

Herijking programma doelgroepenvervoer Haaglanden

Notitie ter besluitvorming aan Directeurenoverleg H10 (28 november 2018, versie 9)



Inhoudsopgave

1.	AANLEIDING.....	2
1.1	INLEIDING	2
1.2	SCOPE PROGRAMMA.....	2
2.	REGIONALE VISIE.....	3
2.1	VAN EFFICIËNTIE NAAR KWALITEIT	3
	WAT IS KWALITEIT?	3
2.2	DE CONTEXT	4
2.3	SAMENWERKING TUSSEN GEMEENTEN?	5
	STURING OP KWALITEIT	5
	STUREN OP EFFICIËNTIE	6
3.	NIEUWE MAATREGELEN	7
3.1	PROCES	7
3.2	NIEUWE MAATREGELEN.....	7
3.3	VERVOLGPROCES.....	7
4.	GOVERNANCE	8
4.1	ORGANISATIE	8
4.2	BESLUITVORMINGSPROCES.....	9
4.3	CAPACITEIT EN INHUUR	9
4.4	BESTUURLIJKE AMBASSADEURS	9
5.	PLANNING	10
6.	CAPACITEIT INHUUR EN KOSTEN.....	11
	BIJLAGE 1: BESCHRIJVING MAATREGELEN	0
	BIJLAGE 2: RELATIE NIEUWE EN OUDE MAATREGELEN	0



1. Aanleiding

1.1 Inleiding

Vanaf 2014 hebben 8 gemeenten en de MRDH samengewerkt met als doel het doelgroepenvervoer op een ander manier te organiseren¹². De aanleiding was destijds de naderende decentralisaties binnen het sociale domein (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet). Dit heeft geleid tot het opstellen van een kadernota en een implementatieplan³. In de kadernota is een regionale visie opgenomen en in het implementatieplan zijn 9 maatregelen beschreven die binnen een regionaal programma doelgroepenvervoer nader zijn uitgewerkt.

Op donderdag 15 maart 2018 heeft een ingelast bestuurlijk overleg plaatsgevonden⁴. Doel van dit overleg was een inventarisatie van bestuurlijke standpunten rondom het draagvlak voor (voortzetting) van het regionaal programma doelgroepenvervoer. De aanwezige bestuurders hebben geconstateerd dat het programma zich vooral focust op vervoerssystemen, en daardoor de mens achter het systeem uit het oog dreigt te verliezen. Men wil een evenwichtiger benadering. Centraal staat de vraag hoe we de dienstverlening aan de inwoner kunnen waarborgen c.q. verbeteren. Dat we daarbij goed op de kosten letten, spreekt vanzelf.

Voortschrijdend inzicht heeft geleid tot een heroriëntatie op het programma. U leest de uitkomsten hiervan in deze herijkingsrapportage, inbegrepen een geactualiseerde organisatie, planning en benodigde financiële middelen. Streven is dat colleges hierover in het voorjaar besluiten.

1.2 Scope programma

De scope van het programma heeft een korte en middellange termijn perspectief. Een aantal maatregelen kunnen in 1 jaar worden afgerond, andere maatregelen hebben een doorlooptijd van 3 jaar.

¹ De 8 gemeenten zijn Delft, Midden-Delfland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

² Doelgroepenvervoer is vervoer voor inwoners met een indicatie voor leerlingenvervoer en indicatie voor vervoer vallend onder de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet.

³ De kadernota is in het voorjaar 2015 door de colleges en de bestuurscommissie van de MRDH vastgesteld. In enkele gemeenten is de kadernota ook aan de gemeenteraad voorgelegd. Het implementatieplan is in het tweede kwartaal 2016 door de colleges en de bestuurscommissie van de MRDH vastgesteld.

⁴ Tijdens het bestuurlijk overleg waren de bestuurders van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk aanwezig.



2. Regionale visie

Jezelf kunnen verplaatsen geeft een gevoel van vrijheid en onafhankelijkheid. Hiertoe regelen inwoners hun eigen vervoer en kiezen hun eigen vervoermiddel of openbaar vervoer. Wanneer inwoners met een functiebeperking of psychische problematiek niet in staat zijn gebruik te maken van eigen vervoer of openbaar vervoer, dan is het de taak van gemeenten om te zorgen dat inwoners zoveel mogelijk vanuit hun eigen kracht zich kunnen verplaatsen om sociaal isolement te voorkomen.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor vervoer van inwoners die vallen onder wetgeving binnen het sociaal domein. De vraag is op welke wijze de gemeenten hun dienstverlening aan inwoners kunnen waarborgen en daar waar mogelijk kunnen verbeteren.

