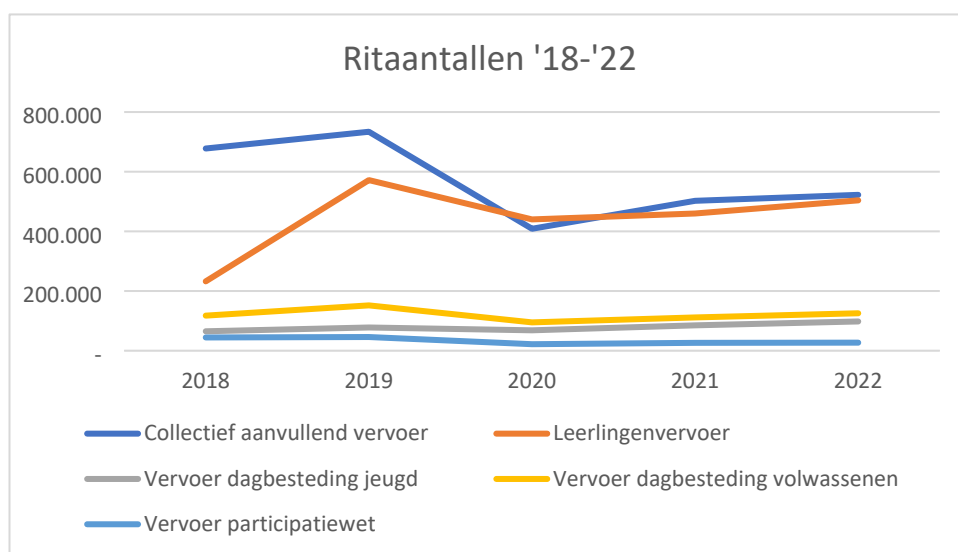


1. Over Doelgroepenvervoer (DGV)

Gemeentelijk DGV	Overig DGV
Collectief aanvullend vervoer (Wmo) = sociaalrecreatief samen Dagbesteding (Wmo) = ouderen, beperking, ggz/ groepsritten Jeugdhulp vervoer (Jeugdwet) = naar dagbesteding Leerlingenvervoer (uitvoering landelijke wetten) Woon-werk vervoer (Participatiewet of Wet Sociale Werkvoorziening) Het meeste doelgroepenvervoer valt onder verantwoordelijkheid van de gemeente	Zittend Ziekenvervoer (vanuit de zorgverzekeringswet) Valys (= bovenregionaal vervoer, Min. VWS) Dagbesteding en behandeling (Wlz)
	Overig Sociaal vervoer
	Vrijwilligersvervoer (bv. wijkbus) Vrijwilligersvervoer buurtbus (=aanvullend Ov) Gratis Ov voor kinderen en ouderen, fietseducatie en fietsenbank, training zelfstandig reizen etc.

2. Kengetallen

2.1 Ritaantallen

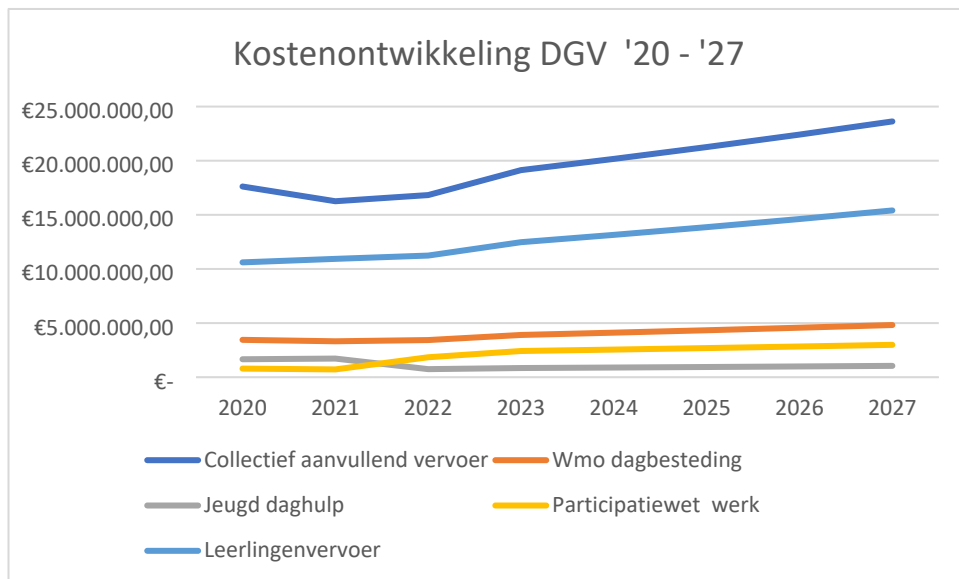


2.2 Aantal actieve reizigers = reizigers die regelmatig met het DGV reizen.

Gemiddeld aantal unieke actieve reizigers per maand (eind 2022)	
Collectief aanvullend vervoer (wmo)	8.800
Wmo dagbesteding	575
Jeugdwet daghulp	309
Leerlingenvervoer	1.733
Participatiewet en sociale werkplaats	109
Totaal	11.526

Het aantal indicaties is hoger dan het aantal actieve reizigers. Veel burgers met een indicatie voor collectief aanvullend vervoer, maken er weinig gebruik van.

