

Technische vragen- HERZIENING* versie 29 januari 2020

Van : Annemiek Mul, GroenLinks
Datum vraag : 4 januari 2021
Onderwerp : Aanbesteding doelgroepenvervoer

**De herziening betreft de terminologie in het tweede deel van de vragenset. Het gaat hier om het Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) (en niet zoals eerder abusievelijk was vermeld het Routegebonden vervoer RGV).*

Datum antwoord : 12 januari 2021

Vragen:

Het college is voornemens het doelgroepenvervoer (CVV en RGV) in 2021 aan te besteden, ter voorbereiding waarvan een viertal uitgangspunten zijn geformuleerd (antwoord op Art39 vragen Gouda's 50+partij). De commissie Samenleving zal op 13 januari 2021 hierover met elkaar en met de wethouder beraadslagen. De fractie van GroenLinks wil ter voorbereiding van deze bespreking beschikken over een aantal kerngegevens.

Leerlingenvervoer (RGV)

Graag beantwoorden voor de periode 2017 – 2020:

- Op grond van welke algemeen (wettelijke) bepalingen/voorziening biedt de gemeente dit vervoer aan? Hanteert Gouda specifieke lokale beleidsregels voor toekenning dan wel gebruik van het II vervoer?
- Hoeveel Goudse kinderen maken gebruik van het leerlingenvervoer?
- Welke modaliteiten worden ingezet, (groepsvervoer, individueel), in welke omvang (aantal leerlingen), naar welke bestemmingen?
- Wat zijn de gemiddelde kosten per leerling per jaar?
- Hoeveel ritten worden jaarlijks uitgevoerd, tegen welke kosten?
- Wat is de trend in de kostenontwikkeling en wat zijn daar belangrijke verklaringen voor?
- Wat is bekend over de kwaliteit en de efficiency van de uitvoering van het leerlingenvervoer?
- Hoeveel klachten zijn ingediend? Kunt u een overzicht verstrekken van de aard van de klachten, samenhang met vervoersmodaliteit, van de wijze van afhandeling en van de uitkomsten?

Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)

Graag beantwoorden voor de periode 2017 – 2020:

- Op grond van welke algemeen (wettelijke) bepalingen/voorziening biedt de gemeente dit vervoer aan? Hanteert Gouda specifieke lokale beleidsregels voor toekenning dan wel gebruik van het CVV?
- Een WMO-indicatie is niet verplicht voor het gebruik van CVV. Klopt dat? Hoe is dit precies geregeld?
- Welk beleidsdoel(en) gelden voor het CVV in Gouda?
- Hoeveel Gouwenars maken gebruik van het CVV? Wat zijn dominante patronen in het gebruik van CVV?

- Wat is bekend over de gebruikers van CVV? Is er bijvoorbeeld een verschil in gebruik tussen mensen met en zonder WMO indicatie?
- Hoeveel ritten worden jaarlijks uitgevoerd, tegen welke kosten?
- Wat is de trend in de kostenontwikkeling en wat zijn daar belangrijke verklaringen voor?
- Wat is bekend over de kwaliteit en de efficiency van de uitvoering van het CVV?
- Gouda voerde enkele jaren terug verlenging van de reserveringstijd in (is nu minimaal 4 uur voor aanvang van rit), opdat meer efficiency in de planning kan worden gerealiseerd (en dus lagere kosten). Wat zijn de gevolgen geweest van deze maatregel met betrekking tot:
 - aantal geboekte ritten
 - aandeel WMO-indicaties in gebruik
 - efficiency
 - kosten
 - klantervaringen?
- Hoeveel klachten zijn ingediend? Kunt u een overzicht verstrekken van de aard van de klachten, uitgesplitst naar soort gebruiker (ja/nee WMO-indicatie), van de wijze van afhandeling van de klachten en van de uitkomsten?
- Welke andere (vrijwillige) vervoersinitiatieven zijn er in Gouda? Op welke wijze werken deze samen met het professionele vervoer?

Antwoorden:

Leerlingenvervoer

- Het leerlingenvervoer is gedecentraliseerd in 1987. Gemeenten zijn sindsdien verplicht een regeling vast te stellen op basis waarvan ouders van leerlingen - onder bepaalde voorwaarden - aanspraak kunnen maken op bekostiging van de vervoerkosten van en naar school. De wettelijke basis van het leerlingenvervoer is gelegen in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs. Lokaal zijn de Verordening leerlingenvervoer Gouda 2015 en de Beleidsregels leerlingenvervoer Gouda 2015 van kracht.
- 142 kinderen maken gebruik van het leerlingenvervoer.
- Het leerlingen- en Jeugdwetvervoer wordt in taxibussen voor maximaal acht personen uitgevoerd. Het gaat om groepsvervoer waarbij de taxi een vaste route rijdt langs een aantal huisadressen/opstapplaatsen naar één of meer scholen. Indien het medisch noodzakelijk is worden leerlingen individueel vervoerd of met een beperkt aantal leerlingen (maximaal drie per taxi). In schooljaar 2019-2020 werden 8 Goudse leerlingen vervoerd met een rolstoel. Op pagina 4 van de bijlage 'Uitgangspunten aanbesteding RGV en CVV' wordt een stromenschema van de in- en uitstaplocatie weergegeven.
- De gemiddelde jaarlijkse kosten voor het leerlingenvervoer per leerling bedragen €4.773,- in het schooljaar 2019 - 2020.