2.1 Van efficiëntie naar kwaliteit

In de kadernota is een regionale visie beschreven met als voornaamste doel ontkokering van vervoersstromen en het efficiënt organiseren van het vervoer⁵. Dit met de achterliggende gedachte om het reismotief van reizigers los te laten en (bovengemeentelijke) vervoersstromen volgtijdelijk te bundelen. Ook de bereidheid om samen te werken was destijds vanzelfsprekend omdat de decentralisatie van Wmo, Jeugd en Participatie naar gemeenten leidde tot onduidelijkheid over beschikbare budgetten, onzekerheid over taken en het gebrek aan kennis van vervoer voor de nieuwe doelgroepen.

Een aantal maatregelen uit het oorspronkelijke plan zijn uitgewerkt. Tot besluitvorming is het echter niet gekomen. De ontwikkelingen van de laatste jaren leidden bij de gemeenten tot een nadere afweging. Waar de focus eerst lag op ontkokering en efficiency, ligt die heden veel meer op kwaliteit van dienstverlening, bekeken door de ogen van de inwoner.

Wat is kwaliteit?

Kwaliteit van vervoer is dat inwoners met een beperking op basis van hun mogelijkheden *zorgeloos* en *zonder te veel belemmeringen* gebruik kunnen maken van vervoer waarbij rekening wordt gehouden met:

- **Betrouwbaarheid:** een inwoner moet op basis van vooraf gemaakte afspraken tijdig, en zonder onnodig wachten, op de plaats van bestemming worden gebracht.
- **Continuïteit van vervoerssysteem:** een inwoner moet kunnen rekenen op de beschikbaarheid van vervoer met regels die voor iedereen duidelijk zijn. Indien de beschikbaarheid in het geding komt dan moet de inwoner hierover tijdig geïnformeerd worden en/of moet alternatief vervoer met dezelfde regels worden aangeboden.
- **Duurzaamheid:** inwoners moeten zich zo duurzaam mogelijk verplaatsen rekening houdend met technologische ontwikkelingen en een minimale inzet van voertuigen.
- **Ervaring van klant:** De positieve en negatieve ervaringen van een inwoner moeten gehoord worden en een plaats krijgen in het continue proces van verbeteren van kwaliteit.
- **Geografisch dekking:** een inwoner moet binnen een gebied van A naar B de beschikking kunnen krijgen over vervoer ongeacht het reismotief. Een inwoner wil graag vrijheid hebben in de keuze

⁵ Zie voetnoot 2



van zijn bestemming en niet worden beperkt in een reis naar een specifieke bestemming zoals een ziekenhuis, school of dagbesteding.

- **Informatievoorziening:** de inwoner moet geïnformeerd worden over de reis en de mogelijke alternatieven. Dit geldt niet alleen voorafgaand aan de reis, maar ook gedurende de reis zodat de inwoner de reis zonder zorgen kan maken.
- **Maatwerk:** elke inwoner met een beperking is uniek en kan kiezen voor andere vervoersoplossingen. De gemeente maakt het mogelijk dat de inwoner zich kan verplaatsen op eigen kracht, met behulp van het netwerk, begeleiding of een reisproduct.
- **Prijs:** de inwoner moet een eigen bijdrage voor het vervoer betalen die in verhouding staat tot de prijs van een reis die mensen zonder beperking betalen.
- **Sociale betrokkenheid:** chauffeurs en begeleiders moeten over sociale vaardigheden beschikken waarbij rekening wordt gehouden met het welzijn van de inwoner in relatie tot zijn/ haar eventuele beperking.
- **Sociale veiligheid:** de inwoner moet zich in het voertuig veilig voelen. De kans op onjuiste bejegening richting inwoner moet zo veel mogelijk worden beperkt.
- **Toegankelijkheid OV:** de inwoner moet geïnformeerd worden over de mogelijkheden om met het openbaar vervoer te reizen. Dit betreft informatie over de toegankelijkheid van voertuigen, de haltes en, voor zover mogelijk, de openbare ruimte.
- **Veiligheid voertuigen:** een inwoner moet zich kunnen verplaatsen zonder een gerede kans op calamiteiten en lichamelijk letsel.

2.2 De context

De kwaliteit van vervoer is ook afhankelijk van ontwikkelingen die de opdrachtgevers van het vervoer, de gemeenten, niet of nauwelijks kunnen beïnvloeden. Het betreft de volgende ontwikkelingen:

Beleid OV-autoriteiten: OV lijnen worden in het kader van snelheid en efficiëntie, steeds vaker gestrekt. Dit betekent ook dat de afstand tussen het woonadres en de dichtstbijzijnde halte langer wordt en voor mensen met een beperking het moeilijker wordt om met het OV te reizen.

Budgetten onder druk: Gemeenten hebben op dit moment binnen het sociaal domein tekorten op budgetten. De verwachting is dat ook de komende jaren tekorten op deze budgetten zullen ontstaan.