2.3 Kosten ('20-'22) & prognose ('23-'27)



3. Over de inkoop doelgroepenvervoer Rotterdam 2018

- Primair:

Voorafgaand aan de aanbesteding heeft onderzoek plaatsgebonden naar de wensen en behoeften van de klant, wat resulteerde in 4 persona's. Vervoer moet zijn afgestemd op de leefwereld van deze persona's en zodoende resulteren in een hoge klanttevredenheid.
- Secundair:

Vervoer moet een bijdrage leveren aan andere beleidsdoelstellingen:

 - Duurzaam: elektrificatie wagenpark
 - Langer Thuis & Voor Mekaar: langer thuis kunnen wonen, meer participatiemogelijkheden om eenzaamheid tegengaan.
 - Social Return: banen voor bijstandsgerechtigden, focus Rotterdam-zuid.
- Besluit gemeenteraad 2013 om over te gaan van 7 separate naar 1 integraal contract. Eén vervoerder die voor de ritten diverse onderaannemers contracteert, zoals gebruikelijk in de branche.
- Gemeente betaalt eerlijke prijs, maakt goed werkgeverschap mogelijk.
- Concurrentiegericht dialog: een aantal partijen is uitgenodigd om een propositie te schrijven nav de beleidsdoelen van de gemeente. Het beoordelingsteam gunde obv de hiernavolgende criteria:
 - ➡ Strategische match
 - ➡ Meetbaarheid dienstverlening
 - ➡ Zero emissie
 - ➡ Social return
- Duur: 7 jaar, twee percelen binnen het contract: Trevvel Samen (vervoer op aanvraag) en Trevvel Route (routegebonden: leerlingen, dagbesteding, daghulp en sociale werkplaats).
- Contractsom: ± 40 mln ex btw, lumpsum (2023), optelsom van de deelopdrachten vastgesteld obv een initiële kostenberekening. Financiële afspraken bij jaarlijkse stijging/daling ritaantallen.

- 95% lumpsum is prestatie-onafhankelijk, 5% is prestatie-afhankelijk. Deze 5% wordt uitbetaald obv cijfer klanttevredenheid. Dit cijfer komt tot stand obv klantbeleving en prestaties vervoerder, en gewogen als volgt:
 - 42,5% klanttevredenheid Samen, 42,5% klanttevredenheid Route, 5% medewerkerstevredenheid, 10% social return.
 Onafhankelijk bureau onderzoekt continu de klanttevredenheid.
- Vervoerder levert alle diensten w.o. pasjesuitgifte, klantcommunicatie, klachtenafhandeling, klanttevredenheidsonderzoek, en bijzondere diensten als Trevvel Sociaal (doelen: 'voor elkaar' en 'langer thuis').
- Tenslotte:
De Erasmus-universiteit heeft onderzoek gedaan naar de experimentele Rotterdamse manier van inkoop DGV. In haar eindrapport "reconstrueert" zij het proces, en duidt daarin de uiteenlopende, soms botsende, perspectieven op het DGV, zoals de gemeentelijke sturingstaak. Lees: *Getouwtrek zonder bestek. Controverse over beleidsinnovatie in het Rotterdamse doelgroepenvervoer, 2021*¹

