Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Syntheserapport Financiële toekomst Vraagafhankelijk WMO-vervoer Avan

## Vervoersorganisatie Regio Arnhem en Nijmegen

**DATUM** 01-12-2020
**VERSIE** DEFINITIEF
**REFERENTIE** 19099

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Syntheserapport Financiële toekomst Vraagafhankelijk WMO-vervoer Avan

## Vervoersorganisatie Regio Arnhem en Nijmegen

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

*Dit document is vertrouwelijk en uitsluitend in te zien door of met toestemming van: Vervoersorganisatie Regio Arnhem en Nijmegen (de Vervoersorganisatie)*

**Auteurs:**
Maarten van Setten
Michel Hartemink
Roanne van de Wijgaart

**Moventem**
Pollaan 48 A-1; 7202 BX Zutphen
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

MOA Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

# - Samenvatting -

De komende jaren moet een balans gevonden worden tussen behoud van een passend kwaliteitsniveau van de voorzieningen binnen het vraagafhankelijke Wmo-vervoer van Avan en het beheersen van de (maatschappelijke) kosten. Moventem heeft in opdracht van de Vervoersorganisatie Arnhem Nijmegen (BVO DRAN) een studie gedaan om de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

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

In deze studie zijn 12 maatregelen getoetst aan de hand van onderstaande onderzoeksvragen:

I. Hoe is het uitvoerend draagvlak binnen de deelnemende gemeenten voor de maatregelen?
II. Hoe groot is de systeemtechnische en praktische uitvoerbaarheid van de maatregelen?
III. Wat is het advies van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer?
IV. Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op korte termijn (binnen 4 jaar)?
V. Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op lange termijn (over 4 jaar)?
VI. Hoe groot zijn de (negatieve) gevolgen voor de pashouders?
VII. In welke mate worden de maatregelen geaccepteerd door de pashouders?

De studie is opgebouwd uit verschillende deelonderzoeken waarmee alle relevante stakeholders zijn meegenomen en een betrouwbaar beeld is ontstaan vanuit verschillende invalshoeken. Er heeft een literatuurstudie plaatsgevonden en er zijn gesprekken gevoerd met de vervoerders, het callcenter en de RAD. Contactambtenaren en Wmo-consulenten zijn geraadpleegd via een enquête en een brainstromsessie. Er is een kwantitatieve analyse uitgevoerd op de data van alle Wmo-ritten uit 2019 en de mening van pashouders is opgehaald via een enquête onder een betrouwbare en representatieve steekproef. Alle opgehaalde data en informatie zijn gebundeld in een Multicriteria-analyse, waarmee de maatregelen gerangschikt zijn naar de bijdrage aan een gezonde balans tussen kostenreductie en een passend voorzieningenniveau.

In de tabel op de volgende pagina zijn alle maatregelen gerangschikt op de MCA score. Hoe hoger de score, des te groter de bijdrage aan een goede balans. Tevens wordt een (sterk verkort) advies gegeven voor het al dan niet implementeren en/of invullen van de maatregel op basis van de uitkomsten van de studie. Los van de specifieke maatregelen, komen wij op basis van de studie tot de volgende generieke aanbevelingen:

1. **Benut de potentie van OV als voorliggende voorziening**
   Circa een derde van de Wmo-ritten (zonder aanvullende indicaties) voldoet aan de OV-criteria. Geef aan deze pashouders vrijblijvend OV-advies.
2. **Inventariseer vrijwilligersinitiatieven incl. systeemkenmerken**
   Breng de systeemkenmerken van alle vrijwilligersinitiatieven in kaart, zodat het callcenter hier gericht op kan adviseren.
3. **Bevorder uitwisseling van kennis en ervaringen tussen en binnen gemeenten**
   Faciliteer en stimuleer kennisuitwisseling binnen en tussen de gemeenten.
4. **Neem duurzaamheid mee in de overwegingen**
   Dit is van toenemend belang in aanloop naar de infasering van zero emissie voertuigen. Het vliegwieleffect van minder voertuigen wordt nog groter.
5. **Stimuleer online reserveren**
   Circa twee derde van de pashouders die (regelmatig) internetten, boekt momenteel (vrijwel) nooit online een Avan-rit.
6. **Minder is niet altijd beter**
   Als het aantal ritten te sterk daalt kan dat uiteindelijk leiden tot lagere efficiëntie van de rituitvoering.
7. **Overweeg kortere openingstijden**
   De rustige late avonduren zijn relatief kostbaar.
8. **Onderzoek automatische communicatie over ophaaltijden**
   Door actuele en accurate informatie over de ophaaltijd die kort van tevoren gegeven wordt, worden grotere initiële ophaalmarges significant meer geaccepteerd door reizigers.
9. **Maak kosten inzichtelijk van (aanvullende) indicaties**
   Wmo-consulenten overzien niet alle financiële gevolgen van (aanvullende) indicaties en hebben hier wel behoefte aan.
10. **Volg reisgedrag van bestaande pashouders**
    Reizigers kunnen dan gerichter gewezen worden op alternatieven en mogelijkheden voor (her)indicaties kunnen sneller worden benut.

| Maatregel | MCA score | Beoogd effect | Advies |
|---|---|---|---|
| Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 0,8 | Efficiënter vervoer | **Implementeren:** Leidt tot relatief weinig weerstand, heeft weinig impact op het voorzieningenniveau en kan op lange termijn aanzienlijke kostenbesparing opleveren. Stimuleer daarnaast online reserveren, hier zit nog onbenut potentieel. |
| Kilometerdrempel invoeren | 0,7 | Minder ritten | **Implementeren:** De mogelijke besparing is gemiddeld. Wanneer er in specifieke gevallen uitzonderingen mogelijk blijven is de weerstand beperkt. |
| Boete bij verwijtbare loosmelding | 0,6 | Efficiënter vervoer | **Implementeren, maar:** Groot draagvlak (want rechtvaardig), maar verwijtbaarheid is lastig vast te stellen. Pas dit gericht toe op pashouders met veel loosmeldingen. |
| Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,5 | Minder pashouders | **Implementeren:** Relatief groot draagvlak (met name binnen gemeenten) en levert grote besparing op (> €100.000,-). Behoud wel ruimte voor (tijdelijke) uitzonderingen. |
| Eigen bijdrage Avan-pas | 0,5 | Minder pashouders | **Implementeren, maar:** De basisgedachte wordt ondersteund, maar € 25,- per jaar is te veel. De kosten moeten in worden gebracht met de kosten voor een OV-chipkaart. Het gevolg is dan wel dat het financieel voordeel kleiner wordt door een lagere reizigersbijdrage en lagere drempel. |
| Spitstarief invoeren | 0,2 | Lagere capaciteit | **Implementeren, maar:** Naar analogie met het OV, dus relatief groot draagvlak. Beperk de spitsperiode tot twee korte tijdvensters (13-14u. en 15-16u.), zodat de betaalbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het systeem zoveel mogelijk behouden blijven. |
| Standaard OV-training | 0,0 | Minder ritten | **Niet implementeren, tenzij:** Generiek invoeren is schieten met hagel. Breng o.b.v. reisgedrag (en OV-scan) gericht in kaart bij welke pashouders een training opportuun is. |
| Tarief Wmo zonder korting verhogen | -0,1 | Minder ritten | **Niet implementeren:** De (financiële) voordelen zijn te klein gezien het beperkte aantal ritten waarop dit tarief van toepassing is |
| Bindend alternatief bij drukte | -0,4 | Lagere capaciteit | **Implementeren, maar:** Beperk de spitsperiode tot twee korte tijdvensters (13-14u. en 15-16u.), zodat de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het systeem zoveel mogelijk behouden blijven |
| Maximale omrijtijd verhogen | -0,6 | Efficiënter vervoer | **Niet implementeren, tenzij:** De negatieve impact op het voorzieningenniveau weegt niet op tegen de mogelijke (financiële) voordelen, tenzij vervoerders zich kunnen en willen committeren aan lagere tarieven bij X% hogere combinatiegraad na 2024. |
| Bindend OV-advies op maat | -0,8 | Minder ritten | **Implementeren, maar:** Ondanks lage MCA score heeft meer toeleiding naar OV veel potentie. Maak het advies niet direct bindend en zorg voor concrete adviezen. Combineer dit met OV-training voor specifieke doelgroep. |
| Verruimen ophaalmarges | -0,9 | Efficiënter vervoer | **Niet implementeren, tenzij:** De negatieve impact op het voorzieningenniveau weegt niet op tegen de mogelijke (financiële) voordelen, tenzij vervoerders zich kunnen en willen committeren aan lagere tarieven bij X% hogere combinatiegraad na 2024. |

# Inhoudsopgave

**1 Inleiding ..... 7**

1.1 Aanleiding ..... 7
1.2 Hoofdvraag en onderzoeksvragen ..... 7
1.3 Scope onderzoek ..... 8
1.4 COVID-19 ..... 8
1.5 Werkgroep Marktonderzoek ..... 9
1.6 Leeswijzer ..... 9

**2 Methodiek ..... 11**

2.1 Ophaalfase ..... 11
2.2 Analysefase ..... 11
2.3 Toetsingsfase ..... 11
2.4 Adviseringsfase ..... 12

**3 Hoofdlijnen deelonderzoeken ..... 14**

3.1 Diepte-interviews stakeholders ..... 14
3.2 Peiling contactambtenaren en consulenten ..... 15
3.3 Brainstorm contactambtenaren en consulenten ..... 16
3.4 Peiling pashouders ..... 17

**4 Beschouwing maatregelen ..... 19**

4.1 Toeslag bij kort van tevoren reserveren ..... 20
4.2 Verruimen ophaalmarges ..... 21
4.3 Maximale omrijtijd verhogen ..... 22
4.4 Boete bij verwijtbare loosmelding ..... 23
4.5 Spitstarief invoeren ..... 24
4.6 Bindend alternatief bij drukte ..... 25
4.7 Kilometerdrempel invoeren ..... 26
4.8 Bindend OV-advies op maat ..... 27
4.9 Standaard OV-training ..... 28
4.10 Tarief Wmo zonder korting verhogen ..... 29
4.11 Vaste eigen bijdrage van Avan-pas ..... 30
4.12 Ondergrens toewijzing Avan-pas ..... 31

**5 Beantwoording onderzoeksvragen ..... 32**

5.1 Hoe is het uitvoerend draagvlak binnen de deelnemende gemeenten voor de maatregelen? ..... 33
5.2 Hoe groot is de systeemtechnische en praktische uitvoerbaarheid van de maatregelen? ..... 34
5.3 Wat is het advies van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer? ..... 34
5.4 Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op korte termijn (binnen 4 jaar)? ..... 35
5.5 Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op lange termijn (over 4 jaar)? ..... 35
5.6 Hoe groot zijn de (negatieve) gevolgen voor de pashouders? ..... 36
5.7 In welke mate worden de maatregelen geaccepteerd door de pashouders? ..... 36

**6 Beantwoording hoofdvraag en aanbevelingen ..... 37**

6.1 Uitkomsten MCA ..... 37
6.2 Advies per maatregel ..... 38
6.3 Generieke aanbevelingen ..... 39

## Bijlagen

Bijlage 1 – De maatregelen ..... 42
Bijlage 2 – Uitvoerend draagvlak gemeenten ..... 43
Bijlage 3 – Uitvoerbaarheid ..... 44
Bijlage 4 – Advies RAD ..... 46
Bijlage 5 – Kostenbesparing korte termijn (< 4 jaar) ..... 47
Bijlage 6 – Kostenbesparing lange termijn (> 4 jaar) ..... 50
Bijlage 7 – Gevolgen pashouders ..... 53
Bijlage 8 – Acceptatie pashouders ..... 55

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# INLEIDING

# 1 Inleiding

*Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het meerledige onderzoek naar de financiële toekomst van het vraagafhankelijke Wmo-vervoer van Avan. Deze rapportage geeft handvatten om vast te stellen welke (set van) maatregelen de komende jaren de grootste bijdrage leveren aan betaalbaarheid én optimaal behoud van het voorzieningenniveau. Samen schakelen naar de toekomst.*

## 1.1 Aanleiding

Als gevolg van demografische ontwikkelingen (toegenomen levensverwachting, langer zelfstandig wonen) is de algemene verwachting dat het aantal gebruikers en de vervoersvraag binnen het vraagafhankelijke Wmo-vervoer de komende jaren stijgt[1].

Aanvullend groeit het ambitieniveau van gemeenten (en vervoerders) als het gaat om duurzaamheid. De convenant Zero emissie doelgroepenvervoer 2025 vindt inmiddels haar vertaling in gemeentebeleid. Zeker in de transitieperiode tot 2030 moet rekening gehouden worden met extra investeringen in dit kader.

Tegelijkertijd neemt het belang van een inclusieve samenleving toe. In 2006 hebben de Verenigde Naties het Verdrag voor rechten van personen met een handicap aangenomen. Het belangrijkste uitgangspunt is dat mensen met een beperking net zo goed aan de samenleving moeten kunnen deelnemen als mensen zonder een beperking.

Dit uitgangspunt wordt steeds meer en beter vertaald naar de praktijk. Een voorwaarde voor maatschappelijke participatie is een goede mobiliteits-voorziening. Het belang van een kwalitatief hoogwaardig vervoerssysteem dat aansluit bij de klantbehoeften is dus groot, zeker voor de doelgroep die erop is aangewezen.

***De komende jaren moet een balans gevonden worden tussen behoud van een passend kwaliteitsniveau van de voorzieningen en het beheersen van de (maatschappelijke) kosten.***

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

## 1.2 Hoofdvraag en onderzoeksvragen

De studie moet antwoord geven op de volgende hoofdvraag:

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

Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

I. **Hoe is het uitvoerend draagvlak binnen de deelnemende gemeenten voor de maatregelen?**

II. **Hoe groot is de systeemtechnische en praktische uitvoerbaarheid van de maatregelen?**

III. **Wat is het advies van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer?**

[1] *Uit een prognose van het Kennisinstituut instituut Mobiliteit (KiM) in 2016 blijkt dat het aantal mensen met een indicatie binnen de Wmo, Valys en Wlz tot 2030 met maximaal 8,3% zal toenemen.*

IV. **Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op korte termijn (binnen 4 jaar)?**

V. **Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op lange termijn (over 4 jaar)?**

VI. **Hoe groot zijn de (negatieve) gevolgen voor de pashouders?**

VII. **In welke mate worden de maatregelen geaccepteerd door de pashouders?**

## 1.3 Scope onderzoek

Het onderzoek is gericht op het vraagafhankelijke Wmo-vervoer van Avan. Vanaf juli 2020 wordt dit vervoer in vier percelen uitgevoerd door Citax (perceel Oost), Munckhof (perceel Noord), Personenvervoer Midden-Nederland (Haars Groep) (perceel Zuid) en Willemsen-de Koning (WdK) (perceel West). De callcenter-functie wordt sindsdien ingevuld door DVG. BVO DRAN is namens 18 deelnemende gemeenten opdrachtgever voor dit vervoer.

**Maatregelen**
In deze studie worden 12 maatregelen getoetst aan de hand van hoofd- en onderzoeksvragen. Bij de selectie van de maatregelen heeft het Knoppenplan uit 2018 als basis gediend. Hierin is een groot aantal mogelijke maatregelen benoemd die zijn gericht op kostenbeheersing en -reductie binnen alle vervoersvormen van Avan.

Voor dit onderzoek is een selectie gemaakt van de (Wmo-gerelateerde) maatregelen uit dit Knoppenplan. In samenspraak met de werkgroep (zie § 1.5) is een selectie gemaakt van 12 maatregelen die aan de hand van deze studie worden getoetst. Daarmee borduurt dit onderzoek voort op het werk dat al is verricht om tot het Knoppenplan te komen. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van alle maatregelen. Het uitgangspunt binnen dit onderzoek is dat de maatregelen regionaal (kunnen) worden ingevoerd, maar dat lokaal maatwerk mogelijk blijft.

