Aan de gemeenteraad

Datum : 9 februari 2021
Zaaknummer : 547592
Contactpersoon : Esther Vaessen
Telefoonnummer : 026 3775150

Onderwerp: Stand van zaken doelgroepenvervoer

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van de stand van zaken doelgroepenvervoer.

Inleiding
In de raadsbrief "Voortgang crisismaatregelen tegen coronavirus (13)" van 16 oktober 2020 bent u voor het laatst geïnformeerd over de ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer. Met deze raadsbrief willen wij u graag op de hoogte brengen van de huidige stand van zaken en de ontwikkelingen.

Corona
Door de ingestelde avondklok zijn er aangepaste regels als het gaat om het reserveren van de ritten. Omdat de avondklok om 21:00 uur ingaat, kunnen ritten tot uiterlijk 19:00 uur geboekt worden. Net als het OV, blijven AVAN taxi's rijden voor de mensen die noodzakelijk naar buiten moeten. Een rit met AVAN tijdens de avondklok kan alleen telefonisch geboekt worden tot 19:00 uur op dezelfde avond. Het is niet mogelijk online te reserveren voor ritten tussen 21:00 en 00:00 uur. De reiziger moet altijd zelf de juiste formulieren bij zich dragen om aan te kunnen tonen dat hij/zij na 21:00 uur buiten mag zijn.

De eerder ingestelde coronamaatregelen (zoals verplicht mondkapje, geen contante betaling en het wegvallen van enkele indicaties) blijven ook nu nog van kracht. Alle maatregelen staan beschreven op www.avan-vervoer.nl.

Vanaf de start van de mondkapjesplicht en vooral gedurende de zomer 2020 kwamen er klachten binnen over chauffeurs die zich niet aan de mondkapjesplicht hielden. Daar is meerdere malen met de vervoerders over gesproken en ook hebben er diverse controles op de weg plaatsgevonden, zowel in het vraagafhankelijk vervoer als in het routevervoer. Signalen van reizigers of andere belanghebbenden, zoals ouders, zijn serieus door de vervoerders opgepakt. Mochten inwoners nog steeds ervaren dat chauffeurs zich niet aan de maatregelen houden zoals vastgesteld voor het vervoer door Avan, dan kunnen deze inwoners een klacht indienen via het klachtenmeldpunt van Avan.

Door corona is het niet meer mogelijk om contant te betalen. Aangezien bijna 100% van de ritten tegenwoordig via pinbetalingen of automatische incasso wordt betaald, heeft de BVO DRAN besloten om contante betalingen vanaf heden helemaal niet meer te accepteren, dit in navolging van het OV. Dit betekent dat ook na corona, contante betalingen in Avan niet meer mogelijk zijn. Reizigers kunnen gebruik maken van het betalen per pin of gebruik maken van het reizen op rekening dat middels een automatische incasso 1 keer per maand wordt afgeschreven van de rekening. Deze betaalmethoden zijn veiliger en tevens efficiënter.

Tarieven ritbijdrage vraagafhankelijk vervoer

In de Verordening Maatschappelijke ondersteuning gemeente Arnhem is opgenomen dat de ritbijdrage voor het vraagafhankelijk vervoer, oftewel de Wmo-pas, gebaseerd is op de ritbijdrage die passagiers jonger dan 65 jaar moeten betalen bij deelname aan het regulier openbaar vervoer. Ieder jaar wordt dit OV-tarief door de Provincie opnieuw vastgesteld. Echter stelt de Provincie dit tarief vaak pas eind november/begin december vast, waardoor vaststelling in het Algemeen Bestuur van de BVO DRAN te laat plaatsvindt om implementatie en communicatie over de aangepaste tarieven tijdig te realiseren. Daarom is besloten, ook op basis van een positief advies van de RAD, dat dit niet ieder jaar door het Algemeen Bestuur van de BVO DRAN vastgesteld hoeft te worden. Dit zolang de ritbijdrage voor het Wmo tarief met korting gelijk is aan het OV-tarief.
Het tarief voor 2021 bestaat uit een vast tarief van €0,99 (in 2020 was dit €0,98) en een kilometertarief van €0,17 (in 2020 was dit ook €0,17).

