Adviesdocument
De toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen

Bestuur BVO DRAN

Versie: 31 januari 2019

regio arnhem nijmegen VERVOERSORGANISATIE

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Doelstelling en leeswijzer 5

3. Historie en aanleiding 6

4 Meerwaarde van regionaal samenwerken 9

5 Herziening en actualisering van de uitgangspunten en randvoorwaarden 11

6 De opzet en doelen van een geoptimaliseerd regiemodel 15

7 De hoofdlijn van een nieuwe aanbesteding 17

8 De organisatorische vorm 19

9 Aandachtspunten voor gemeenten die het vervoer zelfstandig organiseren 20

Bijlage Advies Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen 21

1. Inleiding

Voor u ligt het adviesdocument met betrekking tot de toekomstige organisatie van het regionaal doelgroepenvervoer in de Regio Arnhem-Nijmegen.

Over AVAN

Medio 2016 is AVAN van start gegaan. Indertijd 19 gemeenten (momenteel 18 gemeenten) die in een BVO samenwerkingsverband kwalitatief vervoer bieden tegen zo laag mogelijke kosten. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor beleidsbeslissingen.

AVAN biedt gemeenten twee verschillende soorten vervoer: routevervoer en het collectief vraagafhankelijk vervoer.

Routevervoer betreft periodiek herhaald (veelal dagelijks of wekelijks) vervoer. Reizigers maken er structureel gebruik van. Het gaat hier om vervoer naar en van instellingen en/of scholen. Routevervoer omvat leerlingenvervoer, dagbestedingsvervoer en vervoer vanuit de Jeugdwet.

Collectief vraagafhankelijk vervoer is bedoeld voor inwoners met een beperking. De beperking vormt een te grote drempel tot gebruik van het openbaar vervoer. Het is vervoer van deur-tot-deur en wordt uitgevoerd op specifieke aanvraag van de reiziger. Vanuit de WMO krijgt een inwoner een indicatie om (voor een bepaald aantal kilometers per jaar) tegen OV-tarief te reizen. Dit vervoer wordt ook wel regiotaxi genoemd. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om bezoeken aan vrienden/familie, winkelcentrum of de kapper.

Daarnaast voert AVAN in opdracht van de provincie Gelderland ook het openbaar vervoer op afroep uit. Dit is vervoer naar plaatsen die geen eigen busverbinding (meer) hebben. Hiervoor hebben de gemeenten uit de regio Arnhem en Nijmegen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Provincie. Deze overeenkomst loopt tot 31 december 2020.

Namens de deelnemende gemeenten en provincie geeft BVO DRAN als contractpartner sturing aan diverse (markt-)partijen met verantwoordelijkheden in de uitvoering van het doelgroepenvervoer:

- Vervoersorganisatie:
  - Tactische regie (advisering en ontwikkeling voor beleid voor zover het vervoer gerelateerde onderwerpen betreft);
  - Vast aanspreekpunt voor de regiepartij;
  - Contractbeheer;
  - Facturering aan deelnemende gemeenten.
- Regiepartij voor operationele regie:
  - Operationele regie: vervoerloket, ritaanname, planning, ritverdeling;
  - Klachtaanname en -afhandeling;
  - Monitoring en beheer vervoer;
  - Communicatie met klanten;
  - Advisering over verdere efficiëntiemogelijkheden (ontwikkelfunctie).
- Vervoerders, verantwoordelijk voor kwalitatieve uitvoering van het vervoer.

Met zowel vervoerders als regiepartij gelden vaste contracten: een vaste periode van juli 2016 tot en met juli 2020. Er is een optie om te verlengen. Beide contracten bevatten een opzegmogelijkheid voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemers.

Ter voorbereiding van de besluitvorming over het al dan niet verlengen van de contracten met regiepartij is het projectenplan 'Samen verder…' opgesteld. Dit projectenplan omvat een 14-tal deelprojecten. De resultaten daarvan zijn verwerkt in deze overkoepelende rapportage.

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

De RAD is nadrukkelijk betrokken in het projectenplan 'Samen verder…'. Hierin geeft zij vanuit reizigersperspectief haar visie en aanbevelingen op de toekomst ten aanzien van AVAN. De RAD neemt het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap als het belangrijkste vertrekpunt voor zijn advies. Van bijzonder belang is Artikel 20 betreffende het waarborgen van persoonlijke mobiliteit met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid.
Samenvattend geeft de RAD aan:

- Zich te beseffen dat het kostenaspect een uiterst belangrijke rol speelt in de besluitvorming;
- Met kracht voorstander te zijn van behoud van de schaalgrootte van de regio Arnhem-Nijmegen, in elk geval voor het vraagafhankelijk vervoer;
- In het belang van de gebruiker met kracht voorstander te zijn van behoud van de schaal van de regio Arnhem-Nijmegen voor in ieder geval het vraagafhankelijk vervoer.
- Erop aan te dringen om contracten aan te gaan voor langere perioden (bijv. zes jaar, met zicht op verlenging). Dit biedt bedrijfszekerheid maar bovenal meer zekerheid bij de gebruikers.

In meer gedetailleerde zin adviseert de RAD om nader, onafhankelijk, onderzoek te verrichten. Dit onderzoek dient te gaan over de wijze waarop het collectieve vervoersysteem het beste aan de wensen en behoeften van de verschillende gebruikers kan voldoen.
Daarnaast geeft de RAD aan dat voor het toekomstige vervoer de navolgende punten van belang zijn:

- Marges in de ophaaltijden;
- Duur van de reistijd;
- Beïnvloeden van het vroeger boeken van ritten;
- Inzet van vrijwilligers als aanvulling op professioneel doelgroepenvervoer;
- Behoud van bestaande puntbestemmingen;
- Inzet van MKB bedrijven;
- Toepassing van Social Return on Investment;
- Toepassing van praktijk- en ervaringslessen voor chauffeurs;
- Oplossingen voor loosmeldingen;
- Geldigheid van de begeleiderskaart voor blinden en slechtzienden.

De volledige visie en aanbevelingen over de toekomst van Avan leest u in bijlage 1.

2. Doelstelling en leeswijzer

In dit adviesdocument gaat BVO DRAN gedetailleerd in op verschillende aspecten van het toekomstige doelgroepenvervoer in de regio. Met dit document stellen wij iedere gemeente in staat om een afgewogen besluit te maken over deelname danwel uittreding aan de samenwerking.

Met dit document geeft het bestuur van de BVO DRAN deelnemende gemeenten op hoofdlijnen inzicht in en advies over:

- Historische context en aanleiding;
- De meerwaarde van regionale samenwerking;
- Herziening en actualisering van de bestaande uitgangspunten en randvoorwaarden;
- Optimalisatie van het regiemodel;
- De hoofdlijn van de nieuwe aanbesteding;
- De organisatorische vorm van de nieuwe samenwerking;
- Aandachtspunten voor gemeenten die kiezen om het vervoer zelfstandig te organiseren.

Het geheel is een complex vraagstuk, met veel onderliggende samenhang tussen verschillende aspecten. Concrete adviezen of te nemen besluiten zijn omkaderd. Met de geboden inzichten stellen wij iedere gemeente in staat om een afgewogen besluit te maken over vernieuwing van de deelname aan de samenwerking. De historie en aanleiding tot dit besluit treft u in Hoofdstuk 2.