**Draagvlak**
De onderzoeksopzet is erop gericht dat de uitkomsten ervan breed gedragen worden door de verschillende stakeholders. Daarom is zoveel mogelijk bestaande kennis benut, en zijn alle relevante partijen betrokken in de verschillende fasen van de studie.

**Geen exacte financiële doorrekening**
In het onderzoek is geen gedetailleerde financiële doorrekening gedaan van de maatregelen. Dit is in veel gevallen in deze fase niet met voldoende nauwkeurigheid te realiseren. Op basis van de verschillende bronnen is een onderbouwde kwalitatieve kwalificatie gegeven van de financiële consequenties van de maatregelen.

**Nieuwe contractperiode**
In augustus 2020 is een nieuwe contractperiode ingegaan met vier nieuwe vervoerders en een callcenter. Daarmee is een einde gekomen aan de regiecentrale. Een belangrijke overweging om over te stappen op het callcentermodel waren de kosten. In plaats van vergoeding van de tijd dat chauffeurs en voertuigen beschikbaar zijn, worden alleen daadwerkelijk gereden ritten vergoed. De gedachte is dat vervoerders hierdoor meer mogelijkheden hebben om ritten te combineren en chauffeurs en voertuigen effectiever en efficiënter inzetten.

De contracten zijn aangegaan voor 10 jaar, met een initiële looptijd van vier jaar en twee verlengingsopties. Naast de geleverde uitvoeringskwaliteit is ook het infaseringsplan zero emissie onderdeel van de overwegingen om gebruik te maken van de verlengingsopties.

## 1.4 COVID-19

De studie is gestart in januari 2020. In maart heeft de uitbraak van COVID-19 in Nederland er onder meer voor gezorgd dat de Wmo-vervoersvraag sterk is gedaald. Op het moment van schrijven is nog steeds sprake van significant minder vervoer ten opzichte van voorgaande jaren. De gevolgen op de lange termijn zijn nog niet te voorspellen. Dankzij de methodiek, het brede draagvlak en de betrouwbaarheid van de uitkomsten, geeft het onderzoek relevante uitgangspunten die toepasbaar blijven.

## 1.5 Werkgroep Marktonderzoek

De studie is uitgevoerd in opdracht van BVO DRAN. Voor inhoudelijke en procesmatige afstemming en begeleiding tijdens de studie is de werkgroep Marktonderzoek in het leven geroepen. Deze werkgroep bestaat uit drie contactambtenaren van deelnemende gemeenten (Arnhem, Renkum en Overbetuwe) en de contractmanager van de Vervoersorganisatie. Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt door financiële ondersteuning van provincie Gelderland.

## 1.6 Leeswijzer

Dit rapport geeft een samenvatting en synthese van de deelonderzoeken die binnen deze studie zijn uitgevoerd om de hoofd- en onderzoeksvragen te beantwoorden.

In deelrapportages (die als separate bijlagen zijn bijgevoegd) worden de onderzoeksopzet, -verantwoording en resultaten van de deelonderzoeken nader beschreven. Deze rapportage beperkt zich tot de hoofdlijnen en beschrijft het integrale beeld dat uit de verschillende onderzoeken naar voren komt.

De deelrapportages geven een beeld van de uitkomsten per deelonderzoek, maar dienen in samenhang met de andere deelonderzoeken en dit Syntheserapport worden geïnterpreteerd.

In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe de studie is uitgevoerd. Hoofdstuk 3 gaat in op de relevante hoofdlijnen van de deelonderzoeken en beschrijft de uitkomsten die verband houden met de maatregelen. Dit hoofdstuk is bedoeld om meer context en nuance aan te brengen aan de beschouwing van de verschillende maatregelen die in hoofdstuk 4 wordt gegeven. Alle uitkomsten worden in hoofdstuk 5 gebruikt om de deelvragen te beantwoorden. In hoofdstuk 6 geven wij antwoord op de hoofdvraag door de feiten uit de voorgaande hoofdstukken te bundelen en te voorzien van duiding, zodat hieruit een aantal conclusies te trekken is. Ook geven wij in dit hoofdstuk de belangrijkste aanbevelingen die hieruit voortvloeien.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# METHODIEK

# 2 Methodiek

*In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de studie is opgebouwd. We behandelen de belangrijkste bouwstenen van het onderzoek om een goed beeld te geven van de wijze waarop onze bevindingen tot stand zijn gekomen.*

## 2.1 Ophaalfase

In de ophaalfase is bestaande kennis, data en informatie verzameld. We hebben beschikbare documenten ontvangen en bestudeerd. Op basis van het Knoppenplan uit 2018 hebben we in samenspraak met de Werkgroep bepaald welke maatregelen getoetst worden in de studie. Hierbij is geselecteerd op maatregelen die…:

- … betrekking hebben op Wmo-vervoer;
- … regionaal ingevoerd kunnen worden;
- … een reële besparing met zich meebrengen;
- … nog niet tot in detail zijn uitgewerkt en voor nadere invulling vatbaar zijn;
- … nog niet (in alle gemeenten) zijn geïmplementeerd;
- … goed zijn uit te leggen aan en te toetsen bij de verschillende doelgroepen.

Dit heeft geleid tot 12 maatregelen die onderwerp zijn van deze studie. Deze worden in hoofdstuk 4 (en bijlage 1) beschreven. De maatregelen zijn op voorhand niet tot in detail ingevuld. Hiervoor is bewust gekozen, zodat er bij (eventuele) implementatie van maatregelen ruimte is voor varianten die recht doen aan de uitkomsten van de studie. Tevens biedt dit mogelijkheden voor lokaal maatwerk.

Vervolgens is een online enquête uitgevoerd onder de contactambtenaren en Wmo-consulenten om een kwantitatief beeld te krijgen van (de perceptie op) de huidige wijze van indicatiestelling en de mate waarin zij de geselecteerde maatregelen acceptabel vinden.

Parallel aan de enquête zijn in deze fase gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de vier vervoerders (Citax, Haarsgroep, Munckhof en Willemsen- de Koning), het callcenter (DVG) en de Regionale Adviesraad Doelgroepenveroer (RAD). Het doel van deze gesprekken was om kwalitatief inzicht te krijgen in de verwachtingen die deze partijen hebben van de uitvoeringskosten, welke componenten bepalend zijn voor de kosten, welke mogelijkheden er zijn om kosten te besparen, hoe zij aankijken tegen de maatregelen en welke impact de maatregelen volgens hen op de pashouders hebben.

## 2.2 Analysefase

In deze fase is een kwantitatieve analyse gedaan van de data van alle vraagafhankelijke Wmo-ritten uit 2019. Het doel hiervan was om cijfermatig inzicht te krijgen in de opbrengsten, mogelijke besparingen en effecten van de verschillende maatregelen als deze in 2019 zouden zijn toegepast. Hiermee is onder meer in kaart gebracht op hoeveel ritten en pashouders de maatregelen effect hebben.

## 2.3 Toetsingsfase

Tijdens de toetsingsfase zijn we (mede op basis van de uitkomsten van de voorgaande fasen) in gesprek gegaan met de contactambtenaren en Wmo-consulenten. Dit om de uitkomsten op kwalitatieve wijze te toetsen en verder in gesprek te gaan over de voor- en nadelen van de maatregelen en de mogelijke invulling daarvan. Deze brainstormsessie heeft plaatsgevonden op 27 augustus 2020 in de raadszaal van het stadhuis van gemeente Arnhem (met inachtneming van de toen geldende corona-richtlijnen).

Vervolgens is een kwantitatieve peiling uitgevoerd onder een steekproef van alle pashouders. Hiermee is cijfermatige informatie opgehaald over het gedrag, de houding en de veranderingsbereidheid bij de pashouders ten aanzien van een aantal thema's die samenhangen met de maatregelen. Tevens is hiermee per maatregel opgehaald in hoeverre deze acceptabel worden bevonden door de doelgroep.

## 2.4 Adviseringsfase

Alle opgehaalde data en informatie zijn gebruikt in een multicriteria-analyse (MCA). Met deze MCA zijn de maatregelen gerangschikt op de mate waarin deze bijdragen aan een goede balans tussen behoud van kwaliteit enerzijds en kostenreductie/ -beheersing anderzijds. Alle onderzoeksvragen komen in deze analyse terug en krijgen een score op basis van de uitkomsten van de deelonderzoeken. Met deze onderbouwde rangschikking kunnen antwoord op de hoofdvraag van de studie.

De MCA is goed onderbouwd en heeft ruimte voor interpretatie zoveel mogelijk weggenomen, maar het is geen absolute wetenschap. Alle keuzes die zijn gemaakt zijn beschreven, zodat het proces transparant en reproduceerbaar is. De MCA, en de uitkomsten daarvan, worden toegelicht in hoofdstuk 5.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# RESULTATEN

# 3 Hoofdlijnen deelonderzoeken

*Dit hoofdstuk beschrijft de relevante en opvallende uitkomsten van de deelonderzoeken. In hoofdstuk 4 wordt een opsomming gegeven van de uitkomsten in relatie tot de maatregelen.*

## 3.1 Diepte-interviews stakeholders

In februari/ maart 2020 zijn zes één-op-één gesprekken gevoerd met de vier (toen) toekomstige Wmo-vervoerders, de Regionale Adviesraad Doelgroepen-vervoer (RAD) en de partij die de callcenterfunctie invult. De eerste coronamaatregelen waren al ingevoerd (geen handen schudden en afstand houden), maar de omvang en impact van het virus werd pas later duidelijk.

**Kosten gaan stijgen**
Alle stakeholders delen de verwachting dat de kosten gaan stijgen. Aanvullend op de demografische trend en de ambitie rondom duurzaamheid, worden de volgende oorzaken benoemd:

- Toenemende congestie, waardoor de productiviteit van chauffeurs afneemt. Er kunnen immers minder ritten per uur worden gereden;
- Het aandeel klanten met hulpmiddelen (rollator, rolstoel, scootmobiel) neemt toe, waardoor relatief meer tijd nodig is voor in- en uitstapbewegingen;
- Vervoerders verwachten een groeiend tekort aan chauffeurs (vooral parttime). Het relatief oude chauffeurskorps gaat de komende jaren met pensioen en voor jongere mensen is taxichauffeur geen voorkeursberoep. Er moeten kosten worden gemaakt voor werving, opleiding en behoud van personeel.

**Vrijwilligersinitiatieven? Graag, maar…**
Bij de vervoerders en het callcenter bestaat zeker de wil om meer samen te werken met vrijwilligersinitiatieven, in de hoop dat het aantal minder rendabele (met name korte) ritten afneemt. Voor een goede integratie ontbreekt het op dit moment echter aan een volledig en bruikbaar overzicht van de bestaande initiatieven per gemeenten.

De vervoerskenmerken zijn divers waardoor het niet mogelijk is om deze te integreren in de planningstools. Ook wordt genoemd dat de kwaliteit en continuïteit van de vrijwilligersinitiatieven nog niet in alle gevallen voldoende geborgd is. Hierdoor bestaan twijfels over de (praktische) haalbaarheid en wenselijkheid van het opnemen van vrijwilligersinitiatieven als voorliggende voorziening.

**Indicatiestelling**
De stakeholders hebben het gevoel dat Wmo-consulenten zich niet altijd voldoende bewust zijn van de financiële gevolgen van (aanvullende) indicatiestellingen. Er valt in hun optiek winst te behalen als er meer aandacht wordt besteed aan het informeren en opleiden van de consulenten. Ook is genoemd dat de mogelijkheden om meer maatwerk toe te passen verder uitgebreid kunnen worden, bijvoorbeeld met tijdelijke indicatiestellingen.

**Inclusieve mobiliteit**
De RAD benadrukt het belang van gelijkwaardigheid voor iedereen. Elke aanpassing in het voorzieningenniveau wordt door hen getoetst op het VN-verdrag en de impact op inclusiviteit. Daarbij is gelijkwaardigheid in hun optiek belangrijker dan de mate waarin maatregelen worden geaccepteerd door de pashouders.

**Van regie- naar callcentermodel**
De gesprekken vonden plaats vóór de start van de huidige contractperiode waarin volgens het callcentermodel wordt gewerkt. De stakeholders spraken de verwachting uit dat deze overgang leidt tot meer efficiëntie in de uitvoering, dus tot een kostenbesparing. De kosten per rit zullen afnemen, zowel voor de vervoerders als voor de opdrachtgevers. De verwachting is dat de stijging van de vervoersvraag waarschijnlijk groter is. Per saldo wordt dus verwacht dat de uitvoeringskosten zullen toenemen.

## 3.2 Peiling contactambtenaren en consulenten

In maart/ april 2020 is een peiling uitgevoerd onder de contactambtenaren en Wmo-consulenten van de deelnemende gemeenten. In totaal hebben 17 contactambtenaren en 66 Wmo-consulenten meegedaan aan dit deelonderzoek.

**Keukentafelgesprekken**
De meeste Wmo-consulenten geven aan dat vervoer in minder dan 50% van de keukentafelgesprekken onderdeel uitmaakt van de aanvraag. In die gevallen ervaren zij dat er (ruim) voldoende tijd is voor dit onderdeel. Gemiddeld neemt vervoer 25 minuten in beslag, circa 10% geeft aan hier een uur voor nodig te hebben.

**Detailniveau vervoersvraag**
Enkele contactambtenaren hebben het idee dat de consulenten/ wijkcoaches niet voldoende op detail inzoomen op de vervoersvraag van de cliënt. Voornamelijk als gevolg van tijdgebrek, of gebrek aan kennis. Ook wordt de snel veranderende vervoersvraag genoemd als oorzaak.

De Wmo-consulenten vinden dat voldoende wordt ingezoomd en zijn over het algemeen bereid om (nog) meer op detail in te zoomen op de vraag. Een kleinere groep geeft aan dat dit niet mogelijk is, voornamelijk door tijdgebrek.

**Maatwerk**
De meeste contactambtenaren vinden dat gemeenten (ruim) voldoende mogelijkheden hebben om maatwerk toe te passen bij het toekennen van een indicatie. Een meerderheid van de Wmo-consulenten heeft onvoldoende zicht op de (extra) kosten die specifieke vervoersindicaties met zich mee brengen, terwijl zij dit wel zouden willen.

**Eigen netwerk en voorliggende voorzieningen**
Volgens vrijwel alle Wmo-consulenten worden de vervoersmogelijkheden binnen het eigen netwerk van de cliënt en de voorliggende voorzieningen (ruim) voldoende meegenomen bij de indicatiestelling. Contactambtenaren zijn hierover iets meer verdeeld. Circa een derde heeft hier onvoldoende zicht op en circa een kwart vindt dat voorliggende voorzieningen (ruim) onvoldoende meegenomen worden.

*Vrijwilligersinitiatieven*
Bijna alle Wmo-consulenten kennen minimaal één vrijwilligersinitiatief in de gemeente waarin zij werken. De meest genoemde initiatieven zijn de PlusBus en Automaatje.

*Regulier openbaar vervoer*
De meeste Wmo-consulenten en contactambtenaren vinden het reguliere OV in hun gemeente voldoende toegankelijk voor minder validen. In Arnhem en Nijmegen ligt dit percentage hoger dan in de overige (meer landelijke) gemeenten (80% vs. 55%). De meest Wmo-consulenten vinden dat binnen de gemeenten voldoende actuele kennis aanwezig is over de mogelijkheden van het OV. Wmo-consulenten geven over het algemeen aan goed bekend te zijn met het OV-netwerk in de gemeente waarin zij werken. Ook zegt een ruime meerderheid te weten waar zij informatie kunnen vinden over (de toegankelijkheid) van het OV. Circa een derde van de contactambtenaren is het (volledig) oneens met de stelling dat er binnen de gemeente voldoende actuele kennis is over de mogelijkheden van het OV.

**Toekennen Avan-vervoerspas**
Het grootste deel van de Wmo-consulenten en contactambtenaren schat in dat meer dan de helft van de aanvragen leidt tot een toekenning van de vervoerspas. Voornamelijk contactambtenaren denken dat het aantal keer dan een Avan-vervoerspas wordt toegekend kan worden verminderd. Bijvoorbeeld door strenger indiceren, beter doorvragen op mogelijkheden binnen het eigen netwerk en voorliggende voorzieningen. Wmo-consulenten zijn hier wat meer verdeeld over, maar een meerderheid denkt dat het aantal toewijzingen verminderd kan worden. Van alle respondenten geeft 60% aan dat het aantal keer dat een pas wordt toegekend zeker of waarschijnlijk kan worden verminderd.

