

**Position papers rondetafelgesprek “Doelgroepenvervoer” op  
maandag 16 januari 2017 van 09.45-14.15 uur**

---

**Blok I - Deskundigen 09.45-10.30 uur**

1. dhr. K. Idzenga, Onderzoeksbureau Significant
2. dhr. L. Huisman, Tender People,
3. dhr. W. van Tilburg, Kennisplatform CROW, cluster Verkeer en Vervoer

**Blok II - Vervoerders 10.30-11.30 uur**

1. dhr. M. Wildschut, Connexxion
2. dhr. H. Andela, KNV Taxi
3. dhr. M. Kersing, Noot Vervoer
4. mw. D. van Hese, Transvision
5. mw. M. Jansma, FNV Taxi

**Blok III - Cliënten en gebruikers 11.30-12.30 uur**

1. Mw. A. Schipaanboord, Algemene Nederlandse Ouderen Bond (ANBO)
2. mw. Y. Soffer Iederin
3. mw. P. Groeneveld, Stichting Ilmarinen
4. Dhr. B. Hassink, ervaringsdeskundige
5. Dhr. J. Zwart, Broeder Tuk namens de belangen- en actiegroep ‘Terug naar de Bossen’ en RAD (Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem/Nijmegen)
6. Mw. M-C. van den Driessche, directeur Wonen en Dagbesteding Noord Nederland, Koninklijke Visio

**12.30 – 13.15 uur: Pauze**

**Blok IV - Opdrachtgevers 13.15-14.15 uur**

1. Dhr. P. Litjens, wethouder Verkeer en Vervoer, Gemeente Amsterdam
2. mw. F. Gräper-van Koolwijk, Provincie Groningen,
3. dhr. F. Bluiminck, directeur Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)
4. mw. M. van Leeuwen, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
5. mw. P. van Leersum, Zorgverzekeraars Nederland
6. dhr. G. Vreuls, directeur Omnibuzz

# Memo

I-1  
significant.

Aan Vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Afzender Koen Idzenga

Datum Barneveld, 11 januari 2017

Betreft Position Paper Rondetafelgesprek 'Doelgroepenvervoer' 16 januari 2017

Significant  
Thorbeckelaan 91  
3771 ED Barneveld  
+31 342 40 52 40

KvK 3908 1506  
info@significant.nl  
www.significant.nl

Dit paper is geschreven ten behoeve van het rondetafelgesprek 'doelgroepenvervoer' met de commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport op 16 januari 2017. De centrale vraagstelling tijdens het rondetafelgesprek is hieronder geformuleerd. Dit paper sluit aan bij de vraagstelling met betrekking tot de samenwerking tussen (vervoer)regio's en gemeenten: Lukt dat? Wat zijn de knelpunten? Wat kan de Kamer doen?

## **Centrale vraagstelling rondetafelgesprek**

*Na de decentralisatie zijn gemeenten verantwoordelijk voor een integrale benadering (Participatiewet/P-wet, Wet maatschappelijke ondersteuning/Wmo, leerlingenvervoer et cetera) van het doelgroepenvervoer, en waar mogelijk door bundeling kosten te besparen en kwaliteit te kunnen garanderen. Het is daarbij van groot belang dat mensen met een beperking zoveel mogelijk op maat een vervoersvoorziening krijgen. Dit betekent dat (vervoer)regio's en gemeenten meer moeten gaan samenwerken, ook als het gaat over de aanbesteding van de vervoersconcessie. Lukt dat, wat zijn daarbij de concrete knelpunten en wat kan de Kamer doen op het gebied van doelgroepenvervoer?*

## **Meer samenwerking (vervoer)regio's en gemeenten - Lukt dat?**

Bij de integratie van het ov met het doelgroepenvervoer (en daarmee de samenwerking tussen (vervoer)regio's en gemeenten) gaat het vaak om twee 'vormen':

- Mensen vanuit het doelgroepenvervoer (begeleid) gebruik laten maken van het ov;
- Combineren van (onderdelen van) het doelgroepenvervoer met minder intensief gebruikte delen van het ov-netwerk die vooral in de basismobiliteit van mensen voorzien (= de sociale functie van het ov).

De eerste mogelijkheid is vooral positief ten aanzien van de participatie in de maatschappij. Begeleiding hierbij voor deze mensen is essentieel. Afhankelijk van de benodigde begeleiding levert dit (in ieder geval op korte termijn) geen kostenbesparing op. Realisatie vraagt vooral aandacht op uitvoerend niveau.

Bij de tweede mogelijkheid wordt vaak een collectief vraagafhankelijk vervoerssysteem (bijvoorbeeld regiotaxi, ov-taxi et cetera) gecombineerd met doelgroepenvervoer. Dit wordt op diverse plekken in het land gerealiseerd (of pogingen daartoe) en vraagt een stevige (organisatorische) ingreep.

## **Overschat de mogelijkheden van kostenbesparing niet**

Overschat de kostenbesparingsmogelijkheden niet. Ze zijn er wel, maar in verhouding tot het geld dat naar ov-concessies gaat en naar de begeleiding voor cliënten in het sociaal domein, gaat het om relatief kleine

besparingsmogelijkheden. Het zou vooral moeten gaan om mensen (als ze dat willen) mobieler en meer participierend te maken zonder dat het veel extra kost of geld wordt bespaard.

## Wat zijn knelpunten bij de samenwerking?

### **Gescheiden budgetten, budget voor de een gaat ten koste van het budget voor de ander**

Welk deel van het budget moet van ov naar doelgroepenvervoer of andersom? De budgetten voor ov staan onder druk. Ov-budget afstaan gaat ten koste van het behalen van de doelstellingen voor regulier ov. Vooral de inschatting van het gebruik van een vervoerssysteem is 'lastig' en kan samenwerking in de weg staan. Een voorbeeld: in een concessie is onderzocht of al het oproepafhankelijk vervoer uit de ov-concessie zou kunnen worden gehaald en zou kunnen overgaan naar een regiecentrale. Dit is niet doorgegaan, omdat het niet is gelukt om te bepalen hoeveel budget uit de ov-concessie naar de regiecentrale moet. En wie betaalt er als het systeem voor (doelgroepen)vervoer succesvol wordt? Er zijn initiatieven bekend die tot verdubbeling van de kosten hebben geleid.

### **Partijen beschikken over hun eigen vervoerssystemen**

Als één partij verantwoordelijk is voor het regionale (doelgroepen)vervoer is het niet gezegd dat het vervoer (veel) efficiënter wordt (maar wel aannemelijk), maar zeker is dat efficiency niet optimaal wordt gerealiseerd door versnipperde aansturing. Het lijkt daarom ook niet efficiënt dat gemeenten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars als aparte entiteiten verantwoordelijk zijn voor vervoer van cliënten. Het bundelen van deze vervoervraag is dan ook aan te raden en vraagt om 'ontschotting'.

Overigens is deze ontschotting binnen gemeenten zelf ook nog een aandachtspunt. Je ziet (helaas) ook nog steeds dat samenwerking binnen gemeenten op het gebied van doelgroepenvervoer weinig prioriteit heeft.

### **Spreiden (of beperken) van de vervoervraag vraagt aanpassingen van veel partijen**

Het kenmerk van veel ov-systemen is dat er in de ochtend- en de avondspits een grote vervoervraag is die bepalend is voor de capaciteit (vooral materieel, maar ook personeel) en dus de kosten. Voor het doelgroepenvervoer probeert men de vraag al meer te spreiden maar er geldt nog steeds een vergelijkbaar patroon. Spreiding van de vervoervraag kan leiden tot besparingen in het doelgroepenvervoer. Aanvullend voordeel kan behaald worden als de capaciteit van het reguliere ov in daluren beter wordt benut. Spreiding van de vervoervraag of de vervoervraag overbodig maken, vraagt echter aanpassingen bij veel partijen: scholen, locaties voor dagbesteding, zorginstellingen, woonlocaties et cetera.

### **Mogelijke samenwerking ov-doelgroepenvervoer vraagt in elke regio een aanpak op maat**

De oplossing voor de ene locatie werkt niet per definitie voor de andere. Om een voorbeeld te noemen: voor het gebied Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee heeft de ene helft van het gebied niet gekozen voor een regiecentrale-oplossing die zoekt naar combinatie tussen ov waar mogelijk en maatwerk doelgroepenvervoer waar nodig. De financiële en kwalitatieve voordelen van een regiecentrale voor het ene gebied bleken beperkt omdat bewoners in het gebied veelal zelf al voor oplossingen zorgden (vaak via de kerk). In het andere helft van het gebied werd er juist veel gebruikgemaakt van de regiotaxi in de oude situatie (zonder veel bundeling) en was een regiecentrale juist wel interessant.

## Wat kan de Kamer doen?

Mogelijke maatregelen waar de Kamer een rol in zou kunnen spelen:

- a. Beleggen (van coördinatie) van vervoer bij een regionale of provinciale organisatie;
- b. Inrichten risicofonds voor pilots/experimenten ten behoeve van de integratie van doelgroepenvervoer en ov. Risico's voor gemeenten en regio's worden afgedekt. Mocht een project 'te' succesvol worden, dan zou een risicofonds een deel van de extra kosten kunnen dragen;
- c. Vergeet en onderschat de impact van vrijwilligers (initiatieven) niet. Waar kunnen zij een rol spelen, uiteraard met oog voor mogelijke 'werkverdringing'?

## Over Significant

Significant is een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. Wij zijn als adviesbureau jarenlang actief op verschillende maatschappelijke thema's waaronder Mobiliteit en het Sociaal Domein. Met de adviesgroep Mobiliteit zijn wij sinds de invoering van de Wp2000 actief op het gebied van het aanbesteden van openbaar vervoer concessies en hebben wij ons op dit terrein gespecialiseerd. Onze opdrachtgevers zijn onder meer de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH), Stadsregio (Vervoerregio) Amsterdam, de provincies Zuid-Holland, Zeeland, Gelderland, Overijssel en Noord-Holland en kennisorganisatie CROW-KpVV.

Daarnaast voeren wij binnen onze adviesgroep Mobiliteit breder werkzaamheden uit die gerelateerd zijn aan (openbaar) vervoer. Zo houden wij ons onder andere bezig met het uitvoeren van kwalitatief en kwantitatief onderzoek binnen het vakgebied. Ook ondersteunen wij opdrachtgevers bij aanbestedingen voor doelgroepenvervoer en collectief vraagafhankelijk vervoer. Daarnaast hebben wij het ministerie van VWS ondersteund bij de aanbesteding van het Bovenregionaal Vervoer (Valys). Recent hebben wij van 30 aanbestedingen voor doelgroepenvervoer de gunningsmethode onderzocht:

<http://www.taxipro.nl/contractvervoer/2016/09/07/onderscheidend-vermogen-kwaliteit-in-aanbesteding-vaak-beperkt/>.

De marktgroep Sociaal Domein is betrokken (geweest) bij tal van projecten voor ministeries, gemeenten, regio's, brancheorganisaties en aanbieders. Wij voeren verschillende opdrachten uit op landelijk niveau op het gebied van inkoop en bekostiging maar ook op het gebied van onderzoek. Voorbeelden zijn het opstellen van de handreiking 'bekostiging' voor het Transitiebureau Wmo in 2013 en de handreiking 'eerste inventarisatie bekostigingsmodellen' voor het Ministerie van VWS en de VNG. Ook zijn we betrokken bij het programma i-Sociaal Domein dat zicht richt op het verminderen van de administratieve lasten en de Werkgroep Integrale Bekostiging Jeugd van de VNG. Daarnaast voeren we verschillende onderzoeken uit zoals de onderzoeken naar de totstandkoming van afspraken tussen gemeenten en zorgaanbieders in opdracht van de Transitiecommissie Stelselherziening Jeugd (TSJ) en onderzoeken naar de in-, door- en uitstroom van jeugdigen in opdracht van de Transitie Autoriteit Jeugd (TAJ).

Naast de landelijke vraagstukken begeleiden wij ook een groot aantal gemeenten en regio's met vraagstukken op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet. Veelal gaat het hier om thema's rondom opdrachtgeverschap en inkoop maar ook organisatieontwikkeling en het inzetten van nieuwe zorgvormen. Voorbeelden van gemeenten en regio's die we de afgelopen jaren hebben ondersteund zijn de gemeente Almere, Utrecht, Haarlemmermeer, DUO gemeenten, Amersfoort en de regio Flevoland en Rivierenland.

I-2

## **Position paper Doelgroepenvervoer** (16 januari 2017, Vaste Kamercommissie VWS)

### **Wie zijn wij**

Tender People is een adviesbureau dat zich heeft gespecialiseerd in inkoopadvies in de publieke sector. Werkzaamheden bestaan onder meer uit het opstellen van inkoopbeleid, het adviseren en uitvoeren van (complexe) inkooptrajecten en het inrichten en uitvoeren van contractmanagement. Europees aanbesteden is de kerncompetentie van Tender People.

### **Advies**

De prijs en niet de *kwaliteit* bij de aanbesteding van doelgroepenvervoer is leidend bij het merendeel van de aanbestedingen. Hierdoor ontstaan de volgende problemen: een race to the bottom, onvoldoende sturing op de klanttevredenheid en onvoldoende ruimte voor duurzame oplossingen.

Dat vinden wij een gemiste kans en daarom stellen wij de volgende zaken voor:

- ★ Laat ook leerlingenvervoer onder de AMvB (wijziging Uitvoeringsbesluit Wmo 2015) vallen;
- ★ Geef een impuls aan kennisdeling tussen opdrachtgever en marktpartijen door extra budget voor voorlichting en productontwikkeling.
- ★ Voer landelijke klanttevredenheidsmonitoring in.
- ★ Creëer ruimte om daadwerkelijk innovatie op het gebied van duurzaamheid te stimuleren.

### **1. Verbreiding AMvB**

De AMvB (Uitvoeringsbesluit Wmo 2015) bevat een aantal goede maatregelen om de gebruiker centraal te zetten bij het aanbesteden van zorgvervoer. Wij zijn positief over de expliciete positie die gegeven wordt aan de gemeenteraad om, als budgetrechthouder, de inkoopstrategie vast te stellen. Daarnaast verwachten wij dat de verplichte toepassing van een redelijke prijs een goed instrument is om in de krimpende taximarkt de focus te krijgen op de kwaliteit voor de gebruiker. Daarmee wordt voorkomen dat er een verdere druk op de prijs komt. Een instrument zoals opgenomen in de AMvB zien wij daarom graag terug in een breder verband, waardoor ook leerlingenvervoer hieronder valt. Wij raden u daarom aan om bij de behandeling van de AMvB in uw Kamer dit mee te nemen in uw overwegingen. Juist deze zaken kunnen bijdragen aan een kwalitatief beter doelgroepenvervoer.

### **2. Race to the bottom**

De taxibedrijven die meedoen bij aanbestedingen voor doelgroepenvervoer kampen met overcapaciteit. Daardoor doen veel bedrijven een poging om een contract te bemachtigen. In het over grote deel van de aanbestedingen is de prijs doorslaggevend in de gunning. Deze race leidt ertoe dat bedrijven inschrijven voor een lagere prijs dan de kostprijs. Deze te scherpe prijzen hebben gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening, resulteren in concurrentie op arbeidsvoorwaarden en leidt regelmatig tot faillissementen van taxibedrijven. Zowel opdrachtgevers als marktpartijen hebben een verantwoordelijkheid in het stoppen van deze race to the bottom. Het verplicht toepassen van een redelijke

prijs is daarbij een goede stap. Voorwaarde is wel dat er een eenvoudig toe te passen instrument komt op basis waarvan de opdrachtgever deze redelijke prijs kan berekenen. Daarnaast zien wij andere goede voorbeelden in ontwikkeling waarbij in aanbestedingen de focus ligt op de kwaliteit. Een voorbeeld daarvan is het modelbestek dat Tender People in opdracht van KNV samen met diverse cliënten- en belangenorganisaties in ontwikkeling heeft. In dit modelbestek wordt uitgegaan van aanbesteden op basis van een beschikbaar budget. Vervolgens wordt hier gekeken welk taxibedrijf de meest meerwaarde kan leveren. Daarnaast wordt in het modelbestek meer ruimte gegeven aan de taxibedrijven om het beschikbare budget efficiënt in te zetten; bijvoorbeeld door het combineren van vervoer.

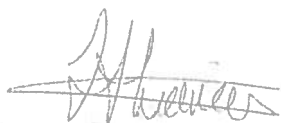
### 3. Klanttevredenheid

Een veel gehoorde klacht is dat in de uitvoering van de opdracht onvoldoende sturing plaats vindt op het leveren van kwaliteit. In veel gevallen wordt er gemonitord op afspraken met betrekking tot juistheid van de rittenadministratie en stiptheid maar onvoldoende op de tevredenheid van de persoon die gebruik maakt van het taxivervoer. Wij zijn een voorstander van het vereenvoudigen van deze feitelijke controles en meer focus aan te brengen op het uit eindelijke doel: klanttevredenheid door goed en passend vervoer. Daar waar er nu wel een klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden, is de methode verschillend, waardoor een vergelijking tussen gemeenten moeilijk is. Daarom pleiten wij ervoor de meting van klanttevredenheid landelijk te organiseren. Bijvoorbeeld door dit te beleggen bij het CROW zoals dit ook al succesvol gebeurt in het openbaar vervoer. Door deze objectieve meting van klanttevredenheid te combineren met een bonus/malussysteem in de contracten wordt het leveren van kwaliteit beloont.

### 4. Duurzaam doelgroepenvervoer

Ondanks goede initiatieven van zowel opdrachtgevers als marktpartijen komt er in de praktijk nog onvoldoende terecht van het verduurzamen van vervoersoplossingen. Diverse marktpartijen geven aan dat dit vooral komt doordat contracten veelal een looptijd hebben van maar twee jaar. Daarom stellen wij voor om de minimale contractduur te verlengen naar vijf jaar. Op die manier ontstaat er voor de markt ruimte om te investeren in duurzame vervoersoplossingen. Daarnaast is het wenselijk om vanuit de landelijke overheid bruikbare duurzaamheidscriteria aan te reiken die door opdrachtgevers eenvoudig kunnen worden toegepast. Dit heeft in het verleden een goede impuls gegeven aan duurzaam inkopen. Het is daarom jammer dat de duurzaamheidscriteria voor doelgroepenvervoer voor het laatst zijn geactualiseerd in 2011. Wij adviseren u om alsnog snel werk te maken van een nieuwe actualisatie.

Met vriendelijke groet,



Ludo Huisman  
Directeur Tender People B.V.

## Positioning paper Doelgroepenvervoer

AAN

Vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

VAN

Koen Bekking; Marcel Sloot; Wim van Tilburg

DATUM

11 januari 2016

*CROW ondersteunt als onafhankelijk kennisplatform decentrale overheden op het gebied van infrastructuur, verkeer en vervoer, en openbare ruimte. Zo ook bij haar taken ten aanzien van toegankelijkheid, ov en doelgroepenvervoer. Vanuit deze rol heeft CROW inzicht in de diverse ontwikkelingen rondom doelgroepenvervoer en de functie van kennis hierin. Deze paper bevat een samenvatting hiervan en sluit af met een aantal praktische ideeën hoe verdere ontwikkeling van het doelgroepenvervoer (in diverse oplossingsrichtingen) kan worden versneld.*

*Belangrijkste conclusie is dat er onder de verschillende partijen energie is om innovatie te versnellen en dat kennis een belangrijke motor voor verandering is. Voorwaarden voor een gedegen veranderproces zijn:*

- *Bestuurlijk commitment van alle relevante partijen*
- *Heldere regie op het veranderproces*
- *Capaciteit bij alle partijen om actief bij te dragen*
- *Een stevig, gedragen kennisprogramma ondersteunend aan het veranderproces*

### Doelgroepenvervoer onder druk

Mobiliteit is van breed maatschappelijk belang door de verschillende waarden die ermee samenhangen. Mobiliteit stelt mensen in staat om actief deel te nemen in de samenleving en heeft invloed op de kwaliteit van leven en op gezondheid. Een belangrijk deel van de mobiliteit wordt ingevuld met eigen vervoer, of met hulp van mensen die over eigen vervoer beschikken. Een ander deel wordt ingevuld met het reguliere openbaar vervoer, vaak in combinatie met andere vormen van vervoer. En voor wie geen gebruik kan maken van eigen vervoer of regulier ov, zijn er verschillende vormen van doelgroepenvervoer.