Congestie op de weg: economische groei en wegwerkzaamheden leiden tot een toenemende congestie op de weg. Deze ontwikkeling leidt ertoe dat inwoners langer op het vervoer moeten wachten dan vooraf is afgesproken.

Eigen koers gemeente Den Haag: De gemeente Den Haag wil tot op heden zijn eigen koers voor het doelgroepenvervoer bepalen. De eigen koers van de gemeente Den Haag leidt tot minder efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer in de regio.

Faillissementen in taxibranche: Meer concurrentie op de taximarkt en (te) lage tarieven met als gevolg het niet nakomen van contractafspraken en faillissementen. Dit leidt tot een lagere kwaliteit van het vervoer.



Hogere belastingen: het kabinet zal het terugvorderen van de bpm op aanschaf van voertuigen afschaffen (15%), en de btw verhogen van 6% naar 9%. Dit leidt automatisch tot hogere vervoerstarieven.

Kosten vervoer dagbesteding: Een aantal zorgaanbieders heeft aangegeven de kosten van het vervoer niet te kunnen betalen met de vergoeding die de gemeenten beschikbaar stellen. En zien het organiseren van het vervoer niet als hun 'core business'.

Krappe arbeidsmarkt van chauffeurs: Veel taxichauffeurs kiezen voor ander werk dat beter beloont. Dit kan de komende jaren betekenen dat de vraag naar vervoer niet kan worden opgevangen met een passend aanbod.

Lokale initiatieven door vrijwilligers: De verwachting is dat de komende jaren door de toenemende vraag het vervoer van vrijwilligers zal toenemen.

Vergrijzing: De groep ouderen wordt de komende jaren steeds groter (vergrijzing) en er zal dus een grotere groep oudere en kwetsbare mensen zijn die een beroep willen doen op Wmo-vervoer.

Zero emissie CO2: Het rijk stimuleert gemeenten om zich vanaf 2025 te committeren aan zero emissie CO2 (aan de uitlaat) v.w.b. de inkoop van doelgroepenvervoer. Deze energietransitie vraagt investeringen van taxibedrijven en krijgt haar weerslag in hogere tarieven.

2.3 Samenwerking tussen gemeenten?

Gemeenten maken beleid voor vervoer van mensen met een beperking. Het vormgeven van beleid speelt zich af binnen verschillende stadia:

1. Strategie/ visievorming
2. Operationeel beleid
3. Toekenning/ toetsing
4. Aanbesteding/ inkoop
5. Beheer (contactbeheer, monitoren en evalueren)
6. Uitvoering van vervoer (inclusief regie)

Gemeenten kunnen een keuze maken om binnen één of meerdere stadia samen te werken met andere gemeenten. Binnen alle stadia kan het aantrekkelijk zijn om vanuit het oogpunt van kwaliteit en efficiëntie kennis, ervaring en capaciteit te delen. De verwachting is dat de meerwaarde van samenwerking op het gebied van kwaliteit en efficiëntie met name liggen in de stadia 4 tot en met 6.

Sturing op kwaliteit

- Samenwerken op het gebied van inkoop betekent een groter gebied en meer mogelijkheden om buiten eigen gemeenten en binnen hetzelfde vervoerscontract vervoer aan te bieden. Dit betekent meer herkenbaarheid en uniformiteit van vervoer voor de inwoner binnen de regio.
- Samenwerken op het gebied van beheer leidt tot meer bundeling van kennis, ervaring en capaciteit om vervoerders op een professionele wijze aan te sturen, de kwaliteit van het vervoer te meten (w.o. klanttevredenheid) en vervolgens de gewenste kwaliteit van het vervoer door te ontwikkelen.



- Samenwerking op het gebied van regie en uitvoering van het vervoer leidt tot één centraal punt of loket binnen de regio waar inwoners advies kunnen krijgen over reismogelijkheden en hun reis kunnen boeken.

Sturen op efficiëntie

- Samenwerken op het gebied van inkoop leidt tot minder aanbestedingskosten. Tevens leidt gezamenlijk aanbesteden tot inkoop van meer vervoervolume en naar verwachting meer grip op kosten voor regie en uitvoering van het vervoer.
- Samenwerken op het gebied van regie en uitvoering van vervoer kan leiden tot bundeling van bovengemeentelijk vervoerstromen. Hierdoor ontstaat een lagere inzet van voertuigen en chauffeurs en dus meer grip op naar verwachting stijgende kosten.

Daarentegen zijn er ook argumenten te benoemen om niet met andere gemeenten samen te werken, namelijk:

- Invloed op de kwaliteit en de kosten van het vervoer: Indien de kwaliteit van het vervoer niet voldoet of de kosten hoger zijn dan verwacht, dan kan een individuele gemeente minder snel ingrijpen omdat zij eerst moet afstemmen of consensus moet vinden met de andere gemeenten.
- Onpersoonlijk/ zakelijk: door samen te werken kan de omvang van de organisatie van het vervoer dusdanig groot worden dat zou kunnen leiden tot een onpersoonlijke en zakelijke benadering van regisseur/ vervoerders naar de gemeenten en haar inwoners.