Het bestuur van de BVO DRAN is overtuigd van de meerwaarde van de regionale samenwerking (zie Hoofdstuk 3) en adviseert daarom een nieuwe gezamenlijke aanbesteding te starten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de bestaande randvoorwaarden herziening en actualisering behoeven (zie hiervoor Hoofdstuk 4). Ook het regiemodel dient te worden aangescherpt (Hoofdstuk 5). De uitgangspunten van de nieuwe aanbesteding treft u in Hoofdstuk 6. In Hoofdstuk 7 vindt u meer informatie over de organisatorische vorm van samenwerken.

Als een gemeente wil uittreden, treft zij in Hoofdstuk 8 een overzicht van aandachtspunten voor het zelfstandig organiseren van het vervoer.

3. Historie en aanleiding

3.1 Historie

In 2016 hebben de (indertijd) 19 deelnemende gemeenten besloten om gezamenlijk uitvoering te geven aan het gemeentelijk doelgroepenvervoer (vraagafhankelijk en routevervoer). De belangrijkste opdracht was (gebaseerd op onderzoeksrapport Cissionius 2014):

- Creëren van efficiëntie en schaalvoordelen door bundeling van vervoersstromen;
- Grip houden op stijgende kosten terwijl bijhorende (sociale) budgetten afnemen.

Het geheel van uitgangspunten van de samenwerking is destijds gebaseerd op 'de vijf sporen van Cissonius':

1. Locatie van voorzieningen
   - Dichter bij huis aanbieden van voorzieningen
2. Versterken van eigen kracht
   - Rekening houden met wat de cliënt zelf en zijn/haar omgeving kan bij het toekennen van vervoersvoorzieningen.
3. Sturen op bundeling van vervoer;
   - Gelijk- en volgtijdelijk bundelen van vervoer
4. Het hervormen van de onderkant van het openbaar vervoer;
   - Sturen op maatregelen om basismobiliteit in stand te houden.
5. De inzet van vrijwilligers.
   - Stimuleren van vervoersprojecten door vrijwilligers

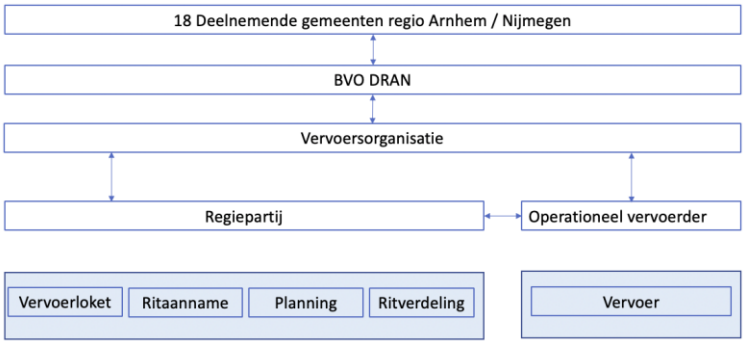
BVO DRAN is verantwoordelijk gesteld voor de uitvoering van 'spoor 3' en heeft een beleidsarm karakter. Het initiëren en implementeren van beleid buiten de directe scope van het doelgroepenvervoer (sporen 1, 2, 4, en 5) is een gemeentelijke verantwoordelijkheid.

Naast 'de vijf sporen' hebben deelnemende gemeenten in 2015 randvoorwaarden vastgesteld:

- Handhaven van het klanttevredenheidsniveau van de Regiotaxi;
- Iedere gemeente bepaalt zelf de toegang tot het maatwerkvervoer;
- Maatwerkvervoer is een aanvulling op het reguliere OV;
- Kosten besparen via efficiëntie;
- Borgen van continuïteit van aansturing, kennis en expertise;
- Flexibiliteit en vrijheid om vervoersstromen (per iedere gemeente) toe te voegen;
- Voldoen aan het wettelijk kader;
- Sturen op afstand door de deelnemende gemeente, mét beleidsmatige vrijheden.

Inhoudelijk zijn deze randvoorwaarden uitgewerkt in Hoofdstuk 4.

Op basis van de beschikbare kennis en ervaring is indertijd besloten tot een regiemodel, waarbij aansturing en uitvoering van elkaar gescheiden zijn. Schematisch ziet AVAN er als volgt uit:



In dit model is één regiepartij verantwoordelijk voor de regie en aansturing (loketfunctie en aanname, planning en ritverdeling). Deze private partij stuurt diverse vervoerscontractanten aan. Deze zijn verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van voertuigen en chauffeurs.

De contracten voor het vervoersysteem zijn gestart op 1 augustus 2016. De contracten expireren van rechtswege per 31 juli 2020. De contracten bieden een optie tot verlenging.

3.2 Aanleiding

De initiële contractperiode nadert zijn einde. Na een grondige evaluatie en de uitkomsten uit de projecten (Projectplan 'Samen verder') blijkt dat de uitgangspunten van de samenwerking in de kern goed zijn. Specifiek ten aanzien van het derde spoor van Cissonius (bundeling), is het toen geschetste bundelingsvoordeel niet realistisch gebleken.

De concrete aanleiding voor dit adviesdocument is:

- Aflopen van de lopende overeenkomsten;
- Landelijke ambities met betrekking tot duurzaamheid / zero-emissie;
- Sterk oplopende kosten voor de dienstverlening, onder andere vanuit marktontwikkelingen.

Deze factoren leiden, ongeacht deelname of uittreding aan een nieuwe samenwerking, met zekerheid tot kostenstijging voor gemeenten. BVO DRAN heeft zich tot doel gesteld om deze kostenstijging te minimaliseren.

Gelet op het huidige kostenniveau en vervoersstromen is er potentieel voor efficiëntie, maar niet binnen de huidige contract- en regieconstructie. Dit komt onder meer doordat:

- Het huidige contract onvoldoende prikkels biedt om het vervoer slim te bundelen.
- Het ontbreekt aan stimulansen voor zowel planning als vervoerders om de dienstverlening doorlopend te optimaliseren.
- De vergoedingen zijn gebaseerd op het ter beschikking stellen van capaciteit en niet op de verrichtte inspanningen.
- Er minimumafnames per inzet zijn gegarandeerd aan vervoerders.

Daarom is het bestuur van BVO DRAN voornemens de lopende overeenkomsten niet te verlengen en opnieuw aan te besteden.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat vervoerders in het algemeen graag verlengen. Daarentegen is de regiepartij enkel genegen te verlengen als het verlieslatende contract wordt gecompenseerd. Gelet op de

omvang van de gevraagde compensatie, is verlenging wettelijk niet toegestaan (wezenlijke wijziging van de overeenkomst).

De contracten bevatten een opzegmogelijkheid voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemers. De opzegtermijn is voor de regiepartij één jaar en voor de vervoerders een half jaar.

1 mei 2019 is een kritische datum. Bij de oprichting van de BVO zijn afspraken gemaakt over de mogelijkheid tot uittreden door gemeenten. Hierbij zijn drie termijnen van belang:

1. Uittreden is mogelijk na deelname van ten minste 4 jaren (niet eerder dan mei 2020);
2. Bij uittreden is een opzegtermijn van 15 maanden van toepassing als deze samenvalt met het beëindigen van contracten met de regiepartij;
3. Voor zover uittreden niet samenvalt met het gestelde onder 2 dan is een opzegtermijn van 12 maanden van toepassing en gaat dan in op 1 januari van het daaropvolgende jaar.

De eerstvolgende mogelijkheid waarbij gemeenten uittreding kenbaar dienen te maken, is 15 maanden voor de einddatum van het huidige contract (31 juli 2020); voor 1 mei 2019.

Gemeenten dienen formeel en uiterlijk 30 april 2019 bij BVO DRAN kenbaar te maken of ze (deels) uittreden uit de regionale samenwerking vanaf augustus 2020.