De kwaliteit en betaalbaarheid van het huidige doelgroepenvervoer staan onder druk, en zijn op lange termijn onhoudbaar. Dit komt door een combinatie van ontwikkelingen:

- Demografische ontwikkelingen: Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid voorspelt een groei van het aantal mensen met een beperking (8,3%), tot een aantal van 1,2 miljoen in 2030 dat ondersteuning nodig heeft bij hun mobiliteit buitenshuis.
- Veranderingen in het sociale domein: Gemeenten ondervinden grote gevolgen van de decentralisaties in het sociale domein. Gemeenten moeten met minder geld meer taken uitvoeren. Ze zijn volop bezig met de kanteling en participatie-samenleving.
- Openbaar vervoer: De afgelopen jaren is veel gedaan om het ov toegankelijker te maken voor alle reizigers, dus ook voor reizigers met een beperking. Tegelijkertijd staat het ov buiten de grote steden steeds meer onder druk. In het landelijk gebied (en krimpgebieden in het bijzonder) neemt de vraag dermate af, dat betaalbaar ov niet meer mogelijk is. Veel buslijnen zullen de komende tijd in hun huidige vorm verdwijnen. Het ligt in de verwachting dat dan een groter beroep wordt gedaan op het doelgroepenvervoer.

### Doelgroepenvervoer als systeem

Deze ontwikkelingen vergroten de druk op het doelgroepenvervoer als systeem, dat op zichzelf 'dynamisch stabiel' is, en versterken de noodzaak om met alle partijen de samenwerking op te zoeken:

- Systeemverantwoordelijken (ministeries van SZW, OCW, VWS, IenM);
- Opdrachtgevers (decentrale overheden, UWV, zorginstellingen en VWS);
- Opdrachtnemers (vervoerders, verenigd binnen KNV);
- Reizigers en vertegenwoordigers hiervan;
- Adviesbureaus (veelal werkzaam voor opdrachtgevers);
- Kennisinstellingen (KiM, CROW).

Als CROW zien we dat in de samenwerking de belangrijkste elementen zijn:

- **Beleid:** We merken dat er veel overeenkomsten zijn in het beleid dat decentrale overheden voeren op het gebied van doelgroepenvervoer. Er wordt steeds meer gestuurd op zelfredzaamheid, betaalbaarheid en kwaliteit. Tegelijkertijd zijn er verschillen in het beleid, ingegeven door lokale politiek, geografie, andere vervoersmogelijkheden (ov). Dit maakt dat de doelen bij innovatie vaak overeenkomen, maar de oplossingen uiteenlopen. Het beleidsproces is sterk gekoppeld aan de periodieke aanbestedingen. Opmerking hierbij is dat het opdrachtgeverschap voor de verschillende vormen van doelgroepen binnen de decentrale overheid van oudsher vaak versnipperd is. Binnen één gemeente zijn verschillende personen (vaak voor een klein deel van hun tijd) betrokken bij specifieke vormen van het doelgroepenvervoer.
- **Markt:** De markt staat onder druk. Marktpartijen zijn vaak gericht op het overleven op de korte termijn. De markt wordt in sterke mate gereguleerd door aanbestedingen en contracten, die als belemmerend kunnen werken voor innovatie.
- **Cultuur:** Over het algemeen merkt CROW dat er steeds meer besef is dat kwaliteit en betaalbaarheid met elkaar in balans moeten zijn. Vervoer moet kwalitatief goed zijn. En tegelijkertijd zijn er grenzen aan wat financieel mogelijk is. Ook is er in toenemende politieke belangstelling voor het onderwerp.
- **Kennis:** CROW merkt grote verschillen in kennisniveaus tussen en binnen de partijen. Over de breedte is aan de kant van de opdrachtgever steeds minder kennis beschikbaar, ingegeven door krimpende overheden. Opdrachtgevers zijn vaak afhankelijk van adviesbureaus (met eigen belang). Als CROW dragen we al jaren vanuit het KpVV-Meerjarenprogramma (Kennisplatform Verkeer en Vervoer) zorg voor uitwisseling van best practices, praktijkervaringen en 'modelbepalingen' voor bestekken. De toepassing daarvan in de praktijk kan overigens nog veel beter.

#### **Innovatie van doelgroepenvervoer**

CROW ziet dat een toenemend aantal opdrachtgevers van doelgroepenvervoer inzet op verdere ontwikkeling van het doelgroepenvervoer, in diverse uiteenlopende oplossingsrichtingen en vaak in samenhang met het ov en de (toegankelijke) openbare ruimte:

- Gebruik van ov door mensen met een mobiliteitsbeperking bevorderen;
- Verdere integratie van de verschillende vormen van doelgroepenvervoer;
- Op systeemniveau integreren van doelgroepenvervoer en ov.

Er gebeurt dus veel aan de kant van opdrachtgevers, lokaal of in een regionale samenwerkingsverbanden, al dan niet met begeleiding van een adviesbureau. Gegeven de verschillen in context, is er niet één landelijke visie op het gewenste toekomstige systeem. Innovatie (van het systeem of onderdelen hiervan) is hiermee versnipperd.

#### **Versnellen van innovatie**

CROW merkt dat er onder de verschillende partijen energie is om innovatie te versnellen. Gegeven de druk op het systeem, de complexiteit van dit systeem, en versnippering van innovatie, kan kennis een belangrijke motor voor verandering zijn. Kennis die opdrachtgevers – in hun relatie met opdrachtnemers en reizigers – in staat stelt om het doelgroepenvervoer te optimaliseren.

CROW heeft op dit moment een aantal projecten lopen die hierop inzetten:

- Kostenberekeningstool voor doelgroepenvervoer (i.h.k.v. AMvB inkoop vanuit de Wmo);
- MKBA doelgroepenvervoer (levert een analysekader voor verschillende pilots);
- Modelbestek doelgroepenvervoer (voorbeeldbestek voor aanbesteding);
- Digitaal platform doelgroepenvervoer (centrale landingsplaats voor alle kennis);
- Smaakmakers doelgroepenvervoer (community van koplopers in het werkveld);
- Landelijke dag collectief vervoer (combinatie van ov en doelgroepenvervoer);
- Inventarisatie en analyse van praktijkvoorbeelden, en verspreiding hiervan.

We verkennen met de betrokken partijen op dit moment hoe de klanttevredenheid beter kan worden betrokken bij de verbetering van de kwaliteit van het doelgroepenvervoer, door:

- Landelijk klanttevredenheidsonderzoek doelgroepenvervoer (parallel aan de OV-Klantenbarometer die CROW vanuit het KpVV-Meerjarenprogramma al 15 jaar uitvoert).

Om innovatie daadwerkelijk te kunnen versnellen, en kennis als motor van dit proces optimaal te benutten, ziet CROW een aantal voorwaarden:

- Heldere regie op het veranderproces: Het grote aantal partijen dat verantwoordelijk is voor de organisatie van het doelgroepenvervoer, is een aandachtspunt bij verandering. Het veranderproces kan worden versneld als deze partijen hier gezamenlijk regie op weten te voeren.
- Bestuurlijk commitment van alle relevante partijen voor het veranderproces: Verandering van de organisatie van het doelgroepenvervoer is lokaal en regionaal afhankelijk van de personen die hieraan werken. Het veranderproces kan worden versneld als er op bestuurlijk én ambtelijk niveau commitment is. Door de versnippering van het opdrachtgeverschap binnen decentrale overheden, is bestuurlijk commitment van cruciaal belang.
- Capaciteit bij alle partijen om actief bij te dragen aan het veranderproces: Hoewel er onder de verschillende partijen energie is om verandering te versnellen, worden individuele inspanningen vaak begrensd door het bredere takenpakket. Tegelijkertijd is de veranderopgave complex. Om het veranderproces te versnellen, is het van belang dat er bij alle partijen voldoende capaciteit is om verandering vorm te geven.
- Een stevig, gedragen kennisprogramma ondersteunend aan het veranderproces: Zoals gesteld, is CROW van mening dat kennis een belangrijke motor voor verandering kan zijn. Echter zijn de inspanningen van CROW als kennisplatform begrensd. CROW ziet diverse mogelijkheden om het veranderproces op meer manieren met kennis te versnellen. Een stevig, breed gedragen kennisprogramma is hier een voorwaarde voor.

De leden van de vaste Kamercommissie voor  
Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
T.a.v. mevrouw W.J.H. Lodders  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Datum: 11 januari 2017

Uw kenmerk: -

Behandeld door: M.R. Wildschut

Onderwerp: Rondetafelbijeenkomst

Ons kenmerk: MR/ys/170111

Doorkiesnummer: 088 6251828

Geachte mevrouw Lodders,  
Geachte leden van de commissie,

Connexxion Zorgvervoer B.V. (CZV) dankt u voor de uitnodiging tot deelname aan bovengenoemde rondetafelbijeenkomst, waarvan zij graag gebruik zal maken. Ter voorbereiding daarop treft u hieronder een samenvatting van wat wij als belangrijkste aandachtspunten beschouwen.

#### **Marktpositie Connexxion Zorgvervoer B.V.**

Connexxion Zorgvervoer is marktleider in de markt voor het doelgroepenvervoer. Wij beheren 138 contracten voor leerlingenvervoer, 68 contracten voor zorgvervoer namens instellingen en 51 contracten voor Wmo-vervoer. Onze 5.300 chauffeurs voeren per jaar 16 miljoen ritten uit in het kader van het zorgvervoer.

#### **Prijs heeft prioriteit; degradatie kwaliteit en ongezonde markt**

Connexxion Zorgvervoer neemt waar dat over de afgelopen jaren een ontwikkeling in het doelgroepenvervoer is ontstaan, waarbij – in onze optiek althans – niet de kwaliteit, maar de prijs leidend is geworden bij de meeste aanbestedingen voor het zorgvervoer. Dat heeft verstrekken, negatieve gevolgen voor de cliënten, opdrachtgevers, de sector en de toekomst van deze markt. De markt bevindt zich in een neerwaartse spiraal: prijsvechten, verlieslatende contracten en een gebrekkig toezicht op de nakoming van wat beloofd is, resulteren in uitholling van de kwaliteit van het vervoer, een ongezonde bedrijfsvoering en een groot aantal faillissementen in de sector, onzekere omstandigheden voor de werknemers en een gebrek aan innovatie, investeringen en duurzaam vervoer.

### **Overcapaciteit in de sector**

Bij de bedrijven, die het zorgvervoer uitvoeren, is sprake van overcapaciteit. Dat lokt uit, dat een *rat race* ontstaat om nieuwe contracten te bemachtigen, waarbij vaak (en soms ver) onder kostprijs wordt ingeschreven op aanbestedingen<sup>1</sup>. Een verlieslatend contract, maar wel met behoud van omzet, wordt in die gevallen als aantrekkelijker gezien dan het alternatief: direct failliet gaan. Aanbestedende overheden, doorgaans gemeenten of instellingen, lijken hierdoor op het eerste oog spekkoper, maar zijn uiteindelijk toch duurder uit door bijvoorbeeld:

- kosten voor noodzakelijk herstel (10 tot 15 % hoger dan wanneer het gewenste meteen bij aanbesteding ingekocht was)
- vervoerder gaandeweg het contract alsnog failliet gaat waarna alsnog een andere, duurdere vervoerder moet worden gecontracteerd.

### **Ervaring verdwijnt, samen met baan zekerheid**

Ondanks de overcapaciteit, neemt het aantal nieuwe taxichauffeurs nog steeds toe<sup>2</sup>; de nieuwe chauffeurs treden daarbij in de plaats van ervaren chauffeurs. Jaarlijks wordt 17,5% van de chauffeurs vervangen door nieuwe; naar schatting geldt slechts 5,5% van de huidige chauffeurs als ervaren. Terwijl het bij zorgvervoer juist gaat om kwetsbare groepen: begrip, ervaring en sociale vaardigheden zijn essentieel om de benodigde veiligheid, vastigheid en stiptheid te borgen<sup>3</sup>. Er is geen verplichting tot overname van personeel bij contractovername; uitsluitend tot het doen van een baanaanbod. Bovendien schrijven veel partijen in met de aanneming van lage personeelskosten, wat (alleen) haalbaar is door tijdelijk personeel, dat zich onderaan de ladder bevindt aan te stellen en het arbeidscontract na 23 maanden op te zeggen. Dit zijn weliswaar cao-vraagstukken (via de zogenoemde OPOV-regeling), maar ook de opdrachtgever kan hierin een verantwoordelijkheid nemen, bijvoorbeeld via de eisen in het bestek van een aanbesteding.

### **Gebrekkige controle op naleving van wat beloofd is**

De praktijk laat helaas ook zien dat niet altijd wordt geleverd wat er bij aanbesteding wordt beloofd. Vanzelfsprekend ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de taxibedrijven, maar zeker ook bij de aanbestedende opdrachtgevers; de controle op zowel hetgeen aangeboden wordt (zijn dat geen valse beloftes?) en daarna, op nakoming van het gecontracteerde, schort. Valse beloftes kunnen afgevangen worden door bij aanvang eisen te stellen aan de inschrijvers en door adequate controle vooraf op de aanbieding en het beloofde; niet-nakoming naderhand kan tegengegaan worden door daartegen effectief op te treden, bijvoorbeeld in de vorm van boetes en dwangsommen, of contractverlies als niet wordt voldaan aan wat er is aangeboden. Dat gebeurt helaas nog te weinig in de praktijk. Dat leidt tot vele klachten over de kwaliteit, terwijl kwaliteitscontrole ontbreekt. Een systeem om klanttevredenheid onafhankelijk te meten ter controle op naleving van wat gecontracteerd is, in het reguliere, regionale OV al jaren succesvol in gebruik en zou ook hier kunnen helpen.

---

<sup>1</sup> Per dag levert dat een tekort van € 56,00 per voertuig (bron: KNV Taxi).

<sup>2</sup> In 2015 haalden 4.731 mensen hun Chauffeursdiploma Taxi, een stijging van 7% ten opzichte van 2014 (Bron: CBR).

<sup>3</sup> Voor vervoer van autistische kinderen is van belang dat dezelfde chauffeur de ritten doet, terwijl rolstoelvervoer de vaardigheden met het vastzetten van een rolstoel vergt, of bij ouderenvervoer stiptheid praktisch gezien van groot belang is.

### **Ongewenste juridificering**

De geschetste situatie heeft als bijkomend nadeel dat sprake is van een enorme juridificering, met hoge kosten en inefficiëntie tot gevolg. De oorzaak hiervan ligt primair in de (te lage) kwaliteit van de aanbestedingen, de korte contracttermijnen en de grote hoeveelheid aanbestedingen die plaatsvinden. Dat is oplosbaar door verhoging van de kwaliteit en langere contracttermijnen.

### **Kentering is noodzakelijk; oplossingsrichtingen zijn voorhanden.**

Om deze neerwaartse spiraal om te buigen naar een gezonde situatie, waarin kwaliteit weer prevaleert en de markt zich op continuïteit kan richten, is een kentering noodzakelijk. Wij zien daarvoor een aantal oplossingen:

#### **Aanbeveling 1: meer focus op kwaliteit**

Verruimde budgetten en hogere tarieven is één mogelijkheid om tot een hogere kwaliteit te komen en Connexxion Zorgvervoer juicht dat ook toe. De parallel tussen deze markt en die voor de thuiszorg is evident. Wij zijn dan ook voorstander van de redelijke prijs, zoals de AMvB voor inkoop in het kader van de Wmo die nu beoogt. Ook het verplicht stellen van aantoonbare ervaringseisen in een bestek, een langere contractduur (ten minste vijf jaar), een intensievere voorlichting aan gemeenten en de invoering van een onafhankelijk monitoringssysteem voor klanttevredenheid – naar analogie met de bestaande klantenbarometer in het regionaal OV – zouden nuttige bijdragen leveren aan een hogere kwaliteit, zonder dat dit de redelijkheid of marktconformiteit van de prijs van het vervoer aantast.

Aanvullend ziet Connexxion Zorgvervoer goede mogelijkheden om ook binnen bestaande budgetten meer efficiëntie te boeken en daarmee meer middelen vrij te spelen: via ontschotting, meer ruimte voor innovatie, langere contracttermijnen en de invoering van een PGB-vervoersbudget.

#### **Aanbeveling 2: Ontschotting in budgetten en instrumenten**

Zowel op gemeentelijk als bij regionaal-gemeentelijke samenwerkingsverbanden is sprake van diverse beleids- en financieringsstromen bij het zorgvervoer. De wethouder van onderwijs beheert het budget voor leerlingenvervoer, zijn collega van sociale zaken voor de social return en hun collega van volksgezondheid en Wmo voor de regiotaxi; daarnaast is er nog een stedelijke of regionale portefeuille voor het 'reguliere OV', waarmee een deel van het doelgroepenvervoer prima uitgevoerd zou kunnen worden. De geldstromen zijn onderling gescheiden, terwijl een bundeling van de instrumenten uit het doelgroepenvervoer (vervoersmiddelen, personeel, centrales) juist efficiënter inzetbaar zijn, als die scheiding niet bestond. Zorgvervoer is uiteindelijk een combinatie van zorg en mobiliteit. Door ontschotting te bevorderen, is dan ook veel winst te halen: het aantal vervoersbewegingen kan worden beperkt waardoor bestaande budgetten slimmer kunnen worden besteed. Bijvoorbeeld door geografische combinaties van meerdere pakketten, prikkels om te richten op kwaliteit en op het terugdringen van de hoeveelheid vervoer, of, op termijn, het gebruik van regulier OV aantrekkelijker te maken voor die situaties, waarin dat verantwoord mogelijk is.

**Aanbeveling 3: regiecentrales bij taxibedrijven; regie en uitvoering gekoppeld, onder toezicht**

In samenhang daarmee kunnen mobiliteits- of regiecentrales mede een oplossing zijn voor een bundeling van vervoersstromen die nu nog, ook financieel, gescheiden zijn. De taxibusjes die vallen onder een Wmo- of Regiotaxicontract rijden de hele dag. De duizenden busjes van het leerlingenvervoer staan daarentegen werkloos stil tussen negen uur 's ochtends en half drie 's middags. Daardoor ontstaat inefficiëntie. Een deel van deze busjes kan immers buiten hun vervoersuren worden ingezet voor het Wmo- of instellingenvervoer, terwijl dezelfde voertuigen in bepaalde gebieden ook een OV-functie kunnen vervullen. Het is volgens Connexxion Zorgvervoer wel essentieel dat regie en uitvoering daarbij in één hand worden gebracht en door de zorgvervoerders worden beheerd: zij beschikken over de expertise om als beste de volumes in te schatten en te plannen. Een nauwe samenwerking met, en toezicht door de aanbestedende diensten, is daarbij noodzakelijk en ook gewenst; dat kan via de aanbesteding, contractbeheer, de verdere aansturing na gunning van het contract en via de onafhankelijke controle op klanttevredenheid worden geborgd.