3. Nieuwe maatregelen

3.1 Proces

In een periode van twee maanden zijn op basis van een nieuwe regionale visie nieuwe maatregelen opgesteld. Een pakket van in totaal 7 maatregelen onderverdeeld naar één of meerdere submaatregelen, die meer aansluiten bij de huidige ontwikkelingen van het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer. Vervolgens is binnen elke gemeenten een inventarisatie gedaan welke submaatregelen wenselijk zijn en perspectieven bieden voor regionale samenwerking. Na deze inventarisatie is een overzicht opgesteld en zijn een aantal submaatregelen geselecteerd met als ondergrens een samenwerking van minimaal 6 gemeenten.

De nieuwe maatregelen zullen in tegenstelling tot het implementatieplan meer op zichzelf komen te staan waarbij een aantal gemeenten op regionaal niveau niet meedoen met het uitwerken en implementeren van de maatregelen. In de volgende paragraaf worden de maatregelen op een rij gezet.

3.2 Nieuwe maatregelen

1. Stimuleren van verdere integratie tussen OV en Regiotaxi
 - a. OV-chipkaart gebruik in Regiotaxi
 - b. Stimuleren Regiotaxi door OV-reizigers
2. Stimuleren gebruik OV
 - a. Opzetten regionale pool voor begeleiding in OV
 - b. OV-ambassadeur
3. Bundeling
 - a. Inkoop en beheer doelgroepenvervoer
 - b. Bundeling van regie doelgroepenvervoer (als optie ; eventueel later in het programma, als er bij alle gemeenten voldoende draagvlak is)⁶

De maatregelen worden in bijlage 1 nader beschreven. Een aantal (sub)maatregelen zijn oude maatregelen uit het implementatieplan. In bijlage 2 wordt de relatie gelegd tussen de oude en nieuwe maatregelen.

3.3 Vervolgproces

De nieuwe maatregelen worden met betrokken partijen, zoals zorginstellingen, reizigersorganisaties, vervoerders en cliëntenraden, besproken. Dit zal plaatsvinden voordat besluitvorming aan de colleges en de bestuurscommissie van de MRDH wordt voorgelegd.

⁶ Deze maatregel (=de regiecentrale) stamt nog uit het eerste plan; 3b is een doorontwikkeling van 3a. Volledigheidshalve noemen wij deze maatregel wel, maar pakken hem nog niet op.

4. Governance

Om de maatregelen uit te voeren wordt een andere organisatie voorgesteld.

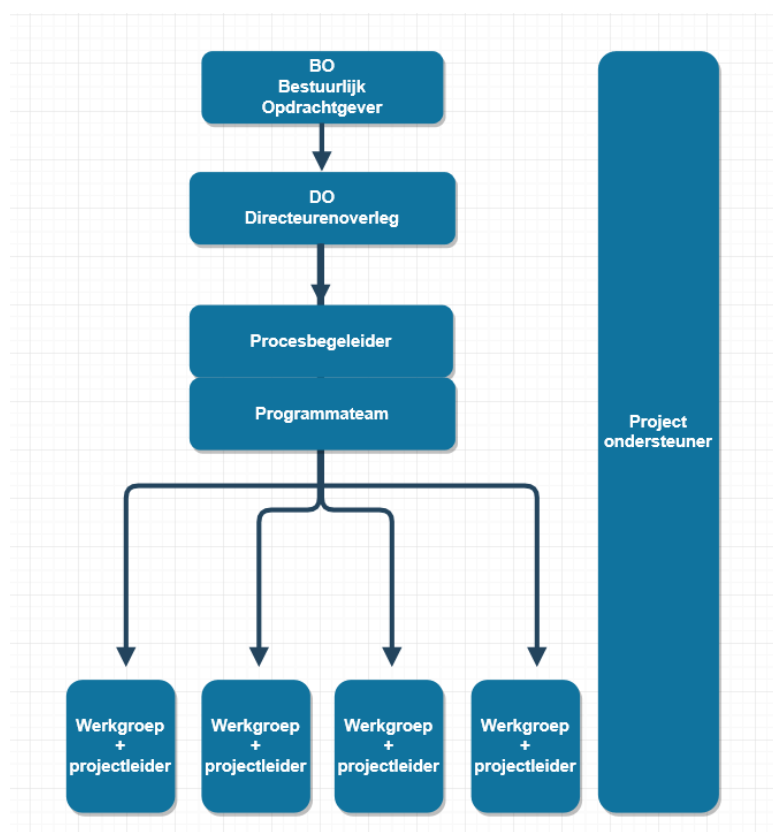
4.1 Organisatie

De maatregelen worden nader uitgewerkt en geïmplementeerd door werkgroepen. In de werkgroepen is een projectleider en zijn enkele leden van het programmteam vertegenwoordigd. De inhoudelijke uitwerking van de maatregelen worden verricht door de projectleiders.