4 Meerwaarde van regionaal samenwerken

Het bestuur van BVO DRAN is overtuigd van de toegevoegde waarde voor het verder ontwikkelen van de regionale samenwerking. De belangrijkste meerwaarden voor deelnemende gemeenten om door te gaan met de regionale samenwerking zijn:

- **Inspelen op gemeentelijke en (boven-)regionale ontwikkelingen**
  - Vervoersstromen inrichten op basis van logistieke samenhang met name wanneer gemeente- of regiogrenzen worden overschreden;
  - Het doel is om voertuigen maximaal te benutten en het vervoer met zo weinig mogelijk kilometers te organiseren;
  - Vervoersstromen organiseren op basis van volgtijdelijke combineerbaarheid: het maken van afspraken met instellingen voor dagbesteding over aanvang- en eindtijden biedt ruimte voor volgtijdelijke inzet van voertuigen vanuit vervoer voor andere doelgroepen.

- **Inspelen op duurzaamheid**
  - Het vraagstuk om de uitstoot van CO2 te beperken of zelfs te voorkomen is uitdagend omdat er een gat bestaat tussen vraag en aanbod van duurzame voertuigen. Het vereist veel kennis en ervaring van de opdrachtgever om deze (politieke) doelen te realiseren;
  - Om een effectieve bijdrage te leveren aan verbetering van luchtkwaliteit is een regionale aanpak vereist. De voertuigen doorkruisen namelijk vaak meerdere gemeenten. Een centraal duurzaamheidsbeleid met betrekking tot doelgroepenvervoer biedt het beste resultaat;
  - Het doelgericht én financieel beheersbaar implementeren van de duurzaamheidsagenda vereist een gemeente overstijgende aanpak.

- **Deskundigheidsbevordering, kostenbesparing, doorontwikkeling en projectondersteuning**
  - Ontwikkelingen monitoren van de markt (reizigers- en vervoerderskant), en bruikbaar maken voor de deelnemende gemeenten;
  - Grip krijgen en waar mogelijk beperken van stijgende kosten voor het doelgroepenvervoer;
  - Kennisoverdracht en kenniscoördinatie voor en tussen de deelnemende gemeenten;
  - Projectondersteuning, projectmanagement in opdracht van gemeenten;
  - Projectmanagement, projectondersteuning in opdracht van de samenwerkingsorganisatie.

- **Samenwerking met Provincie en Rijk**
  - Effectieve invloed vanuit de gemeenten naar andere overheden (Rijk, Provincie) vereist gezamenlijk optrekken;
  - Integrale aanpak van "andere mobiliteit";
  - Voorbereiden op een toename van automatisering en informatisering van het vervoer en informatieoverdracht (MaaS);
  - Lopende Wmo-subsidie afspraken (SOK) met als voorwaarde regionale samenwerking;
  - De nieuwe OV-concessie, de beïnvloeding daarop en de impact daarvan op het doelgroepenvervoer.

- **Centraal contractmanagement**
  - Besparen op capaciteit voor factuurcontrole (en eventueel betalingen);

- Kennis, kunde en capaciteit voor data analyse, aandragen verbetervoorstellen en verzorgen managementrapportages aan gemeenten;
- Kennisbevordering en doorontwikkeling om in samenwerking met vervoerders en opdrachtgevers kansen te benutten en te realiseren vanuit de markt met oog voor de maatschappelijke doelstellingen en kostenbeheersing;
- Logistieke efficiëntie en (real time) monitorfunctie.

- **Data en data-opslag**
  - (Ontwikkelen) klantregistratie en -beheersysteem, toegankelijk voor alle gemeenten, waarin gegevens eigendom zijn van de regio;
  - Koppelingen met vervoerderssystemen: juiste indicatie en gegevens beschikbaar voor vervoer;
  - (Ontwikkelen) vervoersgegevenssysteem, koppelingen met vervoerderssystemen voor verzamelen operationele gegevens (kwaliteitsbewaking, monitorfunctie, factuurcontrole en data-analyse, basisontwikkeling voor MAAS).

- **Klantenservice voor reizigers en gemeenten**
  - Behoud van het 'merk' en bestaande structuren (bijv. website, telefoonnummers, manier van pasaanvragen) van AVAN;
  - Uniforme communicatie naar reizigers, voortbordurend op bestaande methodiek;
  - Besparen op capaciteit wanneer het gaat om onder andere klachtenintake, klachtenafhandeling, informatieverstrekking, beheersystemen.

5 Herziening en actualisering van de uitgangspunten en randvoorwaarden

Op basis van het Projectplan 'Samen verder…' (2018) adviseert het bestuur van de BVO DRAN om:

- Vast te houden aan de al vastgestelde 5 sporen van Cissonius;
- De eerder vastgestelde randvoorwaarden voor de bundeling van het vervoer (spoor 3) te actualiseren, aan te vullen en nieuwe randvoorwaarden toe te voegen.

Hieronder treft u een overzicht van de reeds vastgestelde randvoorwaarden met daarbij de actualisatie en aanvulling (indien van toepassing).

A. Vastgestelde voorwaarde: Handhaven klanttevredenheid

"Er zijn ruim 25.000 actieve gebruikers van de Stadregiotaxi (maatwerkvervoer). Vanaf 1 januari 2016 komen de gebruikers van de gemeente Nijmegen er bij, omdat zij vanaf dat moment geen persoonsgebonden budget voor vervoer meer krijgen. De voorziening maatwerk vervoer wordt in stand gehouden voor de personen die hierop zijn aangewezen. Van belang is dat de productformule verder wordt ontwikkeld en verbeterd. Onder het huidige contract is er een grote mate van tevredenheid over de uitvoering van het maatwerk vervoer. In de nieuwe opzet van het doelgroepenvervoer willen we de tevredenheid van de gebruikers van het maatwerk vervoer zoveel mogelijk handhaven, ook al zal het systeem op enkele punten wijzigen (zoals de toegang tot de voorziening en het proces voor de klant)."

Actualisatie

"Er zijn veel actieve gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer Wmo (regiotaxi) en het maatwerk vervoer (o.a. leerlingenvervoer, vervoer naar de dagbesteding en vervoer vanuit de jeugdwet). Van belang is dat de productformule, waar mogelijk, verder wordt ontwikkeld en verbeterd. Hierbij blijft het bestaande niveau van 7,5 / 10 (evaluatierapport juni 2018) van klanttevredenheid minimaal gewaarborgd. Waar mogelijk zijn er initiatieven om de tevredenheid verder te verhogen."

B. Vastgestelde voorwaarde: Toegang tot het maatwerkvervoer bepaalt iedere gemeente zelf

"Gemeenten bepalen voor eigen inwoners wie in aanmerking komt voor toegang tot het systeem. Zij bepalen de indicatie en het vervoersprofiel waarin staat wat de cliënt kan en niet kan. De toegang is een belangrijk instrument voor gemeenten om op het vervoersvolume en de uitgaven te sturen. Doordat gemeenten de invulling zelf bepalen kunnen er verschillen ontstaan."

Actualisatie

Deze randvoorwaarde blijft onverkort van toepassing. Wel willen we meegeven dat gemeenten steeds meer inzetten op maatwerk en meer rekening houden met de specifieke situatie van een inwoner. Dit draagt bij aan steeds meer toewijzingen, zoals bijvoorbeeld solovervoer en specifieke indicaties. Deze ontwikkeling maakt het vervoer duurder.

