

# Addendum

# De toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen

Vragen van de raadsconferenties op 12 en 14 februari 2019

Bestuur BVO DRAN

Versie: 4 maart 2019

# Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	3
<u>BVO DRAN / AVAN</u>	3
<u>De aanbesteding</u>	5
<u>Percelen</u>	7
<u>Duurzaamheid</u>	8
<u>Het vervoer en de kwaliteit</u>	8

# Inleiding

Op 12 en 14 februari 2019 zijn er twee miniconferenties gehouden bij gemeente Berg en Dal en gemeente Rheden voor de raadsleden van de achttien deelnemende gemeenten in de BVO DRAN. Op deze conferenties hebben de aanwezige raadsleden de kans gekregen om vragen te stellen ter verduidelijking van het adviesdocument "De toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen" en over de toekomst van het Doelgroepenvervoer in de regio Arnhem-Nijmegen. Naar aanleiding van deze avonden, is dit addendum tot stand gekomen waarin alle vragen die betrekking hebben op het adviesdocument en de toekomst van het doelgroepenvervoer beantwoord worden. Hierbij zijn ook de vragen meegenomen die op de conferentie zelf niet zijn beantwoord. Er zijn na de conferenties geen vragen meer ontvangen.

## BVO DRAN / AVAN

### 1. Wat is de toegevoegde waarde van Avan?

Avan is een beeldmerk waardoor voertuigen voor alle inwoners meteen herkenbaar zijn. De toegevoegde waarde van Avan wordt gezien in de regionale samenwerking, die vorm wordt gegeven in de BVO DRAN. Delen van kennis, elkaar ondersteunen bij ontwikkelingen. En het gezamenlijk contractbeheer. Zorgen dat je de expertise van het vervoer regionaal borgt. Hierop wordt verder ingegaan in hoofdstuk 4 van het adviesdocument.

### 2. Met de huidige technologie zou prima gekeken kunnen worden welke personen instappen in welke wagen. Wie gaat dat controleren? Wordt dat stuk nu juist aan de vervoerders uitbesteed?

De monitorsfunctie wil de BVO DRAN graag beleggen bij de overkoepelende Vervoersorganisatie. Hier zitten mensen die het vervoer kennen en keuzes kunnen maken om rapportages te maken. Bij het routevervoer hoeft dat niet 24/7 gemonitord te worden. Het gaat dan om incidentstudie door de Vervoersorganisatie.

### 3. Waarom wordt het callcenter apart aanbesteed?

Het callcenter voor vraagafhankelijk vervoer wordt apart aanbesteed, omdat deze een onafhankelijke positie moet hebben als je met meerdere vervoerders bent in het correct verdelen van de ritten en toepassen van de indicaties. Ook zodat wanneer de reiziger belt, deze een neutraal en objectief antwoord krijgt.

### 4. Er gaan taken van de regiecentrale over naar vervoerders. Gaan de fte's van de Vervoersorganisatie dan achteruit? Gaan de vaste kosten per deelnemende gemeenten omlaag, wanneer de doorbelasting plaatsvindt per rit en de gebruiker betaalt?

Op dit moment heeft de BVO een contract met een organisatie voor de regie. Dat contract stopt. In plaats daarvan zullen er andere contracten komen met vervoerders die een deel van de regietaken (planning) op zich zullen nemen. De omvang van de Vervoersorganisatie (contractbeheer e.d.) wordt daardoor niet beïnvloed. De vaste kosten voor de BVO zullen niet omlaag gaan. De Vervoersorganisatie valt binnen de regeling als uitvoerend orgaan, terwijl de regiecentrale een aanbesteding was. Als dit contract vervalt en als deze taken bij vervoerders worden ondergebracht, verandert hierdoor niets aan de werkzaamheden en fte van de Vervoersorganisatie.

