MOBYCON | CONCORDIS GROEP

Varianten Wmo-vervoer gemeente Delft

Eindrapport

MOBILITEIT | VERKEER | VERVOER

Varianten Wmo-vervoer gemeente Delft

Eindrapport

in opdracht van
gemeente Delft

7 april 2008
rapportnummer: 3352

MOBYCON | CONCORDIS GROEP

Hoofdkantoor:
Tanthofdreef 15
Postbus 2873
2601 CW Delft
Tel. 015 - 2147899
Fax 015 - 2147902

Regiokantoor noord:
Badhuiswal 3
Postbus 1149
8001 BC Zwolle
Tel. 038 - 4225780
Fax 038 - 4216870

Regiokantoor zuid:
Hoff van Hollantlaan 6
5243 SR Rosmalen
Tel. 073 - 5231065
Fax 073 - 5231070

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	Inleiding	1
2	HANDHAVEN HUIDIGE SITUATIE (REGIOTAXI +)	3
2.1	Beschrijving huidige systeem	3
2.2	Aanpassingen binnen de samenwerking	3
2.3	Kosten van het vervoer	5
3	EIGEN WMO-SYSTEEM GEMEENTE	7
3.1	Eigen Wmo-systeem gemeente	7
4	KEUZE VOOR DE REIZIGER	9
4.1	Meervoudige opdrachtverlening	9
4.2	Zeeuws model	9
4.3	Alle aanbieders contracteren	10
4.4	Makelaarsfunctie en PGB	11
4.5	Volledig vrij vervoer	12
4.6	Voor- en nadelen	12
5	BUNDELING DOELGROEPENVERVOER	15
5.1	Bundeling doelgroepenvervoer	15
6	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	17
6.1	Vergelijking varianten	17

1 Inleiding

1.1 Inleiding

De gemeente Delft heeft het collectieve Wmo-vervoer ondergebracht in RegioTaxi Haaglanden. Stadsgewest Haaglanden is namens de gemeenten opdrachtgever voor dit vervoersysteem. Sinds 1 september 2006 wordt RegioTaxi Haaglanden uitgevoerd door BTR Groep B.V. Deze combinatie is opgericht door Transvision, RMC en Bios-groep.

Sinds de start van het contract zijn er problemen met de uitvoering van het vervoer en voldoet de vervoerder niet aan de gestelde kwaliteitseisen. Hoewel de vervoerder hierop is afgerekend en er verbeteringen zijn beloofd, laat de kwaliteit van het vervoer nog steeds te wensen over. Dit blijkt o.a. uit de vele klachten en de lage beoordeling die reizigers geven voor RegioTaxi in het gehouden reizigersonderzoek.

Inmiddels is het besluit genomen om de overeenkomst met de BTR na 1 september 2009 niet te verlengen. Tevens is een laatste ingebrekestellingsprocedure gestart. BTR moet aantonen dat aan de afspraken wordt voldaan. Dit kan resulteren in een voortijdige beëindiging van het huidige contract.

De gemeente wil inventariseren welke mogelijkheden er zijn om het Wmo-vervoer in de nabije toekomst aan te kunnen besteden. Daarom heeft de gemeente Mobycon gevraagd de volgende varianten voor het Wmo-vervoer uit te werken:

- handhaven huidige samenwerking binnen RegioTaxi Haaglanden;
- een eigen systeem voor Wmo-vervoer binnen de gemeente Delft;
- meer keuze voor de reiziger, een variant die bestaat uit een aantal subvarianten, waaronder meervoudige opdrachtverlening, Zeeuws model, het contracteren van alle aanbieders, een makelaarsfunctie en volledig vrij vervoer.

De genoemde varianten worden hierna uitgewerkt. Hierbij wordt o.a. ingegaan op de organisatie en uitvoering van het vervoer, klantvriendelijkheid, aantal keuzemogelijkheden voor de reiziger en de totale vervoerkosten. In het laatste hoofdstuk worden de varianten met elkaar vergeleken en wordt een aanbeveling gedaan.