C. Vastgestelde voorwaarde: Maatwerkvervoer is een aanvulling op het reguliere OV

"Het reguliere OV (trein en bus) heeft een functie op de hoofdstromen. In de regio Arnhem Nijmegen zijn veel bushaltes toegankelijker gemaakt. In de OV-concessie zijn lagevloerbussen, een elektrische treeplank en twee

rolstoelplekken per bus geëist. Het maatwerkvervoer voorziet in een behoefte waar het OV niet voldoet. Zowel waar en wanneer het OV ontbreekt als voor doelgroepen die er niet mee kunnen reizen. Dat betekent dat sommige cliënten niet meer (altijd) met het maatwerkvervoer zullen reizen."

Actualisatie

"Het reguliere OV (trein en bus) heeft een functie op de hoofdstromen. In de regio Arnhem / Nijmegen zijn veel bushaltes toegankelijker gemaakt. In de huidige OV-concessie zijn lagevloerbussen, een elektrische treeplank en twee rolstoelplekken per bus geëist. AVAN voorziet in een behoefte waar het OV niet voldoet. OV moet in nog meer toenemende mate worden gezien als primaire vervoersmogelijkheden waarbij maatwerkoplossingen voor inwoners aanvullend zijn

D. Vastgestelde voorwaarde: Met efficiëntie in het vervoer kosten besparen

"Gezien de afnemende budgetten voor vervoer, is bundeling van vervoerstromen in tijd en/of doelgroepen noodzakelijk. De productformules zijn daarom op regionale schaal zo veel mogelijk hetzelfde. Vervoer van verschillende regelingen (zoals Wmo en het OVvangnet) vinden zo veel mogelijk in dezelfde rit en/of met hetzelfde voertuig plaats. Een andere vorm van efficiëntie is door een voertuig zowel in een heen- als terugrit met passagiers te laten rijden. Op dit moment vallen alle vervoersstromen onder apart beleid en budgetten. Door deze te ontschotten en de verschillende vervoerstromen te bundelen, ontstaat een verdergaande integraliteit op beleid en uitvoering van vervoer. Uiteraard wordt er altijd rekening gehouden met het vervoersprofiel van de cliënt. Sommige combinaties van reizigers zijn ongewenst."

Actualisatie

"Gezien de ontwikkelingen in het vervoer (naast de autonome stijging o.a. stijging BPM, stijging BTW en verduurzaming van vervoer) zullen de kosten voor deze dienstverlening aanzienlijk stijgen. Bundeling van logische vervoerstromen in tijd en/of doelgroepen blijft daardoor noodzakelijk. Dit vraagt om nog betere regionale afstemming van de productformules (bijv. de maximale duur van een rit). Vervoer van de verschillende regelingen (zoals Wmo en het OV-vangnet) vinden zo veel mogelijk in dezelfde rit en/of met hetzelfde voertuig plaats. Hierbij ook de mogelijkheden bieden om vervoer te combineren met reizigers buiten de gemeentelijke contracten (zittend ziekenvervoer). Een andere vorm van efficiëntie is door een voertuig zowel in een heen- als terugrit met passagiers te laten rijden. Systemen daartoe inrichten waarbij vervoerders voor elkaar ritten kunnen rijden.
Veel gemeenten hebben voor alle vervoersstromen apart beleid en budgetten. Door deze te ontschotten en de verschillende vervoerstromen te bundelen, ontstaat verdergaande integraliteit op beleid en uitvoering van vervoer. Uiteraard wordt er altijd rekening gehouden met het vervoersprofiel van de cliënt."

E. Vastgestelde voorwaarde: Continuïteit van aansturing

"Om het combineren van vervoersstromen en doelgroepen mogelijk te maken, moet kennis en ervaring op worden gedaan, zowel met de software als met het gebied en de reizigersstromen. We willen daarom langdurige continuïteit in de aansturing van het vervoer en voldoende flexibiliteit in de uitvoering van het vervoer."

Actualisatie

"Om het combineren van vervoersstromen en doelgroepen nog efficiënter mogelijk te maken, moeten we kennis en ervaring op blijven doen, zowel met de software, het gebied en de reizigersstromen. Het balanceren tussen optimalisatie van kwaliteit en kosten van het vraagafhankelijk vervoer is een complex vraagstuk. De inmiddels verkregen inzichten en ervaringen hierover en over de operationele dienstverlening (regie en vervoer), de

samenwerking met en tussen gemeenten en vele andere facetten van de dienstverlening zijn daarbij erg waardevol.
We streven naar langdurige continuïteit in de aansturing van het totale vervoersysteem, voldoende flexibiliteit in de uitvoering van het vervoer en borging van kennis en expertise. Dit alles is de structurele aanjager voor kwalitatieve en budgettaire optimalisatie voor iedere deelnemende gemeente. Dit vraagt om specifieke ervaring, personele capaciteit, deskundigheid en een professionele benadering. De uitvoerende organisatie is hierop ingericht."

F. Vastgesteld voorwaarde: Flexibiliteit

"In de regio lopen de huidige vervoerscontracten niet gelijktijdig af. Het contract van de Stadsregiotaxi loopt af op 1 september 2016, maar van de andere vervoerssoorten verschilt dat per gemeente of subregio. Het is daarom van groot belang om te kiezen voor een vorm waarin vervoersstromen (per gemeente) zo flexibel mogelijk aan het systeem kunnen worden toegevoegd. Gemeenten kunnen desgewenst ook ervoor kiezen om vervoersstromen niet toe te voegen aan het systeem. Dat gaat dan wel ten koste van de mogelijkheden tot bundeling en kan kostenverhogend werken voor de betreffende gemeente, maar ook voor de andere gemeenten."

Actualisatie

"Het is aan iedere gemeente om een keuze te maken in het wel of niet inbrengen van het vervoer in het vervoersysteem. Het is daarom van groot belang om te kiezen voor een vorm waarin vervoersstromen (per gemeente) zo flexibel mogelijk aan het systeem kunnen worden toegevoegd. Maar gemeenten kunnen desgewenst ook ervoor kiezen om vervoersstromen niet toe te voegen aan het systeem of het er uit te halen. Dat gaat dan wel ten koste van de mogelijkheden tot bundeling en kan kostenverhogend werken voor de betreffende gemeente, maar ook voor de andere gemeenten. Een deelnemende gemeente committeert zich in ieder geval volledig voor het vraagafhankelijk vervoer (regiotaxi)."

G. Vastgestelde voorwaarde: Voldoen aan het wettelijk kader

Deze randvoorwaarde blijft onverkort van toepassing.

H. Vastgestelde voorwaarde: Sturen op afstand

"De huidige trend is dat burgers meer zelfredzaam worden en de gemeenten meer op afstand komen te staan. Er wordt dan ook gezocht naar een vorm van vervoer die daar op aansluit, waarbij gemeenten op afstand sturen, maar wel beleidsmatig aan de knoppen kunnen draaien."

Actualisatie

"Gemeenten komen meer op afstand te staan. Er wordt dan ook gezocht naar een organisatievorm die daarop aansluit, waarbij gemeenten op afstand sturen, maar wel beleidsmatig aan de
knoppen kunnen draaien. Om efficiëntie feitelijk te kunnen realiseren, is bundeling op basis van logische vervoersstromen een noodzakelijkheid. Dit vraagt om een meer regionale en centrale afstemming van visie en beleid."

