Gemeente Elburg

Adviesraden sociaal domein gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten en Zeewolde

Ontvangen op:	18 februari 2022	Uw kenmerk:	-
Inlichtingen:	Alma van Maanen	Zaaknummer:	-
Telefoonnummer:	0525-688688	Datum	15 maart 2022
Onderwerp	reactie advies adviesraden sociaal domein aanbesteding basismobiliteit	Bijlagen:	-
		Pagina:	1 van 6

Beste leden van de adviesraden sociaal domein,

Op 18 februari 2022 ontvingen wij uw brief met daarin het gevraagde advies over aanbesteding basismobiliteit. U geeft aan dat u zich in hoofdlijnen kunt vinden in de notitie, waarbij er vijf onderwerpen zijn benoemd die de nodige aandacht behoeven. Hieronder leest u onze reactie op de vijf door u genoemde onderwerpen. Deze reactie krijgt u van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Elburg, mede namens de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten en Zeewolde.

1. Deur-halte beleid

U heeft in de notitie gelezen dat het vervoer van deur tot deur gaat veranderen in het vervoer van en naar haltes. U adviseert het van deur-tot-deur vervoer te handhaven zodat inwoners mee kunnen blijven doen.

Wij zijn het met u eens dat het vervoer voor de Wmo-reiziger vervoer van deur-tot-deur moet zijn. In de notitie staat beschreven dat de provincie het huidige OV-vangnet (onder ViaVé) vervangt voor een haltetaxi product (HaltetaxiRRReis, zie ook https://www.rrreis.nl/haltetaxi), waarmee de ov-reiziger met ingang van 3 april 2022 van halte naar halte in de regio kan reizen in plaats van deur tot deur. Dit geldt niet voor het sociaal-recreatief Wmo vervoer onder ViaVé. Dit blijft vervoer van deur-tot-deur. We hebben aangegeven dat de veranderingen vanuit de provincie ook uitdagingen geven voor de gemeenten, bijvoorbeeld omdat het deur-tot-deur OV-vangnet ook functioneerde als eerste optie voor reizigers die incidenteel een mobiliteitsprobleem ervaren zodat een Wmo-indicatie niet nodig is. Dit kan een extra druk gaan geven op de gemeentelijke Wmo-loketten en mogelijk ook op de kosten voor het Wmo-vervoer. De gemeenten houden deze (kosten)ontwikkeling in de gaten.

De inwoners die in het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van het OV-vangnet worden/zijn per brief geïnformeerd over deze nieuwe vorm van reizen.

2. Regievoering (regiemodel versus all-in contract)

U geeft aan dat het model van regievoering de afgelopen jaren redelijk goed functioneerde. Uit de notitie maakt u op dat er enige aandachtspunten zijn die nog niet optimaal verlopen. U adviseert door te gaan met het regiemodel en deze punten te verbeteren.

We zijn het met u eens dat het regiemodel redelijk goed functioneert, maar we constateren ook dat de voorziene ontwikkeling niet voldoende uit de verf is gekomen.

Postadres Postbus 70, 8080 AB Elburg **Bezoekadres** Zuiderzeestraatweg Oost 19, 8081 LA Elburg
Telefoon 0525-688688 **Fax** 0525-688699 **E-mail** gemeente@elburg.nl **Internet** www.elburg.nl
IBAN NL23BNGH0285002333 **BIC** BNGHNL2G **KVK** 08218414 **BTW** NL001831124B01

De voorkeur voor het all-in model is genomen om verschillende redenen die we hieronder noemen:

- De ingroei van doelgroepenvervoer in ViaVé die oorspronkelijk was voorzien is mondjesmaat gebeurd. Het jeugdvervoer is bij ViaVé ondergebracht.
- Verdere ingroei is de komende periode niet waarschijnlijk. Een regiemodel waarin deze ingroei makkelijk is vorm te geven, is niet nodig.
- Het regiemodel geeft veel ruimte en flexibiliteit voor ontwikkeling en aanpassing van het vervoersaanbod binnen ViaVé. Vanuit de overige ontwikkelingen en regionale ambities is er geen noodzaak om veel flexibiliteit en ontwikkelruimte in de nieuwe contracten in te passen.
- Daardoor ligt er binnen ViaVé geen ontwikkelopgave op het vlak van flexibel openbaar vervoer.
- Met het all-in model kan dezelfde uitvoeringskwaliteit worden bereikt als met het regiemodel.
- De verwachting is dat de kosten voor het vervoer binnen all-in contracten lager zijn dan bij voortzetting van het regiemodel. De prikkel ligt namelijk weer bij de vervoerder om het vervoer zo efficiënt mogelijk uit te voeren. U stelt de vraag of deze kosten dempende factor is gebaseerd op aannames. Dat is niet het geval. Er is gekeken naar de daadwerkelijke tarieven in meerdere regio's en op basis daarvan is een benchmark gedaan. We verwachten dat de kosten ongeveer 5% lager zullen liggen in een scherp en duidelijk afgebakend all-in contract.
- De planning en uitvoering van het vervoer zelf ligt bij het all-in model bij de gecontracteerde vervoerders. Het beheerbureau ViaVé zal toezien op een goede uitvoering door de vervoerders.

3. Sociaal begeleider

U adviseert om het gratis meereizen van een sociaal begeleider niet af te schaffen, omdat dit geen medereiziger is, maar een begeleider.
De verandering in het meereizen van een sociaal begeleider met een Wmo reiziger heeft te maken met de keuze van de provincie om te stoppen met het OV-vangnet per 3 april a.s. Op dit moment kan een sociaal begeleider met een Wmo reiziger die een indicatie heeft voor sociaal begeleiding meerijden tegen het Wmo tarief. De kosten voor een sociaal belegeider worden doorbelast naar de provincie. Met de keuze van de provincie om per 3 april a.s. haltetaxi RRReis los van ViaVé te organiseren vervalt de mogelijkheid om een sociaal begeleider te laten reizen via het openbaar vervoer deel van ViaVé. De compensatieplicht vanuit de Wmo is voor een sociaal begeleider niet van toepassing.
Gegeven het provinciale besluit hebben wij gekeken op welke manier we met deze nieuwe situatie moeten omgaan. Want we zijn het met u eens dat een sociaal begeleider in een behoefte voorziet. Juist omdat men niet bij het reizen een probleem ondervindt maar op de plaats van bestemming, bijvoorbeeld voor het duwen van de rolstoel. Wij hebben besloten om per 3 april a.s. geen wijzigingen door te voeren. De sociaal begeleider kan dan tegen Wmo tarief meereizen. Wij zullen deze kosten voor onze rekening nemen. In de aanbestedingsstukken hebben wij aangegeven dat een gemeente kan besluiten om deze vorm van indicatie (sociaal begeleider) voorafgaand of gedurende de looptijd van de overeenkomst af te schaffen. Wij zullen hier de komende maanden naar kijken en daar een besluit over nemen. Mochten we besluiten tot wijzigingen, dan zullen we daar in de communicatie en implementatie zorgvuldig mee omgaan.

Op moment dat de reiziger niet in staat is om zelfstandig te reizen kan een gemeente de indicatie medische begeleiding afgeven. Dan moet er altijd een begeleider mét de Wmo reiziger meereizen. Hier is dan geen reizigersbijdrage van toepassing. Dit is op dit moment al het geval en dat verandert niet.