## **5. Als het gaat om sturen aan de voorkant, hoe zorgen we er dan voor dat 18 gemeenten het beleid goed afgestemd krijgen?**

Dat is en blijft een hele uitdaging. Enerzijds hebben veel gemeenten aangegeven zelf beleid te willen maken, bijvoorbeeld wanneer het gaat om het indiceren van Wmo ritten. Om daarop met 18 gemeente één lijn te moeten trekken, lijkt onverstandig. Die lokale invulling is belangrijk, vandaar ook de achtergrond van de percelen. Anderzijds biedt samen optrekken in een collectief voordelen.

## **6. Wat zijn de BVO kosten nu en in de toekomst?**

De kosten voor overhead bedragen ongeveer € 1.500.000,- per jaar. Verdeeld over de BVO, ongeveer € 700.000,- en de regie, ongeveer € 800.000,-. Toekomstige kosten zijn mede afhankelijk van nog te maken keuzes. Belangrijk hierbij is om je af te vragen welke taken worden belegd bij de BVO en waar de kosten van het callcenter onder vallen. Besluiten hierover dienen hierover in de tweede helft van 2019 nog genomen te worden.

## **7. Welke mogelijkheden zijn er om de kosten te beheersen?**

In het knoppenplan (vastgesteld in het bestuurlijk overleg van 20 september 2018) staan vele mogelijkheden opgenomen. Een aantal zijn al in uitvoering. Voor diverse mogelijkheden dienen gemeenten zelf keuzes te maken in het kader van beleidsbeslissingen.

## **8. Is het mogelijk om uit te treden?**

Dat is mogelijk, maar het bestuur van de BVO DRAN heeft unaniem uitgesproken collectief verder te willen gaan. Het besluit is echter aan iedere gemeente voor zich.

## **9. Wat zijn de kosten voor uittreden voor 1-5-2019? Is dat gratis?**

Indicatief dient een uittredende gemeente, afhankelijk 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 en dus voor 1-5-2019 wordt aangegeven. In deze indicatie is er dus geen sprake van verdere claims in kader van contractbreuk. Hier wordt verder op ingegaan in hoofdstuk 9 van het adviesdocument.

## **10. Hoe zit het met de provinciale subsidie? Is dat ook voor routevervoer?**

De provincie kent enkel subsidie toe voor het Wmo vervoer (vraagafhankelijk vervoer) en niet voor het routevervoer.

## **11. Hoe zit het met wachtlijsten en hoe kan dit opgelost worden?**

Voor het vervoer bij Avan zijn er geen wachtlijsten. Wanneer er een nieuwe reiziger wordt aangemeld voor het routevervoer, duurt het maximaal twee weken voordat deze mee kan reizen. Dit omdat er mogelijk in routes geschoven moet worden, wat ook effect heeft voor andere reizigers en chauffeurs. Structurele mutaties (wijzigen van adres of tijd) gaan van kracht na vijf dagen.

# De aanbesteding

## **12. De nieuwe aanbesteding gaat lopen vanaf augustus 2020. Voor hoeveel jaar gaat die nieuwe aanbesteding gelden?**

Dat besluit moet nog genomen worden. Er zijn twee mogelijkheden: een ontwikkelgerichte aanbesteding waarbij tijdens de duur van de contracten nog een aantal afspraken vormgegeven moeten worden. In dat geval zal het om een contract voor langere termijn gaan, bijvoorbeeld zeven jaar of langer. Of er kan voor een kortere termijn gekozen worden, bijvoorbeeld drie jaar. Contracten voor de langere termijn bieden de mogelijkheid als partners samen te werken aan een gezamenlijke ontwikkeling.

## **13. Waarom gaat de voorkeur nu uit naar een langer contract dan het huidige van 4 jaar? Waarom moet het contract zo lang zijn? Is een langlopend contract goedkoper in verband met investeringen?**

Het huidige contract is voor 4 jaar initieel met verlengingsopties. Een dergelijke constructie willen we ook weer voor komende contracten kiezen. Het gaat altijd over een initiële periode waarbij je na een aantal jaar kan kiezen om verder te gaan of niet. Een deel van de kosten binnen het contract wordt gegenereerd door afschrijvingen van voertuigen. Een termijn tussen de 5 en 8 jaren is daarvoor gebruikelijk. Als je met contractduur daarmee rekening houdt dan loopt de vervoerder minder risico wat over het algemeen leidt tot een lager offertetarief, dus lagere kosten voor de gemeente. Er moet nog een beslissing genomen worden over de duur van de nieuwe contracten.