Aanvullend op de actualisatie van bestaande punten, voegt het bestuur van BVO DRAN toe:

I. Het vervoersysteem is klimaatneutraal per 2025-2030

"Verduurzaming van het vervoersysteem heeft naar verwachting forse impact op de kosten. Er wordt nog een ander onderzoek verricht naar de omvang van deze kosten. Het bestuur van de BVO DRAN ambieert een

klimaatneutraal vervoersysteem. Deze ambitie is gebaseerd op uitdrukkelijke politieke doelen en maatschappelijke ontwikkelingen.

J. Herkenbaar en eenvoudig vervoerssysteem

“We streven naar een voor de reiziger herkenbaar en eenvoudig te gebruiken vervoersysteem. Minder afwijkingen per gemeente of per vervoerssoort zorgen voor meer combinatiemogelijkheden en dat maakt het totale systeem goedkoper.”

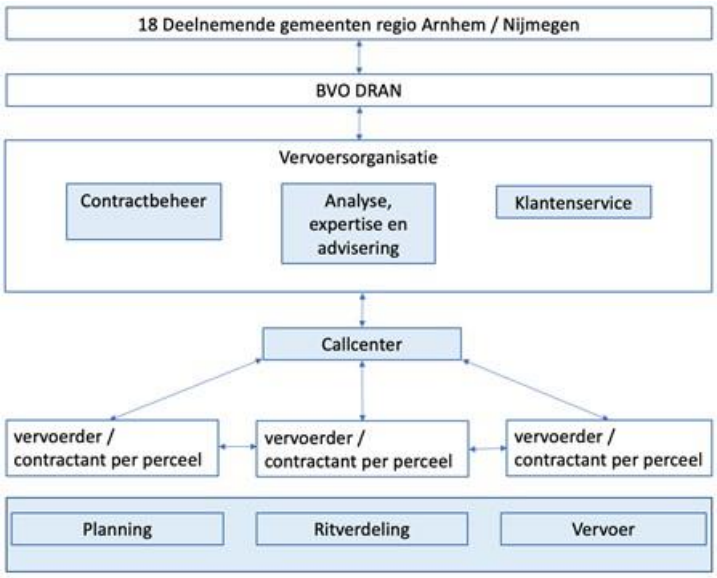
K. Ruimte voor MKB in het vervoer

“Ook kleine ondernemers krijgen een goede kans om (zelfstandig) deel te nemen in de uitvoering van het vervoer. Zo bieden we ook kansen aan het MKB, mits dit niet leidt tot structurele meerkosten. We kiezen voor een aansturingsmodel dat hier bij past.”

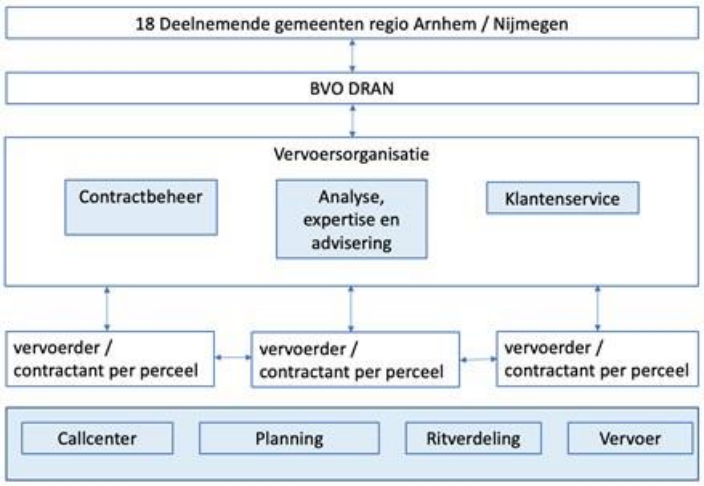
6 De opzet en doelen van een geoptimaliseerd regiemodel

Om optimaal invulling te geven aan de beschreven uitgangspunten en randvoorwaarden stelt het bestuur van BVO DRAN een aangepast regiemodel voor. Schematisch ziet het regiemodel als volgt uit:

Vraagafhankelijk vervoer



Routevervoer



Het betreft nadrukkelijk 1 organisatie met 1 regionale aansturing. Enkel de inrichting voor het Callcenter wijkt af. Voor het vraagafhankelijk vervoer is er namelijk een centraal callcenter. Dit wordt separaat georganiseerd. Er is nadere besluitvorming nodig om vast te stellen of het callcenter door een publieke of private organisatie wordt uitgevoerd.
Voor het routevervoer daarentegen, worden de Callcentertaken belegd bij de vervoerder(s). Hier is de optimalisatie van communicatie met instellingen een belangrijk aandachtspunt.

In dit model gelden de volgende uitgangspunten:

- BVO DRAN neemt, via de vervoersorganisatie, zelf de verantwoordelijkheid voor:
  - Contractbeheer: centraal bewaken van de naleving van contractuele en non-contractuele afspraken met zowel vervoerders en deelnemende gemeenten;
  - Doorlopend aanbieden van analyse, advies en verbetervoorstellen aan deelnemende gemeenten, met name voor verduurzaming en terugdringen van kosten. BVO DRAN faciliteert iedere deelnemende gemeente met concrete adviezen;
  - Klantenservice: beantwoorden van algemene vragen, klachtaanname en pasaanvragen door gemeenten of OV-reiziger;
  - Het aanbesteden van Callcenter voor vraagafhankelijk vervoer; uitvoering door een private of publieke organisatie (nader besluit);
  - Het beleggen van de Callcentertaken voor routevervoer bij de vervoerders;
  - Onderhouden van belangrijke relaties met partners en belanghebbenden zoals Rijk, Provincie en subsidieverstrekkers.
- Perceelverdeling op basis van logische bundeling van vervoerstromen. De perceelindeling gaat in het algemeen over gemeentegrenzen heen. Percelen voor routevervoer en vraagafhankelijk vervoer komen niet met elkaar overeen.
- Ieder perceel heeft een eigen tarief (dus geen middeling van tarieven over alle percelen heen). Als er meerdere gemeenten in één perceel zijn ingedeeld, dan geldt een nadere verdeelsleutel voor eerlijke verdeling van de kosten binnen het perceel.
- Een vervoerder neemt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening:
  - Tijdig en conform afgesproken tarieven en kwaliteitsnorm voor zowel planning, ritverdeling en vervoer;
  - Onderling afstemmen van ritten met andere vervoerders voor optimale efficiëntie tussen percelen, eventueel op aanwijzingen van de vervoersorganisatie;
  - Doorlopende initiatieven voor verbetering van de dienst.

Met dit model realiseert BVO DRAN het tot op heden onbenutte potentieel tot efficiëntie in de uitvoering. Het bestuur van de BVO DRAN adviseert dat deelnemende gemeenten zich conformeren aan het geoptimaliseerde regiemodel:

- Optimale en logische bundeling van regionale vervoersstromen;
- Optimaliseren / reduceren van het aantal in te zetten voertuigen;
- Sturing en kwaliteitscontrole op de uitvoering;
- Duurzaamheid (klimaatneutraal 2025-2030);
- Regionaal als één partij te spreken met het Rijk en Provincie als belangrijke partners en subsidieverstrekkers;
- Het bieden van advies en expertise waarmee individuele gemeenten grip en sturing krijgen op de kosten en kansen benutten voor verdere professionalisering en verduurzaming.

7 De hoofdlijn van een nieuwe aanbesteding

Met een tijdige, nieuwe aanbesteding waarborgt BVO DRAN de continuïteit van de dienstverlening en minimale veranderingen voor de doelgroepen / gebruikers van de vervoersdienst;

- Borging van juridische continuïteit met behoud van vrijheid tot deelname voor iedere deelnemende gemeente;
- Uitvoering van het geactualiseerde beleid;
- Tussentijdse financiële prognoses, indicatief en afhankelijk van in- en uitstroom van reizigers, uiteindelijke beleidskeuzes en marktontwikkelingen;
- Informatievoorziening aan de Raden gedurende de looptijd van het nieuwe contract.