Naast de genoemde variant wordt kort ingegaan op de mogelijkheden die er zijn om doelgroepenvervoer te bundelen.

2 Handhaven huidige situatie (RegioTaxi +)

Dit hoofdstuk beschrijft een situatie waarin de gemeente Delft op de huidige manier blijft samenwerken in de regio Haaglanden. Er wordt nader ingegaan op de mogelijkheden om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren en te waarborgen (RegioTaxi +).

2.1 Beschrijving huidige systeem

RegioTaxi Haaglanden is een vorm van openbaar vervoer en is voor iedereen beschikbaar, maar is speciaal ingericht voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen inwoners een aanvraag door voor een vervoervoorziening. Dit collectieve vervoer is ondergebracht in RegioTaxi Haaglanden. Reizigers kunnen met RegioTaxi iedere gewenste reis maken binnen de regio Haaglanden tot maximaal twee zones daarbuiten als de heen- en terugreis gelijktijdig zijn gereserveerd.

Stadsgewest Haaglanden is als opdrachtgever van het openbaar vervoer in de regio Haaglanden verantwoordelijk voor de uitvoering van RegioTaxi. In de deze regio liggen de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. De gemeente Den Haag heeft haar Wmo-vervoer ondergebracht in een eigen systeem, TaxiBus.

2.2 Aanpassingen binnen de samenwerking

Hieronder volgt een aantal methoden waarmee de kwaliteit van het vervoer binnen het huidige samenwerkingsverband verbeterd kan worden.

2.2.1 Scheiding regie en uitvoering

Traditioneel besteedt in Nederland een opdrachtgever de gehele vervoeropdracht uit aan één (markt)partij. Deze partij is verantwoordelijk voor de gehele uitvoering van het vervoer, vanaf het aannemen en plannen van ritten tot en met de uitvoering, klachtenafhandeling en marketing en communicatie. Voordeel van dit model is dat de opdrachtgever met relatief weinig inspanningen als opdrachtgever kan optreden; men heeft slechts te maken met één contractpartij.

Nadeel van dit model is dat de opdrachtgever sterk afhankelijk is van de contractpartij en weinig mogelijkheden heeft om in te grijpen in het vervoerproces. Ook is de opdrachtgever volledig afhankelijk van de gecontracteerde partij voor de gegevens over het vervoer. In de praktijk blijkt slechts een beperkt aantal partijen in de markt in staat om grootschalige contracten naar tevredenheid uit te voeren.

Op een aantal plaatsen in Nederland is men de afgelopen jaren overgestapt naar het gescheiden aanbesteden van ritaanname (callcenter) en uitvoering van het vervoer. Voorbeelden zijn de Regio Twente, de provincie Gelderland en de provincie Utrecht.

Argument hiervoor is dat men meer grip wil krijgen op de uitvoering van het vervoer en dat men meerdere kleinere vervoerders een rol wil laten spelen bij de uitvoering. Tevens biedt dit model de mogelijkheid om, uitgaande van een min of meer onafhankelijk callcenter (evt. Regiecentrum), meerdere vormen van doelgroepenvervoer te bundelen en gecoördineerd door verschillende vervoerders te laten uitvoeren.

De omvang van de vervoerpercelen verschilt tussen de genoemde voorbeeldregio's. In Twente is bijvoorbeeld de uitvoering van het vervoer per gemeente als apart perceel aanbesteed, waardoor ook lokale taxibedrijven het vervoer uitvoeren (Twents model). Voor Regiotaxi Gelderland is de provincie opgedeeld in grotere 5 percelen. Hierdoor is het voor lokale taxibedrijven alleen mogelijk een rol te spelen in de uitvoering als zij samenwerken met andere bedrijven of als onderaannemer gaan fungeren.

2.2.2 Uitgebreid systeem bonusmalus

Als het gaat om het verbeteren van de kwaliteit van het vervoer wordt de vervoerder vaak geprikkeld door middel van een uitgebreide bonusmalusregeling. In het contract voor RegioTaxi Haaglanden is een uitgebreide regeling opgenomen die naast punctualiteit ook bestaat uit de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek. Tevens wordt de vervoerder afgerekend als er teveel klachten binnenkomen of als de vervoerder zich niet aan andere kwaliteitsafspraken uit het bestek houdt.