Het programmteam (voorheen begeleidingsgroep) stuurt de projectleiders aan. In het programmteam zijn de gemeenten vertegenwoordigd. De procesbegeleider is voorzitter van het programmteam en is de verbindende schakel tussen enerzijds leden van het programmteam en anderzijds het directeurenoverleg en bestuurders. De procesbegeleider is door zijn verbindende schakel tevens verantwoordelijk voor het besluitvormingsproces.

De procesbegeleider wordt ondersteunt door een projectondersteuner. De projectondersteuner zorgt voor het secretariaat van het programmteam en de werkgroepen. Tevens zal de projectondersteuner contacten onderhouden met het secretariaat van het directeurenoverleg en bestuurlijke overleggen.

In figuur 4.1 wordt de organisatiestructuur weergegeven.



Figuur 4.1: Organisatiestructuur programma doelgroepenvervoer



4.2 Besluitvormingsproces

De leden van het programmateam zorgen voor afstemming binnen haar eigen gemeenten. Dit is noodzakelijk bij een onderwerp als doelgroepenvervoer. Doelgroepenvervoer is namelijk binnen het sociale domein afdeling/directie overstijgend en betekent dat afstemming tussen afdelingen zorgvuldig moet plaatsvinden alvorens een voorstel aan het directeurenoverleg wordt voorgelegd.

Het besluitvormingsproces richting directeurenoverleg en bestuurlijk overleg zal niet anders verlopen dan voorheen. Voorstellen vanuit het programmateam zullen volgens de BOB-methodiek (Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming) in het directeurenoverleg aan de orde komen. Vervolgens zal de uitwerking van de maatregel, afhankelijk van de fase waarin het verkeert, op de agenda van een bestuurlijk overleg worden gezet.

4.3 Capaciteit en inhuur

Het aansturen van de projectleiders en het inhoudelijk afstemmen van maatregelen binnen de eigen gemeente vergt capaciteit bij de leden van het programmateam. Naar verwachting zal een capaciteit van gemiddeld 0,2 fte per lid (of het equivalent in €) gedurende de looptijd van het programma nodig zijn om de taak te kunnen vervullen. Voorgesteld wordt om de capaciteit van de procesbegeleider, projectondersteuner en de projectleiders in te huren. In hoofdstuk 6 worden de verwachte kosten van de inhuur weergegeven.

4.4 Bestuurlijke ambassadeurs

Om het programma en de maatregelen bij bestuurders op het netvlies te houden wordt voorgesteld om 2 bestuurlijke ambassadeurs te benoemen die de uitwerking en de implementatie van de maatregelen regelmatig op de bestuurlijke agenda willen zetten. Dit is noodzakelijk om de capaciteit van het programmateam beschikbaar te houden, maar tevens ervoor zorgt dat de voortgang van het programma en tijdige besluitvorming wordt gewaarborgd.

5. Planning

In figuur 5.1 wordt de planning weergegeven. De verwachting is dat het programma nog 3 jaar zal doorlopen tot ongeveer eind 2021.

		2019				2020				2021			
		K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Maatregel 1	Stimuleren van verdere integratie OV en Regiotaxi												
Maatregel 1a	OV-chipkaart gebruik in Regiotaxi												
Maatregel 1b	Stimuleren Regiotaxi door OV-reizigers												
Maatregel 2	Stimuleren gebruik OV												
Maatregel 2a	Opzetten regionale pool voor begeleiding in OV												
Maatregel 2b	OV-ambassadeur												
Maatregel 3	Bundeling												
Maatregel 3a	Inkoop en beheer doelgroepenvervoer												
Maatregel 3b	Bundeling van regie doelgroepenvervoer (als optie)												

Figuur 5.1: Planning maatregelen

Het voornemen is om met de maatregelen 1, 2 en 3a in het eerste kwartaal van 2019 te starten. Maatregel 3b wordt vooralsnog niet gestart en is afhankelijk van de resultaten uit maatregel 3a. De ervaring heeft geleerd dat een complexe maatregel als bundeling van het doelgroepenvervoer niet in één keer maar in fases moet worden uitgewerkt.



6. Capaciteit inhuur en kosten

Om het programma uit te voeren wordt, naast de capaciteit van het programmateam, tevens capaciteit voor inhuur gevraagd. Dit betreft de inhuur van een procesbegeleider, projectondersteuner, projectleiders en onderzoek. In tabel 6.1 is te zien dat de totale gevraagde inhuur voor 3 jaar neerkomt op 2,35 fte. Dit is gemiddeld 0,8 fte per jaar. Maatregel 3b is niet begroot, omdat deze vooralsnog niet opgepakt wordt.