Beleidsregels Wmo vraagafhankelijk vervoer

De afgelopen jaren is geïnvesteerd in het toegankelijk maken van het OV en het ontwikkelen van algemene voorzieningen, dit op de volgende wijze:

- De OV-halten zijn opgehoogd en de OV-bussen zijn aangepast zodat er gelijkvloers ingestapt kan worden. Hierdoor zijn de OV-bussen ook met de rollator en rolstoel toegankelijk
- Sinds de start van Avan kan ook met de OV-pas gebruik worden gemaakt van Avan Dit is het aanvullend OV vanuit de Provincie en hiervan kan iedere inwoner gebruik maken.
- De SWOA heeft de afgelopen jaren, met subsidie vanuit de gemeente Arnhem, Automaatje opgezet. Dit is een vervoerservice waarbij vrijwillige chauffeurs minder mobiele plaatsgenoten vervoeren. De chauffeurs gebruiken daarvoor hun eigen auto.
- Inwoners kunnen door vrijwillige OV-ambassadeurs geholpen worden bij het (opnieuw) leren reizen met het OV.

Al deze maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat inwoners kunnen blijven participeren en zich zoveel mogelijk zelfstandig kunnen verplaatsen. Veel inwoners, vooral die een incidentele vervoersbehoefte hebben, kunnen hiervan gebruik maken.

Daarnaast zagen we de kosten voor het doelgroepenvervoer de afgelopen jaren oplopen van € 5.184.000,- (Gewijzigde begroting 2019 BVO DRAN) naar € 6.263.000,- (Gewijzigde begroting 2020 BVO DRAN). Uw raad heeft de afgelopen jaren meerdere malen aangegeven dat de sturing op de kosten onvoldoende is of moeilijk lijkt, zo ook in het aangenomen amendement "Scherper sturen en rapporteren" van 17 juni 2020 (20A44). Omdat de roep om scherper op kosten te sturen vanuit meerdere gemeenten kwam, heeft de BVO DRAN zich de afgelopen jaren tot doel gesteld om de kostenstijging te beperken. Dit was ook een belangrijk uitgangspunt bij de nieuwe aanbesteding. De BVO DRAN kan dit alleen doen op de uitvoering van het vervoer. De stijging van de kosten wordt echter ook veroorzaakt door een toename van het aantal toewijzingen voor doelgroepenvervoer (c.q. het gebruik), waaronder ook de Wmo-pas. Hierover is de raad geïnformeerd in het raadsvoorstel Ontwerp Meerjarenbegroting BVO DRAN 2021-2024 (inclusief gewijzigde begroting 2020) dat op 17 juni 2020 is behandeld tijdens de raadsvergadering

In december 2019 bent u middels de raadsbrief Wmo beleidsregels Passende Zorg geïnformeerd over de nieuwe beleidsregels die zijn opgesteld op verzoek van de Sociale Wijkteams. Daarbij zijn ook beleidsregels opgesteld voor het doelgroepenvervoer; voor de Wmo gaat het dan om het vraagafhankelijk vervoer, oftewel de Wmo-pas. In deze beleidsregels, bijlage 8 Richtlijnen Vervoersvoorzieningen van de Beleidsregels Wmo gemeente Arnhem 2020, is duidelijker omschreven:

- Wanneer een inwoner in aanmerking komt voor de Wmo-pas.
- Wat wordt verstaan onder een structureel vervoersprobleem.
- Wanneer geen beroep meer kan worden gedaan op de Wmo-pas (namelijk bij ritten onder de 500 meter en bij ritten met een scootmobiel onder de 5 kilometer).

Deze beleidsregels worden vanaf 1 april 2021 van kracht.

Rond 15 januari jl. hebben alle inwoners die in het bezit zijn van een Wmo-pas een brief van de sociale wijkteams ontvangen. In totaal zijn er ruim 3200 brieven verzonden.
Ruim 2100 inwoners hebben een brief gehad waarin ze alleen geïnformeerd worden over de wijzigingen in het kader van de structurele vervoersbehoefte en dat er geen ritten onder de 500 meter en ritten onder de 5 kilometer met scootmobiel meer kunnen worden geboekt per 1-4-2021.
Ruim 1100 inwoners hebben een brief gehad waarin is aangekondigd dat hun Wmo-pas per 1-4-2021 wordt stopgezet, omdat gebleken is dat ze er de afgelopen jaren weinig tot geen gebruik van hebben gemaakt. Het gaat dan om mensen met minder dan 12 keer per jaar een vervoersprobleem. Hierbij is gekeken naar de jaren 2018 en 2019 (2020 is alleen als extra check gebruikt). Inwoners die in 2020 de pas voor het eerst toegewezen hebben gekregen horen niet bij deze groep, hun pas wordt niet stopgezet. In de brief over stopzetting van de WMO-pas wordt aan alle inwoners de mogelijkheid geboden om in gesprek te gaan met het wijkteam. Daarnaast worden in de brief alternatieven genoemd waarvan inwoners gebruik kunnen maken bij een incidentele vervoersbehoefte. Het gaat hier om de voorziening Automaatje en het gebruik van de OV-pas van Avan. Echter zijn er ook andere mogelijkheden, zoals gebruik van het eigen netwerk, het huren van een Zonnebloemauto, gebruik maken van het zittend ziekenvervoer via de zorgverzekering. Onder voorwaarden zijn bepaalde vervoerskosten ook aftrekbaar bij de belastingaangifte.