Ongeveer de helft van de Wmo-consulenten loopt tegen een aantal zaken aan bij het toewijzen van een Avan-vervoerspas. Veel genoemde punten zijn onder andere de begeleiding en het beoordelen van de vervoersvraag. Contactambtenaren hebben voornamelijk behoefte aan ondersteuning bij het opstellen van het beleid voor toewijzen van Avan-vervoerspassen voor het Wmo-vervoer. Zij spreken de behoefte uit aan meer uitwisseling van kennis en ideeën tussen de gemeenten en een meer gedetailleerde (en uniforme) uitwerking van de criteria.

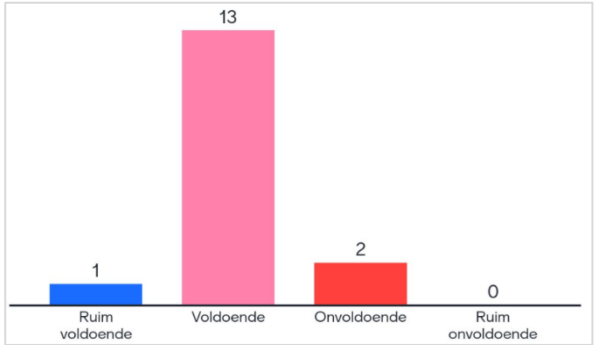
**Kostenbeheersing/ -reductie**
Zowel Wmo-consulenten als contactambtenaren zien een (zeer) grote noodzaak om de kosten voor het vraagafhankelijke Wmo-vervoer te beheersen en/of reduceren.

## 3.3 Brainstorm contactambtenaren en consulenten

Op 27 augustus heeft een brainstormsessie plaatsgevonden waarvoor alle contactambtenaren en enkele Wmo-consulenten van de deelnemende gemeenten uitgenodigd zijn. In totaal hebben 11 contactambtenaren en 6 Wmo-consulenten deelgenomen aan de sessie. Zij vertegenwoordigden 14 verschillende gemeenten.

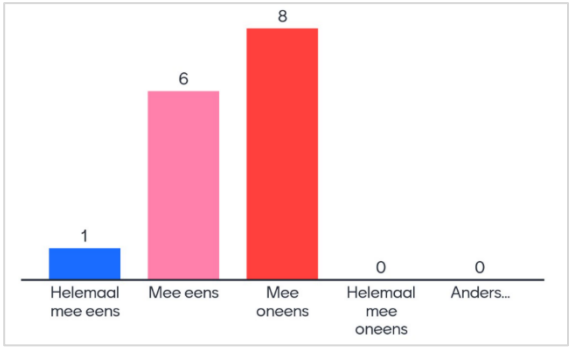
Tijdens de sessie is een korte toelichting gegeven op de aanleiding, de status en voorlopige resultaten. Vervolgens is in drie deelgroepen een gesprek gevoerd over de 12 maatregelen. Tot slot is plenair een aantal stellingen voorgelegd waar de deelnemers direct met hun telefoon op konden reageren en is hierover kort gediscussieerd. Hieronder staat de opbrengst per stelling:

**Stelling 1: Er zijn op dit moment voldoende mogelijkheden voor maatwerk bij het toekennen van vervoersindicaties**




De meeste deelnemers vinden dat er ruim voldoende mogelijkheden zijn voor maatwerk. Deelnemers die het hier niet mee eens zijn geven aan dat de feitelijke vervoersvraag te divers is. Ook is de vervoersvraag op voorhand niet op detailniveau in te schatten door de aanvrager noch door de Wmo-consulent. Er werd daarom gepleit om na toekenning van de indicatie beter te monitoren op feitelijk reisgedrag, zodat de indicaties op basis daarvan bijgesteld kunnen worden. Kanttekening die geplaatst wordt bij maatwerk is dat er een max zit aan maatwerk, zowel in financiële als in praktische zin.

**Stelling 2: De Wmo-doelgroep kan en moet meer gebruik gaan maken van het reguliere Openbaar Vervoer**




In de optiek van een aantal deelnemers zijn er in het verleden wel vervoerspassen verstrekt zonder dat hier een strikte onderbouwing aan ten grondslag lag. Tevens wordt benoemd dat in het eerste kwartaal van 2020 door ‘slechts’ 40% van de pashouders is gereisd. Dit roept de vraag op hoe heeft de resterende 60% dan gereisd en hebben deze mensen allemaal daadwerkelijk een vervoerspas nodig? Ook is in dit kader genoemd dat de laatste jaren veel is geïnvesteerd in de toegankelijkheid van het OV, waarmee het voor een groter deel van de pashouders een reëel alternatief is geworden. In theorie zou het OV voor een klein deel van de pashouders een alternatief zijn, maar het gevoel overheerst dat dit niet altijd de praktijk is.

**Stelling 3: Welke gevolgen heeft Corona de komende 3 jaar op (de kosten van) het vraagafhankelijke Wmo-vervoer?**
De woordenwolk op de volgende pagina toont de meest genoemde steekwoorden die bij deze vraag zijn genoemd door de deelnemers;

Deze open vraag is gesteld om het beeld op te halen dat de deelnemers hebben van de gevolgen van COVID-19 voor Avan.

In dit verband werd een voorbeeld genoemd van een dagbesteding die vóór de coronamaatregelen een structurele vervoersvraag genereerde. Na de heropening (in juli) herstelde de vervoersvraag zich niet, omdat bleek dat veel mensen lopend naar de dagbesteding kwamen.

De algemene verwachting tijdens de sessie was dat de vraag naar vervoer zich op termijn zal herstellen, maar dat de kosten voor het vervoer (door specifieke maatregelen) zullen toenemen.

## 3.4 Peiling pashouders

In september 2020 is een peiling uitgevoerd onder de Wmo-pashouders van de deelnemende gemeenten. In totaal hebben 423 pashouders meegedaan aan dit deelonderzoek, met een goede spreiding over de deelnemende gemeenten. Hierdoor geven de uitkomsten een betrouwbaar beeld van alle pashouders.

De steekproef is getrokken uit alle pashouders, inclusief de reizigers die recent geen rit hebben geboekt. Er is hiervoor gekozen omdat een deel van de maatregelen ook van toepassing is op inactieve pashouders.

**Profiel reizigers**
Twee derde van de respondenten is vrouw, meer dan de helft is 70 jaar of ouder.

**Reismotief- en frequentie**
Het Wmo-vervoer wordt voornamelijk gebruikt voor familiebezoek en om naar een medische afspraak te gaan. Ruim twee derde van de respondenten reist twee dagen per maand of minder. In Arnhem en Nijmegen ligt de gemiddelde reisfrequentie iets hoger dan in de andere gemeenten.

**Eigen vervoersmogelijkheden**
Ongeveer de helft van de respondenten benoemt dat er tijdens het gesprek over de aanvraag van de vervoerspas gevraagd is naar de mogelijkheden binnen hun eigen netwerk. Circa een derde weet het niet meer.

**Tijdig reserveren**
Een meerderheid reserveert de taxirit tussen 8 uur en 2 dagen van tevoren. Circa 17% reserveert 3 uur of korter van tevoren. Minimaal drie uur van tevoren boeken is voor het grootste deel haalbaar, slechts 9% geeft aan dat dit voor (vrijwel) geen van de ritten die zij maken haalbaar is.

**Online reserveren**
De helft van de respondenten maakt dagelijks/ regelmatig gebruik van het internet. De meerderheid van deze groep boekt echter nooit ritten via de website van Avan. Zij bellen liever, omdat dat zij dat makkelijker vinden en direct antwoord krijgen, of omdat zij door een (visuele) beperking moeite hebben met online boeken. Iets meer dan een derde van alle respondenten verwacht dat zij in de toekomst (waarschijnlijk) ritten (vaker) zullen boeken via internet.
Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat het aandeel respondenten dat per e-mail is uitgenodigd (50%) hoger ligt dan het aandeel pashouders waarvan een e-mailadres bekend is (17%). Respondenten die per e-mail hebben deelgenomen en dus bekend zijn met internet, zijn mogelijk oververtegenwoordigd in deze resultaten. Hierdoor kan een scheef beeld ontstaan van de volledige doelgroep op dit thema.

**Ophaalmarge van 30 minuten acceptabel?**
Iets minder dan de helft van de respondenten vindt een margetijd van 30 minuten in geen enkel geval acceptabel. Wanneer de exacte aankomsttijd één uur van tevoren bekend is, vindt 60% deze margetijd wél (enigszins) acceptabel.
Het krijgen van een korting blijkt minder interessant: voor 39% zou dat een reden zijn om een ophaalmarge van 30 minuten wel te accepteren.

**Spreiding over de dag**
De respondenten reizen voornamelijk op werkdagen tussen 10:00 en 12:00 uur en op werkdagen tussen 14:00 uur en 16:00 uur. Juist binnen deze tijdsblokken geldt dat een relatief klein deel de ritten niet op een ander moment kan maken; respectievelijk 34% en 39%.

**Tijdsduur taxiritten**
Over het algemeen zijn respondenten (zeer) tevreden over de tijdsduur van hun taxiritten en vinden zij dit ook (heel) belangrijk.

**Openbaar vervoer, onbekend maakt onbemind**
7% van de respondenten zegt gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Respondenten die geen gebruik kunnen maken van het OV geven voornamelijk medische redenen als oorzaak. Andere redenen zijn te grote afstand tot de halte (10%), te vaak overstappen (7%) en onbekend met de werking van OV (4%). Deze laatste categorieën zijn deels oplosbaar.

De gemiddelde haltedichtheid in Arnhem en Nijmegen is groter dan in de overige gemeenten. Desondanks is het aandeel respondenten dat aangeeft dat de halte/het station te ver weg is in de hele Avan-regio nagenoeg gelijk (10%).

In de groep die wel gebruik kan maken van het OV geeft ruim een derde aan dat een (klein) deel van de taxiritten ook met het OV gemaakt had kunnen worden. Bijna de helft van alle respondenten is bekend met het OV in hun gemeente. Ook weten zij waar zij informatie kunnen vinden over de toegankelijkheid van het OV.

Bijna de helft van de respondenten uit Arnhem en Nijmegen geeft aan dat er voldoende OV-aanbod is in hun gemeente, tegenover 38% in de andere gemeenten. Ruim een derde weet dit niet. Minder dan een kwart is het (volledig) eens met de stelling dat het OV voldoende toegankelijk is voor minder validen, bijna de helft geeft aan dit niet te weten. Ruim een kwart van alle respondenten weet niet of het OV toegankelijk is voor minder validen en een derde geeft aan dat dit niet het geval is.

**Vrijwilligersinitiatieven**
Er wordt weinig gebruik gemaakt van vrijwilligersinitiatieven in de deelnemende gemeenten. Dit komt voornamelijk doordat respondenten geen vrijwilligersinitiatieven kennen.

Hier zijn de verschillen tussen Arnhem en Nijmegen en de overige gemeenten groot: in Arnhem en Nijmegen kent 56% geen vrijwilligersinitiatieven, tegenover 40% in de overige gemeenten.

# 4 Beschouwing maatregelen

*Dit hoofdstuk beschrijft de lessen van de deelonderzoeken in relatie tot de maatregelen. Hierbij zijn de maatregelen als volgt geclusterd op basis van het beoogde effect ervan.*

| Beoogd effect | Maatregel |
|---|---|
| Efficiënter vervoer<br>(hogere combinatiegraad) | Toeslag bij kort van tevoren reserveren<br>Verruimen ophaalmarges<br>Maximale omrijtijd verhogen<br>Boete bij verwijtbare loosmelding |
| Lagere piekcapaciteit | Spitstarief invoeren<br>Bindend alternatief bij drukte |
| Minder ritten | Kilometerdrempel invoeren<br>Bindend OV-advies op maat<br>Standaard OV-training<br>Tarief Wmo zonder korting verhogen |
| Minder pashouders | Ondergrens toewijzing Avan-pas<br>Eigen bijdrage Avan-pas |

## 4.1 Toeslag bij kort van tevoren reserveren

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

### *4.1.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Dit heeft mogelijk een effect op de efficiëntie van de ritten, maar vervoerders verwachten geen grote verschillen;
- Bijkomend voordeel is dat de ophaaltijden nauwkeuriger voorspeld kunnen worden richting reizigers;
- Er wordt nu in veel gevallen al erg efficiënt gepland en in andere gevallen zijn de mogelijkheden om te combineren beperkt.

### *4.1.2 Gesprek RAD*

- Mogelijkheid om kort van tevoren te reserveren moet blijven bestaan;
- Liever belonen bij vroeg boeken, dan ‘straffen’ bij laat boeken;

### *4.1.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 4: 78% acceptabel – 22% onacceptabel. Er zijn 3 maatregelen die door meer respondenten worden geaccepteerd en 8 die in minder mate worden geaccepteerd.
- Mogelijkheid om kort van tevoren te reserveren moet blijven bestaan
- De eindtijd van veel medische bezoeken is niet goed te voorspellen
- Goede communicatie hierover is essentieel.

### *4.1.4 Ritdata 2019*

- 24,2% van alle ritten is minder dan 3 uur van tevoren geboekt (126.151 ritten). Hier zitten nieuwe boekingen na loosmeldingen tussen (binnen 30 minuten) en reserveringen die net na het hele uur zijn geboekt.
- 18,3% van alle ritten is 1 tot 3 uur van tevoren geboekt. 5,9% van de ritten is korter dan 1 uur van tevoren aangemeld.
- Uitgaande van een toeslag van €0,95 (instaptarief 2019) bij een korte aanmeldtijd bedragen de aanvullende reizigersbijdrage tussen €90.628,- en €119.843,-. Hierbij is geen rekening gehouden met de effecten van de maatregel.

### *4.1.5 Peiling pashouders*

- Positie 2: 41% (zeer) acceptabel - 21% (zeer) onacceptabel. 1 maatregel wordt door meer respondenten geaccepteerd en 10 maatregelen worden door minder respondenten worden geaccepteerd.
- 48% reserveert meer dan 1 dag van tevoren
- 17% reserveert minder dan 3 uur van tevoren
- Voor 76% is het haalbaar om minimaal 3 uur van tevoren te reserveren. Wanneer deze 76% daadwerkelijk allemaal minimaal 3 uur van tevoren zouden reserveren, bedraagt de aanvullende reizigersbijdrage tussen €23.300,- en €31.000,-
- Circa 50% maakt dagelijks of regelmatig gebruik van internet, daarvan boekt circa een derde alle of een groot deel van de ritten via internet.
- Een relatief groot deel is uitgenodigd per e-mail, de percentages liggen in werkelijkheid waarschijnlijk lager.

## 4.2 Verruimen ophaalmarges

***Op dit moment is de ophaalmarge 15 minuten. Het voorstel is om deze margetijd te verruimen tot 30 minuten voor of na de reserveringstijd. Bij een reservering om 13:00 uur, kunt u dus worden opgehaald tussen 12:30 en 13:30 uur.***

### *4.2.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Combinatiegraad gaat mogelijk omhoog.
- Meningen over de impact verschillen. Een vervoerder verwacht beperkte kostenbesparing, anderen verwachten een groot effect. Grotere vervoerders zullen hier het meeste van merken, want zij hebben meer combinatiemogelijkheden.
- Risico dat chauffeurs langer moeten wachten op reizigers, omdat die nog niet klaar staan.
- Voorwaarde is goede (geautomatiseerde) communicatie over werkelijke tijden. Dit is technisch mogelijk.

### *4.2.2 Gesprek RAD*

- Schending van VN-verdrag, omdat de drempel om gebruik te maken van het systeem te groot wordt.