4. Geen combinatie van ouderen en jeugdigen

U adviseert om op te nemen dat het niet wenselijk is om jeugdigen en ouderen te combineren in een rit. In de nieuwe contracten is er onderscheid in vraagafhankelijk vervoer (voornamelijk Wmo vervoer) en het routegebonden vervoer (voornamelijk leerlingenvervoer). Tussen deze vervoersvormen worden geen combinaties gemaakt. Het is wel mogelijk dat ritten voor het jeugdvervoer via het vraagafhankelijk vervoer worden uitgevoerd. In die incidentele gevallen heeft de vervoerder dan binnen de contractregels de mogelijkheid om te combineren met andere ritten. Dit willen we niet uitsluiten, omdat het de kosten voor het vervoer verhoogt. Ook past het binnen de gedachten van de inclusieve samenleving dat verschillende leeftijdsgeneraties elkaar in gecombineerde vervoersystemen ontmoeten. Dit uiteraard alleen als betreffende reizigers geen bijzondere indicaties hebben die individueel vervoer noodzakelijk maken. Deze situatie wijkt overigens niet af ten opzichte van de situatie in het huidige contract. Wij hebben daarover geen regelmatige klachten ontvangen.

5. Reizigersbudget

Uw advies is om geen reizigersbudget in te voeren.
Wij hebben in de aanbestedingsstukken opgenomen dat het mogelijk is dat er een reizigersbudget wordt ingevoerd. De beslissing van gemeenten om al dan niet een reizigersbudget in te voeren staat los van deze aanbesteding. Het wordt nu in de aanbestedingsstukken opgenomen, zodat de vervoerder rekening houdt met het inregelen van de software dat er een reizigersbudget van toepassing kan zijn.
Een aantal gemeenten heeft het reizigersbudget al ingevoerd. Andere gemeenten overwegen om gedurende de contractperiode een reizigersbudget in te voeren. Er is dan sprake van een maximaal aantal reiskilometers per jaar. We willen voorkomen dat een beperkt aantal veelreizigers een onevenredig deel van de kosten veroorzaakt die we als samenleving gezamenlijk betalen. Met het reizigersbudget krijgen de gemeenten een instrument in handen om het ViaVé-product betaalbaar te houden voor iedereen. Natuurlijk is het de bedoeling dat de meeste ViaVé-reizigers meer dan voldoende hebben aan het reizigersbudget; zij zullen hiervan niets merken. Met het beperkt aantal reizigers dat wel iets van het reizigersbudget zal gaan merken, zullen (vooraf) gesprekken worden gevoerd over alternatieve manieren om in hun vervoerbehoefte te voorzien. (bijv. gebruik van een scootmobiel). In de communicatie en implementatie zullen gemeenten daar zorgvuldig mee omgaan.

Klachtencommissie

U geeft in het advies aan dat de afhandeling van klachten niet optimaal lijkt wanneer de 'eigen partij' dit ter hand neemt. U geeft aan dat er een onafhankelijke klachtencommissie nodig is.
In de huidige situatie (en ook in de toekomst) zal de klachtaanname plaatsvinden door een onafhankelijke organisatie. De klachtafhandeling over het vervoer vindt plaats door de vervoerder onder supervisie van het beheerbureau ViaVé. In bijlage 1 is in beeld gebracht hoe de klachtenafhandeling gaat verlopen en wat het verschil is met de huidige situatie.
Als een reiziger het niet eens is met de klachtenafhandeling door de vervoerder, is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie zal ook in de toekomst klachten in behandeling blijven nemen.

Enkele vragen en aanvullingen

Digitale vaardigheden
U vraagt zich af welke mogelijkheden er blijven voor mensen die niet digitaal vaardig zijn.
Bij het Wmo vervoer blijft het naast de digitale mogelijkheden altijd mogelijk om bijvoorbeeld een rit telefonisch te boeken. Ook blijft het mogelijk om via een incasso opdracht de eigen bijdrage te betalen. Hiermee verandert er qua mogelijkheden voor de reizigers niks ten opzichte van de huidige situatie.