7.1 De inhoudelijke hoofdlijnen van de nieuwe aanbesteding

Het bestuur van BVO DRAN adviseert de volgende inhoudelijke hoofdlijnen:

- Twee aanbestedingen te doen betreffende het vervoer. Eén voor vraagafhankelijk vervoer en één voor routevervoer. Voor elk van de aanbestedingen één overkoepelende leidraad. In beide aanbestedingen wordt gewerkt met meerdere percelen. De percelen worden primair ingedeeld op logistieke samenhangende vervoersstromen. Hierbij wordt ook aandacht gegeven aan vervoersstromen over de regiogrenzen heen. Percelen bieden mogelijkheid voor gemeentelijke voorkeuren, een eigen ambitie voor duurzaamheid, wensen of eisen;
- Gemeenten die samen in een perceel ingedeeld zijn, dienen onderling overeenstemming te vinden over de duurzaamheidsambitie in verhouding tot de verwachte stijging van de kosten. Komen zij er onderling niet uit, dan volgt ontkoppeling uit het perceel. Dit gaat ten koste van de samenhangende vervoersstromen en daardoor ten laste van de efficiëntie;
- Zodra het bestek en bijhorende perceelindeling gepubliceerd is, zijn gemeenten gecommitteerd aan de afgesproken ambitie;
- Afhankelijk van een nog te nemen besluit het callcenter ten behoeve van het vraagafhankelijk vervoer onderbrengen in een van de vervoerscontracten of apart aanbesteden (mede afhankelijk of er gewerkt wordt met percelen);
- Contracten voor te bereiden op latere besluitvorming over het samenwerkingsverband;
- Vervoerders ruimte te geven voor eigen regie, planning en uitvoering in eigen beheer. Opdrachtgever heeft inspraak voor specifieke situaties;
- Vervoerders te verplichten om jaarlijkse efficiëntie-plannen voor verbetervoorstellen in te leveren;
- Vervoerders te verplichten om vervoer over verschillende gemeenten onderling af te stemmen, efficiënt te plannen en onderling te verrekenen;
- Vervoerders jaarlijks te evalueren op het nakomen van afspraken;
- De doelstelling tot klimaatneutraal vervoerssysteem 2025-2030 op te nemen. De uitvoering is op regionaal niveau en/of op perceelniveau;
- Voor zero emissie neutrale contracten een contracttermijn van minimaal 10 jaar te hanteren. Zodat (MKB-) vervoerders durven en kunnen investeren in oplossingen voor duurzaamheid en kost-efficiëntie;
- Voor overige contracten een contracttermijn hanteren van tenminste 6 jaren (3+3).
- De deelnemende gemeente af te rekenen op basis van de prijzen van de percelen waarin zij participeert. Tarieven van verschillende percelen kunnen van elkaar verschillen;
- Een (nader te vast te stellen) verdeelsleutel te hanteren voor de kosten van 2 of meer gemeenten die samen in een perceel zijn ingedeeld;

- Nadere procedures, afspraken en financiële consequenties af te spreken zodat een gemeente (in de contractfase) altijd tussentijds kan uittreden. Deze flexibiliteit is, via contracteigenaarschap, per perceel georganiseerd.

7.2 Duurzaamheid

Vanwege de uitdrukkelijke politieke doelen van de deelnemende gemeenten, VNG-convenant en brede maatschappelijke ontwikkelingen dient het vervoerssysteem in 2025-2030 klimaatneutraal te zijn.
Om dit doel te realiseren zijn lange-termijncontracten randvoorwaardelijk. Hiermee stellen we contractanten in staat om met vertrouwen te investeren in duurzame voertuigen waarbij ook voor gemeenten sprake is van voorspelbare (hoge) kosten:

- Het huidige aanbod van (CNG) taxi- en rolstoelbusjes is momenteel zeer beperkt (slechts 1 aanbieder). Dergelijke bestekseisen leveren problemen voor de aanbestedingsprocedure;
- Infaseren van zero emissie voertuigen is, naar verwachting, op grote schaal praktisch mogelijk vanaf ca 2025;
- In de aanbesteding en bijhorende contracten is bijzondere aandacht voor de financiële afrekenmodellen en juridische kaders om de belangen van vervoerders en gemeenten goed te waarborgen.

7.3 De planning voor de nieuwe aanbesteding

De planning voor de nieuwe aanbesteding ziet er als volgt uit:

- Start besteksfase uiterlijk 15 februari 2019;
  - Activiteiten dienen te worden opgestart, al voordat besluiten tot uittreden definitief genomen zijn;
  - Ontwikkelen bestek voor alle gemeenten in 2 maanden;
- Besluitvorming tot deelname door iedere gemeente (uiterlijk 30 april 2019);
  - BVO DRAN ontvangt besluiten tot uittreden uiterlijk op 30 april 2019;
- Gemeenten geven uiterlijk 1 mei aan welk vervoer wordt ingebracht. Dit kan betekenen dat gemeenten meer of minder vervoersstromen inbrengen dan op dit moment het geval is.
- Start en uitvoering van de Europese aanbesteding (bestek op de markt uiterlijk 1 juli 2019);
- Beoordeling en voorlopige gunning (uiterlijk 15 oktober 2019);
- Eventueel juridische termijn bezwaarprocedures (tot december 2019);
- Gunning van definitieve vervoersopdrachten uiterlijk 31 december 2019;
- Implementatietermijn van 7 maanden is vereist;
- Ingangsdatum nieuwe contracten 1 augustus 2020.

Het bestuur van de BVO DRAN vraagt alle gemeenten om:

Uiterlijk per 1 mei 2019 kenbaar te maken met welke vervoersstromen zij deelnemen in de aanbesteding, en daarmee te committeren aan de voorgestelde inhoud en planning.

8 De organisatorische vorm

Op basis van de regionale bundeling van uitvoering en beleid adviseert het bestuur van de BVO DRAN om te onderzoeken of de huidige organisatorische samenwerking (BVO) nog volstaat of dat deze herzien moet worden. In de huidige fase van de besluitvorming (uiterlijk april 2019) is het onwenselijk om de huidige organisatorische vorm te heroverwegen:

- Omdat onbekend is welke en hoeveel gemeenten deel blijven nemen aan regionale samenwerking, is besluitvorming over een toekomstige organisatorische structuur prematuur;
- Er is sprake van tijdsdruk: al in februari 2019 wordt gestart met de ontwikkeling van nieuwe bestekken om tijdig te kunnen gaan aanbesteden;
- De BVO DRAN is in ieder geval juridisch gelegitimeerd om de aanbesteding te voeren en te regisseren, namens de deelnemende gemeenten.

Het bestuur van de BVO DRAN adviseert om:

- De regie, gunning en implementatie van de dienstverlening te laten verzorgen door BVO DRAN en daartoe extra middelen ter beschikking te stellen;
- Medio 2020, op nader advies, te besluiten over een voorstel voor toekomstige samenwerkingsvorm.

9 Aandachtspunten voor gemeenten die het vervoer zelfstandig organiseren

Gemeenten die kiezen voor (deel)uittreding, dienen tijdig een eigen aanbesteding voor te bereiden en uit te voeren.