### *4.2.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 12: 30% acceptabel – 70% onacceptabel
- Erg klantonvriendelijk. Thuis, maar zeker in ziekenhuizen of in andere openbare gebouwen, is een uur wachten echt te lang.
- Alleen acceptabel wanneer het een substantieel financieel voordeel oplevert.

### *4.2.4 Ritdata 2019*

- 20% van alle ritten voldeed in 2019 niet aan de bestaande ophaalmarge van 15 minuten.
- In 18,5% van de uitgevoerde ritten was de ophaalmarge tussen 15 en 30 minuten. Dat zijn de ritten waarop deze maatregel effect heeft.
- 2,0% van de uitgevoerde ritten voldeed niet aan een ophaalmarge van 30 minuten en zal bij uitvoering van deze maatregel nog steeds buiten de ophaalmarge vallen.

### *4.2.5 Peiling pashouders*

- Positie 6: 26% (zeer) acceptabel – 46% (zeer) onacceptabel
- Van de gevraagde voorwaarden heeft het krijgen van korting bij het accepteren van een ruimere ophaalmarge heeft het minst effect op de acceptatie.
- Wanneer een uur van tevoren de precieze ophaaltijd wordt gecommuniceerd, is de acceptatie het hoogst.
- Voor 30% is een ruimere ophaalmarge nooit acceptabel
- De voorwaarden voor deze maatregel zijn: duidelijk communiceren, op tijd komen en rekening houden met noodzakelijke reizen.

## 4.3 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 en 45 minuten.***

### *4.3.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Het levert (mogelijk) een kostenbesparing op, want het biedt meer mogelijkheden om ritten te combineren. De combinatiegraad is een van de indicatoren die de prijs per rit bepalen.
- De vervoerders verschillen op dit onderwerp van mening:
  - Een vervoerder verwacht een minimale impact, want nu speelt congestie al een belangrijke rol in de omrijtijden.
  - Het is mogelijk een theoretische besparing, aangezien er een optimum is in de efficiëntie bij het plannen van ritten. Soms is het efficiënter om een rit niet te combineren. Te efficiënt roosteren levert niets op. Andere vervoerders geven aan dat dit optimum nog niet is bereikt.
  - De combinatiemogelijkheden in met name de landelijke gebieden (met lange ritten en grote spreiding van adressen) zijn klein en zullen niet veel toenemen door deze maatregel.
- Voor met name de korte ritten wordt de drempel hoger om met Avan te reizen, dus dat levert ook een besparing op.
- Op momenten met een kleine vervoersvraag (in de avonden) levert dit het meeste voordeel op, voornamelijk in de stedelijke gebieden.

### *4.3.2 Gesprek RAD*

- Dit gaan reizigers niet accepteren. Als men dan een rit van een kwartier boekt, heeft men hier in het ergste geval 1 uur en 15 minuten voor nodig (uitgaande van bestaande ophaalmarges).
- Deze maatregel is in strijd met het VN-verdrag.

### *4.3.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 11: 39% acceptabel – 61% onacceptabel.
- Aantal voorwaarden:
  - Maatregel moet echt leiden tot financiële voordelen.
  - Goede communicatie richting de klant over de omrijtijd en verwachte aankomsttijd.
  - Gegarandeerde aankomst moet mogelijk blijven.
  - Omrijtijden moeten in verhouding blijven staan tot de geplande ritduur.
- Voor kwetsbare groepen is het (te) belastend om nog langer in de voertuigen te zitten.
- Deze maatregel brengt een inperking van de beweegvrijheid van de pashouders met zich mee.

### *4.3.4 Ritdata 2019*

- 6% van alle uitgevoerde ritten voldeed in 2019 niet aan maximale omrijtijd.
- Van de 269.981 korte ritten (<8 km) voldeed 7,7% niet aan de maximale omrijtijd.
- Van de 211.362 lange ritten (> 8 km) voldeed 3,6% niet aan de maximale omrijtijd.

### *4.3.5 Peiling pashouders*

- Positie 10: 22% (zeer) acceptabel - 42% (zeer) onacceptabel.
- Ruime meerderheid is (zeer) tevreden over huidige tijdsduur taxiritten.
- Circa 64% vindt de tijdsduur van de taxirit (heel) belangrijk. 7% vindt dit (heel) onbelangrijk.

## 4.4 Boete bij verwijtbare loosmelding

***Volgens het vervoerreglement is Avan gemachtigd een boete van € 10,- toe te kennen bij een verwijtbare loosmelding.***

### *4.4.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Loosmeldingen zijn duur voor vervoerders, dus een afname is zeker wenselijk.
- Nu worden loosmeldingen ingecalculeerd in de ritprijs. Bij minder loosmeldingen kunnen vervoerders een lagere ritprijs aanbieden.
- Ervaring in andere gebieden hebben geleerd dat het in de praktijk een lastig uitvoerbare maatregel is. Het kost veel tijd om de discussie over verwijtbaarheid te voeren en het innen van het boetegeld brengt ook kosten met zich mee.
- Het heeft wel een preventief effect door duidelijker te communiceren over de boetes.
- Het gaat vaker mis bij ritten die lang van tevoren zijn geboekt. Dan wordt vergeten dat ze al geboekt hebben en/ of boekt men een rit op een moment dat net eerder/ later ligt.
- Technisch is het mogelijk om (geautomatiseerd) te communiceren over locaties en ophaaltijden, maar de doelgroep is hier nog niet klaar voor.

### *4.4.2 Gesprek RAD*

- Het is moeilijk om te bepalen waar de schuldvraag ligt.
- Er ligt een grote verantwoordelijkheid bij de vervoerders en het callcenter om goed te communiceren over de ophaaltijden en locaties.

### *4.4.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 1: 90% acceptabel – 10% onacceptabel.
- Terechte maatregel, maar in de praktijk lastig vast te stellen wanneer een loosmelding verwijtbaar is.
- Coulanter is het om na de tweede of derde verwijtbare loosmelding over te gaan tot beboeting.
- Verwijtbaarheid bij dementerende reizigers is altijd discutabel.
- Ook vervoerders moeten chauffeurs goed wijzen op hun plicht om de goede opstaplocatie te vinden en het callcenter moet hier goed op letten bij de ritaanname.

### *4.4.4 Ritdata 2019*

- 2,6% van alle ritten in 2019 is loosgemeld (13.927 ritten) door 4.783 unieke Wmo-pashouders.
- Uit de MaRap blijkt dat gemiddeld in circa 60% van de gevallen de vervoerder niet verwijtbaar was.
- Wanneer elke verwijtbate loosmelding een boetebedrag van €10,- zou ‘opleveren’, bedraagt de aanvullende reizigersbijdrage €83.562,- (13.927 ritten*€10*60%). Hierbij is geen rekening gehouden met een daling van het aantal loosmeldingen en boetes die niet worden geïnd.
- De besparing bedraagt bij circa €3,50 per loosgemelde rit: €48.745,-.

### *4.4.5 Peiling pashouders*

- Positie 1: 48% (zeer) acceptabel - 14% (zeer) onacceptabel
- Voorwaarden:
  - Goed en duidelijk communiceren over wat verwijtbaar is
  - Voordeel voor reiziger als Avan verwijtbaar is

## 4.5 Spitstarief invoeren

***Het voorstel is om de eigen bijdrage voor het reizen tijdens de spits te verhogen. De spitstijden zijn de tijden waarop veel wordt gereisd met Avan.***

### *4.5.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Door afvlakken van de piek is minder capaciteit nodig, dat leidt tot besparing op aantal benodigde voertuigen.
- Door meer spreiding kunnen calamiteiten en vertragingen beter worden opgelost gedurende de dag, want tijdens de pieken is er geen/ weinig restcapaciteit voor onvoorziene omstandigheden. Dat blijft de hele dag merkbaar.
- De vervoerders hebben beperkt ervaring in andere gebieden, dus hebben geen zicht op het mogelijke effect van een spitstarief.

### *4.5.2 Gesprek RAD*

- Onder de voorwaarde dat de mogelijkheid moet blijven bestaan om tijdens de drukke momenten te reizen.

### *4.5.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 9: 66% acceptabel – 34% onacceptabel
- Houd rekening met noodzakelijke reizen.
- Goede communicatie hierover is essentieel.
- Maak het spitstarief niet te hoog of pas dalkorting toe.

### *4.5.4 Ritdata 2019*

- De ritten zijn redelijk verdeeld over de dagdelen en -soorten.
- De drukste tijdvensters zijn op werkdagen tussen 12 en 17 uur (39,5% van alle uitgevoerde Wmo-ritten).
- Wanneer het spitstarief wordt toegepast op de ritten tussen 12:00 en 17:00 uur (200.786 ritten en 1.513.646 kilometer), bedraagt de aanvullende reizigersbijdrage circa €227.000,- (bij een toeslag van 50%).[2]
- In deze berekening is geen rekening gehouden met minder spitsreizen als gevolg van het hogere tarief.
- De hierboven gekozen spitstijden van tussen 12:00 uur en 17:00 uur zijn vanuit het perspectief van de reiziger niet realistisch, aangezien de kans klein is dat een reiziger zo flexibel is in het moment van reizen.

### *4.5.5 Peiling pashouders*

- Positie 8: 23% (zeer) acceptabel - 31% (zeer) onacceptabel
- De meeste reizen worden gemaakt op werkdagen tussen 10 en 12 uur en tussen 14 en 16 uur.
- Mogelijkheden om op een ander moment te reizen variëren per tijdvenster.
  - Minste flexibiliteit bij ritten op werkdagen tussen 8 en 10 uur en tussen 12 en 18 uur.
  - Meeste flexibiliteit bij ritten in het weekend en op werkdagen tussen 10 en 12
- Voorwaarden:
  - Toeslag niet ‘te hoog’ maken
  - Uitzondering maken voor noodzakelijke reizen
  - Duidelijk communiceren over de spitstijden

[2] *In 2 andere regio’s wordt een spitstarief gehanteerd: Regio IJsselland (Mijn taxi op maat) hanteert vóór 9.00 uur en van 14.30 – 17.00 uur een toeslag van 60%. ZOOV hanteert voor 9.00 uur een toeslag van circa 40-50% (afhankelijk van ritlengte).*

## 4.6 Bindend alternatief bij drukte

***In drukke periodes worden reizigers in overleg eerder of later ingepland dan gewenst.***

### *4.6.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Het afvlakken van de piek scheelt capaciteit, dus het bespaart kosten.
- Lastig te voorspellen, maar de algemene verwachting is dat de besparing klein tot middel is, afhankelijk van de effecten van de maatregel.
- Risico is dat vervoerders ‘misbruik’ maken van de maatregel, als niet goed is gedefinieerd wanneer het te druk is en door wie en hoe dat wordt bepaald (callcenter of vervoerder).
- Wanneer de piek met 20% kan worden afgevlakt, hebben vervoerders al 10 rolstoelbussen minder nodig.

### *4.6.2 Gesprek RAD*

- Absoluut niet klantvriendelijk, maar in het OV komt het ook voor dat de capaciteit bereikt is.
- Vrijblijvend advies heeft grote voorkeur, zeker in combinatie met de mededeling dat de kans dan groter is dat de rit op het afgesproken tijdstip vertrekt.

### *4.6.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 7: 72% acceptabel – 28% onacceptabel
- Deze maatregel moet altijd in goed overleg gebeuren in verband met de vervoersplicht.
- Een alternatief is om reizen op het gewenste tijdstip mogelijk te maken tegen een hoger tarief.
- Leg goed vast wie bepaalt wanneer de capaciteit vol is.

### *4.6.4 Ritdata 2019*

- 92% van de pashouders heeft minimaal 1 keer tijdens de piekuren (tussen 12:00 en 17:00 uur) gereisd.

### *4.6.5 Peiling pashouders*

- Positie 4: 32% (zeer) acceptabel - 30% (zeer) onacceptabel
- Van de respondenten krijgt 34% zelden, regelmatig of altijd het advies om op een ander tijdstip te reizen
- Slechts 5% van deze groep volgt dat advies nooit op. 39% zegt dit vrijwel altijd te doen.
- Voorwaarden
  - Houd rekening met noodzakelijke reizen
  - Duidelijke communicatie over het alternatieve moment
  - Wees bij alternatief wel op tijd

## 4.7 Kilometerdrempel invoeren

***Geen ritten uitvoeren die korter zijn dan 500 meter. Voor reizigers met een scootmobiel wordt de ondergrens 5 kilometer.***

### *4.7.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Korte ritten zijn relatief kostbaar door in- en uitstaptijden, zeker voor reizigers met een rolstoel of scootmobiel en genereren weinig omzet.
- De gemiddelde ritlengte is voor vervoerders een belangrijke indicator bij de tariefberekening in aanbestedingstrajecten. Minder korte ritten leidt voor vervoerders tot een lagere inschrijfprijs.

### *4.7.2 Gesprek RAD*

- Deze maatregel is niet klantvriendelijk.
- Maatwerk is vereist voor (tijdelijke) mobiliteitsbeperkingen.

### *4.7.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 6: 73% acceptabel – 27% onacceptabel
- Scootmobiel is juist bedoeld voor deze afstanden en op zichzelf al een dure voorziening.
- Voor kortere afstanden zijn vrijwilligersinitiatieven geschikt.
- Weersomstandigheden en tijdelijke mobiliteitsbeperkingen moeten worden meegewogen.

### *4.7.4 Ritdata 2019*

- 0,8% (4.216) van alle gereden Wmo-ritten in 2019 was korter dan 500 meter. Deze ritten samen bedroegen 1.470 km (0,03% van het totaal aantal gereden kilometers).
- Deze ritten werden gereden door 420 unieke pashouders (2,8% van alle pashouders). 588 van deze korte ritten zijn door 1 pashouder gemaakt.
- 0,4% (2.108) van alle gereden Wmo-ritten met indicatie scootmobiel was korter dan 5 kilometer. Deze ritten samen bedroegen 6.661 km (0,2% van het totaal aantal gereden kilometers).
- Deze ritten werden gereden door 271 unieke pashouders, waarvan er één 142 van dergelijke ritten maakte.
- De daling van de reizigersbijdrage voor ritten onder de 500 meter zijn €4.382,-. De daling van de reizigersbijdrage van Avan voor scootmobielritten onder de 5 kilometer zijn €3.198,-.
- Ervan uitgaande dat de reizigersbijdrage circa 15% van de kosten dekt die BVO DRAN maakt voor de uitvoering van de ritten, bedraagt de besparing circa €50.000,-.
- De netto kostenbesparing is dan circa €40.000,-

### *4.7.5 Peiling pashouders*

- Positie 3: 41% (zeer) acceptabel - 22% (zeer) onacceptabel
- Deze maatregel is acceptabel(er) onder de voorwaarde dat er ruimte is voor (tijdelijke) uitzonderingen.

## 4.8 Bindend OV-advies op maat

***Reizigers waarvoor het OV een reëel alternatief is, krijgen geen mogelijkheid om ritten te boeken met de Avan-pas. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van de reiziger.***

### *4.8.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Met name in de stedelijke gebieden is het OV voor een deel van de ritten een alternatief. Vervoerders zien voornamelijk voordelen voor de kortere ritten.
- Ervaring leert dat pashouders vaker voor het OV kiezen als ze eenmaal over de drempel zijn.
- De vrijblijvende OV-adviezen zijn vaak te generiek, waardoor deze nauwelijks wordt opgevolgd.
- Een variant is om OV-advies op te nemen voor een deel van de reis, waarbij het voor- en/of natransport met Avan is.

### *4.8.2 Gesprek RAD*

- Het OV is nog niet voldoende toegankelijk en beschikbaar voor een groot deel van de pashouders.
- De mate waarin OV een alternatief is verschilt per dag, reis en fysieke gesteldheid. Dit leidt tot veel variabelen, wat de toepassing van de maatregelen bemoeilijkt.

### *4.8.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 10: 57% acceptabel – 43% onacceptabel
- De acceptatie in stedelijke gemeenten ligt lager dan in landelijke gemeenten (respectievelijk 45% en 57%).
- Alleen wanneer goed maatwerk wordt toegepast per reiziger of zelfs per rit.
- In de praktijk lastig uit te voeren, ook in verband met her-indicering bij bestaande pashouders.
- OV-check wordt als het goed is aan de voorkant gedaan (bij indiceren).
- Wmo-consulenten moeten beter geïnformeerd worden over mogelijkheden.

