

Twee handen aan het stuur

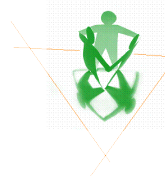
Toekomstige ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer en
sturingsmogelijkheden voor Omnibuzz

Twée handen aan het stuur

Toekomstige ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer en sturingsinstrumentarium voor Omnibuzz

Bestuurskundig Adviesbureau Peter Hovens
In opdracht van Omnibuzz

Bestuurskundig Adviesbureau Peter Hovens



4 juni 2018
Uitgave: 28-11-2018

Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Opdracht en verantwoording	1
1.2 Samenvatting	2
2 Autonome ontwikkelingen die de vraag beïnvloeden	4
2.1 Demografische ontwikkelingen	4
2.1.1 De omvang van de bevolking neemt af	4
2.1.2 De vergrijzing neemt toe	8
2.1.3 Meer mensen met een beperking, in het bijzonder meer dementie	12
2.2 Economische ontwikkelingen	13
2.2.1 Economische groei, koopkracht en bestedingen	13
2.2.2 Het aanbod aan activiteiten en evenementen neemt toe	15
2.3 Sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen	15
2.3.1 De vervoersbehoefte van de klanten verandert	15
2.3.2 De vitaliteit van ouderen neemt toe	16
2.3.3 Het reisgedrag van mensen verandert in de loop der tijd	16
3 Beleidskeuzes die de vraag beïnvloeden	19
3.1 De veranderende verhouding tussen overheid en samenleving	19
3.1.1 Ouderen wonen langer thuis, de zorgvraag neemt toe	19
3.1.2 Zelfredzaamheid	19
3.1.3 Participatie burgers	20
3.2 De toegang tot het doelgroepenvervoer	21
3.2.1 Ambitie	21
3.2.2 De indicatiestelling	21
3.2.3 Maatwerkindicaties	23
3.2.3.1 Individueel	24
3.2.3.2 Kamer-Kamer	25
3.2.3.3 Bus	26
3.2.3.4 Taxi	27
3.2.3.5 Voorin	28
3.2.3.6 Direct	29
3.2.4 Het aantal zones	30
3.2.5 Eigen bijdrage	30

3.3 Gedragsbeïnvloeding van de klant.....	32
3.3.1 Uitlokken gebruik van OV	32
3.3.2 Aangepaste indicatiestelling	32
3.4 Terugdringen oneigenlijk gebruik.....	33
4 Beleidskeuzes die het aanbod beïnvloeden.....	34
4.1 De dienstverlening van Omnibuzz.....	34
4.1.1 De kwaliteit van Omnibuzz	34
4.1.2 Efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer.....	36
4.1.2.1 Harmonisering.....	36
4.1.2.2 Gebiedsdifferentiatie.....	36
4.1.2.3 Communicatie	36
4.1.3 Markt.....	36
4.1.3.1 Leerlingenvervoer	37
4.1.3.2 Wmo-bg vervoer	37
4.1.3.3 Regionaal Openbaar Vervoer.....	38
4.1.3.4 Regiecentrale.....	38
4.2 Vervoergerelateerd beleid.....	39
4.2.1 Ruimtelijk beleid.....	39
4.2.2 Spreiding voorzieningen	40
5 Ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit die het aanbod beïnvloeden	41
5.1 De ontwikkelingen in het openbaar vervoer	41
5.1.1 Factoren die van invloed zijn op het gebruik van openbaar vervoer.	41
5.1.2 De nieuwe concessie	41
5.1.3 De witte vlekken	43
5.1.3.1 Particuliere initiatieven, zoals de wensbus	43
5.1.3.2 Maatwerkoplossingen	44
5.1.3.3 Valys-reizen	45
5.1.3.4 Ikwilvervoer.nl.....	45
5.1.4 De Voor Elkaar Pas.....	45
5.1.5 Prijsontwikkeling van het openbaar vervoer.....	45
5.2 Nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de vervoersinfrastructuur.....	48
5.2.1 Mobility as a Service (MaaS)	48
5.2.2 Deelvervoer.....	48
5.2.3 Zelfrijdende auto's.....	48

6 De vraag en het aanbod bepalen het gebruik	49
6.1 De vraag naar doelgroepenvervoer neemt toe	49
6.1.1. Demografie verklaart lang niet alles	50
6.1.2 De zorgvraag.....	51
6.1.3 De indicatiestelling	52
6.2 Het aanbod van (doelgroepen)vervoer wijzigt aanzienlijk	53
6.2.1 Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt	53
6.2.2 Mobiliteit in de toekomst	53
6.2.3 Mobility as a Service versus Regiecentrale	54
6.2.4 Het (toekomstig) aanbod moet aansluiten op de vraag.....	55
7 Conclusies en aanbevelingen	57
7.1 Inleiding	57
7.2 De data	57
7.3 Prognose en Sturingsinstrument	58
7.4 Beheersmaatregelen	58
7.5 Beleidsmaatregelen	59
BIJLAGE 1 SCHEMATISCHE WEERGAVE ONTWIKKELINGEN GEBRUIK DOELGROEPENVERVOER.....	60
BIJLAGE 2 Quick-scan gemeenten in het kader van de indicatiestelling.....	61
BIJLAGE 3 Een Proeve van een Sturingsinstrument	62
B3.1 Demografische ontwikkelingen.....	62
B3.2 Trendanalyse	63
BIJLAGE 4 Geraadpleegde personen	64
BIJLAGE 5 Literatuurlijst.....	65

1 Inleiding

1.1 Opdracht en verantwoording

De missie van Omnibuzz luidt: ‘Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later’.

Omnibuzz wil deze missie ook waar kunnen (blijven) maken. Om dit te kunnen realiseren is het van belang dat Omnibuzz kan inspelen op de vraag naar doelgroepenvervoer.

Echter, Omnibuzz heeft - los van het prijsmechanisme - zo goed als geen invloed op de vraag naar doelgroepenvervoer. In de praktijk blijkt dat diverse factoren van invloed zijn op deze vraag, zoals het vervallen van OV-lijnen, het bouwen van verzorgingshuizen, de leeftijdsopbouw en verandering in de huishoudenssamenstelling (grotere vervoersbehoefte alleenstaanden, weduwen/weduwenaars) van de (potentiële) klantenpopulatie.

De uitdaging waar Omnibuzz voor staat is om zo veel mogelijk informatie beschikbaar te krijgen, zodat de organisatie tijdig kan inspelen op ontwikkelingen die van invloed zijn op de vraag naar doelgroepenvervoer en de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk kan worden georganiseerd, hetgeen op haar beurt weer van invloed is op de kosten en de kwaliteit van het product.

Dit rapport beschrijft en analyseert relevante ontwikkelingen en mogelijke sturingsinformatie en rondt af met een advies hoe Omnibuzz tijdig kan anticiperen op te verwachten ontwikkelingen, die de vraag naar doelgroepenvervoer kunnen beïnvloeden.

De informatie die is gebruikt bij het opstellen van dit advies is verkregen door middel van het afnemen van interviews¹, het raadplegen van interne en externe documenten en het verzamelen en analyseren van kwantitatieve data via interne en externe bronnen. Waar aangegeven met ‘Omnibuzz10’ is noodgedwongen gebruik gemaakt van de data afkomstig van uitsluitend de 10 gemeenten die Omnibuzz vormden voor 2016, omdat de data van de andere gemeenten niet voorhanden zijn.

Tijdens mijn onderzoek kwam ik erachter dat in Nederland nog nergens een specifiek rapport is geschreven over dit onderwerp. Omnibuzz is waarschijnlijk de eerste organisatie die het belang van brede sturingsinformatie, dus niet alleen over reisbewegingen, inzicht en daarmee wil anticiperen op relevante ontwikkelingen.

Roermond, juni 2018
Bestuurskundig Adviesbureau Peter Hovens

¹ Zie Bijlage 2

1.2 Samenvatting

Er zijn veel ontwikkelingen te onderscheiden die van invloed (kunnen) zijn op het doelgroepenvervoer. Ontwikkelingen die de ene keer betrekking hebben op de vraagzijde en de andere keer op de aanbodkant. Verder kunnen we verschillen blootleggen tussen ontwikkelingen die incidenteel van aard zijn of structureel, maar soms ook cyclisch. Daarnaast hebben ontwikkelingen een autonoom karakter, dan wel kunnen ze beleidsmatig worden beïnvloed.

Verder kunnen we nog onderscheid maken tussen ontwikkelingen die goed te kwantificeren zijn enerzijds en die alleen maar beschreven kunnen worden anderzijds. Ten slotte hebben sommige gebeurtenissen een forse impact, terwijl andere nauwelijks effect hebben op het gebruik van doelgroepenvervoer.

In dit rapport hebben deze ontwikkelingen een plek gekregen, maar zijn ze wellicht niet uitputtend beschreven. Niettemin hebben we een beeld gekregen dat houvast kan bieden om naar de toekomst te kijken

Demografische ontwikkelingen, in het bijzonder de vergrijzing, hebben een substantiële invloed op de vraag naar doelgroepenvervoer. De toenemende zorgvraag die hiermee gepaard gaat, zal daarnaast ook in de uitvoering meer van Omnibuzz vragen, zowel voor het callcenter als voor de chauffeurs.

Een tweede aspect heeft betrekking op de toegang tot het doelgroepenvervoer, alsmede de ruimte die klanten wordt geboden om van dit vervoer gebruik te maken.

Een derde element dat erg bepalend is voor de toekomst van Omnibuzz heeft te maken met de mogelijke keuzes om ook andere doelgroepen te gaan bedienen. Bovendien speelt in het verlengde hiervan de vraag of de planning ook onder de verantwoordelijkheid van Omnibuzz moet worden gebracht.

Ten slotte dienen zich nieuwe ontwikkelingen aan die de vervoersinfrastructuur aanmerkelijk zullen raken, zoals Mobility as a Service², zelfsturende auto's, het duurzaamheidsvraagstuk. Welke positie gaat het doelgroepenvervoer in het algemeen innemen in deze veranderende wereld en op welke manier gaat Omnibuzz in het bijzonder daarmee om?

De conclusie luidt dan ook dat er zinvolle sturingsinformatie moet worden opgebouwd rondom een aantal substantiële en te kwantificeerbare ontwikkelingen en dat daarnaast periodieke monitoring ons voortdurend bij de les moet blijven houden. In dit rapport is een eerste proeve van een sturingsinstrument opgenomen.

De meest wezenlijke vraag die moet worden beantwoord betreft de positie en rol die Omnibuzz in de toekomst binnen de gehele vervoersinfrastructuur moet innemen. Deze vraag kan alleen van een antwoord worden voorzien op basis van gedachten, ideeën, opvattingen en behoeften vanuit de samenleving.

² MaaS: mobiliteitsconcept, waarbij de klant via één abonnement gebruik kan maken van verschillende transportmiddelen

2 Autonome ontwikkelingen die de vraag beïnvloeden

2.1 Demografische ontwikkelingen

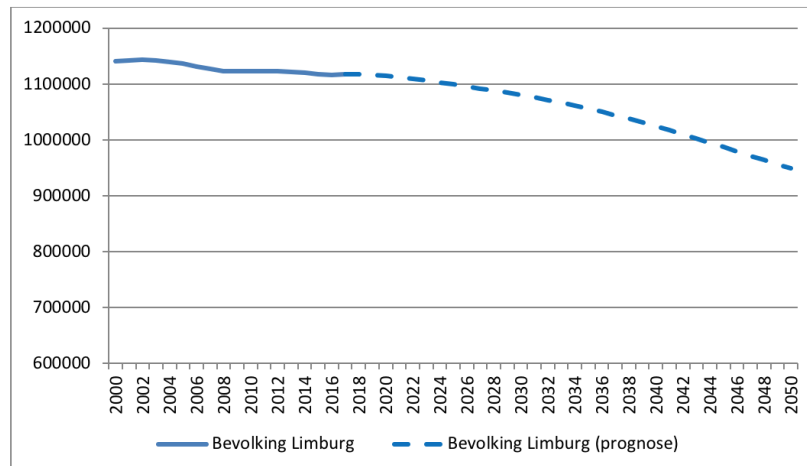
2.1.1 De omvang van de bevolking neemt af

Bij doelgroepenvervoer denk je al snel aan oudere mensen die hier gebruik van maken. Wetende dat er in Nederland in het algemeen en in Limburg in het bijzonder sprake is van vergrijzing is het de moeite waard om demografische ontwikkelingen in beeld te brengen. Dan gaat het zowel om de omvang als de samenstelling van de bevolking.

Onderstaande afbeelding brengt de ontwikkeling van de omvang van de Limburgse bevolking in beeld. Van 2000-2017 realisatie cijfers en van 2018 - 2050 prognosegegevens.

Afbeelding 2.1
Ontwikkelingen van de
omvang van de bevolking
in Limburg (2000-2050)

Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH

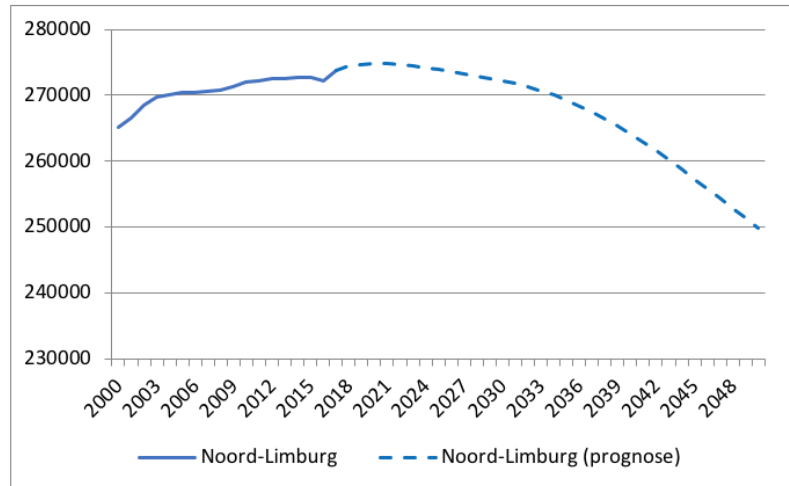


Telde de provincie Limburg in 2000 nog 1.141.192 inwoners, in 2017 bedroeg dat aantal 1.117.546 inwoners. In 2025 telt Limburg naar verwachting 1.099.355 inwoners. Dat aantal neemt af naar 948.983 inwoners in 2050. We mogen de conclusie trekken dat de provincie Limburg als geheel structureel te maken heeft met bevolkingsdaling.

Maar regionaal zijn er wel verschillen. Zo heeft de regio Zuid-Limburg al langer te maken met een afname van de bevolking. Onderstaande grafieken laten dat zien. Duidelijk is dat geen enkele regio ontkomt aan het fenomeen 'bevolkingsdaling'.

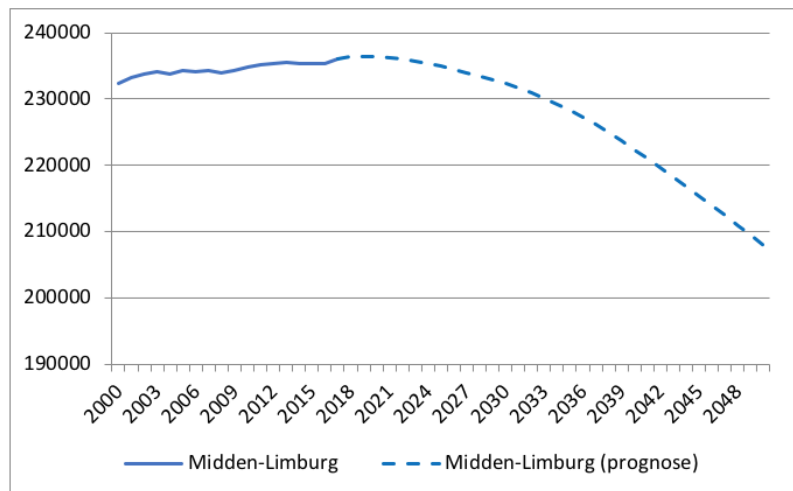
Afbeelding 2.2
Ontwikkelingen van de
omvang van de bevolking
in Noord-Limburg (2000-
2050)

Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH



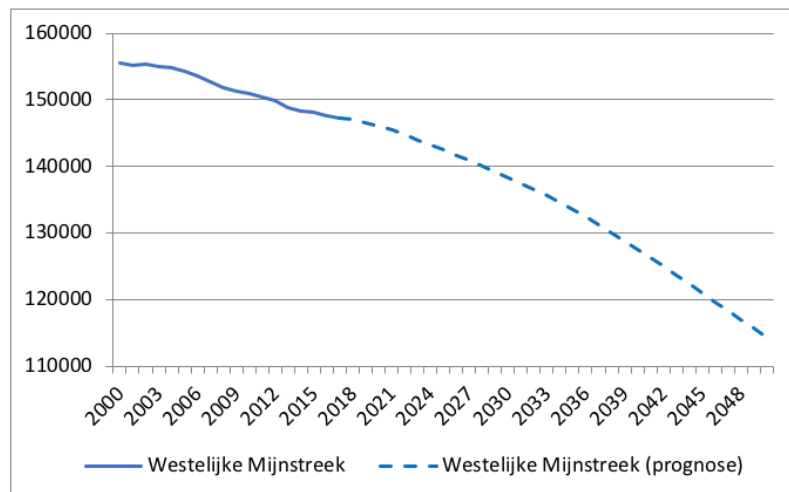
Afbeelding 2.3
Ontwikkelingen van de
omvang van de bevolking
in Midden-Limburg (2000-
2050)

Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH



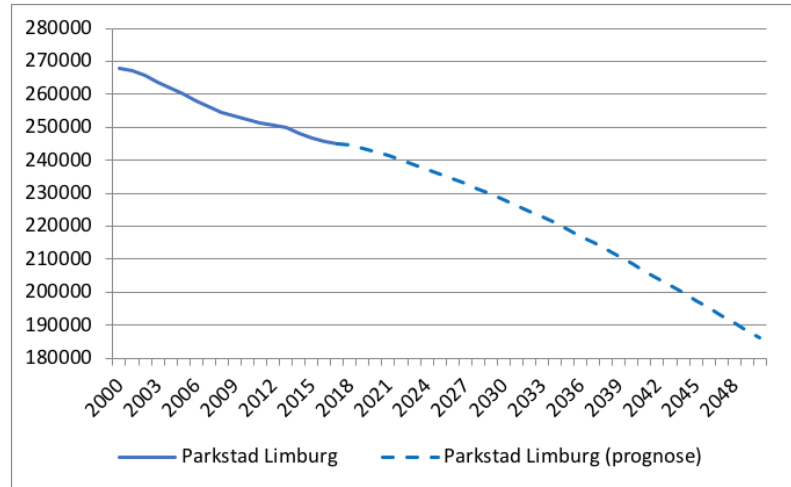
Afbeelding 2.4
Ontwikkelingen van de
omvang van de bevolking
in de Westelijke
Mijnstreek (2000-2050)

Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH



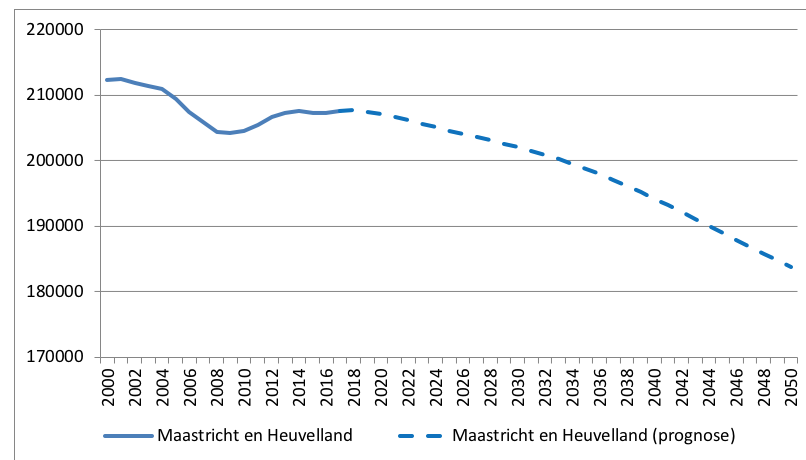
Afbeelding 2.5
Ontwikkelingen van de
omvang van de bevolking
in Parkstad-Limburg
(2000-2050)

Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH



Afbeelding 2.6
Ontwikkelingen van de
omvang van de bevolking
in Maastricht en
Heuvelland (2000-2050)

Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH

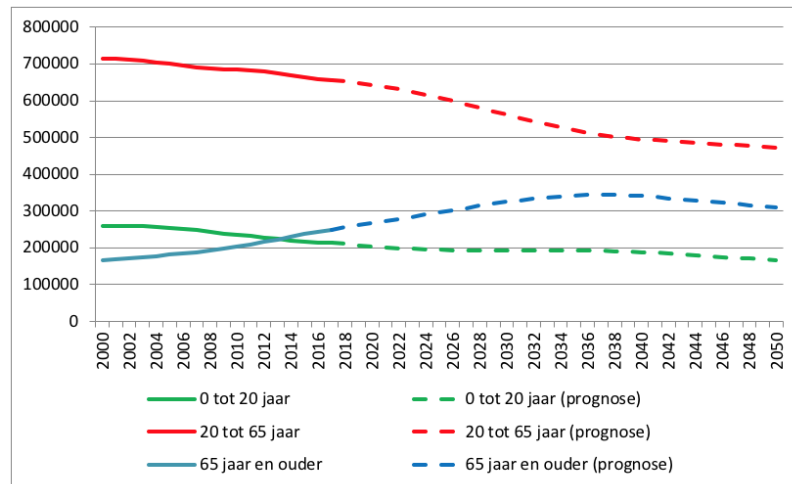


Een dalend inwoneraantal wordt vaak in verband gebracht met het vertrek van mensen naar elders. De belangrijkste oorzaak heeft echter te maken met een grote afname van het aantal geboorten, leidend tot de zogenaamde ontgroening, omdat er minder jonge inwoners bijkomen.

Onderstaande grafiek laat dat zien.