- Jaarlijks kost het leerlingenvervoer gemiddeld €593.306,- over de afgelopen 3 schooljaren. Het schooljaar 2019 – 2020 kende een piek met €677.800,-.
- De stijging van de gemiddelde kosten per leerling is ingezet vanaf schooljaar 2017-2018. Per 1 augustus 2017 gingen nieuwe contracten voor leerlingenvervoer in. Voor 1 augustus hadden gemeenten uit Midden-Holland aparte contracten; sommige gemeenten werkten samen. Het ging om langlopende contracten waarbij gebruik is gemaakt van verlengopties. Aannemelijk is dat de contractwisseling in 2017 per schooljaar 2017-2018 de eerste (sterke) stijging van kosten per leerling verklaart in dat schooljaar. Daarna zijn de kosten jaarlijks verder gestegen door indexatie, verhoging van de BTW en een tariefaanpassing per 1 mei 2019. Naar verwachting stijgen de kosten van het vervoer na een nieuwe aanbesteding opnieuw, zoals dat in schooljaar 2017-2018 ook het geval was.
- Op pagina 4 van de bijlage 'Uitgangspunten aanbesteding RGV en CVV' wordt de combinatiegraad per perceel weergegeven. De combinatiegraad ligt tussen de 2,4 en 4,9. Zie hiervoor ook de alinea 'vervoersstromen'.
- Over het afgelopen schooljaar kan voor het Leerlingenvervoer geen adequate klachtenmeting overlegd worden. Wel zijn klachten op casusniveau in het portaal van de vervoerder te volgen. Dit is een van de leerpunten uit het huidige contract. In de aanbesteding wordt hier aandacht aan gegeven en wordt met het nieuwe contract een meetbaar klachtenbestand opgezet.

Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)

- Gouda biedt het CVV aan op basis van de Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Gouda 2020. Hiernaast is ook de Regeling maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Gouda 2020 van kracht. De wettelijke grondslag(en) waarop de verordening en regeling zijn gebaseerd is de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
- Naast Wmo-pashouders kunnen ook inwoners zonder Wmo-vervoersindicatie gebruikmaken van het CVV/GroeneHartHopper (GHH). Daar waar Wmo-pashouders kunnen reizen met een gereduceerd tarief, geldt voor inwoners zónder Wmo-pas het reguliere 'OV-tarief'.
- Ambities en uitgangspunten voor het CVV leest u terug onder punt 3 in de bijlage 'Uitgangspunten aanbesteding RGV en CVV'.
- In 2020 kent Gouda 2.224 Wmo-pashouders. Het aantal pashouders geeft geen representatief beeld van het volume van het vervoer, want een groot deel van de pashouders maakt al langer dan een jaar geen gebruik van de pas. Dat gaat om zo'n 40 tot 50% van de pashouders. In 2020 zijn er maandelijks circa 3.000 ritten uitgevoerd voor Gouwenaren met een Wmo-pas. In de bijlage 'Uitgangspunten aanbesteding RGV en CVV', onder 2.3, worden de dominante patronen toegelicht.
- In 2020 werden er regionaal maandelijks ca. 10.000 ritten uitgevoerd. Zo'n 8% hiervan betreft OV-ritten (dus niet op indicatiebasis). Grofweg

90% (ca. 9.000) van de ritten wordt gereden voor inwoners van Midden-Holland met een Wmo-pas. In ruim 60% daarvan reist een sociaal begeleider mee. Doorgaans is het Gouds aandeel in deze aantallen ca. 30%.

- Een belangrijk aspect in de kostenontwikkeling is de bonus-malus systematiek. Aan de hand van de prestaties van de vervoerder wordt een bonus of malus verrekend. Het afgelopen jaar is een stijging te zien in de prestatiecurve wat structureel een bonus oplevert. De afname in het aantal ritten door de Corona-maatregelen kan hier een rol in spelen. Daarnaast speelt mee dat de ervaring is dat de vervoerder zich inzet om de prestaties te verbeteren. Ten opzichte van 2019 is in 2020 het aantal geregistreerde klachten gedaald van 800 naar 300, is de telefonische wachttijd sterk afgenomen en is in referentiemaanden het aantal ritten met stiptheidoverschrijding met ruim 95% afgenomen.
- Het efficiencyvoordeel wat met het aangaan van het huidige contract is beoogd is niet gerealiseerd. Dit komt met name door het achterblijven van een hogere combinatiegraad. In 2020 is het kwaliteitsniveau van het CVV toegenomen. Zie ook de beantwoording hierboven.
- Voor het huidige contract geldt een reserveringstijd van vier uur. De gedachte was dat hierdoor de mate van stiptheid zou toenemen en dat meer reizigers gecombineerd vervoerd konden worden om zo meer efficiency te behalen. In de praktijk is dit toch vaak niet het geval en blijft de combinatiegraad laag. Klantervaringen met de vier uur reserveringstijd zijn wisselend. Een aantal gebruikers van de GHH ervaart de reserveringstijd als negatief en ziet de reserveringstijd graag verkort worden. Anderzijds wijst de data uit dat in 95% van de gevallen ritten ruim voor de vier uur reserveringstijd worden geboekt. Slechts in 5% van de gevallen wordt een rit binnen de vier uur geboekt. Er wordt daarbij geen relatie gezien tussen de reserveringstijd van vier uur en het pasgebruik of het aantal geboekte ritten.
- Sinds 2019 is het Gouds vervoersaanbod verrijkt met het ANWB AutoMaatje en de Arriva Voor-Elkaar-Pas (VEP). De coördinatie van het AutoMaatje wordt gedaan door vrijwilligersorganisatie VervoersPuntGouda. Als iemand een Wmo-vervoersindicatie heeft, dan deze persoon een VEP aanvragen. VEP-houders kunnen gebruikmaken van het bussennetwerk van Arriva en daarbij kosteloos een begeleider mee laten reizen. Hiermee wordt het gebruik van het OV gestimuleerd, zonder dat een ritreservering gemaakt hoeft te worden.