

Verbeteragenda Doelgroepenvervoer, fase 1

	Thema	Subthema
1	Ontschotten	<p>Doelgroepenvervoer kan op verschillende niveaus versnipperd zijn: in de uitvoering, binnen de betrokken overheden en in verschillende wet- en regelgeving.</p> <p>We onderscheiden verschillende vormen van ontschotten: (a) beleidsmatig, (b) contractueel en (c) financieel. Dit onderscheid is relevant om tot de juiste conclusie over mogelijkheden en onmogelijkheden te komen en gerichtere acties te kunnen uitvoeren tot (gedeeltelijke) ontschotting. Het doel is steeds om efficiency en kwaliteit te verbeteren.</p>
	Ad a.	Bij <u>beleidsmatig ontschotten</u> gaat het bijvoorbeeld over de ruimte die de vervoerder krijgt om het vervoer van verschillende doelgroepen te combineren. Dit kan door niet als eis te stellen dat alleen de doelgroep van het contract mee mag reizen, maar expliciet aan te geven dat ook reizigers uit andere vervoerstromen mee mogen reizen. Daarbij moet wel altijd worden voldaan aan de gestelde kwaliteitseisen voor de soms kwetsbare doelgroep. Het gaat dus om uitvoeringsruimte bieden in de verschillende Programma's van Eisen die overheden stellen aan vervoer, en daar kan een model voor worden ontwikkeld.
	Ad b.	Bij <u>contractueel ontschotten</u> gaat het om gezamenlijk contracteren. Dat kan meerdere vormen hebben, zoals het samenvoegen van verschillende vormen van doelgroepenvervoer in één contract door een gemeente of het samenvoegen van vormen van AOV en doelgroepenvervoer. Contractueel ontschotten vereist gecombineerd aanbesteden. Om dit te bevorderen is kennis delen over de mogelijkheden en aandachtspunten nodig. Ook vraagt het om een nauwere samenwerking tussen provincies en gemeenten.
	Ad c.	Bij <u>financieel ontschotten</u> gaat het erom alle financiële stromen op één plek bij elkaar te laten komen. Dit is niet mogelijk vanwege (Europese) wet- en regelgeving. Bovendien is het de vraag of de reiziger hiermee geholpen is. Om tegemoet te komen aan gemak voor de reiziger gaat het erom dat deze zelf geen schotten ervaart. Verrekening tussen verschillende aanbieders zou 'achter de schermen' plaats kunnen vinden. Er is een verkenning nodig op de vraag of en hoe dit in de toekomst kan worden uitgevoerd.
2.	Aanbesteden	<p>Bij het thema aanbesteden gaat het erom tot betere aanbestedingen te komen, met als doel betere uitvoering. Veel kennis hierover is al beschikbaar bij het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM)¹. Er zijn een aantal manieren om tot deze verbetering te komen.</p>
		<u>Kwaliteitseisen</u> . Het stellen van een minimale basisset van relevante eisen maakt het in de praktijk eenvoudiger om de uitvoering van meerdere overeenkomsten te integreren.
		<u>Gebruik van uniforme taal</u> . Het doelgroepenvervoer kan verbeterd worden wanneer vooraf duidelijkheid bestaat over de omstandigheden van de reiziger en eventuele hulpmiddelen. Eenheid in definities voor zo'n reizigersprofiel draagt daaraan bij en met het Woordenboek Reizigerskenmerken ² is daar al goede ervaring mee opgedaan.

¹ <https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/>

² https://www.crow.nl/downloads/pdf/collectief-vervoer/factsheet_reizigersprofiel.aspx