**Aanbeveling 4: Langere contractduur (tenminste vijf jaar) gewenst**

Op dit moment is de gemiddelde contractduur in het zorgvervoer twee jaar. Dat maakt investeren en innoveren vrijwel onmogelijk waardoor kwaliteitsverbetering wordt uitgesloten. Dat gaat verder dan alleen het doelgroepenvervoer: het zet ook een rem op duurzaam inkopen en duurzaam investeren, het bieden van baanzekerheid aan personeel, of het halen van duurzaamheidsdoelstellingen, bijvoorbeeld in het elektrisch rijden (afschrijvingstermijn van twee contractjaren is te kort om te investeren in elektrische voertuigen).

**Aanbeveling 5: voer een PGB Vervoersbudget in**

Net als bij andere vormen van PGB zou een Persoons Gebonden VervoersBudget kunnen worden ingesteld, waardoor de dienstverlening dichter bij de burger georganiseerd wordt en de burger echt centraal gesteld wordt. Door vorming van een PGB kan na indicatie keuzevrijheid worden geboden voor meerdere vervoersmodaliteiten (OV, taxi, deeltaxi) en ontstaat een directe contractuele relatie tussen vervoerder en de burger. Dat faciliteert maatwerk waarbij de eindgebruiker invloed op de kwaliteit kan uitoefenen in plaats van een systeem waarin het, zoals vandaag de dag, draait om collectief aanbod en een gebrek aan invloed.

Uiteraard zijn wij graag bereid om het bovenstaande nader aan u toe te lichten, zoals wij dat ook zullen doen bij de rondetafelbijeenkomst van 16 januari 2017.

Met vriendelijke groet,



Michiel Wildschut  
Directeur Connexxion Zorgvervoer B.V.

## **‘Position paper’ voor het rondetafelgesprek over “Doelgroepenvervoer”**

**(16 januari 2017, voor Vaste Kamercommissie VWS)**

Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) vertegenwoordigt zelfstandigen en werkgevers in het taxivervoer. KNV kent een representativiteit van 70% en sluit met FNV en CNV een Cao af voor de bijna 30.000 werknemers in de bedrijfstak.

De taxisector verzorgt wekelijks meer dan een miljoen ritten: 20 à 25% particulieren, 10 à 15% bedrijven, huisartsen, etc. en 65% doelgroepenvervoer.

Doelgroepenvervoer is vraagafhankelijk openbaar vervoer en zorgvervoer: WMO, Wlz, leerlingen, zittend zieken, Valys, WIA en ligtaxi.

### **Onder kostprijs**

Vervoerders voor doelgroepenvervoer (zorgvervoer) worden doorgaans met openbare (Europese) aanbestedingen geworven. Dat mondt uit in contractprijzen onder de kostprijs, tijdelijke arbeidscontracten, faillissementen, enz.

SEO Economisch Onderzoek beschrijft in het rapport ‘De vloek van de winnende taxi’ treffend:

Vervoerders schrijven onder invloed van heftige prijsconcurrentie structureel te laag in.

Opdrachtgevers, m.n. decentrale overheden, selecteren weliswaar op papier in bepaalde mate op kwaliteit, maar omdat alle inschrijvers prima kwaliteit beloven en veel gemeenten later gedurende het contract de uitvoering weinig of niet controleren, winnen per saldo de vervoerders met de allerlaagste prijs. Hierdoor staat de kwaliteit voor de cliënten en de arbeidsvoorwaarden van chauffeurs en begeleiders onder druk en is de financiële positie van de werkgevers ronduit penibel. Kortom, de markt voor het zorgvervoer vertoont heel veel overeenkomsten met die van de thuiszorg.

### **Nieuwe AMVB inkoop goed**

KNV is blij met de AMVB die voor WMO-inkoop voorschrijft dat er door de gemeente moet worden bepaald wat een redelijke prijs is en dat er voldoende aandacht zal zijn voor de kwaliteit van de ingekochte dienst. Bij reële contractprijzen zal weer ruimte ontstaan voor doodnormale zaken als goed personeelsbeleid, opleiding van medewerkers en continuïteit van zorgvervoerders. Stuk voor stuk aspecten die cliënten in het zorgvervoer ten goede zullen komen. Het is nodig dat een dergelijke verankering van kwaliteit ook wordt opgenomen in andere wetten op basis waarvan inkoop van zorgvervoer plaatsvindt. Denk aan de Onderwijswet en de Jeugdwet.

### **Voorlichting aan gemeenten**

Samen met cliëntorganisaties, vereniging van zorginstellingen en werknemersorganisaties, nam KNV al vanaf 2008 initiatieven om het functioneren van de markt voor zorgvervoer te verbeteren. Na druk van de Tweede Kamer, hebben WVS, OC&W en I&M het CROW (non-profit kennisplatform voor decentrale overheden) ‘Handboeken voor beter aanbesteden’ laten maken. En CROW organiseerde voorlichtingsbijeenkomsten voor gemeenten en zorginstellingen over (inkoop van) vervoer.

Alle inspanningen en goede bedoelingen leverden nog onvoldoende op. De voorlichting moet daarom worden geïntensiveerd. En CROW zou de middelen moeten krijgen om een onafhankelijke landelijke monitoring van cliënttevredenheid in het doelgroepenvervoer op te zetten. Dan kan bewezen kwaliteit een rol gaan spelen bij de selectie van vervoerders voor nieuwe opdrachten.

Vanuit EZ loopt sinds 2016 het project ‘beter aanbesteden’. KNV ondersteunt dat.

Op initiatief van KNV-leden is een Modelbestek voor het zorgvervoer ontwikkeld. Aan het hiervoor genoemde CROW is gevraagd om dit modelbestek mee uit te dragen en actueel te houden.

### **Aanbesteding Instituut Mobiliteit**

Op 1 januari jl. startte het Aanbesteding Instituut Mobiliteit (AIM). De onafhankelijke stichting AIM, opgericht door FNV, CNV en KNV, gaat vervoersbestekken van aanbevelingen voorziet.

Vertegenwoordigers van cliënten en zorginstellingen en de leden van FNV, CNV en KNV stelden de aspecten vast waarop bestekken beoordeeld worden.

Bij het opzetten van het AIM is advies ingewonnen bij het Aanbestedingsinstituut Bouw&Infra.

De beoordelingscriteria en adviezen van het AIM worden openbaar.

### **Tarieven Wlz-vervoer niet dekkend**

De kortingen die enkele jaren geleden zijn doorgevoerd op de vergoedingen die Wlz-instellingen krijgen voor het vervoer van hun cliënten, zijn veel te fors geweest. De NZA heeft dit recent ook vastgesteld, nadat VGN en KNV het al drie jaar roepen. De toename van de vervoerskosten die de overheid met de bezuiniging wilde keren, waren overigens vooral een gevolg van overheidsbeleid gericht op decentraal wonen van cliënten en het scheiden van wonen, werken en dagbesteding.

### **Reiziger centraal in doelgroepenvervoer en OV**

Vervoer dat overheden organiseren is nu voornamelijk aanbodgericht. Keuzevrijheid voor reizigers is nog een uitzondering. Gelet op beschikbare besteltechnieken en de wens tot grotere zelfbeschikking bij burgers/cliënten, is het de visie van KNV dat de reiziger centraler zal komen te staan. De grenzen tussen OV, doelgroepenvervoer en niet-gesubsidieerd personenvervoer kunnen weg. Laat de burgers/cliënten kiezen. De overheid bepaalt voor welke rit financiële ondersteuning op z'n plaats is.

### **Combineren van doelgroepen alleen als voor reiziger beter**

Het achtereenvolgens (in de tijd achter elkaar) combineren vindt al plaats als één vervoerder meerdere contracten heeft. Het in één voertuig combineren gebeurt, als in de bestekken geen verbod staat op het combineren met ander vervoer. Uiteraard moeten de kenmerken van de cliënten het combineren in één voertuig niet in de weg staan.

In de afzonderlijke vormen van het doelgroepenvervoer is sprake van dermate lage contractprijzen, dat het echt onrealistisch is om te veronderstellen dat combineren van doelgroepenvervoer in één groot contract, nog gaat leiden tot financiële besparingen. De motivatie ervoor zou dan ook alleen moeten liggen in 'minder loketten en eenvoudiger bestellen'.

Veel doelgroepenvervoer is terecht lokaal of regionaal geregeld. Voor Valys, het lange afstand vervoer van gehandicapten en ouderen in opdracht van VWS en het zittend ziekenvervoer in opdracht van zorgverzekeraars, vindt de inkoop landelijk plaats. Gelet op het gebied-overschrijdende karakter, blijft dat de enige mogelijkheid. 'Decentraliseren ervan' is een eufemisme voor 'afschaffen'.

### **Conclusies en adviezen**

1. Het Rijk zou voorlichting aan decentrale overheden en zorginstellingen over het inkopen van zorgvervoer door het onafhankelijke CROW met een groter jaarbudget moeten steunen. Het CROW zou een landelijke monitor van cliënttevredenheid moeten ontwikkelen.
2. De Kamer zou de uitvoering/werking van de nieuwe AMVB voor WMO-kwaliteitsinkoop nauw moeten volgen.  
Een verankering van kwaliteitsinkoop van het overige zorgvervoer zou ook moeten worden opgenomen in bijvoorbeeld de Jeugdwet en de Onderwijswet.
3. De vergoedingen van het Rijk aan Wlz-instellingen voor vervoer van cliënten zouden snel op een realistisch peil moeten worden gebracht.

## **‘Position paper’ voor het rondetafelgesprek over “Doelgroepenvervoer”**

**(16 januari 2017, op initiatief van de Vaste Kamercommissie VWS)**

1) Vrijwilligersvervoer

In verband met de toenemende bezuinigingen op het Awbz vervoer wordt steeds meer gebruik gemaakt van vrijwilligers voor het vervoeren van doelgroepen. Hierdoor verdwijnen banen, gaat de kwaliteit van het vervoer naar beneden (wij geven jaarlijks EHBO, doelgroep trainingen, rolstoeltrainingen etc). Daarnaast lijkt het mij een slechte keuze om banen te laten verdwijnen en hiervoor vrijwilligers terug te krijgen. De overheid mist inkomsten (belastingen en premies) en er verdwijnt wederom werk voor lager opgeleid personeel.

2) De SROI carrousel

Door het eisen van een percentage SROI bij iedere aanbesteding inzake vervoer wordt een carrousel in beweging gebracht die bijdraagt aan kapitaalvernietiging. Mensen worden gedemotiveerd en het is niet uit te leggen. Wanneer een opdracht overgaat van de enen vervoerder naar de andere dan eist de opdrachtgever SROI. Hierdoor worden bestaande chauffeurs niet overgenomen en nieuwe mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aangetrokken. Gemeenten doen dit om aan hun verplichting tot uitstroom te voldoen, wij doen het om aan het contract te voldoen en uiteindelijk gaan mensen de ww in vervolgens de bijstand in en zitten er ervaren chauffeurs thuis.

3) De contractduur

De contracten die wij van de overheid ontvangen hebben gemiddeld een looptijd van 3 jaar (inclusief verlengingen). Door de wet werk en zekerheid krijgt iemand die langer dan 23 maand in dienst is een contract onbepaalde tijd. Wanneer we de opdracht kwijt raken moeten we van mensen af. Het probleem is echter, dat we wanneer we ontslagaanvragen, dit conform het afspiegelingsbeginsel moeten doen en daarbij dus ontslagaanvragen voor iemand in Den Helder terwijl we in Maastricht van iemand af moeten. Ook de te betalen transitievergoeding staat niet in verhouding tot de gemaakte rendementen. Gevolg is dus kortlopende contracten en verlies aan kwaliteit door wisselende chauffeurs.

## De reiziger centraal

**Het niet decentraliseren van Valys is gunstig voor de reisbehoefte van de klant, voorkomt kostenverhoging en pakt positief uit voor de vervoersbranche.**

**Daarom stelt Transvision voor dat er energie wordt gestoken in de 1-loket-gedachte en de zogeheten profilering van klanten. Ook bepleiten wij het stimuleren van het gebruik van het OV door mensen met een beperking. Hieronder lichten wij ons standpunt toe.**

### *Aanleiding*

In aanloop naar het rondetafelgesprek Doelgroepenvervoer, dat op 16 januari 2017 plaats vindt in de Tweede Kamercommissie VWS, gaan wij in dit position paper graag in op de centrale vragen of (vervoers)regio's en gemeenten meer zouden moeten samenwerken en wat daarbij de concrete knelpunten zijn. Daarnaast is gevraagd aan te geven wat de Kamer kan doen op het gebied van doelgroepenvervoer.

### *Over Transvision*

In een inclusieve samenleving kan een ieder, ongeacht eventuele beperkingen, deelnemen. Goede mobiliteit is daar een essentiële voorwaarde voor. Het Valysvervoer dient als belangrijke schakel in de keten van het vervoer tussen huis en toegankelijk openbaar vervoer. In de situaties waarin openbaar vervoer geen alternatief is, dient Valys voor deur-tot-deur-vervoer.

Reeds decennia lang is Transvision als mobiliteitsregisseur verantwoordelijk voor de functie van intermediair tussen landelijke opdrachtgevers en het lokale mobiliteitsaanbod. Sinds 2014 verzorgen wij het Valys vervoer in opdracht van het ministerie van VWS. Wij verzorgen 24/7 vervoersoplossingen. In 1987 hebben wij als eerste aanbieder een landelijk dekkend netwerk van professionele vervoerders opgezet. Naast dit landelijk netwerk van vervoerders, bieden wij een hoge automatiseringsgraad, continue monitoring en een integraal reisaanbod. Dankzij de automatisering van onze processen - van boeking tot de betaling van een reis - werken wij efficiënt en effectief. Dit komt ten goede van onze reizigers, hetgeen duidelijk wordt uit onze tevredenheidscijfers. De staatssecretaris van VWS heeft u op 12 augustus 2016 gemeld (TK 25.847, nr. 128) dat deze onverminderd hoog en stabiel zijn. Over het geheel genomen waarderen pashouders het reizen met Valys met een 8,59.

### *Verkenkend onderzoek*

Op 7 december 2016 heeft de staatssecretaris van VWS u geïnformeerd over de uitkomsten van het verkennend onderzoek naar de toegang tot het Valysvervoer (TK 25.847, nr. 129). De staatssecretaris heeft uit het onderzoek geconcludeerd dat de inrichting van de toegang van het Valysvervoer een complex vraagstuk is en dat veranderingen in de inrichting van het vervoer aanzienlijke gevolgen hebben voor de gebruikers. Voordat er mogelijke nadere stappen gezet worden, dient er een principebesluit te worden genomen over de inrichting van het Valysvervoer.

### *Diversiteit in modellen*

Voordat wij inhoudelijk ingaan op ons standpunt, gaan wij graag in op een punt dat de aandacht van uw Kamer heeft. Op dit moment is in het land een diversiteit van modellen voor het organiseren van doelgroepenvervoer. Gemeenten organiseren soms zelfstandig, soms in regionaal of provinciaal verband, het doelgroepenvervoer. Ook het aanbod dat de reiziger krijgt, is per gemeente verschillend. Zo zien we dat er kleine of grote vervoerscontracten per doelgroep of in gecombineerde vorm worden aanbesteed. Ook zijn er in allerlei verschijningsvormen publieke en private zogeheten 'regiecentrales' ontstaan, waar de regie en vervoer worden gescheiden of er geen voorziening is en de klant zijn vervoer zelf moet regelen.

Deze regiecentrales mogen niet worden verward met mobiliteits- of vervoersregisseurs, zoals Transvision. Zo werken sommige regiecentrales met een bundeling van doelgroepen en integratie met alternatief vervoersaanbod (bijvoorbeeld door vrijwilligers). Dat zou tot forse kostenbesparingen moeten leiden. Deze vorm wordt vaak als model voor de toekomst gezien. Echter, dergelijke modellen hebben in onze ogen nog niet aangetoond efficiënt en kosteneffectief te zijn.

Transvision is mede daarom geen voorstander van dit model. Het leidt juist tot extra en hogere kosten voor beheersorganisaties. Daarbij is kennis van de doelgroepen, en hoe deze zo efficiënt mogelijk in te plannen, juist met name bij vervoerders aanwezig. Een neveneffect van deze regiecentrales is dat de bedrijven overige ritten moeilijker kunnen combineren en er versnippering van de vervoersvraag optreedt. Bedrijven die hun wagenpark aan een regiecentrale ter beschikking stellen, kunnen deze

Transvision B.V.

Rivium Boulevard 22-24 | 2909 LK Capelle aan den IJssel Postbus 402 | 2900 AK Capelle aan den IJssel

KvK 30112990 | BTW-nr 802411368B01 | IBAN NL45ABNA0616143362

tel. 010 30 35 600 | [www.transvision.nl](http://www.transvision.nl) | [info@transvision.nl](mailto:info@transvision.nl)

# transvision

niet gebruiken voor hun oorspronkelijke vervoerstaken. Zij moeten hun wagenpark dus uitbreiden, hetgeen tot meer CO2-uitstoot en negatieve bedrijfsresultaten leidt.

## *Mogelijkheden voor combineren van doelgroepen*

Er zijn doelgroepen die qua profiel (type klant, tijdstippen van vervoer en reisafstanden) prima gecombineerd kunnen worden, bijvoorbeeld vanuit de Wmo, AWBZ en WSW. Zo'n combinatie moet leiden tot minder inzet van capaciteit. Deze vormen van combineren worden doorgaans in de vervoersmarkt ook al toegepast. En daar waar er aanbestedingen hebben plaatsgevonden, heeft dit al geleid tot kostenreducties.

Voor bepaalde doelgroepen is een gelijktijdige combinatie echter niet mogelijk, bijvoorbeeld clusters binnen het leerlingenvervoer die speciale zorg en aandacht vergen. Deze leerlingen zijn niet te combineren en kunnen ook niet in afwijkende routes deelnemen. Daarbij is tijdigheid binnen het leerlingenvervoer een belangrijke voorwaarde vanwege schooltijden. Het meer combineren van leerlingen en Wmo-vervoer zou tot gevolg hebben dat er veiligheidsmarges ingebouwd worden om voertuigen tijdig op de school te laten zijn. Dit leidt eveneens tot onnodige extra kosten. Ook zullen gemeenten dan aanvullende maatregelen – die de mobiliteit van cliënten mogelijk beperken – moeten nemen om alles in goede banen te leiden.

## *1-loket-gedachte als uitgangspunt*

Valys is er voor sociaal-recreatieve uitstapjes buiten de regio. Voor Valys wordt door de uitvoerders zowel binnen het aanbod van Valys, de zorgvervoer contracten of overige langere afstandscontracten gekeken naar de optimale combinatiemogelijkheden. Valys kenmerkt zich met een reisafstand van gemiddeld 55 kilometer. Deze afstand laat zich niet eenvoudig combineren met het lokale leerlingen-, Wmo- of WSW- vervoer.

Decentralisatie van Valys leidt door zogenaamde 'lokale' bundeling tot meer kosten voor de overheid. Immers, om deze vorm overal te organiseren, moeten er afspraken worden gemaakt met alle vervoersregio's of zelfs met lokale taxibedrijven. Voor de klant ontstaan er meerdere loketten om een enkele regionale reis te organiseren.