BVO DRAN geeft hieronder (niet-limitatief) aan welke punten van belang zijn:

- Ontwikkelen van het bestek en organiseren van het aanbestedings- en implementatieproces en de bekostiging daarvan, realisatie uiterlijk juli 2020;
- Het organiseren en financieren van de onderwerpen zoals benoemd in Hoofdstuk 3 (meerwaarde van regionale samenwerking);
- Uittredingsplan, opstellen daarvan inclusief uittredingskosten;
- Praktische aandachtspunten die invloed hebben op cliënten van doelgroepenvervoer:
  - Veranderingen van zichtbaarheid en herkenbaarheid van de vervoerder omdat u de naam AVAN niet meer voert;
    - Verandering in communicatiestructuren: websites, emailadressen, telefoonnummers, aanspreekpunten bij vervoerder, regiecentrale en gemeente;
    - Veranderingen in vervoer over de gemeentegrenzen heen.

Het bepalen van de exacte uittredingskosten is feitelijk pas te bepalen na het besluit tot uittreden en de dan geldende omstandigheden. Hierbij te denken aan de volgende kostenposten:

- Het opstellen van een uittredingsplan;
- Afkoopregeling kosten vervoersorganisatie;
- Derving van WMO subsidiegelden 2020-2023;
- Offertetrajecten (route en vraagafhankelijk);
- Interne kosten offertetrajecten;
- Inrichten beheerorganisatie

Indicatief dient een uittredende gemeente, afha.nkelijk van haar omvang, te rekenen met kostenpost in de range van minimaal € 100.000,- en € 1.000.000,-. In deze schatting is het uitgangspunt genomen dat uittreden samenvalt met het aflopen van de contracten. In deze indicatie is er dus geen sprake van verdere claims in kader van contractbreuk.

Bijlage

Visie en aanbevelingen inzake de toekomst van Avan

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer
regio Arnhem Nijmegen

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)
regio Arnhem Nijmegen

Visie en aanbevelingen inzake de toekomst van Avan.

'Samen Verder' is de titel van het projectenplan ten behoeve van het opstellen van een beslisdocument voor de besluitvorming over de verdere samenwerking (vanaf 2020) ten aanzien van de uitvoering van het doelgroepenvoer in de regio Arnhem-Nijmegen.

De RAD stelt het op prijs dat nummer 13 van de veertien in 'Samen Verder' geformuleerde projecten de RAD zelf betreft. In onderhavige notitie geeft de RAD vanuit reizigersperspectief zijn visie op de toekomst van Avan (lees het doelgroepenvervoer).

Het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap vormt voor de RAD het belangrijkste vertrekpunt bij zijn advieswerkzaamheden. In het bijzonder artikel 20 -over het waarborgen van persoonlijke mobiliteit met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid- is daarbij van belang. De RAD gaat er vanuit dat dit uitgangspunt onverkort gedeeld wordt door de gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen.

Iedere vier jaar (of daaromtrent) speelt het vraagstuk van de toekomst van de organisatie en uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in de regio Arnhem- Nijmegen. Gewijzigd beleid is soms de aanleiding maar ook een nieuwe aanbestedingsronde kan dat zijn. De kosten van het vervoer vormen altijd een uiterst belangrijke factor bij het maken van afwegingen voorafgaand aan een nieuwe aanbesteding.

Het kostenaspect speelde in elk geval een belangrijke rol in de besluitvorming welke ruim twee jaar geleden leidde tot het oprichten van de bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN). Onder bestuurlijke leiding van deze BVO werd gestart met Aanvullend Vervoer Arnhem Nijmegen (AVAN).
Voor het eerst werden in deze regio het vraagafhankelijke vervoer (WMO-vervoer) en het routegebonden doelgroepenvervoer door middel van één bestek aanbesteed.
En ook voor het eerst werden de regie op dat vervoer (door een regiecentrale) en het vervoer zelf los van elkaar aanbesteed.

Belangrijk gegeven bij dit alles was dat onderzoek had uitgewezen dat het combineren van vervoerstromen, gekoppeld aan de gescheiden aanbestedingsprocedures, zou leiden tot vergaande besparing van kosten. Naar thans blijkt was er ten aanzien van de kostenbesparingen vooral sprake van wensdenken en zijn in elk geval de beoogde besparingen niet gerealiseerd.

En zodoende wordt er thans (ambtelijk en bestuurlijk) opnieuw stilgestaan bij de toekomst van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer in de regio Arnhem-Nijmegen.

In het belang van de gebruikers is de RAD met kracht voorstander van **behoud van de schaal** van de regio Arnhem-Nijmegen voor in ieder geval het vraagafhankelijk vervoer. Daarnaast dringt de RAD er sterk op aan dat de contractvorming een **langere periode** betreft dan momenteel het geval is. Te denken valt aan een periode van zes jaar, met zicht op verlenging. Dit verhoogt immers niet alleen de bedrijfszekerheid maar zorgt bovenal ook voor meer zekerheid voor de gebruikers.

Puntsgewijs worden de visie en aanbevelingen van de RAD hierna opgesomd.

1. De RAD is voorstander van het (vooraf aan de aanbesteding) houden van onafhankelijk onderzoek naar de wijze waarop een collectief vervoersysteem het beste kan voldoen aan de wensen en verwachtingen van de verschillende soorten gebruikers. Gebruik dit als uitgangspunt voor verdere ontwikkeling, en dan bedoelen we niet de huidige klanttevredenheidsonderzoeken maar een grondig behoefteonderzoek.

2. Voor veel mensen met een beperking is de energie die zij tot hun beschikking hebben voor het uitvoeren van dagelijkse bezigheden minder dan bij mensen zonder een beperking. Daarom is het van belang dat het bij de regelgeving en uitvoering van het doelgroepenvervoer hiermee rekening wordt gehouden. Dus geen bredere tijdsreikwijdte rondom tijdstip van vervoer (15 min voor en na is al lang!) en zeker géén langere reistijd ter realisatie van eventuele combinatieritten omwille van de efficiency. Dat laatste 'voordeel' blijkt overigens vaak enorm tegen te vallen.

3. Er kan gestuurd worden op korting bij vroeg boeken maar een 'boete' bij de huidige boekingstermijn zorgt voor een te grote ongelijkwaardigheid t.o.v. het reguliere OV en is in strijd met het VN-verdrag voor gelijke rechten van mensen met een beperking. Met andere woorden: de RAD adviseert hoogstens om het vroeg boeken te belonen en zeker niet om het reguliere boeken te beboeten.

4. De RAD adviseert om onderzoek te doen naar het soort ritten dat er binnen een gemeente wordt gereden en met welke frequentie. Wanneer iemand persé elke dag naar het winkelcentrum wil, is hier wellicht een andere oplossing voor te bedenken.

5. De RAD heeft waardering voor de (vele en diverse) initiatieven op het gebied van vervoer met inzet van vrijwilligers. Deze initiatieven mogen wat de RAD betreft nimmer de plaats innemen van het professioneel georganiseerde en gereden (regio)taxivervoer. Wanneer uit behoeftepeiling blijkt dat er onder ouderen zonder rolstoel behoefte bestaat om vervoerd te worden gedurende korte ritjes, binnen de eigen woonplaats, is het denkbaar hier een vrijwilligerssysteem voor te ontwerpen. Een dergelijk systeem moet dan wel onder gemeentelijk toezicht professioneel gecoördineerd worden. Er zijn immers voorbeelden bekend (zoals het project "Er op uit" bedoeld voor uitjes van ouderen in Duiven en Westervoort) die door gebrek aan communicatie en coördinatie weer ter ziele zijn gegaan.
   Met andere woorden: vrijwilligersprojecten zijn in de visie van de RAD een aanvulling op een kwalitatief goed functionerend professioneel systeem van doelgroepenvervoer. Géén verdringing van betaalde arbeid!