4. Tijdlijn 2017 – 2023

- Na een 2 jaar durend aanbestedingstraject kwam Trevvel als winnaar uit de bus. Trevvel startte op 1 januari 2018 met het DGV, uitgezonderd het leerlingenvervoer dat per augustus 2018 van start ging. Na een bewogen eerste jaar stabiliseerde het vervoer in 2019, en herstelde de klanttevredenheid zich naar het gewenste niveau.
- Bij de aanvang van de coronacrisis zijn met de huidige vervoerder afspraken gemaakt met betrekking tot aanhouden van personeel en onderaannemers, om het gewenste niveau van dienstverlening na corona op peil te houden. Onderdeel van deze afspraken was dat de gemeente enerzijds voor een financiële stabiele basis zorgde, en Trevvel anderzijds de niet gebruikte capaciteit kosteloos heeft ingezet voor diverse vervoersvraagstukken die deze crisis met zich meebracht.
- In de loop van 2022 liet het chauffeurstekort zich in toenemende mate zien in het Rotterdamse DGV. Na corona nam de vraag weer toe en bleek de vraag naar met personeel, met name chauffeurs, groter dan de arbeidsmarkt aankon. Dit heeft in de 2^{de} helft van 2022 geleid tot problemen in het DGV. Het zwaartepunt lag hierbij in het routevervoer tijdens de ochtend- en de middagspits. De voortdurende inzet op werven van personeel en beperkende maatregelen in het wmo-vervoer heeft geleid tot een afname van problemen rond het einde van 2022.
- De belangrijkste indicator binnen de huidige overeenkomst is de klanttevredenheid. Deze wordt voortdurend gemonitord, en liet daarbij ook een daling zien ten tijde van de problemen in het 3^{de} kwartaal van 2022. In de overige jaren is het beeld vanuit deze monitor echter voortdurend goed te noemen. Dit strookte de afgelopen jaren niet altijd met de ervaringen en beeldvorming van een deel van de gebruikers. De inschatting is dat dit voortkomt uit een grote meerderheid van reizigers die positieve ervaringen hebben, waarmee de invloed van de relatief kleine groep Rotterdammers met slechte ervaringen op de klanttevredenheid minimaal in de

¹ [95134 \(eur.nl\)](https://eur.nl/95134)

klanttevredenscijfers tot uiting komt. Dit levert de vraag op welke rol en invulling de klanttevredenheid moet krijgen in een opvolgende aanbesteding.

5. Weetjes en feiten in het contractvervoer DGV in den lande

- Elke gemeente voert het DGV uit op haar eigen manier. Er is geen alleenzaligmakende werkwijze:
 - Integraal vs percelen per doelgroep, en
 - één vs meerdere vervoerderszijn altijd lokaal gemotiveerde keuzes. Elke werkwijze kent voor- en nadelen.
- Kleinere en middelgrote gemeenten organiseren hun DGV vaak via gemeenschappelijke regelingen. Van oudsher doen ze dit voor het collectief aanvullend vervoer (Wmo), nu ook voor andere doelgroepen. Dit leidt tot grotere contractvolumes.
- Schaalvergroting vindt ook bij de vervoerders plaats. Alleen de grote vervoerders (5 à 7) kunnen grote stedelijke volumes aan.
- Ook andere gemeenten wagen zich aan bundeling van alle DGV met één vervoerder, naar het voorbeeld van Rotterdam. Den Haag doet dat per 1/08/23.
- Klassiek aanbesteden is de regel. Incidenteel zien we andere constructies. Gooi- en Vechtstreek regelt haar Wmo-vervoer in eigen beheer, met een eigen taxi-bv (inbesteden). In Heerenveen kunnen Wmo-ers bij elk erkend taxibedrijf terecht (± open house). Beide werkwijzen kennen voor- en nadelen.
- Geëxperimenteerd is met scheiding regie en uitvoering. Een regiecentrale neemt de rit aan en doet de planning, de vervoerder rijdt. Regiecentrales werkten vaak kostenverhogend. GR Maassluis, Vlaardingen, Schiedam gaan per 1/08/23 over op een regiecentrale, echter alleen voor het collectief aanvullend vervoer (Wmo).
- Het opdrachtgeverschap voor vervoer naar dagbesteding (Wmo) en daghulp (Jeugdwet) ligt in veel gemeenten bij de zorgaanbieders zelf. De vergoedingen aan zorgaanbieders zijn vaak niet kostendekkend, tenzij deze laatste haar vervoer creatief organiseert (bv. met vrijwilligers).

6. Actuele uitdagingen DGV

- Gestage stijging doelgroep (bv. door vergrijzing en meer complexe problematiek jeugdigen).
- Structurele schaarste aan chauffeurs, branche verwacht geen grote aanwas.
- Social return doelen en schaarste brengen met zich dat meer chauffeurs van de onderkant van de arbeidsmarkt betrokken worden. Dezen vragen meer begeleiding, en/of zijn niet voldoende Nederlandskundig, etc.
- De kostenstijgingen zijn hoger dan gemiddeld en lopen uit de pas.
 - Schaarste personeel drijft de prijs op ('hoge' looneisen). De branche-index (Nea) voor 2023 bedroeg 13,7%
 - Stijging en complexiteit doelgroep
 - Verkeers- en milieumaatregelen (elektrificatie, autoluwe stad, 50-> 30km/u, congestie e.a.).

7. Planning inkoop 2025

(Uitgaande van een klassiek inkoopproces)

- Evaluatie, inkoopstrategie, en aanbestedingsstukken 2023, 3^{de} en 4^{de} kwartaal
- Aanbestedingsprocedure 2024, 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} kwartaal
- Implementeren 2024, 3^{de} en 4^{de} kwartaal
- Start overeenkomst 2025