		Duur	Fte inhuur over looptijd	Fte inhuur per jaar	Inhuur in €	Onderzoek in €	Totaal in €
Maatregel 1	Stimuleren van verdere integratie OV en Regiotaxi						
Maatregel 1a	OV-chipkaart gebruik in Regiotaxi	2 jaar	0,4	0,2	€ 40.000,00	€ 15.000,00	€ 55.000,00
Maatregel 1b	Stimuleren Regiotaxi door OV-reizigers	1 jaar	0,1	0,1	€ 10.000,00	€ -	€ 10.000,00
Maatregel 2	Stimuleren gebruik OV						
Maatregel 2a	Opzetten regionale spool voor begeleiding in OV	1 jaar	0,1	0,1	€ 10.000,00	€ -	€ 10.000,00
Maatregel 2b	OV-ambassadeur	1 jaar	0,1	0,1	€ 10.000,00	€ -	€ 10.000,00
Maatregel 3	Bundeling						
Maatregel 3a	Inkoop en beheer doelgroepenvervoer	3 jaar	0,45	0,15	€ 45.000,00	€ -	€ 45.000,00
Algemeen	Procesbegeleider	3 jaar	0,6	0,2	€ 60.000,00	€ -	€ 60.000,00
	Projectondersteuning	3 jaar	0,6	0,2	€ 35.000,00	€ -	€ 35.000,00
Totaal (afgerond)			2,35		€ 210.000,00	€ 15.000,00	€ 225.000,00

Tabel 6.1: Gevraagde capaciteit inhuur

De totale kosten voor de inhuur en onderzoek voor drie jaar is € 225.000,-. Voor de berekening van de kosten van de inhuur is uitgegaan van € 100.000 per jaar per fte voor een procesbegeleider en projectleiders en € 60.000,- per jaar per fte voor een projectondersteuner.

In tabel 6.2 is weergegeven hoe de kosten worden verdeeld over de gemeenten en de MRDH. De kosten over de gemeenten zijn verdeeld op basis van verdeling van de kosten van het oorspronkelijke programma dat in 2016 is vastgesteld (aantal inwoners 2015).

	Aantal inwoners o.b.v. verdeling oorspronkelijk budget	Kosten per gemeente
Delft	101.022	€ 31.114
Leidschendam-Voorburg	74.108	€ 22.825
Midden-Delfland	18.712	€ 5.763
Pijnacker-Nootdorp	51.401	€ 15.831
Rijswijk	48.382	€ 14.901
Wassenaar	25.788	€ 7.943
Westland	104.396	€ 32.153
Zoetermeer	124.089	€ 38.219
Totaal gemeenten	547.898	€ 168.750
Bijdrage MRDH (25%)		€ 56.250
Totaal (afgerond)		€ 225.000
Resterend budget programma		€ 227.200
Kosten per inwoner	€	0,31
Kosten per inwoner per jaar	€	0,10

Tabel 6.2: Verdeling van de kosten



Het budget van het oorspronkelijke programma is in 2016 vastgesteld op € 654.000,- waarvan in de jaren 2016 tot en heden € 426.800,- is besteed aan inhuur en onderzoek ten behoeve van oude maatregelen en herijking van het programma. Wat resteert is een budget van € 227.200,- en is naar verwachting voldoende om nieuwe maatregelen uit te werken.

Bijlage 1: beschrijving maatregelen

1. Stimuleren van verdere integratie tussen OV en Regiotaxi

Maatregel	1a. Betalen met OV-chipkaart saldo in Regiotaxi
Omschrijving	Een haalbaarheidsonderzoek verrichten om te bezien of en hoe betaling vanuit het saldo op de OV-chipkaart bij de Regiotaxi kan worden ingevoerd. Het betreft dus de mogelijkheid om met het beschikbare saldo op de OV-chipkaart in de taxi te kunnen betalen. Immers, de prijs van de reis is bij de vervoerder al berekend en kan in het voertuig worden afgerekend. Na een positief onderzoeksresultaat kan een pilot voor een specifieke doelgroep of gebied worden opgezet om ervaring op te doen.
Bijdrage aan kwaliteit?	Door het gebruik van de OV-chipkaart in de Regiotaxi mogelijk maken kan de reiziger in zowel het openbaar vervoer als in de Regiotaxi met een betaalmiddel betalen.
Looptijd	2 jaar (inclusief een pilot met een doorlooptijd van een jaar)
Extra	De vraag is of het haalbaarheidsonderzoek regionaal of landelijk moeten worden opgepakt. Voor andere regio's in Nederland is een haalbaarheidsonderzoek wellicht ook interessant en is gezamenlijk optrekken gewenst.
Deelname	Gemeenten Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland, Zoetermeer en de MRDH.
Capaciteit	Projectleider 0,2 fte per jaar gedurende 2 jaar.
Resultaat	Rapportage haalbaarheidsonderzoek en een evaluatie de pilot.