Personeelstekorten in het zorgvervoer
U noemt de optie om vrijwilligers in te zetten als ondersteunend personeel.
Het is straks aan de vervoerders om tot creatieve toepassingen te komen. In de praktijk is het vaak lastig om vrijwilligers in te zetten voor het ViaVé vervoer omdat we ook vragen om een professionele opleiding en kwalificaties van chauffeurs om de kwaliteit en veiligheid in de uitvoering van het vervoer te borgen.

Integratie van vervoersorganisaties
U adviseert ook om te onderzoeken in hoeverre integratie van de diverse vervoersorganisaties kan helpen bij het voorkomen van personeelstekorten.
Optimale benutting door alle partijen bij de ter beschikking gestelde vervoersmogelijkheden is van groot belang. Bij het doorontwikkelen en verder uitrollen van MaaS is een belangrijk aspect dat gekeken wordt of één toegangspunt leidt tot een betere inzet van beschikbare middelen.
In de aanbesteding speelt naast gunning op prijs ook kwaliteit een belangrijke rol bij het bepalen van de beste aanbieder en het vervolgens gunnen van de opdracht. We willen daarbij inschrijvers de ruimte geven om zelf met slimme en innovatieve toepassingen en ideeën te komen. De door u genoemde punten zouden hier prima in kunnen passen.

Aflopen samenwerkingsovereenkomst provincie Gelderland
De provincie Gelderland heeft met de gemeenten een samenwerkingsovereenkomst afgesloten over de OV-vangnetfunctie voor de periode vanaf 2017. De provincie Gelderland heeft besloten om het OV-vangnet dat is georganiseerd binnen ViaVé per april 2022 op te heffen en te vervangen door een nieuw vervoersproduct onder de naam Haltetaxi RRReis. De provincie organiseert dit volledig zelfstandig. De samenwerkingsovereenkomst loopt daarom af.

Jeugdwet vervoer
U vraagt een nadere toelichting op het Jeugdwet vervoer door ViaVé.
Op dit moment voert ViaVé al geregeld Jeugdwet vervoer uit. Bij de nieuwe aanbesteding van de jeugdhulp is het vervoer van de jeugdigen niet meer inbegrepen in de producten. Aanbieders kunnen het vervoer nog steeds zelf uitvoeren, maar zijn hiertoe niet meer verplicht. Een deel van het Jeugdwet vervoer wordt daarmee uitgevoerd door ViaVé. Hier is geen overheveling van gelden mee gemoeid. ViaVé belast de kosten voor het Jeugdwet vervoer door, deze kosten komen ten laste van het budget van de jeugdhulp.

Wijziging inrichting vervoerssysteem
U wilt graag een nadere uitleg krijgen over wat hier het verschil met MaaS is (Buiten dat MaaS een digitaal systeem is/wordt).
Het regiemodel en MaaS zijn twee verschillende onderwerpen. Het regiemodel heeft betrekking op de taakverdeling in regie en uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer. Bij het regiemodel is hier een scheiding waarbij 1 partij (de regiecentrale) de regie doet en het vervoer dus aanstuurt en de andere partijen (de vervoerders) het vervoer uitvoeren. Bij een all-in contract liggen deze taken bij dezelfde partij.
Mobility as a service (MaaS) is een type dienst waarmee gebruikers via een gezamenlijk digitaal kanaal meerdere typen mobiliteitsdiensten (auto, OV, deelfiets, deelscooter, deelauto, flexvervoer) kunnen plannen, boeken en betalen. Een definitie van MaaS is dan ook: "een mobiliteitsaanbod waarbij de belangrijkste vervoersbehoeften van een klant worden vervuld via één interface en worden aangeboden door één service- provider". Met MaaS is reizen op maat op basis van de wensen van de reiziger mogelijk. En het maakt het mobiliteitssysteem ook duurzamer en efficiënter.

Het Wmo dagbestedingsvervoer
U vraagt voor welke doelgroep dit vervoer is.
Het Wmo dagbestedingsvervoer is het vervoer van inwoners van en naar de dagbesteding/begeleiding groep. De Wmo aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor het vervoer van de inwoners met een indicatie voor dagbesteding/begeleiding groep. Zij kunnen dit doen met vrijwilligersvervoer of via een taxibedrijf. Als het aanbieders niet lukt om dit vervoer te regelen kunnen zij tegen kostprijs gebruik maken van ViaVé om het vervoer te verzorgen.