### *4.8.4 Ritdata 2019*

- In 2019 is bij Wmo-ritten geen OV advies gegeven.
- In 4.067 (0,8% van de) uitgevoerde Wmo-ritten is een OV-advies afgegeven aan de reisbegeleiders.
- Circa 36% van de ritten (zonder aanvullende indicatie) voldoet aan de bestaande criteria voor OV-advies[3]. Dat zijn circa 140.000 ritten.

### *4.8.5 Peiling pashouders*

- Positie 9: 22% (zeer) acceptabel - 35% (zeer) onacceptabel
- Een klein deel (7%) zegt gebruik te kunnen maken van het OV, grotendeels minder dan 2 dagen per maand.
- Medische reden wordt het meest genoemd als reden om niet met het OV te kunnen reizen. Voor 10% is de halte te ver weg, 7% moet te vaak overstappen.
- Circa een kwart vindt het OV niet voldoende toegankelijk voor minder validen. 27% weet niet waar zij informatie kunnen vinden over de toegankelijkheid van het OV.
- Een kwart is geheel onbekend met het OV-aanbod in de woongemeente.

---

[3] *Op dit moment wordt alleen bij OV-ritten een OV advies gegeven om het tarief te bepalen voor de rit. OV geldt als alternatief bij 1) loopafstand naar halte is maximaal 500 meter (zowel aan herkomst- als bestemmingszijde; 2) Vertrektijd OV valt binnen -15 en +45 minuten van de gewenst vertrektijd; 3) Maximaal 1 overstap; 3) Maximale extra reistijd van +30 minuten t.o.v. directe reis.*

## 4.9 Standaard OV-training

***Alle pashouders trainen om zelfstandig met OV te kunnen reizen, zodat er minder gebruik wordt gemaakt van de Avan-pas.***

### *4.9.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Vervoerders betwijfelen om de kosten voor een standaard OV-training opwegen tegen de besparing die het oplevert.
- Vervoerders geven aan dat dit mogelijk leidt tot minder inkomsten.
- In de optiek van enkele vervoerders worden de mogelijkheden van het OV momenteel nog niet voldoende benut, zeker gezien de grote investeringen in het toegankelijk maken van het OV.

### *4.9.2 Gesprek RAD*

- Het OV is nog niet voldoende toegankelijk en beschikbaar voor een groot deel van de pashouders.
- De mate waarin OV een alternatief is verschilt per dag, reis en fysieke gesteldheid. Dit leidt tot veel variabelen, wat de toepassing van de maatregelen bemoeilijkt.

### *4.9.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 5: 75% acceptabel – 25% onacceptabel.
- De verschillen tussen gemeenten zijn minimaal.
- Voor een specifiek deel van de reizigers nuttig, maar het is niet nuttig als generieke maatregel.
- Als iemand met het OV kan reizen, zou hij/zij gaan aanvraag indienen en zeker geen vervoerspas moeten krijgen.

### *4.9.4 Ritdata 2019*

- In totaal is bij 4.067 uitgevoerde Wmo-ritten een OV-advies afgegeven (0,8%). Deze ritten zijn gereden door 1.455 individuele pashouders.
- 136 pashouders hebben bij 75% tot 100% van de ritten een OV-advies gekregen, 117 pashouders bij 50% tot 75%, 202 pashouders bij 25% tot 50% en 1.000 pashouders bij 0% tot 25% van de ritten.
- Circa 36% van de ritten zonder aanvullende indicatie voldoet volgens aan de bestaande criteria voor een OV-advies.
- In 2019 waren er 11.562 actieve pashouders zonder aanvullende indicaties. Uit de OV scan blijkt dat er voor 5.650 van deze pashouders een reëel OV alternatief is voor minstens één van hun reizen. OV-training zal voor een deel van hen een mogelijke optie zijn.

### *4.9.5 Peiling pashouders*

- Positie 12: 10% (zeer) acceptabel - 55% (zeer) onacceptabel.
- De onbekendheid met (toegankelijkheid van) het OV is groot.
- Voorwaarden:
  - OV moet beter (toegankelijk) zijn.
  - Niet standaard training voor iedereen, maar inzetten bij de mensen waarvoor het ook echt een alternatief is.

## 4.10 Tarief Wmo zonder korting verhogen

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

### *4.10.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- De verwachting is dat dit een beperkte kostenbesparing oplevert, gezien er een klein aantal ritten/ pashouders is waarvoor het tarief zonder korting geldt.

### *4.10.2 Gesprek RAD*

- Niet hoger maken dan OV-tarief, want dan is er geen sprake meer van gelijkwaardigheid.

### *4.10.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 8: 69% acceptabel – 31% onacceptabel
- Hierdoor gaan mensen bewuster reizen.
- Tarief mag niet hoger worden dan het OV-tarief.
- In de gemeenten met beperkte OV-voorzieningen zou het kilometerbudget. hoger moeten liggen, omdat reizigers daar sneller aan hun plafond zitten.

### *4.10.4 Ritdata 2019*

- Uit de MaRap blijkt dat 0,3% van de kilometers en 0,3% van de ritten zijn gereden met het tarief Wmo zonder korting.
- In 2019 zijn 1.912 ritten Wmo zonder korting verreden, met in totaal 18.004 kilometer. De totale reizigersbijdrage was €4.877,-.
- Bij een verhoging van 10% bedraagt de aanvullende reizigersbijdrage dus circa €487,-.

### *4.10.5 Peiling pashouders*

- Positie 11: 14% (zeer) acceptabel - 24% (zeer) onacceptabel.
- Er is een relatief hoog aandeel respondenten dat ‘neutraal’ heeft geantwoord. Dit is te verklaren door de kleine groep reizigers die met dit tarief te maken krijgen.
- Voorwaarden:
  - Niet hoger maken dan OV-tarief.
  - Inkomensafhankelijk maken.

## 4.11 Vaste eigen bijdrage van Avan-pas

***Het voorstel is om een jaarlijkse bijdrage van € 25,- in te voeren voor alle houders van een Avan-vervoerspas.***

### *4.11.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Afhankelijk van de hoogte van de bijdrage zorgt dit voor een filter aan de voorkant. Dan zijn er minder pashouders en dus minder ritten per jaar.
- Anderzijds kan het ook leiden tot meer reizen door de mensen in het systeem: 'Als ik ervoor betaal, maak ik er ook gebruik van'.
- Een mogelijke variant is om pashouders een kilometerbudget te laten inkopen: voor € 25,- kunt u 2.500 kilometer reizen met Avan. Dit biedt ook mogelijkheid voor meer maatwerk.

### *4.11.2 Gesprek RAD*

- Feitelijk worden reizigers geweigerd die de eigen bijdrage niet kunnen betalen.
- Anderzijds kost het aanschaffen van een OV-chipkaart ook geld, maar wel beduidend minder dan € 25,- per jaar.

### *4.11.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 2: 86% acceptabel – 14% onacceptabel
- Maak de bijdrage inkomensafhankelijk en houd mogelijkheden voor uitzonderingen.
- Past dit binnen de wettelijke kaders van het Wmo?
- Er is al sprake van eigen bijdrage in de kilometerprijs.
- € 25,- is voor een grote groep pashouders veel geld.

### *4.11.4 Ritdata 2019*

- In 2019 waren er 14.505 actieve Wmo-pashouders (die minimaal 1 rit hebben gemaakt in 2019). De aanvullende reizigersbijdrage van € 25,- voor het bezit van een Avan-pas bedraagt €362.625,- per jaar.
- Uit de MaRap blijkt dat er in totaal ongeveer 21.000 Wmo-pashouders zijn. Wanneer ook de inactieve Wmo-pashouders worden meegenomen, bedraagt de aanvullende reizigersbijdrage €522.575,-. Hierbij is geen rekening gehouden met een afname van het aantal pashouders.

### *4.11.5 Peiling pashouders*

- Positie 7: 24% (zeer) acceptabel – 43% (zeer) onacceptabel
- Wanneer de 43% die deze maatregel (zeer) onacceptabel vindt ervoor kiest om de Avan-vervoerspas stop te zetten, dan bedraagt de extra reizigersbijdrage voor Avan €728.876,-.
- Voorwaarden
  - Inkomensafhankelijk maken
  - Geen jaarlijkse verhoging
  - Lager bedrag van maken

## 4.12 Ondergrens toewijzing Avan-pas

***Alleen een Avan-vervoerspas verstrekken wanneer minimaal zes keer per jaar met Avan wordt gereisd.***

### *4.12.1 Gesprekken vervoerders/ Callcenter*

- Wellicht heeft de tegenovergestelde maatregel meer effect: een maximum stellen aan het aantal reizen per jaar.
- We moeten juist blij zijn met pashouders die het systeem selectief 'belasten'.
- Deze maatregel kan ook leiden tot meer 'onnodige' reizen door mensen die hun pas willen behouden.

### *4.12.2 Gesprek RAD*

- Deze maatregel is niet in lijn met VN-verdrag en zeker niet klantvriendelijk.
- Maatwerk is vereist voor (tijdelijke) mobiliteitsbeperkingen.

### *4.12.3 Peiling ambtenaren/ Consulenten*

- Positie 3: 83% acceptabel – 17% onacceptabel
- De vervoersvoorziening is bedoeld voor invulling van een structurele vervoersbehoefte.
- Voor klein aantal ritten kan waarschijnlijk beroep worden gedaan op het eigen netwerk of voorliggende voorzieningen.
- De uitdaging zit in de handhaving: hoe en wanneer controleren? Pas intrekken na één jaar geeft een (veel) hogere workload bij gemeenten en is belastend voor pashouders.

### *4.12.4 Ritdata 2019*

- 28% van de unieke actieve pashouders reist minder dan 6 keer per jaar. Dat zijn 3.999 pashouders.
- 2,1% van alle gereden ritten is gemaakt door pashouders die minder dan 6 keer hebben gereisd (dat zijn 10.845 ritten).
- Cumulatief heeft deze groep 105.248 kilometers gereisd, met gemiddeld 9,7 kilometer per rit.
- Uit de MaRap blijkt dat er in totaal ongeveer 21.000 Wmo-pashouders zijn. Deze maatregel bereikt dus circa 20% van alle Wmo-pashouders bereiken.
- Deze maatregel had in 2019 geleid tot circa €28.000,- minder reizigersbijdrage.
- Ervan uitgaande dat de reizigersbijdrage circa 15% van de kosten dekt die BVO DRAN maakt voor de uitvoering van de rit, bedraagt de besparing circa €187.000,-.
- De netto kostenbesparing is circa €160.000,- (€187.000,- minus €28.000,-).

### *4.12.5 Peiling pashouders*

- Positie 5: 30% (zeer) acceptabel - 34% (zeer) onacceptabel
- Voorwaarden:
  - Houd rekening met minder reizen als gevolg van corona
  - Goed kijken naar de oorzaak van lage frequentie

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

# 5 Beantwoording onderzoeksvragen

*Dit hoofdstuk geeft antwoord op de deelvragen van het onderzoek. Hierbij is gebruik gemaakt van een Multicriteria-analyse (MCA). De MCA is een instrument waarmee voor- en nadelen vanuit verschillende invalshoeken tegen elkaar afgewogen kunnen worden. Met de MCA zijn de maatregelen op basis van een aantal criteria beoordeeld, onderling vergeleken en gerangschikt. De criteria zijn bepaald aan de hand van de verschillende onderzoeksvragen (zie §1.2).*

*Alle maatregelen zijn op dezelfde wijze beoordeeld ('gescoord') per criterium met een vijfpuntsschaal, welke per criterium is geoperationaliseerd. De uitkomst is een gemiddelde score aan de hand waarvan alle maatregelen gerangschikt worden op grootste bijdrage aan de optimale balans tussen kostenreductie/ -beheersing en behoud van een passend voorzieningenniveau.*

*Bij het proces van het ontwerpen en vullen van de MCA stonden de reproduceerbaarheid en de onderbouwing van de gemaakte keuzes centraal. Het vullen van het instrument is geen exacte wetenschap. Doordat verschillende invalshoeken en nuances moeten worden meegenomen, blijft er altijd ruimte voor interpretatie. Deze ruimte hebben we tot het minimum beperkt.*

*In dit hoofdstuk nemen we u mee in het proces en de uitkomsten ervan aan de hand van de onderzoeksvragen/ criteria.*

## 5.1 Hoe is het uitvoerend draagvlak binnen de deelnemende gemeenten voor de maatregelen?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate waarin contactambtenaren en Wmo-consulenten de maatregel 'acceptabel' vinden'. |
| **Bron(nen)** | • Peiling contactambtenaren en consulenten |
| **Scores** | **-2** : 0 – 20% vindt de maatregel acceptabel<br>**-1** : 20 – 40% vindt de maatregel acceptabel<br>**0** : 40 – 60% vindt de maatregel acceptabel<br>**1** : 60 – 80% vindt de maatregel acceptabel<br>**2** : 80 – 100% vindt de maatregel acceptabel |

In de peiling onder de contactambtenaren is gevraagd om per maatregel aan te geven of zij deze acceptabel vinden. Hierop kon met 'ja' of 'nee' worden geantwoord (in een open invulveld konden toelichtingen en nuances worden gegeven). De toekenning van de scores is gebaseerd op de uitkomsten van deze vraag. Het resultaat wordt in bijlage 2 getoond.

Voor vrijwel alle maatregel bestaat (in meer of mindere mate) uitvoerend draagvlak binnen de gemeenten. Met name het toekennen van een boete bij verwijtbare loosmeldingen, een eigen bijdrage voor de Avan-pas en een ondergrens bij het toewijzen van een Avan-pas worden breed geaccepteerd.

De meningen over een bindend OV-advies op maat zijn verdeeld.

Het verruimen van de ophaalmarges en het verhogen van de maximale omrijtijden worden het minst geaccepteerd, voornamelijk omdat dit te veel afbreuk zou doen aan het voorzieningenniveau.

## 5.2 Hoe groot is de systeemtechnische en praktische uitvoerbaarheid van de maatregelen?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate waarin een maatregel uitvoerbaar is, onderverdeeld in technische en praktische uitvoerbaarheid. |
| **Bron(nen)** | • Gesprekken vervoerders, callcenter en RAD<br>• Oordeel werkgroep |
| **Scores** | **-2** : Zeer complex<br>**-1** : Complex<br>**0** : Neutraal<br>**1** : Eenvoudig<br>**2** : Zeer eenvoudig |

Het antwoord op deze vraag is opgebouwd uit twee elementen: een kwalitatieve score op technische en praktische uitvoerbaarheid. Bij het opstellen van het Knoppenplan is al getoetst op de juridische uitvoerbaarheid, dus dat is in de onderhavige analyse niet meegenomen. In bijlage 3 worden de resultaten getoond. De gesprekken met alle stakeholders hebben als voornaamste input gediend bij het toekennen van de scores. Aanvullend is de kennis en ervaring van de werkgroep meegenomen.

Technisch zijn vrijwel alle maatregelen (zeer) eenvoudig door te voeren, behalve een bindend alternatief bij drukte en een bindend OV-advies op maat. De complexiteit zit voornamelijk in het beheren en definiëren van de maatregelen en op welke manier dit vervolgens vertaald wordt in de systemen. Voor het bindend OV-advies geldt aanvullend dat het grote aantal factoren dat een rol speelt en eventuele uitzonderingssituaties zorgen voor complexiteit.
De praktische uitvoerbaarheid is van een aantal maatregelen wat complexer. Zo is het in de praktijk complex om de verwijtbaarheid van een loosmelding vast te stellen, zeker bij gebouwen met meer ingangen. Het vergt tijd en kosten om de verwijtbaarheid vast te stellen en om het boetegeld daadwerkelijk te innen. Het bindend OV-advies leidt in de praktijk ook tot complexiteit. In verband met de vervoersplicht moet in dit kader worden gedefinieerd wat noodzakelijke reizen zijn en welke partij hier wanneer op toetst. Het instellen van een ondergrens bij het toekennen van een Avan-pas leidt mogelijk tot ‘onnodig’ reizen. Hier moet een oplossing voor worden gevonden. Ook is het in de praktijk slecht mogelijk om op voorhand te bepalen hoe groot de vervoersvraag exact wordt.