Maatregel	1b. Stimuleren van Regiotaxi bij OV-reizigers
Omschrijving	Het stimuleren van het gebruik van de Regiotaxi door, bijvoorbeeld, ouderen en mensen met beperking beter aan te sluiten op het openbaar vervoer. Hiermee wordt een oplossing geboden om de 'last mile' te overbruggen.
Bijdrage aan kwaliteit?	Maakt de reis van en naar NS-stations gemakkelijker, meer flexibel (qua tijd) en sneller en kan, bij goede aansluiting de wachttijden ook verkleinen. Dit draagt allemaal bij aan de kwaliteit van de reis als geheel.
Looptijd	1 jaar
Extra	Een aantal maatregelen om het gebruik van de Regiotaxi te stimuleren worden opgenomen in het bestek voor een nieuwe aanbesteding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het delen van realtime reisinformatie tussen call-center, Regiotaxi en openbaar vervoer.



Deelname	Gemeenten Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland, Zoetermeer en de MRDH.
Capaciteit	Projectleider 0,1 fte gedurende 1 jaar.
Resultaat	Een pakket van maatregelen die binnen de huidige contracten en/ of tijdens de voorbereiding van de aanbesteding in het programma van eisen kunnen worden opgenomen (call-center en vervoerders).



2. Stimuleren gebruik OV

Maatregel 2a. Opzetten regionale pool voor OV-begeleiding	
Omschrijving	Het opzetten van een regionale pool met (betrouwbare) vrijwilligers en professionals om mensen met een beperking in het OV kunnen begeleiden. Te denken valt aan het voorbereiden van een reis of het aanvragen van een OV-chipkaart of reisproducten, maar ook om samen de reis te maken om langzamerhand vertrouwd te raken met het openbaar vervoer.
Bijdrage aan kwaliteit?	Grotere bekendheid met het OV vergroot het gevoel van veiligheid onder de gebruikers. Hierdoor zullen gebruikers sneller geneigd zijn grotere afstanden per OV af te leggen en dat vergroot de wereld van de gebruikers.
Looptijd	1 jaar
Extra	In deze maatregel moet ook worden gezien in hoeverre mensen in de bijstand een rol kunnen vervullen (als tegenprestatie).
Deelname	Gemeenten Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer en de MRDH.
Capaciteit	Projectleider 0,1 fte gedurende 1 jaar.
Resultaat	Een operationele regionale pool van vrijwilligers en professionals (incl. werving en training). Via de toegang bij gemeenten kunnen mensen met een beperking gebruik maken van deze regionale pool.

Maatregel 2b. OV-ambassadeur	
Omschrijving	Ouderen en mensen met een beperkingen die geen gebruik maken van het OV helpen de kennis over het gebruik van OV te verbeteren. Ouderen en mensen met een beperking kunnen contact opnemen met een OV-ambassadeur om vragen te stellen. De OV-ambassadeurs dienen goed bereikbaar te zijn en zichtbaar te zijn in de gemeente/ regio (bijvoorbeeld een spreekuur in gemeentehuis o.i.d.).
Bijdrage aan kwaliteit?	Door de kennis te vergroten, neemt het zelfvertrouwen toe en daarmee ook het gevoel van 'veilig voelen'. Dit maakt het gemakkelijker voor mensen om erop uit te trekken en dat draagt bij aan een actieve deelname aan de samenleving.
Looptijd	Korte termijn (1 jaar)
Extra	Dit kan ook gecombineerd worden met maatregel 2a. waarbij ook ouderen en mensen met een beperking gebruik kunnen maken van de regionale pool. Het verschil met maatregel 2a. is dat een OV-ambassadeur alleen informatie geeft over de mogelijkheden van openbaar vervoer en geen begeleider is tijdens de reis. In deze maatregel moet ook worden gezien in hoeverre mensen in de bijstand een rol kunnen vervullen (als tegenprestatie).



Deelname	Gemeenten Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer en de MRDH.
Capaciteit	Projectleider 0,1 fte gedurende 1 jaar.
Resultaat	Een groep OV-ambassadeurs met veel ervaring in het openbaar vervoer die zich beschikbaar willen stellen om voorlichting te geven en een afgerond communicatietraject om de beschikbaarheid van de OV-ambassadeurs bij ouderen en mensen met een beperking onder de aandacht te brengen (huis-aan-huis bladen, website gemeenten, welzijnsorganisaties etc.).



3. Samenwerking inkoop, beheer en regie

Maatregel 3a. Inkoop en beheer doelgroepenvervoer	
Omschrijving	Deze maatregel betreft het gezamenlijk inkopen van diverse vormen van doelgroepenvervoer door gemeenten en vervolgens het gezamenlijk inkopen en beheren van de contracten, het monitoren van gegevens en het door ontwikkelen van kwaliteit. Door gezamenlijk de contracten te beheren ontstaat meer bundeling van kennis en capaciteit en leidt tot een professioneler opdrachtgeverschap. De kennis en capaciteit wordt gebundeld in een beheersorganisatie. Een belangrijk aspect van doorontwikkeling is: a) het continue meten en sturen op kwaliteit door direct na de reis de klanttevredenheid te meten (via apps). b) de transitie van het zorgvervoer (van inkoop zorg met naar zonder vervoer).
Bijdrage aan kwaliteit?	Het continue meten van kwaliteit leidt ook tot eerder signaleren van problemen en ingrijpen bij vervoerders (zoals b.v. het opleggen van een malus/ boete)
Looptijd	3 jaar
Extra	Momenteel is een beheersorganisatie voor de Regiotaxi (vraagafhankelijk OV en sociaal recreatief vervoer Wmo) operationeel. Deze beheersorganisatie is belegd bij de MRDH. De vraag is of deze constructie zo moet blijven of dat de gemeenten een nieuwe beheersorganisatie oprichten.
Deelname	Alle gemeenten en de MRDH.
Capaciteit	Projectleider 0,15 fte per jaar gedurende 3 jaar.
Resultaat	Een regionale beheersorganisatie waaronder ook andere vormen van doelgroepenvervoer zijn ondergebracht (leerlingenvervoer, vervoer naar dagbesteding en jeugdvervoer).

Maatregel 3b. Bundeling van regie doelgroepenvervoer (optie)	
Omschrijving	Het opzetten van een regiecentrale waarbij de planning van het vervoer niet bij de vervoerder maar bij de regisseur komt te liggen. Dit betekent dat de vervoerder slechts de chauffeurs en de voertuigen beschikbaar stelt. De regiecentrale verricht de aanname, de planning en het wegzetten van de ritten. Hierdoor ontstaat een efficiëntere inzet van voertuigen en chauffeurs door zoveel mogelijk volgtijdelijk te bundelen.
Bijdrage aan kwaliteit?	Eén gemeentelijk of regionaal adres voor het aanvragen van ritten en overige vervoersvraagstukken waardoor het gebruiksgemak toeneemt voor de gebruikers.
Looptijd	3 jaar. Deze maatregel zal pas aanvangen nadat het merendeel van de vervoerscontracten onder de beheersorganisatie vallen (zie maatregel 3a.)
Extra	Bij een nieuwe aanbesteding van het callcenter Regiotaxi moet worden gezien of in het bestek kan worden opgenomen dat een callcenter de mogelijkheid heeft



	om in de toekomst door te groeien naar een regiecentrale. De vraag is of dat mogelijk is gezien het advies van Infense Advocaten d.d. 13 januari 2017.
Deelname	Gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar en Westland en de MRDH.
Capaciteit	Vooralsnog geen capaciteit gevraagd. Deze maatregel is als optie in het programma opgenomen. Over de start van deze maatregel zal pas later worden besloten.
Resultaat	Een regionale beheersorganisatie met uitbreiding van een regiecentrale. De regie van het vervoer ligt niet meer bij de vervoerders, maar bij een regionale organisatie.

Bijlage 2: Relatie nieuwe en oude maatregelen

	Oude maatregel	Opmerking
Nieuwe maatregelen		
1. Stimuleren van verdere integratie OV en Regiotaxi		
a. Betalen met OV-chipkaart saldo in Regiotaxi		
b. Stimuleren van Regiotaxi bij OV-reizigers		
2. Stimuleren gebruik OV		
a. Opzetten vrijwilligerspool voor OV-begeleiding	Maatregel 2. Versterken van eigen kracht	Maatregel 2 uit het implementatieplan is afgerond, maar er is een nieuwe maatregel toegevoegd om de zelfredzaamheid van mensen met een beperking te bevorderen.
b. OV-ambassadeur	Maatregel 2. Versterken van eigen kracht	Maatregel 2 uit het implementatieplan is afgerond, maar er is een nieuwe maatregel toegevoegd om de zelfredzaamheid van ouderen te bevorderen.
3. Samenwerking inkoop, beheer en regie		
a. Inkoop en beheer doelgroepenvervoer b. Bundeling van regie doelgroepenvervoer (optie)	Maatregel 6. Opdrachtgeverschap vervoer dagbesteding Maatregel 7. Openingstijden dagbesteding aanpassen Maatregel 8. Bundelingsmogelijkheden en aanbesteden vervoer Maatregel 9. Regionale organisatie inkoop, beheer en regie op vervoer	