5.2. Medereiziger
U vraagt wat de situatie is als de "sociale begeleider" de medereiziger is.
Zie ook de reactie hierboven bij 3 sociaal begeleider. Het is straks voor elke Wmo reiziger mogelijk om een medereiziger mee te nemen. Op het moment dat de reiziger niet in staat is om zelfstandig te reizen kan een gemeente de indicatie medische begeleiding afgeven. Dan moet er altijd een begeleider met de Wmo reiziger meereizen. Hier is dan geen reizigersbijdrage van toepassing.

5.4. Reizigersbudget
U bent van mening dat er geen reizigersbudget dient te worden ingevoerd.
Zie onze reactie onder punt 5 reizigersbudget.

5.5 Ophaaltijd
U geeft aan 30 minuten marge in de ophaaltijd niet aanvaardbaar te vinden, zeker als het activiteiten zoals sporten en cursussen betreft. U adviseert om de huidige tijd van 15 minuten te handhaven.
We benadrukken hier dat bij elke rit de ophaalmarge van 15 minuten voor en na het afgesproken tijdstip van toepassing blijft. De 30 minuten eerder of later hebben betrekking op het moment van boeken. Een voorbeeld: wanneer een reiziger 2 uur van tevoren een rit wil bestellen en vraagt of hij/zij opgehaald kan worden om 14 uur mag de vervoerder straks een ander tijdstip aanbieden tussen 13.30 en 14.30 uur. We willen hiermee piekbelasting voorkomen. Op het moment dat met de klant is afgesproken dat de taxi om 13.45 komt geldt gewoon de reguliere marge van 15 minuten voor tot 15 minuten na 13.45 uur. Dus tussen 13.30 en 14.00 uur. Een activiteit als sporten en cursus kan ruim van tevoren worden geboekt. In dat geval geldt de reguliere marge van 15 minuten.

6. Programma van eisen route gebonden vervoer
U vraagt nadere toelichting op de zinsnede in het programma van eisen dat leerlingen beschikken over een door de gemeente vastgesteld reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd.
Ook op dit moment legt de gemeente een reizigersprofiel vast. Voor de reizigers / leerlingen is vastgelegd welke vervoersvraag zijn hebben. U moet dan denken aan herkomst adressen, schooltijden en bijzondere indicaties zoals individueel vervoer, wel of geen rolstoel etc. Deze kenmerken zijn noodzakelijk om het vervoer te kunnen plannen en uit te voeren.

9. Duurzaamheidseisen
U informeert naar de hoogte van de toeslag.
Wij kunnen u hierover informeren zodra de aanbestedingsstukken gepubliceerd zijn.

10. Regionale adviesraad
In de notitie wordt gesproken van een Regionale adviesraad. Deze bestaat echter niet. De Adviesraden Sociaal Domein werken samen en zijn allen zelfstandige adviesraden.
Wij zijn hiermee bekend en zullen dit voortaan ook op de juiste wijze verwoorden.

Tenslotte
De situatie verschilt op sommige punten per gemeente, zoals bijvoorbeeld bij het reizigersbudget. Er is afgesproken dat in aanvulling op deze regionale reactie, lokaal een aanvullende reactie of toelichting kan worden toegevoegd aan deze regionale reactie.

Als u naar aanleiding van deze reactie nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met Alma van Maanen, e-mail alma.van.maanen@elburg.nl , mobiele nummer 06 20 86 46 95.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders,
Mede namens de colleges van de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten en Zeewolde

De burgemeester,

Ir. J.N. Rozendaal

de secretaris,

P.W. Wanrooij

Bijlage 1: overzicht klachtenafhandeling