6. De RAD vindt het belangrijk dat vervoerders zich meer verantwoordelijk moeten weten en voelen voor het (goed) functioneren van hun personeel en daarop ook afgerekend kunnen worden. Instructies m.b.t. regelgeving, werking van (boord)apparatuur, de kwaliteit van het voertuig in het algemeen en niet in de laatste plaats de klantvriendelijkheid moeten ook het vervoerbedrijf een zorg zijn.
   In dat verband adviseert de RAD om enige vorm van ervaringslessen voor chauffeurs (opnieuw) in te voeren (zie ook onder 13).

7. De RAD is er voorstander van dat de uitvoering van het doelgroepenvervoer en de organisatie/regie van die uitvoering (weer) in één bestek/aanbesteding gecombineerd worden. Bewezen is dat dit tot meer doelmatigheid leidt.
   Indien opnieuw wordt gekozen voor handhaving van een regiecentrale zorg dan voor instrumenten waardoor de samenwerkende gemeenten goed kunnen sturen op gemaakte afspraken en behoud van kwaliteit. Dat moet en kan veel beter dan binnen het huidige contract!

8. De RAD is van mening dat voor een (voor overheden en reizigers) betaalbaar vervoersysteem een behoorlijke omvang een vereiste is voor de component vraagafhankelijk vervoer. De praktijk heeft (ook onlangs nog in de regio Arnhem-Nijmegen) geleerd dat kleine aanbestedingen vaak duurder uitvallen dan wanneer het gaat om een groter vervoersgebied.
   Zeker in het in het belang van de reiziger gaat de voorkeur van de RAD uit naar het in stand houden van het (huidige) systeem dat de regio Arnhem – Nijmegen dekt. Op deze wijze blijft de WMO pashouder (met 25 kilometer reikwijdte) de aansluiting houden met de regelgeving van Valys voor de langere ritten. Hier mag geen 'gat' tussen vallen.

9. De bestaande puntbestemmingen moeten wat de RAD betreft in stand worden gehouden en (bij gebleken behoefte) dient zo mogelijk uitbreiding hiervan gerealiseerd te worden.

10. De RAD acht het het overwegen (onderzoeken) waard om vanwege de schaalvoordelen het vraagafhankelijke vervoer (als gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen) gezamenlijk aan te besteden. Dat wil zeggen separaat van het routegebonden doelgroepenvervoer. Aanbesteding van het routegebonden vervoer wordt in dat geval overgelaten aan afzonderlijke gemeenten of een samenwerkingsverband van gemeenten. Dit komt neer op een aanpak zoals ten tijde van de Stadsregiotaxi ook aan de orde was.
    Wat de RAD betreft is tot op heden onvoldoende gebleken dat de combinatie van vraagafhankelijk vervoer en routegebonden doelgroepenvervoer de verwachte efficiencywinst (met behoud van kwaliteit) heeft opgeleverd.

11. De RAD is er voorstander van om in ieder geval ook kleine bedrijven de kans om mee te dingen naar delen van de vervoersregio bij de aanbesteding. Dat is niet alleen van belang ter ondersteuning van regionale bedrijvigheid maar zorgt er tevens voor dat niet 'alles omvalt' wanneer er onverwacht een bedrijf failliet gaat. Ten opzichte van de klant/reiziger kan de regio zich immers een dergelijke situatie op grote schaal niet permitteren.

12. De RAD adviseert toepassing van het principe Social Return On Investment alleen voor additionele taken en dus niet voor de essentiële werkzaamheden. De RAD is voorstander van een stop op de carrousel van chauffeurs die na een bepaalde tijd alsnog weer in de bijstandsbak verdwijnen. Dit vindt de RAD onnodige verspilling van kennis en ervaring. Het komt de kwaliteit van het systeem zeker niet ten goede.

13. De RAD is voorstander van het (her)invoeren van praktijk- en ervaringslessen aan chauffeurs. Een digitale training, waarbij er net zo vaak antwoord kan worden gegeven

totdat het uiteindelijk goed is, werkt niet motiverend en blijft zeker niet 'tussen de oren' hangen. En dat laatste is natuurlijk juist waar het om draait.

14. De RAD vindt belangrijk dat er structureel een veel betere communicatie tussen rittenplanning (regie) en chauffeurs tot stand komt. Onuitvoerbare opdrachten, zoals aansturing nadat de rit al gestart had moeten zijn, moeten definitief verleden tijd worden.

15. Aan het totaal aantal reiskilometers dat redelijkerwijs toegekend moet worden t.b.v. individueel vervoer ligt jurisprudentie ten grondslag vanuit voorgaande regelgeving. De RAD vindt het redelijk dat het aantal kilometers dat met het systeem van collectief (WMO-)vervoer gereisd kan worden mede afhankelijk is van het al dan niet gebruiken van een scootmobiel. Tegelijkertijd blijft ook hier maatwerk en persoonlijke behoefte het uitgangspunt. Overigens zal dit altijd een gemeentelijke verantwoordelijkheid blijven.

16. De RAD ziet collectieve professionele vervoerssystemen als Avan als een absolute voorwaarde voor behoud en versterking van de kwaliteit van leven van de gebruikers (reizigers) ervan. Het gaat niet slechts om een passende en toegankelijke wijze van vervoer. Door instandhouding van een hoogwaardig regionaal vervoerssysteem worden naast de mobiliteitswaarde ook andere waarden gecreëerd zoals voorkomen van sociaal isolement, behoud van vitaliteit en mogelijkheid tot participatie. Bedenk als samenwerkende overheden dat Avan door de reiziger voor diverse doelen wordt ingezet. Het zijn niet alleen familie- en gezelligheidsbezoekjes of zo nu en dan lekker winkelen, waarbij exacte reistijden minder van belang zijn. Avan wordt bijvoorbeeld door een deel van de gebruikers immers ook ingezet om middels vrijwilligerswerk te kunnen participeren en dan speelt punctualiteit een belangrijke rol want er wordt op iemand gerekend!

17. Het loosmelden vormt een groot probleem. De afgelopen jaren zijn er diverse reacties ontvangen van reizigers die met een loosmelding te maken kregen terwijl zij wel degelijk op de plaats van afspraak aanwezig waren. Vaak gaat het mis bij het door de taxi ophalen van reizigers bij grote gebouwen, zoals zorgcentra of scholen waar taxi en reiziger elkaar niet kunnen vinden. Zelfs als mensen 10 minuten tevoren nog telefonisch contact gehad hebben. De vervoerder kan dan toch aannemen dat iemand wel ter plaatse is. Gebruikers die dit meermalen is overkomen worden huiverig om nog met de taxi te gaan. De ervaren machteloosheid in een dergelijke afhankelijke positie maakt dat mensen zich lamgeslagen, bang en boos voelen. Er is immers geen alternatief! We willen graag onderzoeken met Avan wat er voor nodig is om dit te kunnen verbeteren.

18. De RAD vindt het noodzakelijk dat juist ook bij Avan de begeleiderskaart voor blinden en slechtzienden geldig is. Op vertoon van deze kaart kan een blinde of slechtziende reiziger bij het reizen met alle vormen van openbaar vervoer (zoals de trein, de bus, de tram en de metro) in heel Nederland een begeleider gratis mee laten reizen. Dit acht de RAD van belang om ongelijke behandeling bij het reizen met Avan te voorkomen

24 december 2018

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmege