Visie Slimme Mobiliteit Doelgroepen

Visie op het doelgroepenvervoer en samenhang met openbaar vervoer voor de regio Zuidoost Brabant

Datum: 28 november 2018 / Versie def

Inhoudsopgave:

Voorwoord 3

Deel 1: Visie 5

1 Inleiding 5

2 Ontwikkelingen 7

3 Ambitie van de regio 10

4 Opgaves 14

5 Organisatie 24

Voorwoord

Doelgroepenvervoer is belangrijk in onze regio

Voor u ligt de visie Slimme Mobiliteit Doelgroepen. De gemeenten in Zuidoost Brabant bekijken hoe het doelgroepenvervoer nu is georganiseerd en hoe we dit in de toekomt beter kunnen doen in onze regio. In de regio Zuidoost Brabant wonen 750.000 inwoners verspreid over 21 gemeenten die samenwerken onder de naam Metropoolregio Eindhoven (MRE). De regio wordt gekenmerkt door centraal in de regio een sterk stedelijk gebied rondom Eindhoven en Helmond met daaromheen een landelijk gebied. Ook voor de mobiliteit van mensen is dit van groot belang. In de stad zijn de vervoermogelijkheden uitgebreider, in het landelijk gebied zijn mensen eerder aangewezen op elkaar om mobiel te kunnen zijn. Het doelgroepenvervoer biedt mensen die door hun fysieke of mentale beperking niet kunnen reizen met het openbaar vervoer of andere vervoersoplossingen de basis om volwaardig mee te doen in de maatschappij. Een belangrijke functie in onze samenleving!

Nieuwe aanknopingspunten voor het doelgroepenvervoer

Ons doelgroepenvervoer is in de huidige vorm onvoldoende toekomstbestendig. Dit is een belangrijke conclusie uit de regionale werkconferentie op 8 juli 2016. Hier is gesproken over en gewerkt aan de toekomst van het vervoer in Zuidoost-Brabant door reizigers, vertegenwoordigers van cliënten, vrijwilligers, zorginstellingen, bestuurders van gemeenten, vervoerders, ambtenaren en deskundigen. Deze werkconferentie leverde een aantal belangrijke aanknopingspunten op voor de verdere ontwikkeling van de toekomst van het doelgroepenvervoer. Een belangrijk punt daarbij is dat de relatie met openbare vervoervoorzieningen beter benut moet worden. Meer reizigers moeten hiervan gebruik gaan maken om het bijzondere taxivervoer voor doelgroepen toekomstbestendig te houden. Op de aanknopingspunten hebben we de afgelopen periode verder gebouwd en deze visie vormt hiervoor een belangrijke volgende stap.

Een inclusieve en innovatieve regio

In Zuidoost-Brabant staat meedoen in de maatschappij centraal. Om mee te kunnen doen is vervoer een belangrijk middel dus het is voor onze regio essentieel dat iedereen voldoende mobiel kan zijn. We willen mensen helpen om zelfstandiger gebruik te maken van het openbaar vervoer en laagdrempeliger vervoer aanbieden. Bovendien zijn er op het vlak van mobiliteit veel maatschappelijke en technologische ontwikkelingen waar we goed op in willen spelen. Denk bijvoorbeeld aan nieuwe ov-concepten als Bravoflex in Helmond en alle technologische ontwikkelingen die er zijn op het vlak van Smart Mobility zoals slimme mobiliteitsdiensten / apps en zelfrijdende voertuigen.

Ambitie naar de toekomst, realisme voor de korte termijn

We zien allerlei nieuwe kansen om onze regio niet alleen slimmer, maar ook inclusiever te maken. Kansen die we in deze visie benoemen en de komende jaren met elkaar willen benutten. We denken dat we dit het beste kunnen doen door samen te werken met alle 21 gemeenten in onze regio. Daarom is dit een visie voor alle 21 regiogemeenten in Zuidoost Brabant. Met de visie zetten we een duidelijke en ambitieuze stip op de horizon. Tegelijkertijd hebben we op dit moment te maken met uitdagingen in het heden en hebben we behoefte aan concrete en realistische stappen voor de korte termijn. In deze visie worden de ambitie, doelstelling en opgaven voor de toekomst beschreven. Hieraan committeren we ons maar het tempo waarmee we de ambitie realiseren zal afhangen van toekomstige interne en externe ontwikkelingen. Separaat wordt een document

voorbereid met concrete acties en maatregelen voor de korte termijn die bijdragen aan de visie. Financieel en organisatorisch realisme en continuïteit en kwaliteit voor de reizigers zijn hierbij de uitgangspunten. Dit document wordt nog nader uitgewerkt.

Namens het breed bestuurlijk overleg Slimme Mobiliteit Doelgroepen,

Harrie van Dijk

Wethouder Zorg en Welzijn gemeente Helmond

Deel 1: Visie

1 Inleiding

1.1 Totstandkoming van deze visie

Deze visie is een product van de hele regio. Bij de ontwikkeling van deze visie is daarom ook actief de betrokkenheid van allerlei partijen in de regio gevraagd. Want dit document staat niet op zichzelf! Juist het proces dat is doorlopen om tot deze visie te komen is belangrijk om er ook met elkaar voor te zorgen dat we de ambitie in deze visie met elkaar gaan realiseren. Eind 2017 is gestart met een bestuurlijke ronde langs alle gemeenten om belangrijke ideeën, wensen en knelpunten op te halen. Tevens zijn er gesprekken geweest met veel verschillende partijen die relevant zijn voor de toekomst van ons doelgroepenvervoer. Alle kennis, ervaringen en informatie over ontwikkelingen in beleid, vervoer en bestaande pilots en initiatieven in de regio en daarbuiten is in de eerste helft van 2018 gebundeld in een startdocument. De notitie is breed verspreid om alle partijen van dezelfde informatie te voorzien en reacties op te halen. In de startnotitie zijn ook dilemma's beschreven waarin we as regio keuzes moeten maken. In juni 2018 zijn de dilemma's besproken in interactieve sessies met bestuurders en met een groep belanghebbenden en experts (de klankbordgroep) om richting te verkrijgen voor de concept visie. Dit alles vormt de basis voor de visie die nu voorligt.

1.2 Vervolgstappen

De eerste stap is nu om met elkaar de voorliggende visie vast te stellen en daarmee de basis te leggen voor de vormgeving en invulling van het toekomstige doelgroepenvervoer in Zuidoost Brabant. Direct erna volgt opnieuw een belangrijke vervolgstap. Het huidige contract voor Taxbus loopt per 1 maart 2020 af. In 2018 en 2019 moeten we dus aan de slag met de voorbereiding van het nieuwe contract. Een belangrijk moment omdat hierin een grote kans ligt om (een deel van) de regionale ambitie te realiseren. Ook andere toekomstig aflopende contracten vormen telkens belangrijke momenten om stapje voor stapje aan de regionale ambitie te bouwen.
Maar er zijn acties nodig op meer vlakken. Ook voor de beleidsuitvoering in het sociale domein en op het domein van mobiliteit heeft de voorliggende visie consequenties die vertaald moeten worden binnen bestaand beleid en werkwijzen. In de opgaves van deze visie is dit concreter benoemd.

1.3 Opzet van de visie

In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer en mobiliteit in bredere zin aangehaald als aanleiding en kader voor de visie. In hoofdstuk 3 is vervolgens de ambitie van de regio uitgewerkt met daarbij een concrete doelstelling en drie essentiële handelingsprincipes. In hoofdstuk 4 zijn een achttal concrete opgaves uitgewerkt die nodig zijn om de ambitie te verwerkelijken. Het vijfde hoofdstuk gaat in op de organisatie die essentieel is om de regionale

ambitie ook daadwerkelijk de komende jaren te kunnen realiseren. Naast dit document is ook een samenvatting van de visie beschikbaar.

1.4 Begrippenkader

Enkele begrippen zijn belangrijk in deze visie. Deze leggen we daarom hier alvast uit zodat duidelijk is wat hiermee wordt bedoeld en/of wat hieronder wordt verstaan.

Het eerste begrip betreft de term doelgroepenvervoer. Onder het gemeentelijke doelgroepenvervoer verstaan we vervoer in het kader van de Wmo, Wmo-begeleiding wat vroeger viel onder de AWBZ, het leerlingenvervoer en vervoer in het kader van Jeugdzorg en WSW/ Participatiewet. Naast de gemeentelijke vervoerregelingen is er ook doelgroepenvervoer buiten de gemeentelijke verantwoordelijkheid (zoals Valys vervoer, Zittend Ziekenvervoer en UWV-vervoer). Waar in de visie wordt gesproken over doelgroepenvervoer wordt het gemeentelijk doelgroepenvervoer bedoeld tenzij anders aangegeven.

Een andere belangrijke term is inclusief, inclusie of een inclusieve samenleving of inclusief vervoersysteem. Hiermee wordt bedoeld dat ook mensen met een beperking volledig mee kunnen doen in de samenleving en/of gebruik kunnen maken van een vervoersysteem.

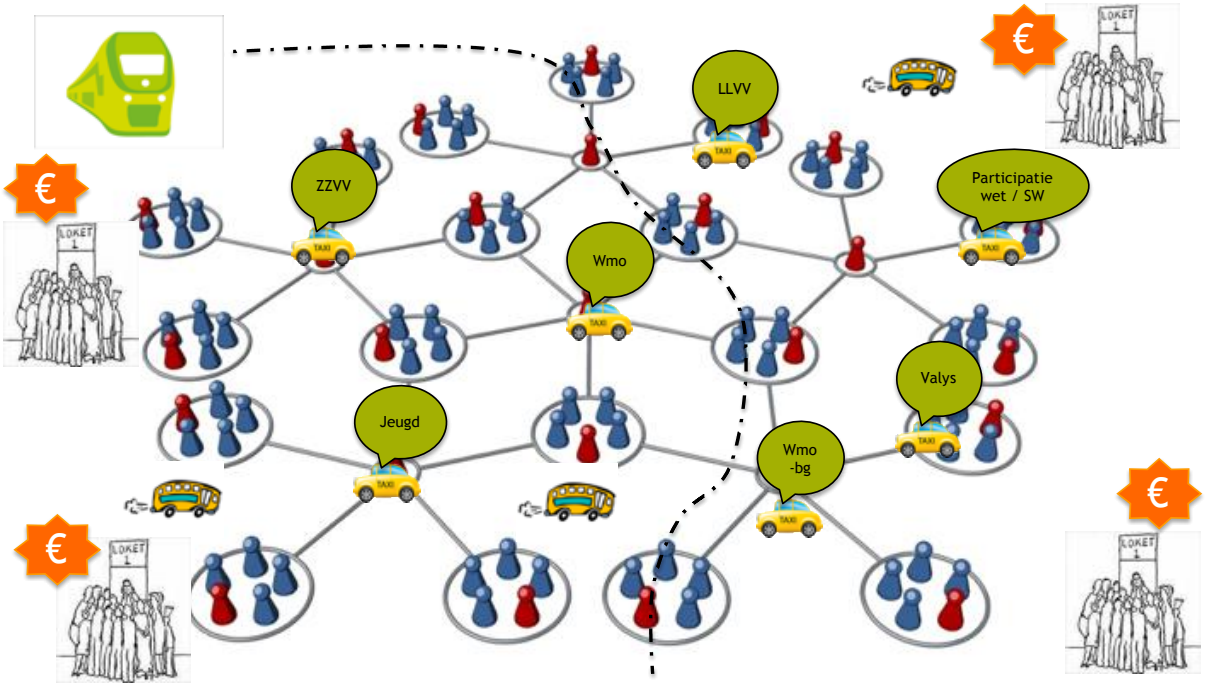
Met de term OV-concessie wordt het volgende bedoeld: In het Nederlandse openbaar vervoer wordt gewerkt met concessies. Een concessie voor het openbaar vervoer is een pakket van lijnen en/of andere vervoersdiensten die een OV-autoriteit (provincie Noord-Brabant) onder bepaalde voorwaarden exclusief aan een vervoerder toekent. Omdat de provincie Noord-Brabant de komende jaren concessies breder wil instreken dan alleen busvervoer spreken zij nu over mobiliteitsconcessies.

De term Mobiliteit als Dienst of Mobility as a Service (MaaS) is een actuele ontwikkeling in het domein van mobiliteit. In deze visie hanteren we hiervoor de volgende definitie: Mobility as a Service (MaaS) is een concept waarmee, eventueel via één abonnement, reizigers in het gehele proces in reizen van deur tot deur worden gefaciliteerd. Hierbij wordt een range aan modaliteiten ingezet, zoals ov, taxi, deelauto’s en deelfietsen. Via een digitaal platform is de reiziger in staat zijn rit te zoeken, boeken en betalen.

2 Ontwikkelingen

2.1 Het doelgroepenvervoer is complex

De huidige wijze waarop ons doelgroepenvervoer in de regio Zuidoost Brabant maar ook in andere regio's in Nederland is georganiseerd is complex. Het doelgroepenvervoer wordt gekenmerkt door een groot aantal regelingen. Denk bijvoorbeeld aan het vervoer dat gemeenten organiseren vanuit de Wmo voor sociaal-recreatieve verplaatsingen. In Zuidoost-Brabant is dit vervoer voor 18 van de 21 gemeenten geregeld met Taxbus. Alle gemeenten zijn ook verantwoordelijk voor het leerlingenvervoer en hebben dit nu in allerlei verschillende contracten georganiseerd. Maar naast deze regelingen is er nog veel meer vervoer voor specifieke doelgroepen zoals vervoer naar dagbestedingsactiviteiten, vervoer in het kader van de Jeugdwet, vervoer naar werkinstellingen, zittend ziekenvervoer dat zorgverzekeraars organiseren en bovenregionaal vervoer met Valys. Al deze regelingen hebben verschillende wettelijk grondslagen, financiële stromen en zijn georganiseerd in verschillende vervoerscontracten met elk eigen spelregels en kenmerken. Ook kennen die regelingen voor de reiziger telkens verschillende loketten waar hij of zij terecht moet om gebruik te kunnen maken van de voorziening. Dit maakt het voor de reiziger die mobiel wil zijn om mee te doen in de samenleving vooral complex. Voor de verantwoordelijke organisaties is het complex om het vervoer slim en efficiënt te organiseren. De onderstaande figuur (bron Forseti) geeft deze complexiteit weer.



2.2 Er zijn grote (financiële) uitdagingen in het sociale domein

In het sociale domein zijn er de afgelopen jaren een aantal belangrijke ontwikkelingen geweest die een grote impact hebben op de uitvoering van het gemeentelijk beleid. Met de Wmo 2015 is een verdere verschuiving ontstaan van een compensatieplicht naar een maatwerkvoorziening waarin eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de klant het uitgangspunt is. De gemeenten moeten burgers ondersteunen in het organiseren van deze zelfredzaamheid. Dat betekent bijvoorbeeld ook dat zoveel mogelijk gebruikmaken van algemene voorzieningen de basis is. Het credo is hier: 'algemeen als het kan, bijzonder als het moet'. Dit heeft ook consequenties voor vervoer dat valt onder de Wmo. In het verleden is er minder aandacht geweest voor de zelfredzaamheid van inwoners en de mogelijkheden om mobiel te kunnen zijn zonder of met beperkte indicatie voor het Wmo-vervoer (Taxbus). Hierin is dus een inhaalslag nodig om voldoende grip te krijgen op het gebruik en bijhorende kosten van het Wmo-vervoer. De afgelopen periode is het gebruik namelijk weer gestegen. Daarnaast zijn kosten in de vervoerbranche de afgelopen periode gestegen, onder andere door de aangetrokken economie maar ook door bijvoorbeeld ontwikkelingen in verzekeringspremies. Naar verwachten zullen de kosten voor nieuwe vervoercontracten hierdoor stijgen.

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten ook verantwoordelijk geworden voor de dagbestedingszorg die is ondergebracht bij de Wmo. Daarnaast is de jeugdzorg ondergebracht bij de gemeenten en is de participatiewet van kracht geworden. Met deze decentralisatie zijn er veel nieuwe taken terecht gekomen bij de gemeenten. Bij al deze verantwoordelijkheden is mobiliteit ook altijd een onderdeel van de zorg en/of ondersteuningsvraag van inwoners. Daarnaast is met de decentralisatie ook een bezuinigingsopgave meegegeven. Met de decentralisatie is zo'n 25% op het totale budget voor dagbesteding gekort. Dit zorgt voor een grote opgave voor alle gemeenten om de benodigde zorg met kwaliteit maar ook voldoende efficiënt te organiseren.

2.3 Er ontstaan nieuwe duurzame mogelijkheden in mobiliteit

Mobiliteit is essentieel voor het sociaal en economisch functioneren van onze regio. Ten aanzien van de algemene mobiliteitsvoorzieningen in onze regio zijn er belangrijke ontwikkelingen gaande. Er wordt fors geïnvesteerd in betere fietsverbindingen en snelle en frequente openbaar vervoerverbindingen. Ook is het openbaar vervoer de afgelopen jaren steeds beter toegankelijk gemaakt voor reizigers met een beperking. Daarnaast is onze regio met de technologische kennis op onder andere de automotive campus in Helmond dé regio waar nieuwe smart mobiliteit concepten worden ontwikkeld, getest en toegepast. Denk bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van autonoom rijdende voertuigen en toepassingen waarmee we de beschikbare infrastructuur slimmer en veiliger kunnen benutten.

Maar ook op sociaal vlak zijn er belangrijke ontwikkelingen. Er is een breed aanbod van vormen van vrijwilligersvervoer door de hele regio. Denk bijvoorbeeld aan vervoer van de Witte Raaf in Eindhoven of het Casters vervoer in de Kempen. In de hele regio zijn deze voorbeelden te vinden. Met nieuwe ICT-mogelijkheden ontstaan ook weer nieuwe kansen om vrijwilligersvervoer beter en makkelijker te organiseren en vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Denk bijvoorbeeld aan het

platform Automaatje van de ANWB dat inmiddels op twee plekken in de regio bestaat en op meer plekken wordt verkend of voorbereid.

Een andere belangrijke ontwikkeling is duurzaamheid. Met de huidige ov-concessie in onze regio zijn we op weg naar zero emissie in het openbaar vervoer. Automobiliteit ontwikkelt zich snel richting duurzamere elektrische voertuigen en ook in het doelgroepenvervoer committeren steeds meer regio's/gemeenten zich middels een bestuursakkoord aan het doel van zero emissie doelgroepenvervoer in 2025.

2.4 Mobiliteit wordt straks een dienst

Binnen mobiliteit is nog een andere belangrijke ontwikkeling gaande. 'Mobiliteit als dienst' of MaaS (Mobility as a Service) zoals deze ontwikkeling ook genoemd wordt. Hierbij wordt mobiliteit gezien als dienst die door een provider voor de klant georganiseerd wordt aanvullend op of in plaats van het traditionele bezit van vervoermiddelen. Via een digitaal platform kan een reiziger voor zijn/haar reis bij één partij zowel het plannen, boeken als betalen van de rit doen. Hierbij moet het voor de klant makkelijker en goedkoper worden om zijn of haar mobiliteit te organiseren. Hierbij moeten de beschikbare vervoermogelijkheden dan ook slim en efficiënt benut worden en naadloos met elkaar worden verknoopt. De provincie Noord-Brabant herziet op dit moment ook de provinciale ov-visie waarbij een belangrijke verandering zal worden dat straks gesproken wordt over een mobiliteitsconcessie in plaats van een ov-concessie. Dit betekent dat in de concessie meer ruimte komt voor andere vervoeroplossingen dan alleen een bus. De regio kent een grote verscheidenheid in kenmerken qua verstedelijking en beschikbaarheid van vervoer. Dat betekent dat één centrale oplossing voor de hele regio niet voor de hand ligt en er ruimte moet blijven voor lokale invulling. Voor gebieden, tijdstippen en vervoersvragen gaan we dus op zoek naar slimmere alternatieven voor de traditionele bus om onze regio bereikbaar te houden. Denk bijvoorbeeld aan nieuwe vraaggerichte vervoerconcepten als *Bravoflex in* Helmond en de regio Eindhoven, deelfietsen en deelauto's maar ook vrijwilligersvervoer- en carpooloplossingen.

2.5 Samengevat: mobiliteit voor doelgroepen vraagt om meer inclusiviteit en meer samenhang

De geschetste ontwikkelingen laten zich samenvatten in meer inclusiviteit en meer samenhang. Het algemene mobiliteitsaanbod moet steeds meer inclusief zijn zodat zoveel mogelijk mensen zonder 'drempels' hiervan gebruik kunnen maken. Ook vanuit sociaal beleid sturen we sterker op zoveel mogelijk gebruik van deze algemene voorzieningen om daarmee de bijzondere voorzieningen in de toekomst betaalbaar te houden. Daarvoor moet het mobiliteitsaanbod goed op elkaar afgestemd zijn. We willen af van de versnipperde organisatie van het doelgroepenvervoer en ook de samenhang met algemene voorzieningen zoals het openbaar vervoer of vrijwilligersvervoer moet beter. Ook binnen het totale mobiliteit systeem willen we naar meer integraliteit door het optimaal verknopen van alle vormen van mobiliteit zodat het voor de gebruikers steeds meer als één mobiliteitssysteem ervaren wordt.

3 Ambitie van de regio

3.1 Ambitie

Alle ontwikkelingen binnen en buiten de regio die relevant zijn voor het doelgroepenvervoer vragen om een visie van de regio op de toekomst van het doelgroepenvervoer en de samenhang met het openbaar vervoer. Deze visie is gedefinieerd in een centrale ambitie Daarnaast zijn drie handelingsprincipes benoemd die essentieel zijn om de ambitie te realiseren.

De centrale ambitie is:

In Zuidoost Brabant bouwen we aan een algemeen, integraal, inclusief en duurzaam vervoersysteem waarmee ook alle inwoners en bezoekers van Zuidoost Brabant met een fysieke en/of mentale beperking zelfstandig mobiel kunnen zijn.

De intentie van de bovenstaande ambitie is nadrukkelijk niet om te bezuinigen op de gemeentelijke middelen voor het doelgroepenvervoer, wel om deze anders te besteden en tegelijkertijd meer grip te krijgen op de uitgaven. Doelstelling hierbij is dat de komende jaren daadwerkelijk meer reizigers met een fysieke en/of mentale beperking gebruik gaan maken van algemene, integrale, inclusieve en duurzame mobiliteitsvoorzieningen in plaats van bijzondere vervoervoorzieningen binnen het doelgroepenvervoer.

Om de regionale ambitie te realiseren zijn een drietal handelingsprincipes essentieel. Deze handelingsprincipes moeten continue centraal staan in alle acties en handelingen die bijdragen aan de realisatie van de ambitie. De drie principes zijn hieronder nader toegelicht:

1. **'Inclusiviteit by design' is uitgangspunt voor totale mobiliteit systeem**
   Om te bouwen aan een volledig inclusief mobiliteit systeem zal inclusiviteit standaard het uitgangspunt moeten zijn. Met andere woorden: alles wat we doen doen we voor alle inwoners en bezoekers van onze regio. Omdat het mobiliteit systeem vele facetten kent vraagt dit om structurele aandacht voor inclusiviteit. Dat begint bij het VN-verdrag Handicap, beleid en intenties maar zal ook daadwerkelijk structureel moeten worden toegepast in fysiek ontwerp van infrastructuur, in bestekken voor inkoop van vervoerdiensten en in (digitale) communicatie. Voor de reiziger in het doelgroepenvervoer gaat het dan om inclusiviteit van het gehele reisproces (aanvragen, plannen, boeken, reizen, terugreizen, betalen en beoordelen). De reiziger moet uiteindelijk in staat zijn op een juiste manier gebruikt te maken van mobiliteitsdiensten en moet hierover tevreden

zijn. Vooral die reiziger betrekken bij het ontwerpen van het inclusief mobiliteit systeem en luisteren naar waar voor hen van belang is daarom hierin erg belangrijk!

2. **Over bestuurlijke en financiële grenzen heen kijken**
   Bouwen aan een algemeen, inclusief, integraal en duurzaam mobiliteit systeem vraagt erom dat we als regio over bestuurlijke en financiële grenzen heen gaan kijken. Om bestaande regelingen in het doelgroepenvervoer in de uitvoering te ontschotten is ook ontschotting nodig op de gemeentelijke begrotingen. Daarnaast is (nieuwe) samenwerking met elkaar en met andere partijen noodzakelijk want als regiogemeenten alleen beschikken we niet over de middelen en bevoegdheden om een inclusief mobiliteit systeem te bouwen. Denk aan samenwerking met de provincie, vervoerders, andere marktpartijen met nieuwe mobiliteit toepassingen en lokale organisaties met (vrijwillige) mobiliteitsoplossingen. In die samenwerking moeten we over financiële belangen heen durven kijken en handelen om daadwerkelijk samen resultaat te behalen.

3. **Flexibiliteit naar de toekomst toe creëren en leren door te doen**
   Ontwikkelingen zijn dynamisch en we weten nu nog niet hoe de toekomst er precies uit zal zien. Daarom moeten we voor onszelf als regio flexibiliteit creëren om slim in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen en kansen. Landelijke en provinciale wetgeving en beleidskeuzes kunnen invloed hebben op onze regio. Denk bijvoorbeeld aan de onzekerheid die er is rondom de vaste uniforme eigen bijdrage binnen de Wmo en wat dit betekent voor het vervoer. Maar ook economische en politieke wind kan veranderen en daarnaast is de ontwikkeling vanuit de techniek moeilijk te voorspellen. In de vervoercontracten die we op korte termijn moeten sluiten om mobiliteit voor verschillende doelgroepen te blijven borgen zal dus flexibiliteit moeten zijn om door te kunnen bouwen op nieuwe ontwikkelingen. Denk bijvoorbeeld aan het afbouwen van gebruik van het doelgroepenvervoer door het stimuleren van gebruik van algemene voorzieningen. Maar ook mogelijkheden om nieuwe kansen te proberen met pilots en dus leren door te doen moet mogelijk zijn.

De reiziger moet centraal staat. Belangrijk is dan ook dat we bij deze visie oog hebben voor het perspectief van de reiziger. Wat betekent dit voor verschillende typen reizigers? Hiervoor zijn twee verschillende reizigersperspectieven beschreven. We beginnen met mevrouw de Jong.

Mevrouw de Jong is op leeftijd. Ze heeft net gehoord dat haar rijbewijs niet verlengd wordt. Nou reed ze toch alleen nog maar in de omgeving, alleen overdag natuurlijk want in het donker rijden vertrouwde ze zichzelf al niet meer toe. Op de fiets is ze ook wat onvast. Ze vraagt zich af hoe ze nu naar de verjaardag van haar kleinkind kan. En naar de huisarts. Ze wil niet altijd haar buren of nichtjes vragen om te rijden, ze wil niemand tot last zijn. Het openbaar vervoer? Eigenlijk weet ze niet goed hoe dat werkt nu, met die ov-chipkaart en zo. En de computer.. Skypen doet ze wel, en patience natuurlijk! Daarin is ze bijna onverslaanbaar. Maar iets opzoeken, dat is zo'n gedoe.

Mevrouw de Jong weet uit het gemeenteblaadje waar ze naar toe kan bellen. Ze krijgt een vriendelijke meneer aan de lijn die een afspraak maakt voor een keukentafelgesprek. In het gesprek krijgt mevrouw ook de informatie welke vervoersmogelijkheden er in de buurt allemaal zijn. Het blijkt dat mevrouw met de bus en het plaatselijke vrijwilligerssysteem de meeste dagelijkse dingen kan bereiken. Gebruikmaken van het openbaar vervoer is nog wel een drempel. Samen besluiten ze dat wat uitleg, een gratis rit en een buddy voor een paar keer wel een oplossing is. Die buddy kent ze wel, die helpt ook altijd bij de bingo! De boodschappen doet ze meestal samen met de buurvrouw. Voor een aantal ritten per maand is er alleen geen algemene vervoersoplossing. Mevrouw krijgt daarom een Wmo- indicatie voor een beperkt reisbudget. Hiermee kan ze een aantal ritten per maand maken, afhankelijk van haar eigen keuzes. De consulent zorgt dat haar mobiliteitsprofiel aangemeld wordt bij het mobiliteitscentrum. Mevrouw de Jong krijgt een vervoerpasje dat voor alle vervoersystemen geschikt is.

Het is december en mevrouw de Jong wil boodschappen doen. De buurvrouw is met vakantie. Ze belt naar het mobiliteitscentrum om een reisadvies. Ze krijgt verschillende mogelijkheden op basis van haar mobiliteitsprofiel. Ze kan met de bus naar het winkelcentrum. Dat is het goedkoopst. Of met een taxi die haar aan huis ophaalt, dat is makkelijk maar dat kost dan wel meer van haar reisbudget. Op de heenweg loopt ze daarom op haar gemak naar de halte. Er komt een voertuig zonder chauffeur maar met een gastvrouw. Die vertelt haar dat ze vandaag beter een halte eerder uit kan stappen als ze niet in de Sinterklaas optocht verzeild wil raken. O ja. Meteen even vragen hoe dat dan op de terugweg moet, want dat is met zware boodschappen te ver. De gastvrouw regelt dat er voor de terugweg toch een taxi komt die haar aan huis afzet. Dat kost dan maar wat meer.

Mevrouw de Jong gaat in het weekend naar haar kleinkind voor de Sinterklaasviering. Op haar telefoon ziet ze precies waar ze moet uitstappen en naar welk spoor ze moet. Op het station stapt ze in. Nee he, de trein heeft vertraging! Nou mist ze de bus. Op haar telefoon ziet ze de melding, u kunt bus 12 nemen, die vertrekt pas over een half uur. Dan mist ze de entree van de Goedheiligman! Gelukkig staat er een alternatief bij dat ze direct kan boeken, een Bravoflex busje dat haar rechtstreeks brengt naar de bushalte vlakbij het adres van haar kleinkind. Ook hiervoor kan ze haar reisbudget gebruiken. Als er nog iemand meerijdt kan het zijn dat de rit wat langer duurt, maar dan is ze nog steeds op tijd. Dat is mooi. Blijft er meer over voor de kerstcadeautjes. Ze heeft niet genoeg contant geld bij zich, maar dat geeft niet, dat wordt automatisch geregeld via het vervoerpasje.

Tom de Groot staat bij de centrale opstapplek in zijn dorp. Hij heeft net zijn fiets op slot gezet en steekt zijn hand op naar zijn voetbaltrainer. Ze nemen dadelijk dezelfde bus, zijn voetbaltrainer stapt uit bij het station weet hij, om naar zijn werk te gaan. Vorig jaar werd hij nog thuis opgehaald om naar school te gaan. Dat was eigenlijk niet zo fijn, om anders te zijn dan de andere kinderen uit de straat. Nu voelt hij zich groot: net als de jongens uit de B2 die deze bus nemen als ze een uitwedstrijd hebben. De meeste jongens uit zijn eigen elftal mogen nog niet zelf met de bus zomaar ergens heen. Tom heeft zelfs al een pas met foto, die hij overal kan gebruiken. En betalen hoeft hij niet in de bus, dat zou hij ook een beetje eng vinden als het een buschauffeur is die hij niet kent.

In het begin vond hij het wel spannend, zou hij wel bij de goede halte uitstappen? Een jongen die een klas hoger zit ging een tijdje mee totdat hij wist waaraan hij kon zien dat hij er bijna was. Aan het begin van het schooljaar fietste zijn moeder nog met hem mee naar de opstapplek, maar nu gaat Tom alleen. Bij de parkeerplaats stapt Niels uit. Hij komt uit een klein dorpje in de buurt, eerst kenden ze elkaar niet maar omdat ze altijd samen in de bus zitten spreken ze soms ook na schooltijd af. Samen gamen of een potje op doel schieten. Vandaag niet. Vandaag gaat Tom naar zijn afspraak bij de GGZ. Hij wordt

dan na school opgehaald en daarnaartoe gebracht. Dat is ook pas veranderd. Eerst moest hij altijd eerst met het busje naar huis en dan vanaf daar naar de GGZ. Dat was wel balen want dan kon hij precies de voetbaltraining niet halen. En te laat komen betekent niet alleen vier rondjes om het veld en 20 push-ups, maar ook op de bank zitten bij de wedstrijd. Soms zit er dan al een oude mevrouw in de taxi. Dat is weleens irritant als je een stukje om moet rijden, maar meestal scheelt het niet zoveel. Ze lijkt eigenlijk wel een beetje op zijn oma.

Het liefst zou Tom zelf met de bus en de trein eens naar zijn vriend reizen die pas verhuisd is. Dat vindt hij net wat te spannend. Als het te druk is op het station dan kan hij niet goed meer nadenken en durft hij ook niks meer te vragen. Gelukkig heeft hij sinds kort een mobieltje, dan gaan ze op school samen oefenen met de app die hij laatst gezien heeft bij een meisje op school. Die zegt precies wanneer je moet uitstappen en hoe je moet lopen. Als het echt niet meer gaat drukt zij op een knop en dan vraagt een mevrouw wat er aan de hand is en helpt verder. Zijn moeder vindt dat eigenlijk nog spannender dan Tom, maar ja dat komt ook omdat ouders nou eenmaal niet zo handig zijn met al die apps. Tom is trots als hij zijn moeder hem vraagt hoe dat dan werkt. Net als met de tv instellen trouwens. Hoe zouden mensen dat doen die geen kinderen thuis hebben vraagt hij zich af?

4 Opgaves

Onze regionale ambitie is niet van vandaag op morgen gerealiseerd. We zullen aan de slag moeten en ook continu moeten blijven werken aan de ambitie. Om concreter te maken wat we moeten en willen doen zijn in deze visie een aantal opgaven uitgewerkt die we de komende jaren, samen met onze partners, gaan oppakken. Dit zijn de volgende opgaven:

1. *We stimuleren en ondersteunen mensen om zelfstandig mobiel te worden en/of te blijven.*
2. *We zorgen ervoor dat er voor iedereen keuzevrijheid is in het organiseren van de eigen mobiliteit, maar vragen ook om flexibiliteit van de reiziger waar mogelijk.*
3. *We zorgen dat het indiceringsproces voor de reiziger simpeler wordt en dat hij meer regie heeft op eigen gegevens.*
4. *We zorgen voor nieuwe vormen van mobiliteitsaanbod, passend bij de toekomstige vraag.*
5. *We koesteren lokale mobiliteitsoplossingen en ondersteunen nieuwe initiatieven die bijdragen aan de regionale ambitie.*
6. *We werken aan zero emissie voor het doelgroepenvervoer.*
7. *Het doelgroepenvervoer dat noodzakelijk blijft gaan we slimmer en integraler organiseren.*
8. *We organiseren zorg- en onderwijsactiviteiten slim en zo dicht mogelijk bij onze inwoners.*

Hierna zijn de acht opgaven telkens nader uitgewerkt.

4.1 We stimuleren en ondersteunen mensen om zelfstandig mobiel te worden en/of te blijven

De ambitie is dat onze inwoners zelfstandig mobiel kunnen zijn. De vraagt er in ieder geval om dat alle voorzieningen toegankelijk zijn voor iedereen. Het openbaar vervoer is de afgelopen jaren toegankelijker gemaakt maar er blijven verbeterpunten. Zo kan de toegankelijkheid op specifieke routes naar bushaltes vaak nog beter en liggen er kansen om in de toekomst aantrekkelijke en toegankelijke mobiliteitsknooppunten te maken waar meerdere mobiliteitsmogelijkheden bij elkaar komen en de reiziger zonder drempels kan overstappen. Denk bijvoorbeeld aan strategische plekken op de hoogwaardige openbaarvervoerlijnen die we in onze regio ontwikkelen. Hier blijven we als regiogemeenten aan werken. Als regio hebben we onszelf ook gecommitteerd aan de landelijke Coalitie Iedereen Mobiel. Deze coalitie wil in drie jaar het reizen voor mensen met een beperking eenvoudig maken en bestaande hindernissen en barrières weghalen, zowel in het plannen van de reis als de feitelijke reis. Als regio werken we mee aan de realisatie van deze doelstelling

Belangrijk is echter dat naast de fysieke toegankelijkheid ook de mentale toegankelijkheid van algemene vervoervoorzieningen op orde is. Dat vraagt om aandacht voor acties waarmee we onze inwoners leren en informeren welke mogelijkheden er zijn en hoe zij deze kunnen gebruiken. Om de zelfredzaamheid van inwoners optimaal tot zijn recht te laten komen zetten we push- en pullmaatregelen in die inwoners stimuleren en verleiden (Pull) en waar nodig afdwingen en sturen (Push) gebruik te maken van voorliggende vervoervoorzieningen. Het openbaar vervoer is hierin

belangrijk maar ook individuele vervoerwijzen zoals fietsen, meerijden met anderen en alternatieve kleinschalige vervoeroplossingen bieden mogelijkheden hiervoor. Bij de toepassing van pull maatregelen is het uitgangspunt dat de reiziger altijd kan terugvallen op zijn/haar eerdere indicatie. Eventuele barrières in verordeningen en beleidsregels hiervoor halen we weg. We willen reizigers het vertrouwen geven dat ze andere mobiliteitsoplossingen kunnen proberen zonder dat dit direct gevolgen heeft voor hun indicatie.

De volgende stimulerende acties zetten we in:

- Actief communiceren over het aanbod van toegankelijk openbaar vervoer en aanvullende (vrijwillige) vervoeroplossingen. Doel is dat gebruikers van het doelgroepenvervoer zich meer bewust worden van de alternatieven die beschikbaar zijn. In ieder geval moeten de mogelijkheden in het keukentafelgesprek besproken worden en kan de reiziger gestimuleerd worden de mogelijkheden te proberen met bijvoorbeeld probeerkaartjes of kortingskaartjes. Daarnaast werken we met het opzetten van de website ikwilvervoer.nl aan een uniform overzicht van alle vervoermogelijkheden waarmee reizigers makkelijk informatie kunnen vinden.
- We gaan werken aan een integrale reispas die we aanbieden aan Wmo-reizigers waar ook een ov-chipkaart op zit zodat de drempel om het openbaar vervoer te gebruiken lager wordt.
- We zetten een reizend reisloket in om in de regio mensen te informeren over de mogelijkheden van het openbaar vervoer en ze te helpen met persoonlijke reisadviezen en bijvoorbeeld het aanvragen van een ov-chipkaart.
- In alle gemeenten gaan we aan de slag met training en educatie aan zowel de doelgroepen Wmo-ers / ouderen als leerlingen in het speciaal onderwijs. Gemeenten kunnen hiervoor uit verschillende educatieproducten / aanbieders kiezen.
- Voor het vraagafhankelijk Wmo-vervoer gaan we onderzoeken of en hoe we als regiogemeenten een ov-advies kunnen invoeren bij het boeken van een rit. Hierbij wordt op basis van een mobiliteitsprofiel op moment van boeken vastgesteld of er wel of niet een passend ov-aanbod is. Per cliënt kunnen criteria zoals maximaal aantal overstappen en maximale loopafstand bepaald worden zodat voor iedere cliënt bij boeking een advies op maat gegeven kan worden op basis van een mobiliteitsprofiel.

De volgende sturende maatregelen zetten we in:

- Iedere gemeente bekijkt of het nodig is om het eigen indicatiebeleid aan te scherpen om maximaal op de zelfredzaamheid van inwoners te sturen en de ondersteuning te bieden die hiervoor nodig is. Voor actieve Wmo-consulenten organiseren we ov-trainingen om de hen optimaal in staat te stellen klanten te wijzen op de mogelijkheden van het ov en ze hierin wegwijs te maken.

4.2 We zorgen ervoor dat er voor iedereen keuzevrijheid is in het organiseren van de eigen mobiliteit, maar vragen ook om flexibiliteit van de reiziger waar mogelijk.

In een inclusief vervoersysteem moet er voor iedereen afhankelijk van locatie en tijdstippen een mate van keuzevrijheid zijn in hoe hij of zij de eigen mobiliteit organiseert. Bijvoorbeeld keuzevrijheid in welke vervoeroplossing, vrijheid in het tijdstip om te reizen en vrijheid in waar men naartoe reist. We vinden dat dit dus ook geldt voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Ook zij moeten keuzevrijheid hebben. Bijvoorbeeld: reis ik vandaag met het ov, bel ik de vrijwilligersorganisatie of reis ik vandaag met de taxi? Maar ook het bepalen van het reistijdstip en waar men naartoe reist bepaalt de reiziger zelf. Uitgangspunt is een vergelijkbare keuzevrijheid met die van reizigers zonder beperking. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vergelijkbare venstertijden waarin vervoeraanbod beschikbaar is. Keuzevrijheid betekent ook dat de huidige (financiële) schotten tussen vervoerregelingen voor de reiziger geen beperking mogen opleveren. Als gemeenten organiseren we eventuele kostenverrekening met bijvoorbeeld provincie, zorginstellingen of verzekeraars op de achtergrond.

Onbeperkte keuzevrijheid binnen het doelgroepenvervoer heeft echter mogelijk wel een keerzijde. Wanneer de reiziger namelijk kiest voor een duurdere of minder efficiënte vervoeroplossing komt de rekening vaak terecht bij de gemeenten waardoor we overheidsbudgetten en capaciteit niet efficiënt en verantwoord benutten. We vragen daarom ook flexibiliteit aan de reiziger waar mogelijk. Bijvoorbeeld door zoveel mogelijk gebruik te maken van algemene voorzieningen of door te reizen op een alternatief tijdstip wanneer het druk is. Wanneer nodig zullen we als regio met tariefdifferentiatie stimuleren richting de meest efficiënte oplossing wat natuurlijk ook binnen andere sectoren gebruikelijk is. Denk bijvoorbeeld aan variatie in vliegtarieven maar ook de voordeelurenkaarten in de trein waarmee een optimale benutting van de capaciteit wordt gestimuleerd. De keuze blijft uiteindelijk wel altijd aan de reiziger.

4.3 We zorgen dat het indiceringsproces voor de reiziger simpeler wordt en dat hij meer regie heeft op eigen gegevens

Werken aan een integraler en eenvoudiger indiceringsproces

We willen dat het proces van aanvragen van een ondersteuning in mobiliteit vanuit de gemeentelijke regelingen eenvoudiger wordt voor de klant. Een stap vooruit is het ontwikkelen van een dienstverleningsconcept waarbij de eventueel benodigde ondersteuning (in mobiliteit) integraal samen met de klant wordt bepaald. Het is aan de gemeenten om samen met de klant te komen tot een passende oplossing voor de totale mobiliteitsvraag. Zo ontwikkelt Eindhoven een dienstverleningsapp voor inwoners waarmee deze formule digitaal wordt ondersteund. Dit is een soort digitaal "stappenplan" in een app waarbij je op basis van wat je invult de passende mogelijkheden en processtappen voorgelegd krijgt.

Voor mobiliteit is het ideaalplaatje dat een inwoner met een mobiliteitsvraag zich op één plek meldt, waar direct duidelijk wordt welke ondersteuning hij/zij eventueel nodig heeft. Idealiter worden daarin ook relevante mobiliteitsindicaties van niet gemeentelijke indicerende partijen meegenomen en komt er een eensluidende indicatie uit. Het gaat dan bij een oudere bijvoorbeeld om Taxbus, dagbesteding en ziekenvervoer, voor een jongere bijvoorbeeld om leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet. De reiziger moet hierbij centraal staan, niet de verschillende (wettelijke) regelingen van waaruit het vervoer wordt georganiseerd en betaald. Deze opgave zal door iedere gemeente de komende jaren individueel moeten worden uitgewerkt. Hierin ligt uiteraard een sterke relatie met de invulling van de brede wettelijke taken op het vlak van zorg en welzijn.

We zorgen ervoor dat mensen meer regie op eigen gegevens krijgen

In het regeerakkoord is regie op gegevens een speerpunt. Als regio ligt er een opgave om hier concreet zelf invulling aan te geven. Bij zelfredzaamheid en zelfstandig mobiel kunnen zijn hoort ook dat reizigers meer zicht en grip krijgen op hun eigen gegevens en ook bewust eigen afwegingen moeten/kunnen maken in hun mobiliteitskeuzes. Op dit moment zijn slechts enkele kenmerken die voor de uitvoering van het taxivervoer noodzakelijk zijn vastgelegd door de gemeente en bekend bij de vervoerder. Dit biedt echter geen mogelijkheden voor de reiziger om aan te geven welke mobiliteitsopties voor hem of haar wel en niet mogelijk zijn. Dit moeten we beter gaan organiseren en faciliteren om onze inwoners beter in staat te stellen zelfstandig mobiel te zijn. De gemeenten in de regio hebben zich gecommitteerd aan de landelijke Coalitie Iedereen Mobiel, zij leveren inspanning om meer centraal (landelijk) te organiseren dat reizigers regie krijgen op eigen gegevens waarmee mobiliteitsaanbieders een passende vervoeroplossing kunnen bieden.

Om op korte termijn hierin concrete stappen te zetten willen we een regionaal mobiliteitscentrum inrichten dat reizigers adviseert en ondersteunt bij het organiseren van hun reis op basis van een eigen mobiliteitsprofiel en reizigers ondersteunt met het invullen en bijhouden van hun eigen mobiliteitsprofiel. Deze taak past goed aanvullend op de huidige callcentertaak die nu al voor Taxbus is ingericht. In het persoonlijk mobiliteitsprofiel kan bijvoorbeeld worden vastgelegd welke indicaties zijn afgegeven door de gemeenten en met welke voorwaarden en wat het (resterende) reisbudget is. Maar in het profiel moet ook ruimte zijn voor persoonlijke kenmerken en wensen. Bijvoorbeeld eventueel gebruik van hulpmiddelen, eventuele behoefte aan ondersteuning maar bijvoorbeeld ook de mogelijkheid om X meter te lopen en/of met ov te reizen bij slecht weer of in het donker. Op basis van het mobiliteitsprofiel kan het mobiliteitscentrum een passend aanbod adviseren en eventueel boeken en afrekenen. Onderdeel van het mobiliteitscentrum is ook een ondersteuningsservice. Wanneer er onderweg iets mis gaat kan de reiziger ondersteuning krijgen (iemand aan de lijn, coaching op welke halte eruit, vervangend vervoer, persoonlijke noodnummers etc.).

De data in het mobiliteitsprofiel moeten eigendom blijven van de reiziger en dienen ook te gebruiken te zijn door andere aanbieders van mobiliteit. Hiermee bereiden we ons ook voor op toekomstige ontwikkelingen op het vlak van Mobiliteit als Dienst. Daarnaast moet het op termijn ook mogelijk worden dat andere partijen dan de gemeenten informatie vastleggen in het profiel. Denk bijvoorbeeld aan zorg- en werkinstellingen. Eindhoven neemt deel aan het Living Lab Regie op gegevens. Daar wordt al een app ontwikkeld waar regie op gegevens invulling krijgt en waar ook externe partijen aangehaakt kunnen worden.

We zorgen voor dezelfde taal in systemen

Wanneer we een mobiliteitsprofiel willen dat klanten zelf kunnen bijhouden en dat gebruikt kan worden door meerdere mobiliteitsaanbieders is het belangrijk dat systemen gegevens uit kunnen wisselen. Denk aan beschikbare reisinformatie en koppelen daarvan aan het mobiliteitsprofiel voor mobiliteitsaanbod, denk aan het boeken en betalen van ritten en terugkoppeling van informatie voor rapportages. Standaardisatie, privacy en algemene beschikbaarheid van de data is van belang. Vanuit de Coalitie Iedereen Mobiel is er een werkgroep hiervoor opgericht waar we vanuit de MRE gemeenten deel aan nemen. Belangrijk is dat deze uitgangspunten op te nemen als standaard in alle toekomstige contracten met uitvoerders van (doelgroepen)vervoer.

4.4 We zorgen voor nieuwe vormen van mobiliteitsaanbod, passend bij de toekomstige vraag

Onze ambitie is om een integraal, inclusief en duurzaam vervoersysteem te bouwen waarmee ook de doelgroepen zelfstandig mobiel kunnen zijn. Dat gaat niet lukken met enkel de mobiliteitsvormen die we op dit moment in onze regio ter beschikking hebben. Het openbaar vervoer concentreert zich steeds meer op de drukke relaties en op het gebied van voor- en

natransport liggen er goede kansen voor de (deel)fiets. Maar voor een groot deel van de doelgroepen vormt dat geen goede oplossing. Er ligt dus een opgave voor onze regio om ook te werken aan nieuwe vormen van mobiliteit die aanvullend op de al beschikbare voorzieningen de doelgroepenvervoer reiziger een passende oplossing bieden om van A naar B te reizen. Vooral voor de plekken en momenten in de regio waar(op) het grootschalige openbaar vervoer niet beschikbaar is. Van belang hierbij is dat de ontwikkeling van nieuwe vormen van mobiliteit niet plaatsvindt volledig los van bestaande systemen maar dat ook goed bekeken wordt hoe bestaande systemen kunnen evolueren naar vormen van mobiliteit die beter passen bij toekomstige vraag en behoefte.

Een interessant voorbeeld van zo'n nieuwe vervoeroplossing is Bravo*flex* dat nu in Helmond als pilot uitgevoerd wordt en in 2019 ook in Eindhoven en omliggende gemeenten als pilot zal starten. Bravo*flex* is bedoeld als oplossing voor het wegvallen van reguliere buslijnen zodat er op een slimme manier bereikbaarheid is in de hele gemeente. Maar we denken bijvoorbeeld ook aan de oplossing om te werken met opstapplaatsen binnen het leerlingenvervoer. In Son en Breugel wordt dat nu al succesvol toegepast en lijkt het vervoer voor leerlingen veel meer op een vorm van openbaar schoolvervoer.

Als brainport regio worden er ook grote stappen gezet in de ontwikkeling van autonoom vervoer. Ook deze ontwikkeling zien wij als een kans voor de toekomst van het doelgroepenvervoer. Individueel vervoer zou veel goedkoper kunnen worden en de chauffeur kan meer aandacht besteden aan begeleiding van de klant. Maar het is ook denkbaar dat daarmee slimmere deelauto systemen een oplossing gaan vormen voor reizigers met een beperking. Een toepassing die nu bijvoorbeeld al werkt in de praktijk is een vaste verbinding tussen een knooppunt (hub) en een veel bezochte locatie via een eigen traject zonder al te veel kruisend verkeer. Op termijn kan dit ook een oplossing zijn om mensen aan huis op te halen en bv naar een dagbestedingslocatie te brengen in de wijk.

Ook de ontwikkeling van Mobiliteit als Dienst en de toekomstige invulling van de ov-concessie als mobiliteitsconcessie is voor onze regio erg belangrijk maar tegelijkertijd nog onzeker en sterk in ontwikkeling. We moeten ons als regio daarbij in ieder geval consequent hard maken voor inclusiviteit. Met de ontwikkeling van Mobiliteit als Dienst moet er ook oog zijn voor de wensen en behoeften van doelgroepen die te maken hebben met beperkingen in hun mobiliteit. Ook zij hebben recht op een geïntegreerd en op maat geadviseerd mobiliteitsaanbod door een provider die de reiziger ontzorgt. En alle producten die onder de merknaam Bravo worden aangeboden dienen inclusief te zijn, dus toegankelijk voor iedereen.

4.5 We koesteren lokale mobiliteitsoplossingen en ondersteunen nieuwe initiatieven die bijdragen aan de regionale ambitie

In het streven naar een breed mobiliteitsaanbod past ook het koesteren van lokale mobiliteitsoplossingen. De regio kenmerkt zich door zowel verstedelijkte als meer landelijke gebieden. Een eendimensionale inrichting van mobiliteit past daar niet bij. Initiatieven die lokaal

ontstaan passend bij de plaatselijke situatie komen voort uit een behoefte en nemen zo een belangrijke plek in bij het totale mobiliteitsaanbod. Het kleinschalige en lokale karakter zorgt voor een vertrouwd gevoel voor de gebruiker. Mensen kennen de chauffeurs en er ontstaan nieuwe sociale contacten en verbindingen. Dat is goed en pas ook in de gedachte van een samenleving waar mensen elkaar helpen en voor elkaar zorgen (participatiesamenleving)!

We willen als gemeenten niet actief zelf nieuwe vrijwilligerssystemen initiëren. We faciliteren wel wanneer er een burgerinitiatief opgezet wordt, bijvoorbeeld door partijen te helpen met kennis en expertise. Eventueel ondersteunen we ook financieel in de opstartfase als we als gemeenten overtuigd zijn van de toegevoegde waarde en continuïteit van een initiatief. We kunnen hierbij ook ondersteunen door de initiatieven te koppelen aan professionele vervoerders (denk bv aan opleidingen, planning en huur van voertuigen).

Uitgangspunt voor de regio is dat vrijwillige vervoerinitiatieven een waardevolle aanvulling zijn op het algemeen beschikbare aanbod van mobiliteit. Maar het mag niet een vervanging worden voor dit aanbod. Dit omdat vrijwillige initiatieven niet altijd in voldoende mate beschikbaar zijn of kunnen zijn als de vraag groter wordt. Daarnaast willen we als gemeenten niet gaan sturen in de uitvoering van vrijwilligersvervoer maar dat vooral aan het enthousiasme vanuit de initiatieven zelf overlaten.

Informatie over de lokale mobiliteitsoplossingen moet makkelijker en breder beschikbaar zijn voor de inwoners. Dat doen we onder andere met de website ikwilvervoer.nl welke weer is gekoppeld aan het aanbod van Bravo *Samen*.

4.6 We werken aan zero emissie in het doelgroepenvervoer

Verduurzaming in onze mobiliteit is noodzakelijk om de mondiale en landelijke doelstellingen ten aanzien van CO2 en fijnstof uitstoot te behalen. Dat betekent dus ook dat ons doelgroepenvervoer moet verduurzamen. Een integraal en inclusief vervoersysteem draagt ook al bij aan duurzaamheid. Immers zoveel mogelijk gebruik van algemene voorzieningen is duurzaam. Denk bijvoorbeeld aan een rit met de taxi die niet meer nodig is als een reiziger met het reguliere openbaar vervoer reist. Maar uiteindelijk is ook verduurzaming van het wagenpark dat wordt ingezet voor het doelgroepenvervoer noodzakelijk. Hiervoor is landelijk een breed bestuursakkoord tussen gemeenten opgezet. De ambitie is om in 2025 het doelgroepenvervoer volledig emissieloos uit te voeren. Het bestuursakkoord vormt de basis waarmee partijen uit de sector hun commitment vastleggen. Op 31 mei 2018 is het bestuursakkoord Zero Emissie Doelgroepenvervoer al door 32 gemeenten ondertekend waaronder de gemeenten Amsterdam, Den Haag en Zwolle. Daarnaast hebben ook andere partijen zoals vervoerders, leveranciers van voertuigen en laadinfrastructuur, de VNG, KNV taxi en milieu en kennisorganisaties het bijhorende convenant ondertekend. Als regio Zuidoost Brabant sluiten we ons aan bij deze ontwikkeling en zullen het bestuursakkoord medeondertekenen. Dit vormt een krachtig signaal naar de gehele sector en biedt duidelijkheid en

zekerheid aan alle partijen, waardoor de risico's voor marktpartijen om te investeren in zero emissie doelgroepenvervoer verkleind worden.

In de regio is een deel van het openbaar vervoer al elektrisch gemaakt, daarbij gaat het om grote bussen waarvoor speciale laadfaciliteiten nodig zijn. Voor elektrische personenauto's en kleine bussen die in het doelgroepenvervoer ingezet worden volstaan reguliere laadfaciliteiten. We streven ernaar om het aantal laadfaciliteiten te vergroten in de regio. Bij het opnieuw aanbesteden van vervoer zetten we stapsgewijs de ontwikkeling in richting zero emissie. Hierbij houden we wel nadrukkelijk oog voor de uitvoerbaarheid en financiële haalbaarheid om onnodig hogere kosten te voorkomen. Hiervoor volgen we de ontwikkelingen in de markt, leren van andere regio's en maken gebruik van de kennis die bijvoorbeeld beschikbaar is bij de convenantpartners. Een aandachtspunt is onder andere de beschikbaarheid van een exploitabele 8 persoons rolstoelbus. Hiervoor zal een oplossing moeten komen. Bijvoorbeeld met lichte elektrische 5 persoonsrolstoelbussen. Een ander element waarmee rekening gehouden moet worden is de hogere aanschafprijs, de levensduur en vervanging van batterijpakket, het rijbereik en de tussentijdse laadtijd.

Naast het doelgroepenvervoer faciliteren, informeren en stimuleren we particulieren en vrijwillige vervoersystemen bij het overschakelen op emissie loos rijden. We creëren infrastructuur en stimuleren initiatieven die te maken hebben met emissie loos vervoer zoals (elektrische) fietsen (bv snelfietspaden, stalling met laadmogelijkheden).

4.7 Het doelgroepenvervoer dat noodzakelijk blijft gaan we slimmer en integraler organiseren

Er zal in onze regio altijd een groep reizigers blijven die omwille van hun mentale en/of fysieke beperkingen bijzondere ondersteuning nodig hebben. We vinden het daarin belangrijk dat de kwaliteit en begeleiding geboden wordt die nodig is om hen in staat te stellen de activiteiten te doen die zij graag willen doen. Dat staat voorop! Maar we willen wel bekijken hoe we dit vervoer slimmer en integraler kunnen organiseren. Zeker wanneer vervoervolumes kleiner worden is het belangrijk te bekijken waar slimme combinaties gemaakt kunnen worden zodat het vervoer betaalbaar blijft. Met name binnen de verschillende vormen van routevervoer zijn combinaties te maken. Dit is vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen per taxi tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (school, zorginstelling, werkvoorziening) zoals het leerlingenvervoer, vervoer naar werkinstellingen, vervoer naar dagbesteding en vervoer in het kader van de Jeugdwet. Soms zijn combinaties mogelijk in het voertuig, bijvoorbeeld wanneer een jongere vanuit de Jeugdwet meerijdt in een route met kinderen in het leerlingenvervoer. Vaak zijn er mogelijkheden om volgtijdelijk te combineren door de voertuigen te benutten voor meerdere routes op een dag.

Plannen en regie voeren op dit vervoer vinden we een specialistische taak die hoort bij daarvoor gespecialiseerde vervoerders. We willen daarbij ook de prikkel bij deze partijen laten om dit zo slim

mogelijk te organiseren. Dat betekent dus ook dat de vervoerders zelf verantwoordelijk moeten zijn voor het slim organiseren en plannen van vervoer.

Op het moment dat contracten aflopen bekijken we de mogelijkheden om vervoer gezamenlijk voor meerdere gemeenten in te kopen wanneer er synergie zit in de vervoerstromen. Bijvoorbeeld wanneer vanuit meerdere gemeenten kinderen naar dezelfde scholen gaan is het slim om het vervoer gezamenlijk in te kopen. Hierbij moet waar gewenst wel ruimte voor 'couleur locale' mogelijk blijven. Naast bundeling van vervoer van verschillende gemeenten op moment van inkoop (aan de voorkant) willen we maximale mogelijkheden voor de vervoerders in de uitvoering (aan de achterkant) om slimme combinaties te maken tussen vervoer in verschillende contracten. Zolang dit past binnen de kwaliteit en spelregels van de gemeente moet dit mogelijk zijn. We hanteren dus het principe: we staan alle combinaties toe tenzij…

We vinden dat het uitvoeren van vervoer voor doelgroepen en regievoering op dit vervoer een specialistische taak is die door professionele partijen in de markt het beste kan worden uitgevoerd. In het doelgroepenvervoer worden kwetsbare reizigers vervoerd die afhankelijk zijn van de vervoervoorziening. We willen daarom als regiogemeenten wel ruime grip hebben en houden op de kwaliteit die geleverd wordt. Hiervoor organiseren we professioneel contractmanagement zoveel mogelijk centraal in de regio waarmee we toezicht borgen op de kwaliteit en nakomen van contractuele afspraken. Hierin willen we expliciet ook aandacht voor de tevredenheid van klanten want dat is de belangrijkste graadmeter van de kwaliteit.

4.8 We organiseren zorg- en onderwijsactiviteiten slim en zo dicht mogelijk bij onze inwoners

Vervoer is altijd een afgeleide van activiteiten die mensen willen of moeten doen. Slim vervoer begint daarom bij slim zorg en onderwijs organiseren. Deze visie gaat niet over de organisatie van zorg. Maar er ligt wel een belangrijke relatie tussen zorg en vervoer. Kantelen staat voor een nieuwe manier van denken in de Wmo. Onderdeel daarvan is ook goed bekijken waar activiteiten plaats kunnen vinden en daarmee onnodige mobiliteit voorkomen. Steeds vaker worden bijvoorbeeld op één locatie verschillende typen zorg aan verschillende typen cliënten aangeboden. Hiermee is het mogelijk het zorgaanbod bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de cliënt te organiseren. Ook in het onderwijs is met het beleid rondom passend onderwijs het doel om onderwijs voor leerlingen met een speciale behoefte of ondersteuning zo dicht mogelijk bij de leerling aan te bieden.

Naast de locatie gaat het bij slim organiseren ook om tijdstippen. De aanvangs- en eindtijden bepalen bijvoorbeeld op welke momenten vervoer nodig is. Door deze tijden af te stemmen op bijvoorbeeld bestaand vervoeraanbod en/of tijden van andere instellingen en scholen kan de cliënt makkelijker mobiel zijn of kunnen er betere combinaties worden gemaakt met andere vervoersvragen.

Om bovenstaande te realiseren is samenwerking met (zorg)instellingen en scholen en de samenwerkingsverbanden binnen het onderwijs nodig. In het contracteren van de zorg liggen hierin ook een aantal kansen. Deze zorg wordt nu in regionaal verband inclusief vervoer gecontracteerd

waardoor de verantwoordelijkheid om dat vervoer slim te organiseren ook bij de zorginstelling ligt. Zij hebben dan ook direct de financiële prikkel hiervoor. Dit willen we zo houden. Als regio moeten we dan wel de mogelijkheden bieden om het vervoer slim te organiseren en waar mogelijk de zorginstellingen helpen. Bijvoorbeeld door voldoende vrijheden te geven bij de inkoop. Maar ook door samenwerkingen tussen zorgaanbieders te faciliteren en mee te denken bij vervoersvragen die voor instellingen erg lastig en kostbaar zijn om te organiseren. Soms kan het handiger zijn om dat vervoer bijvoorbeeld mee te nemen in het sociaal-recreatieve Wmo-vervoer of het leerlingenvervoer. In deze vervoercontracten moeten we dan ook hiervoor de mogelijkheden creëren.

5 Organisatie

Ambitie in balans met inzet en middelen van de regio

Naast de inhoudelijke ambitie en opgaven is het ook essentieel dat we de organisatie in de regio zo inrichten dat de realisatie van ambitie en opgaven ook haalbaar en realistisch is. De visie legt een stevige ambitie voor de toekomst neer. Dat betekent dat er de komende jaren flinke stappen gezet moeten worden om in dat jaar de doelstelling te realiseren. Dat gaat niet vanzelf en vraagt om inzet en middelen die in de regio georganiseerd moeten worden. Dat gaat om financiële middelen maar misschien nog wel veel meer om beschikbaarheid van de juiste menselijke kennis, expertise en ambtelijke en bestuurlijke betrokkenheid met de inzet vanuit alle regiogemeenten.

In de realisatie van de opgaven vanuit deze visie bepalen we als regio het tempo. Voor de korte termijn kiezen we voor financieel en organisatorisch realisme in de maatregelen die we doorvoeren. Voor de langere termijn moet de realisatie van de ambitie in balans zijn met de inzet en middelen die we als regio kunnen en willen vrijmaken. Belangrijk is dan ook dat we als regio keuzes moeten maken in het tempo dat we willen maken met de realisatie van de ambitie en dat vertalen in daadkracht en bijhorende middelen. Hiervoor zal het actieprogramma voor de komende drie jaar periodiek geactualiseerd moeten worden. In dat actieprogramma worden concrete acties en maatregelen die bijdragen aan de realisatie van de ambitie gekoppeld aan een planning en de benodigde financiële middelen en benodigde ambtelijke inzet.

Regionale organisatie met voldoende daadkracht

De opgaven die in deze visie zijn benoemd gaan verder dan zaken die in contracten met vervoerders geregeld kunnen worden. Uiteraard blijft het belangrijk om bij het aanbesteden van vervoer juiste en zorgvuldige keuzes te maken, dit goed in bestekken en overeenkomsten uit te weken en te zorgen voor goed toezicht en beheer op de contracten. Maar daarnaast liggen er ook belangrijke opgaves voor de eigen gemeentelijke organisaties en in de samenwerking met andere partijen zoals de provincie, (zorg)instellingen, de ov-concessiehouder (Hermes) en andere aanbieders van mobiliteitsdiensten. In de huidige situatie is de regionale samenwerking op basis van samenwerkingsovereenkomsten relatief licht en vrijblijvend ingevuld. De samenwerking beperkte zich tot nu toe dan ook vooral tot de operationele aspecten binnen het Taxbus vervoer. Voor de realisatie van de geformuleerde ambitie is intensievere samenwerking en afstemming op ook tactisch en strategisch vlak nodig. Dit is hieronder nader gespecificeerd.

- Samenwerking op niveau van de regio is noodzakelijk op alle opgaven en daaruit voortkomende acties en relaties die er zijn tussen andere beleidsdomeinen en verschillende actoren. Deze samenwerking zal op verschillende niveaus vorm moeten krijgen. Op bestuurlijk niveau in de vorm van een stuurgroep en regionaal bestuurlijk overleg en op ambtelijk niveau in de vorm van een actieve projectgroep en regionaal ambtelijk overleg. De bestaande governance structuur op basis van samenwerkingsovereenkomsten die nu al

bestaat voor Taxbus kan hiervoor de basis bieden maar bekeken moet worden of de regionale opgaven hierin voldoende te borgen zijn. In veel andere regio's is bijvoorbeeld voor een juridisch 'zwaardere' vorm van gemeentelijke samenwerking gekozen om de opgaven op het vlak van doelgroepenvervoer aan te gaan.

- Naast de governance structuur is het belangrijk dat voldoende capaciteit is georganiseerd bij gemeentelijke medewerkers om de opgaven vanuit de visie op te pakken. Dagelijkse zaken krijgen in de praktijk meestal prioriteit boven termijnopgaven. Dit is een groot risico bij de realisatie van de ambitie. Om dit zo goed mogelijk te sturen is het noodzakelijk dat er vooraf op managementniveau duidelijke afspraken worden gemaakt over de aard en omvang van de benodigde inzet per gemeente om de opgaven op te pakken. Dit moet ook worden vertaald naar de opgaven in het actieprogramma.
- Naast de governance structuur en ambtelijke inzet is het belangrijk dat er regionale coördinatie op het actieprogramma is belegd in de vorm van een programmamanager Slimme Mobiliteit Doelgroepen. Vanuit deze rol moet er regie zijn op de benodigde afstemming tussen de regiogemeenten, tussen regiogemeenten en andere actoren en tussen verschillende beleidsdomeinen.

Evaluatie van voortgang

We zijn als regio gezamenlijk verantwoordelijk voor de voortgang in de realisatie van de visie. We moeten het namelijk samen doen. Dat betekent ook dat we een gezamenlijke opgave hebben om periodiek met elkaar vast te stellen of we op de goede weg zijn en of we met de juiste snelheid vooruitgaan. Om dit vast te kunnen stellen organiseren we iedere twee jaar een evaluatiemoment waarop we de voortgang in elk van de acht opgaven vaststellen en met elkaar bepalen welke acties er in de volgende periode nodig zijn en of beschikbare middelen (financieel en menselijke capaciteit) moeten worden bijgesteld. Dit vertalen we dan in een geactualiseerd actieprogramma.