Transvision pleit ervoor om de reiziger juist meer centraal te stellen, door middel van de 1-loket-gedachte. Bij dit ene loket wordt alle landelijke mobiliteit voor de reiziger georganiseerd, rekening houdend met het profiel van die reiziger (kenmerken zoals wel/geen rolstoelgebruiker, slechthoorden, 50 meter kunnen lopen e.d.). Hiervoor moet de focus meer komen te liggen op het samenstellen van de juiste profielen, zodat inzichtelijk wordt welk type mobiliteit op welk moment het beste past. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de bestaande data en systemen – uiteraard volledig ingericht op de privacywetgeving - om zo het vervoersaanbod beter te kunnen laten aansluiten.

## *Meer energie steken in ketenreizen*

Transvision draagt graag bij aan het breed gedragen streven om de zelfstandigheid van reizigers met een beperking te bevorderen. Daarom hebben wij 'Valys Begeleid' ontwikkeld en geïntroduceerd. Dit is een geheel nieuwe vorm van vervoer van deur tot deur met taxi en trein onder volledige begeleiding. Valys Begeleid is er voor mensen die ook met de trein willen en kunnen reizen. Door 'Valys Begeleid' is het gebruik van ketenreizen in het OV aantoonbaar gegroeid. Een belangrijke succesfactor hierin is dat klanten leren hoe het OV werkt en hoe een reis kan worden gemaakt die past bij de wensen en inspanningen van de klant. Het vergt veel kosten en inspanning om dit te realiseren. Door de informatievoorziening en het reisaanbod te verbeteren, kan het aantal reizigers dat gebruik maakt van het OV verder groeien. Wij geloven in deze groei, maar dat vergt een lange adem en medewerking van alle betrokkenen.

## *Conclusie*

Transvision is blij met de aandacht die de Kamer voor dit belangrijke onderwerp heeft. Wij hopen dat u onze input en van de overige organisaties in onze sector zult betrekken bij het AO van 16 februari a.s. Wij hopen dat u dan bij de staatssecretaris inbrengt om:

- geen stappen te zetten om (de aanbesteding van) Valysvervoer te decentraliseren, omdat dit nadelige gevolgen heeft voor mensen met een beperking én voor de vervoersbranche;
- energie te steken in de 1-loket-gedachte en in een uniforme profilering van gebruikers van mobiliteit;
- op basis van onze ervaringen met 'Valys Begeleid' te bevorderen dat mensen met een beperking meer zelfstandig met het OV kunnen reizen.

Transvision B.V.

Rivium Boulevard 22-24 | 2909 LK Capelle aan den IJssel Postbus 402 | 2900 AK Capelle aan den IJssel

KvK 30112990 | BTW-nr 802411368B01 | IBAN NL45ABNA0616143362

tel. 010 30 35 600 | [www.transvision.nl](http://www.transvision.nl) | [info@transvision.nl](mailto:info@transvision.nl)

## Position paper

### Rondetafelgesprek "Doelgroepenvervoer"

16 januari 2017 Vaste kamer commissie VWS

FNV Taxi vertegenwoordigt de werknemers in de sector Taxi. Onze leden zijn met name werkzaam in het doelgroepenvervoer. Zij voeren dagelijks ritten uit ten behoeve van mensen met een beperking en mensen die niet langer zelfstandig in hun vervoer kunnen voorzien. Het grootste deel van de sector, plusminus 70% van alle taxiriten in Nederland, zijn ritten doelgroepenvervoer. Vele leerlingen, ouderen, zieken, WMO geïndiceerden, worden dagelijks vervoerd. Daarnaast worden vele ritten in het vraagafhankelijk vervoer (OV), het zittend en liggend ziekenvervoer en Valys vervoer gedaan.

#### Structureel te lage prijzen

Al vele jaren geeft FNV Taxi bij opdrachtgevers en de overheid aan, dat de prijzen in het contractvervoer structureel te laag zijn. Door de wijze van aanbesteden is er alleen oog voor een zo laag mogelijke prijs, veelal zien wij dat er zelfs onder kostprijs gereden wordt. Dit heeft voor de werkgelegenheid grote gevolgen. Een taxichauffeur heeft geen enkele kans op een vaste baan, na 23 maanden worden contracten niet verlengd en wordt een nieuwe lichting chauffeurs opgeleid die ook na 23 maanden weer een uitkering aan mogen vragen. Vervoerders hebben te maken met aanbestedingen met een korte looptijd (geen werkzekerheid), een te lage prijs (waarvoor alleen onervaren chauffeurs betaald kunnen worden) en kunnen de transitievergoeding niet betalen (kan en wordt niet meegenomen in de inschrijving). Daarnaast zijn faillissementen aan de orde van de dag, bedrijven hebben dusdanig ingeteerd op hun eigen vermogen dat voortbestaan vaak onmogelijk wordt en de cao wordt ontdoken waar mogelijk, elke Euro besparen is er 1, chauffeurs krijgen niet betaald waar ze recht op hebben. Alles om maar voor een zo laag mogelijke prijs te kunnen rijden, want geen werk binnenhalen betekent sowieso faillissement. Sociale partners hebben dit recentelijk ook door SEO (sociaal economisch onderzoek) laten onderzoeken. Het rapport '[De vloek van de winnende taxi](#)' beschrijft de markt treffend: Er wordt structureel laag ingeschreven, vaak onder de kostprijs onder invloed van onderlinge concurrentie, maar vooral ook ingegeven door druk op voortbestaan van de onderneming.

Doordat er continu nieuwe chauffeurs opgeleid moeten worden kan de kwaliteit niet meer geleverd worden. Cliënten, leerlingen en klanten hebben baat bij continuïteit en vooral ook bij een vaste chauffeur die weet wat de specifieke situatie is. De onrust bij continu wisselen van chauffeur is groot. Als de kwaliteit omhoog moet in de sector, dan zal er bij opdrachtgevers meer aandacht moeten zijn in bestekken voor de werkgelegenheid en dan met name het behoud van de vaste chauffeurs. De veiligheid van de cliënten en klanten dient gewaarborgd te zijn door ervaren en gekwalificeerde chauffeurs.

De sector staat door de wijze van aanbesteden continu onder druk.

#### Aanbesteding Instituut Mobiliteit

Op 1 januari jl. startte het Aanbesteding Instituut Mobiliteit (AIM). De onafhankelijke stichting AIM, opgericht door FNV, CNV en KNV, gaat vervoersbestekken van aanbevelingen voorzien. De afgelopen maanden hebben de leden van FNV, CNV en KNV, met vertegenwoordigers van cliënten en zorginstellingen, bepaald welke aspecten meegenomen worden in de beoordeling van de bestekken.

Elk bestek zal langs de meetlat van sociale partners gelegd worden. De belangrijkste punten waar sociale partners belang aan hechten zijn:

- Een lange looptijd van vervoerscontracten.
- Werkgelegenheidsbehoud in de sector; geen vrijwilligers en SROI aan banden leggen (niet in het beroep van taxichauffeur maar bijv. als begeleider). Baanbehoud voor chauffeurs bij wisseling van de vervoerder.
- Een goede financiële onderbouwing van de kostprijsberekening (rekening houdend met personeelskosten etc.).
- Gunnen op kwaliteit en niet op prijs.

De totale lijst van beoordelingscriteria opgesteld door sociale partners zal binnenkort op de website van AIM gepubliceerd worden.

### **Werkverdringing**

In de sector wordt steeds meer werk gedaan door vrijwilligers, met name door mensen in een uitkeringssituatie, die als tegenprestatie voor een uitkering, werk moeten verrichten, zonder daarvoor correct betaald te krijgen. Door grove bezuinigingen op budgetten voor zorg zien wij voor de taxisector hetzelfde ontstaan als in de thuiszorg, door de opdrachtgevers worden taxichauffeurs aan de kant gezet en hun werk overgenomen door vrijwilligers. In dit geval is goedkoop duurkoop; de ervaren vakbekwame chauffeur komt eerst in de WW en vervolgens in de bijstand, met alle maatschappelijke gevolgen en kosten van dien. Het werk van de taxichauffeur wordt op deze wijze verdrongen. Taxichauffeur zijn is een vak en dient uitgevoerd te worden door opgeleide betaalde krachten welke de kwaliteit en service kunnen leveren en verlenen welke door opdrachtgevers gevraagd wordt. Uw ministerie en de opdrachtgevers zouden er juist op toe moeten zien dat werkgelegenheid in deze sector, die zwaar onder druk staat, gewaarborgd blijft.

De Wet Personenvervoer 2000 (WP2000) geeft in art. 2 lid 5 aan, dat de wet niet van toepassing is op vervoer van personen per auto als de som van betalingen voor dat vervoer de kosten van auto en bijkomende kosten niet te boven gaat, tenzij sprake is van een beroep of bedrijf. Kortweg betekent dit dat betaald personenvervoer niet door vrijwilligers uitgevoerd kan worden. De wettelijke taxi-regels zijn ook op de vrijwilliger gewoon van toepassing. Inzet van vrijwilligers mag niet leiden tot oneerlijke concurrentie, verdringing van arbeid, geen slechtere kwaliteit opleveren en de veiligheid mag niet in het geding komen, daarom is FNV Taxi tegen de inzet van vrijwilligers in het betaald personenvervoer.

### **Aanbevelingen van FNV Taxi**

1. Zorg voor reële budgetten om de kwetsbare groepen te vervoeren en zorg als ministerie en opdrachtgevers voor aanbestedingen op basis van kwaliteit en niet op prijs. De kennis van de sector en de juiste vorm van aanbesteden bij opdrachtgevers zal vergroot moeten worden. Aanbestedingen moeten een langere looptijd krijgen, een werkgelegenheidsgarantie bieden voor het betrokken personeel en er dient een inzichtelijke en reële kostprijs berekening gemaakt te worden.
2. Stop de werkverdringing; taxichauffeur is een vak, geen vrijwilligerswerk. Handhaving van wet en regelgeving is hierbij van groot belang. Opdrachtgevers moeten op de hoogte worden gebracht van de juiste toepassing van de wet en regelgeving.
3. Werkgelegenheidsbehoud ten behoeve van de kwaliteitsverbetering in het doelgroepenvervoer. Opdrachtgevers zijn mede verantwoordelijk voor het behoud van banen en werkgelegenheid, maar ook voor de naleving van de geavvde cao taxivervoer, maar nemen dit in onze ogen weinig serieus. Wij roepen opdrachtgevers op hun verantwoordelijkheid te nemen in deze.

MJ006/v

**Position paper Doelgroepen vervoer****Hoorzitting / rondetafelgesprek 16 januari 2017****Vaste Kamercommissie voor VWS**

---

Langer zelfstandig thuis wonen heeft vele consequenties rond zorg en wonen. Dit wordt extra manifest als er dusdanige beperkingen optreden in het dagelijks functioneren dat er ondersteuning nodig is. Deze ondersteuning is ook nodig voor vervoer. Meer mensen zullen door mobiliteitsbeperkingen moeite krijgen om van het regulier openbaar vervoer gebruik te maken. En voor hen is het doelgroepenvervoer dan ook een grote uitkomst.

Het grootste deel van dit doelgroepen vervoer valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten en wordt geregeld middels aanbestedingen.

De concurrentie tussen de taxibedrijven is groot en dat betekent dat in de praktijk door het grote aanbod en de wens de opdracht binnen te halen, de bedrijven onder de kostprijs inschrijven. Gemeenten die te maken hebben met meer taken, budgetbeperkingen en bezuinigingen, accepteren de lagere tarieven zonder zich te realiseren dat deze lage tarieven ten koste gaan van de kwaliteit, of nemen dan de lage kwaliteit op de koop toe. Deze vorm van vervoer is duur en het is goed dat er op doelmatigheid wordt gestuurd. Maar signalen dat het in de dienstverlening hapert nemen toe. Het is dan ook noodzakelijk dat er met de verantwoordelijke partijen opnieuw gekeken wordt hoe de dienstverlening op basis van goede verhouding kwaliteit prijs te optimaliseren.

Landelijk gezien is het niet geheel duidelijk hoe groot het aantal klachten is. Er bestaat geen centrale registratie. De klachten komen bij de lokale vervoersbedrijven zelf binnen. Het moeilijke is ook dat mensen vaak al blij zijn dat er mogelijkheden zijn waarmee ze ondanks hun beperkingen toch kunnen blijven reizen. Dus in feite hebben de vervoersbedrijven al een gunkrediet voor ze ook maar een dienst hebben geleverd.

Om toch een beeld te krijgen heeft ANBO een peiling onder de leden gedaan. Rond de 2400 mensen hebben meegedaan waarvan ongeveer 1100 daadwerkelijk gebruik maken van of een partner hebben die gebruik maakt van het doelgroepenvervoer.

De meeste mensen zijn redelijk tevreden met het vervoer. Maar de afhankelijkheid van dit type vervoer is groot. Problemen doen zich voor met:

- Het op tijd rijden
- Het tijdig kunnen wijzigen van een afspraak
- De vaak lange duur van de rit en ongemak hierdoor
- Comfort van het voertuig

De meeste ritten worden aangevraagd voor bezoek aan arts of ziekenhuis of voor bezoek aan familie en vrienden. Met name daar waar mensen vaste afspraken hebben is het op tijd

komen zeer belangrijk. Mensen geven aan vaak grote marges aan te houden om zeker te zijn dat de chauffeur niet te laat komt en zij hun afspraak gaan missen. Bij een deel van de ondervraagden voldoet de dienstverlening niet aan verwachtingen. Ongeveer 20% van de ondervraagde leden geven aan min of meer ontevreden tot zeer ontevreden te zijn over de geleverde dienstverlening. Ondanks dat hier geen conclusies aan te verbinden zijn, zijn de signalen voldoende duidelijk over de noodzaak tot kwaliteitsverbetering.

De kwaliteit van de dienstverlening dient voorop te staan. Mensen moeten er op kunnen vertrouwen dat er op tijd gereden wordt en dat de klant tijdig gebeld wordt als de voorrijtijd uitloopt. Ook de vaak lange duur van de rit door het ophalen van diverse passagiers is onplezierig als mensen lang moeten zitten in een minder comfortabele auto of busje. In veel gevallen is een langere duur onvermijdelijk en eigen aan het doelgroepenvervoer. Maar de klant moet wel tijdig geïnformeerd worden dat hij later wordt opgehaald of later zal aankomen dan gepland.

Wij zouden graag zien dat er regulier klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden. De resultaten kunnen weer voor input zorgen tot kwaliteitsverbetering en aanbestedingstrajecten op basis van kwaliteit. Wij willen daarnaast dat er reguliere kwaliteitscontroles uitgezet worden en dat bedrijven hierop worden afgerekend. Er zijn te veel voorbeelden waarbij klachten niet tot oplossingen leiden en waar de bedrijven niet de pijn voelen van ontevreden klanten. Nog beter zou het zijn als de klant meer keuzevrijheid zou hebben voor meerdere vervoersmogelijkheden.

Tot slot willen wij dan ook dat de aanbestedingen uitgezet worden op basis van kwaliteitseisen waarin de klantbehoefte goed gespecificeerd wordt. Maar waarin ook wordt opgenomen wat de sancties zijn als een bedrijf niet aan de eisen voldoet. Er ligt een modelbestek dat tot stand is gekomen in samenwerking tussen klantorganisaties en vervoersbedrijven. Dit lijkt ons een prima basis om tot verdere optimalisering te komen.

De houdbaarheid van dit type vervoer wordt een belangrijk thema en hoe eerder we hierover de discussie aan gaan hoe beter we kunnen anticiperen op de toenemende vraag en daarmee stijgende kosten. Een onderwerp in deze discussie is hoe het systeem van het doelgroepen vervoer beter kan worden aangesloten op het systeem van het reguliere OV. Vooral ouderen die een al dan niet mentale weerstand tegen het reguliere ov hebben maar hier toch gebruik van zouden kunnen maken zouden geprikkeld en verleid moeten worden alsnog het ov te gebruiken. Zo nodig met begeleiding op afstand. De apps die momenteel voor leerlingenvervoer worden ontwikkeld om de klant van deur tot deur op afstand te begeleiden is in die zin hoopvol, en kansrijk voor ouderen. Hiermee wordt ook de druk op het doelgroepenvervoer verlicht.

# ieder(in)

## Positionpaper Doelgroepenvervoer

### Uitgangspunt

Mensen met een chronische ziekte, een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking hebben er, net als iedereen, recht op om in vrijheid hun leven te kunnen leiden zoals zij dat willen. Het VN-verdrag voor mensen met een handicap is hier glashelder over: algemene (vervoers)voorzieningen moeten toegankelijker worden (artikel 9 lid1). Toegang tot vervoer is een basisvoorwaarde om gelijkwaardig mee te kunnen doen.

### Ingewikkeld en versnipperd

Mensen met een beperking meer, en blijvend, laten meedoen aan de samenleving is ook het doel van de decentralisaties. En ook in het vervoer spelen gemeenten een steeds grotere rol. Gemeenten moeten ervoor zorgen dat school, werk, dagbesteding, zorg en sociale netwerk kan worden bereikt.

Toch blijft de toegang tot vervoer een moeilijk punt. Het gewone openbaar vervoer is lang niet altijd toegankelijk en in veel gebieden neemt de fijnmazigheid van het openbaar vervoer ook nog eens af. Mensen met een beperking zijn daardoor nog steeds sterk afhankelijk van doelgroepenvervoer. Dit vervoer is - mede door de huidige aanbestedingspraktijk en de decentralisaties- echter heel erg versnipperd en staat door bezuinigingen ernstig onder druk. Zo zijn zeker 30.000 mensen verstoken van dagbesteding via de Wlz en is er soms geen vervoer beschikbaar naar school, of werk, bijvoorbeeld doordat reizen voorbij de gemeente- of regiogrens problemen oplevert. Kortom, het opgetuigde vervoersysteem en de bezuinigingen maken participeren eerder lastiger dan makkelijker.

Het is absoluut nodig om hier snel verbetering in te brengen. Want het beter toegankelijk maken van vervoer heeft ook allerlei bijkomende effecten. Zoals betere opleidings- en arbeidskansen en vermindering van isolement en minder afhankelijkheid van zorg en ondersteuning.

Overigens: toegankelijk openbaar vervoer is heel belangrijk. Maar het is een illusie om te denken dat dit volledig het doelgroepenvervoer kan vervangen. Een deel van de mensen met ernstige beperkingen zal altijd blijven aangewezen op bijzonder vervoer. Dus ook hier blijft de noodzaak bestaan om de toegankelijkheid van dit vervoer te garanderen.

### Hoe kan het beter?

Het doelgroepenvervoer kan veel effectiever:

1. Innoveer met persoonsvolgend vervoer. Mensen met een beperking vallen nu soms in wel 7 vervoersregelingen. Regelingen moeten mensen volgen en niet omgekeerd. Zadel mensen niet op met de administratieve lasten: regel dat in een backoffice. Zorg dat vervoer voor mensen met een beperking net zo 'vanzelfsprekend' is als voor iedereen.
2. Standaardiseer aanbestedingen en concessies en maak kwaliteitseisen een leidend onderdeel van de beoordeling.
3. Betrek de mensen die het aangaat van begin tot het eind bij de inrichting van het vervoerssysteem. Van de opstelling van het programma van eisen tot de keuze van de vervoerders en de inrichting van de dienstverlening. Maak het transparant en inzichtelijk.
4. Wanneer het standaardaanbod ontoereikend is: maak dan diversiteit en maatwerk in het vervoersaanbod mogelijk. Ondersteun en faciliteer innovatie: bijvoorbeeld wanneer mensen zelf en/of ouders gezamenlijk het vervoer naar school, dagbesteding of de zorgaanbieder willen organiseren.

## Vervoersproblematiek WLZ

In 2012 is in het kader van het Kunduzakkoord (ook wel genoemd: Lenteakkoord) een forse bezuiniging toegepast op het vervoer van mensen met een beperking die (toen nog) gebruik maakten van de AWBZ. Niet alleen de normtarieven gingen fors naar beneden, maar ook de mogelijkheid om bij de wat grotere afstanden compensatie te bieden verdween volledig. Over de onzorgvuldige wijze van invoering is al heel veel gezegd en geschreven. Toch blijft dit verbijsterend als het wordt afgezet tegen de ingrijpende gevolgen voor mensen met een beperking.

Laten we voorop stellen dat voor nagenoeg geen enkele cliënt het vervoer kostendekkend is, behoudens voor die gelukkigen die op niet meer dan maximaal 5 kilometer afstand van de dagbesteding van hun voorkeur zijn gevestigd. Overigens suggereert het woord 'voorkeur' dat cliënten uit meerdere mogelijkheden zouden kunnen kiezen. Dat is bijna nooit aan de orde.

### 1. Best passende zorg

Cliënten worden sterk beperkt in hun mogelijkheid om de best passende zorg te krijgen voor de beantwoording van hun (specifieke) zorgvraag. Dat geldt bijvoorbeeld voor de mensen met een zintuiglijke beperking, mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH) en überhaupt voor mensen met een complexe zorgvraag. Nu de AWBZ is omgevormd tot WLZ, is dat feitelijk bij een groot aantal cliënten aan de orde.

### 2. Keuzemogelijkheden

Cliënten worden sterk beperkt in hun keuzemogelijkheden. Soms kiezen mensen voor identiteitsgebonden zorg. Nederland kent een traditie op dat punt. Ook kunnen mensen kiezen voor een wijze van bejegening/ voor een bepaalde zorgmethodiek op basis waarvan ze vinden dat zij of hun kind het best geholpen zijn.

Maar kennelijk staat keuzevrijheid op gespannen voet met het hebben van een zware, complexe beperking, alle ronkende perspectieven van de overheid ten spijt. Ouders/cliënten moeten een keuze maken die alleen maar in hun nadeel uit KAN vallen. Onderstaand de opties die ze hebben.

- a. meebetalen aan het vervoer, het vervoer zelf regelen, vaak niet haalbaar zeker in dunbevolkte regio's met grote afstanden
- b. genoegen nemen met een zorgaanbod dat niet hun eerste (en soms niet eens hun tweede) keus is.
- c. afzien van scheiding van wonen en werken. Ook daarin moeten mensen vrij kunnen kiezen. Bovendien: er zit ook een zekere vorm van maatschappelijke herkenbaarheid in dit gegeven. De meeste mensen werken ergens anders dan waar ze wonen. Dat zouden mensen met een

beperking ook moeten kunnen. De vervoerskosten die belemmeren echter dat mensen ook daadwerkelijk dit volgens dit principe hun leven in kunnen richten.

### **3. Rechtsongelijkheid**

Het is voor ouders van kinderen met een ernstige beperking onbegrijpelijk dat het vervoer van kinderen naar school wel afdoende geregeld is. De gemeente is eenvoudigweg verplicht om het leerlingenvervoer te organiseren en doet dat ook. Ouders hebben eerst al de teleurstelling moeten verwerken dat hun kind niet naar school kan. Vervolgens moeten ze er achter komen dat er drempels worden opgeworpen voor het kunnen inzetten van het best passende zorgaanbod.

We willen in dit verband sowieso stilstaan bij de positie van kinderen. Een groot deel van de WLZ kinderen met een ernstige beperking valt onder de 'vangnetregeling', waarbinnen er extra mogelijkheden zijn om een arrangement voor kinderen samen te stellen. Ze worden zodoende in staat gesteld om thuis op te groeien, hetgeen over het algemeen verre te prefereren is boven het opgroeien in een instelling. Zorgaanbieders kunnen nu het tekort aan vervoersvergoeding nog compenseren, onder meer omdat de vangnetregeling daar ruimte voor biedt. De grote vrees is dat dat in de toekomst niet meer mogelijk is. Opname in een instelling zou daarom wel eens onvermijdelijk kunnen worden.

Dat moeten we toch niet willen? Voor ouders draagt het bij aan hun levensgeluk om hun kind thuis op te laten groeien. Voor de ontwikkeling van het kind zelf is het van doorslaggevende betekenis om op te groeien bij ouders, bij broertjes en zusje. In hun wijk, in hun dorp. Dat dat kan is de afgelopen decennia een groot goed gebleken. Dat willen we ze toch niet afnemen?

Groningen, 9 januari 2017

Piety Groeneveld

Stichting Ilmarinen

Aan : Leden vaste commissie VWS  
Van : Bert Hassink  
Betreft : Position paper ivm rondetafelgesprek doelgroepenvervoer  
Datum : 06 januari 2017

---

Geachte leden van de vaste commissie VWS,

In mijn bijdrage beperk ik me tot het kunnen reizen met een elektrische rolstoel in de stads- of streekbus (voortaan: bus). Ik maak als rolstoelgebruiker met enige regelmaat gebruik van de bus om me te verplaatsen. Eigenlijk moet ik zeggen, maakte ik gebruik. Want het meekunnen als rolstoeler met de bus is inmiddels geen vanzelfsprekendheid meer. En dan bedoel ik: zelfstandig reizen zonder begeleider.

De meeste vervoerders hebben zodanige voorwaarden opgesteld, dat het welhaast onmogelijk is om alleen met de bus mee te gaan wanneer je gebruik moet maken van een elektrische rolstoel. Waar deze voorwaarden ineens vandaan komen was voor mij een raadsel. Bij de aanbesteding van het busvervoer in Twente in 2011 was het bijvoorbeeld totaal geen item. Sterker nog, in overleg met rolstoelgebruikers is nog een aanpassing gedaan aan de plaats van de rolstoel in de bus. In het najaar van 2016 bereikten mij de eerste signalen dat men met een elektrische rolstoel niet meer mee mocht. Althans niet mee mogen, volgens Syntus worden de rolstoelers gedoogd totdat nieuwe regelingen goed te handhaven waren. Ik wens echter niet gedoogd te worden, ik wens welkom te zijn als reiziger.

De meeste vervoerders van het busvervoer stellen dat zij Europese regelgeving aanhouden. Deze regelgeving gaat uit van handbewogen rolstoelen, gelet op de criteria:

- gewicht van rolstoel en gebruiker mag niet meer zijn dan 250KG;
- de rolstoel mag niet langer zijn dan 120 cm en niet breder dan 70 cm en niet hoger dan 109 cm.

Het gewicht van een elektrische rolstoel is zo'n 175KG, neem een volwassene als gebruiker en men is al over het maximum gewicht van 250KG. Verder zijn de maten van de rolstoel niet realistisch, als men het heeft over elektrische rolstoelen.

Opvallend is dat een gesprek van mij met Syntus (Twents) tot resultaat heeft gehad dat het maximum gewicht is verhoogd naar 350KG. Overigens gaf men duidelijk aan dat dat alleen in Twente geldt.

Verder is het vastzetten van de rolstoel een eis die men stelt. De vervoerders geven aan dat hiervoor de gordel gebruikt moet worden. Deze eis belemmert de rolstoeler om zelfstandig te kunnen reizen met de bus. Bovendien is de regelgeving onduidelijk. Men heeft het erover dat de rolstoel vastgezet moet worden. Moet de passagier dan niet in de gordel?

De gordel zit dermate ver weggestopt dat er altijd hulp van een derde nodig is om de rolstoel en/of de passagier in de gordel te doen. Afgezien van het feit dat hiermee de rolstoeler aangewezen is op hulp om te kunnen reizen, zijn de handelingen lastig uit te voeren. Degene die helpt moet dermate over de rolstoeler heen buigen om bij de gordel te komen, dat het welhaast beschamend is om het iemand te vragen. Ik heb mijn rolstoel nog nimmer vastgezet met een gordel. Ik zet de rolstoel altijd uit als ik mijn plaats ingenomen heb. Dan staat de rolstoel stevig genoeg en ik heb mij dan ook nimmer onveilig gevoeld in de bus. Ook niet bij een noodstop. Voorwaarde is wel dat men de rolstoel met de rugleuning in de rijrichting zet, conform de voorschriften.

In de richtlijn 2001/85/EG zijn regels opgesteld voor, ondermeer, het vervoeren van personen in een bus. In deze richtlijn staat dat het vastzetten van een rolstoel met een gordel niet persé noodzakelijk is. In de praktijk is het zo dat ik de rolstoel met de rugleuning in de rijrichting zet. De rolstoel staat dan tegen de zogenaamde 'strijkplank'. In bijlage VII 'Voorschriften voor technische inrichtingen ter vergemakkelijking van de toegang tot bussen voor mensen met een mobiliteitshandicap' staat bij punt 3.8.3 een duidelijk omschreven alternatieve mogelijkheid om te reizen met de bus, zonder dat men een gordel hoeft te gebruiken. De omschreven mogelijkheid is precies de manier waarop ik tot op heden gewend was mij in de bus te installeren. Voor mij is het dan ook onbegrijpelijk dat de vervoerders zo massief inzetten op eerder genoemde regelgeving, terwijl vele bussen voldoen aan de in punt 3.8.3 genoemde eisen.

In Europa heb ik met stadsbussen gereden, bijvoorbeeld in Spanje en Duitsland. Geen enkele keer ben ik aangesproken dat ik gebruik dien te maken van een gordel, controle was er alleen of ik de rolstoel met de rugleuning in de rijrichting had gezet.

Waar komt de verkrampde houding van de vervoerders vandaan? Is men bang dat er ineens hordes rolstoelers bij de haltes komen te staan? In mijn zoektocht stuitte ik wellicht op het antwoord.

Er zijn algemene voorwaarden opgesteld in 2015 voor het stads- en streekvervoer. Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in een overleg tussen vervoerders en de Consumentenbond, ROVER en de ANWB. In deze algemene voorwaarden staan tal van zaken die geregeld zijn, zoals vervoersbewijzen, gevonden voorwerpen en wat zijn de verplichtingen van de vervoerder bij bijvoorbeeld vertraging en dergelijke.

Maar ook is geregeld wat men tijdens de reis mag meenemen. Na een hoofdstuk over dieren, handbagage, fietsen en kinderwagens komt men op het meenemen van rolstoelen, rollators, scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen. Omdat het om de toegang tot bus, tram, metro en trein gaat wordt hier wat breder ingezet als het gaat om mogelijke hulpmiddelen. Althans, neem ik aan.

Er staat op bladzijde 10:

Rolstoelen, rollators, scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen

4.14 U mag een rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektrisch aangedreven voertuig meenemen indien hiervoor de mogelijkheid en voldoende capaciteit beschikbaar is en deze aan de eisen van de vervoerder voldoet: maximaal 120 cm lang, 70 cm breed, 109 cm hoog.

4.15 In het vervoermiddel moet u de rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektrisch aangedreven voertuig op de rem zetten en moet u de aanwijzingen van de vervoerder opvolgen.

4.16 De vervoerder kan de rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektrisch aangedreven voertuig weigeren uit veiligheidsoverwegingen.

4.17 Scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen mogen niet in de bus worden meegenomen.

Uit bovenstaande blijkt wel dat men totaal niet terzake deskundig is. Bij 4.14 mag men wel een elektrisch aangedreven voertuig (alleen deze term al) en bij 4.17 mogen scootmobielen en andere elektrische voertuigen niet worden meegenomen in de bus.

Wat bij het opstellen van deze regels de rol is geweest van de Consumentenbond, ROVER en de ANWB, vraag ik me af. Of zij, bij uitstek, ter zake deskundig zijn waag ik hierbij te betwijfelen.

Graag werk ik aan het einde van deze position paper toe naar mogelijke oplossingen om in de toekomst het reizen per bus voor personen die aangewezen zijn op een elektrische rolstoel mogelijk te maken:

1. Duidelijke afstemming tussen alle partijen, samen met vertegenwoordigers uit de doelgroep/ ervaringsdeskundigen.
2. Bussen voorzien van de kenmerken zoals beschreven in richtlijn 2001/85/EG in artikel 3.8.3, bladzijde 42/94.
3. In overleg met doelgroep/ervaringsdeskundigen geven van voorlichting aan chauffeurs in kader van vakbekwaamheid (code 95).
4. Om de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers te verbeteren de perrons te verhogen naar ca 30 cm. Men heeft dan niet meer een inrijplank nodig om de bus in en uit te komen. Bij vele haltes waarbij de bus recht halteert is dit mogelijk.
5. In Twente hebben de bussen elektrische uitschuifplanken waarbij het mes aan twee kanten snijdt:
  - de chauffeur hoeft niet van zijn stoel;
  - de rolstoelgebruiker heeft geen hulp nodig bij het uitklappen van de plank.

Tot slot:

Daar waar men in het (nieuw) te ontwikkelen beleid van doelgroepenvervoer ervan uitgaat dat rolstoelgebruikers zonder meer gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer, is dit een misvatting. Juist nu de Staten Generaal het VN verdrag voor rechten van de mens met een beperking heeft geratificeerd, is het van belang dat de vervoersmaatschappijen hun verantwoordelijkheid nemen.

Toegankelijkheid is de norm, ook bij het openbaar vervoer.

Het College voor de rechten van de mens doet momenteel een onderzoek naar de toegankelijkheid van rolstoelgebruikers bij busmaatschappijen. Ik denk dat het goed is om de uitkomsten van dit onderzoek te betrekken in het herijken van het beleid inzake de toegankelijkheid van rolstoelers in de bus.

In dit verband heeft het College al wat interessante uitspraken gedaan:

- Het belang van de rolstoeler gaat boven het belang van de chauffeur om niet zijn desk te willen/kunnen verlaten;
- Zelfstandig reizen betekent alleen reizen en niet het reizen met een begeleider.

In de FlixBus (een internationaal busnetwerk) kan men niet mee als men in een rolstoel zit. De bussen zijn niet voorzien van een lift. Handbewogen rolstoelen zijn toegestaan en kunnen als bagage mee in het ruim. Alhoewel dit vervoer buiten het doelgroepenvervoer valt wil ik u op dit feit attent maken. Voor het rijden van lijndiensten, zoals Flixbus doet, is een vergunning nodig. Ik ben van mening dat als de overheid een vergunning verleent, de eis gesteld moet worden dat er minimaal één rolstoelplaats beschikbaar moet zijn en dat de rolstoeler de bus in en uit kan via een lift om vervolgens de reis in zijn/haar eigen rolstoel te kunnen maken. Deze vorm van vervoer zou dan een mooi alternatief voor Valys kunnen zijn.

**Bijlagen:**

Richtlijn 2001/85/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 november 2001

- bladzijde 42/70 afbeelding van de referentierolstoel, duidelijk is dat hier de maatvoering is aangehouden van een handbewogen rolstoel;
- artikel 3.8.3 staat op bladzijde 42/94.

Informatie van vervoerders over de (on)mogelijkheden om te reizen met hun maatschappij als rolstoelgebruiker:

Arriva

Connexxion

Syntus

Qbuzz

HTM

GVB

RET

Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, Rover en ANWB zie ondermeer bladzijde 10.

Oordeel College voor de Rechten van de Mens inzake HTMbuzz B.V. die een man en een vrouw in een elektrische rolstoel weigerde te vervoeren.



[www.terugnaardebossen.nl](http://www.terugnaardebossen.nl)  
<https://www.facebook.com/Terug-naar-de-bossen>  
<https://twitter.com/Terugnaardeboss>

Geachte dames en heren,

Mijn naam is Jeroen Zwart (Broeder Tuck) van 'Terug naar de Bossen', belangen- en actiegroep van gehandicapten en chronisch zieken.

Tevens ben ik lid van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer, regio Arnhem-Nijmegen. (RAD).

Ik spreek als gebruiker van WMO-vervoer en vanuit de gebruikers van diverse andere doelgroepen.

Graag breng ik enkele punten onder uw aandacht.

\* Betrek altijd de gebruikers dan wel reizigers bij voorbereiding, uitvoering en evaluatie van een vervoerssysteem.

Goed voorbeeld hiervan is de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer regio Arnhem-Nijmegen. (RAD)

Ervaringsdeskundigen kunnen immers het best vertellen hoe e.e.a. in de praktijk uitpakt. Het is al gebleken dat gevraagd en ongevraagd advies geven door de RAD geleid heeft tot verbeteringen binnen bestaande en nieuwe contracten.

\* Er is altijd een spanningsveld tussen de systeemwereld "van politiek, overheden, instituties" en de leefwereld van de reizigers.

Een gebruikersadviesraad is heel goed in staat om de gevolgen voor de reizigers in de dagelijkse praktijk aan te geven van bepaalde maatregelen die in de systeemwereld worden genomen.

"Gesprek en overleg met regelmatige gebruikers van de aanvullende vervoerssystemen leveren, zo is mijn ervaring, vele malen meer relevante informatie en verbeteringsvoorstellen op dan afstandelijke enquêtes en andere vormen van onderzoek".

\* Betrek zo'n gebruikersadviesraad bij het hele proces vanaf het concept Programma van Eisen tot aan de uitvoering, met inbegrip van de communicatie met de reiziger. Deze moet in iedere vorm goed toegankelijk, duidelijk en begrijpelijk zijn.

\* Veelal wordt er in het Programma van Eisen voor de aanbesteding opgenomen dat er een bepaald percentage social-returnplaatsen en re-integratie banen in het bedrijf moet worden gerealiseerd.

Dit is heel mooi en sociaal maar het is meer dan wenselijk dat deze alleen additioneel zijn naast de bestaande banen.

Het gebeurt namelijk dat er vaste, bekwame chauffeurs ontslagen worden om vervangen te worden door deze gesubsidieerde social-returners en re-integranten.

Daardoor kan een bedrijf goedkoper inschrijven dan een bedrijf dat zijn vaste chauffeurs wel in dienst houdt en daarnaast deze re-integranten een kans geeft.

Tevens ontstaat er een ongewenst carrousel-effect want de ontslagen chauffeur moet ook weer de arbeidsmarkt op, na een tijdje via een re-integratie baan.

\* In het Programma van Eisen opnemen van een implementatieplan zodat de kosten hiervoor meegeteld worden.

Na elke nieuwe aanbesteding worden we geteisterd door kinderziekten.

Deze zouden opgevangen kunnen worden door in de beginperiode de regiecentrale extra te bemensen, en extra voertuigen klaar te hebben staan om calamiteiten op te vangen. De belangrijkste pijlers van een goede voorbereiding zijn o.a. een adequate en kloppende uitwisseling van cliëntgegevens tussen gemeenten en regiecentrale en voldoende voorbereidingstijd.

\* Het kan en mag toch niet zo zijn dat leerlingen wekenlang veel te laat dan wel helemaal niet in staat zijn om hun school te bezoeken of veel te lang op hun reis naar huis moeten wachten, zoals dat in onze regio de afgelopen periode helaas het geval was?

\* In het leerlingenvervoer is een vast ritme heel belangrijk.

De groep is te kwetsbaar, moet je bijvoorbeeld niet ergens een half uur laten wachten.

Een vaste chauffeur, die alvast voor het schoolseizoen begint kennis heeft gemaakt met de ouders en het kind zorgt voor extra veiligheid en kan heel wat problemen voorkomen.

\* Voor een bepaalde doelgroep, met bijvoorbeeld gedragsproblemen, is een begeleider in de bus noodzakelijk.