Er zijn duidelijk grenzen aan wat de opdrachtgever op dit gebied kan betekenen. Als een vervoerder niet in staat is het vervoer goed uit te voeren, dan helpen bonus-malusregelingen ook niet meer. Die situatie doet zich nu min of meer voor in Haaglanden. Er zijn niet zo maar maatregelen te vinden die hier substantieel iets aan kunnen veranderen.

De vervoerder kan bij inschrijving eventueel een malus verdisconteren in zijn inschrijvingsprijs. Daarnaast is de betrouwbaarheid van de aangeleverde punctualiteitcijfers niet gewaarborgd. Dit kan deels worden ondervangen door mystery-guests te laten meereizen. Het scheiden van regie en uitvoering leidt tot betrouwbaardere data, omdat de data van beide bronnen met elkaar in overeenstemming moeten zijn.

2.2.3 Meer keuze binnen huidige systeem

Daarnaast is het mogelijk om binnen het huidige systeem meerdere vervoerders te contracteren. Dit wordt in het vierde hoofdstuk nader besproken (o.a. Zeeuws model). Deze combinatie van meer keuze voor de reiziger en de scheiding tussen callcenter en uitvoering heeft men onlangs in Utrecht ingevoerd. Er zijn drie percelen ‘vervoer’ aanbesteed en 1 perceel callcenter. Per perceel vervoer zijn meerdere vervoerders toegelaten. Een gecontracteerde vervoerder moet minimaal 80% van zijn opdracht zelf uitvoeren.

2.3 Kosten van het vervoer

Door samenwerking binnen de Stadsregio Haaglanden ontstaat een groot vervoervolume in één contract, niet alleen doordat het Wmo-vervoer en CVV in één systeem zijn ondergebracht, maar ook door de samenwerking tussen de deelnemende gemeenten. Het is echter de vraag of de omvang van het contract niet te groot is. Er zijn maar weinig bedrijven die hierop kunnen inschrijven en nog minder die het goed kunnen uitvoeren. Dit sluit veel marktpartijen uit. Op termijn kan dat kostenopdrijvend werken.

Door het scheiden van regio en uitvoering kunnen ook lokale taxibedrijven inschrijven op kleinere percelen. Deze bedrijven hebben een andere kostenstructuur dan grote organisaties, bijvoorbeeld minder overheadkosten.

De exacte gevolgen van het kleiner of groter maken van het vervoervolume op de kosten voor de opdrachtgever zijn moeilijk in te schatten. De taxiwereld is onderhevig aan heftige concurrentie tussen vervoerders. Hun gedrag vooraf moeilijk voorspelbaar. Vervoerders kunnen bij hun inschrijving strategische belangen laten meewegen om een bepaald contract gegund te krijgen.

3 Eigen Wmo-systeem gemeente

3.1 Eigen Wmo-systeem gemeente

In deze variant zet de gemeente een eigen Wmo-vervoersysteem op voor vervoer binnen de gemeentegrenzen. Dit contract wordt apart aanbesteed. De gemeente blijft deelnemen in RegioTaxi Haaglanden, dat door reizigers gebruikt worden voor reizen buiten de gemeentegrenzen t/m 5 zones. Ook het CVV vanuit de gemeente blijft in deze variant gehandhaafd.

Dit is vergelijkbaar met de situatie in de gemeente Den Haag, waar Wmo-reizigers gebruik maken van TaxiBus. Wmo-reizigers kunnen alleen reizen binnen de gemeentegrenzen en naar enkele aangewezen bestemmingen daarbuiten.

Organisatie & uitvoering

De gemeente Delft brengt het Wmo-vervoer binnen de gemeentegrenzen onder in een apart contract dat zij afsluit met één of meerdere vervoerders (voor de situatie met meerdere vervoerders, zie hoofdstuk 4). Indien reizigers buiten de gemeentegrenzen willen reizen blijven zij aangewezen op RegioTaxi Haaglanden voor de zones 3 t/m 5.