Er is een apart team bereikbaar om inwoners telefonisch te woord te staan als ze vragen hebben over de brief van januari. Zij kunnen de eerste vragen van inwoners over de brief beantwoorden. Als dat niet voldoende is, bijvoorbeeld omdat inwoners aangeven geen gebruik te kunnen maken van andere voorzieningen, dan wordt de wijkcoach van de inwoner betrokken. In de eerste twee weken heeft het team ongeveer 215 inwoners gesproken (dat is 6,5% van de inwoners die een brief hebben ontvangen). Hiervan hebben 69 inwoners de informatiebrief gehad en 146 inwoners de stopbrief. Doordat er bij de start een aantal technische problemen waren met de telefoon kon helaas niet iedereen direct door dit team te woord worden gestaan. Dit is opgevangen door de Klantenservice en de wijkcoaches. Daar waar nodig, zijn de inwoners alsnog teruggebeld door het team.
De meeste inwoners die bellen, hebben behoefte aan meer uitleg over de brief. Na deze uitleg hebben 62 inwoners aangegeven het niet eens te zijn met het besluit om de pas stop te zetten. Voor deze inwoners wordt de komende weken een keukentafelgesprek ingepland met het eigen wijkteam/de wijkcoach. Het gaat hierbij om inwoners die aangeven geen gebruik te kunnen maken van alternatieven. Samen met de wijkcoach wordt gekeken wat de vervoersbehoefte is en wordt naar de verschillende oplossingen gekeken. Op basis van dit gesprek kan door de wijkcoach worden besloten dat een maatwerkvoorziening in de vorm van een Wmo-pas noodzakelijk is en ontvangt de inwoner een nieuwe toekenningsbeschikking voor de Wmo-pas. .

Er zijn signalen dat niet iedere inwoner die heeft gebeld zich gehoord voelt, en dat vinden we uiterst vervelend. Daarnaast hebben we gesignaleerd dat dit met name de inwoners betreft die een incidenteel vervoersprobleem hebben en afhankelijk zijn van het kunnen meenemen van hun scootmobiel. Deze groep inwoners heeft namelijk niet de mogelijkheid om gebruik te maken van de OV-pas of Automaatje, aangezien daarin de scootmobiel niet meegenomen kan worden. We vragen deze inwoners opnieuw contact op te nemen met het team en tijdens het gesprek te verzoeken om een gesprek met de het betreffende wijkteam/wijkcoach. Daarbij zal specifiek voor de inwoners die aangeven afhankelijk te zijn van het meenemen van de scootmobiel, gekeken worden naar oplossingen die passend zijn bij de vervoersbehoefte en de mogelijkheden van de inwoner.

Marktonderzoek Avan
Als gevolg van demografische ontwikkelingen (toegenomen levensverwachting, langer zelfstandig wonen) is de algemene verwachting dat het aantal gebruikers en de vervoersvraag binnen het vraagafhankelijk vervoer de komende jaren verder zal stijgen. Aanvullend groeit het ambitieniveau van gemeenten (en vervoerders) als het gaat om duurzaamheid, zoals ook in de huidige contracten van Avan vastgelegd. De komende jaren moet een balans gevonden worden tussen behoud van een passend kwaliteitsniveau van de voorzieningen, zero emissie en het beheersen van de (maatschappelijke) kosten.

Moventem heeft in opdracht van BVO DRAN een studie uitgevoerd naar mogelijkheden om de (uitvoerings-)kosten van het vraagafhankelijk vervoer beter te beheersen/ reduceren, zonder dat dit (te veel) ten koste gaat van de vervoersvoorzieningen voor de doelgroep.