## 5.3 Wat is het advies van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate waarin de RAD de maatregelen acceptabel vindt |
| **Bron(nen)** | • Gesprek RAD |
| **Scores** | **-2** : Zeer onacceptabel<br>**-1** : Onacceptabel<br>**0** : Neutraal<br>**1** : Acceptabel<br>**2** : Zeer acceptabel |

Tijdens het gesprek met de RAD zijn alle 12 maatregelen besproken en heeft de RAD aangegeven in hoeverre deze in hun optiek acceptabel zouden zijn. Op basis hiervan is een kwalitatieve score toegekend per maatregel. Het resultaat is in bijlage 4 opgenomen.

Wanneer de OV-training op vrijwillige basis wordt aangeboden, is de RAD positief over deze maategel. Ook het invoeren van een toeslag bij kort reserveren kan op (enige) steun rekeningen, maar de RAD zou liever een korting zien voor reizigers die vroeg boeken. Een spitstarief is acceptabel, aangezien dit ook voor OV-reizen geldt, al liggen de spitstijden in het Wmo-vervoer anders dan in het OV.

Het verruimen van de ophaalmarges is zeer onacceptabel in de optiek van RAD, omdat dit de bewegingsvrijheid te veel beperkt. Zeker in combinatie met het verhogen van de maximale omrijtijd. Voor beide maatregelen geldt dat dit alleen acceptabel is bij reizigers die hier expliciet toestemming voor hebben gegeven (en hier financieel voordeel van hebben). Het verhogen van het Wmo-tarief zonder korting is zeer onacceptabel voor de RAD, aangezien dit tarief niet hoger mag liggen dan het OV-tarief.

Voor een groot deel van de maatregelen geldt dat de acceptatie van de RAD grotendeels afhangt van een drietal kernelementen: de exacte invulling ervan, de mate waarin maatwerk kan worden toegepast en in hoeverre de maatregel strookt met het VN-verdrag.

## 5.4 Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op korte termijn (binnen 4 jaar)?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate verwachtte kostenbesparing binnen nu en 4 jaar, met aftrek van de implementatiekosten |
| **Bron(nen)** | • Gesprekken stakeholders<br>• Kwantitatieve analyse<br>• Peiling pashouders<br>• Oordeel werkgroep/ BVO DRAN |
| **Scores** | Zie scoretabel in bijlage 5 |

Het antwoord op deze vraag is gebaseerd op een cijfermatig onderbouwde kwalificatie van de implementatiekosten, de aanvullende opbrengsten en de mogelijke besparingen per maatregel. Deze subcriteria worden even zwaar meegewogen in de score. De uitkomsten zijn in bijlage 5 opgenomen.

Op korte termijn kunnen besparingen voornamelijk worden gerealiseerd door het aantal ritten en pashouders te verminderen. Elke rit die niet wordt uitgevoerd leidt immers direct tot besparing. Het invoeren van een ondergrens bij het toewijzen van een Avan-pas en een kilometerdrempel scoren dan ook goed op dit criterium. De implementatiekosten van deze maatregelen zijn laag.

Het invoeren van een eigen bijdrage voor het bezit van een Avan-pas scoort hoog, door het effect van de aanvullende reizigersbijdrage die dit oplevert in combinatie met de lage implementatiekosten.

Ook de toeslag bij het kort van tevoren reserveren en het invoeren van een spitstarief en het scoren relatief goed op dit criterium, voornamelijk als gevolg van de aanvullende reizigersbijdragen die deze maatregelen genereren.

Het besparingspotentieel van de maatregelen die betrekking hebben op meer OV-gebruik zijn hoog. Hier staat tegenover dat de implementatiekosten ook relatief hoog zijn en de aanvullende reizigersbijdragen laag.

Het wijzigen van systeemkenmerken zoals het verruimen van de ophaalmarges en het verhogen van de maximale omrijtijd leiden op korte termijn tot zeer beperkte besparing. Het grootste deel van de ritten wordt immers nog steeds gereden en tot 2024 ligt het kilometertarief van de vervoerders vast.

## 5.5 Hoe groot is de netto kostenbesparing voor BVO DRAN op lange termijn (over 4 jaar)?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate verwachtte kostenbesparing over 4 jaar, met aftrek van de implementatiekosten |
| **Bron(nen)** | • Gesprekken stakeholders<br>• Kwantitatieve analyse<br>• Peiling pashouders<br>• Oordeel werkgroep/ BVO DRAN |
| **Scores** | Zie scoretabel in bijlage 6 |

Het antwoord op deze vraag is gebaseerd op een cijfermatig onderbouwde kwalificatie van de implementatiekosten, de aanvullende opbrengsten en de mogelijke besparingen per maatregel. Deze subcriteria worden even zwaar meegewogen in de score. De uitkomsten zijn in bijlage 6 opgenomen.

De besparing op lange termijn is mede afhankelijk van de invloed van de maatregelen op de combinatiegraad van het vervoer en de benodigde capaciteit. Dit laatste is met name voor het infaseringsplan zero emissie vervoer een belangrijke component, elk ZE-voertuig dat niet aangeschaft hoeft te worden leidt tot directe besparing.

De potentiële besparing van de maatregelen die leiden tot meer efficiënte of een lagere benodigde capaciteit zijn dan ook hoog. Met name het invoeren van een toeslag bij kort van tevoren reserveren en het invoeren van een spitstarief scoren hoog op dit criterium.

Het effect van wijzigingen in de systeemkenmerken (verruimen ophaalmarges en omrijtijden) op de mogelijke besparing is relatief klein.

## 5.6 Hoe groot zijn de (negatieve) gevolgen voor de pashouders?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate waarin de gevolgen merkbaar zijn voor de pashouders, onderverdeeld naar:<br>- Bereik: hoeveel pashouders merken de gevolgen?<br>- Impact: hoe groot zijn de gevolgen voor deze pashouders |
| **Bron(nen)** | • Kwantitatieve analyse<br>• Peiling pashouders |
| **Scores** | |

| | | IMPACT | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ***klein*** | ***middel*** | ***groot*** |
| **BEREIK** | ***klein*** | 2 | 1 | 0 |
| | ***middel*** | 1 | 0 | -1 |
| | ***groot*** | 0 | -1 | -2 |

Om deze vraag te beantwoorden is een cijfermatig onderbouwde kwalificatie gegeven aan het bereik (op basis van de kwantitatieve analyse) en de impact (op basis van de peiling onder de pashouders) van de maatregel. Met deze beide elementen samen is de score bepaald middels de hierboven getoonde scoretabel. Aangezien alle maatregelen een negatief effect hebben voor de reiziger, wordt de score lager naarmate het bereik en de impact groter worden. Het resultaat is opgenomen in bijlage 7.

De gevolgen voor pashouders zijn het kleinst wanneer alleen een Avan-pas wordt toegewezen bij een structurele vervoersbehoefte (ondergrens van 6 ritten per jaar). Gevolgd door het instellen van een kilometerdrempel, het verhogen van het tarief Wmo zonder korting en boete bij verwijtbare loosmelding.

Het invoeren van een spitstarief, een eigen bijdrage voor het bezit van een Avan-pas en een bindend OV-advies op maat hebben de grootste gevolgen. De gevolgen van het spitstarief hangen echter in grote mate af van het tijdsblok dat wordt aangemerkt als spits (en de hoogte van de toeslag). De hoogte van de eigen bijdrage is bepalend voor de gevolgen van de maatregel om een eigen bijdrage te heffen voor het bezit van een Avan-vervoerspas.

## 5.7 In welke mate worden de maatregelen geaccepteerd door de pashouders?

| | |
|---|---|
| **Definitie** | De mate waarin de pashouders de maatregel accepteren |
| **Bron(nen)** | • Peiling pashouders |
| **Scores** | **-2** : Gemiddelde score < -0,5<br>**-1** : Gemiddelde score > -0,5 en < -0,2<br>**0** : Gemiddelde score > -0,2 en < 0,2<br>**1** : Gemiddelde score > 0,2 en < 0,5<br>**2** : Gemiddelde score > 0,5 |

De pashouders is gevraagd op basis van een vijfpuntsschaal aan te geven in hoeverre zij de 12 maatregelen acceptabel vinden. Aan de individuele antwoorden hebben wij scores toegekend: Zeer acceptabel (2); Acceptabel onder de voorwaarde dat… (1); Neutraal (0); Onacceptabel, tenzij… (-1); Zeer onacceptabel (-2). Op basis van het gemiddelde van alle respondenten zijn de scores bepaald voor dit criterium, het resultaat is te zien in bijlage 8.

Het toekennen van een boete bij verwijtbare loosmelding is het meest acceptabel voor de pashouders.

Het invoeren van een kilometerdrempel en een toeslag bij kort van tevoren reserveren vallen in de score 1 (acceptabel).

Het aanbieden van een standaard OV-training komt als minst acceptabel uit de bus. Opvallend, aangezien in de beschrijving van de maatregelen geen verdere consequenties zijn verbonden aan (de uitkomst van) deze OV-training.

# 6 Beantwoording hoofdvraag en aanbevelingen

*In dit hoofdstuk wordt de hoofdvraag beantwoord aan de hand van de integrale uitkomsten van de MCA. In het voorgaande hoofdstuk is per onderzoeksvraag toegelicht hoe de verschillende criteria scoren. Door het gemiddelde van deze scores te berekenen, wordt bepaald hoe de verschillende maatregelen overall scoren op de mate waarin deze de komende bijdragen aan een goede balans tussen behoud van een passend voorzieningenniveau en het beheersen van de (maatschappelijke) kosten.*

## 6.1 Uitkomsten MCA

Onderstaande tabel geeft het overzicht van de scores per criterium van alle getoetste maatregelen. Tevens wordt de MCA score weergegeven, dat is de gemiddelde score, waarin alle criteria even zwaar mee zijn meegewogen. Op basis van de gemiddelde score is als volgt een kleur toegekend aan de MCA-scores.

| MCA score | Bijdrage aan goede balans voorzieningenniveau / kosten |
|---|---|
| - 2,0 tot - 1,5 | Zeer klein |
| - 1,5 tot - 0,5 | Klein |
| - 0,5 tot + 0,5 | Neutraal |
| + 0,5 tot + 1,5 | Groot |
| + 1,5 tot + 2,0 | Zeer groot |

| Maatregel | MCA score | Uitvoerend draagvlak deelnemende gemeenten | Advies RAD | Uitvoerbaarheid (systeemtechnisch/praktisch) | Netto kostenbesparing korte termijn | Netto kostenbesparing lange termijn | Gevolgen voor pashouders/ reizigers | Acceptatie pashouders/ reizigers |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 0,8 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | 1,0 |
| 02. Verruimen ophaalmarges | -0,9 | -1,0 | -2,0 | 0,5 | -2,0 | -0,7 | 0,0 | -1,0 |
| 03. Spitstarief | 0,2 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 1,3 | -2,0 | -1,0 |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,5 | 2,0 | 0,0 | 0,0 | 0,7 | 0,7 | 0,0 | 0,0 |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | -0,4 | 1,0 | -1,0 | -1,5 | -1,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 06. Bindend OV-advies op maat | -0,8 | 0,0 | 0,0 | -1,0 | -0,7 | -0,7 | -2,0 | -1,0 |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | -0,6 | -1,0 | -1,0 | 1,5 | -2,0 | -0,7 | 0,0 | -1,0 |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 0,7 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 1,0 |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | -0,1 | 1,0 | -2,0 | 1,5 | -0,7 | -0,7 | 1,0 | -1,0 |
| 10. Standaard OV-training | 0,0 | 1,0 | 2,0 | 0,0 | -0,7 | -0,7 | 0,0 | -2,0 |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | 0,5 | 2,0 | 0,0 | 1,5 | 1,3 | 1,3 | -2,0 | -1,0 |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | 0,6 | 2,0 | 1,0 | -0,5 | -0,7 | -0,7 | 1,0 | 2,0 |

## 6.2 Advies per maatregel

| Maatregel | MCA score | Beoogd effect | Advies |
|---|---|---|---|
| Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 0,8 | Efficiënter vervoer | **Implementeren:** Leidt tot relatief weinig weerstand, heeft weinig impact op het voorzieningenniveau en kan op lange termijn aanzienlijke kostenbesparing opleveren. Stimuleer daarnaast online reserveren, hier zit nog onbenut potentieel. |
| Kilometerdrempel invoeren | 0,7 | Minder ritten | **Implementeren:** De mogelijke besparing is gemiddeld. Wanneer er in specifieke gevallen uitzonderingen mogelijk blijven is de weerstand beperkt. |
| Boete bij verwijtbare loosmelding | 0,6 | Efficiënter vervoer | **Implementeren, maar:** Groot draagvlak (want rechtvaardig), maar verwijtbaarheid is lastig vast te stellen. Pas dit gericht toe op pashouders met veel loosmeldingen. |
| Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,5 | Minder pashouders | **Implementeren:** Relatief groot draagvlak (met name binnen gemeenten) en levert grote besparing op (> €100.000,-). Behoud wel ruimte voor (tijdelijke) uitzonderingen. |
| Eigen bijdrage Avan-pas | 0,5 | Minder pashouders | **Implementeren, maar:** De basisgedachte wordt ondersteund, maar € 25,- per jaar is te veel. De kosten moeten in worden gebracht met de kosten voor een OV-chipkaart. Het gevolg is dan wel dat het financieel voordeel kleiner wordt door een lagere reizigersbijdrage en lagere drempel. |
| Spitstarief invoeren | 0,2 | Lagere capaciteit | **Implementeren, maar:** Naar analogie met het OV, dus relatief groot draagvlak. Beperk de spitsperiode tot twee korte tijdvensters, zodat de betaalbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het systeem niet te veel worden aangetast. |
| Standaard OV-training | 0,0 | Minder ritten | **Niet implementeren, tenzij:** Generiek invoeren is schieten met hagel. Breng o.b.v. reisgedrag (en OV-scan) gericht in kaart bij welke pashouders een training opportuun is. |
| Tarief Wmo zonder korting verhogen | -0,1 | Minder ritten | **Niet implementeren:** De (financiële) voordelen zijn te klein gezien het beperkte aantal ritten waarop dit tarief van toepassing is |
| Bindend alternatief bij drukte | -0,4 | Lagere capaciteit | **Implementeren, maar:** Beperk de spitsperiode tot twee korte tijdvensters, zodat de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het systeem niet te veel worden aangetast. |
| Maximale omrijtijd verhogen | -0,6 | Efficiënter vervoer | **Niet implementeren, tenzij:** De negatieve impact op het voorzieningenniveau weegt niet op tegen de mogelijke (financiële) voordelen, tenzij vervoerders zich kunnen en willen committeren aan lagere tarieven bij X% hogere combinatiegraad na 2024. |
| Bindend OV-advies op maat | -0,8 | Minder ritten | **Implementeren, maar:** Ondanks lage MCA score heeft meer toeleiding naar OV veel potentie. Maak het advies niet direct bindend en zorg voor concrete adviezen. Combineer dit met OV-training voor specifieke doelgroep. |
| Verruimen ophaalmarges | -0,9 | Efficiënter vervoer | **Niet implementeren, tenzij:** De negatieve impact op het voorzieningenniveau weegt niet op tegen de mogelijke (financiële) voordelen, tenzij vervoerders zich kunnen en willen committeren aan lagere tarieven bij X% hogere combinatiegraad na 2024. |

## 6.3 Generieke aanbevelingen

Aanvullend op de adviezen per maatregel, komen wij op basis van de studie tot de volgende generieke aanbevelingen:

**1. Benut de potentie van OV als voorliggende voorziening**

Er ligt veel potentie in het beter benutten van het OV als voorliggende voorziening. Uit de OV-scan blijkt dat ruim een derde van de Wmo-ritten (waarbij geen sprake was van aanvullende indicaties) aan de OV-criteria voldeed. Een eerste grote slag kan in onze optiek al worden geslagen door bij de ritaanname structureel vrijblijvende OV-adviezen te verstrekken bij ritten die voldoen aan de OV-criteria. Pashouders hebben hierbij behoefte aan zo concreet mogelijke adviezen inclusief lijnnummers, vertrek- en aankomsttijden en -locaties en looproutes. Een belangrijke voorwaarde is dat hier energie wordt gestoken om de grote onbekendheid die pashouders hebben met het OV weg te nemen. Het meest effectief is door specifiek aandacht te geven aan de pashouders die vaak ritten boeken met een reëel OV alternatief.