Hierdoor krijgt de gemeente te maken met minimaal 2 vervoerders; één voor Wmo-vervoer binnen de gemeente en één voor RegioTaxi. Er zijn ook twee regiecentra nodig. De gemeente krijgt de taak van contractbeheer erbij.

Klantvriendelijkheid en keuze reiziger

Het grote nadeel van deze optie is dat reizigers voor korte en lange ritten van verschillende vervoersystemen gebruik moeten maken. Dit komt de eenvoud en herkenbaarheid van het totale vervoersysteem niet ten goede. Daarnaast biedt de keuze voor deze variant geen garantie dat het contract gewonnen wordt door een lokale vervoerder. Een vervoerder moet alsnog de nodige expertise in huis hebben om de ritaanname en coördinatie van het Wmo-vervoer te kunnen uitvoeren.

Kosten

De versnippering van het totale vervoervolume kan kostenverhogend werken. Daarnaast zijn voor beide systemen regiecentra nodig.

Dit is een verschil met een variant waarbij het huidige contract wordt opgesplitst in verschillende percelen voor vervoer.

4 Keuze voor de reiziger

In dit hoofdstuk wordt een aantal varianten uitgewerkt waarin de reiziger meer keuzemogelijkheden krijgt. Omdat er veel gelijkenis is tussen de hieronder genoemde varianten worden de voor- en nadelen van de verschillende systemen aan het einde van dit hoofdstuk in een aparte paragraaf genoemd.

4.1 Meervoudige opdrachtverlening

Regelmatig wordt de vraag gesteld waarom gebruikers van deeltaxivervoer slechts gebruik kunnen maken van 1 geselecteerde vervoerder. Dit beperkt de keuzemogelijkheden voor de reiziger. Concurrentie tussen vervoerders, waarbij een dienstverlener zich moet inspannen om de gunst van de consument te verwerven, ontbreekt. Op een aantal plaatsen (gemeente Vaals, Zeeuws Vlaanderen) is geëxperimenteerd met het selecteren van meerdere aanbieders voor het deeltaxivervoer.

Voordeel van varianten met meerdere vervoerders is dat reizigers kunnen kiezen uit verschillende aanbieders. Als zij niet tevreden zijn, kiezen ze een andere vervoerder. Dit marktmechanisme zorgt voor positieve kwaliteitsprikkels. Nadelen van deze varianten zijn dat er minder optimaal gepland kan worden (kostenverhogend) en dat de Wmo-reiziger niet altijd als een krachtige consument kan worden beschouwd. Hierdoor bestaat het risico dat 'lastige'[1] klanten door geen enkele vervoerder goed zullen worden bediend. Daarnaast kan concurrentie ontstaan om de aantrekkelijke klanten. De kans bestaat dat reizigers onder druk worden gezet vooral niet met de concurrent te reizen.

4.2 Zeeuws model

Het Zeeuws model is een vorm van aanbesteden van huishoudelijke zorg, die resulteert in meerdere aanbieders. Dit model zou bij een wens tot meerdere vervoerders ook voor het vervoer kunnen worden gehanteerd.

[1] Hiermee worden niet alleen mondige klanten bedoeld, maar ook personen die meer tijd of inspanning kosten om vervoerd te worden, zoals bijvoorbeeld rolstoelreizigers.

Het bijzondere aan deze methode is dat de opdrachtgever zelf de prijs bepaalt en een raamovereenkomst aanbesteedt. Het is niet eenvoudig om een geschikte prijs te bepalen die wordt opgelegd aan de aanbieders. De prijs moet redelijk zijn en zowel naleving van de CAO als voldoende concurrentie mogelijk maken. Een mogelijkheid voor de gemeente om beter een prijs te kunnen bepalen, is het uitvoeren van een marktconsultatie.

Er worden geen percelen met volumes aan vervoer aanbesteed. Alle aanbieders die de gevraagde minimale kwaliteit kunnen en willen bieden, kunnen aanbieder worden. Om deze kwalitatieve eisen te bepalen kan een behoefteonderzoek worden uitgevoerd. De cliënt kiest vervolgens één van de toegelaten aanbieders. Het is dus de cliënt die uiteindelijk bepaalt hoeveel volume aan vervoer elke aanbieder uiteindelijk zal leveren.