		<u>Kennisdelen op aanbestedingsmethodieken.</u> Er bestaan meerdere manieren om aan te besteden die, wanneer deze juist wordt ingezet, een beter passende offerte en uitvoering kunnen opleveren. Iedere methodiek heeft specifieke voor- en nadelen. Het is daarom belangrijk dat opdrachtgevers tijdig beschikken over relevante kennis.
		<u>Hanteren van een realistische tariefstructuur in aanbestedingen.</u> Een partij die offerte uitbrengt heeft als doel een opdracht binnen te halen. Dit kan betekenen dat geconcurrerd wordt op prijs, zelfs al telt in de meeste aanbesteding het onderdeel kwaliteit voor 60 tot 80 procent mee. De laagste prijs hoeft geen invloed te hebben op kwaliteit in de uitvoering, maar het kan wel. Door kennis te delen kunnen we bevorderen dat opdrachtgevers voorkomen dat geconcurrerd wordt op prijs, ten koste van kwaliteit, door in hun programma van eisen te vragen om offertes met een onderbouwde passende tariefstructuur.
		<u>Vervoer Wmo-dagbesteding.</u> Een gemeente streeft ernaar dagbesteding aan te bieden in de nabijheid van de woonplek van een deelnemer. Bij dat aanbod hoort ook het vervoer naar de dagbestedingslocatie. Er doen zich in de praktijk problemen voor wanneer standaardprijzen/-afstanden worden gehanteerd en dagbesteding dichtbij toch niet mogelijk is (vol of niet passend). De kosten van de rit zijn dan hoger en de beschikbare middelen te laag. Er is behoefte aan het in beeld brengen van aard en omvang van dit signaal. De vraag wordt meegenomen in een bredere opdracht rond dagbesteding die medio 2024 gereed is.
		<u>Regionaal en integraal aanbesteden.</u> Gezamenlijk aanbesteden van vormen van vervoer kan een middel zijn om kwaliteit en efficiency te verhogen. In de brief bij dit schema is hier nader op ingegaan en het zal uiteraard worden betrokken bij de verdere uitwerking van de verbeteragenda.
3.	Contractmanagement en toezicht	Het inrichten van goed contractmanagement is een belangrijke voorwaarde om als opdrachtgever te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. Daarmee is het voor de reiziger ook van belang. Het gaat daarbij niet alleen om de fase tot aan de opdrachtverlening, maar ook gedurende de looptijd van de opdracht. De opdrachtgever moet kunnen beschikken over actuele en betrouwbare gegevens om een beeld te krijgen van de uitvoering en waar nodig bij te sturen. Hierop is een aantal <i>mogelijke</i> verbeterpunten geformuleerd.
		<u>Uniform klanttevredenheidsonderzoek.</u> Opdrachtgevers laten als onderdeel van het contract een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Dat doet iedereen op zijn eigen wijze, waardoor er veel verschillen zijn en vergelijken niet goed mogelijk is. In het OV wordt gebruik gemaakt van een OV-klantenbarometer, waarbij uniform gemeten wordt en waarvan gegevens openbaar worden. Dit heeft als effect dat beter geleerd kan worden van de resultaten en dat de dienstverlening verbetert. Inzet van de verbeteragenda is daarom om te laten onderzoeken of een dergelijke uniforme klantenbarometer ook voor het doelgroepenvervoer kan worden ontwikkeld.
		<u>Onafhankelijke databeschikbaarheid.</u> Goede en betrouwbare data is belangrijk voor onder andere het aanbestedingstraject, voor het voeren van goed contractmanagement, voor het monitoren en bijsturen van (gemeentelijk) beleid. Deze data kunnen uit meerdere bronnen komen, waaronder ritgegevens en klanttevredenheidsonderzoeken. Een geordend overzicht van data draagt bij aan het verkrijgen van de juiste inzichten. Daarvoor is een data-analyse nodig, die bij voorkeur wordt uitgevoerd door een onafhankelijk opererend bureau.

		<p><u>Klachtenprocedure</u>. Een goede klachtenprocedure moet uiteraard als doel hebben om klachten op te lossen en toekomstige vergelijkbare klachten te voorkomen. Dat vraagt om meer dan alleen klachtenafhandeling. We verkennen hoe gemeenten en vervoerders geholpen kunnen worden bij het inregelen van een meer uniforme en voor de doelgroep zelf goed toegankelijke klachtenprocedure en klachtenafhandeling.</p>
		<p><u>Toezicht</u>. Bovengenoemde onderdelen dragen bij aan het goed uit kunnen oefenen van toezicht op de uitvoering. In het kader van deze verbeteragenda is echter breder gekeken naar toezicht.</p> <p>Er zijn drie vormen van toezicht te onderscheiden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toezicht in de (taxi-)bus op de fysieke en sociale veiligheid en het welzijn van de reizigers: welke partij is verantwoordelijk voor dit toezicht, en hoe voert zij dit uit? 2. Toezicht op de opdrachtnemer (vervoerder): welke partij is verantwoordelijk voor dit toezicht, en hoe voert zij dit uit? 3. Toezicht op de opdrachtgever (gemeente): welke partij is verantwoordelijk voor dit toezicht, en hoe voert zij dit uit? <p>Dit is verder uitgewerkt in de brief bij dit schema en vormt de basis voor mogelijke vervolgacties.</p>
4.	Beschikbaarheid van chauffeurs	<p>Ook de vervoerssector kampt met tekorten op de arbeidsmarkt. Chauffeurstekorten zijn weliswaar een landelijk probleem, maar niet in alle regio's even groot of problematisch. Een tekort aan chauffeurs heeft wel een directe invloed op de gewenste uitvoering. Het onderwerp valt niet volledig binnen de reikwijdte van deze verbeteragenda. Brede vraagstukken rond het lonend maken van arbeid liggen bijvoorbeeld niet specifiek op het vervoersdossier en worden elders opgepakt. Gemeenten en vervoerders hebben de afgelopen jaren nauw samengewerkt om chauffeurs te werven en ook een campagne van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) heeft hieraan bijgedragen³. Voor de verbeteragenda werden twee aandachtspunten geformuleerd.</p>
		<p><u>Arbeidsvoorwaarden</u>. De Cao, waarin de arbeidsvoorwaarden zijn vastgelegd, wordt afgesloten door sociale partners in de branche. SFM is een orgaan van de sociale partners dat toezicht houdt op de uitvoering van de CAO. Het past een overheid niet om zich in arbeidsvoorwaarden te mengen, aangezien de overheid geen partij is in de CAO.</p> <p>Personeelstekorten en het behoud van personeel is echter wel ook een zorg voor een opdracht gevende overheid en moet al in het offertetraject (vragen om een passende en goed onderbouwde tariefstructuur) en bij het contractmanagent aan de orde komen.</p>
		<p><u>Chauffeurskaart</u>. Taxichauffeurs mogen alleen werken indien zij een geldige chauffeurskaart hebben. In 2006 is het 'leer-werktraject' (LWT) geïntroduceerd dat tot doel heeft om de taxichauffeur in opleiding de gelegenheid te bieden om in het kader van zijn opleiding werkervaring op te doen. De LWT-kaart had een geldigheidsduur van 4 maanden, maar het ministerie van IenW heeft deze per 1 maart 2023 verlengd naar 6 maanden.</p> <p>Verder onderzoekt het CBR hoe de examens voor taxichauffeur aangepast kunnen worden. Bijvoorbeeld het kennen van een lijst van locaties waar een kandidaat tijdens het examen uit het hoofd heen moet kunnen rijden (objectenlijst) door een navigatieopdracht. Ook wordt gekeken of het taalniveau van zowel het theorie- als praktijkexamen kan worden aangepast. De aanpassingen mogen niet ten koste gaan van de basiskwaliteiten die nodig zijn voor het vervoer van kwetsbare groepen.</p>