**2. Inventariseer vrijwilligersinitiatieven inclusief systeemkenmerken**

Alle partijen hebben de wil om en zien de voordelen van meer samenwerking met vrijwilligersinitiatieven. Het belangrijkste struikelblok is een goede centrale ontsluiting van alle bestaande initiatieven, inclusief de noodzakelijke informatie om deze als alternatief aan te kunnen bieden bij een reservering. Onderzoek de mogelijkheden om dit overzicht te verkrijgen en op te kunnen nemen in de planning van het callcenter.

**3. Bevorder uitwisseling van kennis en ervaringen tussen en binnen gemeenten**

De studie heeft geleerd dat de afstemming tussen beleid en uitvoering binnen de gemeenten en de uitwisseling van kennis tussen de individuele gemeenten nog niet optimaal is. Uiteraard heeft elke gemeente de vrijheid om lokaal maatwerk toe te passen, maar wij zien toegevoegde waarde in het organiseren van meer uitwisseling van kennis, ervaringen en lessen. BVO DRAN kan hierin een faciliterende rol spelen. In het licht van deze studie kan dit betekenen dat maatregelen worden geïmplementeerd in een (deel van de) gemeente(n), en afhankelijk van de successen vervolgens al dan niet regionaal uitgerold worden.

**4. Neem duurzaamheid mee in de overwegingen**

Binnen deze studie is duurzaamheid niet expliciet opgenomen. De effecten van de individuele maatregelen op duurzaamheid zijn immers nauwelijks te kwantificeren. De financiële gevolgen van meer duurzaam vervoer worden concreet bij het opstellen van het infaseringsplan Zero Emissie, waarbij onder meer het aantal aan te schaffen ZE-voertuigen moet worden bepaald. Op korte termijn geldt dat elke voertuigkilometer die bespaard wordt, de meest duurzame kilometers zijn. Afhankelijk van het eventuele alternatieve vervoermiddel waarmee pashouders zich verplaatsen.

**5. Stimuleer online reserveren**

Alhoewel het aantal online reserveringen relatief hoog ligt, zien wij dat de potentie op korte termijn nog niet optimaal is benut: van de pashouders die regelmatig gebruikmaken van internet, boekt twee derde nooit online. Communiceer over de voordelen van online boeken, in combinatie met vroeg boeken. Benoem hierbij dat ook een online bevestiging van de reservering geldig is.

**6. Minder is niet altijd beter**

Er is een ondergrens in het aantal pashouders en ritten. Keerzijde van het terugbrengen van het reduceren van de vervoersvraag is namelijk dat de mogelijkheden om te combineren afnemen. Er is een optimum tussen besparing op aantal ritten versus het verhogen van de combinatiegraad. Dit geldt zeker voor de landelijke gebieden op de rustige momenten. Ga hierover in gesprek met vervoerders en callcenter en formuleer samen met hen duidelijke en realistische doelstellingen als het gaat om vervoersomvang en combinatiegraad.

**7. Overweeg kortere openingstijden**

De maatregelen die in deze studie zijn getoetst zijn niet uitputtend. Een suggestie voor een aanvullende/alternatieve maatregel is om in de avonduren minder lang ‘open te zijn’. Dit zijn relatief dure uren in verband met onregelmatigheids-toeslagen voor personeel, beperkte combinatiemogelijkheden en lage bezettingsgraad. Eerder sluiten heeft voor een beperkte groep reizigers impact. Alternatief is om een hoger tarief in te voeren voor de late avonduren.

### 8. Onderzoek automatische communicatie over ophaaltijden

De acceptatie van een grotere ophaalmarge wordt significant hoger als de exacte aankomsttijd minimaal één uur van tevoren wordt gecommuniceerd, zo blijkt uit de pashoudersenquête. Enkele vervoerders geven aan dat het technisch al mogelijk is om deze communicatie te automatiseren, maar dat de doelgroep hier niet altijd klaar voor is. Onderzoek samen met het callcenter en de vervoerders de mogelijkheden om automatisch gegenereerde stem- of tekstberichten te sturen over de actuele ophaaltijd.

### 9. Maak kosten inzichtelijk van (aanvullende) indicaties

Geef Wmo-consulenten inzicht in de (extra) kosten die aanvullende indicaties met zich meebrengen. Een meerderheid mist dit inzicht en heeft hier behoefte aan.

### 10. Volg reisgedrag van bestaande pashouders en handel daarnaar

Benut het reizigersregistratiesysteem om de pashouder beter te kunnen volgen, adviseren en (waar mogelijk) toe te leiden naar alternatieven of te herindiceren. Voer op basis van daadwerkelijk reisgedrag gericht gesprekken met de pashouders en neem indien nodig maatregelen. Concreet kan hierbij worden gedacht aan:

- Het geven van gerichte adviezen en training aan pashouders die (terugkerende) ritten maken waarvoor het OV een goed alternatief. Hierdoor kan de zelfredzaamheid worden vergroot
- Het in overleg met de pashouder stopzetten van indicaties bij geen of langdurig zeer laagfrequent gebruik. Hiermee kan invulling gegeven worden aan de maatregel ondergrens bij toewijzing (en behoud) Avan-pas;
- Het herkennen van en handelen bij veelvuldige loosmeldingen;
- Actief sturen op langere aanmeldtijden bij pashouders die structureel kort van tevoren reserveren;
- Zicht houden op ‘oneigenlijk’ gebruik van de Wmo-vervoersvoorziening voor ritten naar dagbesteding en sociale werkplaatsen;

Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat dit AVG-proof wordt ingericht. Dit is eenvoudig af te dekken middels de privacyverklaring.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Bijlagen

# Bijlage 1 – De maatregelen

## 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 ter grootte van het instaptarief: € 0,98.

## 2. Verruimen ophaalmarges

Op dit moment worden reizigers 15 minuten voor of na de gereserveerde tijd opgehaald. Het voorstel is om deze margetijd te verruimen tot 30 minuten voor of na de reserveringstijd. Voorbeeld: Bij een reservering om 13:00 uur, wordt de reiziger opgehaald tussen 12.30 en 13.30 uur.

## 3. Invoeren spitstarief

Het voorstel is om de eigen bijdrage voor het reizen tijdens de spits te verhogen. De spitstijden zijn de tijden waarop veel wordt gereisd met Avan.

## 4. Ondergrens voor toewijzing Wmo-pas

Het voorstel is om alleen een Avan-vervoerspas te verstrekken wanneer er sprake is van een structurele vervoersbehoefte. De ondergrens komt te liggen op zes ritten per jaar.

## 5. Bindend alternatief bij drukte

In drukke periodes worden reizigers in overleg eerder of later ingepland dan gewenst. Op dit moment is er al sprake van een vrijblijvend advies, het voorstel is om hier een bindend advies van te maken.

## 6. Bindend OV-advies op maat

Het voorstel is om reizigers waarvoor het OV een reëel alternatief is, geen mogelijkheid te geven om ritten te boeken met de Avan-pas. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van de reiziger.

## 7. Maximale omrijtijd verhogen

Op dit moment is de omrijtijd bij korte ritten (<8 kilometer) maximaal 15 minuten en bij lange ritten maximaal 30 minuten. Het voorstel is om de maximale omrijtijd te verlengen naar respectievelijk 30 en 45 minuten.

## 8. Kilometerdrempel

Het voorstel is om geen ritten te rijden die korter zijn dan 500 meter. Voor reizigers met een scootmobiel wordt de ondergrens 5 kilometer (die ligt nu in een aantal gemeenten op 3 kilometer).

## 9. Tarief ‘Wmo zonder korting’ verhogen

In sommige gemeenten hebben reizigers een kilometerbudget. Wanneer zij dit overschrijden, moeten zij een hoger tarief betalen als zij gebruikmaken van Avan. Het voorstel is om het tarief ‘Wmo zonder korting te verhogen. 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 dit te verhogen.

## 10. Standaard beginnen met OV-training voor reizigers

Het voorstel is om reizigers te trainen, zodat zij beter in staat zijn om zelfstandig met OV te reizen.

## 11. Een bijdrage voor bezit van een Avan-vervoerspas

Het voorstel is om een jaarlijkse bijdrage van € 25,- te introduceren voor alle houders van een Avan-vervoerspas.

## 12. Boete toekennen bij verwijtbare loosmelding

Volgens het vervoerreglement is Avan gemachtigd een boete van € 10,- toe te kennen bij een verwijtbare loosmelding. Dit wordt momenteel te beperkt tot uitvoering gebracht.

## Bijlage 2 – Uitvoerend draagvlak gemeenten

| MAATREGEL | Score | % Acceptabel | % Onacceptabel |
|---|---|---|---|
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | 2 | 90% | 10% |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | 2 | 86% | 14% |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 2 | 83% | 17% |
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 1 | 78% | 22% |
| 10. Standaard OV-training | 1 | 75% | 25% |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 1 | 73% | 27% |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | 1 | 72% | 28% |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | 1 | 69% | 31% |
| 03. Spitstarief | 1 | 66% | 34% |
| 06. Bindend OV-advies op maat | 0 | 54% | 46% |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | -1 | 39% | 61% |
| 02. Verruimen ophaalmarges | -1 | 30% | 70% |

## Bijlage 3 – Uitvoerbaarheid

| MAATREGEL | MCA-Score | Score technische uitvoerbaarheid | Score praktische uitvoerbaarheid |
|---|---|---|---|
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | 1,5 | 2 | 1 |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | 1,5 | 2 | 1 |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | 1,5 | 2 | 1 |
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 1,0 | 1 | 1 |
| 03. Spitstarief | 1,0 | 1 | 1 |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 1,0 | 2 | 0 |
| 02. Verruimen ophaalmarges | 0,5 | 1 | 0 |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,0 | 1 | -1 |
| 10. Standaard OV-training | 0,0 | 1 | -1 |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | -0,5 | 1 | -2 |
| 06. Bindend OV-advies op maat | -1,0 | -1 | -1 |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | -1,5 | -1 | -2 |

## TOELICHTING BIJ TECHNISCHE UITVOERBAARHEID

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | Eenvoudig | |
| 02. Verruimen ophaalmarges | Eenvoudig | |
| 03. Spitstarief | Eenvoudig | |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | Eenvoudig | |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | Complex | Wanneer Vol? Hoe te beheren? |
| 06. Bindend OV-advies op maat | Complex | Afhankelijk van veel factoren die per dag en reis kunnen verschillen |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | Zeer eenvoudig | |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | Zeer eenvoudig | |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | Zeer eenvoudig | |
| 10. Standaard OV-training | Eenvoudig | |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | Zeer eenvoudig | |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | Eenvoudig | Verwijtbaarheid blijft aandachtspunt |

Zie toelichting praktische uitvoerbaarheid op volgende pagina

## PRAKTISCHE UITVOERBAARHEID

| Maatregel | score | Toelichting bij score |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | Eenvoudig | Hoe omgaan met ritten die niet eerder gereserveerd kunnen worden? |
| 02. Verruimen ophaalmarges | Gemiddeld | |
| 03. Spitstarief | Eenvoudig | Hoe omgaan met reizigers die niet op een ander moment kunnen reizen? |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | Complex | Wanneer/hoe vindt controle plaats? Hoe omgaan met 'onnodig' reizen om de pas te behouden? |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | Zeer complex | Hoe om te gaan met noodzakelijke reizen? En hoe noodzaak bepalen? |
| 06. Bindend OV-advies op maat | Complex | Alleen zinvol voor reizen en reizigers waar OV reëel alternatief is. Dit kan per reis en dag verschillen. |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | Eenvoudig | |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | Gemiddeld | Sommige reizigers hebben voor korte ritten geen alternatief. Ook bij slecht weer te handhaven? |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | Eenvoudig | |
| 10. Standaard OV-training | Complex | Alleen zinvol voor reizen en reizigers waar OV reëel alternatief is. Dit kan per reis en dag verschillen |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | Eenvoudig | |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | Zeer complex | Discussie over verwijtbaarheid. Effort (kosten) om boetes te innen kunnen hoog oplopen. |

## Bijlage 4 – Advies RAD

| MAATREGEL | Score | Toelichting |
|---|---|---|
| 10. Standaard OV-training | 2,0 | "Wel op vrijwillige basis" |
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 1,0 | "Voorkeur voor omgekeerde regeling: Korting bij vroeg boeken." |
| 03. Spitstarief | 1,0 | "Ook in het OV gelden spitstarieven". Wel andere spitstijden aanhouden |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 1,0 | "Mensen met scootmobiel krijgen al minder zones, dus 5 km is te ver." |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | 1,0 | "Wel lastig te handhaven en belangrijk om goede afspraken te maken." |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,0 | "Je moet juist blij zijn met laagfrequente reizigers. Die maken bewust gebruik van het systeem. Kleine besparing" |
| 06. Bindend OV-advies op maat | 0,0 | "Afhankelijk van dag, weer, gesteldheid, etc. Voorwaarde is maatwerk." |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | 0,0 | "Voor de OV-chipkaart betaal ik ook een (gering) bedrag per jaar, maar € 25,- is te hoog." |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | -1,0 | "Advies kan, plicht niet. Verre van gelijkheid." |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | -1,0 | "Alleen wanneer reizigers die langere omrijtijd accepteren beloond worden." |
| 02. Verruimen ophaalmarges | -2,0 | "Absoluut niet". Alleen wanneer individuele reizigers dit expliciet goedkeuren en korting krijgen |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | -2,0 | "Het tarief moet OV-gerelateerd zijn anders gooi je gelijkwaardigheid overboord. Dus uitgesloten." |

## Bijlage 5 – Kostenbesparing korte termijn (< 4 jaar)

Scoretabel o.b.v. oordeel

| | *hoog* | *middel* | *laag* |
|---|---|---|---|
| *Implemenatiekosten* | -2 | 0 | 2 |
| *Extra inkomsten Obv 2019* | 2 | 0 | -2 |
| *Mogelijke besparing* | 2 | 0 | -2 |

| MAATREGEL | Score | Implementatie-kosten | Aanvullende reizigers-bijdrage | Mogelijke besparing |
|---|---|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 0,0 | middel | hoog | laag |
| 02. Verruimen ophaalmarges | -2,0 | hoog | laag | laag |
| 03. Spitstarief | 0,0 | middel | hoog | laag |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,7 | laag | laag | hoog |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | -1,3 | middel | laag | laag |
| 06. Bindend OV-advies op maat | -0,7 | hoog | laag | hoog |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | -2,0 | hoog | laag | laag |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 0,0 | laag | laag | middel |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | -0,7 | laag | laag | laag |
| 10. Standaard OV-training | -0,7 | hoog | laag | hoog |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | 1,3 | laag | hoog | middel |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | -0,7 | middel | middel | laag |

*N.B.: Een negatieve score bij dit aspect betekent dat er sprake is van een lage kostenbesparing. Dit wil dus **niet** zeggen dat er sprake is van een negatieve kostenbesparing.*

Op volgende pagina's worden de oordelen op implementatiekosten, aanvullende reizigersbijdrage en mogelijke besparing toegelicht.