Voordeel van dit model is dat het objectief, transparant en niet-discriminerend is. Er kunnen echter wel vraagtekens worden geplaatst bij de objectiviteit van de keuze van de cliënt.

Het is onzeker hoeveel vervoer de aanbieder mag gaan leveren. Die onzekerheid wordt waarschijnlijk opgevangen door hogere prijzen te vragen. Hiermee wordt in feite de flexibiliteit van de aanbieder betaald. Ook kan de versnippering van de vervoervraag over meerdere bedrijven kostenverhogend werken.

4.3 Alle aanbieders contracteren

In deze variant op het Zeeuwse model worden alle aanbieders gecontracteerd die aan de gestelde minimumeisen voldoen. Het verschil is dat het Zeeuwse model een prijs vaststelt voor alle aanbieders, zodat op prijs geen enkel onderscheid wordt gemaakt tussen aanbieders.

Net als bij het Zeeuwse model blijft onzeker hoeveel vervoer de aanbieder mag gaan leveren. In deze variant zijn er veel aanbieders. Vaak is het lastig voor cliënten om een keuze te maken. Goede voorlichting is daarom belangrijk.

4.4 Makelaarsfunctie en PGB

Niet alle gemeenten hebben het Wmo-vervoer onder gebracht in een collectief vervoersysteem zoals RegioTaxi. Gemeenten hebben de mogelijkheid te kiezen voor een systeem waarin wordt gewerkt met een budget waarmee een geïndiceerde zelf vervoer inkoopt bij een vervoerder.

In plaats van zelf de aanbieders te selecteren, kan een gemeente die taak ook bij een vervoermakelaar (een partij die aanbieders zoekt) leggen. Deze makelaar krijgt van de gemeente richtlijnen voor de selectie van aanbieders en zorgt zo dat verschillende vervoerders zich bij de centrale kunnen aansluiten. De makelaar zorgt er verder voor dat vraag (geïndiceerde met een persoonsgebonden budget) en aanbod (vervoerders) op elkaar worden afgestemd. Ook kan het beheer van budgetten worden uitbesteed aan een vervoermakelaar.

Deze organisatie verzamelt, bundelt en registreert de ritregistraties en beheert op basis van deze registraties de budgetten voor de deelnemende pgb-pashouders. De centrale aansturing vindt plaats door de vervoermakelaar. De aangesloten taxibedrijven worden onderling regionaal aangestuurd vanuit taxibedrijven die fungeren als coördinatiecentra. Reizigers hebben de mogelijkheid om hun eigen vervoerder te kiezen.

Daarbij worden de budgethouders en voorzieningenverstrekkers periodiek voorgelicht over de statussen en het verloop van hun budgetten. Het coördinatiecentrum verzorgt een declaratieoverzicht aan de gemeenten. De gemeenten betalen de declaraties aan het coördinatiecentrum, welke vervolgens de taxibedrijven uitbetaalt.

In de gemeente Lansingerland heeft men dit beheer van budgetten onder gebracht bij vervoermakelaar Mybility. Deze organisatievorm van vervoer is pas per 1 april 2008 gestart. Voor de klant verandert er niet zo veel. Daar blijven lokale taxibedrijven betrokken bij de uitvoering. Door samenwerking wordt het vervoer waarschijnlijk efficiënter uitgevoerd. De gemeente heeft hiervoor gekozen om zeker te zijn van een goede kwaliteit van het vervoer en om te voorkomen dat een grote vervoerder van buiten de regio verantwoordelijk wordt voor de uitvoering. De gemeente heeft het vervoer niet aanbesteed.

De makelaar heeft met dezelfde moeilijkheden en regelgeving te maken als de gemeente en in een aantal gevallen moet er ook openbaar worden aanbesteed.