De chauffeur moet per slot met de weg bezig zijn en niet met ordehandhaving..

\* Vakkundig indiceren is noodzakelijk, goed kijken naar het individuele kind en de individuele omstandigheden.

Zet het kind en zijn/haar omstandigheden voorop en niet het systeem.

Bijvoorbeeld: Een kind woont 400 meter van de 6 kilometer te dicht bij school volgens het systeem en mag daarom niet met het busje mee...

Een goede communicatie met ouders, ook bij onoverkoombare wijzigingen, is een vereiste.

\* 'Evaluatie van bundeling doelgroepenvervoer moet onafhankelijk zijn'

Mocht het, zoals meestal, na een contractovername de zaken weer flink misgaan, laat dan een onafhankelijk onderzoek doen naar de voorbereiding en de start van

doelgroepenvervoer. Dit geldt zowel voor de aanbesteding van een regiecentrale als de aanbesteding van het vervoer.

Vraag je af welke instrumenten er zijn om de praktijk bij te sturen wanneer er niet in een bonus / malus systeem is voorzien.

\* Er worden steeds vaker vrijwilligers ingezet.

Zonder deze gemotiveerde mensen tekort te willen doen, zeg ik toch: "Het vervoeren van mensen met een beperking is een vak!"

Chauffeurs moeten er per slot extra opleidingen voor volgen voordat ze dit speciale vervoer mogen rijden.

\* Ik lees in een boek van Ewald Engelen dat, als het gaat om beurzen en effectenhandel, concurrentie in de markten is toegestaan, mits de belangen van de klant niet worden geschaad. Mooi als dit ook voor doelgroepenvervoer gaat gelden.

\* De overheid acht ik net zo verantwoordelijk als er bij aanbestedingen onder de prijs wordt ingeschreven en gegund.

Niet alleen het bedrijf die onder de kostprijs inschrijft maar ook de overheid die het contract aan een dergelijk bedrijf gunt is net zo verantwoordelijk voor de ellende van werknemers en reizigers die hier het gevolg van is.

Onlangs was er een campagne op de radio met de waarschuwing dat als zaken te goedkoop worden aangeboden, deze wel eens gestolen zouden kunnen zijn.

Wat wordt in dit geval gestolen: Salarissen en contracten van chauffeurs, service aan de reiziger, stabiliteit en continuïteit van het vervoer, enzovoort.

Hierdoor dreigen vroegtijdige faillissementen en uitval van het doelgroepenvervoer.

"Ik blijf het toch zeggen hoor."

\* Als het om aanvullend openbaar vervoer gaat, zoals Regiotaxi, is er geen uniformiteit in Nederland. Er is een woud aan procedures en regels.

Zelfs diverse afdelingen van een gemeente werken elkaar tegen.

Voorbeeld: Regiotaxi vervoert mensen van deur tot deur, maar een vergunning voor voetgangersgebieden kost een bedrijf per voertuig 300 euro.

Dit zit vervoer van deur tot deur verschrikkelijk in de weg.

\* Tot slot spreek ik mijn waardering uit aan alle mensen die hun best doen om, ondanks de bezuinigingen, een mooi en klantvriendelijk vervoerssysteem neer te zetten.

Met vriendelijke groeten,

Jeroen Zwart (Broeder Tuck)

Woordvoerder van 'Terug naar de Bossen'

[www.terugnaardebossen.nl](http://www.terugnaardebossen.nl)

<https://www.facebook.com/Terug-naar-de-bossen-171051352958357/>

<https://twitter.com/Terugnaardeboss>

## Position Paper doelgroepenvervoer Visio Wonen & Dagbesteding Noord-Nederland

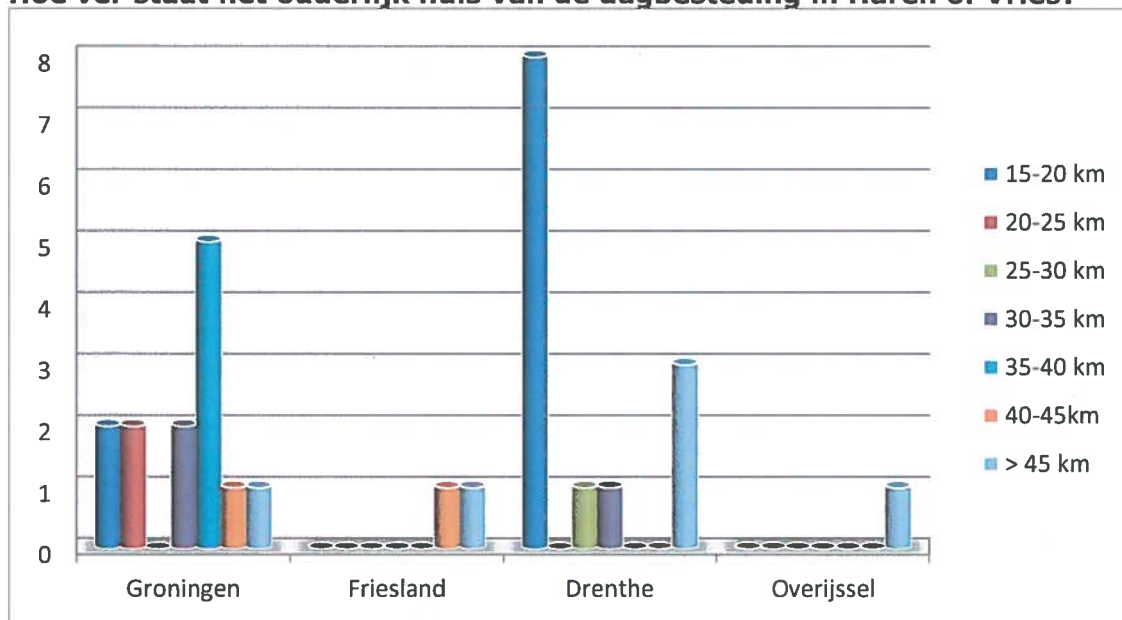
### Over wie gaat het?

Kinderen en jong volwassenen met een visuele en een ernstige of zeer ernstige verstandelijke beperking die thuis wonen en naar gespecialiseerde dagbesteding, dagbehandeling of onderwijs gaan.

### Waar wonen deze mensen?

Ze wonen bij hun ouders thuis in Groningen, Friesland, Drenthe en de kop van Overijssel.

### Hoe ver staat het ouderlijk huis van de dagbesteding in Haren of Vries?



### Hoe is de mobiliteit van deze doelgroep?

75% maakt gebruik van een rolstoel en 25% kan met begeleiding lopen.

## Wat willen ouders voor hun kinderen?

Deze ouders willen hun kinderen alle kansen geven om zich binnen hun mogelijkheden zoveel mogelijk te ontwikkelen. In dit geval betekent dat dagbesteding en onderwijs. Door specialistische begeleiding en behandeling kunnen deze nieuwe vaardigheden en kennis aanleren en zich ontwikkelen.

## Wat vraagt dat?

Expertise: Hoog specialistische begeleiding, behandeling en bejegening die specifiek gericht en afgestemd is op de meervoudige beperking van deze doelgroep. Het gaat om een complexe combinatie van beperkingen: zowel visueel, verstandelijk als motorisch. Daarnaast een veilige aangepaste omgeving; een randvoorwaarde om tot ontwikkeling te kunnen komen. Dat is de werkwijze van Visio landelijk; dus ook voor kinderen in Haren en voor volwassenen in Vries.

## Wat is het probleem?

De financiering van het vervoer van het woonhuis naar de dagbesteding is voor deze specifieke doelgroep een groot probleem. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het vervoer en financiering en krijgt daarvoor de volgende vergoeding:

## Huidige tarieven NZA per dag

- Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ Extramuraal H894  
€ 8,24
- Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ rolstoel extramuraal H895  
€ 19,90
- Vervoer dagbesteding/dagbehandeling kind Extramuraal H896  
€ 19,90

| Visio locaties | Aantal cliënten | Gem. kosten per deelnemer | Dekkingsgraad verg. versus. kosten | Tekort per jaar |
|----------------|-----------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Haren ( Gn)    | 15              | € 14.059                  | 16%                                | € 210.885       |
| Vries ( Dr)    | 14              | € 9.678                   | 24%                                | € 135.492       |

Na het afschaffen van de nacalculatie regeling in 2013 werd Visio in Noord-Nederland geconfronteerd met een tekort van ongeveer € 900.000. Na een ingrijpende reorganisatie en het invoeren van combinatievervoer is het tekort teruggebracht tot ongeveer € 346.000 per jaar.

Het huidige tekort wordt op grote schaal, en niet alleen door Visio, middels substitutie van zorggelden verrekend. Dat gaat ten koste van de zorg zelf. Deze ontwikkeling is een serieuze bedreiging voor het voortbestaan van een gespecialiseerde zorgaanbieder in een grote plattelandsregio.



## **Wat vragen wij van de staatssecretaris?**

Een tarief voor vervoer dat rekening houdt met de afstanden die gereden moeten worden voor mensen die zorg/behandeling nodig hebben van een hoog specialistische aanbieder en daarvoor een geldige indicatie voor een specialistische voorziening hebben. Het vervoer is een middel om tot het doel, passende zorg, te komen en mag dit niet in de weg staan. Wij vragen een tarief waarbij rekening gehouden wordt met de menselijke maat voor zowel deelnemers als vervoerders.

## **Wat mag de staatssecretaris van ons verwachten?**

Vervoer organiseren met als uitgangspunt:

- Doelmatigheid: We vervoeren mensen met een specifieke vervoersbehoefte.
- Efficiëntie: We hebben en zoeken partners met dezelfde vervoersbehoefte in de regio en vervoeren waar dat kan gecombineerd. We proberen van postcode naar postcode te vervoeren; dat kan Visio niet alleen als specialistische speler in de markt.
- Effectiviteit: We werken nauw samen met andere zorgaanbieders, vervoerders en gemeenten om ieders expertise maximaal te benutten. (Dat is echter een moeizame weg vanwege de verschillende regieposities en financieringsstromen.)

## **Wat moeten we in de toekomst doen?**

- WLZ vervoer overhevelen naar de gemeente en dan maximaal combineren met WLZ, vervoer speciaal onderwijs en andere doelgroepen. De regiefunctie komt daarmee bij de gemeente te liggen. Die regie is nu veel te versplinterd. Door het WLZ vervoer over te hevelen naar gemeentes kan de capaciteit van het vervoer veel beter benut worden. Het vervoer wordt daarmee ook duurzamer. Combi vervoer is in een plattelandsomgeving de sleutel om kleinschalige specialistische settingen voor een specifieke doelgroep ook voor de toekomst te behouden.

## Doelgroepenvervoer: met liefde van A naar B

Datum: 10 januari 2016  
Aan: De vaste Tweede Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)  
Van: Wethouder P. Litjens (Verkeer & Vervoer), Gemeente Amsterdam  
Betreft: Effectiever doelgroepenvervoer: position paper voor het rondetafelgesprek over "Doelgroepenvervoer".

### Het vraagstuk en de uitdaging

Doelgroepenvervoer is er om speciale groepen, zoals leerlingen, 75-plussers en mensen met een mobiliteitsbeperking deel te laten nemen aan het maatschappelijke leven en te vervoeren naar werk, school of opleiding of om bezoek aan vrienden, familie, musea, theater of winkels mogelijk te maken. In Amsterdam is het afgelopen jaar een uitgebreid verkennend onderzoek gedaan naar alle vormen van doelgroepenvervoer in de stad. Uit klanttevredenheidsonderzoek in Amsterdam blijkt dat de overgrote meerderheid van de gebruikers tevreden is over het doelgroepenvervoer. Tegelijkertijd blijkt dat het vervoer een groot beroep doet op de flexibiliteit en het geduld van gebruikers en te weinig aansluit bij de mobiliteitsbehoefte van de gebruikers. Gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn meestal (veel) langer onderweg dan reizigers met het reguliere OV. Het aanbod is weinig gedifferentieerd en de dienstverlening biedt nauwelijks ruimte voor maatwerk. Vooral mensen die gebruik maken van meerdere regelingen hebben te maken met complexe situaties. Ter illustratie is een aantal casussen opgenomen in de bijlage. Het doelgroepenvervoer is een historisch gegroeide "spaghetti" van regelingen, vervoerssystemen en aanbestedingen aan diverse vervoerders door verschillende opdrachtgevers (overheden). Er is een doorbraak nodig om het huidige verkokerde en versnipperde systeem opnieuw in te richten waarin de gebruiker weer centraal staat.

Het overheidssysteem loopt vast op drie dimensies:

1. **Verkokering en versnippering**

Het doelgroepenvervoer bestaat uit vele regelingen, verschillende budgetten, opdrachtgevers en uitvoerders. Iedere regeling kent een eigen doel, aanmeldingsprocedure en vervoerssysteem. Dit staat haaks op de integrale vervoersbehoefte van de gebruiker, die naar school, naar sport, het ziekenhuis of naar familie wil kunnen gaan. De gebruiker wil niet gebruik moeten maken van verschillende regelingen met diverse passen en reserveringssystemen om in deze behoefte te voorzien.

2. **Kosten/kwaliteit**

In het systeem van aanbesteding zit een perverse prikkel om de kosten zo laag mogelijk te houden. De aanbieders (vervoerders) proberen de opdracht tegen een zo laag mogelijke prijs uit te voeren, omdat dit de kans op gunning sterk vergroot. De lage prijzen werken door in de uitvoering: chauffeurs hebben een laag salaris en het verloop is groot. Tijd is geld, waardoor ook de kwaliteit van de geboden service onder druk komt te staan. Bij ongewijzigd beleid en uitvoering, zal de vraag naar aangepast vervoer stijgen vanwege de toenemende vergrijzing en het feit dat mensen langer en meer zelfstandig moeten kunnen blijven wonen.

3. **Innovatiearmoede**

De druk op levering tegen lage kosten leidt tot gebrek aan innovatieruimte in de markt: er is geen geld voor onderzoek, productontwikkeling en innovatie. Daarnaast bieden de huidige contracten soms weinig ruimte om innovatie mogelijk te maken, bijvoorbeeld door een verbod op combinatie van doelgroepen of verbod op inzet van voertuigen voor

## Doelgroepenvervoer: met liefde van A naar B

andere doelgroepen. Tegelijkertijd is er sprake van grote innovatieve mogelijkheden door de beschikbaarheid van nieuwe technologie. ICT toepassingen in combinatie met gebruik van big data en streaming technology maken vervoer op afroep (real time) mogelijk. Zelfrijdende voertuigen en ondersteunende systemen, die gebruikers helpen hun weg (letterlijk) te vinden, kunnen mensen met een mobiliteitsbeperking in de toekomst in staat stellen onafhankelijk en zelfstandig te reizen, waardoor doelgroepenvervoer tot het verleden kan gaan behoren.

### De aanpak

De stad Amsterdam is gestart met een programma doelgroepenvervoer, dat de ambitie heeft om doelgroepenvervoer vanuit de behoefte van de klant te organiseren. Vraag-gestuurd dus. Het resultaat moet zijn: een kwalitatief hoogwaardige invulling van de vervoersbehoefte van mensen met een (tijdelijke of chronische) mobiliteitsbeperking. Betere toegankelijkheid van de samenleving voor iedereen vereist een integrale aanpak, gericht op het collectief vervoer, dus zowel van het openbaar vervoer als het doelgroepenvervoer). Uit eerste analyses blijkt dat de inrichting van het doelgroepenvervoer klantgericht, effectiever en ook efficiënter kan wanneer we de verkokering in wet- en regelgeving doorbreken. Mogelijke oplossingen worden waar mogelijk getest in zogenaamde 'vervoerexperimenten'. Deze experimenten hebben als doel te leren en proefondervindelijk te ervaren of een interventie, aanpak of werkwijze werkt of niet. De experimenten worden uitgevoerd met alle betrokken stakeholders samen.

Enkele experimenten in het kort:

- Aanbieden van innovatieve hulpmiddelen om gebruikers de overstap naar het reguliere OV gemakkelijker te laten maken.
- Aanbieden van toegankelijkheidsinformatie om de overstap naar OV te helpen maken.
- Experiment met zelfrijdend vervoer van woonvoorziening naar dagbehandeling over een kleine afstand voor meervoudig gehandicapte kinderen.
- Experiment met integratie van OV en Wmo-vervoer in klein deel van het stedelijk gebied.
- Experiment met aanbod buiten de huidige vervoerssystemen in combinatie met regie bij de klant in de keuze tussen regulier en alternatief aanbod.

### Wat is nodig?

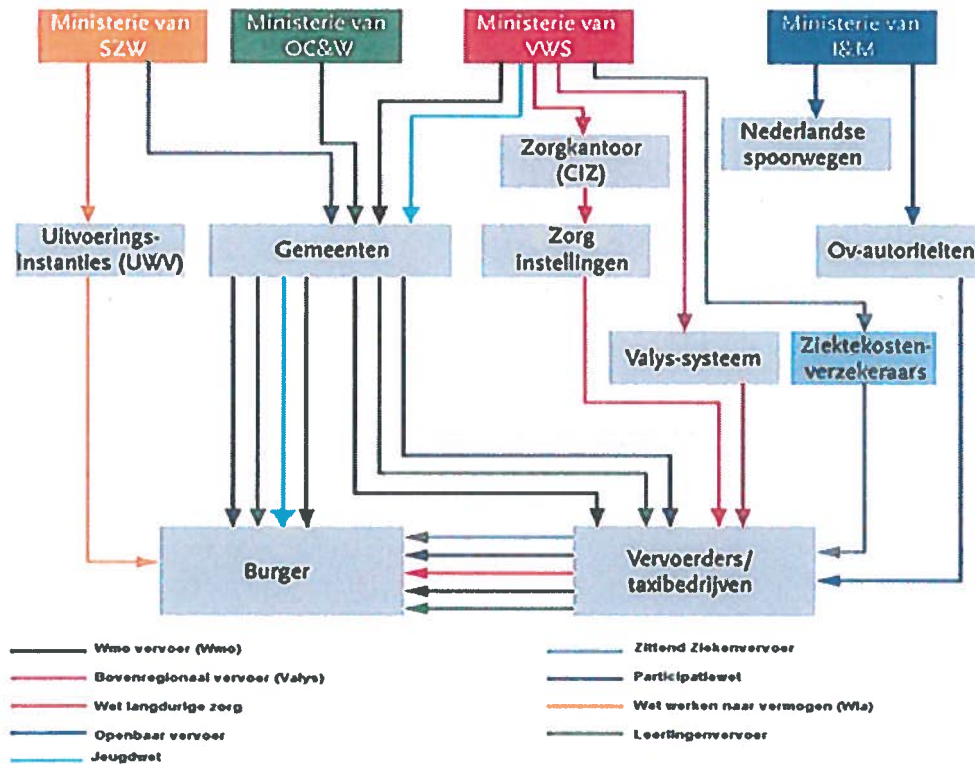
Ruimte voor experimenten vraagt soms de durf om bestaande regels opnieuw ter discussie te stellen of tijdelijk anders in te vullen. Dat kunnen regels van de gemeente zelf zijn, maar soms ook wetgeving vanuit de landelijke overheid. Geld is ook een factor: innovaties kosten geld en niet altijd lukt het of is het gewenst om de benodigde middelen uit het lokale zorgbudget te halen.

### Ons verzoek

Graag willen wij uw commissie verzoeken om de Gemeente Amsterdam te steunen bij haar doelstelling om een innovatie- en efficiëntieslag te maken naar een klantgericht doelgroepenvervoer. U kunt hier denken aan het meewerken aan ontschotting, het vinden van experimenteerruimte, innovaties en financiële steun. Amsterdam wil graag als proeftuin dienen voor een verbeter- en efficiëntieslag in het doelgroepenvervoer voor de rest van Nederland.