³ <https://werkenindetaxibranche.nl/> en <https://www.sfmobiliteit.nl/index.php/sterk-aan-het-stuur>

5.	<p>Ondersteuning en verwachtingen van reizigers</p> <p>Doelgroepenvervoer, aanvullend vervoer, openbaar vervoer, eigen vervoer en vervoer uit het eigen netwerk dragen eraan bij dat mensen goed mee kunnen doen in de maatschappij. Toegankelijkheid van het openbaar vervoer is belangrijk. Het is een thema dat expliciet is opgenomen in het met de OV-sector gesloten Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032. Voor de verbeteragenda is ook relevant dat toegankelijke vervoersalternatieven goed bekend zijn bij reizigers, zodat doelgroepenvervoer weer het OV-alternatief kan zijn voor mensen die echt niet met het OV kunnen reizen.</p>
	<p><u>Reizigersbijdragen.</u> Niet overal in Nederland zijn de bestaande reizigersbijdragen in AOV, OV en doelgroepenvervoer in lijn met elkaar. Verder zijn er verschillen in contractafspraken over aan wie de reizigersbijdrage toevalt, namelijk aan de opdrachtgever zelf of aan de opdrachtnemer. Het is daarmee soms een onderdeel van de omzet van een vervoerder. Met respect voor de beleidsvrijheid van alle partijen binnen de gestelde wettelijke taken willen we met deze verbeteragenda een traject ingaan om deze reizigersbijdragen landelijk meer op elkaar af te stemmen, zowel wat betreft hoogte als wat betreft de ontvangende partij.</p>
	<p><u>Hulp bij zelfstandig(er) reizen in een inclusieve samenleving.</u> In het kader van de verbeteragenda onderkennen we het belang van zelfstandigheid om mee te kunnen doen in de samenleving. Soms is daar hulp bij nodig. De toegankelijkheid van het OV is sterk verbeterd ten opzicht van 10 jaar geleden door bijvoorbeeld de aanpassing van de perronhoogte, werkende liften, OV-coaches en (andere vormen van) reisassistentie. Het is belangrijk om die verbeteringen ook onder de aandacht te brengen van mensen die daar gebruik van kunnen maken. Door meer gebruik van het OV wordt de druk op het doelgroepenvervoer lager en kan de kwaliteit voor mensen die alleen met doelgroepenvervoer kunnen reizen hoog blijven.</p>
	<p><u>Bevorderen gebruik eigen netwerk en wijkondersteuning.</u> De praktijk leert dat snel naar overheden wordt gekeken om (vervoers)problemen op te lossen. Dat is goed wanneer dit de best passende oplossing oplevert. Er maken mensen gebruik van doelgroepenvervoer die (een deel van de reis) met het OV kunnen reizen, of die soms ook met een fiets geholpen zijn. Er zijn ook initiatieven van mensen om zelf vervoer te regelen, met hulp vanuit hun eigen netwerk of met ondersteuning vanuit de wijk. In lijn met de bestaande inzet in het sociale domein, willen we dergelijke initiatieven, gericht op zelf- of samenredzaamheid, ondersteunen.</p>
	<p><u>Hulp bij vinden van mobiliteitsondersteuning.</u> Inwoners en gemeentelijke consultants of cliëntondersteuners zijn niet altijd goed op de hoogte van vervoersmogelijkheden in hun gemeente of regio. Het doelgroepenvervoer is niet altijd per se de best passende voorziening, dat kan bijvoorbeeld ook het (A)OV zijn. Zowel consultants als gebruikers zouden eenvoudig kennis moeten kunnen nemen van wat in de betreffende gemeente of regio mogelijk is.</p>