De gemeente dient het uitbesteden van de makelaarsfunctie zelf waarschijnlijk ook aan te besteden. Het is nog onduidelijk hoe de aanbestedingsregels op dit punt geïnterpreteerd moeten worden. Dit wordt nader onderzocht.

Naast de echte vervoerkosten betaalt de gemeente Mybility voor de organisatie van het vervoer. De gemeente verwacht dat de totale uitgaven voor dit nieuwe systeem vergelijkbaar zullen zijn met de situatie voorheen.

4.5 Volledig vrij vervoer

Een andere optie is het volledig vrij geven van het vervoer, zonder makelaar en zonder gecontracteerde vervoerder. De gemeente kan besluiten iedere Wmo'er een budget te geven van bijvoorbeeld 1500 euro voor vervoer. De reiziger kan ritten afboeken van het tegoed en zelf ritten bestellen bij een taxibedrijf. Er is geen makelaar die de budgetten beheert, deze taak ligt bij de gemeente.

Voordeel van dit systeem is dat de reiziger zelf volledige keuzevrijheid heeft. Dit systeem leidt tot de minst efficiënte ritplanning. Voordelen die in het huidige systeem kostenverlagend werken, zoals marge rond vertrektijd en combinatiemogelijkheden vervallen. Een ander nadeel is dat de gemeente niet één aanspreekpunt heeft waar de verantwoordelijkheid van de totale uitvoering ligt.

Het tarief van het vervoer ligt niet vast. Dit kan het reguliere taxitarief zijn, of er moeten afspraken worden gemaakt over een vast tarief. Hierdoor kan de Wmo'er voor hetzelfde geld in deze variant waarschijnlijk minder kilometers reizen dan in het huidige systeem.

4.6 Voor- en nadelen

De voordelen van een systeem met meerdere vervoerders:

- De reiziger kan kiezen uit verschillende vervoerders en kan kiezen voor de vervoerder die volgens hem de beste kwaliteit van het vervoer biedt.
- Vervoerders worden geprikkeld om goede kwaliteit te leveren.
- Dit kan leiden tot een hogere mate van klanttevredenheid, maar door het ontbreken van onderzoek kan dit niet met zekerheid gesteld worden.

- Lokale taxibedrijven kunnen eenvoudiger zelf als uitvoerder van het vervoer in aanmerking komen. Dat het vervoer bij een aanbesteding daadwerkelijk bij een lokale vervoerder terecht komt, kan niet worden gegarandeerd.
- het uitbesteden van het beheer van contracten en budgetten aan een vervoermakelaar levert tijdwinst op voor de gemeente.

De nadelen van een systeem met meerdere vervoerders:

- Kosten van het vervoer zijn naar verwachting hoger. Enerzijds doordat de planning van ritten minder efficiënt plaatsvindt, omdat er meerdere vervoerders actief zijn. Anderzijds heeft de vervoerder in een aantal varianten bij inschrijving geen zekerheid heeft welk vervoervolume hem toekomt. Beide effecten kunnen kostenverhogend werken.
- De concurrentiestrijd om de reiziger kan vervelende bijwerkingen hebben. Vervoerders kunnen lastige klanten afschuiven. Aan de andere kant bestaat de kans dat deze klanten onder druk worden gezet om vooral niet naar de concurrent over de stappen. De doelgroep is erg kwetsbaar. Om deze reden heeft bijvoorbeeld de gemeente Almere afgezien van deze optie.
- De opzet van het vervoersysteem met keuzemogelijkheden is anders dan binnen de huidige RegioTaxi. Dit vereist aanpassingsvermogen van de gebruikersgroep. Het is bovendien de vraag in hoeverre de doelgroep in staat is om zelf objectief de keuze te kunnen maken tussen de verschillende vervoerders.
- De gemeente is verantwoordelijk voor een kwalitatief goed vervoersysteem en laat dit in deze variant meer aan de markt over. Het is de vraag of dat de goede oplossing is om de kwaliteit te verbeteren.
- De gemeente betaalt een vervoermakelaar niet alleen voor de vervoerkosten maar ook voor de organisatie en beheer. Dit moet men meenemen bij het vergelijken van de verschillende vervoersystemen.
- Het is nog onzeker of een gemeente bij het uitbesteden van de beheerfunctie om de aanbestedingsregels heen kan. Datzelfde geldt voor het selecteren van de vervoerders door de vervoermakelaar.