Pieter Litjens, Wethouder Verkeer & Vervoer gemeente Amsterdam

Bijlage: schematisch overzicht van de verschillende regelingen in het doelgroepenvervoer





## Doelgroepenvervoer: met liefde van A naar B

Bijlage: casuïstiek

Mariska heeft een erfelijke en progressieve oogziekte, waardoor zij inmiddels geheel blind is. Helaas blijken haar beide zoons deze afwijking ook te hebben. Eén van beide jongens woont intern op Bartimeus in Zeist, een gespecialiseerd blindeninstituut. De andere zoon woont thuis en zit op het voortgezet speciaal onderwijs. Mariska werkt vier dagen per week als telefoniste bij een groot bedrijf.

Hoe werkt het voor dit gezin als ze ergens naar toe moeten?

Voor haar werk wordt Mariska gehaald en gebracht met een taxi van Connexxion, geregeld via het UWV op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wia). Als zij op familiebezoek wil of naar haar wekelijkse zangkoor, dan regelt zij het halen en brengen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de gemeente. Zij heeft daarvoor een indicatie gekregen. Zij moet wel steeds voor iedere rit bijtijds aangeven wanneer ze wil reizen en waar naar toe via de portal van de aangewezen Wmo-vervoerder. In haar geval is dat Connexxion en dat is prettig, omdat ze die al kent van haar woon-werkvervoer. Dit Wmo-vervoer is beperkt tot een straal van 25 km vanaf haar woning. Als zij buiten de regio wil reizen, bijvoorbeeld om vrienden of familie buiten de stad te bezoeken, dan moet zij dit regelen met een Valyspas en zich ook bijtijds aanmelden via Valys. Daarvoor geldt wel een beperkt aantal kilometers per jaar, dus Mariska is zuinig op haar 600 jaarlijkse kilometers om er voldoende over te houden voor regelmatige bezoeken aan haar bejaarde moeder, die 80 km verderop woont.

Mariska's thuiswonende zoon gaat naar het voortgezet speciaal onderwijs voor slechtziende en blinde leerlingen. Zijn vervoer van en naar school is geregeld via Leerlingenvervoer. In zijn geval komt er ook voor hem een busje van Connexxion voorrijden.

Haar andere zoon, die in Zeist woont, is voor zijn vervoer aangewezen op de vervoersregeling volgens de landelijke Wet Langdurig Verblijf (voorheen de AWBZ). Waarschijnlijk gaat hij volgend jaar werken in een beschermde omgeving. Dan zou zijn vervoer van en naar het werk geregeld kunnen worden via de Participatiewet, die door de gemeente wordt uitgevoerd.

Mariska moest laatst voor een kleine ingreep naar het ziekenhuis. Toen bleek dat ze het ritje van en naar het ziekenhuis moest regelen via de Regeling zittend ziekenvervoer, die betaald wordt door de ziektekostenverzekeraar. Het gekke is wel, dat toen de taxi van het zittend ziekenvervoer arriveerde, de chauffeur een zeer vertrouwde stem had: het bleek dezelfde man te zijn, die haar vaak van en naar haar zangavond vervoerde. Ook van Connexxion.

Mijnheer de Jong is op ziekenbezoek in het ziekenhuis geweest, gebruik makend van het Wmo-vervoer. Terwijl hij in de hal wacht op de taxi, die hem weer naar huis zal brengen, komt hij zijn overbuurman tegen. De overbuurman wacht ook op een taxi, nadat hij voor een behandeling bij de specialist is geweest. Mijnheer de Jong stelt de overbuurman voor om samen met dezelfde taxi te rijden, dat is wel zo gezellig en goedkoper. De taxi van de overbuurman komt als eerste aan. Maar helaas, de taxi van de overbuurman mag de heer de Jong niet meenemen. Hij rijdt voor de ziektekostenverzekeraar en mijnheer de Jong moet blijven wachten op zijn eigen taxi van het Wmo-vervoer.



## Doelgroepenvervoer: met liefde van A naar B

Wesley is begin 20 en is aangewezen op een elektrische rolstoel ten gevolge van een progressieve spierziekte. Hij volgde op het ROC een MBO opleiding en heeft ongeveer drie jaar geleden bij het UWV een vervoersvoorziening aangevraagd voor de ritten die hij moest maken naar MBO opleiding. De vervoersvoorziening is toen als volgt geregeld: de gemeente Amsterdam had inmiddels aan het gezin een aangepaste bruikleenauto beschikbaar gesteld (Wesley's zus heeft dezelfde aandoening en zit ook in een elektrische rolstoel) en de "gezonde" andere broer fungeert als chauffeur. Hij rijdt zijn gehandicapte broer en zus in een aangepaste rolstoelbus naar de afspraken en zijn broer dus ook naar het ROC.

Voor het UWV was op dat moment de goedkoopst adequate invulling dat er een kilometervergoeding werd betaald voor de ritten in de eigen auto (lees: de bruikleenauto van de gemeente Amsterdam). Op deze wijze is Wesley flexibel in zijn vervoersbehoefte en ontvangt hij vanuit de wet WOOS een vergoeding voor de gereden kilometers voor het traject woning- opleidingslocatie.

Mede door het overlijden van zijn gehandicapte zus 2,5 jaar geleden heeft de gemeente Amsterdam recent besloten om de bruikleenauto in te nemen, omdat het AOV voor Wesley nu de meest logische voorziening is voor zijn mobiliteitsvraag in het kader van de Wmo.

Wesley heeft zijn MBO diploma gehaald en gaat dit jaar HBO onderwijs volgen. Hij vraagt dan ook voor het nieuwe studiejaar een vervoersvoorziening aan. Door het wegvallen van de eigen (bruikleen) auto van Wesley ontstaat er een andere situatie. Doordat de nieuwe opleiding van Wesley niet ver van zijn woning is, lijkt het verstrekken van een vergoeding voor een rolstoeltaxi voor de ritten woning - opleidingslocatie vanuit de wet WOOS gezien de meest goedkope en adequate oplossing.

Het financiële gevolg is dat nu de gemeente Amsterdam kosten maakt voor het privé vervoer (met het AOV) en dat ook het UWV geld betaalt voor het traject van en naar de opleiding.

Het gevolg voor de klant is dat hij veel minder flexibel is. Wesley's broer kon in de aangepaste bus overal naar toe rijden op de momenten dat dit nodig was en ook combinatieritten maken. Bijvoorbeeld Wesley afhalen van school en dan door naar de specialist om hem daarna weer af te zetten op school en na de lessen van school weer naar huis te rijden. De "eigen kracht" en de zelfredzaamheid van deze familie (broer en zijn vrouw steunen Wesley in zijn dagelijkse bezigheden en mobiliteit) is hiermee verzwakt.

Ten behoeve van vaste commissie VWS – ronde tafelgesprek 16 januari 2017

## **Samen komen we letterlijk verder**

Ik neem u mee naar mijn mooie provincie Groningen. De provincie Groningen kenmerkt zich door de vele kleine dorpen in een uitgestrekt platteland, enkele kernsteden en als grote centrale kern de stad Groningen.

Wij geven ons opdrachtgeverschap voor het openbaar vervoer wat betreft de bus in samenwerking met de provincie Drenthe vorm in het OV bureau Groningen Drenthe. Het OV bureau heeft een dubbele opdracht, het organiseren van het efficiënt openbaar vervoer en het ontsluiten van het platteland.

Het ontsluiten van het platteland en het betaalbaar houden van het openbaar vervoer is in mijn provincie - net als in meer provincies - een uitdaging. Onze plattelandsgemeenten zien zich geconfronteerd met een vergrijzing van het platteland. Samen met de gevolgen van bevolkingskrimp, zoals het meer concentreren van voorzieningen, moeten inwoners steeds vaker grotere afstanden afleggen om voorzieningen te bereiken. Kortom meer mobiliteitsbehoefte door minder mensen.

In IPO verband zien we dit ook, het model van een dekkend netwerk van bussen in landelijke gebied is niet langer wenselijk vanuit oogpunt van duurzaamheid en niet langer betaalbaar. Anderzijds zien we ook dat het belang van hoogwaardige OV-verbindingen toeneemt, juist waar het gaat om het bereikbaar houden van de stedelijke gebieden. Het is dus zaak te investeren in hoogwaardig OV én in nieuwe vormen van OV.

Het regionaal OV bevindt zich in een transitie waarbij enerzijds ingezet wordt op meer hoogwaardige en hoogfrequente (bus-)verbindingen met haltes die steeds meer als transferia gaan werken met fiets en auto als voortransport. Anderzijds wordt met nieuwe vervoersconcepten, nieuwe vormen van vraagafhankelijk vervoer, slimme doelgroepenvervoer etc. ingezet op de bereikbaarheid in landelijk gebied te organiseren.

Door middel van samenwerking willen we in Groningen en Drenthe invulling geven aan het op een slimme manier organiseren van doelgroepenvervoer. In het concessiegebied van het OV bureau werken de provincies Groningen en Drenthe samen met de 35 gemeenten die verantwoordelijk zijn voor het doelgroepenvervoer. Het is best lastig om deze samenwerking vorm te geven. Zorgvervoer is een gevoelig onderwerp. Gemeenten moeten proberen zorgtaken efficiënter te organiseren. Inwoners die afhankelijk zijn van zorgvervoer zien in wijzigingen niet altijd de voordelen. En natuurlijk kan het ook niet in alle gevallen, daar waar het niet kan doen we het niet, laat dat helder zijn.

### **Meer flexibiliteit**

We zien in de samenwerking vooral de flexibiliteit toenemen. Het samen vervoeren van geïndiceerde en niet geïndiceerde inwoners levert ontschotting op. Regiogrens overschrijdend vervoer biedt meer mogelijkheden dan bij individueel opdrachtgeverschap. Nu mag een vervoerder buiten 'zijn' regio geen mensen vervoeren. Dit heeft tot gevolg dat er leeg terug gereden wordt, een onwenselijke zaak. De samenwerking biedt kansen om mensen uit verschillende regio's (op een deel van de reis) samen te vervoeren. Ook het regulier openbaar vervoer biedt nieuwe mogelijkheden met nieuwe technologie. Bij leerlingenvervoer zijn hier al pilots mee gedaan (waarbij leerlingen worden begeleid via een app) en de resultaten zijn goed. Hiervoor is ook meer ruimte nodig om als regio te kunnen experimenteren. Juist nieuwe vormen als autonoom vervoer of Uber-achtige oplossingen kunnen de bereikbaarheid op het platteland vergroten, maar daar is soms wel aanpassing van de wetgeving voor nodig.

Ook zien we kansen voor gemeenten bij herindicatie van gebruikers van doelgroepen vervoer. We denken dan bijvoorbeeld aan het laten vervallen van voorkeurspositie in de taxi en centrale opstapplaatsen voor leerlingenvervoer. Maar zoals gezegd zijn gemeenten autonoom in hun beleid om daar iets mee te doen of niet.

### **Niet goedkoper**

We moeten wel constateren dat de samenwerking niet zorgt voor dalende kosten. Door autonome ontwikkeling van krimp en vergrijzing nemen de kosten toe. Door de samenwerking kunnen we onze inwoners wel meer blijven bieden dan dat we dat individueel kunnen en kunnen we de toenemende kosten beheersbaar houden.

Daarom willen de provincies samen met andere partners de mogelijkheden verkennen waarop integrale financiering georganiseerd kan worden over de verschillende schaalniveaus, sectoren en modaliteiten heen.

### **Niet simpel**

Samenwerken met zo veel partijen is niet simpel. Elke gemeente heeft zijn eigen beleid, zijn eigen autonome bevoegdheid te beschikken over middelen. Samenwerking is één, het overhevelen van bevoegdheden een totaal andere. Geen Gemeenschappelijke Regeling, geen samengevoegd budget, alleen samenwerking en samen de overhead opbrengen. Dat betekent ook niet één rechtspersoon wat bijvoorbeeld tot problemen leidt bij de aanbesteding. Wij hebben dat nu opgelost door als OV bureau (wel een rechtspersoon) de aanbesteding namens de samenwerking Publiek Vervoer op de markt te zetten. Dit betekent wel dat alle colleges meerdere keren een identiek besluit moet nemen, niet alleen nu (gaan we samenwerken of niet) maar straks ook nog een keer op het bestek.

Dit vraagt bovendien beleidsinhoudelijke afstemming tussen gemeenten, concessiehouders en de provincies. In Groningen hebben we om die reden in de Omgevingsvisie een basisnetwerk van ketenknooppunten vastgesteld waarbij voor iedere inwoner binnen 15km een OV ketenknooppunt (Hub) bereikbaar is. Door slimme samenwerking tussen kleinschalig OV en doelgroepen vervoer in die cirkel van 15 km kan met minder middelen meer vervoer worden georganiseerd.

### **Ambitie**

Mijn overtuiging is dat we individueel het OV niet op het niveau kunnen organiseren waar we dat gezamenlijk wel kunnen. Samen komen we -in dit geval letterlijk- verder. De huidige samenwerking smaakt naar meer. Het is wat mij betreft een groeimodel. Ook andere vervoersvormen van vraag gestuurd vervoer zouden geïntrigeerd kunnen worden. Vervoersvormen waar we als overheden verantwoordelijk voor zijn maar ook vervoersvormen waar semioverheden of (non-profit) organisaties verantwoordelijk voor zijn.

### **Wat kunt u doen?**

U kunt ons ondersteunen bij het verder versterken van de mobiliteitsketen en OV-keten. De inzet zal zijn gericht op het meer vraaggericht ontwikkelen van het netwerk. Meer hoogwaardig OV op lijnen met veel vraag én de ontwikkeling van alternatieve vormen van OV voor landelijke gebieden. Het in december vastgestelde toekomstbeeld OV 2040 biedt een goede kapstok om de bereikbaarheid van het landelijke gebied te borgen, rekening te houden met de financiering en betaalbaarheid van het regionaal OV.

U kunt ons daarbij ondersteunen door vanuit de landelijke politiek oog te hebben voor gebieden waar krimp en vergrijzing voor specifieke problemen zorgen. Het project Anders benutten is hier een goed voorbeeld van. In dit project hebben we met Drenthe, Fryslân en het ministerie van I&M samengewerkt, het eindrapport is onderweg is naar het BO-MIRT Noord-Nederland van 30 maart a.s. Daar wordt niet alleen het eindrapport aangeboden maar doen we ook een voorstel voor een vervolg. Voor dit vervolg hopen we op uw steun.

Fleur Gräper - van Koolwijk,  
Gedeputeerde provincie Groningen voor onder andere Verkeer en Vervoer, voorzitter van het DB van het OV bureau Groningen-Drenthe, voorzitter van de IPO BAC Mobiliteit en lid van het bestuurlijk kernteam Publiek Vervoer Groningen-Drenthe

## Vervoersproblemen in de gehandicaptenzorg

Voor gehandicapten is goed vervoer van en naar de dagbesteding van enorm groot belang. Dagbesteding is de manier voor mensen met een beperking om zich te ontwikkelen en mee te doen aan de samenleving. De VGN wil daarom dat de aanhoudende problemen rond dit vervoer zo snel mogelijk worden opgelost door per januari 2018 kostendekkende vervoerstarieven in te voeren.

### Situatie na de bezuinigingen

In Nederland hebben dagelijks circa 60.000 mensen met een beperking vervoer nodig van en naar dagbesteding. Sinds de bezuinigingen in 2013 zijn er problemen rond het vervoer naar deze dagbesteding. Die problemen volgden op de in 2013 ingevoerde forse bezuiniging op vervoer van bijna 50 procent, waardoor de vergoeding onder de kostprijs kwam te liggen. Gevolg: de dagbesteding kwam onder grote druk te staan.

### Belang van dagbesteding

Dagbesteding is voor mensen met een beperking wat werken en scholing is voor mensen zonder beperking. Dankzij dagbesteding kunnen kinderen en mensen met een beperking zich (verder) ontwikkelen, leren en een zinvol bestaan hebben. Vervoer van en naar dagbesteding zou geen belemmering mogen zijn.

### Maatregelen door de sector

De zorgaanbieders hebben in de afgelopen vier jaar een groot deel van deze bezuiniging zelf opgevangen:

- Dagbesteding wordt zoveel mogelijk op een kortere reisafstand van de woning van de cliënt georganiseerd;
- Dagbesteding wordt veelal in groepsverband aangeboden. Door nieuwe groepen op andere locaties te formeren, kon er worden bezuinigd;
- In samenwerking met de vervoerder is gekozen voor andere, goedkopere rittenschema's.

### Nadelige gevolgen van de maatregelen

Deze maatregelen dragen bij aan de bezuiniging, maar voor de cliënten pakken de maatregelen vaak slecht uit:

- Dagbesteding dichterbij de woning heeft tot gevolg dat niet alle vormen van dagbesteding mogelijk zijn en er minder keuze is. Dit gaat vaak ten koste van de ontwikkeling van de cliënt. Zo behoren stageplekken of individuele (arbeidsmatige) dagbesteding steeds minder tot de keuzemogelijkheden.
- Het sociale netwerk van de cliënt neemt in betekenis af. Nu wonen en dagbesteding vaak op één locatie zijn georganiseerd, woont de cliënt met dezelfde cliënten waarmee hij ook de dag doorbrengt.
- Andere rittenschema's betekent dat er meer cliënten per rit worden vervoerd (zogenoemde combinatieritten) en dit brengt (veel) langere reistijden voor cliënten met zich mee.

- Meer cliënten moeten tijdens het vervoer worden gefixeerd of krijgen medicijnen om rustig te blijven, aangezien zij niet meer individueel kunnen worden vervoerd, maar in een groep per bus reizen.
- Het aantal agressie-incidenten stijgt, als gevolg van volle bussen en lange busritten met cliënten met complexe gedragsproblematiek.

*Tygo Reus (9) heeft een verstandelijke beperking en slechts twintig procent zicht. Hij reist per bus vier keer per week van zijn woonadres in Delfzijl naar dagbestedingslocatie De Heukelom van Visio in Haren, een gespecialiseerde zorgaanbieder. De reistijd is anderhalf uur. Toch hecht Tygo's vader zeer aan de waarde van de dagbesteding voor de ontwikkeling van zijn zoon én aan de kwaliteit van goed vervoer.*

*Link naar video: <https://vimeo.com/198901823/1c7caf9a09>*

## De grens is bereikt

Zorgaanbieders en dagbestedingslocaties hebben zoveel mogelijk oplossingen gezocht om de bezuinigingen op te vangen. Individueel vervoer omzetten naar groepsvervoer is echter gezien de complexiteit van de beperking van de cliënten lang niet altijd mogelijk. Er is vaak sprake van uitzonderlijk grote rolstoelen, waardoor er minder cliënten in de bus passen. En een cliënt met agressieproblematiek kun je niet vlak naast een andere cliënt plaatsen. Daarnaast is de reisafstand naar een specialistische zorgaanbieder vaak zó groot, dat de reisduur bij individueel vervoer al maximaal is. Combinatievervoer of groepsvervoer is dan niet mogelijk.

Ook aan de inzet van vrijwilligers zitten grenzen. Hoe betrokken vrijwilligers ook zijn, soms is de benodigde begeleiding zo complex dat professioneel personeel nodig is om de kwaliteit en veiligheid te garanderen.

## Zorggeld wordt nu gebruikt voor vervoer

Intussen worden tekorten op vervoer vaak opgevangen door substitutie vanuit het zorgbudget. De mate waarin dit gebeurt, verschilt per aanbieder. Zorgaanbieders met veel verschillende kleine locaties verspreid over een regio, hebben het zwaarder dan aanbieders die beschikken over een groot instellingsterrein met verblijf én dagbesteding. Het laat onverlet dat het niet de bedoeling is dat zorggeld wordt ingezet voor vervoer. De tekorten die door het vervoer ontstaan, leiden hoe dan ook tot een flinke aantasting van de noodzakelijke inzet van zorg-Fte's.

*Fay de Vries (2) reist twee keer per week samen met Rosie, Elena en Enam van en naar een kinderdagcentrum van De Hartekamp Groep in Haarlem. De vervoerder heeft scherp moeten inkopen en kan ternauwernood het noodzakelijke comfort bieden. De ruimte is beperkt. Alleen een goede bezettingsgraad voorkomt voor de vervoerder een faillissement. Voor de zorgaanbieder is een grote rolstoelbus een kostbare optie. Zo houden beide partijen elkaar in een houdgreep.*

*Link naar video: <https://vimeo.com/198901827/60ea55dded>*

**Snel hogere, kostendeekkende vervoerstarieven nodig**

Om cliënten zich, conform het VN-verdrag, optimaal te laten ontwikkelen en 'onbeperkt' te laten meedoen, moeten we zorgen voor adequate dagbesteding, waarbij vervoer geen obstakel mag vormen. De aankondiging van de NZa dat zij pas in 2019 komen met de uitkomsten van een herijkingsonderzoek, is dan ook onaanvaardbaar.

De gehandicaptenzorg heeft zelf een enorme efficiëncyslag gemaakt om de bezuinigingen het hoofd te kunnen bieden. Nu blijkt dat te vaak en te veel zorggeld wordt ingezet om het vervoer te betalen, is een structurele verhoging van vervoerstarieven noodzakelijk.

Concreet:

- Laat de NZa nieuwe kostendeekkende vervoerstarieven vaststellen en invoeren per 1 januari 2018;
- Zorg voor een herinvoering van de nacalculatieregeling voor cliënten in de Zorgverzekeringswet, zodat de zorgaanbieder de werkelijk gemaakte reiskosten vergoed krijgt;
- Zie er op toe dat gemeenten voor de Wmo en de Jeugdwet de NZa-tarieven volgen, bijvoorbeeld via de AMvB 'Besluit inkoopplan prijs kwaliteit Wmo 2015'

**Meer informatie:**

De heer J. (Johan) van Ruijven

[jvanruijven@vgn.nl](mailto:jvanruijven@vgn.nl)

06 - 21 21 34 60

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) is de brancheorganisatie die opkomt voor de belangen van aanbieders in de gehandicaptenzorg. De 165 instellingen die bij ons zijn aangesloten, variërend van klein tot groot, bieden zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke, lichamelijke en/of zintuiglijke beperking



Het doelgroepenvervoer is voor gemeenten een actueel onderwerp. De kosten zijn uiteraard belangrijk, maar vooral de kwaliteit van het gebodene is onderwerp van discussie. Gebruikers en vervoerders roeren zich. Gemeenten stellen zich de vraag of het niet slimmer en beter kan, bijvoorbeeld door anders aan te besteden en/of door een ander model te kiezen.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor vervoer op grond van de volgende regelingen:

- . Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): sociaal-recreatieve bestemming binnen de regio, begeleiding
- . Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en Participatiewet (P-wet): woon-werkvervoer van mensen met een arbeidsbeperking
- . Leerlingenvervoer: vervoer naar school, op grond van de onderwijswetten Wet op het primair onderwijs (Wpo), Wet op de expertisecentra (Wec) en Wet op het voortgezet onderwijs (Wvo)
- . Jeugdwet: vervoer naar locatie van jeugdhulp

Overleg is gaande over het passend vervoer van mensen met verward gedrag.

#### Verschillen in toegang tot de vervoersvormen waar gemeenten voor verantwoordelijk zijn

In de Wmo, P-wet en Jeugdwet is opgenomen dat rekening gehouden wordt met de 'eigen kracht' van cliënten. Dit geldt echter niet voor het leerlingenvervoer, dat van oudsher vastgelegd is in de onderwijswetten. Zo bestaat er volgens de regeling leerlingenvervoer aanspraak op een vervoersvoorziening (vervoer in natura of een vergoeding), wanneer de dichtstbijzijnde voor de leerling geschikte school van de door de ouders gewenste richting of levensbeschouwing verder weg is dan 6 km (het zgn. signatuurvervoer).

Deze verschillen in toegang tot de bepaalde vervoersvormen staan een handige bundeling en combinatie in de weg. Zo kan het gebeuren dat een vervoersvraag voor een kind van huis naar school op een andere wijze wordt beoordeeld dan een vervoersvraag voor hetzelfde kind op dezelfde dag van de school naar een locatie voor jeugdhulp. Voor ouders en kinderen is dit niet te begrijpen, voor de gemeenten betekent dit administratieve rompslomp en is het onpraktisch in de uitvoering.

De VNG pleit al langer voor een regeling van het leerlingenvervoer, waarbij de keuze voor een school van een bepaalde grondslag volledig wordt beschouwd als een verantwoordelijkheid van de ouders. Wanneer een vervoersvoorziening noodzakelijk is, wordt deze uitsluitend toegekend naar de dichtstbijzijnde, voor de leerling geschikte school. Daarnaast zien wij de mogelijkheid tot het wegen van de eigen kracht en mogelijkheden van kind en ouders, zoals dat onder meer bij de Jeugdwet het geval is, als een goede stap in de richting van integratie van verschillende vervoersvormen.

### Integratie doelgroepenvervoer met openbaar vervoer

De integratie van het doelgroepenvervoer met het OV is te beschouwen als 'stip aan de horizon'. De vervoersvraag wordt daarbij leidend, en kan afhankelijk van de mogelijkheden van mens en materiaal worden opgelost.

Als voornaamste problemen bij de integratie van de beide vervoersvormen worden door gemeenten genoemd:

- . Het ontbreken van een politiek draagvlak en een goed businessplan; zo is het voor gemeenten niet duidelijk of investeringen in integratie ook worden terugverdiend
- . Het tekort aan menskracht
- . Het afnemend OV-aanbod in landelijk gebied.

We zien steeds meer dat gemeenten het doelgroepenvervoer in samenwerkingsverbanden organiseren, bijvoorbeeld via een regiecentrale. De vorm van de samenwerking is overigens afhankelijk van de lokale omstandigheden, en dient maatwerk te zijn. Deze trend kan uiteindelijk leiden tot een dekkend model van regionale samenwerkingsverbanden. Aangezien de schaalniveaus van de twee vervoersvormen vergelijkbaar worden, is dit een belangrijke stap voor de integratie met het OV.



## Position Paper Zorgverzekeraars Nederland t.b.v. rondetafelgesprek Doelgroepenvervoer

Petra van Leersum, beleidsadviseur zorginkoop a.s.r. (namens Zorgverzekeraars Nederland), 11-01-2017

### Dring versnippering van doelgroepenvervoer terug

Het zittend ziekenvervoer in de Zorgverzekeringswet (Zvw) functioneert goed en verzekerden zijn tevreden over de kwaliteit van het vervoer. Maar het totale aanbod aan doelgroepenvervoer is in Nederland in grote mate versnipperd. Vanuit verschillende wetten en op verschillende manieren wordt vervoer betaald. Mensen die aangewezen zijn op doelgroepenvervoer moeten hun vervoer vaak bij verschillende loketten aanvragen, waarna zij in de praktijk vaak met dezelfde vervoerders dezelfde reisbewegingen maken. Deze versnippering is slecht voor hulpbehoevende mensen die de vervoersregelingen nodig hebben om te kunnen participeren in de maatschappij. Zorgverzekeraars zijn voorstander van het terugdringen van deze versnippering.

### Huidige situatie

In Nederland worden verschillende vormen van doelgroepenvervoer aangeboden (voor zover mensen geen gebruik kunnen maken van eigen vervoer of het openbaar vervoer), te weten:

1. vervoer op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
2. vervoer op basis van de Jeugdwet;
3. Valys, bovenregionaal vervoer (ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS));
4. zittend ziekenvervoer op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw);
5. vervoer op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz);
6. vervoer op basis van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA);
7. vervoer op basis van de Participatiewet;
8. leerlingenvervoer in opdracht van ministerie van Onderwijs (OCW).

Deze vormen van doelgroepenvervoer kennen verschillende opdrachtgevers/financiers. Veel gebruikers van doelgroepenvervoer maken in de praktijk gebruik van meerdere vormen van vervoer. *Bijvoorbeeld: Als een rolstoelgebruiker een afspraak heeft met een medisch specialist in een ziekenhuis, wordt het vervoer geregeld door de zorgverzekeraar in het kader van de Zvw. Als dezelfde rolstoelgebruiker bij zijn zus op visite wil die in hetzelfde ziekenhuis ligt, is hij aangewezen op vervoer door de gemeente op basis van de Wmo.*

Dit is natuurlijk erg verwarrend voor de gebruikers. Daarnaast wordt in de huidige contracten met vervoerders vaak opgenomen dat ritten die betaald worden vanuit verschillende wetten niet met elkaar gecombineerd mogen worden. Hierdoor rijden vervoerders per financieringsvorm met aparte taxi's (die vaak niet volledig bezet zijn), met dezelfde passagiers van en naar vaak dezelfde bestemmingen. Tevens kunnen door de huidige versnippering gebruikers worden geconfronteerd met meerdere eigen betalingen (in de Zvw gaat het dan om het eigen risico). De stapeling van eigen betalingen kan voor gebruikers een ongewenste (financiële) belemmering vormen, die hen weerhoudt om gebruik te kunnen maken van de vervoersregelingen.

### Zittend ziekenvervoer op basis van de Zorgverzekeringswet

In artikel 2.14 van het Besluit zorgverzekering is geregeld dat een verzekerde, als hij zorg ontvangt waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de zorgverzekering komen, recht heeft op zittend ziekenvervoer als:

- a) De verzekerde nierdialyses moet ondergaan;
- b) De verzekerde oncologische behandeling met chemotherapie, radiotherapie of immunotherapie moet ondergaan;
- c) De verzekerde zich uitsluitend met een rolstoel kan verplaatsen;
- d) Het gezichtsvermogen van de verzekerde zodanig is beperkt dat hij zich niet zonder begeleiding kan verplaatsen;
- e) Een verzekerde jonger dan 18 jaar zorg ontvangt vanuit de aanspraak wijkverpleging en vervoerd moet worden naar een verpleegkundig kinderdagverblijf;
- f) Een verzekerde (extramurale) geriatrische revalidatiebehandeling (GRZ) moeten ondergaan<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Dit vervoer wordt door zorgverzekeraars sinds 2013 vergoed op basis van een schriftelijk verzoek van VWS in afwachting van een definitief besluit ten aanzien van het Zorginstituut Nederland advies zittend ziekenvervoer.



Verder is in de wet opgenomen dat het vervoer moet worden vergoed voor alle verzekerden die in verband met de behandeling van een langdurige ziekte of aandoening langdurig zijn aangewezen op vervoer (hardheidsclausule). Vervoer voor deze groep kent geen medisch component maar is in het leven geroepen om te voorkomen dat de kosten van vervoer voor deze verzekerde zo hoog worden dat deze een belemmering worden om gebruik te maken van de zorg (onbillijkheid van overwegende aard).

#### **Zittend ziekenvervoer is geen medische zorg**

Hoewel er op dit moment geen knelpunten zijn bij de uitvoering van zittend ziekenvervoer in de Zvw, is het goed als er wordt gekeken in hoeverre het vervoer eenvoudiger en efficiënter kan worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld rolstoelgebruikers maken vaak ook gebruik van vervoer betaald uit de Wmo. Eén betalingsvorm en opdrachtgever voor het vervoer maakt het leven voor deze gebruikers makkelijker. De vraag is dan of dit de gemeente moet zijn, of de zorgverzekeraar?

Zittend ziekenvervoer in de Zvw betreft puur een vervoersfunctie; er is geen sprake van medische zorg (behandeling) tijdens het vervoer. In beginsel past deze functie dus niet goed in de Zvw. Vervoer is bij uitstek een voorziening die mensen in staat stelt deel te nemen aan de samenleving. De functie sluit dus meer aan bij de doelstellingen van de Wmo.

#### **Advies Zorginstituut Nederland**

Het Zorginstituut Nederland heeft in 2014 een advies uitgebracht over het zittend ziekenvervoer in de Zvw. Hierin adviseert het Zorginstituut om het zittend ziekenvervoer in de Zvw te beperken tot dialyse-, radiotherapie- en chemotherapiepatiënten, aangevuld met een hardheidsclausule. Het Zorginstituut adviseert om het vervoer voor rolstoelafhankelijke personen en blinden en slechtzienden uit de Wmo te organiseren en bekostigen. Hierdoor komt er een scherpere afbakening tussen het domein van gezondheidszorg en het sociale domein. De regeling zittend ziekenvervoer in de Zvw zou hierdoor meer dan op dit moment het geval is ziekte- en behandelingsgerelateerd worden. Het advies uit 2014 is nog niet opgevolgd, omdat er op dat moment al veel wijzigingen plaatsvonden in de Wmo.

#### **Op weg naar klantvriendelijk vervoer**

Zorgverzekeraars ondersteunen de gedachte zoals deze is neergelegd in het advies van het Zorginstituut en zouden misschien wel een stap verder willen gaan:

- In het tegengaan van de versnippering van het doelgroepenvervoer en de stapeling van eigen betalingen, zou het gehele zittend ziekenvervoer vanuit de Zvw kunnen worden ondergebracht bij de vervoersfunctie vanuit de Wmo. In dit kader maken rolstoelafhankelijke personen, blinden en slechtzienden en mensen die gebruik maken van een geriatrische revalidatiebehandeling al grotendeels gebruik van andere gemeentelijke vervoersvormen.
- Aandachtspunt is wel het doelgroepenvervoer voor dialyse-, radiotherapie- en chemotherapiepatiënten. Wanneer dit vervoer wordt ondergebracht bij één loket, dienen de strengere eisen, zoals deze worden gesteld aan dit vervoer ten aanzien van vervoerszekerheid, accuraatheid en individueel vervoer, goed geborgd te worden. Wanneer dit niet mogelijk is binnen de Wmo zijn zorgverzekeraars bereid dit vervoer binnen de Zvw te continueren.
- Zorgverzekeraars zijn van mening dat een overheveling van het zittend ziekenvervoer van de Zvw naar de Wmo kan leiden tot een eenvoudiger en klantvriendelijker doelgroepenvervoer, bovendien voorkomt het een stapeling van eigen betalingen voor gebruikers.

#### **Voor nadere informatie kunt u terecht bij:**

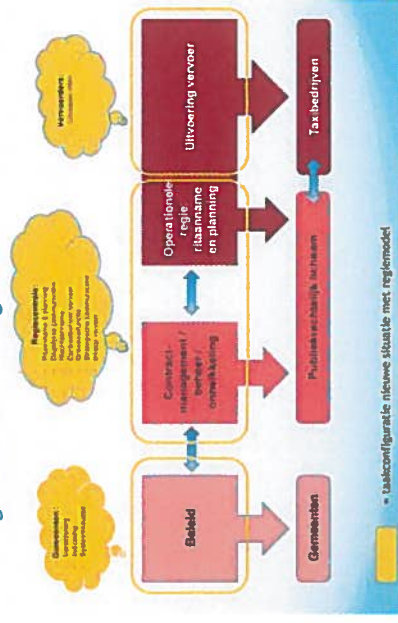
Petra van Leersum, a.s.r. beleidsadviseur zorginkoop vervoer en hulpmiddelen: 06-30449683,  
[petra.van.leersum@asr.nl](mailto:petra.van.leersum@asr.nl)

of

Wouter Kniest, adviseur communicatie en public affairs, Zorgverzekeraars Nederland: 06-31048760,  
[w.kniest@zn.nl](mailto:w.kniest@zn.nl)

## OMNIBUZZ: UITROL REGIEMODEL DGV

### Regiemodel: Limburgse Mobiliteitscentrale



Stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg

kies eind 2015 voor:

- het regiemodel.
- één publiekrechtelijke Limburgse organisatie.
- gefaseerde instroom Wmo-vervoer (huidige Regiotaxi), Leerlingenvervoer, en het Wmo-Begeleid vervoer.
- Start met opvolger Regiotaxi op 11 december 2016.
- (stuurgroep werkt sinds 2013 aan uitwerking toekomstvisie doelgroepenvervoer, gebaseerd op bundeling vervoersstromen en samenwerking)

## START GR OMNIBUZZ OP 11-5-2016

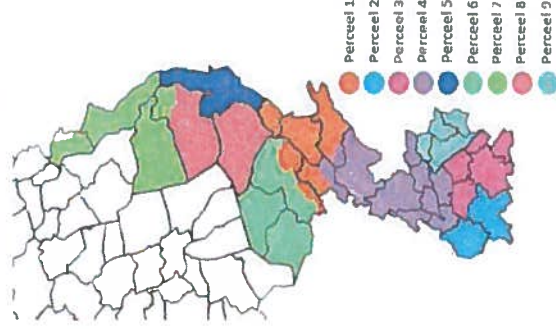
- startvergadering met 32 gemeenten. Heel Limburg, behalve Mook en Middelaar.
- voortbouwen op bestaande GR Omnibuzz.
- start uitbouw organisatie.
- 1ste focus op opvolger Regiotaxi, aanbesteding en implementatie vervoer. Inkoop voor 2 jaar met planning bij vervoerder.
- deze **tussenfase** gebruiken om regiemodel beter in te richten, uit te bouwen.

## TUSSENFASE NODIG OMDAT:

- De ideale software voor een regiecentrale van deze omvang en ambitie is er nog niet.
- Het werven en inwerken van voldoende planners vraagt meer tijd.
- In de software moet rekening worden gehouden met systeemseisen instroom andere doelgroepen. Later bekend.
- Conclusie marktconsultatie: meer tijd nodig om vervoerders te laten wennen. Vooral inzet van hun planners en het wegvallen van de huidige combinatie-mogelijkheden van opdrachten vragen aandacht.

## AANBESTEDING OPVOLGER REGIOTAXI en START 11-12-'16

9 percelen, 50.000 klanten, 8 vervoerders rijden, goed aanbestedingsresultaat



## ERVARING EN LEERPUNTEN

- invoeren publieke regiecentrale vraagt tijd en zorgvuldigheid.
- (voor)overlegmogelijkheden met taxibedrijven zijn beperkt door aanbestedingskeurslijf.
- toeleiding OV, kansrijk. Kost tijd.
- leerlingenvervoer is overzichtelijk maar moeilijk te combineren in bundeling. Wel volgtijdelijk.
- vervoer WMO-BG essentieel voor bundeling/combinatie in regiecentrale.
- huidige contracten vervoer WMO-BG zijn onoverzichtelijk, heel divers en teveel in handen van zorginstellingen.
- aanbestedingstechnisch is er door inkoop WMO-BG in all-in contracten bij zorgaanbieders en groot verschil met overig WMO vervoer.
- door inkoop vervoer WMO-BG in all-in contracten geen toezicht op kwaliteit.
- gelijkschakeling = niet meer in-kopen WMO-BG vervoer in all-in contracten leidt tot kostenverhoging.

Kamer kan vooral helpen bij vernieuwingen, gelijkschakeling in aanbestedingswetgeving en bewustwording bij klanten over kansen OV.