Afbeelding 2.7
Ontwikkelingen van de
omvang van
leeftijdscategorieën 0 -
20 jaar, 20 - 65 jaar en 65
jaar en ouder in Limburg
(2000-2050)

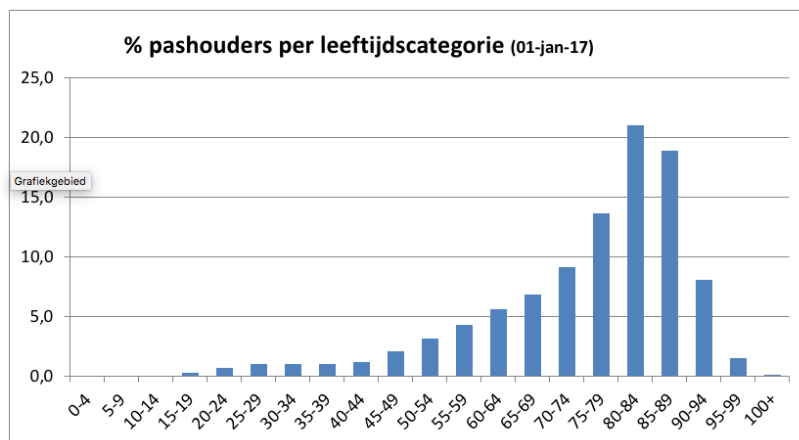
Bron: CBS, Progneff
2017/Bewerking PH



De jongere leeftijdsgroepen laten een dalende trend zien, terwijl de vergrijzing nog zo'n twintig jaar doorgaat en het aantal ouderen in absolute zin toeneemt. Dat gegeven is natuurlijk interessant voor het doelgroepenvervoer. Immers de belangrijkste groep potentiële gebruikers bevindt zich in de oudere leeftijdscategorieën. Onderstaande grafiek brengt dat helder in beeld.

Afbeelding 2.8
% Pashouders per 5 jaars
leeftijdscategorie in 2017

Bron: Omnibuzz/
Bewerking PH

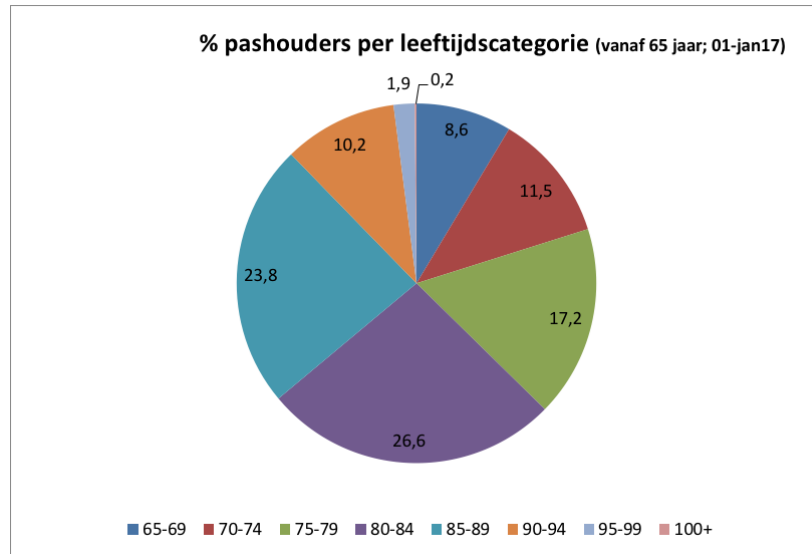


Ongeveer 20% van de klanten is jonger dan 65 jaar. Daarna loopt het aantal klanten snel op met de categorie 80-84 jaar als absolute uitschieter. De leeftijd 80+ is verantwoordelijk voor maar liefst de helft van het klantenbestand.

Onderstaande afbeelding brengt dit nog op een andere manier in beeld door in te zoomen op de leeftijdscategorieën vanaf 65 jaar.

Afbeelding 2.9
% Pashouders per 5 jaars
leeftijdscategorie vanaf
de leeftijd van 65 jaar in
2017

Bron: Omnibuzz/
Bewerking PH



We nemen waar dat de leeftijdscategorieën '75-79', '80-84' en '85-89' voor de bulk aan klanten zorgen.

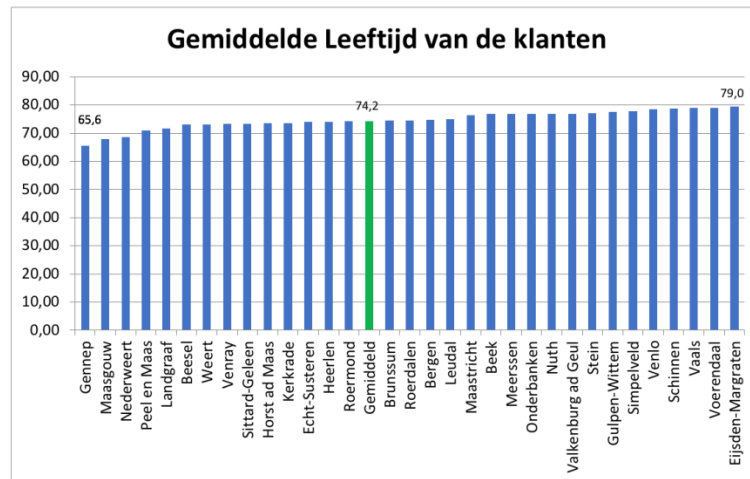
Kortom er ligt een duidelijke relatie tussen de demografische ontwikkelingen en het gebruik van doelgroepenvervoer. In paragraaf 6.1.1 brengen we in beeld wat dit voor Omnibuzz kan gaan betekenen.

2.1.2 De vergrijzing neemt toe

In het hoofdstuk 2 hebben we al stilgestaan bij de demografische ontwikkelingen. In deze paragraaf zoomen wat meer in op de betekenis daarvan voor het doelgroepenvervoer. Maar eerst nog wat cijfers, om te beginnen naar de gemiddelde leeftijd van de klanten van Omnibuzz.

Afbeelding 2.10
Gemiddelde leeftijd
klanten (2018)

Bron: Omnibuzz

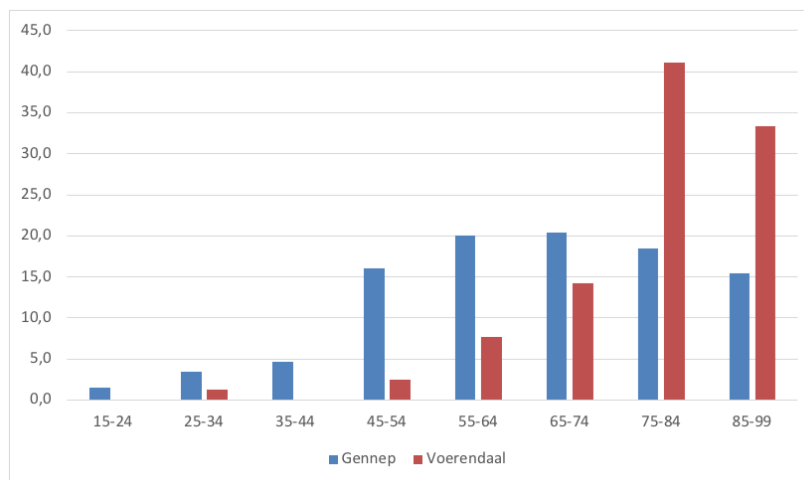


De gemiddelde leeftijd van de klanten is (per 2017) 74,2 jaar. Gennep heeft met 65,6 jaar de laagste gemiddelde leeftijd, terwijl Voerendaal op dit punt het hoogste scoort

met 79,0 jaar. Dat is opvallend. De leeftijdsopbouw van beide populaties ziet er als volgt uit.

Afbeelding 2.11
Leeftijdsopbouw
klantenbestand van de
gemeenten Gennep en
Voerendaal (2018)

Bron: Omnibuzz



Het verschil in samenstelling van de leeftijd van het klantenbestand is groot. Dat komt vooral door de aanwezigheid van zorginstelling Dichterbij in Gennep.

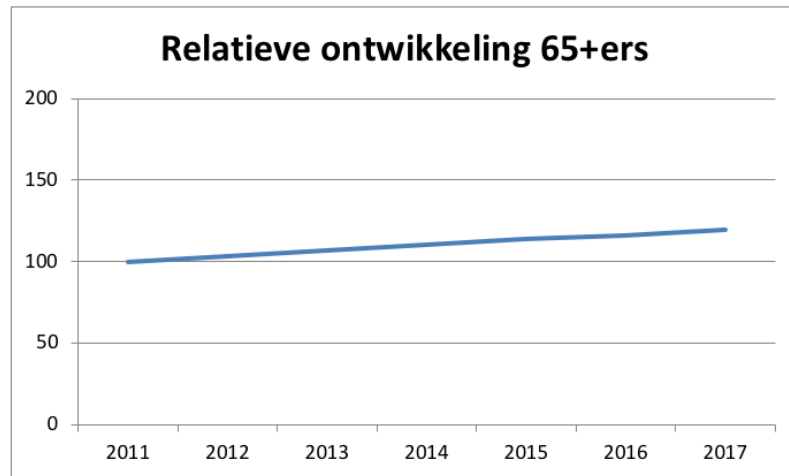
Voor de 10-gemeenten die tot 2016 Omnibuzz vormden ontstaat voor wat betreft de vergrijzing (65+ers) in de periode van 2011 - 2017 het volgende beeld

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tabel 2.1 Relatieve groei 65+ers (2011 - 2017)	Beek	100	103	107	111	114	116	118
	Echt-Susteren	100	105	109	112	116	120	124
	Eijsden-Margraten	100	105	109	111	115	119	122
	Gulpen-Wittern	100	105	109	115	119	122	125
	Maasgouw	100	104	107	112	113	115	118
	Schinnen	100	103	108	111	114	118	121
	Sittard-Geleen	100	102	105	107	111	113	116
	Stein	100	105	109	114	118	121	125
	Vaals	100	103	106	110	113	115	118
	Valkenburg a/d Geul	100	104	107	109	112	112	115
Totaal		100	104	107	110	114	116	119

We stellen dan vast dat het aantal 65+ers relatief gezien over het geheel met zo'n 20% is toegenomen.

Grafisch ziet dat er als volgt uit.

Afbeelding 2.12
Relatieve groei
65+ers (2011 -
2017)



Bron: Omnibuzz

We hebben in hoofdstuk 2 gezien dat de groep 80+ers bepalender is voor de omvang van het klantenbestand dan de 65+ers.

Als we die groep in beeld gaan brengen dan krijgen we de volgende tabel.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tabel 2.2 Relatieve groei 80+ers (2011 - 2017)	Beek	100	104	109	112	115	120	121
	Echt-Susteren	100	108	112	115	120	125	128
	Eijsden-Margraten	100	107	113	118	123	127	136
	Gulpen-Wittem	100	108	110	124	136	138	138
	Maasgouw	100	105	110	118	118	123	132
	Schinnen	100	108	113	119	128	134	138
	Sittard-Geleen	100	103	106	108	112	115	119
	Stein	100	102	106	115	120	121	123
	Vaals	100	98	98	100	101	104	109
	Valkenburg a/d Geul	100	102	104	107	112	108	112
Totaal		100	104	108	112	116	119	123

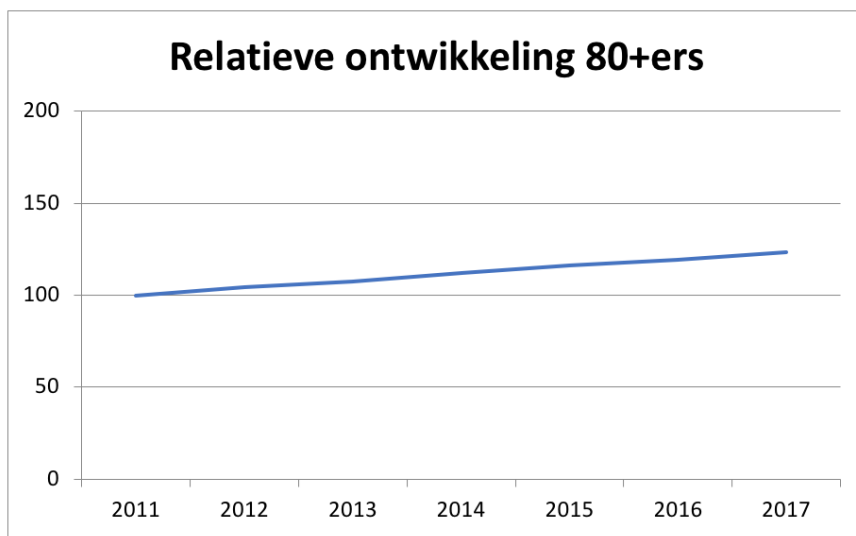
Bron: Omnibuzz

De groei van het aantal 80+ers is groter dan de groei van de groep 65+ers: 123 % versus 120%

Grafisch ziet het er dan als volgt uit.

Afbeelding 2.13
Relatieve groei 80+ers
(2011 - 2017)

Bron: Omnibuzz



Bij de demografische ontwikkelingen in hoofdstuk 2 hebben we gezien dat er regionale verschillen zijn. Het is daarom goed om ook de vergrijzingsontwikkelingen regionaal in beeld te brengen.

Tabel 2.3 Relatieve groei 65+ers per 5jaarsperiode per regio	Groei 65+ers in %						
	2015- 2020	2020- 2025	2025- 2030	2030- 2035	2035- 2040	2040- 2045	2045- 2050
Noord-Limburg	15,4	13,2	11,5	7,6	2,0	-2,5	-3,3
Midden-Limburg	14,1	11,7	10,3	6,5	0,3	-3,7	-3,9
Westelijke Mijnstreek	12,1	10,5	9,5	4,6	-1,1	-5,2	-6,2
Parkstad Limburg	10,2	10,0	8,4	3,9	-1,8	-5,5	-5,6
Maastricht en Heuvelland	10,3	9,2	8,0	3,2	-2,4	-6,6	-6,6

Bron: Omnibuzz

We zien van links naar rechts dat het aantal 65+ers nog zo'n 20 jaar groeit, maar dat die groei wel afneemt en zelfs omslaat in een afname van het aantal 65+ers. Dat beeld zien we in alle regio's.

Ook hier is het de moeite waard om de ontwikkeling van de 80+ers in beeld te brengen. Dat doen we met onderstaande tabel.

Tabel 2.4 Relatieve groei 80+ers per 5jaarsperiode per regio		Groei 80+ers in %						
		2015- 2020	2020- 2025	2025- 2030	2030- 2035	2035- 2040	2040- 2045	2045- 2050
Bron: Omnibuzz	Noord-Limburg	20,0	19,3	26,8	18,0	14,3	12,6	7,3
	Midden-Limburg	18,5	19,3	26,1	16,3	12,4	11,5	6,2
	Westelijke Mijnstreek	17,7	18,1	24,3	15,4	12,2	11,7	5,5
	Parkstad Limburg	11,5	13,7	21,7	14,0	12,8	9,7	2,2
	Maastricht en Heuvelland	13,8	15,7	22,5	12,9	10,0	8,2	1,2

De tabel laat zien dat we nog een jaar of twintig een behoorlijke groei kunnen verwachten van de groep 80+ers. Daarna zal die groei wat afnemen, maar blijft nog steeds behoorlijk. Tot het jaar 2050 ligt een afname van de omvang van de groep 80+ers nog niet in het verschiet. Er zijn wel verschillen tussen de regio's (Noord-Limburg vergrijst het meest, Maastricht/Heuvelland het minst), maar het beeld is overal hetzelfde.

We hebben niet alleen te maken de groei van het aantal ouderen, maar ook met het gegeven dat de ouderen ouder worden, de gemiddelde leeftijd neemt toe. We noemen dat ook wel de dubbele vergrijzing. Deze ontwikkeling gaat wat sneller dan vroeger werd aangenomen. We zien dan ook dat prognoses telkens worden bijgesteld. Daar moeten we ook hier rekening mee houden. De voorspelde groei van 80+ers kan dus hoger uitvallen.

2.1.3 Meer mensen met een beperking, in het bijzonder meer dementie

Met het toenemen van de leeftijd neemt ook de kans op het hebben van een beperking toe. Dat vraagt van het doelgroepenvervoer extra inspanningen. Dat geldt in het bijzonder voor mensen die dement zijn

Mensen met dementie hebben meer aandacht nodig. Concreet betekent dit dat er meer tijd moet worden ingeruimd voor het behandelen van de intake en dat de chauffeurs ook meer tijd voor de betreffende klanten moeten inruimen.

In Nederland hebben ruim 270.000 mensen dementie. De verwachting is dat het aantal mensen met dementie - als gevolg van de vergrijzing in de toekomst - explosief zal

stijgen naar meer dan een half miljoen in 2040.³ 70% van de mensen met dementie woont thuis en krijgt ondersteuning van mantelzorgers. De kans op dementie neemt toe met de leeftijd:

Ruim 8% van de mensen boven de 65 jaar heeft dementie

Dat geldt voor mensen boven de 80 jaar in ruim 25% van de gevallen

Ruim 40% van de leeftijdscategorie ouder dan 90 jaar heeft dementie.

Als we deze cijfers vertalen naar de Limburgse situatie dan ontstaat het volgende beeld.

We verwachten de komende jaren een groei van het aantal 65+ers met ongeveer 12% in een periode van vijf jaar en dat betekent een groei van ongeveer 1% meer dementerenden in die leeftijdscategorie.

Bij de 80+ers kunnen we rekenen op een groei van zo'n 15% in een bestek van vijf jaar en dat resulteert in een toename van het aantal dementerenden van 3,5 á 4%.

Omnibuzz werkt op dit moment samen met gemeenten om de uitvoering van het vervoer beter af te stemmen op deze ontwikkeling. 0

2.2. Economische ontwikkelingen

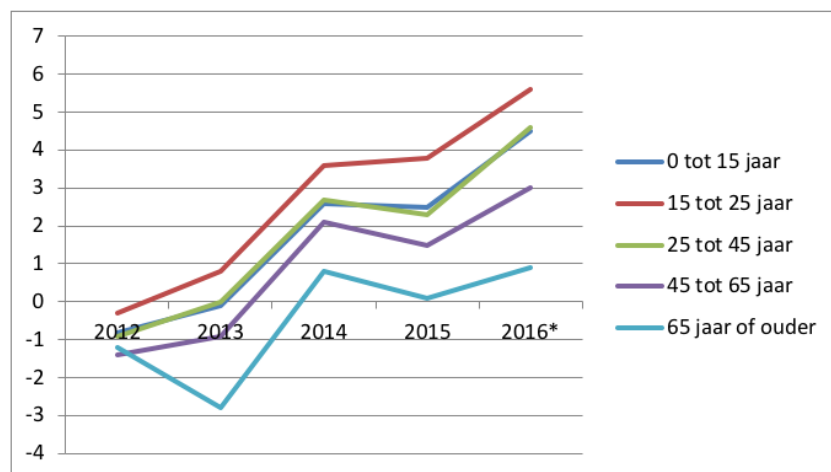
2.2.1 Economische groei, koopkracht en bestedingen

Economische groei leidt altijd tot meer dynamiek in de samenleving. Dat geldt ook voor vervoersstromen. Economische groei levert doorgaans ook meer koopkracht op voor de burgers. Die koopkrachtverbetering leidt vervolgens weer tot een hoger uitgavenpatroon. En dat kan mogelijk tot meer vervoersbewegingen leiden.

De koopkrachtontwikkeling (gestandaardiseerd besteedbaar inkomen) is de afgelopen jaren over de hele linie gestegen, zo leert ons onderstaande afbeelding.

Afbeelding 2.14
Procentuele
koopkrachtontwikkeling
per leeftijdscategorie ten
opzichte van voorgaande
jaar (2012 - 2016; 2016
voorlopige cijfers)

Bron: CBS/ Bewerking PH

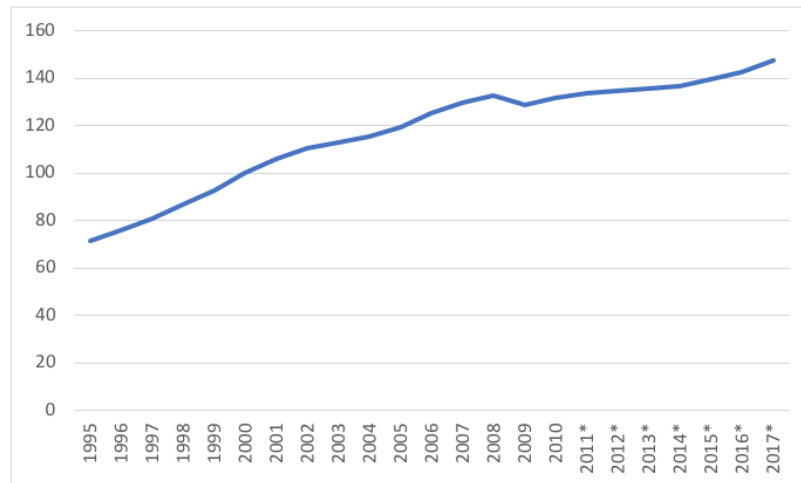


³ Alzheimer Nederland, *Cijfers en feiten over dementie*, www.alzheimer-nederland.nl, 11-07-2017

Alhoewel die zich in een stijgende lijn bevindt, blijft de groei van de koopkracht van de leeftijdsgroep 65 jaar en ouder wel beduidend achter bij die van de andere leeftijdsgroepen.

Leidt de grotere koopkracht ook tot meer bestedingen? Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de bestedingen weer.

Afbeelding 2.15
Binnenlandse
consumptieve bestedingen
Goederen en Diensten
(indexcijfers 2000 = 100)
vanaf 1995; *=voorlopige
cijfers



Bron: CBS/ Bewerking PH

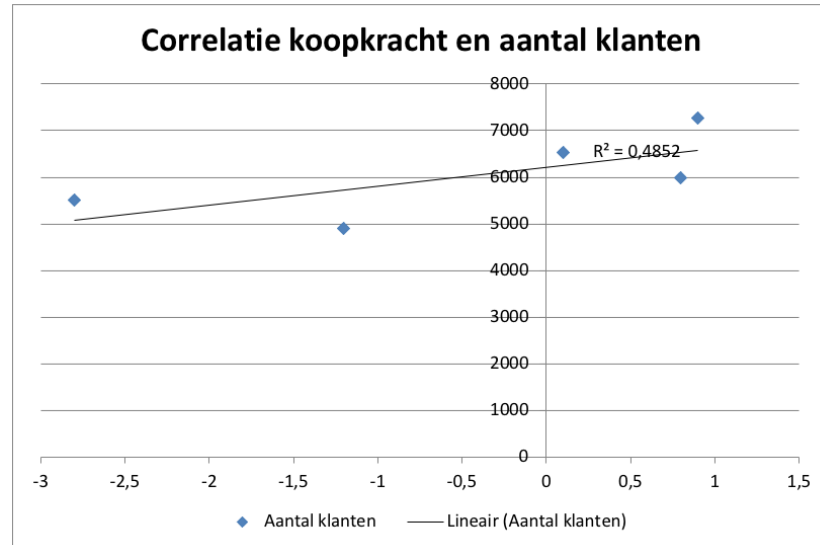
De binnenlandse consumptieve bestedingen laten ook een stijgende lijn zien. De stijging is structureel maar we zien wel een afvlakking tijdens de jaren van de economische crisis.

Als we ervan uitgaan dat deze koopkrachtontwikkeling annex groei van de bestedingen ook gelden voor de klanten van Omnibuzz, dan is de vraag of er een verband bestaat tussen deze groei en het aantal klanten.

Tabel 2.5		Aantal		Correlatie
	Koopkracht	klanten		
Correlatie tussen koopkracht en aantal klanten over de periode 2012-2016	2012	-1,2	4907	0,696536133
	2013	-2,8	5506	
	2014	0,8	5988	
	2015	0,1	6536	
	2016	0,9	7264	
Bron: CBS/Bewerking PH				

Grafisch ziet dat er als volgt uit.

Afbeelding 2.16
Correlatie tussen
koopkracht en aantal
klanten



Bron: CBS/ Bewerking PH

Als we de koopkracht koppelen aan de groei van het aantal actieve pashouders dan vinden we dat de correlatie bijna 0,7 bedraagt. Die correlatie is redelijk sterk.⁴

Over de betekenis hiervan voor Omnibuzz zullen we het in paragraaf 6.1 hebben.

2.2.2 Het aanbod aan activiteiten en evenementen neemt toe

We hebben in de vorige paragraaf gezien dat het besteedbaar inkomen toeneemt, waardoor de mogelijkheid om geld uit te geven groeit. Het aantal activiteiten en evenementen dat wordt aangeboden groeit. Dat wakkert de vraag aan. De mogelijkheid om dergelijke evenementen te bezoeken neemt dan ook toe. Dat kan leiden tot een groei van het aantal verplaatsingen c.q. het gebruik van Omnibuzz.

2.3 Sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen

2.3.1 De vervoersbehoefte van de klanten verandert

Het klantenbestand van Omnibuzz bestaat voor een groot gedeelte uit ouderen. De oudere van de toekomst is een andere dan de oudere van nu. Ze staan anders in het leven, ze hebben andere behoeften en andere mogelijkheden. Deze ontwikkeling heeft ongetwijfeld ook gevolgen voor het gebruik van doelgroepenvervoer.

In dit verband is ook relevant dat ouderen ervoor kiezen om van plattelandsgebieden naar stedelijke gebieden verhuizen om voorzieningen waar ze gebruik van (gaan) maken dichterbij te hebben. Daarmee verandert dus het reispatroon. Bijvoorbeeld: in een plattelandsgebied reist een klant dan langere ritten naar de stedelijke centra, terwijl deze klant na de verhuizing naar die centra vaker kortere ritten zal maken. Wanneer de stedelijke centra in een andere gemeente liggen, dan groeit het gebruik

⁴ De correlatie kan variëren van -1 tot +1; -1 is een perfecte negatieve samenhang, 0 is geen samenhang, + 1 is een perfecte positieve samenhang

van Omnibuzz in die gemeente en daalt het in de gemeente waar de klant vandaan komt.

2.3.2 De vitaliteit van ouderen neemt toe

De gemiddelde leeftijd van mensen neemt toe, maar ook de leeftijd waarop gebreken zich manifesteren neemt toe. Met andere woorden de vitaliteit van ouderen neemt toe. Voor Omnibuzz zal dat betekenen dat potentiële klanten op een latere leeftijd instromen. Aan de andere kant is een verschuiving aan de kant van de uitstroom ook niet denkbeeldig.

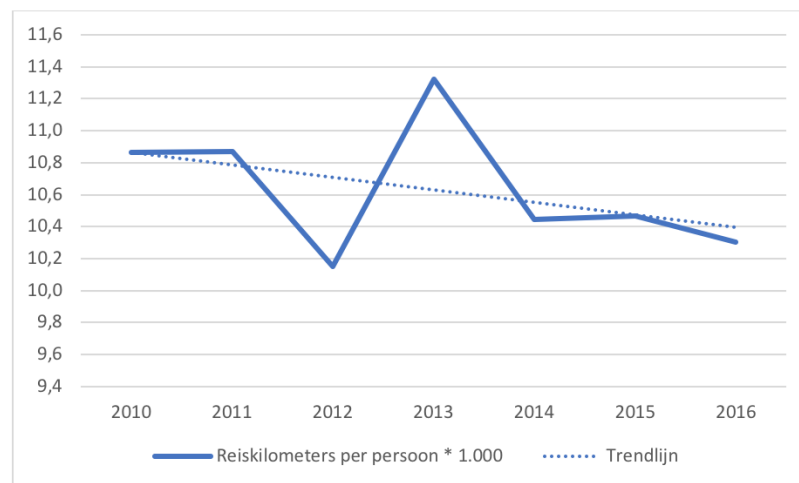
Men zal langer gebruik willen maken van de eigen auto. Alternatieven voor de auto zullen dan ook een hoog kwaliteitsniveau moeten bieden: betrouwbaar en snel, weinig tijdverlies, ook bij overstappen van de ene vervoerder naar de andere.

2.3.3 Het reisgedrag van mensen verandert in de loop der tijd

Jongeren zijn meer gewend om te reizen. Dat kan gaan betekenen dat de oudere van straks meer zal reizen dan die van nu. In de korte tijdsspanne van 2010 - 2016 zien we dat overigens niet.

Afbeelding 2.17
Gemiddeld aantal
reiskilometers per
persoon in Limburg (2010
- 2015)

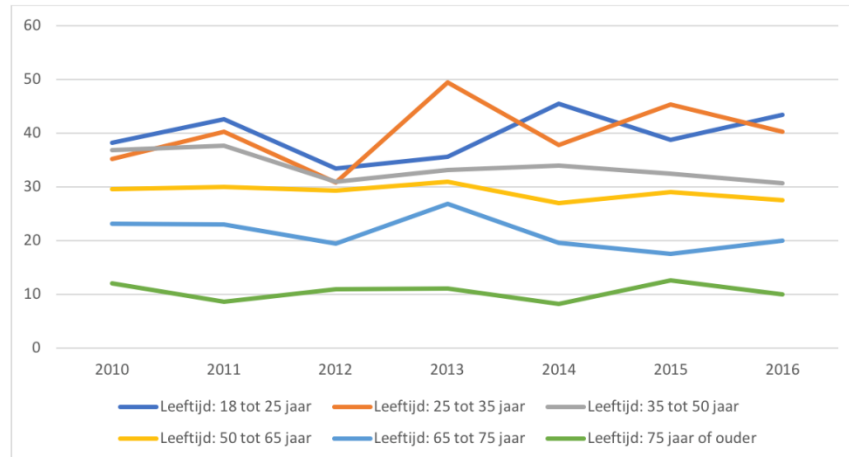
Bron: CBS



Er is een dalende trend zichtbaar voor wat betreft het aantal reiskilometers per persoon in Limburg de afgelopen jaren.

Als we inzoomen op de factor leeftijd. Dan zien we geen stijging bij de oudere leeftijdscategorieën.

Afbeelding 2.18
Gemiddelde afstand per
persoon per dag in
Limburg per
leeftijdscategorie (2010 -
2015)

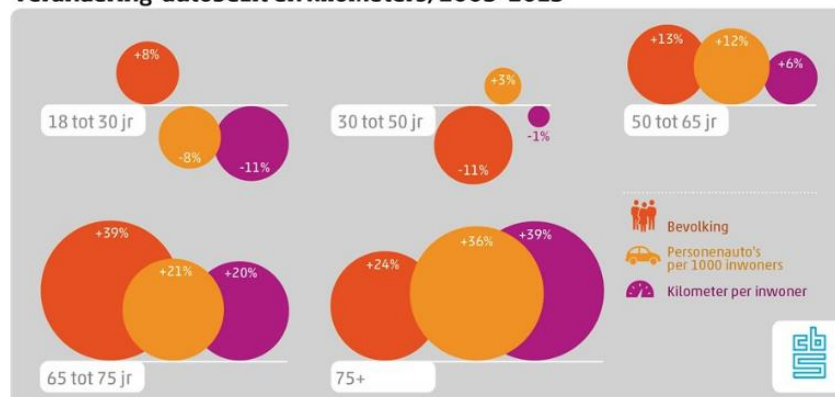


Bron: CBS

De stijging zit met name bij de jongere leeftijdscategorieën. Des te opvallender is dat landelijke cijfers laten zien dat het autobezit en het aantal autokilometers vooral bij de jongeren afneemt.⁵

Afbeelding 2.19
Verandering autobezit en
kilometers (2005 - 2015)

Verandering autobezit en kilometers, 2005-2015



Bron: CBS

De meeste groei van zowel het autobezit als het aantal autokilometers vinden we vooral terug bij de 75+ers, de doelgroep van Omnibuzz. De omvang van deze groep is met 24% toegenomen terwijl het autobezit met 36% is gegroeid.

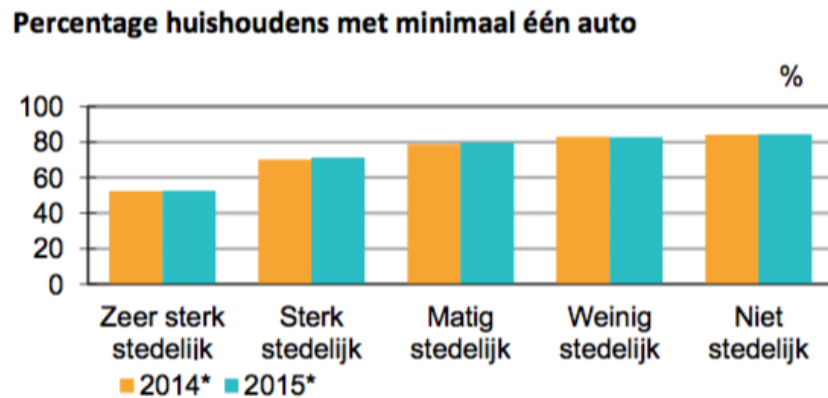
Mensen kiezen ervoor om zolang als mogelijk zelfstandig te functioneren en niet afhankelijk te zijn van anderen. Dit vertaald naar vervoer, betekent dat het zelf kunnen besturen van een auto een groot goed is. Vroeger had alleen de man een rijbewijs, maar dat behoort langzaam tot het verleden. Daardoor kan ook langer van de eigen auto gebruik worden gemaakt.

We zien dat in de plattelandsgebieden een hogere graad van autobezit is. In 2015 had 72 procent van alle huishoudens minimaal één auto. In 6 procent van de huishoudens was minimaal één motor in bezit. Deze aandelen zijn stabiel gebleven. Het autobezit in een huishouden, hangt onder andere samen met de woonlocatie. Wanneer het

⁵ <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/08/65-plussers-met-meer-auto-s-en-kilometers-op-de-weg>

huishouden zich in zeer sterk stedelijk gebied bevindt, heeft 53 procent van de huishoudens minimaal één auto. Naarmate de stedelijkheid afneemt, heeft een groter deel van de huishoudens minimaal één auto.

Afbeelding 2.20
Percentage huishoudens met minimaal één auto
(2014 - 2015; voorlopige cijfers)



Bron: CBS, RDW

Naast de stedelijkheid hangt ook de hoogte van het inkomen van een huishouden samen met het hebben van een auto. Naarmate het inkomen toeneemt, groeit ook het aandeel huishoudens met minimaal één auto. Ook de huishoudenssamenstelling heeft invloed. Begin 2015 had 45 procent van de eenpersoonshuishoudens minimaal één auto en bij paren met kind(eren) lag dit percentage beduidend hoger met 94 procent.⁶

Voor de groep ouderen die om welke reden dan ook geen of minder gebruik maken van de (eigen) auto is het gebruik maken van Omnibuzz een aantrekkelijk alternatief. Ook hier houdt men de regie in eigen hand en is de afhankelijkheid van anderen (kinderen, burens) minder groot.

⁶ CBS Jaarmonitor Wegvoertuigen aantallen, 1 januari 2017

3 Beleidskeuzes die de vraag beïnvloeden

3.1 De veranderende verhouding tussen overheid en samenleving

We zien de laatste jaren veranderingen in de verhoudingen tussen overheidslagen en tussen overheid en samenleving. Die ontwikkeling speelt zich voornamelijk af in het sociale domein.⁷

Verantwoordelijkheden, bevoegdheden en middelen worden gedecentraliseerd van de rijksoverheid en provinciale overheid naar de gemeenten. De gemeenten worden geacht de samenleving bij de beleidsontwikkeling te betrekken en tevens zien we ook voorbeelden waarbij de samenleving zelf verantwoordelijkheden oppakt en overneemt van de lokale overheid.⁸ Van deze overheid wordt tegelijkertijd verwacht dat ze moet loslaten.

3.1.1 Ouderen wonen langer thuis, de zorgvraag neemt toe

Het beleid van de overheid is erop gericht om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen.⁹ Dit betekent dat bepaalde zorg die vroeger in een instelling werd geboden nu of wel thuis wordt aangeboden, dan wel dat er een afstand moet worden overbrugd. In dat laatste geval is (doelgroepen)vervoer nodig.

De zorgzwaarte van klanten neemt duidelijk toe, waardoor ook de begeleiding en ondersteuning van deze klanten meer van Omnibuzz vraagt.

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid heeft in november 2016 een vooruitblik gemaakt met betrekking tot het doelgroepenvervoer.¹⁰ In deze studie spreekt men de verwachting uit dat het aantal mensen met een mobiliteitshandicap gaat toenemen van 6,5% (2016) naar 6,7% (2030) van de bevolking.

3.1.2 Zelfredzaamheid

Van individuele burgers wordt een hoge mate van zelfredzaamheid verwacht in combinatie met ondersteuning vanuit de omgeving via mantelzorg en deel uitmakend van de georganiseerde samenleving (ontstaan van bewonerscoöperaties).

⁷ Met de komst van de Omgevingswet zijn we vergelijkbare ontwikkelingen in het fysieke domein.

⁸ Een nieuw fenomeen is de *Right to challenge*-regeling, waarbij burgers en lokale verenigingen de mogelijkheid krijgen om alternatieve voorstellen in te dienen voor de uitvoering van collectieve voorzieningen in hun directe omgeving, zie *Vertrouwen in de toekomst, Regeerakkoord 2017 - 2021*, Den Haag, 10 oktober 2017, p.7.

⁹ Volgens het CBS woonde vijftientwintig jaar geleden ongeveer 30 procent van de 80-plussers in een instelling, vooral een verzorgings- of verpleeghuis. Begin 2015 was dit teruggelopen tot 13 procent, en in 2040 zal dat naar verwachting nog maar 8 procent zijn (<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/51/tot-2040-verdubbelt-het-aantal-alleenwonende-tachtigplussers>).

¹⁰ KiM, *Cijfers en prognoses voor het doelgroepenvervoer in Nederland*, Den Haag, november 2016

Deze veranderende verhoudingen kunnen we ook vertalen naar het vervoersvraagstuk. Wie is wanneer verantwoordelijk voor het vervoer van A naar B? Moet de individuele burger dat zelf regelen? Als hij dat niet meer kan, moet dan de samenleving bijspringen? Of zorgt de overheid dan voor dat vangnet? Wie draait voor de kosten op?

Welke positie heeft het doelgroepenvervoer in deze context? En gaat die positie nog verschuiven indachtig ontwikkelingen in de hele vervoersinfrastructuur? We zullen het hier verderop in de paragrafen 6.2.2. en volgende over hebben.

3.1.3 Participatie burgers

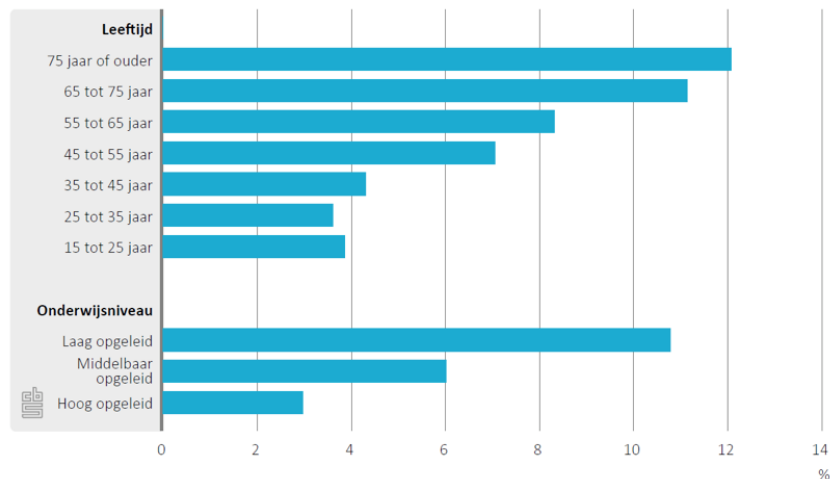
De verantwoordelijkheid voor het sociale domein is in belangrijke mate gedecentraliseerd naar de lokale overheden. Speerpunt is het stimuleren van burgers om actief deel uit te blijven maken van de samenleving. Daar waar mensen drempels ondervinden om dat te doen, ligt bij de gemeente de verantwoordelijkheid om die hinderpalen weg te halen. Een zo'n hinderpaal kan zijn dat mensen niet in staat zijn om (zelfstandig) de weg van A naar B af te leggen. Doelgroepenvervoer biedt dan een uitkomst.

Ook al is een collectieve vervoersvoorziening voorhanden, dit betekent nog niet dat mensen daar ook gebruik van maken. We noemen dat ook wel vervoersarmoede. Die kan ontstaan wanneer burgers geen indicatie aanvragen, terwijl ze er wel recht op hebben of wanneer burgers niet beschikken over eigen vervoer en voor hen geen vervoer beschikbaar is. In gebieden waar de afstanden tot het openbaar vervoer groot is, kan dit een probleem vormen.

We hebben eerder al gezien dat het klantenbestand van Omnibuzz voornamelijk oudere burgers omvat. Onderzoek van het CBS van maart 2018 laat zien dat er een duidelijk verband bestaat tussen leeftijd en gebrek aan participatie.¹¹

Afbeelding 3.1
% per leeftijdsgroep dat sociaal in de marge zit; idem voor wat betreft het onderwijsniveau

Bron: CBS



¹¹ Coumans, M., Statistische Trends, Sociaal in de marge, CBS, Den Haag/Heerlen/Bonaire 2018

Hoe hoger de leeftijd, hoe hoger het aandeel dat sociaal in de marge leeft. Tot 45 jaar betreft het zo'n 4 procent van de bevolking, tussen de 45 en 65 jaar ligt het aandeel met 7 á 8 procent iets boven het gemiddelde en bij de 65-plussers gaat het om 11 à 12 procent.

Wanneer rekening gehouden wordt met verschillen in onderwijsniveau en migratieachtergrond blijven deze verschillen naar leeftijd bestaan. Naast leeftijd speelt ook opleidingsniveau een rol. Laagopgeleiden leven in sociaal opzicht vaker in de marge van de maatschappij dan hoger opgeleiden, namelijk 11 procent. Bij middelbaar opgeleiden ligt dit aandeel op 6 procent en neemt verder af tot 3 procent bij de hoogopgeleiden. Na correctie voor de andere achtergrondkenmerken blijft dit patroon zichtbaar.

3.2. De toegang tot het doelgroepenvervoer

3.2.1 Ambitie

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is er om ervoor te zorgen dat alle burgers mee kunnen blijven doen in de samenleving en zelfstandig kunnen blijven (wonen). Vanuit de Wmo kan er ondersteuning geregeld worden voor iedereen die dat nodig heeft. Daartoe behoort ook Wmo-vervoer, ofwel vervoer op maat, dat door Omnibuzz voor 32 gemeenten in Limburg wordt uitgevoerd. Het is dus bedoeld voor burgers die hun eigen vervoer niet meer zelfstandig of met hulp van familie of vrienden kunnen organiseren. Daar is bijvoorbeeld sprake van als iemand vanwege een fysieke of geestelijke beperking niet meer kan reizen met het openbaar vervoer. Tegen gereduceerd tarief kunnen klanten binnen 5 (of 10 in sommige gemeenten) vervoerzones rond hun woonadres reizen.

Gereduceerd tarief betekent dat dit onder de kostprijs ligt. Gemeenten zullen dan vanuit de algemene middelen moeten bijpassen. Het is daarom van belang om scherp te kijken naar welke burgers voor deze vervoerscompensatie in aanmerking komen.

Hierdoor ontstaat een spanningsveld. Enerzijds willen we burgers zoveel als mogelijk laten participeren en willen we de vervoersmogelijkheden optimaliseren. Aan de andere kant legt een hoog gebruik een behoorlijk beslag op de financiële middelen. Het is uiteindelijk aan de gemeenten om hier keuzes in te maken. Dat doen ze door de indicatiestelling.

3.2.2 De indicatiestelling

De indicatiestelling bepaalt in belangrijke mate de omvang van de doelgroep. Wie komt wanneer in aanmerking om gebruik te maken van Omnibuzz en in welke mate. De gemeenten zijn daarvoor verantwoordelijk.

Een *quick-scan* heeft laten zien dat de het aantal pashouders relatief gezien per gemeente enorm kan verschillen. Zie bijlage 2. Oorzaken daarvoor kunnen liggen in autonome gegevens, zoals de mate van vergrijzing, de Sociaal Economische Status (SES), het percentage personen met een beperking, de mate van stedelijkheid. Het beeld dat ontstaat is bepaald niet eenduidig: sterk vergrijsde gemeenten met weinig passen, grote gemeenten met veel en met weinig passen, zeer lage SES en weinig

pashouders of met veel pashouders, relatief veel mensen met een beperking en toch weinig passen, gemeenten met hoog maatwerk en weinig passen en andersom, ook de mate van stedelijkheid laat geen verband zien met de omvang van het aantal passen.

Daarmee blijft de vraag onbeantwoord hoe het kan dat het aantal toegekende passen zo enorm uit elkaar kan lopen. Het kan zijn dat de wijze van indiceren sterk van elkaar verschilt. Vandaar dat de onderzochte gemeente een aantal vragen hebben beantwoord rondom de wijze van indicatiestelling. Dit is het resultaat.

1. Wmo-consulenten nemen een lichte groei van het aantal klanten waar; de populatie groeit vanwege de vergrijzing en het langer thuis blijven wonen.
2. Om een aanvraag te kunnen beoordelen hanteren gemeenten een of andere vorm van vragenlijst, zoals een intakeformulier, een informatiekaart of men maakt gebruik van de zelfredzaamheidsindex.¹² Op hoofdlijnen komt het erop neer dat in een keukentafelgesprek wordt gekeken naar achtereenvolgens de beperkingen, de vervoersbehoeften, de vervoersmogelijkheden, het sociaal netwerk, de voorliggende voorzieningen inclusief afstand naar OV-punt, de compensatiemogelijkheden anders dan Omnibuzz.
3. Op een gemeente na maken ze allemaal serieus werk van de indicatiestelling, waarbij de ene gemeente misschien wat kritischer is dan de andere. Vrijwel alle gemeenten geven alleen een indicatie bij een duidelijk actuele aanwezige vervoersbehoefte en niet voor toekomstige situaties of 'voor het geval dat'.
4. De meeste gemeenten kennen in uitzonderlijke gevallen een tijdelijke pas toe als de situatie daartoe aanleiding geeft. In een gemeente wordt in 95% van de gevallen eerst een tijdelijke pas verleend voor de duur van 3 maanden om te beoordelen of er daadwerkelijk gebruik van de voorziening wordt gemaakt. Pas daarna wordt een definitieve beslissing genomen.
5. Indicaties die aflopen worden niet automatisch verlengd op een uitzondering na. In sommige gevallen moeten cliënten zichzelf melden voor een herbeoordeling. Andere gemeenten zoeken actief contact.
6. Bij het toekennen van zones zien we de meest uiteenlopende toepassingen. De ene gemeente kent geen maximum aantal zones, een andere gemeente wel. Er zijn gemeenten die automatisch het maximum toekennen. Een gemeente hanteert wel een maximum maar kent ook wel boven dat maximum toe. Andere gemeenten kennen niet automatisch het maximum toe, maar kijken naar de individuele behoefte en stemt het budget hierop af.
7. Het maximale aantal zones verschilt ook per gemeente: 476, 590, 750.

¹² De zelfredzaamheidsindex is een product van de GGD Amsterdam en is erop gericht om per leefgebied de zelfredzaamheid te toetsen om vandaaruit de juiste compensatie te kunnen vaststellen.

8. Het gebruik van maatwerkoplossingen (zie de volgende paragraaf) verschilt van gemeente tot gemeente. In vrijwel alle gemeenten wordt hiertoe extern advies (doorgaans de GGD) ingewonnen.
9. Met de maatwerkoplossingen zijn extra kosten gemoeid. De onderzochte gemeenten geven aan daarvan op de hoogte zijn, maar ze laten zich bij de indicatiestelling daar niet door leiden.
10. De consultants hebben over het algemeen voldoende vrijheid om de aanvragen te beoordelen. In een gemeente is er sprake van een tweetrapsraket: de generalist voert het keukentafelgesprek, de consultant voorzieningen neemt de beslissing. Af en toe wordt advies ingewonnen bij collega-consulenten of bij een jurist.

De conclusie van dit mini-onderzoek luidt dat de gemeentelijke visies hoe met indicatiestelling om te gaan gelijklopend zijn (op een gemeente na die vindt dat alles moet kunnen). In de uitvoering zijn er wel verschillen in het onderzoeken van de noodzaak/wenselijkheid van het verzoek om indicatie. Het is lastig om vast te stellen in hoeverre de verschillen in toepassing de verschillen in uitkomsten kunnen verklaren. Nadere verdieping met de Wmo-consulenten zouden daar wat meer zicht op kunnen bieden.

Het meest in het oog springende verschil is de wijze waarop met de toekenning van de zones wordt omgesprongen (zie ook par. 5.4). Elke gemeente is daar vrij in. Aan de andere kant kan harmonisering geen kwaad. Ook bij harmonisering zou het toepassen van een hardheidsclausule tot de mogelijkheden moeten blijven horen, zodat maatwerk blijvend kan worden ingevuld.

Refererend aan de onderzoeksvraag ‘Hoe gaat het doelgroepenvervoer zich in de toekomst ontwikkelen?’ is het wel helder dat de wijze waarop met de indicatiestelling wordt omgegaan van grote invloed is. Die bepaalt immers de toegang tot het systeem en - bij verkregen toegang - de omvang van het gebruik.

3.2.3 Maatwerkindicaties

Klanten kunnen bijzondere voorwaarden hebben om adequaat gebruik te kunnen maken van Omnibuzz. Ze hebben dan recht op een extra toevoeging, zoals het gebruik maken van een individuele rit, een rit rechtstreeks naar de bestemming, begeleiding van kamer tot kamer, voorin in het voertuig zitten, een taxi nodig hebben, dan wel een busje. Voor elk van deze extra's krijgen de vervoerders een toeslag.

Tabel 3.1
Toeslagen (% en bedragen) per
‘extra indicatie (2018)

Bron: Omnibuzz

Individueel	Kamer-Kamer	Bus	Taxi	Voorin	Direct
25%	25%	10%	10%	10%	10%
€ 136.860	€ 42.378	€ 94.171			

De toekenning van de verschillende extra's lopen per gemeente heel erg uiteen. De onderstaande tabellen (absolute aantallen) en grafieken (% klanten) brengen dat in beeld.

3.2.3.1 Individueel

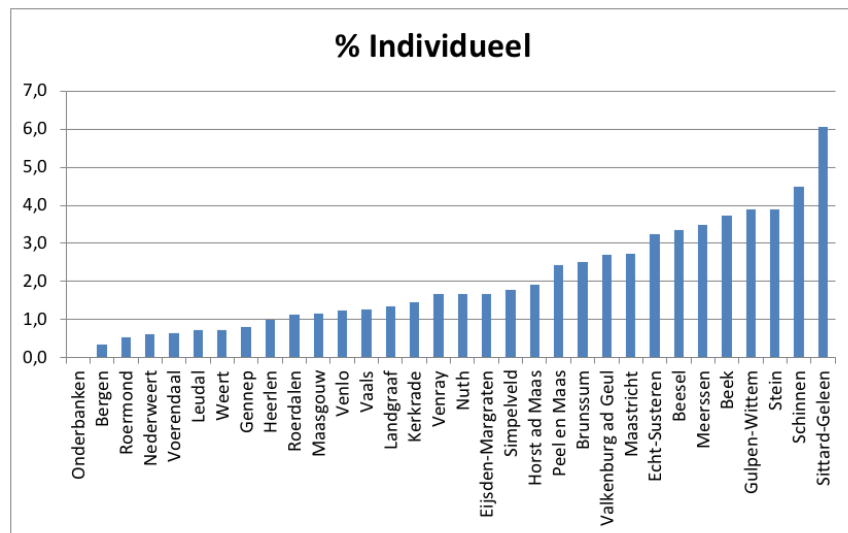
Klanten met de indicatie 'individueel' hebben recht op vervoer zonder medepassagiers.

Tabel 3.2
Aantal klanten met
indicatie 'Individueel'
per gemeente (2018)

Gemeente	Aantal	Gemeente	Aantal
Onderbanken	0	Horst ad Maas	18
Bergen	1	Valkenburg ad Geul	21
Voerendaal	2	Gulpen-Wittem	21
Nederweert	3	Schinnen	21
Gennep	5	Peel en Maas	22
Roerdalen	6	Beek	22
Vaals	6	Landgraaf	26
Simpelveld	7	Brunssum	31
Leudal	9	Stein	31
Weert	9	Heerlen	33
Nuth	9	Meerssen	36
Roermond	11	Echt-Susteren	41
Maasgouw	11	Kerkrade	42
Venray	12	Venlo	59
Eijsden-Margraten	14	Maastricht	145
Beesel	16	Sittard-Geleen	302

Bron: Omnibuzz

Afbeelding 3.2
% extra indicatie
'Individueel' (2018)



Bron: Omnibuzz

De gemeente Onderbanken heeft geen enkele indicatie ‘individueel’ toegekend, terwijl Sittard-Geleen er echt bovenuit springt met 6,0% van de klanten met deze indicatie.

3.2.3.2 Kamer-Kamer

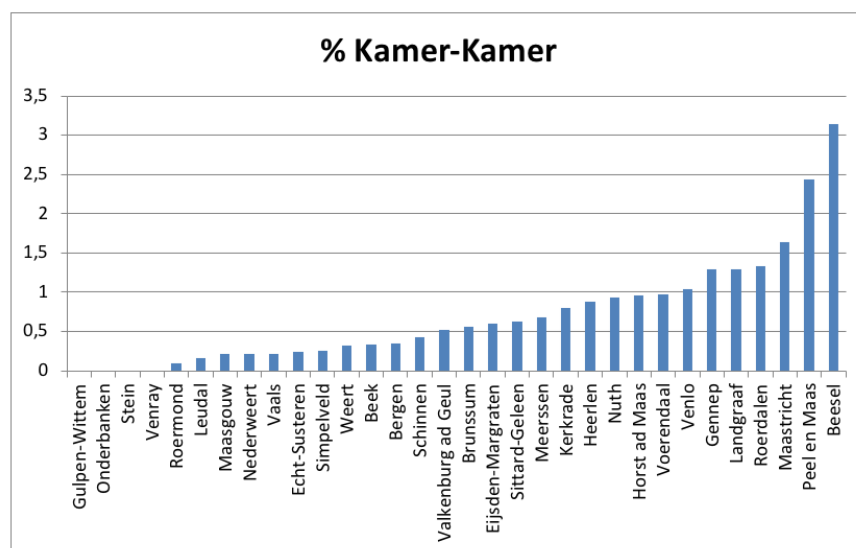
Klanten met de indicatie ‘Kamer-Kamer’ hebben begeleiding door de chauffeur van deur tot deur.

Tabel 3.3
Aantal klanten met
indicatie ‘Kamer-Kamer’
per gemeente (2018)

Gemeente	Aantal	Gemeente	Aantal
Gulpen-Witterm	0	Weert	4
Onderbanken	0	Eijsden-Margraten	5
Stein	0	Nuth	5
Venray	0	Brunssum	7
Bergen	1	Meerssen	7
Nederweert	1	Roerdalen	7
Simpelveld	1	Gennep	8
Vaals	1	Horst ad Maas	9
Beek	2	Beesel	15
Leudal	2	Peel en Maas	22
Maasgouw	2	Kerkrade	23
Roermond	2	Landgraaf	25
Schinnen	2	Heerlen	29
Echt-Susteren	3	Sittard-Geleen	31
Voerendaal	3	Venlo	49
Valkenburg ad Geul	4	Maastricht	87

Bron: Omnibuzz

Afbeelding 3.3
% extra indicatie
‘Kamer-Kamer’ (2018)



Bron: Omnibuzz

Ok bij deze vorm van extra indicatie zijn we gemeenten die deze geen enkele keer hebben afgegeven. Hier springen de gemeenten Beesel (3,1%) en Peel en Maas (2,4)% er aan de hoge kant uit.

3.2.3.3 Bus

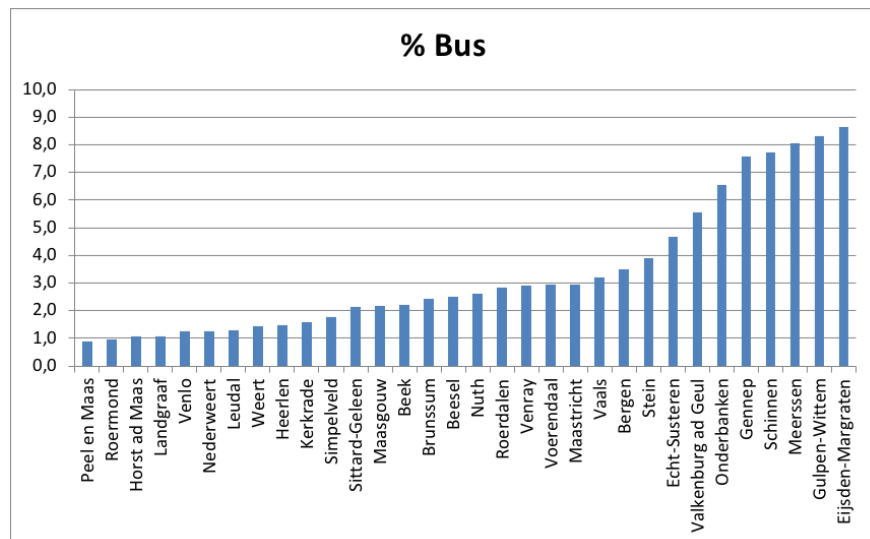
Klanten met de indicatie 'bus' hebben recht op busvervoer.

Tabel 3.4
Aantal klanten met
indicatie 'Bus' per
gemeente (2018)

Gemeente	Aantal	Gemeente	Aantal
Nederweert	6	Maasgouw	21
Simpelveld	7	Venray	21
Peel en Maas	8	Brunssum	30
Voerendaal	9	Stein	31
Horst ad Maas	10	Schinnen	36
Bergen	10	Valkenburg ad Geul	43
Beesel	12	Gulpen-Wittem	45
Onderbanken	12	Kerkrade	46
Beek	13	Gennep	47
Nuth	14	Heerlen	49
Roerdalen	15	Venlo	59
Vaals	15	Echt-Susteren	59
Leudal	16	Eijsden-Margraten	72
Weert	18	Meerssen	83
Roermond	20	Sittard-Geleen	106
Landgraaf	21	Maastricht	156

Bron: Omnibuzz

Afbeelding 3.4
% extra indicatie 'Bus'
(2018)



Bron: Omnibuzz

Bij deze indicatie zien we niet zozeer bepaalde gemeenten die eruit springen, maar de verschillen tussen de gemeente met het hoogste percentage (Eijsden-Margraten; 8,6) en met het laagste percentage (Peel en Maas; 0,9) is best wel groot.

3.2.3.4 Taxi

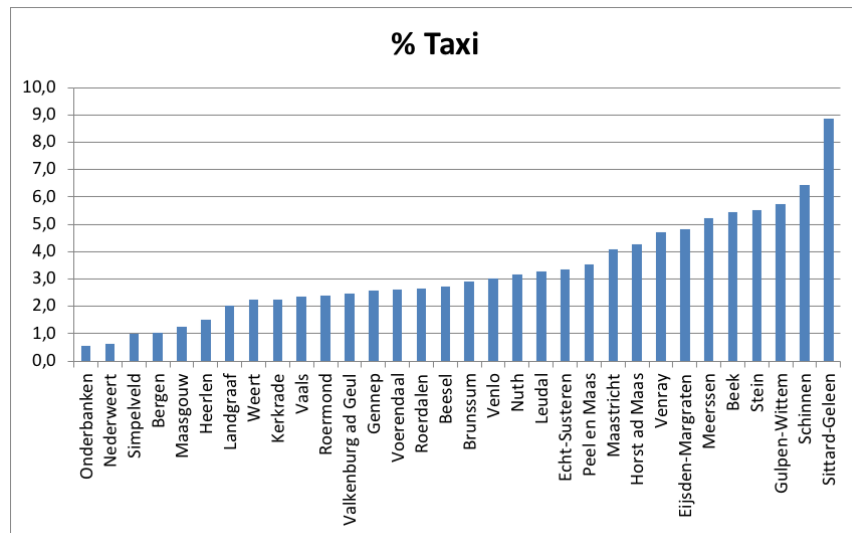
Klanten met de indicatie 'taxi' hebben recht op vervoer met een taxi (geen bus).

Tabel 3.5
Aantal klanten met
indicatie 'Taxi' per
gemeente (2018)

Gemeente	Aantal	Gemeente	Aantal
Onderbanken	1	Beek	32
Nederweert	3	Venray	34
Bergen	3	Brunssum	36
Simpelveld	4	Landgraaf	39
Voerendaal	8	Horst ad Maas	40
Vaals	11	Eijsden-Margraten	40
Maasgouw	12	Leudal	41
Beesel	13	Echt-Susteren	42
Roerdalen	14	Stein	44
Gennep	16	Heerlen	50
Nuth	17	Roermond	50
Valkenburg ad Geul	19	Meerssen	54
Weert	28	Kerkrade	65
Schinnen	30	Venlo	142
Gulpen-Wittem	31	Maastricht	216
Peel en Maas	32	Sittard-Geleen	443

Bron: Omnibuzz

Afbeelding 3.5
% extra indicatie
'Taxi' (2018)



Bron: Omnibuzz

Bij de extra indicatie 'taxi' liggen de percentages ver uit elkaar. Alleen de gemeente Sittard-Geleen heeft een opvallend hoog percentage klanten (8,9) met deze indicatie.

3.2.3.5 Voorin

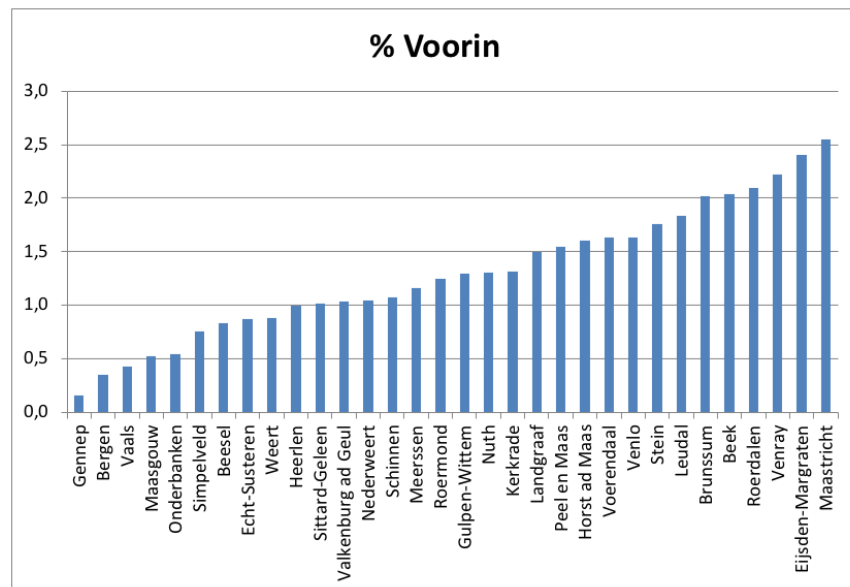
Klanten met de indicatie ‘voorin’ hebben recht op een plek voorin het voertuig.

Tabel 3.6
Aantal klanten met indicatie
‘Voorin’ per gemeente (2018)

Gemeente	Aantal	Gemeente	Aantal
Bergen	1	Beek	12
Gennep	1	Meerssen	12
Onderbanken	1	Peel en Maas	14
Vaals	2	Stein	14
Simpelveld	3	Horst ad Maas	15
Beesel	4	Venray	16
Maasgouw	5	Eijsden-Margraten	20
Nederweert	5	Leudal	23
Schinnen	5	Brunssum	25
Voerendaal	5	Roermond	26
Gulpen-Wittem	7	Landgraaf	29
Nuth	7	Heerlen	33
Valkenburg ad Geul	8	Kerkrade	38
Echt-Susteren	11	Sittard-Geleen	51
Roerdalen	11	Venlo	77
Weert	11	Maastricht	135

Bron: Omnibuzz

Afbeelding 3.6
% extra indicatie
‘Voorin’ (2018)



Bron: Omnibuzz

De gemeente Gennep verstrekt vrijwel geen (0,2%) indicaties ‘voorin’. Maastricht scoort op dit gebied het hoogst met (2,5%)

3.2.3.6 Direct

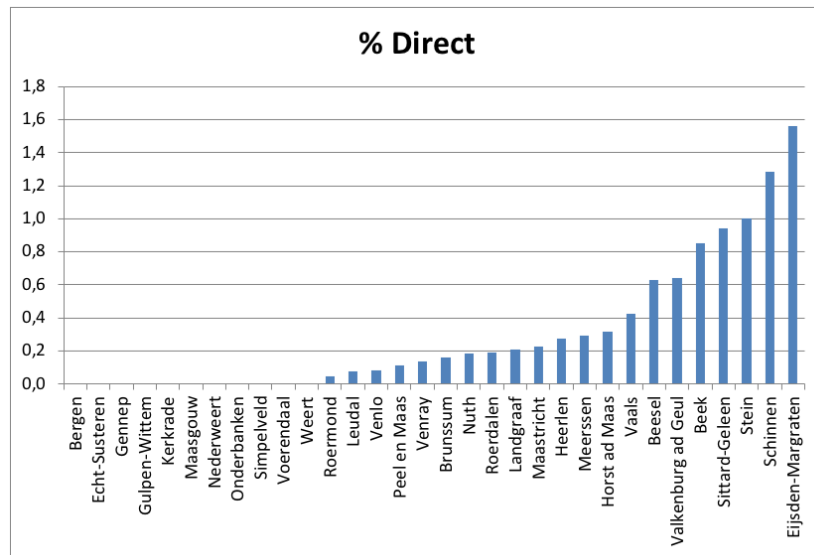
Klanten met de indicatie 'direct' hebben recht op vervoer direct naar de geboekte bestemming, zonder tussenstops om medepassagiers af te zetten.

Tabel 3.7
Aantal klanten met indicatie
'Direct' per gemeente
(2018)

Gemeente	Aantal	Gemeente	Aantal
Bergen	0	Venray	1
Echt-Susteren	0	Brunssum	2
Gennep	0	Vaals	2
Gulpen-Wittem	0	Beesel	3
Kerkrade	0	Horst ad Maas	3
Maasgouw	0	Meerssen	3
Nederweert	0	Landgraaf	4
Onderbanken	0	Venlo	4
Simpelveld	0	Beek	5
Voerendaal	0	Valkenburg ad Geul	5
Weert	0	Schinnen	6
Leudal	1	Stein	8
Nuth	1	Heerlen	9
Peel en Maas	1	Maastricht	12
Roerdalen	1	Eijsden-Margraten	13
Roermond	1	Sittard-Geleen	47

Bron: Omnibuzz

Afbeelding 3.7
% extra indicatie
'Direct' (2018)



Bron: Omnibuzz

Terwijl 11 gemeenten geen enkele extra indicatie 'direct' hebben verstrekt scoort Eijsden-Margraten op dit punt erg hoog met 1,6%.

Als we de maatwerkindicaties de revue laten passeren, dan kunnen we in ieder geval vaststellen dat er absoluut geen sprake is van eenduidigheid. Het is ook niet helder waarom er gemeenten zijn die 'nul' scoren op een vorm van extra indicatie, terwijl

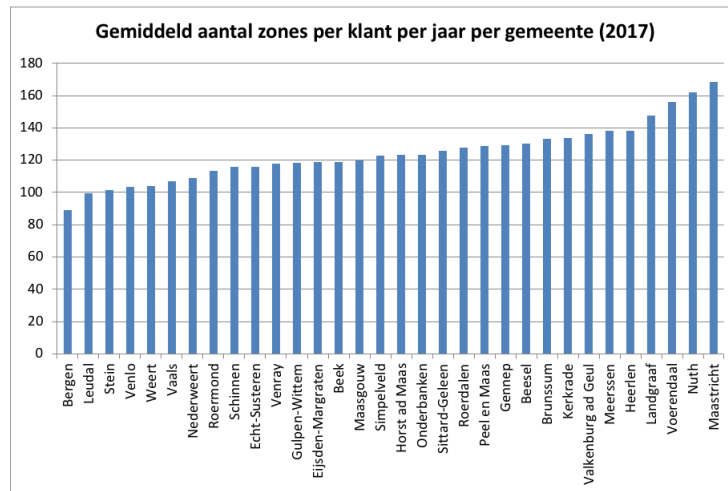
andere daar zeer hoog op scoren. Deze verschillen vragen om nadere verdieping. Gemeenten zouden op dit punt van elkaar kunnen leren.¹³

3.2.4 Het aantal zones

In par. 5.2 hebben we al gesproken over het aantal zones en vastgesteld dat gemeenten daar verschillend mee omgaan. Onderstaande afbeelding laat zien dat het gemiddelde aantal zones per klant per gemeente verschilt.

Afbeelding 3.8
Het gemiddeld
aantal zones per
klant per
gemeente (2017)

Bron: Omnibuzz

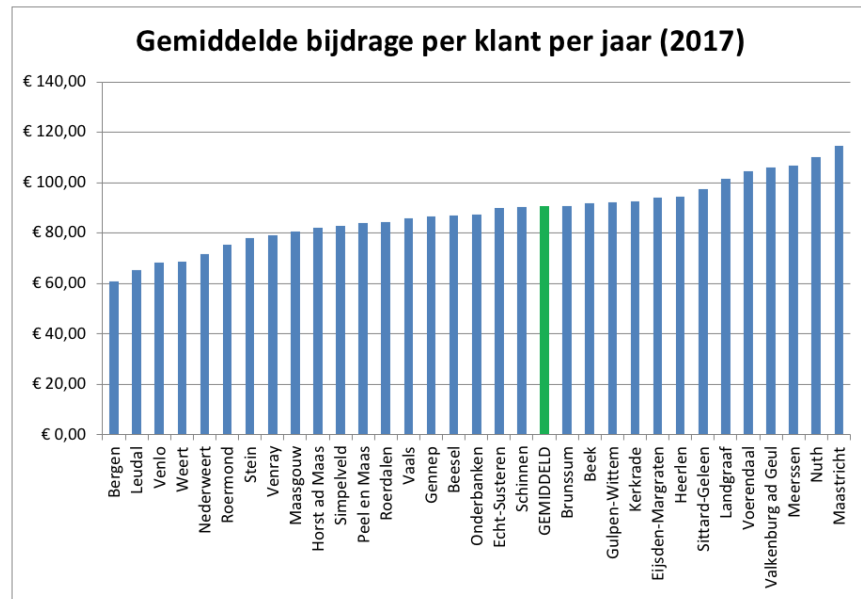


De gemeente Bergen scoort het laagst. De gemeente Maastricht kent een hoog gemiddelde. Op zich niet vreemd omdat de gemeente Maastricht geen maximum aantal zones hanteert.

3.2.5 Eigen bijdrage

¹³ De indicaties ‘voorin’ en ‘direct’ zijn een aantal jaar geleden ingevoerd met de intentie om het aantal indicaties ‘individueel’ af te bouwen. Vaak volstaat voor deze klanten dat ze de garantie hebben om voorin te mogen zitten of direct naar huis worden gebracht. Deze heroverweging heeft in praktijk echter nauwelijks plaatsgevonden. Wellicht is het verstandig om dat toch nog te doen.

Afbeelding 3.9
Gemiddelde bijdrage per
jaar per klant per
gemeente (2017)



Bron: Omnibuzz

De eigen bijdrage is per regio verschillend; dat is historisch zo gegroeid. Klanten woonachtig in de Westelijke Mijnstreek en de Heuvelandgemeenten betalen een eigen bijdrage van €0,71, de klanten die afkomstig zijn uit de Parkstadgemeenten en Maastricht betalen €0,61 en de klanten die in Noord- en Midden-Limburg wonen zijn €0,60 verschuldigd (bedragen per zone en excl. BTW).

De vraag is of de hoogte van de eigen bijdrage van invloed is op het gebruik van Omnibuzz.

Tabel 3.8 Correlatie tussen het gemiddeld aantal zones en de eigen bijdrage van de klant (2018)	Gemiddeld aantal zones per klant		Eigen bijdrage	Correlatie
	Gemeente			
	Bergen	89	0,60	-0,12608
	Leudal	100	0,60	
	Stein	101	0,71	
	Venlo	103	0,60	
	Weert	104	0,60	
	Vaals	107	0,71	
	Nederweert	109	0,60	
	Roermond	113	0,60	
	Schinnen	116	0,71	
	Echt-Susteren	116	0,71	
	Venray	118	0,60	
	Gulpen-Wittem	119	0,71	
	Eijsden-Margraten	119	0,71	
	Beek	119	0,71	
	Maasgouw	120	0,60	

Bron: Omnibuzz	Simpelveld	123	0,61
	Horst ad Maas	123	0,60
	Onderbanken	124	0,61
	Sittard-Geleen	126	0,71
	Roerdalen	128	0,60
	Peel en Maas	129	0,60
	Gennep	129	0,60
	Beesel	130	0,60
	Brunssum	133	0,61
	Kerkrade	134	0,61
	Valkenburg ad Geul	136	0,71
	Meerssen	138	0,71
	Heerlen	138	0,61
	Landgraaf	148	0,61
	Voerendaal	156	0,61
	Nuth	162	0,61
	Maastricht	169	0,61

Er bestaat geen correlatie tussen de prijs en het gemiddeld aantal zones. Dit betekent dat klanten die een hogere eigen bijdrage betalen niet minder reizen dan de klanten die minder verschuldigd zijn. Dit is overigens geen garantie dat verandering van prijs geen effect zou kunnen hebben op het gebruik. Het is bijvoorbeeld niet uitgesloten dat een prijsverhoging (tijdelijk) leidt tot een afname van het gebruik.

3.3 Gedragsbeïnvloeding van de klant

3.3.1 Uitlokken gebruik van OV

Op grond van de zelfredzaamheidsgedachte verwacht de overheid dat mensen zoveel als mogelijk hun eigen vervoer regelen. Voor zover zij niet beschikken over een eigen vervoermiddel worden zij geacht met openbaar vervoer te reizen. Van mensen met een beperking wordt verwacht dat ook zij in beginsel met openbaar vervoer reizen, als voorliggende voorziening. Als dat geen optie is, dan komt pas collectief vraagafhankelijk vervoer in beeld. Omdat deze laatste optie voor de gemeenten duurder is dan openbaar vervoer, is het zaak dat alle mogelijkheden worden onderzocht om het gebruik van openbaar vervoer te bevorderen. Hierbij kunnen we denken aan bevordering van de gebruiksvriendelijkheid en bereikbaarheid van het openbaar vervoer, voorlichting gericht op beïnvloeding van het vervoerskeuzeproces en de werking van het prijsmechanisme.

3.3.2 Aangepaste indicatiestelling

De indicatiestelling, zoals die nu gebeurt, is vrij grofmazig. Iemand heeft recht om gebruik te maken van het doelgroepenvervoer of niet. Deze benadering kan verder niet differentiëren naar situaties waarin het gebruik van openbaar vervoer wel een optie is en wanneer niet (bijvoorbeeld als het donker is). Daarvoor is het nodig om

meer kennis te hebben over de mogelijkheden die een klant heeft om op een alternatieve wijze te vervoeren.

Er wordt op dit moment onderzoek gedaan naar de haalbaarheid en wenselijkheid om meer specifieke en gedetailleerde vervoersindicaties als sturingsinstrument te introduceren en de wijze waarop daar dan invulling aan moet worden gegeven.

3.4 Terugdringen oneigenlijk gebruik

Strikt genomen is het doelgroepenvervoer voor mensen die hier echt op aangewezen zijn. Om het betaalbaar en beheersbaar te houden moet oneigenlijk gebruik worden teruggedrongen en we moeten voorkomen dat voorliggende voorzieningen wegvallen (Valys, ZZV, OV) met als gevolg dat Omnibuzz het alternatief wordt.

In een enkel geval gaat het om het dichten van een gat dat Valys laat vallen. Soms rijden mensen met Omnibuzz, terwijl ze gebruik zouden moeten maken van zittend ziekenvervoer.

In de meeste gevallen van oneigenlijk gebruik gaat het om begeleid vervoer van en naar zorginstellingen. Die instellingen zijn verantwoordelijk voor het vervoer. We zien aan de bestemmingen van onze klanten dat dit vaak adressen zijn waar zorginstellingen zijn gevestigd. De zorginstellingen krijgen van de gemeenten budget voor het vervoer. Als dan Omnibuzz wordt ingeschakeld, betalen gemeenten dubbelop.

Een eerste quick-scan laat zien dat zo'n 10 á 12 % van de ritten van klanten uit de gemeente Maastricht van en naar zorginstellingen met dagbesteding gaat. Nader onderzoek zal moeten uitwijzen of hier sprake is van oneigenlijk gebruik. Als dat zo is, dan is onderzoek in de andere gemeenten beslist geen overbodige luxe. In Venlo loopt al een dergelijk onderzoek.

4 Beleidskeuzes die het aanbod beïnvloeden

4.1 De dienstverlening van Omnibuzz

De wijze waarop Omnibuzz het doelgroepenvervoer uitvoert, kan gevolgen hebben voor de vraag. Dat geldt zeker ook voor de markt die door Omnibuzz wordt bediend.

4.1.1 De kwaliteit van Omnibuzz

De missie van Omnibuzz luidt: 'Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later'. De meest basale aspecten van het vervoer zijn, zoals we hierboven hebben gezien 'veiligheid' en 'betrouwbaarheid.' Deze heeft Omnibuzz in ieder geval in zijn missie opgenomen. De andere aspecten 'goed' en 'betaalbaar' zijn wat meer afhankelijk van de perceptie van de klant.

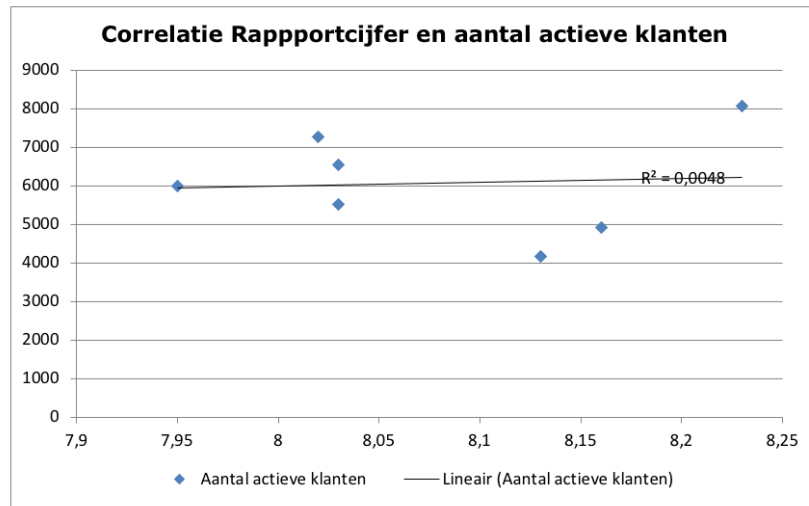
De prestaties van Omnibuzz worden voortdurend gemonitord door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Tijdens de enquête wordt respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz. Dat cijfer overstijgt telkens de 8. Onderstaande tabel laat dat zien.

Tabel 4.1		Aantal actieve klanten		Correlatie
Correlatie tussen de kwaliteit van Omnibuzz en het aantal actieve klanten (2011 - 2017)	Jaartal	Rapportcijfer		
	2011	8,13	4160	0,06911
	2012	8,16	4907	
	2013	8,03	5506	
	2014	7,95	5988	
	2015	8,03	6536	
	2016	8,02	7264	
	2017	8,23	8065	
Bron: Omnibuzz/bewerking PH				

We kunnen geen correlatie vaststellen tussen de klanttevredenheid en het aantal actieve klanten. Het is daarmee niet aannemelijk dat de stijging van het aantal klanten het gevolg is van de hoge kwaliteit die Omnibuzz biedt.

Afbeelding 4.1
Correlatie tussen de
kwaliteit van Omnibuzz
en het aantal actieve
klanten (2011 - 2017)

Bron: Omnibuzz



Rapportcijfer afgezet tegen reisdoel

Tabel 4.2
Reisdoel afgezet tegen
rapportcijfer en
motief (2017)

Bron: KTO Omnibuzz

Reisdoel	Rapportcijfer	Lust	Must
Dagbesteding	7,92		x
Van/naar school/onderwijsinstelling	8,00		x
Van en naar huisarts/ziekenhuis etc	8,16		x
Van en naar club/vereniging	8,19	x	
Van en naar restaurant/theater	8,19	x	
Van en naar verzorging partner	8,19		x
Van en naar het werk	8,20		x
Van en naar iemand in ziekenhuis	8,23		x
Van en naar kapper	8,23	x	
Van en naar familie en vrienden	8,26	x	
Van en naar dagverzorging	8,27		x
Van/naar winkelen/boodschappen	8,30	x	
Van en naar het kienen	8,50	x	

Niet onvermeld mag blijven dat landelijk gezien het rapportcijfer uitkomt op 7,2.

4.1.2 Efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer

Het efficiënt organiseren van het doelgroepenvervoer leidt in theorie tot een reductie van kosten. Indien de afname van de kosten wordt doorberekend in de prijs die de klant betaalt (en niet wordt verdisconteerd in de gemeentelijke bijdragen), dan zou dit gevolgen kunnen hebben voor de vraag. Efficiënter inzetten van het materieel kan ook de gebruiksvriendelijkheid bevorderen.

4.1.2.1 Harmonisering

Er bestaan op dit moment verschillen in de wijze waarop de verschillende gemeenten de administratieve verwerking met Omnibuzz organiseren.

Uitzonderingen dragen ook het risico in zich dat er fouten worden gemaakt bij de informatieverstrekking aan klanten.

4.1.2.2 Gebiedsdifferentiatie

Flexibel vervoer in dunbevolkte gebieden is duur. Arriva is daar nu minder actief. Het gevolg is dat mensen Omnibuzz als alternatief gebruiken. Voor een schappelijke prijs wordt men van deur naar deur vervoerd.

Er vindt op dit moment overleg plaats over de substitutie van OV naar doelgroepenvervoer, wat daar de (financiële) gevolgen van zijn en hoe daar mee wordt omgegaan.

4.1.2.3 Communicatie

We moeten alert zijn op de manier waarop we communiceren bij veranderingen, omdat dit leidt tot vragen bij de klanten, zoals bij de introductie van de VEP-pas. Daar moeten we goed op anticiperen en zorgen voor snelle en adequate afhandeling.

Of iemand gebruik maakt van doelgroepenvervoer hangt af voornamelijk af van het gemak (telefonische bereikbaarheid, afstand tot OV-punten) en van de prijs. Het gemak zal in de toekomst alleen maar toenemen als een app kan worden gebruikt om een rit te regelen. Het callcenter zal dan kunnen worden afgebouwd. Je hebt dan alleen nog iemand nodig voor calamiteiten.

4.1.3 Markt

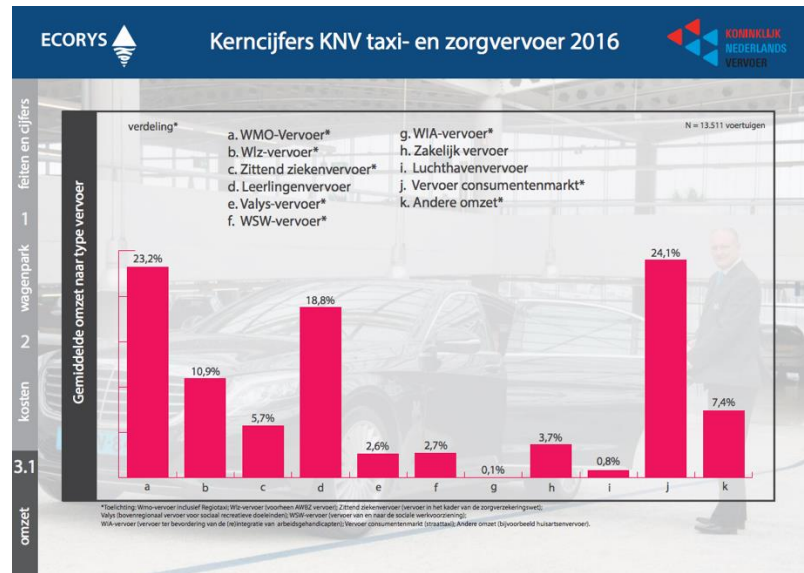
‘In mei 2016 heeft het algemeen bestuur van Omnibuzz besloten tot een gefaseerde groei naar de uiteindelijk optimale mobiliteitscentrale (op basis van het zgn. regiemodel). De ritaanname en de regietaak op het vervoer maken in 2017 en 2018 al deel uit van de taken van Omnibuzz. De planning van het vervoer blijft tot (minimaal) eind 2019 bij de vervoerder.

Stapsgewijs zullen verschillende vormen van gemeenschappelijk doelgroepenvervoer in de mobiliteitscentrale instromen. Hierdoor ontstaan meer combinatiemogelijkheden, meer efficiëntie, een betere spreiding en optimalisatie van het totale vervoer.’¹⁴

¹⁴ Deze tekst is afkomstig uit de meerjarenbegroting 2018 en meerjarenbegroting 2019-2021 en is een bevestiging van de afspraak die is gemaakt bij de start van het huidige Omnibuzz in 2016.

Afbeelding 4.2
Gemiddelde omzet naar
type taxi- en zorgvervoer
(2016)

Bron: Ecorys



Er kunnen in principe schaalvoordelen worden behaald door toevoeging van leerlingenvervoer en Wmo-bg-vervoer, omdat er een zekere massa ontstaat. Als deze twee vormen van vervoer naar Omnibuzz komen kan opnieuw worden overwogen om Omnibuzz ook de planning te laten verzorgen.

4.1.3.1 Leerlingenvervoer

Er is een werkgroep ingesteld die de mogelijkheden en wenselijkheden van de instroom van het leerlingenvervoer en het vervoer in het kader van de Jeugdwet heeft onderzocht. De expert-groep leerlingenvervoer heeft geadviseerd deze doelgroep nog niet te laten instromen. Ook de werkgroep Jeugdwet wil dat er nog verder overleg wordt gevoerd voordat over instroom kan worden besloten.

4.1.3.2 Wmo-bg vervoer

Er is ook een werkgroep aan de slag gegaan om de haalbaarheid van het Wmo-bg vervoer door Omnibuzz te laten verzorgen. Invoering per 1 januari 2019 is op dit moment geen optie. Gekeken wordt naar gefaseerde invoering. De urgentie van deze vraag neemt toe nu er geluiden zijn dat zorgaanbieders de verantwoordelijkheid niet meer willen nemen en deze bij de gemeenten gaan terugleggen.

Efficiencywinst is een belangrijke reden om ook dit type vervoer te gaan organiseren. De haalbaarheid van deze winst hangt ook af van de massa die kan worden gemaakt.

De vraag of Omnibuzz dit deel van de markt moet willen bedienen hangt niet alleen van het financiële plaatje af, maar bijvoorbeeld ook om kwaliteitsvragen op het gebied van klantbenadering en milieudoelstellingen.

Overigens moet rekening worden gehouden met de AMvB ‘reële prijs Wmo’.¹⁵

4.1.3.3 Regionaal Openbaar Vervoer

We hebben al eerder aangegeven dat met name in plattelandsgebieden het OV-vervoer na de nieuwe concessie onder druk is komen te staan; er wordt daar gezocht naar maatwerkoplossingen (zie paragraaf 5.1.3.2). Mogelijk dat Omnibuzz het deel van dat regionale OV zou kunnen gaan verzorgen. Daar hangt natuurlijk een kostenplaatje aan vast, dat uit OV-middelen gecompenseerd zou moeten worden.

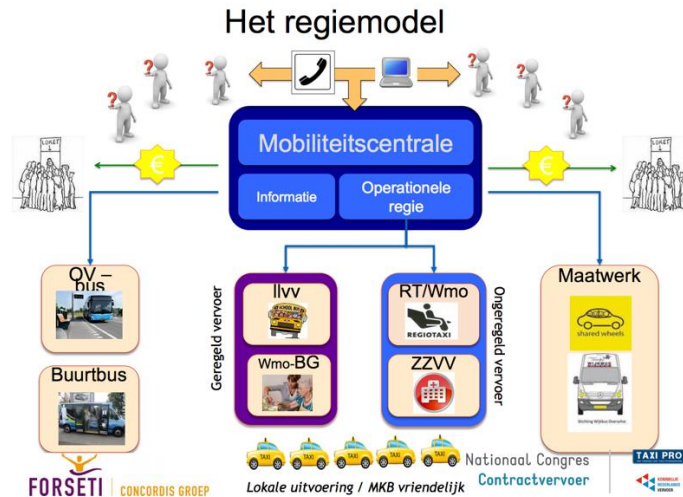
De vraag is of de provincie daar een steentje aan bij wil dragen. De gemeenten zijn huiverig om er financieel voor op te draaien, maar als er niks gebeurt valt de rekening via het doelgroepenvervoer op de mat van de gemeenten.

4.1.3.4 Regiecentrale

Voor de toekomst is het opzetten van een regiecentrale een mogelijkheid.

¹⁵ Besluit van 10 februari 2017, houdende regels ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening en de continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de hulpverlener (Staatsblad 2017, nr. 55). Zie ook de Handreiking van de VNG <https://vng.nl/files/vng/20170807-handreiking-amvb-reele-kostprijs-wmo.pdf>

Afbeelding 4.3
De werking van een
mobiliteitscentrale



Bron: Forseti¹⁶

Een regiecentrale inclusief planning is pas interessant als ook andere doelgroepen, zoals leerlingenvervoer, Jeugdwet en Wmo-bg onder de verantwoordelijkheid van Omnibuzz worden gebracht.

Andere ontwikkelingen, zoals Mobility as a Service, kunnen het fenomeen regiecentrale in een ander licht plaatsen. Hier komen we later op terug in paragraaf 6.2.3.

4.2 Vervoergerelateerd beleid

Gemeenten en ook zorgaanbieders kunnen keuzes maken op gebieden die niet ingegeven zijn door vervoersvraagstukken, maar daar wel effect op hebben.

4.2.1 Ruimtelijk beleid

Vervoer voor de doelgroep is doorgaans nodig om een afstand af te leggen tussen de woonplek en de plaats van voorzieningen.

Ruimtelijke keuzes kunnen daarom effect hebben op de vervoersvraag. Alhoewel gemeenten geen grote bouwopgaven meer hebben is er wel een toenemende behoefte aan (zorg)woningen voor ouderen. Daaraan kan worden tegemoet gekomen via nieuwbouw van dit type woningen of door het geschikt maken van bestaande panden (levensloopbestendig).

Ruimtelijke keuzes kunnen ook betrekking hebben op de situering van voorzieningen. Vanwege toenemende leegstand van (winkel)panden zien we beweging richting concentratie van voorzieningen.

Beide ontwikkelingen kunnen twee tegengestelde effecten opleveren: de afstand van de burger naar de voorziening neemt toe of de burgers kiezen ervoor om de gecentraliseerde voorzieningen te 'volgen' en woonruimte te betrekken in de buurt van de voorzieningen.

¹⁶ <http://www.taxipro.nl/wp-content/uploads/2015/09/3-MarcelSlotemaNCC2015.pdf>

Een ander verschijnsel is dat gemeentelijk beleid meer gericht op is op kwaliteit van de lucht en duurzaamheid, waardoor auto's en ook taxi's in bepaalde woongebieden worden geweerd. Daarnaast streven gemeenten vaker naar autovrije winkelcentra en winkelstraten. Klanten kunnen dan niet bij de deur in- of uitstappen.

4.2.2 Spreiding voorzieningen

Een betrekkelijk nieuwe ontwikkeling is die van het fuseren van ziekenhuizen. De fusie tussen het Atriumziekenhuis van Heerlen en Orbis ziekenhuis van Sittard-Geleen tot Zuyderland Medisch Centrum heeft tot gevolg gehad dat bepaalde specialisaties niet meer op beide locaties worden aangeboden. Voor het ziekenhuis betekent dat een efficiency- en kwaliteitsverbetering, maar de keerzijde is dat patiënten in een aantal gevallen grotere afstanden moeten overbruggen en het aantal reiszones zal daarmee toenemen.

Een dergelijk ontwikkeling is nu ook aanstaande in Noord- en Midden-Limburg met betrekking tot VieCuri Medisch Centrum in Venlo en het Laurentiusziekenhuis in Roermond.

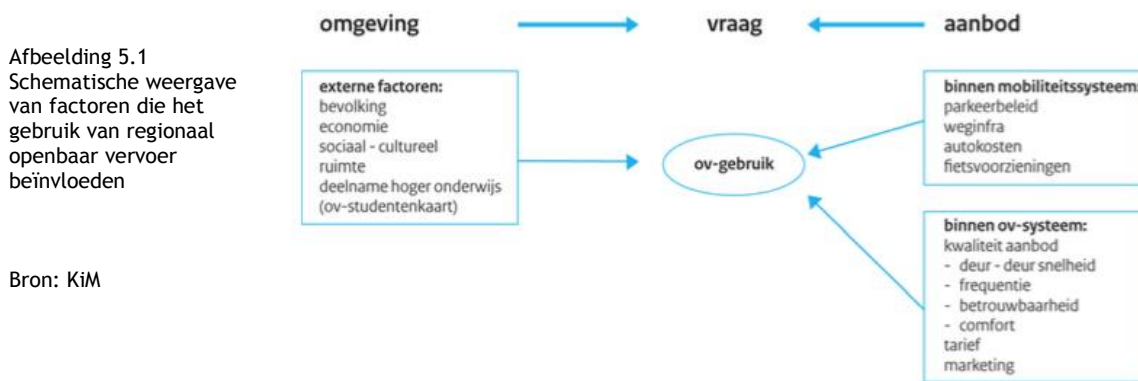
5 Ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit die het aanbod beïnvloeden

5.1 De ontwikkelingen in het openbaar vervoer

5.1.1 Factoren die van invloed zijn op het gebruik van openbaar vervoer.

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid heeft in 2011 onderzoek gedaan naar de factoren die een rol spelen bij de groei van het openbaar vervoer.¹⁷

Onderstaande afbeelding brengt die factoren schematisch in beeld.



Factoren die van invloed zijn op de vraag, zoals bevolking en economie hebben we hierboven al besproken. Interessant is het om te kijken naar de aanbodkant van het verhaal, zoals de kwaliteit en tarieven. Aan de aanbodkant is laatstelijk wel het een en ander veranderd.

5.1.2 De nieuwe concessie

Onderzoek van het vroegere ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft uitgewezen dat reizigers bij voorkeur zo snel mogelijk van A naar B willen reizen, van deur tot deur. Veel reistijd wordt verbruikt bij het voor- en natransport, zeg maar van deur naar halte en van halte naar deur, en bij het wachten bij haltes en bij overstappen. Om hier iets aan te doen zijn er twee oplossingen mogelijk: 1. een fijnmaziger netwerk met een lagere frequentie, dat berekent meer haltes dichtbij en langere wachttijden of 2. Een grover netwerk met minder haltes en een hogere frequentie, dus kortere wachttijden, maar wel verder gelegen haltes. Reizigers kiezen voor de tweede optie. De fijnmazigheid wordt (in de toekomst) ingevuld door het gebruik van e-bikes, deelauto's en zelfrijdende auto's.

Bij de nieuwe concessie in december 2016 voor het regionaal OV in Limburg is eveneens gekozen voor een minder fijnmazig netwerk. Alhoewel er voldoende

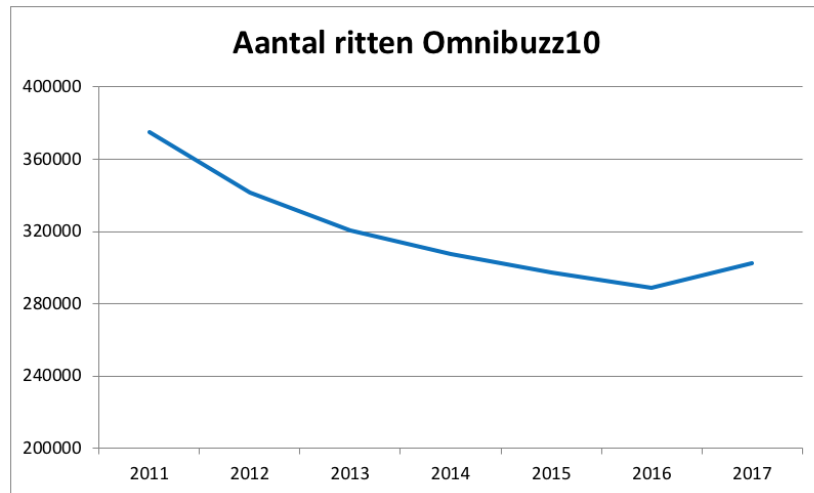
¹⁷ Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, *Hoe groeit het ov?* Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Den Haag (februari 2011).

argumenten zijn om voor deze optie te kiezen, is het evident dat dit voor mensen die moeilijk OV-haltes kunnen bereiken een verslechtering betekent. Zij moeten op zoek naar alternatieve vervoerwijzen naar een OV-halte dan wel voor de gehele reis van deur tot deur. Deze groep mensen kan vervolgens aanspraak maken op Omnibuzz vervoer.

Heeft de nieuwe concessie van Arriva gevolgen gehad voor Omnibuzz? Als we kijken naar onderstaande grafiek dan zien we na een periode van daling vanaf 2016 weer een stijging.

Afbeelding 5.2
Aantal ritten Omnibuzz10
2011 - 2017

Bron: Omnibuzz



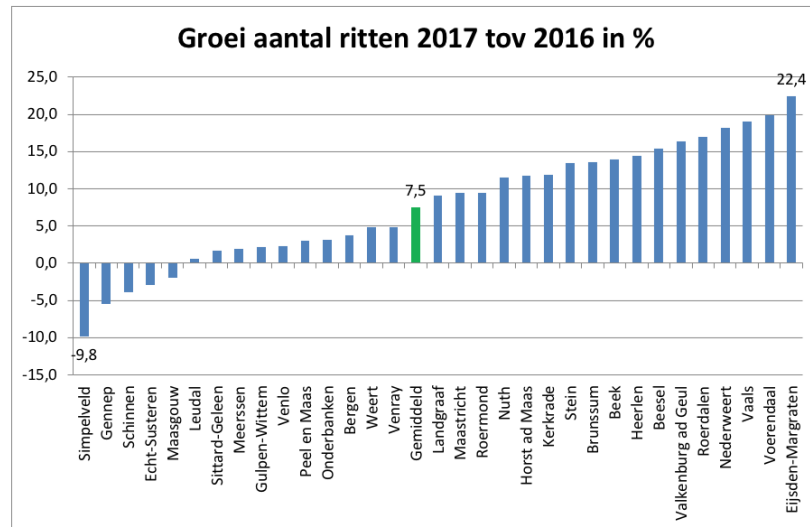
De vraag is of hier sprake is van een trendbreuk en als dat al zo is of die is veroorzaakt door wijzigingen in het lijnennet na de komst van Arriva.¹⁸

Dan is het verstandig om de verandering van het aantal ritten van 2016 naar 2017 nader te bekijken. Onderstaande afbeelding laat geen eenduidig beeld zien.

¹⁸ Het aantal dienstregelingenuren van de bus van 2015 naar 2017 is gedaald van 1.172.000 naar 1.103.000, een afname van 6% (info prov. Limburg).

Afbeelding 5.3
 Relatieve groei aantal
 ritten van 2016 - 2017 per
 gemeente

Bron: Omnibuzz



Gemiddeld genomen heeft er een groei van 7,5% plaatsgevonden. 27 gemeenten zagen het aantal ritten toenemen en slechts 5 gemeenten hadden te maken met een afname van het aantal ritten.

De groei van het aantal ritten heeft meerdere oorzaken. Deze zijn onderzocht in het kader van de beheersmaatregelennotitie bij de begroting 2018-1 en worden in de loop van dit jaar verder uitgewerkt en besproken met de gemeenten.

De cijfers geven in ieder geval voldoende aanleiding om het gesprek met de provincie en Arriva aan te gaan om helderheid te verschaffen over de mate waarin de nieuwe ov-concessie gevolgen heeft gehad voor Omnibuzz, inclusief de (financiële) gevolgen.

Er wordt op dit moment al gekeken naar de top10 bestemmingen per gemeente om te bezien of extra ov-haltes en -lijnen een deel van de vraag kunnen overnemen.

We moeten hierbij overigens aantekenen dat er fors is geïnvesteerd in de kwaliteit van het openbaar vervoer doorvoeren van verbeteringen met betrekking tot de dienstregeling, het materieel, de toegankelijkheid van de haltes, dynamische reisinformatie en sociale veiligheid. Of dit ook tot meer reizigers heeft geleid is zeer twijfelachtig. De groei aan OV-reizigers is waarschijnlijk het gevolg van de groei van het ov-aanbod.

5.1.3 De witte vlekken

Er zijn verschillende initiatieven die de witte vlekken in de vervoersinfrastructuur afdekken, al dan niet als aanvullend ov. We moeten later de vraag beantwoorden of Omnibuzz dat deel van de markt moet gaan bedienen. De infrastructuur maakt op dit moment een versnipperde indruk. Dat roept de vraag op of dat wel wenselijk is.

5.1.3.1 Particuliere initiatieven, zoals de wensbus

We zien in toenemende mate initiatieven van particulieren en vrijwilligers ontstaan, zoals de wensbussen. Kennelijk voorzien ze in een behoefte. Ze dichtten gaten die het

ov laat vallen. Dit soort initiatieven vanuit de samenleving zijn buitengewoon waardevol: mensen helpen mensen. De vraag is of je dergelijke initiatieven wel of niet moet professionaliseren.

Een ander voorbeeld vinden we bij de gemeente Peel en Maas waar een pool aan vrijwilligers klanten begeleidt naar het ziekenhuis; desnoods gaan ze mee op gesprek met de arts.

Er komen nog meer nieuwe initiatieven, zoals het ‘automaatje’ van de ANWB¹⁹. Of de Boodschappen Plus Bus²⁰.

De vraag is welk segment van de vervoersvraag worden met deze initiatieven afgedekt en hoe structureel is dat? De wensbussen worden op dit moment financieel ondersteund door de provincie. Maar voor hoelang? Als de provincie zijn handen hiervan aftrekt, dan is het nog maar zeer de vraag of het concept van de wensbus overeind blijft. Uit een evaluatie blijkt dat bij het wegvallen van de financiering de vrijwilligers de voortzetting niet als een reële optie beschouwen.²¹

Uit diezelfde evaluatie blijkt ook dat de vrijwilligersorganisaties - los van de financiering - kwetsbaar zijn ten aanzien van inrichting en continuïteit vanwege de volgende elementen:

- een bestendig aantal vrijwilligers en goede afspraken over vervanging;
- de vervoersvergunning;
- betaalbare verzekeringen voor vrijwilligers, reizigers en voertuig;
- consequenties van mogelijke aanrijdingen met het voertuig.

De evaluatie heeft verder helder gemaakt dat de vrijwilligers er geen heil inzien om ook doelgroepenvervoer aan het takenpakket toe te voegen; dan haken ze af.

5.1.3.2 Maatwerkoplossingen

Arriva verzorgt ook maatwerkoplossingen in het ov op plekken en tijden waar de vraag naar openbaar vervoer minder is. Reizigers kunnen gebruik maken van de ov-lijntaxi (vaste route en vaste tijden), maar na reservering, ov-shuttle (kleine bus van dorpskern naar knooppunt, een keer per uur, na reservering, niet van deur tot deur), buurtbus (bus wordt gereden door vrijwilligers) of Avondvlinder in Venlo (kleine bus van station naar gewenste halte).

¹⁹ Vrijwilligers vervoeren buurtgenoten met hun eigen auto tegen een vergoeding. De ANWB ondersteunt dit initiatief. Op dit moment is deze vervoersvorm beschikbaar in Simpelveld en Kerkrade (in oprichting).

²⁰ De Boodschappen Plus Bus (BPB) is een samenwerking tussen het Nationaal Ouderenfonds, CMWW Brunssum Onderbanken, gemeente Brunssum, Meandergroep en Cicero Zorggroep. Tegen een maandelijkse contributie kunnen leden wekelijks samen erop uit om verschillende leuke en ontspannende activiteiten en uitstapjes te ondernemen. Eventueel moet er per activiteit nog een eigen bijdrage worden betaald.

²¹ Provincie Limburg, *Fase 2 Pilot Wensbus, Voortgangsrapportage in het kader van de evaluatie en afronding van fase 2 van de pilot*, Maastricht (oktober 2015).

5.1.3.3 Valys-reizen

Valys is bedoeld voor reizigers met een mobiliteitsbeperking die verder reizen dan 5 ov-zones vanaf het woonadres. Door toepassing van een oudere zonekaart, komen sommige mensen die verder moeten reizen tussen wal en schip terecht, omdat de afstand het aantal zones overstijgt, maar minder reiszones omvat dan het minimum van 5 dat Valys hanteert. Valys is verzocht om altijd de meest actuele zonekaart te gebruiken, omdat deze overeenkomt met de zonekaart zoals door Omnibuzz wordt toegepast. Op deze wijze kan dit probleem voorkomen worden.

5.1.3.4 Ikwilvervoer.nl

Om voor de reiziger een overzicht te bieden van vervoersmogelijkheden in de eigen gemeente is de website *ikwilvervoer.nl* in het leven geroepen. Gemeenten moeten zelf de informatie voortdurend actueel houden. Om het gebruik hiervan te stimuleren lijken extra maatregelen wenselijk.

5.1.4 De Voor Elkaar Pas

De Voor Elkaar Pas is bedoeld om het zelfstandig reizen met het openbaar vervoer voor zoveel mogelijk mensen bereikbaar te maken als alternatief voor besloten vervoer. De Voor Elkaar Pas is een groot succes. De verwachting was dat zo'n 5.000 - 6.000 mensen hieraan zouden deelnemen, maar het er inmiddels 11.000. De Pas werd in augustus 2017 geïntroduceerd. Wat de effecten precies zijn voor het gebruik van het OV en Omnibuzz wordt op dit moment verder onderzocht.

5.1.5 Prijsontwikkeling van het openbaar vervoer

De opgave luidt om mensen naar het openbaar vervoer toe te leiden. Gebruikers zullen ongetwijfeld ook kijken naar het kostenplaatje. Ze zullen een afweging maken en daarbij kijken naar de prijs of prijskwaliteitverhouding.

We zetten de prijsontwikkeling van het openbaar vervoer en Omnibuzz op een rij.

Het tarief in het openbaar vervoer is opgebouwd uit een basistarief en een kilometertarief.²²

Het basistarief heeft zich in de loop der jaren als volgt ontwikkeld.

Tabel 5.1
(Relatieve) ontwikkeling basistarief ov 2006 - 2018
Bron: wiki.ovinnederland.nl/wiki/OV-chipkaart

Jaar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Basis	0,67	0,70	0,70	0,75	0,78	0,79	0,83	0,86	0,87	0,88	0,89	0,89	0,90

²² Zie <http://wiki.ovinnederland.nl/wiki/OV-chipkaart>.

Rel.	84,8	88,6	88,6	94,9	98,7	100	105,1	108,9	110,1	111,4	112,7	112,7	113,9
------	------	------	------	------	------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Onderstaande tabel laat de ontwikkeling van het kilometertarief van de bus zien²³.

	Concessiegebied	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Tabel 5.2 (Relatieve) Ontwikkeling kilometertarieven Limburg 2011 - 2018	Noord- en Midden-Limburg	0,132	0,132	0,144	0,148	0,149	0,149	0,169	0,171
	Zuid-Limburg	0,149	0,149	0,162	0,168	0,168	0,169		
Bron: wiki.ovinnederland.nl /wiki/OV-chipkaart	Relatief Noord- en Midden-Limburg	100	100	109,1	112,1	112,9	112,9	128,0	129,5
	Relatief Zuid-Limburg	100	100	108,7	112,8	112,8	113,4	113,4	114,8

Vanaf 2011 tot nu zien we grosso modo een prijsstijging van 14 à 15% in het openbaar vervoer.

Onderstaande tabel brengt de prijsontwikkeling van Omnibuzz (tot 2017 Omnibuzz10) in beeld uitgaande van de eigen bijdrage van de klanten per zone.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Tabel 5.3 Eigen bijdrage per zone 2011 - 2018	Eigen bijdrage per zone	0,65	0,70	0,70	0,70	0,70	0,75	0,75	0,77
	Relatief	100	107,7	107,7	107,7	107,7	115,4	115,4	118,5

We kunnen vaststellen dat de kosten voor het vervoer met Omnibuzz voor de klanten vanaf 2012 nauwelijks zijn gestegen.²⁴

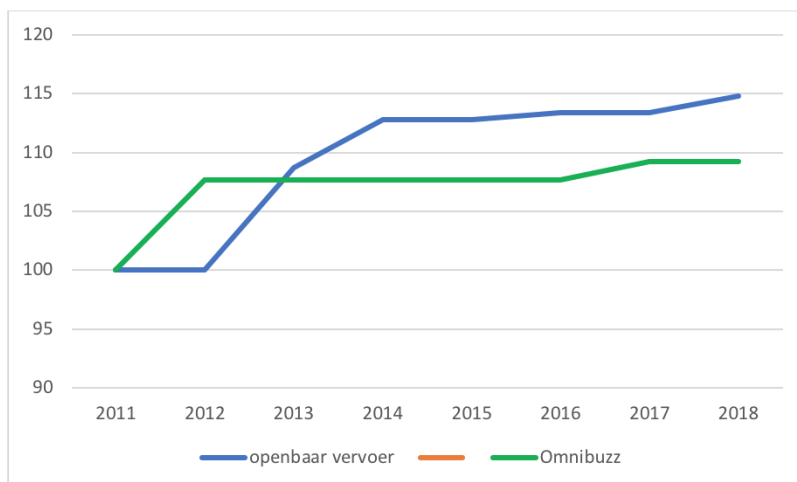
Een en ander is ook nog in onderstaande grafiek weergegeven.

²³ Tot 2017 kende Limburg 2 concessies: Noord/Midden-Limburg en Zuid-Limburg.

²⁴ Voor de gemeenten uit Noord- en Midden-Limburg zijn de bedragen anno 2018 €0,60 en voor Parkstad Limburg gemeente en de gemeente Maastricht €0,61.

Afbeelding 5.5
Prijswontwikkeling ov
(kilometer) vs eigen bijdrage
Omnibuzz 2011 - 2018

Bron: Omnibuzz
wiki.ovinnederland.nl/wiki/OV-
chipkaart



5.2 Nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de vervoersinfrastructuur

5.2.1 Mobility as a Service (MaaS)

Er wordt veel verwacht van een nieuw mobiliteitsconcept MaaS. Dit staat voor Mobility as a Service. Een mooie definitie is opgesteld door Decisio²⁵:

Een (combinatie van) dienstverlener(s) (klanteigenaar),

- die een vorm van *zorgeloos reizen* (seamless traveling) aanbiedt door,
- (zonder dat die wielen hoeft te bezitten) informatie, toegang en afrekening te organiseren tot ‘alle relevante’ modaliteiten middels 1 account,
- van deur tot deur - dus ketenvervoer,
- dat via één factuur afrekent,
- en daarbij helpt om slim, goedkoop, goed geïnformeerd te kiezen en reizen (schaalvoordeel van inkoop, routeplanners, etc.)

MaaS stelt reizigers in staat om onder andere met behulp van een app zijn rit van A naar B te plannen. De reiziger heeft de keus uit verschillende modaliteiten, reistijden en kosten. De verwachting is dat er met name een effect te zien zal zijn richting eigen autobezit- en -gebruik en dat vormen van deelvervoer zullen groeien.

5.2.2 Deelvervoer

Het delen van auto's is de laatste jaren flink toegenomen. Uit een onderzoek blijkt dat er van 2016 naar 2017 een groei van 23% heeft plaatsgevonden.²⁶ Het gaat weliswaar in absolute zin over kleine aantallen (30.697 auto's in 2017), maar de trend is gezet. Het delen van auto's heeft nogal wat voordelen. Het is goedkoper dan zelf een auto bezitten, het is beter voor het milieu. Het is ruimtebesparend en door het toenemend bezit van smartphones is het gemakkelijk te organiseren. Begrijpelijk(er)wijs is het delen van auto's in stedelijke gebieden populairder dan op het platteland.

5.2.3 Zelfrijdende auto's

De ontwikkeling van de zelfsturende auto's belooft spectaculair te worden. De verwachting is al uitgesproken dat er in 2020 wereldwijd al 10 miljoen van deze voertuigen op de weg zitten.²⁷ Uiteindelijk is een situatie denkbaar dat eigen autobezit overbodig wordt. Wat gaat dit betekenen voor de gehele vervoersinfrastructuur in het algemeen en voor het doelgroepenvervoer in het bijzonder? Dat er iets gaat veranderen is duidelijk, maar hoe en in welke mate is nog lastig te bepalen.

²⁵ Decisio, *Schetsmatige Business Case en Value Case MaaS*, Amsterdam, 2 augustus 2017, p. 8

²⁶ Crow-KpVV, Autodelen, september 2017, <https://kpvvdashboard-4.blogspot.nl>.

²⁷ <https://zelfrijdendeauto.com/onderzoek-10-miljoen-zelfrijdende-autos-in-2020/>

6 De vraag en het aanbod bepalen het gebruik

6.1 De vraag naar doelgroepenvervoer neemt toe

We hebben in de hoofdstukken 2 en 3 gezien hebben we gezien welke factoren een relatie hebben naar de vraag naar doelgroepenvervoer. Maar wat gaat dat voor de toekomst betekenen? Hoe moeten we die ontwikkelingen duiden? Kunnen we ze kwantificeren?

Met behulp van onderstaande tabel geven we een overzicht.

Tabel 6.1
Ontwikkelingen en gevolgen - 1

Ontwikkeling	Categorie	Termijn				Gevolgen			Groei	
		S	I	C		G	K		+	-
Demografie		x				x			x	
Economie				X			X		X	X
Sociaal-maatschappelijk				?		?	?		?	?
Nieuwe concessie Arriva			X			X			X	
Alternatieven ov		X					X			X
VEP			X				x		X	
Tarieven		X					X		?	?
Kwaliteit Omnibuzz (geen verandering)										
Indicatiestelling		X				X				X
Zorgvraag		X				X			X	
Vervoergerelateerd beleid				x			x		?	?
S = structureel; I = incidenteel; C = Cyclisch; G = groot; K = klein; + = groei; - = afname; ? = niet te bepalen										

We zien dat sommige van die ontwikkelingen in het verleden hebben plaatsgevonden en daarmee een incidenteel karakter hebben en voor de toekomst geen betekenis (meer) hebben. Denk hierbij aan de gevolgen van de concessie aan Arriva vanaf december 2016.

Andere ontwikkelingen hebben een min of meer cyclisch karakter. Dit zijn ontwikkelingen die gevolgd moeten worden en waar naar bevind van zaken moet worden gehandeld. Dan hebben we het over de economische ontwikkelingen die de koopkracht van mensen bevorderen.

Dan hebben we ontwikkelingen waarvan we weten dat ze zich ook in de toekomst gaan voordoen, maar waarvan we ook weten dat de effecten op het gebruik van doelgroepenvervoer niet zo groot zijn in omvang en zich geleidelijk manifesteren, zoals een veranderend reisgedrag van ouderen.

De meest interessante ontwikkelingen in het kader van ons vraagstuk zijn de ontwikkelingen, die in de toekomst gaan plaatsvinden en die substantieel van

betekenis zijn. Dan hebben we het over de demografische ontwikkelingen, de wijze waarop met de indicatiestelling wordt omgegaan en de ontwikkelingen met betrekking tot de zorgvraag.

6.1.1. Demografie verklaart lang niet alles

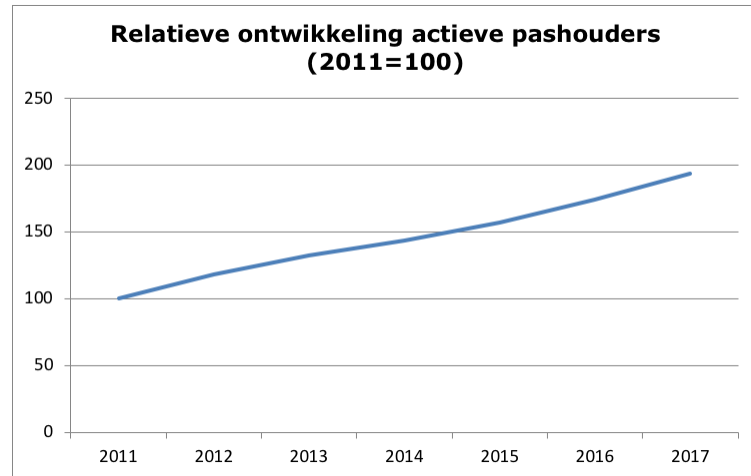
Alleen al vanwege de demografische veranderingen kunnen we een groei van de vraag naar doelgroepenvervoer verwachten. We hebben in hoofdstuk 2 ook gekeken naar economische en sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen zijn moeilijk te kwantificeren. Om daar enig inzicht in te krijgen hebben we de cijfers op een rijtje van de actieve Omnibuzz-klanten over de jaren 2011 tot en met 2017. Vanwege de beschikbaarheid van data over die periode van alleen de klanten van de 'oude' Omnibuzz gemeenten, worden alleen deze gebruikt.

In onderstaande tabel zijn van een gestage groei van het aantal klanten van de Omnibuzz10 gemeenten (2011=100). De grootste groeier is Valkenburg ad Geul, de minste groei vinden we terug bij de gemeente Schinnen. Over het geheel genomen zien we in 7 jaar tijd bijna een verdubbeling.

Tabel 6.2 Relatieve ontwikkeling klantpopulatie (2011 - 2017)								
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	Beek	100	121	135	145	156	176	211
	Echt-Susteren	100	114	120	131	142	162	177
	Eijsden-Margraten	100	123	136	146	153	181	225
	Gulpen-Wittem	100	114	135	147	173	179	204
	Meerssen	100	125	142	153	161	179	205
	Schinnen	100	109	117	131	141	153	160
	Sittard-Geleen	100	119	135	147	162	177	190
	Stein	100	112	132	135	145	150	165
	Vaals	100	119	128	141	152	183	222
	Valkenburg ad Geul	100	123	139	158	179	212	238
	Totaal	100	118	132	144	157	175	194

Als we die ontwikkeling grafisch in beeld brengen die krijgen we onderstaande afbeelding.

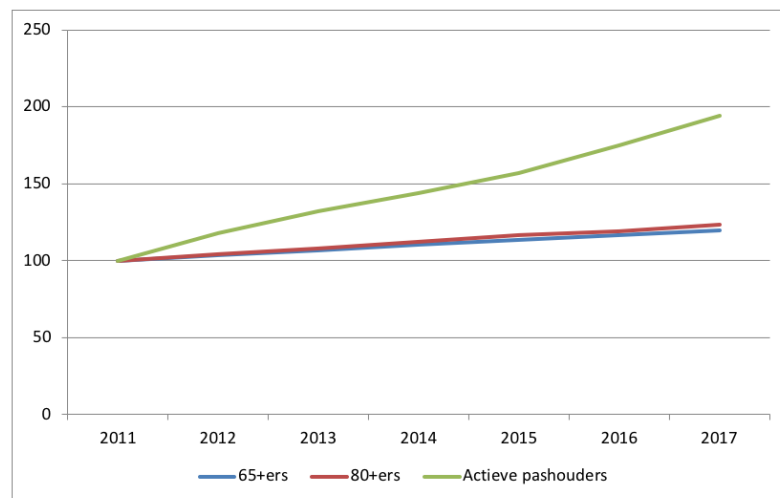
Afbeelding 6.1
 Relatieve ontwikkeling
 actieve pashouders (2011
 - 2017)



Bron: Omnibuzz

Deze ontwikkeling is fors en kan maar voor een klein deel worden verklaard vanuit de bevolkingsgroei. Dat kunnen we aflezen uit onderstaande grafiek.

Afbeelding 6.2
 Ontwikkeling actieve
 pashouders en leeftijd
 (65+ en 80+; 2011 - 2017)



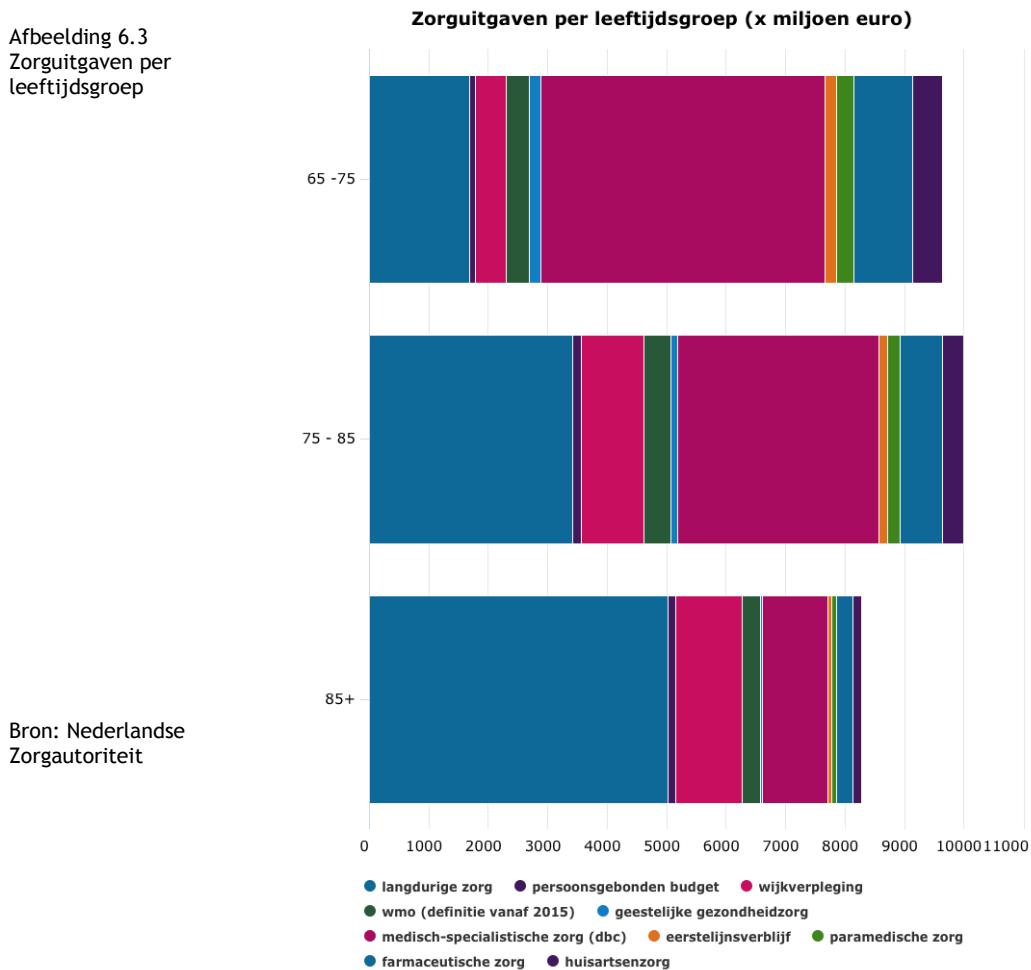
Bron: Omnibuzz

Er spelen duidelijk andere factoren nog een rol dan de demografische groei.

6.1.2 De zorgvraag

Het merendeel van de ouderen heeft weinig zorg nodig. Slechts een klein deel heeft veel zorg nodig. Twintig procent van de ouderen gebruikt tachtig procent van de zorguitgaven voor ouderen. Dat blijkt uit de eerste Monitor zorg voor ouderen van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De meeste 65-jarigen zijn vitaal en gebruiken nauwelijks meer zorg dan de gemiddelde Nederlander. Maar de gemiddelde zorgkosten stijgen sterk met de leeftijd. Voor 85-plussers liggen de gemiddelde kosten vier keer hoger dan de kosten voor mensen tussen 65 en 75 jaar. 48% van de totale zorguitgaven gaan naar ouderen. De stijgende kosten hebben vooral betrekking op de langdurige zorg. Voor ons zijn de uitgaven in het kader van de Wmo relevant. Onderstaande grafiek brengt de verschillende zorguitgaven in beeld.

Afbeelding 6.3
Zorguitgaven per
leeftijdsgroep



De Wmo-uitgaven voor de groep 65-75 jarigen bedraagt € 374,7 mln en stijgt voor de groep 75-85 jaren naar €458,1 mln. De ouderen in de leeftijd van 85+ doen minder beroep op de Wmo. We zien dus een toenemende Wmo-vraag bij de leeftijdsgroep die het meest gebruik maakt van het doelgroepenvervoer. Dat is logisch, omdat doelgroepenvervoer deel uitmaakt van de Wmo.

6.1.3 De indicatiestelling

De indicatiestelling regelt de toegang tot het systeem en bepaalt de ruimte die klanten krijgen om van dat systeem gebruik te maken.

In paragraaf 3.2 hebben we uitvoerig stilgestaan bij het fenomeen ‘indicatiestelling’. We hebben vastgesteld dat de verschillen tussen gemeenten behoorlijk uiteen kunnen lopen. Dat geldt voor de wijze waarop de indicatie wordt georganiseerd tot de toekenning van maatwerkindicaties, alsmede de grenzen die worden gesteld via de zonering.

6.2 Het aanbod van (doelgroepen)vervoer wijzigt aanzienlijk

Aan de aanbodzijde zal er de komende jaren ook het een en ander veranderen.

In een vergelijkbare tabel worden de relevante ontwikkelingen genoemd

Tabel 6.3
Ontwikkelingen en gevolgen - 2

Ontwikkeling	Categorie	Termijn				Gevolgen			Groei	
		S	I	C		G	K		+	-
Arbeidsmarkt		X				x	X			X
Mobiliteit in de toekomst		X				x			?	?
S = structureel; I = incidenteel; G = groot; K = klein; + = groei; - = afname										

6.2.1 Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt

Een ander aspect van de economische groei houdt verband met de arbeidsmarkt. Na een forse economische crisis draait de economie nu weer op volle toeren. Het aantal banen neemt toe en we komen langzaam maar zeker terecht in een situatie van krapte op de arbeidsmarkt. Die krapte wordt mede veroorzaakt door de afname van de omvang van de potentiële beroepsbevolking, zoals we al hebben gezien bij afbeelding 2.7. Ook de taxibranche begint te ervaren dat het steeds moeilijk wordt om goede taxichauffeurs te werven en te behouden.

Deze ontwikkeling vormt een punt van aandacht, omdat een tekort aan goed opgeleide en ervaren chauffeurs zijn weerslag zal hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast zal het in dienst houden en nemen van chauffeurs een hoger kostenplaatje gaan opleveren. Voor de vervoerder is het belangrijk om werknemers vast te houden vanwege de investeringen in opleiding (€ 1.500,-). Dit heeft logischerwijs consequenties voor de kosten voor het doelgroepenvervoer, maar ook voor de organisatie van het vervoer.

We moeten ook serieus rekening houden met de omstandigheid dat er op enig moment niet genoeg chauffeurs meer beschikbaar zijn en dat daarmee het aanbod terugschroefd moet worden en dat er alternatieven moeten komen om het vervoer te regelen.

6.2.2 Mobiliteit in de toekomst

De mobiliteit van mensen zal in de toekomst drastisch veranderen. Van burgers verwachten we steeds meer het nemen van eigen verantwoordelijk en de burgers zullen die ook nemen, in samenspraak met hun omgeving en met gebruik van technologische hulpmiddelen. Niet langer wordt het mobiliteitssysteem ingericht door het tekenen van de infrastructuur op de tekentafel, maar door de wensen en behoeften van de gebruikers.

Deze ontwikkeling die het hele speelveld van de mobiliteit overhoop haalt vraagt van de overheid en de aanbieders een volledige heroriëntatie. Dat geldt natuurlijk ook voor Omnibuzz. Die opgave zal niet aanbod- maar vraaggericht moeten zijn.

Het eerdergenoemde initiatief Mobility as a Service sluit naadloos aan op de behoefte van de burgers om regie in eigen hand te nemen en te houden. MaaS is een allesomvattende service die toegang geeft tot elke mobiliteitsvorm en wel op een dussdanige manier dat de gebruiker volledig wordt ontzorgd, zowel bij de reisplanning vooraf, tijdens de reis en de financiële afhandeling achteraf. Het gaat dus om een 'service' en niet om het bezit van vervoermiddelen. De gebruiker kan kiezen tussen verschillende modaliteitsopties. In het beste geval maakt MaaS autobezit overbodig.

Welk effect kunnen we verwachten ten aanzien van het doelgroepenvervoer? Dat is een moeilijk te beantwoorden vraag. Enerzijds zal een afnemend autobezit de overstap naar het doelgroepenvervoer vergroten en anderzijds zal het inzicht in andere vervoersvormen doelgroepenvervoer kunnen ontlasten, zeker als er een prijsmechanisme aan wordt gekoppeld.

Er wordt op dit moment ook onderzoek gedaan naar het MaaS-concept toegespitst op het gebruik hiervan door mensen met een beperking: Landelijke Coalitie MaaS.²⁸ Dit initiatief is erop gericht om het reizen voor mensen met een beperking eenvoudiger te maken door hem de regie te geven. Het uiteindelijke doel is een vraaggerichte vervoerdersmarkt voor iedereen met een beperking.

In Nederland zijn 2.000.000 inwoners met een beperking. Een groot deel van hen maakt niet of nauwelijks gebruik van openbaar vervoer en/of speciaal vervoer. Ze weten niet hoe ze toegang krijgen tot het systeem en als ze dat wel kunnen dan lopen ze aan tegen problemen om een reis te plannen of te boeken. Als ze een reis maken dan zal die zo nu en dan hindernissen kennen, die deze mensen doen afhaken. De ambitie van de Landelijke Coalitie MaaS is om niemand van vervoer uit te sluiten.

6.2.3 Mobility as a Service versus Regiecentrale

Zowel MaaS als Regiecentrale zijn erop gericht om verschillende vervoerwijzen te integreren, maar ze zijn wezenlijk verschillend van elkaar, zoals blijkt uit onderstaand overzicht.²⁹

²⁸ <http://vitavalley.nl/projecten/mobility-as-a-service-maas/>

²⁹ Lodewijks, Jacky en Martijn van de Leur, Regiecentrale versus MaaS, In: *OV Magazine*, 10 maart 2017 pp, 41-42

Tabel 6.4
MaaS versus Regiecentrale

	Regiecentrale	Mobility as a Service
doelgroep	gebruikers doelgroepenvervoer	iedereen, mogelijk gerichte service op specifieke doelgroepen
financiering	overheid, bijdrage vanuit reiziger is minimaal	vanuit gebruikers en mobiliteitsaanbieders, geen structurele financiering vanuit overheid
geografisch	toepasbaar overal waar taxivervoer/kleinschalig vervoer wordt aangeboden, zowel in stedelijke als landelijke gebieden	met name kansrijk in meer stedelijke gebieden
commerciële interesse	vooral van taxibedrijven	vooral ICT-bedrijven, maar ook taxi- en ov-bedrijven
aanbod van providers	één regiecentrale per gebied, geen keuzevrijheid voor de klant	meerdere MaaS-providers per gebied, zelfregulerend systeem, keuzevrijheid voor de klant (vergelijkbaar met telefoonproviders)
aanbod van diensten	primair bedoeld voor boeken en organiseren van ritten taxivervoer/kleinschalig vervoer, eventueel advisering en doorverwijzing naar ov en vrijwilligersvervoer	alle diensten zijn mogelijk, provider stelt op basis van klantbehoeften een pakket aan diensten beschikbaar, aanbod verschilt per provider
rol	adviserend naar de klant plus operationele rol in uitvoering van contractvervoer (plannen en aansturen van voertuigen)	Linking pin tussen vraag en aanbod, adviserend en organiserend (plannen, boeken bij derden, ondersteunen, aanpassen reisplan bij afwijkingen en betalen)
rol overheid	volledig door de overheid gecontracteerd en gefinancierd	de overheid is opdrachtgever van het huidige ov, ruimt belemmeringen op, aanjager en facilitator
maatschappelijke voordelen	meer grip op kosten en kwaliteit van contractvervoer, flexibiliteit in doorontwikkeling van contractvervoer, benutten van eigen kracht bij doelgroepen	regio: betere bereikbaarheid van economische kerngebieden en aantrekkelijk vestigingsklimaat, moderne mobiliteitsoplossingen die bijdragen aan de 'Roadmap Next Economy' gemeente: aantrekkelijke, gezonde en bereikbare stad, minder vervoerarmoede, meer participatie
kwaliteit	overheid ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening	provider ziet toe op kwaliteit eigen dienstverleners

Bron: OV Magazine

De vraag is hoe deze twee ontwikkelingen zich tot elkaar gaan verhouden en of ze ook complementair kunnen zijn. De ambities van Omnibuzz zullen ook in dit perspectief moeten worden geplaatst.

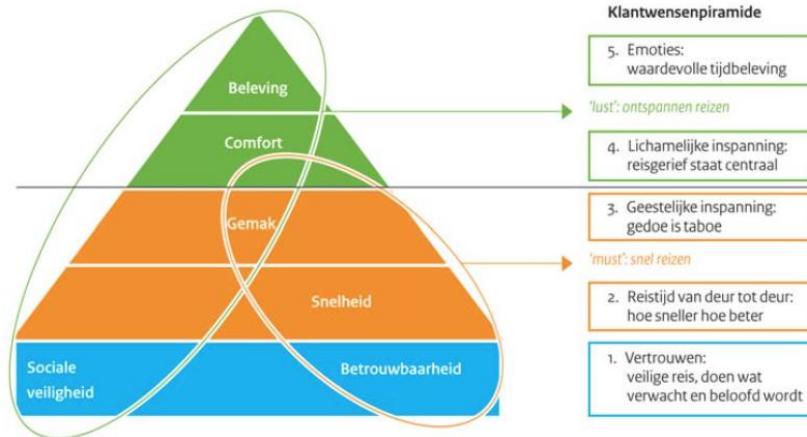
6.2.4 Het (toekomstig) aanbod moet aansluiten op de vraag

Zoals gezegd moet het aanbod aansluiten bij de vraag van de klant. Snelheid en gemak zijn de belangrijkste productkenmerken, die de reiziger meeneemt in de overweging welk vervoermiddel hij kiest. Beleving en comfort zijn de extra's die iets kunnen toevoegen. In onderstaande klantwensenpiramide is dat visueel gemaakt.³⁰

³⁰ Hagen, M. van & G. J. Peek, *Eén verbinding is géén verbinding. Van harde én zachte bereikbaarheid. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk Antwerpen* (2004) en Hagen, M. van *Belevingswaarde Stations. Inrichting station en omgeving vanuit de klantwensen. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk Antwerpen* (2003).

Afbeelding 6.3
De klantwensen-
piramide.

Bron: Van Hagen (2003),
Van Hagen en Peek (2004)



De klantenwenspiramide brengt in beeld de gelaagdheid van kenmerken die een rol spelen bij de beoordeling door klanten van vervoersmogelijkheden. De meest basale kwaliteitsaspecten hebben betrekking op betrouwbaarheid en veiligheid. Betrouwbaarheid en veiligheid zijn basale randvoorwaarden. Daar moet sowieso aan worden voldaan wil een klant gebruik maken van vervoer.

In ander invalshoek de Van Hagen presenteert is heeft te maken met de reden van het vervoer. Gaat het om een 'lustmotief', zoals een middagje winkelen, dan zijn zaken als comfort en beleving van belang. In het geval van een 'must motief', zoals een afspraak in het ziekenhuis, spelen aspecten als snelheid en betrouwbaarheid een grotere rol.

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Inleiding

De uitdaging waar Omnibuzz voor staat is om adequate sturingsinformatie beschikbaar te krijgen, opdat de organisatie tijdig kan inspelen op ontwikkelingen die van invloed zijn op de vraag naar doelgroepenvervoer, waarmee de bedrijfsvoering beter kan worden georganiseerd, hetgeen op haar beurt weer van invloed is op de kosten en de kwaliteit van het product. Zo luidde de opdracht.

Gedurende het onderzoek hebben we een aantal zaken geconstateerd

Constatering 1

In dit rapport hebben we een scala aan relevante ontwikkelingen beschreven en voor zover mogelijke geanalyseerd, waarbij is gekeken naar het type ontwikkeling en de bruikbaarheid voor voorspellingen voor de toekomst. Met name ten aanzien van dit laatste punt stellen we vast dat er naast de demografische ontwikkelingen we niet veel houvast hebben en dat we zijn aangewezen op het vertalen van trends uit het verleden naar de toekomst. Bij het maken van die vertaling zullen we ons rekenschap moeten geven van relevante ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Een dergelijke benadering is voldoende betrouwbaar om beleids- en beheersmatige beslissingen te nemen.

Constatering 2

Een andere constatering is dat er naast deze ontwikkelingen er keuzemogelijkheden zijn voor de 32 gemeenten die van grotere invloed zijn op de organisatie van het doelgroepenvervoer. In het bijzonder gaat het dan over de mate waarin toegang wordt verleend tot het systeem (indicatiestelling) en de ruimte die men klanten biedt om van het doelgroepenvervoer gebruik te maken (zonering, eigen bijdrage).

Constatering 3

De ontwikkelingen in de wereld van het vervoer zijn ingrijpend en gaan erg snel. Omnibuzz zal deze in het vizier moeten houden en daar continu op moeten inspelen.

7.2 De data

De data die worden gebruikt om te analyseren en om uitspraken te kunnen doen over de toekomst moeten kloppen. De van Omnibuzz afkomstige data die in dit onderzoek zijn gebruikt hebben betrekking op actieve pashouders en dus op feitelijk gebruik.

Aanbeveling 1

Zorg met betrekking tot de data voor een update tussen de gemeenten en Omnibuzz, waardoor iedereen dezelfde data gebruikt.

Aanbeveling 2

Maak een directe koppeling tussen de data van de gemeenten en Omnibuzz.

7.3 Prognose en Sturingsinstrument

We hebben gezien dat we de afgelopen periode de actieve pashouders behoorlijk is gestegen. Diverse oorzaken hebben daaraan ten grond grondslag gelegen. Er is één oorzaak die goed te kwantificeren is en dat is de demografische ontwikkeling. Andere ontwikkelingen zijn minder goed vast te pakken, zoals de economische ontwikkeling. Je kunt bijvoorbeeld niet aangeven dat 1% economische groei leidt tot een x% groei van het aantal klanten.

Aanbeveling 3

Gebruik betrouwbare demografische prognoses om een voorspelling voor de toekomst te maken ten behoeve van de meerjarenbegroting.

Aanbeveling 4

Maak een trendanalyse van de afgelopen vijf jaren om een extrapolatie (na 'aftrek' van de demografische prognose) te maken naar de toekomst ten behoeve van de meerjarenbegroting.

Aanbeveling 5

Stel - onder het motto 'Ken je Klant' - specifieke en gedetailleerde vervoersindicaties van klanten op en gebruik deze informatie op een geabstraheerd niveau als sturingsinformatie.

7.4 Beheersmaatregelen

Ontwikkelingen en keuzes die worden gemaakt kunnen ook leiden tot uitvoeringskosten, die soms onvermijdelijk zijn en in andere gevallen niet, maar die hoe dan ook inzichtelijk moeten worden gemaakt.

Aanbeveling 6

Indexeer - op basis van landelijke prognosecijfers - de geplande afhandelingsstijd in relatie tot de verwachte toename van het aantal dementerenden.

Aanbeveling 7

Maak jaarlijks een rondje langs de gemeenten om de mogelijke consequenties voor Omnibuzz van de fysieke ingrepen c.q. situering van voorzieningen in beeld te brengen.

Aanbeveling 8

Kom tot harmonisering van de indicatiestellingen, toepassing maximering zonering en eigen bijdragen om de bedrijfsvoering te vereenvoudigen en kansen op fouten te reduceren. Die dit aan de hand van een op te stellen visie (zie aanbeveling 10).

Aanbeveling 9

Kom tot een vergelijk met de provincie als concessieverlener en Arriva als concessiehouder voor wat betreft het dichten van gaten die zijn gevallen na december 2016.

7.5 Beleidsmaatregelen

Hoe ziet de klant van de toekomst eruit? Welke behoefte heeft hij? Op welke manier zal hij eigen regie willen en kunnen voeren? In hoeverre kan hij zijn eigen vervoer regelen, op welke momenten schakelt hij de samenleving in? Wanneer zal hij gebruik gaan maken van door de overheid geregeld vervoer, vraagafhankelijk dan wel openbaar. De kritische klant van de toekomst hanteert kernwoorden als toegankelijkheid, snelheid, betrouwbaarheid, betaalbaarheid, comfort, gemak en flexibiliteit. De wereld van het vervoer van de toekomst is een andere dan die van nu.

Aanbeveling 10

Maak een visie op de toekomst van het (doelgroepen-)vervoer op door middel van een interactief proces om draagvlak te verkrijgen bij gemeenten, uitvoerders en gebruikers voor duurzame aanpassingen in een sterk veranderende vervoerswereld.

Aanbeveling 11

Schrijf een bedrijfsplan dat de uitvoeringsmaatregelen beschrijft, die gericht zijn op het realiseren van de visie (zie aanbeveling 10) en dat tevens een antwoord geeft op de vraag of Omnibuzz de aangewezen organisatie is om ook andere vormen van vervoer (andere doelgroepen, regionaal ov, goederen) te organiseren en in hoeverre ook een regiecentrale daar deel van uitmaakt, dan wel een vorm van MaaS het meest adequaat is.

Aanbeveling 12

Participeer - als landelijk grootste organisatie van doelgroepenvervoer (noblesse oblige) - in een initiatief als de Landelijke Coalitie MaaS.

Aanbeveling 13

Organiseer jaarlijks een meer algemeen klantenonderzoek (niet zoals nu gericht op de klantentevredenheid gekoppeld aan uitgevoerde ritten) waarin ook informatie ten aanzien van de aspecten 'veiligheid', 'betrouwbaarheid' en 'betaalbaarheid' wordt verzameld en benut deze om de kwaliteit van Omnibuzz te verbeteren.

BIJLAGE 1 SCHEMATISCHE WEERGAVE ONTWIKKELINGEN GEBRUIK DOELGROEPENVERVOER



BIJLAGE 2 Quick-scan gemeenten in het kader van de indicatiestelling

Tabel B.1 Overzicht indicatiestelling

Regio	Omvang gemeente	Grote gemeente		Middelgrote gemeente		Kleine gemeente	
Zuid-Limburg		<i>Veel pashouders</i>	<i>Weinig pashouders</i>	<i>Veel pashouders</i>	<i>Weinig pashouders</i>	<i>Veel pashouders</i>	<i>Weinig pashouders</i>
		Sittard-Geleen a. 93.315 b. 5,37 c. 24,0 d. laag e. 38,1 f. zeer hoog g. 3	Heerlen a. 87.202 b. 3,28 c. 14,95 d. zeer laag e. 43,7 f. laag g. 2	Kerkrade a. 45.954 b. 6,12 c. 25,46 d. zeer laag e. 43,7 f. laag g. 2	Eijsden-Margraten a. 25.297 b. 3,00 c. 12,69 d. zeer hoog e. 32,2 f. zeer hoog g. 5	Meerssen a. 19.068 b. 5,16 c. 20,37 d. zeer hoog e. 34,8 f. zeer hoog g. 4	Onderbanken a. 7.860 b. 1,98 c. 8,92 d. gemiddeld e. 39,1 f. zeer laag g. 5
Noord-Limburg		<i>Veel pashouders</i>	<i>Weinig pashouders</i>	<i>Veel pashouders</i>	<i>Weinig pashouders</i>	<i>Veel pashouders</i>	<i>Weinig pashouders</i>
		Venlo a. 101.023 b. 4,83 c. 23,46 d. laag e. 36,3 f. gemiddeld g. 2	Venray a. 43.566 b. 1,71 c. 8,69 d. gemiddeld e. 32,4 f. laag g. 3		Roerdalen a. 20.692 b. 2,35 c. 9,50 d. gemiddeld e. 37,2 f. hoog g. 5	Gennep a. 17.129 b. 3,73 c. 17,08 d. hoog e. 30,8 f. gemiddeld g. 4	Bergen a. 13.095 b. 2,57 c. 11,65 d. laag e. 34,1 f. zeer laag g. 5

Toelichting

- Inwoners (aantal)
- Pashouders (% van de inwoners)
- Pashouders (% van de 65+ers)
- Sociaal Economische Status
- % personen (> 19 jaar) die beperkt zijn vanwege een probleem met de gezondheid
- Individueel maatwerk (toeslagen etc.)
- Mate van stedelijkheid (Relevante codes CBS: 2=zeer stedelijk; 3=matig stedelijk; 4=weinig stedelijk; 5=niet stedelijk)

BIJLAGE 3 Een Proeve van een Sturingsinstrument

In paragraaf 7.3 zijn we ingaan om de prognoses in relatie tot een sturingsinstrument. Dit is een eerste proeve van dat instrument. We benaderen dit vanuit twee invalshoeken: de demografische ontwikkelingen en een trendanalyse vanuit het verleden.

B3.1 Demografische ontwikkelingen

Tabel B.1 Prognose aantal pashouders in 2018 op basis van demografische ontwikkelingen Bron: CBS, Progneff 2017/Bewerking PH		Totaal	< 65 jaar	65-69	70-74	75-79	80+
	Pashouders	43156	8920	2945	3943	5897	21451
	Relatief aandeel pashouders in %		21	7	9	14	50
	Demografische groei 2017- 2018 in %		-0,7	-0,1	5,3	2,6	3,0
	Prognose 2018	43508	8296	2916	4152	6050	22095
	Prognose groei in %	0,8					

Op grond van de demografische prognoses in combinatie met de leeftijdsopbouw van de klantenpopulatie verwachten we een groei van 0,8 % in 2018 ten opzichte van 2017.

Deze gegevens kunnen ook gebruikt worden als basis om de afhandelingstijden beter te voorspellen, gelet op de toenemende zorgvraag (zie paragraaf 2.3.1). Hiervoor is het nodig om eerst een basisoverzicht van afhandelingstijden te maken.

B3.2 Trendanalyse

Trendanalyse kunnen worden bepaald voor een aantal variabelen, zoals pashouders, ritten, zones.

Een voorbeeld van een trendanalyse van het aantal ritten van de Omnibuzz10 gemeenten:

Tabel B.2 Trendontwikkeling aantal ritten (2011- 2017; 2018)		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Trend 2018
	Beek	6433	6049	5739	5410	5134	4455	5559	4623
	Echt-Susteren	14465	12087	11158	11057	11073	10255	10859	9484
	Eijsden-Margraten	7025	6615	6117	5618	4701	5138	6537	5131
	Gulpen-Wittem	6232	5194	4948	4647	3899	3524	4222	3178
	Meerssen	11362	10701	10868	9841	9613	9236	10257	9197
	Schinnen	4888	4044	3959	3958	3486	3122	3321	2823
	Sittard-Geleen	55951	53333	48669	48902	49109	46000	48201	44670
	Stein	7268	6647	6386	5977	5468	4900	5524	4647
	Vaals	3747	3329	3355	2785	2900	2870	3470	2893
Bron: Omnibuzz	Valkenburg ad Geul	6061	5818	5534	5708	5584	5930	7205	6507
	Totaal	123432	113817	106733	103903	100967	95430	105155	93152

Louter naar de cijfers kijkend zouden we een daling van het aantal ritten verwachten in 2018. Echter de daling over de periode 2011-2016 werd in 2017 verstoord door een groei. De groei zal moeten worden verklaard vanuit de praktijk. Tevens moet dan duidelijk worden of de groei van 2017 incidenteel is of structureel van aard. Vanuit dat gegeven moet de prognose voor 2018 worden bijgesteld. In het ene geval naar ongeveer 10.000 in het andere geval naar ongeveer 11.000.

BIJLAGE 4 Geraadpleegde personen

<i>Naam</i>	<i>Organisatie</i>	<i>Functie</i>
Theo Alsters	Provincie Limburg	Senior Beleidsmedewerker Mobiliteit
Spomenka Amory	Gemeente Onderbanken	Zelfredzaamheidscoach
Eugène Banach	Provincie Limburg	Beleidsmedewerker Personenvervoer
Mieke van Bergen	Gemeente Gennep	Klantadviseur
Lilian van den Berkmortel	Gemeente Meerssen	Consulent Sociaal Team
Marie-Therese Bindels	Gemeente Kerkrade	Beleidsmedewerker WIZ
Myriam Chourak	Omnibuzz	Teamleider financiële administratie
Jos van Dijk	Omnibuzz	Voorzitter werkgroep Wmo-bg
Michiel Hartholt	Maastricht	Ambtenaar verkeer en vervoer
Naomi Heijnen	Provincie Limburg	beleidsmedewerker cluster Mobiliteit
Ilse van Helmond	Omnibuzz	Medewerkster regie callcenter
Guy Hermans	Forseti	Senioradviseur doelgroepenvervoer
Natascha Heunen	Omnibuzz	Projectmedewerker uitvoering
José le	Omnibuzz	Manager Advies & Projecten
René Jacobs	Gemeente Eijsden-Margraten	Coördinator Sociaal Team
Tom Jacobs	Gemeente Venlo	Ambtenaar Mobiliteit
Bert Kamphuis	Omnibuzz	Voorzitter GR
Birgit op de Laak	Omnibuzz	Bestuurslid GR
Roger Lousberg	Gemeente Sittard-Geleen	Wmo-consulent / Kwaliteitsmedewerker
Jo Linders	Omnibuzz	Vicevoorzitter Cliëntenpanel
Ger Meesters	Omnibuzz	Voorzitter Cliëntenpanel
Niels Meijers	Gemeente Onderbanken	Ambtenaar Samenleving en Ruimte
Simone de Munck	Gemeente Heerlen	Coördinator
Paul van Mulekom	Omnibuzz	Manager Uitvoering
Frans Nijskens	Omnibuzz	Projectleider ICT a.i.
Ton Ory	VKKL	Adviseur Vervoer
Peter Peeters	Gemeente Horst aan de Maas	Ambtenaar Verkeer en vervoer
Berdië Peters	Gemeente Venlo	Beleidsondersteunend medewerker
Hennie Peters	Omnibuzz	Teamchef callcenter
Jeu Renkens	Omnibuzz	Beleidsmedewerker
Mark Renne	Omnibuzz	Adviseur projecten
Maaïke Rietveld	Gemeente Venray	Wmo-consulent
Ruud Schins	Provincie Limburg	Beleidsmw. Ruimtelijke Economie
Rick Senden	Omnibuzz	Teamleider Klantadministratie
Heidie van der Steeg	Servicecentrum MER	Specialist afd. Sociaal Domein
Elly Tomasila	Gemeente Bergen	Consulent Wmo
Guido Vreuls	Omnibuzz	Directeur
Peter van Wijlick	RMO Noord-Limburg	Coördinator Regionale Mobiliteit
Toon Zijlstra	KiM	Wetenschappelijk Onderzoeker
Twan Zimmermann	Omnibuzz	Adviseur projecten

BIJLAGE 5 Literatuurlijst

Alzheimer Nederland (11-07-2017), *Cijfers en feiten over dementie*, www.alzheimer-nederland.nl.

Bastiaanssen, Jeroen (december 2012), *Vervoersarmoede op Zuid, Een verkennend onderzoek naar de mate waarin verplaatsingsmogelijkheden van invloed zijn op de arbeidsre-integratie van werklozen*, Rotterdam.

CBS (1 januari 2017), *Jaarmonitor Wegvoertuigen aantallen*, Den Haag/Heerlen.

CBS, www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/08/65-plussers-met-meer-auto-s-en-kilometers-op-de-weg.

Coalitie Mobility as a Service (22 december 2017), *Bijlagen Plan van aanpak*, Ede.

Connekt Taskforce MaaS (19 juni 2017), *Nederlands actieplan Mobility-as-a-Service*, Delft.

Coumans (2018), M., *Statistische Trends, Sociaal in de marge*, CBS, Den Haag/Heerlen/Bonaire.

Crow-KpVV (september 2017), *Autodelen*, kpvvdashboard-4.blogspot.nl.

Crow-KpVV (7 juli 2015), *De regiecentrale: de stand van zaken*, Ede.

Crow-KpVV (juli 2014), *Handreiking voor het organiseren van samenwerking in het doelgroepenvervoer en aanvullend OV, Inzicht in de processtappen en organisatievormen*, Ede.

Crow-KpVV (maart 2017), *OV-Klantenbarometer 2016, Onderzoek klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer*, Provincie Limburg.

Crow-KpVV (oktober 2017), *Stads- en streekvervoer in 2016 licht gegroeid*, In: *V&V Bericht*, Ede.

Crow-KpVV (26 januari 2016), *Vraagstukken in het doelgroepenvervoer*, Ede.

Decisio (2 augustus 2017), *Schetsmatige business Case en Value Case MaaS*, Amsterdam.

Dijkstra, Johannes (januari 2017), *De integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in landelijke gebieden in Nederland, Een algemeen toepasbaar evaluatiemodel en case studie in Noord-Limburg*, Bennekom.

Etil, *Prognoseff 2017*, www.prognoses.neimed.nl.

Forseti (20 juni 2016), *EU-aanbesteding vervoer Omnibuzz, Programma van Eisen*, Rosmalen.

Gemeente Amsterdam (2016), *Eindrapport Doelgroepenvervoer*, Amsterdam.

GGD Amsterdam (14 februari 2018), *Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM): Meten en volgen van de zelfredzaamheid van kwetsbare populatie*, Amsterdam.

Hagen, M. Van (2003) *Belevingswaarde Stations. Inrichting station en omgeving vanuit de klantwensen*. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk Antwerpen.

Hagen, M. van & G. J. Peek (2004), *Eén verbinding is géén verbinding. Van harde én zachte bereikbaarheid*. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk Antwerpen.

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (november 2016), *Cijfers en prognoses voor het doelgroepenvervoer in Nederland*, Den Haag.

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (februari 2011), *Hoe groeit het regionaal OV?*, Den Haag.

Kerkhof, van Mark, Pierre van Veggel, Geert Jan Zweegman (2010), *Gedragbeïnvloeding als instrument voor een bereikbaar Nederland!*, Verkeerskunde.nl.

Lodewijks, Jacky en Martijn van de Leur (10 maart 2017), Regiecentrale versus MaaS, In: *OV Magazine*, Zwolle.

Martens, Karel, Marnix ten Holder, Jurriën Thijssen (2011), Vervoersarmoede bestaat, Mindervaliden en minderbedeelden ervaren belemmering in mobiliteit, In: *Verkeerskunde 02-11*, Zwolle.

Ministerie van VWS (februari 2017), Besluit van 10 februari 2017, houdende regels ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening en de continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de hulpverlener, In: *Staatsblad 2017, nr. 55*, Den Haag.

Mobycon (10 december 2013), *Vervoerkundige evaluatie regiotaxi Noord-Brabant*, *Eindrapport*, Delft.

Moventem (februari 2018), *Klanttevredenheidsonderzoek Wmo Limburg, Omnibuzz*, *Jaarrapport 2017*, Zutphen.

MuConsult (november 2016), *Integratie doelgroepenvervoer en OV, Onderzoek in opdracht van Ministeries van IenM en VWS*, *Eindrapportage*, Amersfoort.

MuConsult (28 juni 2013), *Krachten bundelen voor toekomstvast doelgroepenvervoer en OV, Onderzoek in opdracht van Ministerie VWS*, *Eindrapportage*, Amersfoort.

MuConsult (maart 2007), *Omvang doelgroepenvervoer: Mogelijkheden voor bundeling van vervoer en kansen voor OV*, *Eindrapport*, Amersfoort.

Nivel (2015), *Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking, ouderen en de algemene bevolking, Rapportage participatiemonitor 2015*, Utrecht.

Omnibuzz (2017), *Begroting 2018 & Meerjarenperspectief 2019 - 2021*, Sittard-Geleen.

Omnibuzz (05 januari 2016), *GR Doelgroepenvervoer Limburg, Tweede versie bedrijfsplan, Via slim vervoer maatschappelijk verbinden*, Sittard-Geleen.

Omnibuzz (2017), *Jaarverslaggeving 2016, Gemeenschappelijke regeling Omnibuzz*, Sittard-Geleen.

Omnibuzz (oktober 2016), *Organisatieplan Omnibuzz, Publiekrechtelijke regiecentrale*, Geleen.

Omnibuzz (januari 2018), *Vervoerreglement Vraagafhankelijk Vervoer Limburg*, Sittard-Geleen.

Planbureau voor de Leefomgeving (2013), *Demografische ontwikkelingen 2010-2040, Ruimtelijke effecten en regionale diversiteit*, Den Haag.

Provincie Limburg (oktober 2015), *Fase 2 Pilot Wensbus, Voortgangsrapportage in het kader van de evaluatie en afronding van fase 2 van de pilot*, Maastricht.

Provincie Limburg (september 2014), *Rapportage Pilot Wensbus, Evaluatie ten behoeve van de monitoring van de resultaten en mogelijke voortzetting van de pilot na de 1e fase c.q. de initiële periode van 6 maanden*, Maastricht.

Rijksoverheid (10 oktober 2017), *Vertrouwen in de toekomst, Regeerakkoord 2017 - 2021*, Den Haag.

RiVM (2004), *Ouderen nu en in de toekomst, Gezondheid, verpleging en verzorging 2000 - 2020*, Bilthoven.

ROA (december 2017), *De arbeidsmarkt naar opleiding en beroep tot 2022*, Maastricht.

Ruimtevolk (februari 2017), *Trendverkenning Demografische Transitie Noord-Limburg*, Arnhem.

SCP (juni 2009), *De ondersteuning van Wmo-aanvragers, Een onderzoek onder aanvragers en hun mantlezorgers, Derde Tussenrapportage Wmo Evaluatie*, Den Haag.

SCP (november 2014), *Zorg beter begrepen, Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*, Den Haag.

SGB0 (november 2012), *Benchmark Wmo 2012, Resultaten over het jaar 2011*, Den Haag.

Slotema (2015), Marcel, Mobiliteitscentrale Flevoland, *Presentatie tijdens Nationaal Congres Contractvervoer*.

Stevens, Hans (november 2017), Als je mensen centraal zet, gaat het om hun geluk, *Nationaal verkeerskundecongres 2017*.

Vitavalley (juli 2017), *Coalitie Mobility as a service, Startnotitie*.

Vitavalley (18 januari 2018), *Iedereen Mobiel, Coalitie Mobility as a service, Plan van aanpak van het landelijk programma 2018 - 2020, versie 1.0*, Ede.

VNG (juli 2017), *AMvB reële prijs Wmo 2015, Handelingsperspectieven voor gemeenten*, Den Haag.