5 Bundeling doelgroepenvervoer

5.1 Bundeling doelgroepenvervoer

Omdat het openbaar vervoer nog niet voor iedereen toegankelijk is en ook nooit voor iedereen in alle situaties geschikt zal kunnen zijn, zijn specifieke voorzieningen noodzakelijk. Op dit moment bestaat er een groot aantal regelingen op grond waarvan bijzondere vervoersvoorzieningen worden geboden. De verantwoordelijkheid voor dit doelgroepenvervoer is verspreid over een groot aantal partijen. Dit maakt het onoverzichtelijk voor de gebruikers en ondoelmatig.

Bij de ontwikkeling van de Wmo is door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport toegezegd dat onderzocht wordt of al het doelgroepenvervoer op één decentraal niveau te organiseren is. Daarnaast is met de motie Dijksma gevraagd een experiment te starten met een gebundelde inzet van middelen voor doelgroepenvervoer, zoals CVV, Wvg-vervoer, zittend ziekenvervoer, leerlingenvervoer. Daarbij wil het kabinet ook de relatie leggen met de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Inmiddels zijn diverse experimenten van bundeling doelgroepenvervoer uitgevoerd. Het betreft experimenten waarbij:

- verschillende doelgroepen in een voertuig gecombineerd worden (bijvoorbeeld Awbz en Wvg-vervoer in de Oosterschelderegio);
- het vervoer volgtijdelijk wordt gebundeld; hierdoor worden voertuigen achter elkaar voor verschillende vervoerstromen ingezet;
- doelgroepenvervoer wordt gebundeld met toegankelijke openbaar vervoer (experimenten in Apeldoorn en lijn 65 in Groningen);
- de organisatie van het doelgroepenvervoer wordt gebundeld (experiment opzet beheerorganisatie in de Oosterschelderegio);
- Op basis van een naadloos deur tot deur vervoersysteem met taxi, bus en trein het gebruik van het openbaar vervoer voor gehandicapten sterk wordt vereenvoudigd (Syntus Plus).

Het doelgroepenvervoer bestaat uit vaste en flexibele vervoerstromen. De vaste vervoerstromen zijn leerlingenvervoer, Wsw-vervoer en Awbz-vervoer. Dit gaat veelal om dagelijkse ritten die op hetzelfde tijdstip uitgevoerd moeten worden. Reizigers moeten bovendien op een vastgesteld tijdstip op een bepaald plaats aanwezig zijn voor school, werk of dagopvang. Het flexibele vervoer bestaat uit Wmo-, CVV- en zittend ziekenvervoer.

Uit onderzoek van Forseti Tender Management in de regio Midden-Brabant blijkt dat het volgtijdige bundelen van vaste vervoersystemen de beste mogelijkheden biedt tot kostenbesparing doordat er een inkoop-voordeel ontstaat. Door de specifieke stiptheidseisen van vaste vervoer-stromen ligt combinatie met flexibele vervoerstromen minder voor de hand.

Naast het tijdstip van het vervoer spelen ook kenmerken van reizigers een rol, zoals de kenmerken van de verschillende gebruikersgroepen. Niet alle gebruikers van leerlingenvervoer kunnen bijvoorbeeld zo maar gecombineerd worden met andere reizigers.

Daarnaast heeft iedere vervoerstroom een eigen opdrachtgever. Voor een geïntegreerd vervoersysteem is dus overeenstemming nodig tussen de verschillende opdrachtgevers.

6 Conclusie en aanbevelingen

6.1 Vergelijking varianten

In de voorgaande hoofdstukken is een aantal varianten gepresenteerd op welke manier de gemeente Delft het Wmo-vervoer op korte termijn kan organiseren. In deze paragraaf worden de genoemde varianten onderling vergeleken. De optie 'bundeling doelgroepenvervoer' is buiten beschouwing gelaten. De varianten zijn beoordeeld op de indicatoren:

- keuzemogelijkheden voor de reiziger;
- de te verwachten klanttevredenheid;
- tijd die de gemeente nodig heeft voor contractbeheer;
- efficiëntie van het vervoersysteem;
- kosten van het vervoer voor de gemeente.

