstarief hebben dus ongeveer hetzelfde effect, namelijk dat mensen die eerst in de spits ritten boekten, nu op andere tijdstippen een rit boeken wanneer dit mogelijk is. Een voordeel voor Avan van het spitstarief is dan dat er nog extra inkomsten worden gegenereerd met een spitstarief.

- Een eigen bijdrage voor het bezit van een Avan-pas zorgt er ook meteen voor dat er een soort ondergrens voor een Wmo-pas wordt ingevoerd. Reizigers die weinig gebruik maken van het Wmo-vervoer zullen dan de pas niet aanschaffen.

- Als een bindend OV-advies zou worden ingevoerd, zou dit in combinatie met een OV-training gedaan moeten worden. Reizigers die een bindend OV-advies krijgen, zullen wel moeten weten hoe ze het OV moeten gebruiken.

- Als een toeslag bij kort van tevoren reserveren wordt ingevoerd, dan is het niet nodig om de maximale omrijtijd te verhogen. Vervoerders kunnen dan al efficiënter gaan plannen.