In de bijlage treft u het rapport dat de uitkomsten van het meerledige onderzoek naar de financiële toekomst van het vraagafhankelijk vervoer van Avan beschrijft. Deze rapportage geeft handvatten voor het vervolg waarbij de regiogemeenten met elkaar bekijken welke set aan maatregelen de hoogste betaalbaarheid én optimaal behoud van het voorzieningenniveau leveren. Op dit moment geeft de BVO DRAN hieraan een vervolg. De maatregelen die zijn onderzocht komen vanuit het Knoppenplan uit 2018 en een verdere inventarisatie bij de regiogemeenten van maatregelen die reeds zijn geïmplementeerd of in voorbereiding waren/zijn. Het knoppenplan heeft u ontvangen als bijlage bij de raadsbrief van 21 december 2018.

Een deel van de maatregelen heeft te maken met het vervoersysteem. Als deze worden geïmplementeerd, dan gelden deze voor alle gemeenten. Het andere deel betreft gemeentelijk beleid. In Arnhem is een aantal maatregelen al verwerkt in het huidige Wmo-beleid.

Kaderbrief 2022
In de Regeling BVO Regio Arnhem-Nijmegen is in artikel 19 opgenomen dat het bestuur voor 1 maart van elk lopend boekjaar inzicht geeft in de te verwachten ontwikkelingen alsmede de algemene financiële kaders voor het daarop volgende jaar. Dit stelt de gemeenten in staat daarop in hun begrotingscyclus te anticiperen.
In bijgevoegde Kaderbrief 2022 zijn de data opgenomen van de te ondernemen processtappen. Deze moeten uiterlijk 15 juli 2021 resulteren in een vastgestelde Meerjarenprogrammabegroting (MJPB) inclusief de gewijzigde begroting 2021.
Samenvattend wordt in de kaderbrief ingegaan op de algemeen verwachte ontwikkelingen die invloed hebben op de kosten per eenheid en de hoeveelheden, waarmee rekening gehouden moet worden bij het opstellen van de meerjarige begroting. De hieruit volgende uitgangspunten voor de meerjarig te hanteren prijzen en hoeveelheden zijn per begrotingspost opgesomd.
Met betrekking tot de kosten per eenheid dient onder meer rekening gehouden te worden met de huidige overeenkomsten, de indexatie, de afbouw van Wmo subsidie en eventueel gemeentelijk beleid. Met betrekking tot de hoeveelheid vervoer (het aantal ritten) dient rekening gehouden te worden met toe- of afname van het gebruik en eventueel gemeentelijk beleid. Corona-effecten worden buiten beschouwing gelaten. Er wordt bij de uitgangspunten een onderscheid gemaakt tussen de meerjarenbegroting vanaf 2022 en de gewijzigde begroting 2021.

In de kaderbrief is over volumegroei het volgende opgenomen: "*In zijn algemeenheid wordt ter bepaling van de hoeveelheid als basis het gemiddelde genomen van de laatste 4 maanden van het voorgaande jaar. De ervaring leert dat dit gemiddelde een goede indicatie is voor de eerste 6 maanden van het nieuwe jaar. Vanaf de 7e maand van het nieuwe jaar wordt rekening gehouden met een verdere toename ten opzichte van het eerste half jaar van het gebruik van vervoer in het kader van Jeugdwet (+15%), Dagbesteding (+5%), Leerlingenvervoer (+5%) en Vraagafhankelijk vervoer (+10%).*"

Voor vraagafhankelijk vervoer zal uitgegaan worden van de bedragen die in de MJPB 2020 waren vastgesteld, aangezien er op dit moment nog niet voldoende zicht is op de ontwikkeling in dit vervoer in verband met corona. Gelet op de ontwikkelingen in het kader van de Jeugdwet verwachten wij als gemeente Arnhem gemeenten geen groei van +15%, daarom is verzocht om al in de concept MJPB BVO DRAN 2022-2025 rekening te houden met een groei van +5 %.