## **14. Welke invloed kunnen de raden uitoefenen op de aanbesteding? Wordt de mogelijkheid geboden om kaders mee te geven?**

Aan de voorkant kan de raad (kwaliteits)kaders en richtlijnen meegeven voor zover nog niet al vastgesteld. Uiteindelijk zal de BVO DRAN zelf de bestekken maken op basis van de ervaring die er is. Daarbij zullen deskundigen uit de vervoerswereld betrokken worden.

## **15. Tot wanneer kunnen de raden invloed uitoefenen op de geschetste richting? In de presentatie zijn een aantal kaders voor de aanbesteding geschetst, bijvoorbeeld dat de planning bij de vervoerders komt te liggen. Kan de raad nog invloed uitoefenen op deze keuzes?**

30 april moet een beslissing zijn of een gemeente gaat uittreden of niet. De aanbesteding zal gedaan worden zoals geschetst, hier kan de raad geen invloed op uitoefenen. Wel kan zij zoals gezegd kaders meegeven. Er wordt op de conferentie veel gesproken over uittreden, dat is omdat voor uittreding een raadsbesluit nodig is, terwijl het in Avan blijven een collegebesluit is. Uiteraard is het vrij aan de gemeenten om hier naar eigen inzicht mee om te gaan.

## **16. Kunnen gemeenten tijdens de looptijd van het contract met een deel in- of uitstromen?**

Er zijn verschillende vervoerssoorten (leerlingenvervoer, dagbesteding, jeugdwet en Wmo). Niet alle gemeenten hebben alle soorten in Avan ingebracht. Als bijvoorbeeld het leerlingenvervoer tijdens de looptijd van het contract uit Avan gehaald wordt, spreek je van een deeluittrekking. Daar zijn een aantal afspraken voor en bijkomende kosten waar rekening mee moet worden gehouden. Als er een substantieel deel van het vervoer later wordt ingebracht, zal er een nieuwe aanbesteding moeten komen. De aanbesteding die wordt voorbereid, is voor het vervoer dat nu in Avan zit en wat extra wordt ingebracht in de nieuwe aanbesteding.

## **17. Met deeluittrekking zijn de kosten voor de gemeente. Als een gemeente vervoer inbrengt, wordt het dan voor anderen goedkoper?**

Je kunt de relatie leggen met samenhangende vervoersstromen. Het kan zijn dat als een gemeente het vervoer inbrengt, dat dit meer bundelingsperspectief met zich meebrengt voor andere gemeenten. Er wordt aanbesteed met samenhangende vervoersstromen. Wanneer een gemeente dan uittreedt met een vervoerssoort, heeft dat gevolgen voor anderen. Als een gemeente op een later moment vervoer inbrengt, kun je opnieuw kijken naar de samenhangende vervoersstromen om te kijken of het anders moet worden ingericht. De financiële effecten worden pas zichtbaar na besluitvorming.

## **18. Betekent dat dat gemeenten ook voor april de beslissing om extra vervoer in te brengen moeten nemen?**

Ja, in verband met de voorbereidingen voor het bestek, zouden we dat graag voor 1 mei willen weten.

## **19. Zijn er gemeenten bekend die zullen uittreden? (of anders gesteld: zijn er al gemeentes bekend die heel graag willen blijven?)**

Deze bijeenkomst is om de raden te informeren. Gemeenten moeten uiteindelijk afzonderlijk besluiten. In de bestuursvergadering van 31 januari hebben de 18 wethouders aangegeven allemaal samen verder te willen met de kennis en ervaring van nu.

## **20. Wat betekent de nieuwe sleutel voor kleine gemeenten?**

Door het toepassen van de nieuwe verdeelsleutel worden de vervoerskosten beter toegerekend aan de gemeente die de kosten ook maakt. Dit is op alle gemeenten van toepassing ongeacht de omvang van de gemeente. De kosten van de BVO en de regie (overheadkosten) worden verdeeld naar rato van het inwoneraantal van de betreffende gemeente. Een kleine gemeente draagt in de overheadkosten minder bij dan een grote gemeente.

## **21. Weten we wat we willen bundelen?**

We zien kansen om met name binnen het routevervoer volgtijdelijk vervoer te organiseren (leerlingenvervoer en dagbesteding). Dat betekent dat we in de samenwerking met vervoerders flexibiliteit verwachten. Voor deze verwachte flexibiliteit worden bepalingen opgenomen in het bestek/contract.

## **22. Is het nodig dat er een overkoepelende centrale is?**

Voor een aantal onderwerpen heeft het zeker de voorkeur dat er een overkoepelende centrale is. Voor meer uitleg, verwijzen wij u naar hoofdstuk 6 van het adviesdocument.

### **23. Data is kennis, zijn we die na afloop van huidige contract dan kwijt? Blijven data in de toekomst van vervoerders of van BVO DRAN?**

Data liggen opgeslagen in de systemen bij de vervoerders. Contractueel is afgesproken dat zij deze data na het einde van het contract niet langer bewaren dan wettelijk noodzakelijk is (belastingdienst). De managementinformatie van deze periode blijft beschikbaar binnen de BVO DRAN. Voor analyse is het van belang dat je als opdrachtgever vrijelijk beschikt over deze data en niet afhankelijk bent van een vervoerder.

### **24. Van uurfinanciering naar ritfinanciering, is dat wel goedkoper? Licht toe!**

Op uurbasis vergoed je de tijd dat iemand voor je beschikbaar is, ook al is er geen werk. Op ritbasis vergoed je het resultaat, namelijk de gereden rit. Door op basis van ritten te betalen is de vervoerder in staat om ritten vanuit diverse contracten met elkaar te combineren. De chauffeur wordt effectiever en efficiënter ingezet. Je loopt minder risico op stilstand omdat er even geen werk is. Zo benut je chauffeur en voertuig.

## **Percelen**

### **25. Wat wordt bedoeld met een perceel? Hoe is de indeling van een perceel (functioneel/geografisch)?**

Een perceel is een samenhangende vervoersstroom in een bepaald gebied. Zo bespaar je voertuigen, kilometers en uren. Uiteraard dient dit vervoer wel te voldoen aan voorwaarden zoals maximale reistijd e.d. De Vervoersorganisatie maakt een voorstel op basis van samenhangende vervoersstromen. Eén gemeente kan in verschillende percelen terecht komen, maar het kan ook zijn dat een gemeente maar in één perceel zit. Ook kan een gemeente als enige in een perceel zitten of met andere gemeenten. Als één gemeente bijvoorbeeld met twee andere gemeenten in een perceel zit, dan is dat omdat er samenhangende vervoersstromen met die andere gemeenten zijn. De kosten in dat perceel worden dan verdeeld onder die drie gemeenten.

### **26. Hebben percelen onderling contact om ritten efficiënter te maken en hoe wordt dit dan ingericht?**

Als je de perceelgrenzen bekijkt, liggen er zeker een aantal kansen. De perceelindeling proberen we zo in te richten dat 80% van het vervoer binnen het perceel past. Er is altijd een deel dat over de perceelgrenzen heen beter past. De vervoerders worden geprikkeld om hierin de samenwerking aan te gaan om de kansen te benutten. Als de vervoerders dat niet zelf doen, zal de Vervoersorganisatie hier op wijzen.

### **27. Wat zijn de criteria voor de indeling in bepaalde percelen (voor- en nadelen benoemen)?**

Het uitgangspunt voor de perceelindeling is een samenhangende vervoersstroom. Dit is de basis voor het maximaal combineren van reizigers, dus voor maximale efficiëntie. Daarover dien je goede afspraken te maken. Een mogelijk nadeel is dat je met andere gemeenten (die in hetzelfde perceel zitten) afspraken dient te maken over bijvoorbeeld de mate van duurzaamheid.

### **28. Hoe wordt omgegaan met grensgemeenten?**

In Mook en Middelaar, Renkum en Druten geldt hetzelfde verhaal. Daar wordt over de grenzen heen gekeken of er samenwerking voor efficiency mogelijk is.

### **29. Wat betekent het voor de overhead als bijvoorbeeld twee gemeenten iets wel of niet doen binnen een perceel?**

Gemeenten binnen een perceel stemmen werkwijzen met elkaar af. Maar ook dan is het nog mogelijk om afwijkende afspraken te maken. Stel dat de ene gemeente een reistijd wenst van 30 minuten en de ander van 45 minuten dan is dat mogelijk. Voor de tegenwoordige plansystemen is dat geen probleem.

### **30. Hoe breng je percelen bij elkaar in een beheersbaar contract?**

Het werken met percelen is niet nieuw. Sterker nog, het merendeel van de contracten werkt met percelen.

## **Duurzaamheid**

### **31. Veel gemeente praten over energieneutraal. Hoe zit dat bij de contracten?**

Het gaat over de overstap van duurzaam naar zero emissie, dus bijvoorbeeld van CNG naar elektrisch. Elektrische personenauto's zijn, los van de actieradius, wel mogelijk met beperkte risico's. Afspraken hierover worden contractueel vastgelegd met de vervoerders. De gewenste mate van duurzaamheid wordt op dit moment onderzocht.

### **32. Wat is duurzamer zelf vervoeren of BVO DRAN? Zijn er getallen?**

Duurzaamheid wordt niet bepaald of je zelf vervoert of dat de BVO DRAN dat doet. Het is mede afhankelijk van het type voertuig en de mate van efficiënte planning. Hier zijn geen getallen voor beschikbaar.

### **33. Levert de voorgestelde oplossing/kader een duurzaam geheel?**

Duurzaamheid kent vele facetten waarbij de inzet van elektrische voertuigen de meeste aandacht krijgt. Duurzaamheid gaat echter veel verder. Opleiding en training van chauffeurs, onderhoud van voertuigen, efficiënte planning en indicatiestelling door gemeenten. Al deze facetten dien je aandacht te geven in de afspraken met vervoerders.

## **Het vervoer en de kwaliteit**

### **34. Kunnen we drempels opwerpen voor het vervoer? Bijvoorbeeld het ophogen van de eigen bijdrage?**

De voorwaarden en spelregels van het vervoer worden bepaald door de gemeenten. Wijzigingen zijn mogelijk.

### **35. Wat betekent het serviceniveau verlagen en daarmee kosten besparen?**

Er zijn spelregels afgesproken over de wijze waarop het vervoer wordt verricht. Het combineren van reizigers is een van de spelregels. Ook zijn er afspraken gemaakt over onder meer de maximale duur van de reis, de (marges) in de ophaaltijden en de wijze waarop en wanneer je een rit kunt bestellen. Het is mogelijk door geringe aanpassingen van deze afspraken de kosten te verlagen. Deze geringe aanpassingen kunnen door de reiziger ervaren worden als minder service.



### **36. Wat is gedaan met de aanbeveling van de RAD (Regionale adviesraad) en hoe is hun advies meegenomen?**

De Vervoersorganisatie treft voorbereidingen met het onderzoek zoals door de RAD is gevraagd bij punt 1 in hun rapport. De overige aanbevelingen kunnen in dit onderzoek worden meegenomen. De resultaten van dit onderzoek worden voorgelegd aan de BVO DRAN.

### **37. Welke garantie wordt gegeven voor de kwaliteit van het vervoer en het personeel?**

In de contracten wordt geregeld waar de vervoerder aan moet voldoen, zowel qua chauffeurs als qua voertuigen. Daarop wordt strak gecontroleerd, zowel bij de implementatie als tijdens de looptijd van het contract.

### **38. Is er een bonus/malusregeling opgenomen?**

Dit wordt in overweging genomen, maar daar is nog geen besluit over genomen.

### **39. Hoe denken jullie controle te houden over aantal niet gereden kilometers?**

Eén van de eisen voor de vervoerders is dat alle voertuigen GPS realtime te monitoren zijn. Zo weten we exact welke voertuigen waar zitten en welke reizigers waar en wanneer zijn ingestapt. Wat dat betreft is het volledig transparant en wordt de techniek ten volle benut.

### **40. Wat is dan een prikkel voor een ondernemer en waar liggen die prikkels voor efficiency in de hele keten?**

Een prikkel voor een ondernemer is als deze door zijn inspanningen (binnen afgesproken kwaliteitskaders) efficiënt werkt en daardoor iets meer winst maakt. De eerste prikkel ligt bij de gemeenten, dan gaat het met name over het beleid. Als er bewuster en kritischer wordt gekeken naar de instroom en randvoorwaarden van het vervoer, is daar veel te behalen. Bijvoorbeeld wanneer de maximale omrijtijd naar 20 minuten gaat in plaats van 15, kun je daar soms mogelijk een auto mee uitsparen. De verdere prikkel is bijvoorbeeld het betalen van de vervoerder per beladen kilometer. Dan is de vervoerder getriiggerd de onbeladen kilometers te minimaliseren en de grenzen op te zoeken binnen de kaders van de kwaliteitsafspraken. De RAD heeft tijdens de bijeenkomst aangegeven dat het oprekken van de tijd niet als wenselijk gezien wordt.

### **41. Wat gaan de consequenties inzake de nieuwe aanbesteding zijn voor de gebruikers?**

De consequenties voor de gebruiker zijn niet anders dan dat we nu goede kwaliteit leveren en dat graag willen blijven doen.

### **42. Hoe zit het met de klachtenafhandeling? Wat is gegrond en wat niet?**

Binnen AVAN kennen we een onafhankelijk meldpunt. AVAN vindt het belangrijk dat een reiziger met klachten niet terecht hoort bij de vervoerder. Vanuit dit onafhankelijk meldpunt start het klachtbehandelingsproces waarbij de Vervoersorganisatie zelf de inhoudelijke klachtafhandeling 100% volgt. Alle klachten worden serieus behandeld. Hoe kunnen we het oplossen, hoe kunnen we klachten voorkomen? Een deel van de klachten is gegrond. Dat betekent dat de uitvoering anders is verlopen dan met de klant is afgesproken. Maar is de klacht ook verwijtbaar? In een aantal gevallen zeker. Stel dat een taxi te laat is omdat de chauffeur zich heeft verslapen. Maar niet in alle gevallen hoeft een klacht verwijtbaar te zijn. Stel dat een chauffeur in de file staat omdat er voor hem een ongeval is gebeurd. Dan is sprake van een overmacht situatie. In het voorbeeld is het natuurlijk wel van belang de reiziger te informeren over de vertraging.

#### **43. Hoeveel klachten zijn acceptabel? Norm te noemen. Geen klachten nastreven kost zeer veel geld.**

Klachten voorkomen gaat niet lukken. Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Het is wel van belang klachten serieus te nemen, en er van te leren. Landelijk staan in contracten verschillende normen afgesproken over klachten. Binnen AVAN zitten we momenteel onder de 0,2% klachten (gegrond en verwijtbaar). Landelijk is dit 0,3%. Dus 2 klachten per 1000 ritten. Ook landelijk gezien een uitstekend resultaat.

#### **44. Vrijwilligers inzetten voor bijvoorbeeld leerlingenvervoer, kan dat? Hoe zit dat met vergoedingen en verzekeringen?**

Vrijwilligersinitiatieven inzetten voor bijvoorbeeld leerlingenvervoer is zeker mogelijk. Verzekeringen dien je goed te regelen (inzittendenverzekering zeker afsluiten). Hoe het zit met vergoedingen is per gemeente afhankelijk.