Deze aspecten zijn vergeleken ten opzichte van de huidige situatie. Een '0' betekent dat de situatie niet wijzigt ten opzichte van de huidige situatie. Indien de kosten van het vervoer voor de gemeente stijgen ten opzichte van de huidige situatie is dit als negatief weergegeven.

De tabel geeft een indicatie van de mogelijke effecten. Van een aantal varianten zijn niet alle effecten (geheel) bekend. Daarom is een inschatting gemaakt. Nader onderzoek, bijvoorbeeld in de vorm van een benchmark tussen verschillende systemen, zou daar oplossing voor kunnen bieden.

	Keuzemogelijkheid	Klanttevredenheid	Tijd contractbeheer	Efficiëntie vervoer	Kosten gemeente
Huidige situatie	0	0	0	0	0
RegioTaxi +	0	+	0	0	0
Eigen Wmo-systeem	0	+	+	-	-
Keuze voor de reiziger	+	+	-	-	-

De variant RegioTaxi+ beschrijft een situatie waarin de gemeente Delft blijft deelnemen in een regionaal Regiotaxisysteem.

Door de beschreven verbetermogelijkheden gaan wij ervan uit dat de kwaliteit van het vervoer toe kan nemen. Dit kan bijvoorbeeld door het scheiden van regio en uitvoering (Twents model). In dit model is vooralsnog geen keuzemogelijkheid voor de reiziger opgenomen. Er zijn combinaties mogelijk met andere varianten waardoor er wel een keuzemogelijkheid ontstaat voor reizigers. Dit is in de provincie Utrecht toegepast.

Indien de gemeente Delft een eigen Wmo-systeem opzet leidt dat tot dezelfde keuzemogelijkheden voor reizigers, een naar verwachting hogere klanttevredenheid. Voor de gemeente kost dit meer tijd omdat zij nu zelf contractbeheer moet uitvoeren. De kosten voor de gemeente stijgen naar verwachting. Doordat er twee vervoersystemen naast elkaar bestaan leidt dit tot een afnemende efficiëntie in de planning. Daardoor kan deze keuze tot hogere kosten leiden. Dit leidt tot onduidelijkheid voor de klant, omdat zij buiten de gemeentegrens blijven aangewezen op RegioTaxi. Het is de vraag of deze optie daarmee een goede oplossing biedt.

In de laatste variant wordt de keuze voor de reiziger groter. Dit kan resulteren in een hogere klanttevredenheid. Het is nog de vraag of keuzevrijheid voor de klant direct leidt tot een hogere klanttevredenheid. Dit verband zou nader onderzocht moeten worden en moet daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Hierbij moet men bedenken dat de doelgroep erg kwetsbaar is. De kans bestaat dat gebruikers van het systeem onder druk worden gezet om vooral niet naar de concurrent te gaan.

De gemeente krijgt te maken met stijgende kosten voor het vervoer. De vervoerder is niet zeker van zijn vervoervolume en verwerkt dit waarschijnlijk in zijn prijs. Daarnaast betaalt de gemeente bij de keuze voor een vervoermakelaar naast de uitvoeringskosten ook voor organisatie en beheer van het vervoer.

Het overigens nog onduidelijk of een gemeente bij het uitbesteden van de beheerfunctie aan een vervoermakelaar om de aanbestedingsregels heen kan. Ditzelfde geldt ook voor de vervoermakelaar die de vervoerders contracteert. Dit wordt nader onderzocht.

Mobycon beweegt met u mee

Hoofdkantoor: Delft t (015) 214 78 99 f (015) 214 79 02
Regiokantoor Noord: Zwolle t (038) 422 57 80 f (038) 421 68 70
Regiokantoor Zuid: Rosmalen t (073) 523 10 65 f (073) 523 10 70
info@mobycon.nl
www.mobycon.nl