Vervoerskosten 2020

Met als doel de continuïteit van het vervoer te waarborgen heeft de BVO DRAN, conform de richtlijnen van de VNG, aan vervoerders een tegemoetkoming betaald voor het wegvallen van omzet. Deze tegemoetkoming betrof 80% van de wegvallende omzet tot aan juli 2020. Dit als aanvulling op het vergoeden van de kosten voor het feitelijke vervoer, dat in deze periode heeft plaatsgevonden. De BVO DRAN heeft besloten om dit voor het vraagafhankelijk vervoer de resterende maanden in 2020 door te zetten. Vanaf augustus 2020 zijn deze vervoerders gecompenseerd tot 80% van de begrote omzet. Op dit moment is de BVO DRAN met de vervoerders in gesprek over een tegemoetkoming voor 2021, het gaat hierbij dan ook alleen om het vraagafhankelijk vervoer.

Onderstaand overzicht vermeldt de financiële ontwikkelingen vervoerskosten met betrekking tot de periode januari t/m december 2020. Dit is de prognose van de totale bruto vervoerskosten 2020 vanuit de BVO DRAN (95% zekerheid, aangezien de facturen van december 2020 nog gecontroleerd worden door de BVO DRAN). Alle bedragen zijn exclusief btw en vergeleken met de gewijzigde begroting 2020.
De cijfers worden gebruikt voor de gemeentelijke jaarrekening 2020 en zullen voor leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer als basis worden gebruikt voor het opstellen van de komende ontwerpbegroting van de BVO DRAN.

Gemeente	**Begroting**	**Realisatie**	**Tegemoetkoming**	**Realisatie totaal**	**Resultaat**	
Arnhem	€ 6.347.746	€ 3.841.402	€ 1.148.187	€ 4.989.589	€ 1.358.156	-21%
DAGBESTEDING	**Begroting**	**Realisatie**	**Tegemoetkoming**	**Realisatie totaal**	**Resultaat**	
Arnhem	€ 712.970	€ 312.725	€ 117.008	€ 429.733	€ 283.237	-40%
LEERLINGENVERVOER	**Begroting**	**Realisatie**	**Tegemoetkoming**	**Realisatie totaal**	**Resultaat**	
Arnhem	€ 2.455.023	€ 1.589.177	€ 287.149	€ 1.876.326	€ 578.697	-24%
WMO	**Begroting**	**Realisatie**	**Tegemoetkoming**	**Realisatie totaal**	**Resultaat**	
Arnhem	€ 2.833.025	€ 1.728.613	€ 700.385	€ 2.428.999	€ 404.026	-14%
JEUGDWET	**Begroting**	**Realisatie**	**Tegemoetkoming**	**Realisatie totaal**	**Resultaat**	
Arnhem	€ 346.727	€ 210.886	€ 43.645	€ 254.531	€ 92.196	-27%

Het resultaat van een voordeel van €1.358.156,- is voor dagbesteding en Wmo toe te rekenen aan het minder uitvoeren van ritten door corona. De verwachting is dat in 2021 het effect van corona op de Wmo- en dagbestedingsritten vooral in de eerste helft van het jaar van invloed zal zijn. Daarna zal het aantal ritten weer toenemen en mogelijk op het oude niveau uitkomen. Daar wordt in de begroting 2021 dan ook rekening mee gehouden.

Voor leerlingenvervoer en in mindere mate voor jeugdwetvervoer geldt dat corona deels van invloed is geweest, aangezien een groot deel van de kinderen ook gebruik maakt van de noodopvang en het naar verhouding kortere perioden betreft waarin vervoer niet nodig was. Bij beide heeft het aanpassen van beleidsregels en voor leerlingenvervoer het vaststellen van een nieuwe Verordening invloed gehad op de kosten. Voornamelijk de invoering van de kilometergrens heeft tot gevolg dat minder kinderen gebruik maken van het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Daarnaast lijkt het, gelet ook op de resultaten van de regiogemeenten, dat de aanbesteding van het routevervoer in de praktijk minder kostenverhogend is dan in eerste instantie ingeschat was door de BVO DRAN. Dit laatste wordt nog verder uitgezocht.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de loco-secretaris, de burgemeester,

P.J. Altena A. Marcouch

Bijlage(n)
- Kaderbrief 2022
- Syntheserapport Financiële toekomst Avan 01-12-2020
- Factsheet Avan
- Rapport Gesprekken stakeholders 01-12-2020
- Rapport Kwantitatieve analyse ritdata Avan 01-12-2020
- Rapport Peiling contactambtenaren en Wmo-consulenten 01-12-2020
- Rapport Peiling pashouders Avan 01-12-2020