# Implementatiekosten

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | middel | Systeemwijzigingen bij callcenter |
| 02. Verruimen ophaalmarges | hoog | Aanpassen contracten met vervoerders en systeemtechnische wijziging callcenter en vervoerders (t.b.v. MaRap en plansystemen) |
| 03. Spitstarief | middel | Systeemwijzigingen bij callcenter |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | laag | Aanvullende uren van consulenten en diepere analyse bestaande pashouders |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | middel | Systeemwijzigingen bij callcenter en opstellen protocol om vast te stellen wanneer capaciteit is bereikt |
| 06. Bindend OV-advies op maat | hoog | Systeemwijzigingen bij callcenter en mybility (reizigersregistratiesysteem) |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | hoog | Aanpassen contracten met vervoerders en systeemtechnische wijziging callcenter en vervoerders (t.b.v. MaRap en plansystemen) |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | laag | Bestaat nu al als collectieve regeling voor aantal gemeenten. Minimale wijzigingen noodzakelijk |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | laag | Geen wijzigingen noodzakelijk, dit gebeurt al jaarlijks |
| 10. Standaard OV-training | hoog | Jaarlijks terugkerende kosten voor verzorgen OV-training |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | laag | Systeemwijzigingen bij callcenter en mybility (reizigersregistratiesysteem) |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | middel | Juridische kosten + terugkerende kosten voor vaststellen verwijtbaarheid |

De inschatting van de implementatiekosten is gedaan door BVO DRAN

# Aanvullende Reizigersbijdrage

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | hoog | Bij toeslag van € 0,95 (instaptarief 2019): €90.628,- en €119.843,- |
| 02. Verruimen ophaalmarges | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 03. Spitstarief | hoog | Bij spitstoeslag van 50% tussen 12:00 en 17:00 uur: €227.000,- |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | laag | Lagere reizigersbijdrage €28.000,- |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 06. Bindend OV-advies op maat | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | laag | Lagere reizigersbijdrage door wegvallen ritten: €4.382,- en €3.198,- |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | laag | Aanvullende reizigersbijdrage circa €500,- (bij verhoging van 10%). |
| 10. Standaard OV-training | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | hoog | Bij € 25,- per jaar voor alle pashouders: €522.575,- |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | middel | Bij € 10,- per loosmelding verwijtbaar aan reiziger: €83.562,- |

# Mogelijke besparing

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | laag | Na 2024 mogelijk betere prijsafspraken met vervoerder als gevolg van hogere combinatiegraad. Op korte termijn daalt vervoersvraag mogelijk licht. |
| 02. Verruimen ophaalmarges | laag | Na 2024 mogelijk betere prijsafspraken met vervoerder als gevolg van hogere combinatiegraad. Op korte termijn daalt vervoersvraag mogelijk licht |
| 03. Spitstarief | laag | Na 2024 mogelijk betere prijsafspraken met vervoerder als gevolg van hogere combinatiegraad. Op korte termijn daalt vervoersvraag mogelijk licht |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | hoog | Netto jaarlijkse besparing ca.: € 160.000,- |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | laag | Na 2024 mogelijk voordeel door betere prijsafspraken met vervoerder als gevolg van hogere combinatiegraad. Op korte termijn daalt vervoersvraag mogelijk licht |
| 06. Bindend OV-advies op maat | hoog | Uit OV-scan blijkt dat 36% van de Wmo-ritten zonder aanvullende indicaties voldoet aan OV-criteria. |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | laag | Na 2024 mogelijk voordeel door betere prijsafspraken met vervoerder als gevolg van hogere combinatiegraad. Op korte termijn daalt vervoersvraag mogelijk licht |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | middel | Netto jaarlijkse besparing ca.: € 40.000,- |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | laag | Mogelijk minder ritten a.g.v. vraaguitval. |
| 10. Standaard OV-training | hoog | Uit OV-scan blijkt dat 36% van de Wmo-ritten zonder aanvullende indicaties voldoet aan OV-criteria. |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | middel | Uitval van pashouders, dus minder ritten |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | laag | Maximale theoretische besparing ca. € 50.000,- (als alle loosritten worden vermeden). |

## Bijlage 6 – Kostenbesparing lange termijn (> 4 jaar)

Scoretabel o.b.v. oordeel

| | *hoog* | *middel* | *laag* |
|---|---|---|---|
| *Implemenatiekosten* | -2 | 0 | 2 |
| *Extra inkomsten Obv 2019* | 2 | 0 | -2 |
| *Mogelijke besparing* | 2 | 0 | -2 |

| MAATREGEL | Score | Implementatie-kosten | Aanvullende reizigers-bijdrage | Mogelijke besparing |
|---|---|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 1,3 | middel | hoog | hoog |
| 02. Verruimen ophaalmarges | -0,7 | hoog | laag | hoog |
| 03. Spitstarief | 1,3 | middel | hoog | hoog |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0,7 | laag | laag | hoog |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | 0,0 | middel | laag | hoog |
| 06. Bindend OV-advies op maat | -0,7 | hoog | laag | hoog |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | -0,7 | hoog | laag | hoog |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 0,0 | laag | laag | middel |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | -0,7 | laag | laag | laag |
| 10. Standaard OV-training | -0,7 | hoog | laag | hoog |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | 1,3 | laag | hoog | middel |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | -0,7 | middel | middel | laag |

*N.B.: Een negatieve score bij dit aspect betekent dat er sprake is van een lage kostenbesparing. Dit wil dus **niet** zeggen dat er sprake is van een negatieve kostenbesparing.*

Op volgende pagina's worden de oordelen op implementatiekosten, aanvullende reizigersbijdrage en mogelijke besparing toegelicht.

# Implementatiekosten

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | middel | Systeemwijzigingen bij callcenter |
| 02. Verruimen ophaalmarges | hoog | Aanpassen contracten met vervoerders en systeemtechnische wijziging callcenter en vervoerders (t.b.v. MaRap en plansystemen) |
| 03. Spitstarief | middel | Systeemwijzigingen bij callcenter |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | laag | Aanvullende uren van consulenten en diepere analyse bestaande pashouders |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | middel | Systeemwijzigingen bij callcenter en opstellen protocol om vast te stellen wanneer capaciteit is bereikt |
| 06. Bindend OV-advies op maat | hoog | Systeemwijzigingen bij callcenter en mybility (reizigersregistratiesysteem) |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | hoog | Aanpassen contracten met vervoerders en systeemtechnische wijziging callcenter en vervoerders (t.b.v. MaRap en plansystemen) |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | laag | Bestaat nu al als collectieve regeling voor aantal gemeenten. Minimale wijzigingen noodzakelijk |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | laag | Geen wijzigingen noodzakelijk, dit gebeurt al jaarlijks |
| 10. Standaard OV-training | hoog | Jaarlijks terugkerende kosten voor verzorgen OV-training |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | laag | Systeemwijzigingen bij callcenter en mybility (reizigersregistratiesysteem) |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | middel | Juridische kosten + terugkerende kosten voor vaststellen verwijtbaarheid |

De inschatting van de implementatiekosten is gedaan door BVO DRAN

# Aanvullende Reizigersbijdrage

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | hoog | Bij toeslag van € 0,95 (instaptarief 2019): €90.628,- en €119.843,- |
| 02. Verruimen ophaalmarges | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 03. Spitstarief | hoog | Bij spitstoeslag van 50% tussen 12:00 en 17:00 uur: €227.000,- |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | laag | Minder reizigersbijdrage uit eigen bijdrage door wegvallen ritten: €28.000,- |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 06. Bindend OV-advies op maat | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | laag | Minder reizigersbijdrage door wegvallen ritten: €4.382,- en €3.198,- |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | laag | Aanvullende reizigersbijdrage circa €500,- (bij verhoging van 10%). |
| 10. Standaard OV-training | laag | Geen aanvullende reizigersbijdrage |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | hoog | Bij € 25,- per jaar voor alle pashouders: €522.575,- |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | middel | Bij € 10,- per loosmelding verwijtbaar aan reiziger: €83.562,- |

# Mogelijke besparing

| Maatregel | Oordeel | Toelichting bij oordeel |
|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | hoog | hogere combinatiegraad. Mogelijk deel vraaguitval: 25% pashouders kunnen niet minimaal 3 uur van tevoren reserveren. Minder voertuigen nodig |
| 02. Verruimen ophaalmarges | hoog | Betere combinatiegraad. Mogelijk vraaguitval: voor 30% is een ruimere ophaalmarge nooit acceptabel. Minder voertuigen nodig |
| 03. Spitstarief | hoog | Lagere piekcapaciteit: Volgens vervoerder zijn 10 rolstoelbussen minder nodig bij 20% afvlakking van de piek. |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | hoog | Netto besparing circa €160.000,- per jaar |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | hoog | Lagere piekcapaciteit: Volgens vervoerder zijn 10 rolstoelbussen minder nodig bij 20% afvlakking van de piek. |
| 06. Bindend OV-advies op maat | hoog | Uit OV-scan blijkt dat 36% van de Wmo-ritten voldoet aan OV-criteria. |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | hoog | Betere combinatiegraad. Mogelijk deel vraaguitval: Voor 42% van pashouders is deze maatregel (zeer) onacceptabel. Minder voertuigen nodig |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | middel | Netto besparing circa € 0.000,- per jaar |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | laag | Mogelijk minder ritten als gevolg vraaguitval, maar zeer beperkte doelgroep. |
| 10. Standaard OV-training | hoog | Uit OV-scan blijkt dat 36% van de ritten voldoet aan OV-criteria. In potentie is hier veel op te besparen. |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | middel | Uitval van pashouders, dus minder ritaanvragen. 43% van de pashouders vindt de maatregel (zeer) onacceptabel. |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | laag | Maximale theoretische besparing circa €50.000,- (als alle loosritten worden vermeden). |

## Bijlage 7 – Gevolgen pashouders

| | | IMPACT | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ***klein*** | ***middel*** | ***groot*** |
| **BEREIK** | ***klein*** | 2 | 1 | 0 |
| | ***middel*** | 1 | 0 | -1 |
| | ***groot*** | 0 | -1 | -2 |

| MAATREGEL | Score | bereik | impact |
|---|---|---|---|
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 1 | klein | middel |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | 1 | klein | middel |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | 1 | middel | klein |
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 0 | groot | klein |
| 02. Verruimen ophaalmarges | 0 | middel | middel |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0 | groot | klein |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | 0 | groot | klein |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | 0 | klein | groot |
| 10. Standaard OV-training | 0 | middel | middel |
| 03. Spitstarief | -2 | groot | groot |
| 06. Bindend OV-advies op maat | -2 | groot | groot |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | -2 | groot | groot |

Zie onderbouwing op volgende pagina

| Maatregel | Oordeel bereik | Kwantitatieve analyse | Oordeel impact | Peiling pashouders |
|---|---|---|---|---|
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | groot | 24,2% van de ritten is 0 tot 3 uur van tevoren geboekt. Het betreft 73,6% van pashouders die wel eens minder dan 3 uur van tevoren boekt (10.628 pashouders) | klein | 17% van pashouders zegt 3 uur of korter van tevoren te boeken. 14% zegt dat aanmeldtijd van minimaal 3 uur niet haalbaar is, de impact voor de reizigers lijkt dus klein. |
| 02. Verruimen ophaalmarges | middel | Deze maatregel heeft effect op 18% van de uitgevoerde Wmo-ritten. Gemiddeld 36 ritten per jaar per pash., dus 6 keer per jaar merkbaar effect voor individuele reizigers (18%*36 ritten). | middel | Voor circa een derde is een margetijd van 30 minuten niet acceptabel, dus de impact is middelgroot |
| 03. Spitstarief | groot | 38% v/d. ritten wordt gemaakt tijdens de piek (12-17u.) door 13.386 unieke pashouders (92% pashouders). | groot | Voor circa 40% is het (vrijwel) nooit mogelijk om de spitsritten te verplaatsen. Bij een toeslag van 50% is de (financiele) impact voor reizigers middelgroot tot groot. |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | groot | Deze maatregel heeft effect op 76% van alle pashouders, op 27% van de actieve pashouders en op 2,1% van gereden ritten (10.845 ritten). | klein | 37% geeft aan minder dan 2 dagen per maand te reizen. De impact voor deze reizgers is klein, gezien de lage frequentie waarmee een beroep wordt gedaan op Avan |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | groot | Uitgaande van 12:00 tot 17:00 uur als spitstijd gaat het om 38% van de ritten in 2019 en 92% van de pashouders. | klein | 33% krijgt zelden of vaker advies om op een ander tijdstip te reizen. 21% daarvan volgt dit niet of zelden op. Van alle respondenten kan/wil 7% een gegeven advies dus niet opvolgen. De impact voor reizgers is daarmee klein |
| 06. Bindend OV-advies op maat | groot | In 0,8% van de ritten is OV-advies gegeven (1.455 pashouders). Volgens OV-scan voldeed 36,3% van de ritten aan criteria. In potentie gaat het dus om veel ritten en pashouders | groot | Klein deel zegt gebruik te (kunnen) maken van het OV. Onbekendheid met en over OV is groot (circa 1/3 geeft weet niet aan bij de OV vragen). De impact voor de reiziger is dus groot. |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | klein | Deze maatregel heeft effect op 6,8% van de korte Wmo-ritten en op 3,0% van de lange Wmo-ritten. | groot | Meerderheid is (zeer) tevreden over de huidige rijtijden (71%). 64% vindt de tijdsduur van de taxiritten (heel) belangrijk. De impact is dus groot |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | klein | 0,8% Wmo-ritten was < 500 meter (420 unieke pashouders). 0,4% van scootmobielritten was <5 km ( 271 unieke pash.). | middel | *AANNAME: Soms (medische) noodzaak voor korte ritten, wel veel vrijwilligersinitiatieven. Scootmobiel is bedoeld voor korte ritten. Impact ingeschat op middel.* |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | klein | MaRap: 03,% van ritten en 0,3% van kilometers in 2019 | middel | *Aanname: gaat om reizigers die al over kilometerbudget heen zijn, dus wellicht zeer afhankelijk zijn van Avan. Bij een verhoging van 10% schatten wij de impact op middel.* |
| 10. Standaard OV-training | middel | 10% van pashouders heeft 1 (of meer) OV-adviezen gekregen (1.455 pashouders/ 4.428 ritten). OV-scan leert dat potentieel veel hoger ligt: 36% van de ritten voldeed aan OV-criteria. | middel | *AANNAME: De impact van een training zonder consquenties is klein. Toch vindt 55% dit (zeer) onacceptabel* |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | groot | Heeft effect voor alle actieve Wmo-pashouders. In 2019 waren 14.505 unieke pashouders actief. Uit de MaRap blijkt dat 66% van pashouders in 2019 inactief was (niet rijdende pashouders). | groot | *Aanname: van geen vast eigen bijdrage naar € 25,- is een grote stap, zeker voor (deels) kwetsbare doelgroep. Jaarlijkse bijdrage voor OV-chipkaart is € 1,50. Impact is groot.* |
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | middel | 2,6% van de ritten is loosgemeld (13.927 ritten). 32% van de pashouders heeft minimaal 1 loosmelding gehad (4.776 pashouders). 60% is verwijtbaar aan reizigers. | klein | Acceptatie is hoog en grootste deel van de pashouder heeft dit zelf in de hand, dus kleine impact |

## Bijlage 8 – Acceptatie pashouders

| MAATREGEL | Score | Gemiddelde score alle respondenten |
|---|---|---|
| 12. Boete bij verwijtbare loosmelding | 2 | 0,6 |
| 01. Toeslag bij kort van tevoren reserveren | 1 | 0,3 |
| 08. Kilometerdrempel invoeren | 1 | 0,3 |
| 04. Ondergrens toewijzing Avan-pas | 0 | 0,0 |
| 05. Bindend alternatief bij drukte | 0 | -0,1 |
| 03. Spitstarief | -1 | -0,2 |
| 09. Tarief Wmo zonder korting verhogen | -1 | -0,2 |
| 06. Bindend OV-advies op maat | -1 | -0,3 |
| 02. Verruimen ophaalmarges | -1 | -0,4 |
| 07. Maximale omrijtijd verhogen | -1 | -0,4 |
| 11. Eigen bijdrage Avan-pas | -1 | -0,4 |
| 10. Standaard OV-training | -2 | -0,9 |