

|                                      |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| Sector                               | : Inwoners                                     | Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/> |
| Afdeling                             | : Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn         | Niet openbaar: <input type="checkbox"/>       |
| Zaaknummer(s)<br>ingekomen stuk(ken) | :  | Kabinet: <input type="checkbox"/>             |
| Behandelend medewerk(st)er           | : Marjo Janssen Tel.: (0495) 57 54 81          |   |
| Portefeuillehouder(s)                | : primair: P.P.H. Sterk<br>en:<br>H.A. Litjens | Nummer B&W-advies:<br>BW-008885               |

**ONDERWERP**

Uitwerking toekomstrichting doelgroepenvervoer

**ADVIES**

1. Instemmen met de voorgenomen publicatie van het advies van de stuurgroep doelgroepenvervoer, bestaande uit de notitie "toekomstrichting doelgroepenvervoer" en het advies van Forseti over de toekomst van het doelgroepenvervoer in Limburg;
2. De raad informeren over de voortgang van het project doelgroepenvervoer door middel van bijgevoegde raadsinformatiebrief.

**TOELICHTING**Relatie met vorig voorstel:

Collegevoorstel:

BW 7336 ontwikkelperspectief doelgroepenvervoer

BW 7901 projectopdracht en plan van aanpak doelgroepenvervoer

BW 8559 voortgang project doelgroepenvervoer

Algemeen:

De stuurgroep doelgroepenvervoer heeft van 32 Limburgse gemeenten de opdracht gekregen om een nieuwe organisatie voor het doelgroepenvervoer te ontwikkelen. Om een kwalitatief en uniform product aan te bieden gaan de Limburgse gemeenten daarom het Regiotaxi vervoer gezamenlijk aanbesteden. Het maatschappelijk belang van doelgroepenvervoer is groot. Personen met een mobiliteitsbeperking hebben doelgroepenvervoer nodig om zelfstandig te kunnen deelnemen aan de samenleving. Het advies voor de toekomstige organisatie van het doelgroepenvervoer door de stuurgroep is bijna gereed. De stuurgroep heeft op 8 oktober haar advies vrijgegeven.

|  |  |   |           |  |   |   |   |   |
|--|--|---|-----------|--|---|---|---|---|
| Weert,<br>5 oktober 2015<br><br>De directeur,        |  | S   |           | B  | W<br>HL   | W<br>FvE  | W<br>PS   | W<br>GG   |
|  |  |  | akkoord   |  |  |  |  |  |
|  |  |   | bespreken |  |   |   |   |   |
| Behandeling uiterlijk in college van 20 oktober 2015 |  |   |           |  |   |   |   |   |

**In te vullen door het B&W secretariaat:**

Akkoord

Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder

Anders, nl.:

Niet akkoord

Gewijzigde versie

A-stuk

B-stuk

C-stuk

Beslissing d.d.:

Akkoord met advies

20 OKT. 2015

Nummer: 12

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 3  
Pagina 1

Het advies wordt gepubliceerd op de website [www.doelgroepenvervoerlimburg.nl](http://www.doelgroepenvervoerlimburg.nl) en de gemeente Venlo heeft een communicatieadviseur aangesteld.

**Argumenten:**

Door het doelgroepenvervoer gezamenlijk aan te besteden kan een uniform en kwalitatief toegankelijk vervoer gerealiseerd worden. Gemeenten zijn hierbij beleidsbepalend. Verder zijn transparantie in de organisatie, de uitvoering en de regie noodzakelijk. Het ligt daarom voor de hand dat de Limburgse gemeenten in een publiekrechtelijk vorm gaan samenwerken. Op basis van de vastgestelde documenten, ambities en uitgangspunten scoort het regiemodel, uitgaande van alle door de gemeenten opgestelde criteria het beste. Het regiemodel biedt de mogelijkheden om te voldoen aan de kwaliteitseisen die gemeenten voorstaan met de decentralisaties en de kanteling.

**Kanttekeningen:**

In eerste instantie richt de samenwerking van de 32 Limburgse gemeenten zich op Regiotaxi, het huidige Wmo vervoer waarvoor op 10 december 2016 een alternatief moet zijn. Het leerlingenvervoer en het vervoer naar de dagbesteding inclusief het jeugdwet vervoer zullen gefaseerd ingroeien.

Vanaf september zijn er drie werkgroepen ingesteld die zich bezighouden met de gefaseerde ingroei van het leerlingenvervoer, het vervoer naar de dagbesteding inclusief jeugdwet vervoer en met de uitwerking van de publieke samenwerking in het regiemodel.

**JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)**

n.v.t.

**FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN**

De kosten voor de uitvoering van het projectbureau Regiotaxi waarvoor recent een advies is voorgelegd ter verlenging zijn voorzien in de begroting van 2016. Het gaat daarbij voor Weert om een bedrag van €330.000,-.

Voor de verdere uitwerking van de inrichting van de toekomstrichting van het doelgroepenvervoer volgt separaat een voorstel voor een aanvullend projectbudget.

Begrotingspost: 6520000 / kostencategorie 6423002

**COMMUNICATIE/PARTICIPATIE**

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Brief
- Nadere specificatie:* Raadsinformatiebrief.

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

**OVERLEG GEVOERD MET**

Intern: Jacco Meijer, financieel beleidsadviseur

Extern: Dhr. L. Brüll, projectleider doelgroepenvervoer Noord- en Midden-Limburg

## **BIJLAGEN**

### Openbaar:

Vanaf 8 oktober 2015:

Advies stuurgroep doelgroepenvervoer

Notitie toekomstrichting doelgroepenvervoer

Beslisstructuur

Advies Forseti toekomst doelgroepenvervoer

### Niet-openbaar:

Niet van toepassing



Aan de leden van de gemeenteraad

Weert, 21 oktober 2015

Onderwerp : Toekomstrichting doelgroepenvervoer

Beste meneer, mevrouw,

In deze raadsinformatiebrief wordt u geïnformeerd over de uitwerking van het toekomstige doelgroepenvervoer in Limburg. In december 2016 loopt het contract (OV-concessie) van de provincie Limburg met Véolia af. Hierdoor stopt ook de overeenkomst met Regiotaxi. Regiotaxi is door de provincie Limburg niet opnieuw gelijktijdig met het openbaar vervoer aanbesteed. De inrichting van het doelgroepenvervoer vanaf december 2016 is daardoor een verantwoordelijkheid van gemeenten.

#### **Aanleiding**

Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het brede doelgroepenvervoer dat uit het leerlingenvervoer, het Wmo-vervoer (Regiotaxi), het vervoer naar de dagbesteding en vervoer in het kader van de Jeugdwet bestaat. Om een toekomstbestendig doelgroepenvervoer te realiseren werken 32 gemeenten in Limburg samen.

#### **Waarom**

De reiziger is gebaat bij goed georganiseerd (doelgroepen)vervoer. Bij de decentralisatie van het vervoer naar gemeenten is ook sprake van een bezuiniging. Limburgse gemeenten gaan daarom het doelgroepenvervoer gezamenlijk aanbesteden om een kwalitatief en uniform product te bieden en de kosten te beperken. Daarnaast is een transparante regie nodig. Het ligt dan ook voor de hand dat de Limburgse gemeenten in een publiekrechtelijke vorm gaan samenwerken

#### **De informatie**

De projectgroep heeft samen met de stuurgroep, de provinciale klankbordgroep doelgroepenvervoer en onafhankelijke experts de keuzes en mogelijkheden ten aanzien van het brede doelgroepenvervoer, voorbereid en uitgewerkt.

Transparantie in de organisatie, de uitvoering en de regie zijn noodzakelijk omdat gemeenten beleidsbepalend zijn.

Een regiemodel waarin alle Limburgse gemeenten in een publieke vorm samenwerken ligt dan ook voor de hand. In eerste instantie richt deze samenwerking zich op Regiotaxi. Het leerlingenvervoer en het vervoer naar de dagbesteding inclusief het Jeugdwet vervoer zullen gefaseerd ingroeien.



### **Stuurgroep**

De stuurgroep doelgroepenvervoer heeft op 8 oktober haar advies ter publicatie vrijgeven, inclusief een adviesrapport dat onderdeel is van de voorgenomen besluitvorming. Naast deze publicatie is er voor de 32 deelnemende gemeenten een communicatie adviseur aangesteld die de communicatie begeleidt. De informatie en het adviesrapport worden gedeeld via de website [www.doelgroepenvervoerlimburg.nl](http://www.doelgroepenvervoerlimburg.nl).

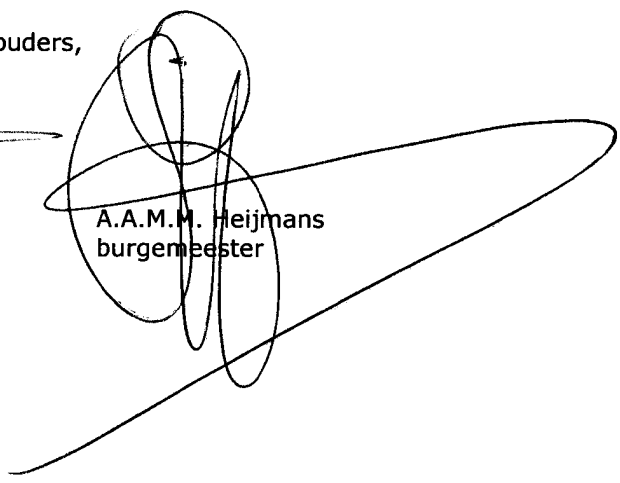
### **Vervolgprocedure**

De keuzes voor de toekomstrichting doelgroepenvervoer worden naar verwachting begin 2016 ter besluitvorming voorgelegd. Daarvoor zullen vanaf oktober de raden geïnformeerd worden via regionale bijeenkomsten.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,



M.H.F. Knaapen  
gemeentesecretaris



A.A.M.M. Heijmans  
burgemeester

**September 2015**

**Advies stuurgroep doelgroepenvervoer**

**Notitie toekomstrichting  
doelgroepenvervoer Limburg (p. 2)**

**Beslisstructuur (p. 10)**

**Advies Forseti toekomst  
doelgroepenvervoer Limburg (p. 13)**

# Notitie toekomstrichting doelgroepenvervoer Limburg

## **Leeswijzer:**

Bijgevoegd treft u een uitgebreide notitie aan inzake de toekomstrichting van het doelgroepenvervoer in Limburg.

Deze notitie geeft een kort overzicht van:

- de gevolgde stappen ter voorbereiding op het uitvragen van een advies;
- de gevolgde redeneerlijn;
- de diverse scenario's;
- de relatie met het openbaar vervoer;
- de beslisstructuur



Procedure:

Ter uitvoering van de uitgezette lijn inzake de regionale vervoersvisie en in opdracht van 32 Limburgse gemeenten, zoals besproken en goedgekeurd in uw vergadering van de stuurgroep doelgroepenvervoer d.d. 19 maart 2015, zijn een aantal stappen genomen.

Dit heeft geleid tot het verlenen van opdracht voor het opstellen van het gevraagde advies inzake de vertaling van de strategische visie naar een meer operationeel kader. De specialistische advisering hierbij geschiedt door Forseti.

Op basis van deze vertaling is door Forseti een advies opgesteld. Aan de hand van dit advies dienen een aantal keuzes te worden gemaakt door uw stuurgroep. Door het maken van deze keuzes wordt er voor alle gemeenten een richting bepaald. Hierdoor kan een advies richting de colleges van B&W van de deelnemende gemeenten en het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz gegeven worden.

Een expert van Forseti heeft een toelichting gegeven op het proces, de verschillende afwegingen en de uiteindelijke keuzes die tot het advies hebben geleid.

1. Voorbereiding advies adviseur/expert doelgroepenvervoer

In de afgelopen weken zijn door Forseti, zoals voorgesteld in hun offerte, een aantal sessies georganiseerd voor de leden van de ambtelijke projectgroep. Tijdens deze sessies zijn de diverse mogelijkheden besproken voor het organiseren van doelgroepenvervoer.

Feitelijk zijn er twee hoofdkeuzes te maken, (1) een keuze ten aanzien van het aansturingsmodel (huidig model, all-in model, callcenter model of regiemodel) en (2) een keuze ten aanzien van de wijze van aansturing (privaatrechtelijke basis danwel publiekrechtelijke basis of een mix-vorm).

2. Advies Forseti**Keuze voor regiemodel**

Gelet op de reeds vastgestelde ontwikkelperspectieven, ambities en uitgangspunten scoort clustering van vervoer in een traditioneel all-in model het laagst. Het call center model scoort substantieel beter, met uitzondering van de bijdrage aan duurzaamheid. Het regiemodel tenslotte scoort op alle door de stuur- en projectgroep gestelde criteria het beste. Dit is daarom het voorkeursmodel uitgaande van het gezamenlijk organiseren van vervoersvormen in het doelgroepenvervoer. Het regiemodel kent een aantal aandachtspunten ten opzichte van de andere modellen. Deze hebben betrekking op het feit dat relatief weinig ervaring is opgedaan met deze organisatievorm.

Aanleiding voor deze keuze is de decentralisatie en de kanteling in het sociaal domein. Het regiemodel biedt de mogelijkheden om te voldoen aan de kwaliteitseisen die gemeenten voorstaan met de decentralisaties, en het doorzetten van een kanteling in het vervoer waarbij er een uniform vervoersproduct wordt geboden met eenduidige systeemkenmerken. Dit heeft tot effect dat er uiteindelijk efficiënter wordt omgegaan met middelen. Op termijn worden er dan besparingen zichtbaar nadat een aantal stappen zijn genomen zoals het oprichten van een regiecentrale en het instromen van de verschillende vervoersvormen. Lokaal blijven gemeenten bepalend voor het beleid.

**Start met Wmo vervoer alle gemeenten, intentie later instromen andere vormen**

Mede gelet op de noodzaak een tijdig en goed alternatief te hebben voor de Regiotaxi, moet het regiemodel eind 2016 met minimaal het Wmo-vervoer voor alle gemeenten starten. Gemeenten hebben de intentie om het leerlingenvervoer, het dagbestedingsvervoer en vervoer Jeugdwet (ook wel samen Wmo-bg-vervoer genoemd) en het vervoer in het kader van de sociale werkplaatsen later in te faseren in het regiemodel. De tijdstippen waarop dit volgt hangen onder andere af van de looptijd van de huidige (traditionele all-in) contracten.



### **Keuze voor publieke regiecentrale**

Op basis van de beoordeling op de meest belangrijk geachte criteria, is de voorkeur om de operationele regie (regiecentrale) door een publieke partij in te vullen. Primair wordt daardoor de continuïteit en de bestuurbaarheid daarvan door gemeenten van de regie op het vervoer bevorderd en daarmee wordt de kanteling in het vervoer doorgezet. Daarnaast worden beheerskosten, die nu nog gefragmenteerd zijn over verschillende partijen en lagen, transparanter en beter te controleren. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat kennisopbouw plaats moet vinden in de publieke regiecentrale. De deskundigheid om deze taken uit te voeren is er momenteel onvoldoende. Dat betekent ook dat er mogelijk wel een verschuiving plaatsvindt van werkgeverschap, maar de werkgelegenheid blijft in stand. Daarnaast kan in het kader van de participatie aanvullende (lokale) uitvoerende taken worden ingevuld via de regiecentrale. Tenslotte bevordert een publieke regiecentrale de homogeniteit van het vervoersproduct. Gemeenten stellen namelijk de kwaliteitseisen. Hierdoor wordt ongelijkheid teruggebracht. Daarnaast is het mogelijk om, al dan niet aangevuld door de gemeentelijke klantcontactcentra (KCC) een goede klantenservice te bieden, o.a. bij het boeken van ritten. Onderzocht wordt of het wenselijk en mogelijk is om gemeentelijke KCC's hier een rol bij te geven.

### **2a. Toelichting**

In het conceptadvies van Forseti en de overige notities wordt gesproken over regiecentrales. De indruk zou kunnen worden gewekt dat in de huidige situatie geen regie gevoerd wordt. Dit is echter niet correct, in de diverse contracten wordt momenteel ook al regie gevoerd. Deze regievoering heeft momenteel vrijwel alleen betrekking op de operationele regie (plannen uitvoering ritten) en is versnipperd en over veel partijen verdeeld.

### **Regie bij Regiotaxi:**

Voor wat betreft de Regiotaxi (vraagafhankelijk vervoer – vervoer op wisselende dagen/tijden) is er sprake van een groot contract, al het sociaal-recreatief vervoer in Limburg is door alle gemeenten via de provincie Limburg gezamenlijk aanbesteed op basis van gelijke systeemkenmerken. Hierbij is Limburg verdeeld in twee kavels, Noord/Midden en en Zuid, met een eigen prijsstelling.

De operationele regie over het contract Regiotaxi is voor een periode van 10 jaar toebedeeld aan Veolia. Veolia maakt hiervoor gebruik van de kennis en kunde van een van haar dochterondernemingen, PZN. Dit bedrijf draagt zorg voor het callcenter, de dispatch van de ritten over de diverse taxibedrijven en de directe controle op de dagelijkse uitvoering door deze taxibedrijven.

Daarnaast verzorgt Veolia de contractering van de diverse lokale taxibedrijven alsmede het contractmanagement over deze taxibedrijven. Bij deze taxibedrijven vindt ook een regievoering plaats, namelijk de regie over welk voertuig welke klant binnen welke contracteisen gaat ophalen.

### **Regie bij leerlingenvervoer en Wmo-bg-vervoer:**

Voor wat betreft het leerlingenvervoer en Wmo-bg-vervoer inclusief het vervoer in het kader van de Jeugdwet (geregeld vervoer -> klant, herkomst-bestemming en dag/tijd staan in grote mate vast) is er sprake van een groot aantal contracten met wisselende looptijden en wisselende verkavelingen en diverse prijzen en is dit ingekocht door verschillende partijen.

De operationele regie is gelegd bij de vervoerder die via de aanbesteding de opdracht "gewonnen" heeft. Deze vervoerder krijgt in het geval van leerlingenvervoer via de gemeenten de indicatie per klant door, alsmede mutaties en verwerkt deze in zijn



dagelijkse planning. Voor wat betreft het Wmo-bg vervoer krijgt hij de gegevens door van de dagverzorgingsinstellingen.

Kosten regievoering:

Het is van belang om te realiseren dat de kosten, verbonden aan de huidige regievoering, in de offertes van de vervoersbedrijven zijn verwerkt. Dat wil zeggen dat de vervoerders de prijs voor de regie in de vervoersprijs hebben verdisconteerd. Bij het regiemodel worden deze kosten uit de prijs van het vervoer genomen en aangewend voor het regiemodel. In principe vindt er op dit vlak dan ook geen kostenstijging plaats.

Contractbeheer:

Naast de regievoering is er ook sprake van contractbeheer. De contractbeheerder draagt o.a. zorg voor een goede uitvoering van de overeenkomst met de vervoerder. Hij controleert de dagelijkse gang van zaken, controleert de facturen en bewaakt de aangeboden kwaliteit.

Voor wat betreft de Regiotaxi wordt het contractbeheer uitgevoerd door de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz en het bedrijf Trafficon.

Voor wat betreft het leerlingenvervoer wordt het contractbeheer uitgevoerd door o.a. de gemeenschappelijke regeling Maastricht/Heuvelland, diverse gemeentelijke contractmanagers en het bedrijf Trafficon.

Voor wat betreft het Wmo-bg-vervoer wordt het contractbeheer uitgevoerd door de dagverzorgingsinstellingen, meestal door de medewerkers van de afdeling inkoop.

Indicatiestelling:

In alle gevallen, zowel bij Regiotaxi, leerlingenvervoer als Wmo-bg-vervoer, is en blijft de indicatiestelling en het beleid een exclusief onderdeel van de bevoegdheid van de deelnemende gemeenten. Wel wordt het doordat er een uniform vervoersaanbod wordt geboden, gemakkelijker om uit te gaan van goede kwaliteitseisen die in de verschillende gebieden gelijk aangeboden kunnen worden.

**3. Berekening scenario's**

In de opdracht die aan Forseti is gegeven, is gevraagd een advies uit te brengen over een voorkeursscenario en de wijze van invulling. Daarnaast is gevraagd om het voorkeursscenario – en dan met name de hiermee samenhangende vervoerskosten - te vergelijken met de het huidig scenario.

Concreet is een vergelijking gevraagd om inzichtelijk te maken of het zich, op termijn, loont om het advies te volgen of niet. De vergelijking is met name noodzakelijk in verband met de opvolging van het contract Regiotaxi dat expireert op 10-12-2016. Voor het maken van deze vergelijking zijn logischerwijs gegevens noodzakelijk. Dit is uitgewerkt in een aparte memo.

Regiotaxi:

Voor het verzamelen van de gegevens is door de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz en Forseti in opdracht van de stuurgroep doelgroepenvervoer een basisopzet gemaakt. Aanlevering van de gegevens van Regiotaxi is geschied door Omnibuzz en Trafficon.

De gegevens van Regiotaxi zijn volledig aangeleverd en bevatten naast de – geanonimiseerde – herkomst-bestemmingsgegevens, alle gegevens m.b.t. de huidige vervoerskosten (basisprijs + opslagen).



Wmo-bg-vervoer:

Voor het verzamelen van de gegevens is door Omnibuzz en Forseti een basisopzet gemaakt. Voor het verzamelen van de gegevens is contact gezocht met diverse dagverzorgingsinstellingen. Voor het vervoer in het kader van de Jeugdwet zal deels ook uit gemeentelijke gegevens moeten worden geput. Na afloop van de eerste bijeenkomst met instellingen kan geconcludeerd worden dat:

- de verstrekking van de gegevens – in hoofdzaak – diende te geschieden door de vervoerders (met toestemming van de raden van bestuur);
- het merendeel van de instellingen het vervoer liever vandaag als morgen wil overdragen waarbij werd aangegeven dat de financiële component van de arrangementsafspraken de instellingen problemen bezorgde.

Op basis van deze conclusies werd een snelle levering van de gegevens als niet realistisch beschouwd. Besloten is om na te gaan welke gegevens beschikbaar zouden kunnen komen indien de gemeenten hun bestanden zouden analyseren. Nader onderzoek en overleg is in deze kwestie gewenst en momenteel reeds in gang gezet.

In overleg met Sittard-Geleen, als centrumgemeente voor de Westelijke Mijnstreek, is nagegaan op welke wijze en in welke mate de Limburgse gemeenten in staat zijn om gegevens aan te leveren. Aan de hand van de exercitie kan een handleiding worden opgesteld om bij iedere gemeente op dezelfde wijze de gegevens te destilleren uit de eigen bestanden. In Venlo is eenzelfde discussie gevoerd.

Dit proces heeft een nieuwe vraag opgeleverd, namelijk of de gegevens wel representatief zijn. Ze geven immers vaak een overzicht van de situatie van voor de kanteling. Daarnaast dienen de ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer t.a.v. het Wmo-bg-vervoer het proces van de kanteling die door instellingen wordt uitgevoerd niet te doorkruisen.

Tenslotte wordt momenteel reeds een deel van het vervoer in het kader van de Wmo-bg door Regiotaxi uitgevoerd. Het handelt om cliënten die vanwege hun zorgvraag niet in staat zijn om met het door de dagverzorgingsinstellingen aangeboden vervoer te kunnen reizen. Het zou hier dan ritten betreffen met een ander tijdspatroom of een andere verplaatsingsafstand.

Het wordt noodzakelijk geacht om nader onderzoek te verrichten naar het Wmo-bg vervoer voordat een voorstel kan worden geformuleerd om dit vervoer toe te voegen aan de werkzaamheden van de regiecentrale. Hiertoe wordt een werkgroep ingericht. Deze werkgroep heeft als taak om een voorstel te ontwikkelen ten aanzien van de vragen:

- Welke gegevens zijn noodzakelijk en realiseerbaar?;
- Zijn deze gegevens representatief?;
- Hoe kan een regiecentrale de doelstellingen van de kanteling en de bijbehorende transformatie vorm geven?;
- Hoe kan de problematiek van oneigenlijk gebruik in beeld gebracht worden?;
- Hoe kan het vervoer in het kader van de Jeugdwet worden ingepast?

Voor vervoer in het kader van Wmo-bg is het verstandig om dit niet direct toe te voegen aan de taken van de Regiecentrale per 10 december 2016, maar eerst op een later tijdstip. Voorgesteld wordt om in te zetten op 1 januari 2017.

Leerlingenvervoer:

Voor het verzamelen van de gegevens is door Omnibuzz en Forseti een basisopzet gemaakt. Deze basisopzet is vervolgens aangepast door de vertegenwoordigers van leerlingenvervoer van de gemeenten Venlo en Maastricht.

Voor het verzamelen van de gegevens is aan alle contactambtenaren leerlingenvervoer een brief verstuurd met het verzoek de gegevens in een bepaald format aan te leveren.



Een aantal conclusies zijn te maken:

- de gehanteerde prijsstellingen moeten nog inzichtelijk worden gemaakt (wat betaald welke gemeente aan gecontracteerde vervoerder(s)) worden veelal niet aangeleverd door de gemeenten is nog onvoldoende zichtbaar;
- niet alle gemeenten hebben nog hun gegevens (gelijkluidend) aangeleverd;
- de huidige uitvoeringswijze wordt door een aantal contactambtenaren als effectief en kwalitatief hoogstaand beoordeeld waardoor de lat hoog ligt;

Het is noodzakelijk om nader onderzoek te verrichten naar het leerlingenvervoer voordat een voorstel kan worden geformuleerd om dit vervoer toe te voegen aan de werkzaamheden van de regiecentrale. In dit kader wordt een werkgroep ingericht. Deze werkgroep heeft als taak om een voorstel te ontwikkelen ten aanzien van de vragen:

- welke meerwaarde biedt de bundeling van dit vervoer in een regiecentrale ?;
- welke kwaliteitseisen moeten worden toegepast op dit vervoer ?;
- wat is een geschikt tijdstip voor toevoeging van dit onderdeel ?.

Voor leerlingenvervoer is het verstandig om dit onderdeel niet direct toe te voegen aan de taken van de Regiecentrale per 10 december 2016, maar eerst op een later tijdstip. Voorgesteld wordt om in te zetten op 1 januari 2018 of 2019.

#### 4. Relatie met openbaar vervoer – lokale netwerken

De problematiek inzake de aanbesteding van de concessie voor het openbaar vervoer in Limburg is bekend.

De visie van de Provincie en de Limburgse gemeenten is een tiental jaar geleden vastgesteld waarbij de klant (de reiziger) centraal staat. Met deze visie is het visgraatmodel geïntroduceerd. Hierbij vormt de trein de centrale verbinding tussen diverse plaatsen. Op deze centrale verbinding sluiten op meerdere plaatsen de buslijnen aan, zodat reizigers snel naar hun bestemming kunnen reizen. Lokaal vormen de kleinschalige vervoerssystemen de basis waarmee reizigers van hun opstapplaats naar de dichtstbijzijnde OV-halte gebracht kunnen worden.

In het recente coalitieakkoord wordt door de Provincie ingezet op mogelijkheden om reizigers snel en goed te kunnen laten overstappen. Hiertoe worden op diverse plaatsen in Limburg OV-transferia gerealiseerd. Een en ander wordt momenteel in nauw overleg tussen de Provincie en een aantal gemeenten vorm gegeven.

Ook bij de ontwikkeling van de DRIS-systemen (Dynamische Reisinformatie) wordt nauwe samenwerking tussen provincie en gemeenten nagestreefd waarbij de reiziger centraal staat. Een goede informatieverstrekking is van groot belang om de reiziger zonder veel problemen naar zijn bestemming te laten reizen.

Door de onregelmatigheden bij de aanbesteding is (naar verwachting) Arriva de nieuwe uitvoerder van het openbaar vervoer. Om een optimale uitwisseling tussen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer te kunnen realiseren is een goede regievoering noodzakelijk dusdanig dat een groot aantal reizigers zonder al te lange wachttijden met gebruikmaking van én de kleinschalige vervoerssystemen én het openbaar vervoer hun reis kunnen uitvoeren.

De huidige Regiotaxi vervoert zowel reizigers met een gemeentelijke indicatie als reguliere OV-reizigers. Elke groep heeft binnen de Regiotaxi zijn eigen systeemvoorwaarden en prijsstelling. De regiecentrale van Veolia herkent het type reiziger en past naar rato de gemaakte afspraken toe.



Bij het opstellen van de contouren van de nieuwe OV-visie is duidelijk gebleken dat de Provincie verantwoordelijk is voor het openbaar vervoer en de gemeenten voor het doelgroepenvervoer. Gekozen is daarbij voor het voeren van gescheiden aanbestedingen.

De provincie onderkent evenwel het belang van een goede samenwerking tussen het OV en het DGV. Het wordt door de provincie van belang geacht dat de regiecentrale ook in staat is om voertuigen te kunnen aansturen die de reiziger naar het openbaar vervoer kan brengen.

De huidige varianten van een Wensbus kunnen gekwalificeerd worden als vormen van nog nader te ontwikkelen lokale vervoerssystemen. Systemen die zich bewegen tussen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer in. Er bestaan combinatiemogelijkheden ten aanzien van het onregelde vervoer. Dit blijkt ook uit een rapport uit 2010 van AGV-Movares, "Position Paper Kleinschalig Personenvervoer – Focus op Regiotaxi" uitgebracht aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, dat concludeert dat er ten aanzien van het onregelde vervoer combinatiemogelijkheden bestaan.

In dit kader heeft de provincie – ambtelijk - verzocht om in de aanbesteding voor het doelgroepenvervoer aandacht te schenken voor lokale initiatieven met behulp van bijvoorbeeld vrijwilligers. De Provincie is bereid om het budget dat in de aanbesteding gereserveerd stond voor initiatieven zoals de Wensbus, in te brengen onder nader te bepalen voorwaarden.

Geadviseerd wordt om aan dit verzoek van de provincie Limburg te voldoen omdat hierdoor op een duidelijke wijze invulling kan worden gegeven aan het toepassen van de Kanteling op het vervoer en klanten, voor zover mogelijk, in staat te stellen gebruik te maken van het openbaar vervoer.

In dit kader is het gewenst om nader te overleggen met de Provincie Limburg. Door dit overleg dient een voorstel te worden ontwikkeld ten aanzien van de vraag op welke wijze en onder welke voorwaarden dit verzoek kan worden geïmplementeerd.

##### 5. Betrokkenheid gemeenteraden

In het proces om te komen tot het verder optimaliseren van het vervoer in Limburg zijn veel partijen betrokken. De focus in het huidig proces ligt voor wat betreft de korte termijn met name op het realiseren van een opvolging van de Regiotaxi. De huidige overeenkomst expireert op 10 december 2016 en per deze datum dient een opvolging gerealiseerd te zijn. Voor leerlingenvervoer en Wmo-bg-vervoer is deze noodzaak niet aanwezig per 10 december 2016.

In het proces rondom Regiotaxi, leerlingenvervoer en Wmo-begeleiding-vervoer inclusief Jeugdwet vervoer zijn de gemeenten de hoofdrolspeler. De uitvoering van dit vervoer geschiedt op basis van aan gemeenten voorbehouden wettelijke taken.

Voor wat betreft de Regiotaxi, als onderdeel van de uitvoering van de Wmo, hebben gemeenten o.a. de keuze om inwoners die, na indicatie, vervoersproblemen ondervinden, te laten vervoeren met een collectief vervoerssysteem. In Nederland maken vrijwel alle gemeenten gebruik van een collectief vervoerssysteem. Voor wat betreft de kenmerken van het systeem is in 2004 een uniform voorstel ontwikkeld door het Nationaal Mobiliteitsberaad.

Dit uniforme voorstel is voorafgaand aan de vorige aanbesteding in 2004 aan alle gemeenten in Limburg voorgelegd met de vraag of zij willen instemmen met het vervoer van hun geïndiceerde klanten op de voorgestelde manier. Gelet op de bevoegdheidsverdeling is dit voorstel voorgelegd aan de gemeenteraden.



Alle gemeenteraden in Limburg hebben destijds met dit voorstel ingestemd, hetgeen betekent dat er toen een kader is vastgesteld waarbinnen het vervoer kan worden uitgevoerd. Via het budgetrecht bepalen gemeenteraden jaarlijks de marges waarbinnen de concrete invulling wordt uitgevoerd.

Het huidige proces gaat over het kiezen van een voorkeursmodel voor de organisatie van het vervoer. Het gaat niet over een nieuwe taak, het gaat over de vraag wie deze taak dient te regelen. Daarnaast gaat het over de vraag of degenen die deze taak gaat regelen ook andere vormen van vervoer (leerlingenvervoer, Wmo-bg-vervoer) gaat organiseren met als doel synergievoordelen te behalen. De zienswijze van alle betrokken partijen zoals klant en gemeenteraden wordt hierbij betrokken.

De voorzitter,

De vice-voorzitter,

Dhr. B. Kamphuis

Dhr. R. Testroote

# Beslisstructuur

## Beslisstructuur

In dit proces zijn meerdere actoren betrokken in de onderstaande volgorde:

- Voorbereiding opstellen advisering;
- Accordering door stuurgroep (geen besluitvorming !);
- Besluitvorming door college van B&W;
- Besluitvorming door gemeenteraad;
- Uitvoering door stuurgroep



Voorstel:

Uw stuurgroep wordt voorgesteld:

- Kennis te nemen en bespreken van het advies van Forseti;
- Kennis te nemen van het advies ambtelijke projectgroep;
- Instemmen met het advies van Forseti inzake keuze regiemodel;
  
- Kennis te nemen van stand van zaken Regiotaxi-vervoer (gebruik, toepassing kanteling + prijsstelling);
- Kennis te nemen van mogelijke kansen en risico's t.a.v. Regiotaxi-vervoer;
- Instemmen met regiemodel op basis van ingroeiscenario;
- Instemmen met het starten van een regiecentrale voor Regiotaxi (contract per 10-12-2016) in september 2015;
  
- Kennis te nemen van stand van zaken AWBZ-vervoer (oneigenlijk gebruik, toepassing kanteling, transformatie, ontbreken data gebruik + prijsstelling);
- Kennis te nemen van mogelijke kansen en risico's t.a.v. AWBZ-vervoer (realisatie transformatie-doelstellingen, verzamelen data t.b.v. sturing);
- Instemmen met het toevoegen van AWBZ-vervoer, uiterlijk per 1-1-2018;
- Instemmen met het opzetten van een werkgroep t.b.v. toeleiden (oud) AWBZ-vervoer naar regiecentrale;
  
- Kennis te nemen van stand van zaken leerlingenvervoer (indicatiecriteria, gebruik, ontbreken data prijsstelling);
- Kennis te nemen van mogelijke kansen (invoering forfait/PGB, toeleiding OV) en risico's t.a.v. leerlingenvervoer;
- Instemmen met het toevoegen van leerlingenvervoer, uiterlijk per 1-1-2019 (of zoveel eerder als contractueel mogelijk of gewenst);
- Instemmen met opzetten werkgroep t.b.v. toeleiding leerlingenvervoer naar regiecentrale;
  
- Kennis te nemen van ontstaan systeem Regiotaxi (prijzen, instemmen raden met systeemvoorwaarden, budgetteringsrecht van raad, uitvoering door college);
- Kennis te nemen van keuze schaalgrootte;
- Instemmen met het starten van het aanbestedingstraject t.b.v. Regiotaxi;
  
- Kennis te nemen van stand van zaken aanbesteding openbaar vervoer;
- Kennis te nemen van stand van zaken Wensbus (verzoek Provincie);
- Instemmen met aangaan van gesprekken tussen provincie en stuurgroep inzake toekomstmodel (inrichting, doel, opzet en financiën);
  
- Kennis nemen en bespreken van afwegingskader publiek/privaat van Forseti;
- Kennis nemen van advies ambtelijke projectgroep;
- Instemmen met de invulling regiecentrale op publiekrechtelijke basis;
- Instemmen met het opzetten van een werkgroep t.b.v. opzetten en inrichten publieke regiecentrale;
  
- Instemmen met uitvoering evaluatie van Regiotaxi-vervoer;
- Instemmen met opvragen kaders t.b.v. gunning aanbesteding van Regiotaxi;
- Instemmen met voorbereiden van aanbesteding Regiotaxi op basis van PvE;
  
- Mandatering van stuurgroep door colleges van B&W tot:
  - opdrachtverlening voor uitvoering evaluatie (sept 2015);
  - uitvoering en bespreking van evaluatie Regiotaxi;
  - opstellen van Programma van Eisen Regiotaxi;
  - opdrachtverlening voor opstellen van Programma van Eisen (nov 2015);



- opdrachtverlening voor aanbesteding en gunning Regiotaxi o.b.v. PvE Rt (jan 2016);

- Kennis nemen van financiële stand van zaken project DGV;
- Kennis nemen van toekomstig benodigd budget incl. componenten;
- Instemmen met budgetopzet en begroting;
- Instemmen met verzoek aan colleges
  - voor accordering advies Forseti;
  - voor accordering regiemodel op basis van ingroei-scenario;
  - voor accordering tijdspad inzake ingroei;
  - voor accordering invulling regiecentrale op publiekrechtelijke basis;
  - voor accordering uitvoering evaluatie Regiotaxi;
  - voor accordering samenwerking op Limburgse schaal;
  - voor accordering uitwerking en uitvoering aanbesteding van Regiotaxi;
  - tot aangeven kaders t.b.v. gunning;
  - tot mandateren gunningsbesluit;
  - tot het opstellen van een overeenkomst met de verschillende aanbieders;
  - tot accordering projectbegroting;
- Mandateren van de heren Brull en Vreuls tot het verstrekken van:
  - opdracht tot het uitvoeren van de evaluatie;
  - opdracht tot het opstellen van het Programma van Eisen;
  - opdracht voor de uitvoering van de aanbesteding (excl. de gunning);
  - opdracht voor het opstellen van een vervoersovereenkomst;
- Mandateren van de wethouders Testroote en Kamphuis tot het accorderen van het gunningsvoorstel;
- Mandateren van de wethouders Testroote en Kamphuis tot het ondertekenen van de vervoersovereenkomsten;

De voorzitter,

De vice-voorzitter,

Dhr. B. Kamphuis

Dhr. R. Testroote

# **Advies Forseti toekomst doelgroepenvervoer Limburg (versie 3 september 2015)**



**-- Advies toekomst doelgroepenvervoer Limburg, versie 3 september 2015 --**

**1. Context**

Het vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is in Limburg voorheen door de provincie gelijktijdig met het OV aanbesteed. De provincie heeft recent het OV opnieuw aanbesteed maar dan zonder het gemeentelijk Wmo vervoer. De OV concessie gaat 11 december 2016 in. Dat betekent dat de gemeenten op die datum een alternatief moeten hebben voor het WMO vervoer (Regiotaxi).

Gemeenten zijn naast het Wmo vervoer ook verantwoordelijk voor leerlingvervoer, WSW vervoer, vervoer in het kader van de jeugdwet en dagbesteding vervoer (voorheen AWBZ vervoer). Deze vervoersvormen tezamen worden doelgroepenvervoer genoemd. Een deel hiervan kent vaste tijden (geregeld vervoer) zoals het leerlingvervoer, WSW vervoer en dagbesteding. Een ander deel rijdt vraagafhankelijk, namelijk het Wmo vervoer.

Ten aanzien van de organisatie van de verschillende vervoersvormen is duidelijk dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor verreweg het grootste deel van het doelgroepenvervoer. Een klein deel van het Regiotaxi vervoer (voor de vrije reiziger) valt momenteel onder de verantwoordelijkheid van de provincie. Het in omvang beperkte WSW vervoer valt onder de verantwoordelijkheid van de werkinstellingen. Voor het dagbestedingsvervoer is naast het vervoer dat valt onder de regeling Wmo-bg ook sprake van vervoer van met name intramurale cliënten. Ook dit vervoer valt onder de verantwoordelijkheid van de instellingen.

Uit een overzicht van de verschillende vervoersvormen en de daarbij horende vervoerregelingen en kenmerken wordt duidelijk dat het Wmo-vervoer wat betreft het aantal gebruikers het grootst is. Het leerlingvervoer is zover op dit moment duidelijk wat betreft kosten de meest omvangrijke regeling. Meer details zijn terug te vinden in bijlage 2.

De gemeenten zijn bezig om de toekomstige organisatie van het Wmo vervoer vorm te geven. Daarbij betrekken zij ook de andere vormen van doelgroepenvervoer. De kansen om het geheel efficiënter te organiseren zijn in beeld gebracht. Daartoe zijn meerdere samenwerkingsvormen en modellen beschouwd.

Dit document beschrijft de redeneerlijn ter ondersteuning van het maken van de keuze voor een organisatiemodel voor het doelgroepenvervoer. Voor een goed begrip van de gebruikte termen is een begrippenlijst opgenomen in bijlage 1.

**2. Ontwikkelperspectieven, ambities en uitgangspunten**

De gemeenten werken sinds medio 2013 aan de toekomst van het doelgroepenvervoer. Daarin is gekeken naar een aantal belangrijke ontwikkelingen voor gemeenten met name ingegeven door de decentralisaties en daarmee gepaard gaande financiële opgave:

- Meer aandacht voor zelfredzaamheid (fiets, lopen, toegankelijk OV) en bijdrage vanuit de samenleving (vrijwilligersvervoer, nabuurschap). Beide onder de noemer: kanteling.
- Voor maatwerk richting de klant is verdere integratie tussen vervoersvormen noodzakelijk.



- Meer oog voor kansen en belang van verdere integratie doelgroepenvervoer en OV.
- De gevolgen van ontwikkelingen zijn nog ongewis: dit vraagt om flexibiliteit.

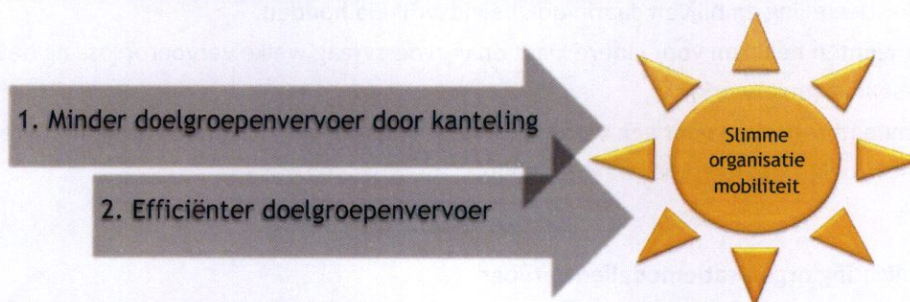
Dit heeft geresulteerd in twee vastgestelde ontwikkelperspectieven: voor Noord- en Midden Limburg en voor de regio Zuid-Limburg. De rode draad in deze ontwikkelperspectieven bestaat uit twee ambities:

- Minder doelgroepenvervoer door kanteling.

Een mogelijkheid is het anders omgaan met de locatiekeuze van zorg en onderwijs door activiteiten slimmer te organiseren en waar mogelijk cliënten gebruik laten maken van activiteiten dichterbij hun eigen omgeving ofwel vervoer voorkomen. Een andere vorm is een groter beroep doen op de zelfredzaamheid van mensen rondom mobiliteit, bijvoorbeeld door (meer) gebruik te maken van de fiets, OV of eigen (aangepast) vervoer en door in eerste instantie de sociale omgeving te benutten. Collectieve en individuele vervoervoorzieningen hebben hierbij een vangnetfunctie, wanneer de eerste twee stappen geen uitkomst bieden.

- Efficiënter doelgroepenvervoer.

Dit is gericht op het bij elkaar brengen van de planningen van verschillende vervoersystemen en/of het meer volgtijdelijk combineren van vervoervormen. In de gewenste situatie worden verschillende vervoervormen zoals Wsw vervoer, leerlingenvervoer en WMO-dagbestedingsvervoer in tijd achter elkaar uitgevoerd, waardoor minder voertuigcapaciteit nodig is. De toepassing hiervan leidt tot minder vervoerbewegingen.



Om te sturen op de best passende vervoeroplossing voor de klant (kanteling) en een hogere efficiency in de uitvoering is in beide ontwikkelperspectieven in meer en mindere mate voorgesorteerd op een model met daarin scheiding tussen regie op de vervoersvormen en de uitvoering. In de huidige situatie is dit in zeer beperkte mate het geval, waardoor slimme combinaties tussen vervoersvormen niet of nauwelijks mogelijk zijn.

Om optimaal invulling te geven aan de ambities en de invulling van een organisatiemodel voor het vervoer hebben gemeenten de volgende gezamenlijke uitgangspunten gedefinieerd:

- Flexibiliteit: de precieze gevolgen van de ontwikkelingen zijn nog onzeker en vragen daarom om flexibiliteit in de organisatie van vervoer. Dit geldt voor het OV en het doelgroepenvervoer; er is daarom behoefte aan 'mee-ademende' contracten.
- Bijdrage aan kanteling en substitutie naar OV: de zelfredzaamheid van mensen bevorderen, door hen (meer) te sturen richting OV, gebruik van fiets of eigen vervoer en benutting van de



sociale omgeving. Ook sturing op gebruik van activiteiten dichterbij de eigen woonomgeving ofwel vervoer voorkomen.

- Beheersing kosten en kwaliteit tijdens contractperiode: optimaal grip op de kosten en uitvoeringskwaliteit voor gemeenten en mogelijkheden tot aanscherping.
- Mogelijkheid voor inbrengen vervoeroplossingen vanuit kleinschalige particuliere/maatschappelijke initiatieven.
- Kansen voor MKB: ook kleine ondernemers moeten de mogelijkheid hebben om zelfstandig ritten aan te nemen en uit te voeren.
- Een verdere integratie tussen OV en doelgroepenvervoer. Dit vraagt om goede afstemming tussen gemeenten en de provincie.
- Duurzaamheid: bijdrage aan duurzame mobiliteit door middel van een efficiëntere inzet van voertuigen zijn er minder voertuigbewegingen nodig.
- Sturing: mogelijkheden om in het organisatiemodel bestuurlijk invloed uit te kunnen oefenen

De mogelijke organisatiemodellen verschillen in de mate waarin ze invulling geven aan deze uitgangspunten.

Tenslotte zijn er uitgangspunten waarop de organisatiemodellen niet verschillen:

- De huidige bevoegdheden en verantwoordelijkheden van gemeenten in het doelgroepenvervoer niet veranderen. Gemeenten blijven verantwoordelijk voor hun eigen indicatiestelling en blijven daarin ook beleidsvrijheid houden.
- Gemeenten bekijken voor iedere klant en vervoersvraag welke vervoeroplossing het beste passend is (maatwerk).
- Gemeenten streven naar een verdere integratie tussen verschillende vormen en –regelingen in het doelgroepenvervoer waar mogelijk.

### **3. Toelichting organisatiemodellen vervoer**

De hoofdkeuze die voorligt betreft het kiezen van een voorkeursmodel voor de organisatie van het vervoer. In de toelichting wordt voor alle modellen uitgegaan van het combineren van alle vormen van doelgroepenvervoer om ze onderling te kunnen vergelijken. Daar waar relevant wordt in de beschrijving onderscheid gemaakt tussen het geregeld vervoer (leerlingen, dagbesteding, WSW) en het vraagafhankelijk vervoer (Wmo).

In de organisatiemodellen wordt gekeken naar de volgende onderdelen in het vervoerproces: ritaanname, planning en uitvoering. Er zijn grofweg drie organisatiemodellen mogelijk, voor ieder van de modellen geldt dat de gemeente altijd een opdrachtgeversrol heeft. Daarnaast kunnen de modellen privaat, publiek of in een mengvorm worden uitgewerkt.

Onderstaand volgt eerst een toelichting op het huidige model en de drie alternatieve organisatiemodellen, daarna worden de modellen gekoppeld aan bovenstaande ambities en uitgangspunten om vervolgens een afweging te maken.

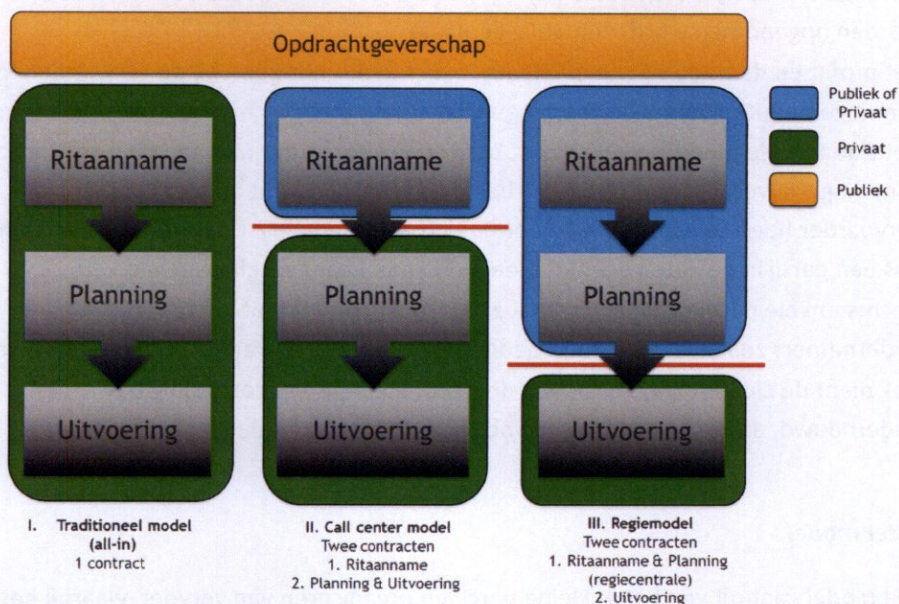


### Huidige model

In het huidige model worden verschillende vervoervormen (Wmo, leerlingen, dagbesteding, WSW) door een opdrachtgever niet geclusterd. Wel is soms sprake van een geografische clustering binnen één opdracht, zoals bij het Wmo-vervoer dat voor de gehele provincie is georganiseerd in twee percelen. In Zuid-Limburg is daarnaast voor het leerlingenvervoer een maatwerkperceel met daarin afspraken over gezamenlijke inzet van voertuigen van verschillende vervoerders. In beide gevallen is sprake van vervoerders die zelf de ritaanname, planning en uitvoering verzorgen.

De markt zorgt soms – waar mogelijk – voor het combineren van vervoer door verschillende vervoervormen vanuit één centrale aan te sturen met één wagenpark. De mogelijkheden hiertoe zijn beperkt omdat vervoeropdrachten los van elkaar in de markt worden gezet en de looptijden van contracten en verlengingen niet / beperkt op elkaar zijn afgestemd. Een vervoerder die een contract voor doelgroep A heeft kan daardoor bij een aanbesteding van doelgroep B eventueel realiseerbare efficiency niet volledig doorberekenen. Hier zit tegelijkertijd ook een groot risico want wanneer een contract wegvalt kan dat een probleem gaan vormen voor de uitvoering van het contract wat nog wel doorloopt.

Hieronder wordt ingegaan op drie modellen om de regie over vervoervormen te bundelen:



Bij alle modellen hoort ook een belangrijke taak die professioneel beheer heet ofwel controleren of de vervoerder uitvoert wat contractueel is afgesproken (contractbeheer / contractmanagement). Dit is een taak van de opdrachtgever(s) die ze zelf kunnen uitvoeren of door een private partij kunnen laten doen, zoals nu het geval is voor het Wmo vervoer van een deel van de gemeenten.

#### I. Clustering vervoer via traditioneel model (all-in)

In dit model wordt – als variant op het huidige model - vervoer geclusterd en voor alle gemeenten gelijktijdig aanbesteed in één contract. Waar mogelijk kan dit contract door een logische



perceelindeling worden opgeknipt, zolang dat niet ten koste gaat van de combinatiemogelijkheden. Verschillende opdrachtgevers en contracten worden hierdoor vanuit hun eigen domein georganiseerd en aanbesteed. De opdrachtnemer, veelal een (grote) vervoerder, biedt in dit model reizigersinformatie, doet de ritaanname en het plannen en uitzetten van ritten bij de chauffeurs (planning en uitvoering). Daarnaast richt de vervoerder zich op het optimaliseren van combinatiemogelijkheden in de vervoerstromen.

De mogelijkheden voor clustering van vervoer in één contract hangen af van de doorlooptijden van de huidige contracten. Voor het Wmo vervoer geldt dat het voor de gehele provincie gelijktijdig kan, maar voor het leerlingenvervoer is dat niet het geval.

Voordelen:

- Een traditioneel model is een bekende contractvorm (veel ervaring mee opgedaan)
- De aanbestedingsperiode is relatief kort en het is een relatief eenvoudige samenwerkingsvorm

Nadelen:

- Ingroei van ander vervoer op een later tijdstip (bijvoorbeeld dagbesteding of leerlingenvervoer) is (contractueel) lastig in dit model. De keuze voor welke vervoersvormen worden opgenomen wordt eenmalig gemaakt.
- **Het profijt en de risico's in de efficiency in de uitvoering liggen bij de vervoerder. Wensen vanuit gemeenten voor aanscherpingen/bijsturing brengen meerkosten met zich mee.**
- Het traditionele model sluit voor wat betreft de vervoerder niet aan bij de gedachte van de kanteling. De verwijzing naar bijvoorbeeld het OV is beperkt en niet onafhankelijk (de vervoerder heeft een belang bij meer doelgroepenvervoer). Daarmee hebben gemeenten dus een partij in de keten die niet mee werkt aan haar kantelingsbeleid.
- Slechts enkele partijen zullen in staat zijn om het contract uit te voeren. Kleinere ondernemers zullen zich als onderaannemer moeten schikken naar de hoofdaannemers.
- Ook dient de clustering op basis van de Aanbestedingswet zorgvuldig te worden onderbouwd, aangezien de kansen voor het MKB in dit model beperkt zijn.

## ***II. Call center model***

Het tweede model gaat uit van het in kleine percelen organiseren van vervoer, waarbij het verstrekken van reizigersinformatie en de ritaanname voor alle percelen op één punt (via een apart contract) plaatsvindt. Deze taken worden in dit model ondergebracht bij een publiek of privaat callcenter, die de ritten vervolgens uitzet richting een of meerdere vervoerders. De planning van de ontvangen ritten en de uitvoering ervan is een taak van de vervoerders.

Voordelen:

- De ritaanname gebeurt onafhankelijk en verwijzing naar het OV is gewaarborgd.



- Dit model is klantvriendelijker dan het traditionele model in de huidige situatie omdat er één loket ontstaat voor rit- en klachtenaanname. Kleine ondernemers worden bovendien eerder in staat gesteld om zelfstandig deel te nemen.

Nadelen:

- De percelen moeten ergens afgebakend worden, waardoor inefficiency blijft bestaan in het plannen van het vervoer. Daarbij is een optimale perceelindeling voor het vraagafhankelijk vervoer (Wmo) anders dan voor vaste vervoer (leerlingenvervoer, dagbesteding, WSW vervoer).
- **Het profijt en de risico's in de efficiency in de uitvoering van het vervoer liggen op perceelniveau bij de vervoerder.**
- Ook al kan het vervoer opgeknipt worden in percelen, met combinaties van verschillende vervoersvormen zullen de percelen al snel een flinke omvang krijgen.
- Ingroei van ander vervoer op een later tijdstip (bijvoorbeeld dagbesteding, leerlingenvervoer) is (contractueel) in dit model lastig.
- De bundelingsmogelijkheden zijn beperkt, door het gebrek aan inzicht in en grip op de planning van het vervoer. Dit model leent zich daarom vooral voor vraagafhankelijk vervoer (Wmo) maar niet voor vast vervoer (Wmo, WSW en dagbesteding).

### **III. Regiemodel**

In het derde model wordt zowel de reizigersinformatie / ritaanname als de planning ondergebracht in een regie-organisatie, die los van de vervoerders wordt gecontracteerd. Het organisatiemodel biedt de mogelijkheid om een efficiencyslag te maken in de exploitatie van het doelgroepenvervoer, doordat meerdere vervoersvormen op één centraal punt worden gepland. De operationele regievoerder (regiecentrale) fungeert daarbij onafhankelijk van de vervoerders, waarmee er geen belang is bij een (te) hoog vervoervolume maar juist een prikkel ontstaat om het vervoersaanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vervoervraag. De operationele regiefunctie omvat het uitzetten van ritten bij een variabel aantal gecontracteerde vervoerders, die zelf niet meer plannen maar slechts leverancier zijn van auto en chauffeur. Vervoerders beperken zich in dit model dus tot het rijden van ritten. Hierdoor kan ook eenvoudig de ruimte geboden worden om zelfstandig deel te nemen aan kleinere ondernemers.

Voordelen:

- Door de grote mate van flexibiliteit gedurende de uitvoering kan de regie-organisatie een belangrijke rol spelen bij het doorvoeren van de kanteling; de centrale zal op basis van het beleidsregime per ritaanvraag toetsen of dezelfde rit ook met het reguliere OV gemaakt kan worden.
- Voor reizigers ontstaat één loket waar zij terecht kunnen voor informatie en reserveringen van ritten.
- Omdat alle kennis van het vervoer op één punt komt te liggen, kan de regie-organisatie uitgroeien tot een mobiliteitspartner die ontwikkelingen binnen zowel het vervoer als activiteiten kan initiëren en begeleiden.



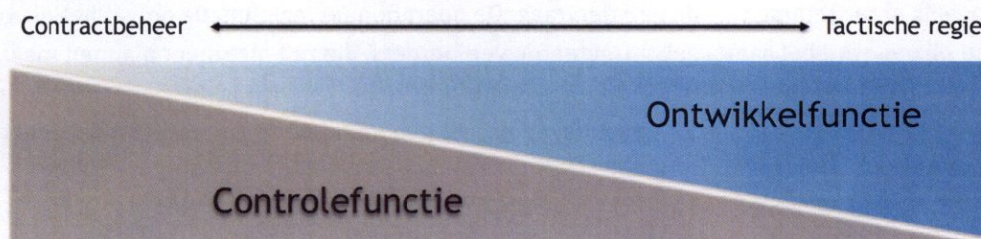
- Ook andere vormen van vervoer (kleinschalig OV, vrijwillig vervoer, zittend ziekenvervoer, Valys) kunnen worden ondersteund en aangestuurd.
- De regie-organisatie kan uitgroeien tot een mobiliteitspartner als spin in het web van het vervoeraanbod. Dit versterkt de integratie tussen doelgroepenvervoer en openbaar vervoer.

#### Nadelen:

- De complexiteit van de contractering neemt toe omdat de opdrachtgever separaat contracten met de regiecentrale en vervoerders afsluit.
- Op korte termijn is er mogelijk sprake van een deel inefficiency door inkoop op beschikbaarheid, naar mate het volume dat gepland wordt door de centrale toeneemt door ingroei van vervoer verdwijnt dit.
- De huidige marktordening verandert door scheiding van regie en uitvoering. Omdat de effecten hiervan op voorhand niet volledig in te schatten zijn, zal de aanbestedingsstrategie een zekere mate van flexibiliteit moeten bieden.

#### **Regiemodel: van contractbeheer naar tactische regie**

Boven het niveau van de operationele aspecten (ritaanname, planning en uitvoering) hoort een belangrijke taak die professioneel beheer heet ofwel controleren of de vervoerder uitvoert wat contractueel is afgesproken. Deze taak hoort bij alle drie beschreven modellen en wordt door de opdrachtgever(s) uitgevoerd. Omdat het derde model (regiecentrale) en in minder mate het tweede model (call center) de voorwaarden bieden om optimale grip te hebben op de volledige vervoersvraag en de planning, zijn de mogelijkheden aanwezig om naast professioneel beheer ook actief gedurende het contract op zoek te gaan naar slimmere organisatie en daarin actief te sturen. Deze taak is gedefinieerd als tactische regie.



De tactische regie houdt zich bezig met beleidsadvies en signalering ten aanzien van indicatiestelling, productformules per reizigersgroep, tarieven en het financiële- en kwaliteitsmanagement. Dit zijn allen taken van de opdrachtgever(s). Hieronder valt ook de ontwikkelfunctie, waarbij wordt gezocht naar de afstemming met het OV maar bijvoorbeeld ook het bekijken van mogelijkheden voor slim aanpassen van begin- en eindtijden van scholen en dagbesteding. Zo wordt gezocht naar afstemming tussen verschillende vervoersvormen en de wijze waarop vervoerstromen slim aan elkaar gekoppeld kunnen worden. In het derde model (regiecentrale) fungeert de regiecentrale die de ritten aanneemt en plant als adviespartner voor de opdrachtgever(s).



**Vragen die in het regiemodel kunnen worden beantwoord:**

- Wat zijn de effecten van prijsdifferentiatie (eigen bijdrage) in het Wmo?
- Wat zijn de effecten op kwaliteit en kosten als de eis dat dezelfde chauffeur een leerling moet ophalen wordt losgelaten?
- Is het zinvol om zwem en gymvervoer toe te voegen aan het regiemodel?
- Wat zijn de effecten als gevarieerd wordt in het aantal opstapplaatsen?
- Wat zijn de effecten op kwaliteit en kosten als de maximale omrijtijd wordt aangescherpt of als de vooraanmeldtijd wordt versoepeld?

**4. Afwegingskader organisatie- en contracteringsmodellen**

De verschillende modellen zijn verder verkend en kwalitatief gescoord ten opzichte van elkaar. Daarbij is ook de huidige situatie vertaald in een 0-scenario, waarbij alleen het Wmo vervoer is opgenomen in een all-in contract met twee percelen (conform het huidige Regiotaxi model). De organisatie van het leerlingenvervoer, dagbesteding en Wsw vervoer is in het 0-scenario ook op basis van de huidige all-in contracten van de verschillende gemeenten.

Er is een afwegingskader opgesteld met als criteria de eerder genoemde uitgangspunten. In het afwegingskader is per criterium een score weergegeven. Hiermee wordt inzicht geboden in de voor- en nadelen van de verschillende organisatie modellen. In het afwegingskader zijn alleen criteria opgenomen waarop de modellen verschillen.

**Afwegingskader organisatie- en contracteringsmodellen doelgroepenvervoer**

| Criteriaum  | 0-scenario<br>traditioneel<br>Regiotaxi | Traditioneel<br>All-in | Call center<br>model | Regiemodel |
|---|---|------------------------|----------------------|------------|
| 1 Flexibiliteit in de organisatie van het vervoer ('mee-ademende contracten') | 0                                       | 0                      | 0                    | ++         |
| 2 Ontwikkelkansen voor bijdrage aan kanteling en substitutie OV               | 0                                       | 0                      | +                    | ++         |
| 3 Kans op beheersing kosten vervoer en kwaliteit tijdens contract             | 0                                       | 0                      | +                    | ++         |
| 4 Mogelijkheid inbrengen alternatieve vervoeroplossingen                      | 0                                       | 0                      | +                    | ++         |
| 5 Kansen voor (lokale) MKB  | 0                                       | 0                      | +                    | ++         |
| 6 Bijdrage aan duurzame mobiliteit door efficiëntere inzet van voertuigen     | 0                                       | ++                     | 0                    | ++         |
| 7 Ontwikkelkansen verdere integratie tussen OV en doelgroepenvervoer          | 0                                       | 0                      | +                    | ++         |
| 8 Mogelijkheden bestuurlijke invloed gedurende de contractperiode             | 0                                       | 0                      | +                    | ++         |

Legenda: 0 = goed; + = beter; ++ = best



### **1: Flexibiliteit in de organisatie van het vervoer**

Het regiemodel brengt door haar scheiding tussen planning en uitvoering een fundamenteel andere contractering met zich mee. De vervoerders in dit model hebben geen invloed meer op de (in)efficiëntie, want deze is in handen van de operationele regisseur. De operationele regisseur heeft **geen belang meer bij vervoersvolume en wordt daarmee een 'partner' voor de opdrachtgever in het bereiken van haar doelen.** In de andere modellen dient een aanbesteding plaats te vinden waarbij vooraf klip en klaar moet zijn welke eisen worden gesteld aan het vervoer voor de klant op straat, immers inschrijvers moeten op basis hiervan hun efficiëntiegraad schatten en daar hun kostencalculatie op ramen. Bij het regiemodel is de productformule naar de klant bij de aanbesteding van het vervoer niet of nauwelijks relevant, omdat dit juist een ontwikkelpad wordt wat ook gaandeweg het contract kan gaan fluctueren. Daarmee biedt dit model een goede flexibiliteit om mee te kunnen ademen met de ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer en de keuzes die gemeenten daarin nog gaan maken. Dit geldt zowel voor volume als voor ingroei van nieuwe vervoervormen als voor aanpassingen in het vervoerproduct. De ontwikkelingsfunctie is in het regiemodel dynamisch, terwijl dit in de andere scenario's meer statisch is ingebakken in de aanbesteding.

### **2: Ontwikkelkansen voor bijdrage aan kanteling**

Actief sturen op een beweging vanuit het taxivervoer naar het openbaar vervoer of alternatieven zal het beste plaatsvinden door een partij die geen belangen heeft bij de omvang van dat taxivervoer. Het call center model en het regiemodel bieden daar de beste mogelijkheden voor. Het callcenter kan in haar positie belangeloos adviseren/verwijzen richting OV, ook kan zij fungeren als informatiepunt over alternatieve vormen van mobiliteit. Het regie-model biedt daarin nog iets meer mogelijkheden om hierin actief ook te kijken naar inzet en een rol in planning en regie op alternatieve vormen van vervoer (bijvoorbeeld vrijwilligersvervoer). Daarnaast biedt het regiemodel inzicht in vervoersdata op voertuiginzet waardoor zij ook meer kan fungeren als 'rekencentrum' voor de opdrachtgever in het verkennen van kantelingsbeleidsalternatieven. Het huidige model en het all-in model kennen beide een hoofdaannemer die gedurende haar contract niet actief zal sturen op volumedaling of substitutie. Natuurlijk kan dit in het aanbestedingsproces meegenomen worden in gunningmodellen en prestatiestimuli, maar het zal daarmee lastig verankerd kunnen worden in haar gedragingen tijdens de uitvoering van het contract.

### **3: Kans op beheersing kosten vervoer en kwaliteit tijdens contract**

Aansluitend op het voorgaande criterium zit allereerst door haar invloed op de kanteling in het callcenter model en het regiemodel een betere kans op beheersing van de kosten dan het huidige model en het all-in model. Daarnaast biedt het regiemodel veel meer ruimte om tijdens het contract ook te variëren met de productformule naar de klanten zonder dat dit direct leidt tot discussies met de inschrijvers. De productformule is in dit model grotendeels losgekoppeld van de contractering en vergoedingsystematiek van de vervoerder(s) waardoor de opdrachtgever ook het profijt naar zich toe



kan halen van efficiëntiemaatregelen, maar anderzijds ook bewust gedurende het contract kan kiezen voor wijzigingen die juist de kwaliteit naar de klant ten goede kan komen. Het profijt en de 'pijn' zit in de traditionele modellen alsook in het callcenter model bij de vervoerder wanneer ontwikkelingen of maatregelen worden getroffen ten gunste of ten nadele van de efficiëntie. In het regiemodel trekt de opdrachtgever dit meer naar zich toe waarmee het ook meer sturingsmogelijkheden krijgt om het vervoerproduct binnen haar budget te houden gedurende het contract. In haar dialoog met klanten ontstaat daarmee ook een transparantere situatie om keuzes ten aanzien van kwaliteit en comfort van het vervoerproduct te kunnen afwegen ten opzichte van de kosten.

#### **4: Mogelijkheden inbrengen alternatieve vervoeroplossingen**

Alternatieve vervoeroplossingen kunnen enerzijds aanpassingen zijn in de productformule van de bestaande vervoervormen, maar ook vormen waarbij delen van het doelgroepenvervoer via bijvoorbeeld vrijwilligersvervoer plaatsvinden. Deze flexibiliteit is gedurende het contract het beste te realiseren in het callcenter en regiemodel. Omdat in het regiemodel ook de planning bij de regisseur zit kan deze hier een veel actievere rol in spelen om dit in goede banen te leiden. In het callcenter model zijn de vervoerders in percelen gecontracteerd op basis van een vooraf gedefinieerde productformule wat met zich mee brengt dat dergelijke ingroei of doorontwikkelingen al snel kan leiden tot contractuele discussies.

#### **5: Kansen voor (lokale) MKB**

Het toepassen van de traditionele contracteringsmodellen op dergelijke omvangrijke contracten leiden al snel tot aanbestedingen waarin alleen de grote marktpartijen kunnen deelnemen. Natuurlijk kan hierin gewerkt worden met kleinere percelen, maar dit zou het bundelingsprincipe al snel aantasten. De kleinere MKB bedrijven zullen in die modellen enkel een rol als onderaannemer kunnen spelen. In het callcenter model zijn vanwege de scheiding van callcentertaak de kansen wat beter voor deze partijen, maar nog steeds vergt dit dat partijen zullen moeten beschikken over planningsvaardigheden en tools. In het regiemodel liggen de kansen voor de kleinere (lokale) MKB bedrijven in de uitvoering van het vervoer. Zij hoeven hier enkel voertuig en chauffeur te leveren. De inrichting van de aanbesteding van het vervoer biedt opdrachtgevers bovendien goede mogelijkheden om dit klein te houden en daarmee bereikbaar voor het (lokale) MKB. Daarnaast vergt de aanbesteding van dit vervoer geen grote ervaring met aanbestedingen, zodat zij zonder hoofdaannemer hier zelf aan deel kunnen nemen.

#### **6: Bijdrage aan duurzame mobiliteit door efficiëntere inzet van voertuigen**

In die modellen waarin maximaal ingezet kan worden op de efficiëntie in het vervoer vertaald dit zich natuurlijk ook naar een beperking van voertuigkilometers en daarmee uitstoot. Op dit criterium scoren het traditionele all-in model en het regiemodel vrijwel gelijk. Duurzame mobiliteit is een breed begrip en hangt bijvoorbeeld ook samen met de inzet van duurzame voertuigen. Beide



modellen bieden hier mogelijkheden om in de aanbesteding slim mee om te gaan. Het regiemodel biedt daarnaast nog wat flexibiliteit om ook gedurende het contract te experimenteren met duurzame voertuigen vanuit een constructie dat de voertuigen ter beschikking worden gesteld.

### **7: Ontwikkelkansen verdere integratie tussen OV en doelgroepenvervoer**

Dit perspectief hangt nauw samen met criteria 1 en 2. Door de harde scheiding tussen planning en uitvoering in het regiemodel ontstaat een sterkere focus op de ontwikkelfunctie. Dit betekent daarmee dat ook meer mogelijkheden kunnen ontstaan in de dialoog met de concessiehouder van het OV. Het inzicht in vervoerpatronen en cliënten kan mogelijk zichtbaar maken op welke plaatsen en tijden een dienstregelinggebonden OV-product wenselijk kan zijn. Daarnaast kan het doelgroepenvervoer in de haarvaten een OV-functie in stand houden in combinatie met haar functie doelgroepenvervoer.

### **8: Mogelijkheden bestuurlijke invloed gedurende de contractperiode**

In de traditionele contracteringsmodellen dient de bestuurlijke invloed zich vooral te laten gelden bij de inrichting van de aanbesteding en formulering van het vervoerproduct. Als eenmaal het contract gesloten is wordt de bestuurlijke invloed beperkt tot de kaders van het contract. Sturen op kosten en kwaliteit ligt dan veelal in indicatiestelling en contractbeheer. In het callcenter model is dit al iets ruimer om het callcenter sterker te laten inzetten op haar informatiefunctie over mobiliteitsmogelijkheden en een actieve verwijzing naar OV (met name binnen het vraagafhankelijke vervoer). In het regiemodel zijn de sturingsmogelijkheden juist ook gedurende het contract met regie en vervoerders ruimer. Bestuurders hebben zo niet alleen bij de voorbereiding van de aanbesteding, maar juist ook gedurende het contract veel meer mogelijkheden om hun invloed aan te wenden om de kwaliteit en/of de kosten te beïnvloeden. Dit vergt vanzelfsprekend wel een uitgebalanceerde samenwerking tussen gemeenten om hierin effectief te handelen.

Daarnaast zijn in de toelichting van de modellen ook een aantal nadelen aan de orde gekomen die nog niet in de criteria zijn genoemd. Deze worden hier beschreven en gescoord voor de verschillende modellen.

| Aandachtspunten                 | 0-scenario<br>traditioneel<br>Regiotaxi | Traditioneel<br>All-in | Call center<br>model | Regiemodel |
|---------------------------------|---|------------------------|----------------------|------------|
| Complexiteit contractering      | ++                                      | +                      | ++                   | 0          |
| Impact op huidige marktordening | 0                                       | -                      | 0                    | - / 0      |
| In lijn met wet aanbesteding    | 0                                       | -                      | +                    | ++         |

Legenda: - = matig, 0 = neutraal, + = goed, ++ = zeer goed



### ***Complexiteit contractering***

De complexiteit van de contractering is het meest eenvoudig in het geval van het 0-scenario aangezien veel ervaring is met deze contracteringsvorm. Het all-in model en het call-center model zijn in de basis ook bekende contractvormen maar worden op het moment dat ze worden toegepast op verschillende vormen van vervoer groter en diverser en daarmee ook complexer. Bij het regie-model is de contractering in eerste instantie complexer. De regiecentrale zelf moet worden ingericht of worden aanbesteed, daarna kan de uitvoering van het vervoer pas worden aanbesteed. Voor beide geldt dat er in Nederland beperkte ervaring is opgedaan; in Zeeland werkt het model goed en in Flevoland is recent een private regiecentrale aanbesteed. Deze ervaringen geven vertrouwen.

### ***Impact op huidige marktordening***

Ten aanzien van de marktordening is het goed te beseffen dat het regie-model invloed heeft op het huidige business model van vervoerders. De planning van het vervoer wordt niet meer door hen gedaan. Met het regie-model en het loskoppelen van regie en uitvoering verandert dit business model waardoor de impact op de markt en de ordening het grootst is. Voor het traditioneel all-in model geldt dat door de grootte van het contract de marktordening wordt beïnvloed: alleen de grootste vervoerders komen ervoor in aanmerking.

### ***In lijn met wet aanbesteding***

Het scenario met een traditioneel all-in contract voor al het vervoer zorgt voor een zeer groot contract waarin kleine vervoerders weinig kansen hebben. Het is hierdoor twijfelachtig of deze contractering toegestaan is vanuit de huidige aanbestedingswetgeving. Het regie-model biedt de mogelijkheid om veel verschillende vervoerders (groot en klein) te contracteren en past daarmee het beste in de filosofie van de huidige aanbestedingswetgeving.

**Gelet op de reeds vastgestelde ontwikkelperspectieven, ambities en uitgangspunten scoort clustering van vervoer in een traditioneel all-in model het laagst. Het call center model scoort substantieel beter, met uitzondering van de bijdrage aan duurzaamheid. Het regiemodel tenslotte scoort op alle criteria het beste. Dit is daarom het voorkeursmodel uitgaande van het gezamenlijk organiseren van vervoersvormen in het doelgroepenvervoer. In bijlage 3 is het regiemodel verder uitgewerkt.**

**Het regiemodel kent een aantal aandachtspunten ten opzichte van de andere modellen. Deze hebben betrekking op het feit dat relatief weinig ervaring is opgedaan met deze organisatievorm.**



## 5. Financiën

### 0-scenario

Het 0-scenario zoals hiervoor in het afwegingskader is meegenomen is ook op financiële aspecten uitgewerkt. Het betreft het scenario waarin de twee bestaande Regiotaxi contracten op eenzelfde wijze opnieuw in de markt worden aanbesteed middels een traditioneel contract voor alleen het Wmo-vervoer. Om te bepalen welke effecten een nieuwe aanbesteding kan hebben op de kosten is gebruik gemaakt van benchmark cijfers vanuit recente aanbestedingen in andere regio's. Op basis van de prijzen in de Regiotaxi contracten in Flevoland, de Gelderse regio's en de recent aanbestede contract in de regio's 's-Hertogenbosch en West-Brabant is een reël te verwachten markttarief in een traditionele aanbesteding bepaald. Dit is een tarief exclusief de reizigersbijdrage en met toepassing van een instapzone.

In de onderstaande tabel is het te verwachten percentage van de huidige kosten gegeven wanneer het contract opnieuw wordt aanbesteed op basis van de benchmark.

| Regio   | % van huidige Wmo-vervoerkosten te verwachten o.b.v. benchmark <sup>1</sup> |
|---|---|
| Noord- en Midden-Limburg                                  | %   |
| Zuid-Limburg (Regio Omnibuzz plus Maastricht en Parkstad) | %   |

Zichtbaar wordt dat met name de regio's Noord- en Midden-Limburg, omdat hier nu een relatief lage prijs per zone geldt, rekening moeten houden met een te verwachten forse kostenstijging ten gevolge van hogere inschrijftarieven zoals die elders in Nederland uit nieuwe inschrijvingen naar voren komen. Voor Zuid-Limburg geldt dit vanwege een hogere huidige prijs per zone veel minder.

In een traditioneel contract hebben opdrachtgevende gemeenten alleen invloed op de instroom van personen in het systeem. Dit kan middels het indiceringsbeleid. Op basis van ervaringen is geschat dat het mogelijk is met een stringenter indicering en het geven van OV-advies bij ritboekingen een reductie te realiseren van 15 tot 25% in het gebruik. Deze forse inspanning op het gebied van de indicering is echter naar verwachting onvoldoende voor de regio's Noord- en Midden-Limburg om te voorkomen dat de kosten voor Regiotaxi (de prijs per zone) flink gaat stijgen. Voor de regio Zuid-Limburg lijkt het realistisch om te veronderstellen dat deze kosten stabiel blijven op niveau 2014.

| Regio   | Huidige exploitatiekosten 2014 <sup>1</sup>           | Verwachte absolute kosten vanaf 2017 o.b.v. benchmark <sup>1</sup> |
|---|---|--|
| Noord- en Midden-Limburg                                  | € bedrag is enkel opvraagbaar door portefeuillehouder | € bedrag is enkel opvraagbaar door portefeuillehouder              |
| Zuid-Limburg (Regio Omnibuzz plus Maastricht en Parkstad) | € bedrag is enkel opvraagbaar door portefeuillehouder | € bedrag is enkel opvraagbaar door portefeuillehouder              |
| Totaal  | € bedrag is enkel opvraagbaar door portefeuillehouder | € bedrag is enkel opvraagbaar door portefeuillehouder              |

<sup>1</sup> Deze informatie wordt enkel op verzoek aan de betrokken portefeuillehouders (wethouder) verstrekt.



In het huidige 0-scenario is uitgegaan van de bestaande omvang van het Regiotaxivervoer. Echter vanaf 1-1-2015 zijn de gemeenten ook verantwoordelijk voor het voormalige AWBZ-vervoer (Wmo-bg). Dit is op dit moment grotendeels afgekocht dan wel ingekocht bij de instellingen. Het is echter een te overwegen scenario dat dit vervoer ondergebracht wordt bij het Regiotaxi vervoer. Dit zou betekenen dat het vervoer in volume zal groeien, evenals de kosten daarvan. Omdat op dit moment geen inzicht is in de omvang van het Wmo-bg-vervoer kan deze groei niet gekwantificeerd worden.

Voornoemde groei in kosten zal niet evenredig zijn aan de volumegroei, aangezien een groter volume ook meer combinatiemogelijkheden zal bieden. Belangrijk om hierbij te realiseren is dat Wmo-bg-vervoer voornamelijk structurele ritten betreffen die qua karakteristieken meer lijken op groepsvervoer. Om die reden kunnen die ook voordeliger ingekocht worden dan groepsvervoer met een andere vergoedingsystematiek zoals een prijs per zone (vraagafhankelijk Regiotaxi), door bijvoorbeeld in te kopen per beladen voertuiguur. De hierbij te maken keuzes zijn een belangrijk punt om rekening mee te houden bij de aanbesteding en de eisen die gesteld worden, bijvoorbeeld aan de voertuigkenmerken/types.

#### ***Scheiding kosten operationele regie, vervoer en contractbeheer***

De exploitatie van vervoersystemen (Regiotaxi, leerlingenvervoer) in Nederland bevat nu in feite zowel de kosten van de uitvoering van het vervoer als de operationele regie. Kencijfers geven aan dat de verhouding bij het Wmo-vervoertussen uitvoering en regie circa 85:15 is. Voor het leerlingenvervoer geldt een verhouding uitvoering en regie van circa 96:4. In het regie-model worden deze taken gescheiden en daarmee dus ook zichtbaar als twee kostenposten. De totale kosten van het vervoersysteem wijzigen bij aanvang in principe niet en zijn gelijk in alle organisatiemodellen.

Belangrijk om te benadrukken is dat het gaat om een nieuwe aanbesteding en het uiteindelijk dus de inschrijvers zijn die de prijs bepalen. Hier zit dus altijd een onzekerheid in die positief of negatief kan uitpakken. Dat zou echter ook het geval zijn bij een traditionele aanbesteding.

De kosten kunnen op basis van het huidige gebruik in deze verhouding uitgesplitst worden in uitvoeringskosten en operationele regiekosten. De hoogte van de regiekosten per gemeente hangen af van de regionale afspraken over de verdeling ervan, bijvoorbeeld op basis van aandeel in de totale vervoerkosten. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe een inschatting van de kosten met onderscheid tussen regie en uitvoering gemaakt kan worden op basis van het huidige kostenniveau. Een verdere onderverdeling naar gemeenten is mogelijk. Ook de contractbeheerkosten zijn voor de volledigheid als kostenpost opgenomen. Het contractbeheer wordt in opdracht van de gemeenten momenteel door een combinatie van publieke en private partijen uitgevoerd. In het regiemodel zijn deze taken en bijhorende kosten mogelijk onderdeel van de regiecentrale.

|              | Totale kosten Wmo-vervoer Limburg 2014 <sup>1</sup> |       |         | Totale kosten leerlingenvervoer Limburg 2014 <sup>1</sup> |            |       |         |                |
|--------------|---|-------|---------|---|------------|-------|---------|----------------|
|              |   | regie | vervoer | contractbeheer  |            | regie | vervoer | contractbeheer |
|              | % in expl.  | 15%   | 85%     |   | % in expl. | 4%    | 96%     |                |
| <b>Gem A</b> | X   | €     | €       |   | X          | €     | €       | €              |



|        |      |   |   |   |      |   |   |   |
|--------|------|---|---|---|------|---|---|---|
| Gem B  | X    | € | € |   | X    | € | € | € |
| Totaal | 100% | € | € | € | 100% | € | € | € |

### Sturingsmogelijkheden

Door het invoeren van het regiemodel ontstaat de mogelijkheid om in de toekomst sterker te sturen op de vraag, nieuwe vormen van vervoer in te laten stromen en daarmee een hogere efficiëntie te bereiken. Juist hier liggen de besparingskansen in het regie-model.

In de onderstaande tabel zijn verschillende besparingsmogelijkheden op een rij gezet met daarbij een inschatting van het mogelijke effect. Kenmerkend voor de maatregelen die hieronder worden genoemd is dat nader bepaald moet worden in hoeverre gemeenten hierop willen sturen/al gestuurd hebben en dat de effecten op langere termijn pas zichtbaar worden. Daarom zijn de effecten ervan op voorhand niet exact te bepalen. Ook hangen maatregelen met elkaar samen en beïnvloeden elkaar. De ingeschatte percentages zijn daarom niet cumulatief toepasbaar.

| Segment         | Actie  | Effect  | Omvang voordeel op vervoerskosten                                  |
|-----------------|--|---|--|
| Beleid          | Aanpassen indicatiestelling doelgroepenvervoer | Minder gebruik doelgroepenvervoer en meer gebruik voorliggende voorzieningen (openbaar vervoer).                | 15-25% besparing   |
| Vervoer + regie | Samenvoegen leerlingenvervoer                  | Bundeling vervoer tussen gemeenten leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes                           | 5% besparing   |
|                 | Samenvoegen dagbestedingsvervoer instellingen  | Bundeling van vervoer tussen instellingen leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes.                   | 5-10% besparing op kosten dagbestedingsvervoer                     |
|                 | Bundeling dagbestedings- en leerlingenvervoer  | Volgtijdelijk combineren van dagbestedings- en leerlingenvervoer leidt tot efficiënter vervoer.                 | 0-5% besparing op kosten leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer |
|                 | Beïnvloeden vraag Wmo-vervoer                  | Afvlakken pieken in het vervoer en hogere combinatiegraad   | 0-5% besparing op kosten Wmo-vervoer                               |
| Organisatie     | Samenwerking inkoop                            | Minder procedures   | -  |
|                 | Samenwerking beheer                            | Regiecentrale doet operationeel beheer. Tactische regie doet opdrachtgeverschap. Beter en professioneler beheer | Slagvaardiger, Langtermijnwinst<br>Kostenneutraal                  |
|                 | Samenwerking beleid en uitvoering (1-loket)    | Efficiëntere inzet + kwaliteit dienstverlening  | -  |

Noot: De potentiële voordelen (besparingen) hebben alleen betrekking op de vervoerskosten. De FTE-kosten van het ambtelijk apparaat zijn buiten beschouwing gelaten.



De tabel laat zien dat het beleid van gemeenten relatief veel invloed heeft op de hoogte van de vervoerkosten. De potentiële besparingen door scheiding van regie en vervoer en door samenwerking tussen gemeenten op bijvoorbeeld inkoop en beheer liggen procentueel lager. Dit benadrukt het belang van een (uniform) beleid voor toeleiding van klanten naar het OV door middel van een bindend OV advies.

### ***Risico's en beheersbaarheid<sup>2</sup>***

De kosten voor het regiemodel maar ook andere modellen zijn op voorhand nooit exact in te schatten. Bij het opstellen van het bestek en de invulling kunnen risico's voor gemeenten worden beperkt. Bijvoorbeeld door:

- Het opnemen van een maximumbedrag voor de uitvoering van de taken van de regiecentrale.
- Het opnemen van een maximumbedrag per uur voor de uitvoering van het vervoer.
- Het organiseren van een risicosessie voor in de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure.
- De beheersbaarheid van kosten vereist een professionele opzet van het contractmanagement, zodat continue inzicht bestaat in kosten en kwaliteit.

### **6. Groeimodel**

Bij de invoering van een regiemodel kunnen diverse veranderingen op één moment gaan optreden, zoals het samenvoegen van vervoervormen, één centraal aanspreekpunt, kanteling in vervoer. Het is aan te bevelen bij de start niet alle acties op één moment te implementeren.

Vanaf de start van het model kan het beste de focus eerst liggen op een goede vervoerskwaliteit die vanaf één punt wordt aangestuurd, conform het huidige kwaliteitsniveau. Op die manier merkt de reiziger nog weinig van de nieuwe situatie. Het ligt voor de hand te beginnen met het Wmo-vervoer voor alle gemeenten aangezien er per december 2016 geen contract meer is. Voor het leerlingenvervoer, het dagbestedingsvervoer en andere vervoersvormen bestaan meer contracten met verschillende looptijden in de regio's Noord, Midden en Zuid-Limburg. Deze vormen kunnen daarom niet direct worden toegevoegd aan het regiemodel, maar pas nadat de contracten zijn afgelopen en nieuwe aanbestedingen zijn doorlopen. Dat zijn aanbestedingen van vervoer dat past in het regiemodel, namelijk enkel afname van voertuigen en chauffeurs zonder de ritaanname en de planning. Daarmee wijken ze af van de huidige contracten.

De regiecentrale start eind 2016 met het regisseren van minimaal het Wmo-vervoer. Mogelijk dat leerlingenvervoer en vervoer naar dagbesteding voor een deel van de gemeenten/regio's ook vanaf het begin kan meedraaien. Naast het toevoegen van andere vervoersvormen, kan de regiecentrale gaandeweg ook meer gaan sturen op bijvoorbeeld:

- het aanpassen van de systeemkenmerken van het Wmo-vervoer
- het meer gaan sturen op alternatieve vervoermogelijkheden, zoals OV.
- het betrekken van vrijwilligersvervoer

---

<sup>2</sup> Betreft een advies, hieraan kunnen geen enkele rechten worden verleend.



Door deze getrapte aanpak is een geleidelijke overgang mogelijk en worden implementatieproblemen zo veel mogelijk voorkomen. Dit leidt er wel toe dat de geschetste effecten niet direct van de start van het regiemodel 'incasseerbaar' zijn.

**Gelet op de noodzaak een alternatief te hebben voor de Regiotaxi, moet het regiemodel eind 2016 met minimaal het Wmo-vervoer voor alle gemeenten starten.**

**Gezien de mogelijke financiële voordelen (volumevoordeel vertaald in gunstige prijs bij inkoop) en het realiseren van maximaal efficiencyvoordeel is de intentie om het leerlingenvervoer, het dagbestedingsvervoer en het vervoer in het kader van de sociale werkplaatsen later in te faseren in het regiemodel. De tijdstippen van ingroei hangen af van de looptijd van de huidige (traditionele all-in) contracten.**

### 7. Afweging publiek of private partij voor operationele regie

Het ligt niet voor de hand dat gemeenten zelf de uitvoering van het vervoer op zich willen nemen, maar de taak van de operationele regie zou mogelijk wel een taak kunnen zijn die zij naar zich toe kunnen en willen halen. De afweging hierin laat zich niet eenvoudig bepalen door modelmatige benaderingen, maar kan wel weergegeven worden in een kwalitatief afwegingskader.

Er zijn feitelijk twee hoofdscenario's te onderscheiden:

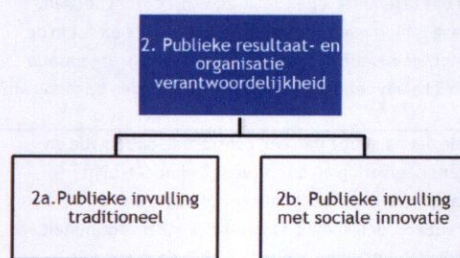
1. Aanbesteding van dienst operationele regie bij marktpartij: in dit hoofdscenario ligt de organisatie- en resultaatverantwoordelijkheid bij een externe marktpartij. Hiervoor moet middels een aanbesteding de dienst uitgevraagd worden in de markt. De wijze /model waarop deze inkoop plaatsvindt kan echter sterk verschillen van een traditionele aanbesteding tot een publiek-private samenwerking.
2. Publieke resultaat- en organisatieverantwoordelijkheid voor de operationele regie: in dit hoofdscenario ligt de verantwoordelijkheid ten aanzien van het resultaat en de organisatie bij een publieke organisatie die mogelijk wel los kan staan van de gemeentelijke organisatie. Hierbij kunnen verschillende keuzes gemaakt worden ten aanzien van de wijze waarop organisatieonderdelen ingericht en ingekocht worden.

Binnen de hoofdscenario's zien we de volgende subscenario's:





- 1a. **Privaat traditioneel:** in dit scenario worden alle taken binnen de operationele regie middels een traditionele aanbesteding uitgevraagd en uitbesteed aan de markt. Voorbeeld is de aanbesteding van de mobiliteitscentrale in Flevoland.
- 1b. **Best value procurement:** een vorm van aanbesteding die door Rijkswaterstaat steeds meer toegepast wordt. Centraal staat los te laten en te vertrouwen in plaats van te controleren en beheersen. Daarnaast wordt de nadruk gelegd op het denken vanuit het gezamenlijk belang (win-win). In deze vorm is er meer aandacht voor de kennis en innovatie beschikbaar vanuit de markt bij het bepalen van de gunning.
- 1c. **Publiek private samenwerking:** in dit scenario worden alle taken binnen de operationele regie in een samenwerking tussen overheid en een marktpartij ontwikkeld, geïmplementeerd uitgevoerd met als doel om zowel als overheid en als marktpartij te leren en om na afloop van bestaand contract de zekerheid te hebben dat de ontwikkelde software en kennis beschikbaar blijft. Hiervoor is een aanbesteding nodig en moet de rolverdeling in de samenwerking tussen markt en overheid en het resultaat/beoogde doel vooraf duidelijk zijn.



- 2a. **Publiek traditioneel:** in dit scenario worden alle taken binnen de operationele regie vorm gegeven en uitgevoerd binnen een publieke uitvoeringsorganisatie waarvoor alle benodigde diensten/kennis en middelen publiek wordt georganiseerd/ingekocht.
- 2b. **Publiek met sociale innovatie:** feitelijk worden de taken voor de regie-organisatie ook in dit scenario vorm gegeven en opgezet binnen een publieke entiteit. Hierbij wordt wel in nauwe samenwerking met private partijen samengewerkt in de vorm van co-creatie volgens principes van sociale innovatie om bestaande kennis en ervaring optimaal te benutten.

### **Het afwegingskader**

Om een juiste afweging te kunnen maken tussen de twee hoofdscenario's en daarna ook tussen de subscenario's is het onderstaande afwegingskader opgesteld. Dit afwegingskader is gebaseerd op de uitgangspunten voor de organisatie voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer en daarnaast zijn criteria opgenomen die vaker door gemeenten worden gehanteerd bij afwegingen om diensten en producten binnen de eigen organisatie uit te voeren of te outsourcen/extern in te kopen. In het schema hieronder zijn de criteria weergegeven en toegelicht. Ook is een voorzet gegeven voor het belang van de criteria in de afweging van de scenario's.



|   | Criterion                                  | Toelichting   | Belang     | Privaat | Publiek                         |
|---|--|---|------------|---------|---------------------------------|
| 1 | Binding met de gemeentelijke rol           | Opvatting over de mate waarin uitbesteden wenselijk is of dat het gaat om onlosmakelijke kerntaken van een gemeente. Vinden we bijvoorbeeld dat de operationele regie op dit moment onderdeel is van de kerntaken van een gemeente en dat er maximale grip op moet zijn op de uitvoering hiervan?   | Belangrijk | 0       | 0                               |
| 2 | Kosten                                     | Welke kosten zijn gemoeid met de wijze van inkoop/implementatie? Het gaat hierbij zowel om de kosten die gemaakt moeten worden om de dienst in te kopen of te implementeren als om de verwachte kosten voor de uitvoering van de operationele regie. Belangrijke vraag is dus: kan een marktpartij de diensten voor een lagere/hogere prijs aanbieden dan wanneer deze binnen een publieke organisatie vormgegeven worden?  | Belangrijk | +       | 0/- <sup>3</sup> (met voetnoot) |
| 3 | Afbreukrisico                              | In welke mate is er sprake van een afbreukrisico bij de wijze van inkoop en/of implementatie? Het regiemodel is een relatief nieuwe organisatievorm in Nederland waar nog weinig ervaring mee is. Dit geeft risico op dat zaken niet lopen zoals gewenst en/of voorzien. Belangrijke vraag is hier: geeft het aanbesteden van de dienst in de markt een groter/kleiner afbreukrisico dan wanneer de organisatie vanuit een publieke uitvoeringsorganisatie moet worden opgebouwd?                                   | Belangrijk | 0       | 0                               |
| 4 | Continuïteit                               | Is er de garantie dat na afloop van een contract de opbouwde en ontwikkelde kennis, ervaring en de software behouden blijft? Belangrijke vraag hierbij is: biedt publieke resultaat- en organisatieverantwoordelijkheid daadwerkelijk meer continuïteit en zijn er mogelijkheden om dit bij aanbesteding in de markt te waarborgen?   | Belangrijk | 0       | +                               |
| 5 | Impact op de markt                         | Heeft de wijze van inkoop / implementatie een grote impact op de bestaande business van de marktpartijen en de arbeidssituatie van de medewerkers in de vervoerbranche en in welke mate biedt het nieuwe kansen voor marktpartijen vanuit de vervoerbranche maar mogelijk ook vanuit andere branches?   | Gewenst    | +       | 0                               |
| 6 | Mate van aanstuurbaarheid en controle      | Heeft de opdrachtgever voldoende invloed op de activiteit (kwaliteit of kosten) in relatie tot het gewenste eindproduct? Het gaat hierbij dus om de mate waarin de regiogemeenten regie hebben over de kosten en kwaliteit van het vervoer maar ook over de mate waarin ze invloed hebben op de uitvoering van de operationele regietaken. Belangrijke vraag hierbij is: heeft de regio meer/minder sturingsmogelijkheden op het moment dat resultaat- en organisatieverantwoordelijkheid ligt bij een marktpartij? | Belangrijk | +       | ++                              |
| 7 | Waarborging van innovatie                  | De mate waarin de wijze van inkoop / implementatie continue innovatie waarborgt. Belangrijke vraag hierbij is: Is de innovatie beter gewaarborgd bij een marktpartij die de taken mogelijk ook op andere plekken kan uitvoeren en zijn er mogelijkheden om dit ook in een publieke organisatie te waarborgen?   | Belangrijk | +       | +                               |
| 8 | Waarborging van objectiviteit regievoerder | In welke mate is de objectiviteit van de regievoerder t.o.v. uitvoerders gewaarborgd? In het model is het namelijk van belang dat de operationele regievoerder geen belang heeft bij waar het vervoer terecht komt. Belangrijke vraag hierbij is: is de objectiviteit beter/makkelijker te waarborgen wanneer de resultaat- en organisatieverantwoordelijkheid bij een publieke organisatie ligt?   | Belangrijk | 0       | ++                              |

<sup>3</sup> Het verschil kan groter kan worden als het bij publiek in een organisatie met gemeentelijke cao's wordt vormgegeven.



|    |   |   |            |   |   |
|----|---|---|------------|---|---|
| 9  | Flexibiliteit in instroom additionele doelgroepen (bv. leerlingenvervoer) | In welke mate is het lastig/eenvoudig om middels een groeimodel <b>additionele doelgroepen te laten instromen? In beide scenario's is het mogelijk om later andere vervoersvormen in te laten stromen. Omdat bij aanbesteding van de diensten vooraf nagedacht moet worden over de consequenties ervan voor de operationele regie is dit mogelijk lastiger te realiseren.</b> | Belangrijk | 0 | + |
| 10 | Lokale herkenbaarheid voor klant  | In welke mate heeft de regievoerende partij een lokaal karakter en is als zodanig herkenbaar voor de klant? Met name voor de loketfunctie is dit van belang. Belangrijke vraag hierbij is: biedt het scenario waarin de resultaat- en organisatieverantwoordelijkheid werkelijk meer mogelijkheden om deze lokale herkenbaarheid te bieden en te waarborgen?                  | Gewenst    | 0 | + |
| 11 | Gevolgen voor de klant  | In welke mate is er sprake van veranderingen in de kwaliteit van de dienstverlening die de klant aangeboden krijgt.   | Belangrijk | + | + |

Legenda: - = matig, 0 = neutraal, + = goed, ++ = zeer goed

### **1: Binding met gemeentelijke rol**

#### *Belang*

Het criterium is zwaarwegend omdat de overheid kritisch moeten zijn over de taken die ze wel of niet naar zichzelf trekt. Het is echter geen uitsluitend (knock-out) criterium. De gemeentelijke vervoercentrale in Zeeland laat zien dat ook een publieke organisatie deze taak kan uitvoeren.

*Beoordeling: Privaat 0, Publiek 0*

De taken ten aanzien van de operationele regie zijn in de basis uitvoerende werkzaamheden waarvoor specifieke kennis en ervaring nodig is. Daarnaast ligt de taak in de huidige situatie bij de markt. Middels tactische regie kun je als overheid sturen op de kwaliteit en kosten. Het is daarvoor voor gemeenten niet noodzakelijk de taken ten aanzien van de operationele regie naar zich toe te trekken. Om deze redenen lijkt een private aanbesteding waarbij de overheid niet verantwoordelijk is voor de organisatie en het resultaat, goed te passen in de taakverdeling tussen markt en overheid. Echter, een voorkeur op dit punt voor publiek of privaat wordt sterk bepaald door het lokale beleid van gemeenten en kan per gemeente verschillen. De uitvoeringstaken van vervoer, zoals leerlingenvervoer, Wmo-bg vervoer en Regiotaxi zijn namelijk wel een overheidstaak die is neergelegd bij de gemeenten. Er is een groot publiek belang met deze taken gemoeid. Vanuit dit perspectief ligt een publiekrechtelijke samenwerking ten aanzien van de operationele regie zeker voor de hand. Daarom is de beoordeling voor beide opties neutraal.

### **2: Kosten**

#### *Belang*

Uiteraard vormen kosten altijd een relevant criterium als het gaat om het maken van keuzes. Deze zijn dus ook belangrijk in de afweging t.a.v. de inkoopstrategie voor de operationele regie.

*Beoordeling: Privaat +, Publiek 0*



Het voorbereiden van een aanbesteding kost geld voor inhuur van kennis en expertise en door inzet van ambtelijke capaciteit. Deze aanbesteding is ook terugkerend hoewel met een duurovereenkomst voor langere periode wel een langdurige relatie mogelijk is. Daarnaast wordt de dienst bij een aanbesteding integraal uitgevraagd aan de markt en zijn er voor de markt mogelijkheden om slimme en efficiënte oplossingen, samenwerking op te zoeken en investeringen terug te verdienen. Het opzetten van een (nieuwe) publieke uitvoeringsorganisatie inclusief de inkoop van verschillende diensten en middelen is ook een intensief traject. Bij de inrichting van een publieke organisatie met losse inkoop van diensten en middelen is de verwachting dat de som van de kosten hoger zal zijn dan bij aanbesteding. De investeringen kunnen immers niet in andere regio's terugverdiend worden. De recente ervaringen vanuit de aanbesteding in Flevoland laten in ieder geval zien dat marktpartijen in staat zijn de diensten voor een scherpe prijs aan te bieden. Het verschil in beoordeling tussen publiek en privaat op kosten wordt mogelijk groter indien de gemeentelijke cao's voor de werknemers van de regiecentrale gaan gelden. De totale personeelskosten liggen dan naar verwachting hoger in vergelijking tot een variant met eigen arbeidsvoorwaarden. Een publiekrechtelijk samenwerkingsverband kent daarentegen financiële voordelen, omdat, onder strikte voorwaarden, bijdragen vrij van BTW kunnen worden doorgerekend. Voor een goede inrichting van een publiek samenwerkingsverband wordt een fiscale analyse aangeraden.

### **3: Afbreukrisico**

#### *Belang*

Doelgroepenvervoer heeft betrekking op kwetsbare groepen en is daarmee direct kwetsbaar op het moment dat zaken niet goed lopen. De operationele regie heeft een zeer belangrijke taak in de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Om die reden is het afbreukrisico een belangrijk criterium voor de afweging t.a.v. de inkoopstrategie.

#### *Beoordeling Privaat 0, Publiek 0*

In beide scenario's is sprake van afbreukrisico's. Het is echter moeilijk te bepalen welke risico's zwaarder wegen. Bij aanbesteding van de taak ligt het afbreukrisico met name bij de uitkomst ervan. Komt er een partij naar voren die begrip heeft voor de doelen van de opdrachtgever, voert deze partij de taken naar wens uit en is deze partij werkelijk een partner die samen met de opdrachtgever werkt aan innovaties? Uiteraard hangt dit risico sterk af van de wijze van inkoop maar omdat er nog geen ervaring is bij marktpartijen met de taakconfiguratie zoals voorzien voor de operationele regie, ligt hier een risico. Marktpartijen voeren in veel gevallen echter in de huidige situatie ook al een groot deel van het takenpakket uit en kunnen terugvallen op de organisatiestructuren en infrastructuur die er reeds is. Ten aanzien van de organisatie van taken en middelen binnen een uitvoerende overheidsorganisatie ligt het afbreukrisico in het feit dat de overheid zelf verantwoordelijk is voor het resultaat terwijl wel bij verschillende partijen kennis en middelen moet worden ingekocht. De risico's in de opbouw van de organisatie liggen dus bij gemeenten. Dit zorgt ook voor grotere bestuurlijke risico's. Er moet een volledig nieuwe organisatie opgezet worden waarbij alles nieuw is. Dit brengt een afbreukrisico met zich mee dat beheerst moet worden en vraagt om voldoende implementatietijd.



#### **4: Continuïteit**

##### *Belang*

De operationele regie gescheiden van uitvoering van vervoer is een nieuwe taak waarmee nog relatief weinig ervaring is opgedaan. In de eerste jaren zal daarom veel kennis en ervaring worden opgebouwd en gaat de operationele regievoerder een centrale rol in het regionale doelgroepenvervoer vervullen. Continuïteit van deze kennis en ervaring is daarom belangrijk.

##### *Beoordeling: Privaat 0, Publiek +*

Voor de continuïteit ontstaat in het geval van een aanbesteding de situatie dat een contract afloopt en daarmee ook kennis en ervaring die bij de betreffende marktpartij is opgebouwd wegvloeit. In een aanbesteding kan dit effect zoveel mogelijk beperkt worden, bijvoorbeeld door bepalingen op te nemen ten aanzien van een zorgvuldige overdracht van data naar de mogelijk nieuwe partij. Ook kan met een duurovereenkomst voor langere periode een langdurige relatie met een partij worden opgebouwd waarmee feitelijk ook de continuïteit wordt gewaarborgd. Op het moment dat binnen een contract in een publiek-private samenwerking innovaties worden ontwikkeld is het ook van belang afspraken te maken over het behoud van deze innovaties na afloop van het contract. Er blijft echter altijd een risico dat kennis en ervaring wegvloeit met de afloop van een contract.

In het geval van een publieke uitvoeringsorganisatie is sprake van organisatie van de verschillende organisatieonderdelen. Omdat deze mogelijk belegd kunnen worden bij verschillende (markt)partijen met verschillende contracten zal nooit de situatie ontstaan dat de gehele dienst met daarin de opgebouwde kennis en ervaring wegvloeit. Om die reden biedt dit scenario ook zekerheid t.a.v. de continuïteit. Ook zit de overheid dicht op de uitvoering van de taken en ontstaat beter zicht op en kennis van het gemeentelijke doelgroepenvervoer en wordt daarmee een positieve leercurve doorlopen.

#### **5: Impact op markt**

##### *Belang*

De impact van de keuze voor een inkoopstrategie op de markt is een aspect dat een rol speelt voor de afweging. Dit is echter geen belangrijk criterium. Met de bewuste keuze voor het regie-model gaan we het doelgroepenvervoer in een nieuw organisatiemodel organiseren. Dit heeft gevolgen voor bestaande marktpartijen maar levert ook weer kansen op voor nieuwe marktpartijen.

##### *Beoordeling Privaat +, Publiek 0*

Het scenario waarbij de gehele dienst bij een marktpartij wordt belegd biedt de meeste kansen voor in ieder geval bestaande marktpartijen. Zij voeren in veel contracten nu ook al de regie uit (deze taak omvat ongeveer 15% van de totale omzet in een Wmo contract) en kunnen deze taak afzonderlijk aanbieden en ontwikkelen in een nieuw contract. Hierbij kunnen zij zelf strategische keuzes maken t.a.v. innovaties, software ontwikkeling en de inschrijving. Bij een nieuwe aanbesteding (ook bij een traditioneel model) is er nooit zekerheid voor de medewerkers omdat er altijd onzekerheid is over welke partij deze taken in een nieuw contract uit gaat voeren. In een scenario waarbij de



operationele regietaken worden belegd bij een marktpartij is de situatie dus niet anders dan in het verleden.

In het geval van een publieke uitvoeringsorganisatie zijn de kansen voor bestaande marktpartijen minder. Er vloeit immers ongeveer 15% van de omzet weg naar andere partijen. Uiteraard moet nog steeds ICT ingekocht worden en zal kennis en expertise ingekocht moeten worden. De kans is echter groot dat dit juist kansen biedt voor andere partijen dan bestaande vervoerders zoals software leveranciers en advies- en detachingsorganisaties. Dat heeft uiteraard ook consequenties voor de medewerkers die deze taken nu uitvoeren. Er liggen natuurlijk wel kansen voor medewerkers van andere partijen, bijvoorbeeld voor gemeentelijke medewerkers. Daarnaast moet hierbij ook worden gezien wat gemeenten zelf al in huis hebben; dit is van invloed op de mate waarin diensten dienen te worden aangeschaft.

### **6: Mate van aanstuurbaarheid en controle**

#### *Belang*

Een belangrijk argument voor de regio om te kiezen voor het regie-model is de mogelijkheid om meer grip te krijgen op de kwaliteit en de kosten van het vervoer. Ook bij de afweging om de taken voor de operationele regie aan te besteden aan een private partij of deze onder te brengen in een publieke uitvoeringsorganisatie is dit criterium dus van belang.

#### *Beoordeling Privaat +, Publiek ++*

Inherent aan het regiemodel is dat de opdrachtgever beter kan sturen op kwaliteit en kosten van het vervoer. Deze taak ligt in de strategische en tactische regie en is niet afhankelijk van of de operationele regie middels een aanbesteding bij een marktpartij ligt of dat deze vanuit een publieke uitvoeringsorganisatie wordt uitgevoerd. Wel heeft de opdrachtgever meer invloed op de organisatie die de operationele regie uitvoert op het moment dat het een publieke organisatie is. Bijvoorbeeld op het moment dat deze organisatie niet optimaal functioneert kan het bestuur directer in de organisatie ingrijpen terwijl dit bij de private partij enkel mogelijk is via de contractuele afspraken en meer indirecte sturingsmogelijkheden. De bestuurlijke invloed wordt bij een publieke organisatie mede bepaald door de stemverhoudingen. Deze dienen goed te worden afgesproken.

### **7: Waarborging van innovatie**

#### *Belang*

Belangrijk kenmerk van het regie-model is dat het kansen biedt om actiever invulling te geven aan de ontwikkelrol die je als opdrachtgever hebt. Juist hierin zijn de voordelen die het regie-model biedt te benutten. Dat vraagt ook om innovatie en doorontwikkeling bij de partij die de operationele regie uitvoert. Dit criterium is dus belangrijk.

#### *Beoordeling Privaat +, Publiek +*



Een marktpartij kan de opgebouwde kennis en ervaring ook weer op andere plekken inzetten bij aanbestedingen. Daarmee heeft deze partij een intrinsieke motivatie om te blijven ontwikkelen en innoveren, eventueel samen met de opdrachtgever en daarmee zijn business proces te verbeteren en zijn marktpositie te verstevigen. Bij een publieke organisatie zal innovatie meer budgetgestuurd zijn en alleen plaatsvinden wanneer de investering in de eigen regio terugverdiend kan worden / lonend is. Wel kan een publieke organisatie beter innoveren gericht op maatschappelijke belangen als achterliggend doel. Daarnaast biedt ook het scenario van een publieke uitvoeringsorganisatie de mogelijkheid om innovaties die plaatsvinden in de markt te benutten door in slimme samenwerking met partijen uit de markt deze innovaties ook in Limburg toe te passen. Deze slimme samenwerking zou een toepassing / voorbeeld kunnen zijn van sociale innovatie.

### **8: Waarborging van objectiviteit regievoerder**

#### *Belang*

In het regie-model heeft de operationele regievoerder een centrale rol. Hij stuurt immers de uitvoerende vervoerder(s) aan, verdeelt de ritten en behandelt de financiële afhandeling met de vervoerders. Om deze reden is het van belang dat de operationele regievoerder onafhankelijk en objectief opereert. Het waarborgen van deze objectiviteit is dus een belangrijk criterium.

#### *Beoordeling: Privaat 0, Publiek ++*

Bij een publieke uitvoeringsorganisatie is de overheid uiteindelijk resultaat- en organisatieverantwoordelijk. Hiermee zal er nooit de situatie ontstaan dat de onafhankelijkheid en objectiviteit ter discussie staat.

Bij aanbesteding aan een marktpartij kan deze onafhankelijkheid uiteraard als voorwaarde aan de inschrijver worden gevraagd. Dat wil echter niet zeggen dat de inschrijver geen relaties en belangen heeft buiten de regio zelf. Deze belangen zullen altijd op de achtergrond blijven spelen. Er zal vanuit contractbeheer altijd strikt toegezien moeten worden op deze onafhankelijkheid.

### **9: Flexibiliteit in instroom van nieuwe vervoersvormen**

#### *Belang*

Op het moment dat regio's in Limburg starten met het Wmo-vervoer in het regie-model zullen nog niet alle vormen van vervoer in het model geïntegreerd zijn. De intentie is dat deze vervoersvormen in een latere fase instromen. Daarom is het criterium ten aanzien van de flexibiliteit waarmee dit mogelijk is belangrijk.

#### *Beoordeling Privaat 0, Publiek +*

In het geval van een aanbesteding moet op het moment van aanbesteding zoveel mogelijk duidelijk zijn wat van de inschrijver wordt verwacht. Instroom van nieuwe vervoersoorten (leerlingen, dagbesteding, SW-vervoer) later in het contract geeft een bepaalde mate van onzekerheid en risico (stroomt het vervoer werkelijk in, wat is de omvang, wat zijn de kenmerken etc.). Omdat dit ook



effect heeft op de werkzaamheden van de operationele regievoerder moet hier bij de aanbesteding zoveel mogelijk op voorgesorteerd worden. Inmiddels is hiermee binnen de aanbesteding voor Flevoland wel ervaring opgedaan.

Bij een publieke organisatie is het eenvoudiger om de organisatie in een latere fase aan te passen op de nieuwe situatie. Er kunnen namelijk nieuwe medewerkers worden aangetrokken en/of de ICT kan worden aangepast aan de nieuwe situatie.

### **10: Lokale herkenbaarheid voor de klant**

#### *Belang*

De operationele regievoerder heeft een belangrijke taak in het contact met de klant. Het is immers het toegangspunt voor de klant. De lokale herkenbaarheid van deze organisatie is daarom een wenselijk criterium.

#### *Beoordeling Privaat 0, Publiek +*

Een publieke organisatie kan lokaal/regionaal georganiseerd worden en zal voor lange periode het centrale aanspreek/toegangspunt worden voor alle inwoners in de regio. Hiermee is het makkelijker lokale herkenbaarheid te creëren (bijvoorbeeld lokale geografische kennis, spreken van dialect) dan bij een marktpartij die de regie waarschijnlijk niet vanuit de regio zelf zal organiseren. Er zijn uiteraard wel mogelijkheden om de (fysieke) herkenbaarheid te vergroten bijvoorbeeld door in een vaste huisstijl te werken.

### **11: Gevolgen voor de klant**

#### *Belang*

De gevolgen voor de klant vormen uiteraard een belangrijk criterium voor de afweging voor de inkoopstrategie.

#### *Beoordeling Privaat +, Publiek +*

De keuze om het doelgroepenvervoer in Limburg te organiseren in het regie-model biedt veel mogelijkheden om de dienstverlening richting de klant te verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan de realisatie van één toegangspunt voor alle vormen van vervoer maar er ontstaan ook meer mogelijkheden om de productformules in samenspraak met de klant aan te passen en te verbeteren. Bij een langdurige relatie met een private partij voor de operationele regie is er niet direct een verschil tussen publiek en privaat wat betreft de mogelijkheden om de dienstverlening te ontwikkelen en te verbeteren. Wel zullen er verschillen zijn in de nuances. Zo zal een marktpartij bijvoorbeeld meer mogelijkheden hebben om innovaties in ICT in te zetten terwijl een publieke organisatie makkelijker mee kan denken vanuit de positie/belang van de klant.

#### **Samenvatting afweging**



Een afweging maken op basis van bovenstaande elf criteria is niet optimaal. Daarom is het aantal criteria teruggebracht tot de meest belangrijke op basis van de door de projectgroep naar voren gebrachte criteria. Dat resulteert in de volgende tabel met vijf criteria:

|    | Criterion   | Privaat | Publiek |
|----|---|---------|---------|
| 4  | Continuïteit  | 0       | +       |
| 6  | Mate van aanstuurbaarheid en controle                                     | +       | ++      |
| 8  | Waarborging van objectiviteit regievoerder                                | 0       | ++      |
| 9  | Flexibiliteit in instroom additionele doelgroepen (bv. leerlingenvervoer) | 0       | +       |
| 10 | Lokale herkenbaarheid voor klant  | 0       | +       |

Noot: De criteria gevolgen voor de klant/service (criterium 11) en waarborging van innovatie (criterium 7) werden ook als belangrijk aangeduid. Hierop scoren de beide opties gelijk.

**Op basis van de beoordeling op de meest belangrijk geachte criteria, is de voorkeur om de operationele regie (regiecentrale) door een publieke partij in te vullen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat kennisopbouw plaats moet vinden in de publieke regiecentrale. De deskundigheid om deze taken uit te voeren is er momenteel niet.**

## 8. Regionale invulling

Om het doelgroepenvervoer te organiseren en uit te voeren moet ook een keuze worden gemaakt ten aanzien van het geografische schaalniveau en in welke regio's. Van belang hiervoor zijn twee aspecten:

1. bestaande samenwerkingen en synergie
2. vervoerkundige samenhang

Het eerste aspect is bestuurlijk ingegeven en wordt hier buiten beschouwing gelaten. Wel kan het relevant zijn te bekijken welke bestaande samenwerkingsvormen er reeds bestaan en mogelijk ook gebruikt kunnen worden voor gezamenlijke organisatie van doelgroepenvervoer. Dat beantwoordt aan het streven naar maximaal efficiencyvoordeel bij de opzet van de publieke regiecentrale.

Op het tweede aspect wordt hier nader ingegaan op basis van uitgevoerde analyses. Op dit moment is inzicht in de data van het Regiotaxi vervoer en het leerlingenvervoer. Om die reden ligt daar nu de focus op maar ook de samenhang in andere vervoerregelingen zoals het Wmo-bg vervoer (dagbesteding) is relevant in de afweging op welk niveau samen het vervoer in te kopen, te organiseren en te beheren.

In bijlage 4 zijn de analysekaarten weergegeven. Hieruit de conclusies voor het Wmo-vervoer:

- Het zwaartepunt van de verplaatsingen zit in de stedelijke regio's, dit is logisch aangezien daar de meeste mensen wonen en dus ook de meeste verplaatsingen worden gemaakt.



- Er is sprake van relatief weinig relaties tussen Noord- en Midden-Limburg, vervoerkundig staan deze regio's dus redelijk los van elkaar.
- Binnen de regio Noord-Limburg vertonen de gemeenten in het noordelijke deel met name relaties met de regio Nijmegen aangezien dat de dichtstbijzijnde stedelijke regio is.
- De regio Weert - Roermond vertoont wel meer samenhang, evenals Venlo samenhang vertoont met Venray.
- Er is sprake van relatief weinig vervoerkundige samenhang tussen Midden- en Zuid-Limburg.
- Echt-Susteren heeft als tussenliggende gemeente wel zowel relaties met Midden- als Zuid-Limburg.
- Binnen Zuid-Limburg ligt de nadruk wel op verplaatsingen binnen de stedelijke regio's (Maastricht, Parkstad en Sittard/Geleen hoewel ook tussen de stedelijke regio's sprake is van vervoerkundige samenhang.
- Maastricht kent sterke relaties op relatief korte afstand.
- Parkstad kent sterke relaties op relatief langere afstand. Dit hangt samen met de opbouw van de stedelijke structuur.

Voor het leerlingenvervoer is ook gekeken naar de huidige vervoerrelaties. Deze zijn weergegeven op de analysekaarten in bijlage 5. Omdat voor een deel van de gemeenten in Zuid-Limburg de data niet of in een afwijkend format beschikbaar zijn gesteld is het niet mogelijk één integraal analysebeeld te geven. Voor het leerlingenvervoer zijn de volgende conclusies te trekken:

- Grofweg is een vergelijkbaar beeld met de Regiotaxi vervoerbewegingen zichtbaar. Relaties liggen echter wel vaker ook over langere afstanden.
- De belangrijkste vervoerkundige samenhang ligt, ook in het leerlingenvervoer, grofweg op het niveau van de grootste stedelijke regio's
- Het noorden van Noord-Limburg is sterk georiënteerd op de regio Nijmegen
- Er is slechts in beperkte mate samenhang tussen de regio Venlo-Venray en de regio Weert-Roermond. Wel zijn beide regio's ook in redelijke mate georiënteerd op de regio Eindhoven-Helmond.
- Voor de regio Zuid-Limburg is minder data en met minder detail beschikbaar. Echter blijkt wel dat leerlingen vanuit de regio Sittard-Geleen en Maastricht Heuvelland voornamelijk schoolbestemmingen hebben in Zuid-Limburg.

Concluderend is het vanuit vervoerkundig oogpunt verstandig het Regiotaxivervoer minimaal op niveau van Noord-, Midden-, en Zuid-Limburg te organiseren. Dat betekent dat het vervoer voor die geografische schaalniveaus integraal gepland moet worden. Bij een keuze voor private operationele regie ligt regionale uitwerking voor de hand om de opdracht niet onnodig groot te maken. In het geval van een publieke operationele regiecentrale is het wel logisch om in het geval van overeenkomende beleidsambities een gezamenlijk centrale op te zetten om dubbele investeringen in hard- en software te voorkomen.



Gezien de vervoerkundige samenhang is het verstandig het Regiotaxivervoer minimaal op het niveau van Noord-, Midden-, en Zuid-Limburg te organiseren.

Het lijkt kosteneffectiever om één publieke regiecentrale op te zetten (lagere investeringen in hard- en software) mits gemeenten overeenkomende beleidsambities hebben.

## 9. Conclusies

### *Keuze voor regiemodel*

Gelet op de reeds vastgestelde ontwikkelperspectieven, ambities en uitgangspunten scoort clustering van vervoer in een traditioneel all-in model het laagst. Het call center model scoort substantieel beter, met uitzondering van de bijdrage aan duurzaamheid. Het regiemodel tenslotte scoort op alle criteria het beste. Dit is daarom het voorkeursmodel uitgaande van het gezamenlijk organiseren van vervoersvormen in het doelgroepenvervoer. Het regiemodel kent een aantal aandachtspunten ten opzichte van de andere modellen. Deze hebben betrekking op het feit dat relatief weinig ervaring is opgedaan met deze organisatievorm.

### *Starten met Wmo vervoer alle gemeenten, intentie om andere vormen later in te stromen*

Gelet op de noodzaak een alternatief te hebben voor de Regiotaxi, moet het regiemodel eind 2016 met minimaal het Wmo-vervoer voor alle gemeenten starten.

Gezien de mogelijke financiële voordelen (volumevoordeel vertaald in gunstige prijs bij inkoop) en het realiseren van maximaal efficiencyvoordeel is de intentie om het leerlingenvervoer, het dagbestedingsvervoer en het vervoer in het kader van de sociale werkplaatsen later in te faseren in het regiemodel. De tijdstippen van ingroei hangen af van de looptijd van de huidige (traditionele all-in) contracten.

### *Keuze voor publieke partij voor operationele regie*

Op basis van de beoordeling op de meest belangrijk geachte criteria, is de voorkeur om de operationele regie (regiecentrale) door een publieke partij in te vullen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat kennisopbouw plaats moet vinden in de publieke regiecentrale. De deskundigheid om deze taken uit te voeren is er momenteel niet.

### *Keuze voor één publieke regiecentrale*

Gezien de vervoerkundige samenhang is het verstandig het Regiotaxivervoer minimaal op het niveau van Noord-, Midden-, en Zuid-Limburg te organiseren.



**Het lijkt kosteneffectiever om één publieke regiecentrale op te zetten (lagere investeringen in hard- en software) mits gemeenten overeenkomende beleidsambities hebben.**



## Bijlage 1: Begrippenlijst

**Regie model:** Het totale model waarin een scheiding bestaat tussen de uitvoering van de (operationele) regie en het vervoer. Daarbij horen dus ook alle ondersteunende processen zoals beleidsadvisering, contractbeheer en communicatie.

**Operationele regie:** de operationele regie betreft alle taken ten aanzien van de ritaanname, het bepalen van het beste passende alternatief, het geven van eventueel OV-advies, het plannen van de ritaanvragen en de dispatch naar de voertuigen die de ritten moeten uitvoeren. De organisatie die deze taken uitvoert is de regiecentrale.

**Tactische regie:** tactische regie is in feite contractbeheer 2.0. Traditionele taken ten aanzien van contractmanagement maken hier onderdeel van uit aangevuld met een ontwikkeltaak. De tactische regie bestaat dus uit een combinatie van de taken ten aanzien van het contractbeheer en communicatie samen met de ontwikkelfunctie.

**Ontwikkelfunctie:** functie om gedurende de looptijd van een contract op zoek te gaan naar verdere verbetering en optimalisering van de dienstverlening en organisatie. Door het bepalen, onderzoeken en doorrekenen van business cases kunnen voorstellen voor gemeentelijk beleid en aanpassing van de productformules gedaan worden. De regiecentrale kan hierbij ondersteuning bieden, bijvoorbeeld in het doorrekenen van scenario's.

**Productformule:** de in het vervoerreglement afgesproken en vastgestelde spelregels ten aanzien van het vervoer die voor alle actoren gelden (opdrachtgever, regie-centrale, vervoerder en de klant).

**Informatievoorziening:** Informatie en reisadvies aan reizigers over het vervoer, reistijden, voorwaarden etc.

**Ritaanname:** Dit is relevant bij vraagafhankelijk vervoer, maar ook bij geregeld vervoer (leerlingen, dagbesteding) waar dagelijks veel mutaties plaatsvinden en doorgegeven worden. Hiermee wordt het callcenter bedoeld, waar mensen bellen om een rit te boeken, te reserveren of te wijzigen/annuleren. Bij de ritaanname vindt tevens de registratie van de rit plaats.

**Planning:** proces waarbij een rit aan de juiste vervoersvorm wordt toegewezen - zowel doelgroepenvervoer als (vraagafhankelijk) Openbaar Vervoer - en dusdanig wordt vertaald, dat deze conform de gestelde voorwaarden en specificaties wordt uitgevoerd. Hieronder valt ook het maken van combinaties van verschillende klanten en/of doelgroepen en het doorverwijzen van klanten naar het Openbaar Vervoer. Op deze wijze worden dagelijks de meest efficiënte routes gepland, op basis van de actuele vraag (inclusief mutaties) en mogelijke combinaties op basis van klantprofielen, aantallen en reisvraag.

**Dispatch:** Het indelen van de geplande rit/route aan een voertuig/chauffeur combinatie en zo efficiënt mogelijk aansturen van deze voertuigen op basis van de gegevens uit de planning. Zorgen voor voldoende voertuigen, chauffeurs etc.



**Uitvoering ritten:** Het daadwerkelijk (laten) rijden van de voertuigen, werkroosters van chauffeurs, onderhoudsplanningen voertuigen etc.

**Financiële afhandeling:** afwikkeling van kosten van een rit tussen reizigers, vervoerder en opdrachtgever en tevens factuurcontroles.

**Aanbesteding:** Opstellen van een Programma van Eisen, het proces van marktconsultatie, inschrijvingen, analyse van de biedingen en uiteindelijk de gunning. Aansluitend worden de juiste contracten opgesteld, met een goede mix van vervoersafspraken en –voorwaarden, tarieven etc.

**Contractbeheer:** hieronder valt onder andere toezicht houden en aansturen van de vervoerder op het naleven van de gemaakte afspraken, advisering aan gemeenten, factuur- en rechtmatigheidscontroles.

**Klachten en monitoring vervoer:** Klachtenafhandeling, klanttevredenheid, periodiek evalueren van vervoerskwaliteit etc.

**Beleidsontwikkeling:** ontwikkelen van nieuw beleid om vervoer te verbeteren, efficiënter te maken, te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen in brede zin.

**Administratie:** Registreren en bijhouden mutaties van klantgegevens, afgifte van vervoerspassen etc.

**ICT en automatisering:** ontwikkeling en toepassing van administratieve, financiële, plannings- en automatiseringssystemen en afstemming (geautomatiseerde) data-uitwisseling met andere organisaties (vervoerders, provincie etc.) etc.



## Bijlage 2: overzicht doelgroepen en vervoerregelingen

Deze informatie "X" wordt enkel op verzoek aan de betrokken portefeuillehouders (wethouder) verstrekt.

| Doelgroep             | Regio                    | Regeling          | Verantwoordelijk         | Looptijd huidige contract                                | Aantal ritten per jaar | Omvang zones                 | Aantal gebruikers  | Exploitatiekosten per jaar |
|-----------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--|------------------------|------------------------------|--|----------------------------|
| Wmo en vrije reiziger | Noord- en Midden-Limburg | Regiotaxi         | Gemeenten                | Tot 10-12-2016   | X ritten (2014)        | X declareerbare zones (2014) | Afgerond X pashouders, afgerond gem. X actieve pashouders (min 1 keer per maand gereisd) | x                          |
|                       | Omnibuzz                 |                   |                          |  | X ritten (2014)        | X declareerbare zones (2014) | Afgerond X pashouders, afgerond X actieve pashouders (min 1 keer per jaar gereisd)       | x                          |
|                       | Maastricht + Parkstad    |                   |                          |  | X ritten (2014)        | X declareerbare zones (2014) | Afgerond X pashouders, afgerond gem. X actieve pashouders (min 1 keer per maand gereisd) | x                          |
| Leerlingen            | Noord- en Midden-Limburg | Leerlingenvervoer | Gemeenten                | Wissel per gemeente                                      | ?                      | ?                            | x leerlingen   | x                          |
|                       | Zuid-Limburg             |                   |                          |  | ?                      | ?                            | ?  | ?                          |
| Werknemers            | Noord- en Midden-Limburg | WSW               | Instellingen             | Afhankelijk van instellingen                             | ?                      | ?                            | x werknemers   | x                          |
|                       | Zuid-Limburg             |                   |                          |  | ?                      | ?                            | ?  | ?                          |
| Dagbesteding          | Noord- en Midden-Limburg | Wmo-bg            | Gemeenten (per 1-1-2015) | Contracten afgesloten voor 1 of 2 jaar met verlengopties | ?                      | ?                            | x cliënten   | ?                          |
|                       | Zuid-Limburg             |                   | Gemeenten (per 1-1-2015) |  | ?                      | ?                            | ?  |                            |
| Jeugd                 | Noord- en Midden-Limburg | Jeugdzorg vervoer | Gemeenten (per 1-1-2015) | Contracten afgesloten voor 1 of 2 jaar met verlengopties | ?                      | ?                            | ?  | ?                          |
|                       | Zuid-Limburg             |                   | Gemeenten (per 1-1-2015) |  | ?                      | ?                            | ?  |                            |

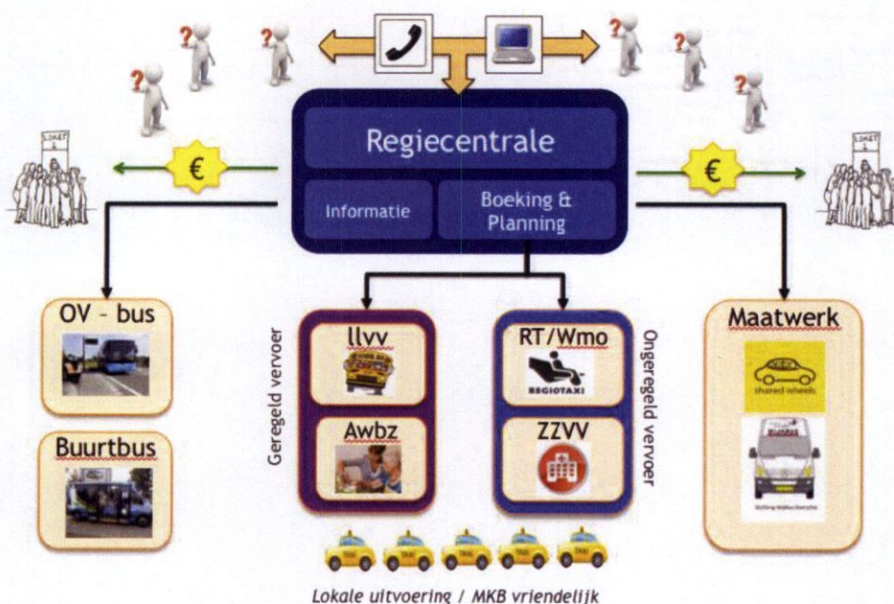


## Bijlage 3: Uitwerking regiemodel

### Introductie

Een regie-organisatie biedt de mogelijkheid om een efficiëncyslag te maken in de exploitatie van het doelgroepenvervoer, doordat meerdere vervoervormen op één centraal punt worden gepland. Ze fungeert daarbij onafhankelijk van de vervoerders, waarmee er geen belang is bij een (te) hoog vervoervolume maar juist een prikkel ontstaat om het vervoersaanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vervoervraag. Door de grote mate van flexibiliteit kan de regie-organisatie bovendien een belangrijke rol gaan spelen bij het doorvoeren van de 'kanteling'; de centrale zal per ritaanvraag toetsen of dezelfde rit ook met het reguliere openbaar vervoer gemaakt kan worden of door vrijwilligersvervoer of andere vervoermogelijkheden. Voor reizigers ontstaat zo één loket waar zij terecht kunnen voor informatie en reserveringen van ritten. Dit draagt ook bij aan een duurzaam vervoersysteem.

Omdat alle kennis van het vervoer op één punt komt te liggen, kan de regie-organisatie uitgroeien tot een mobiliteitspartner die ontwikkelingen binnen zowel het vervoer als activiteiten kan initiëren en begeleiden. Afhankelijk van de taken die de regiecentrale krijgt toebedeeld, kunnen naast het doelgroepenvervoer ook andere vormen van vervoer worden ondersteund en aangestuurd. Voorbeelden in Scandinavië laten zien dat partijen flexibel kunnen zijn om vervoer, al dan niet gefaseerd, onder te brengen in dit model. Naast doelgroepenvervoer kunnen bijvoorbeeld delen van het openbaar vervoer worden toegevoegd. Wanneer ook vrijwilligersvervoer en autodelen worden toegevoegd, ontstaat een mobiliteitspartner als spin in het web van het vervoeraanbod. Dit versterkt de integratie tussen doelgroepenvervoer en openbaar vervoer.



### Taken regiemodel



Er zijn drie taken te onderscheiden: de strategische/tactische regie, de operationele regie en de uitvoering van het vervoer.

### 1. Strategische/ tactische regie

De strategische/ tactische regietaak binnen het regiemodel behelst de afstemming met de opdrachtgever en stakeholders, van de wijze waarop vervoerstromen aan elkaar gekoppeld kunnen worden, het zoeken naar optimalisaties en synergie tussen het OV-netwerk en het doelgroepenvervoer en afstemming over begin- en eindtijden evenals locaties van activiteiten. Vanuit deze rol is ook ondersteuning van bijvoorbeeld vrijwilligersinitiatieven op het gebied van planning van ritten en informatievoorziening mogelijk. Daarnaast behelst de strategische/ tactische regiefunctie het initiëren en organiseren van maatregelen om een OV-stimulans te realiseren en de kanteling in vervoer en zorg te bevorderen. Vanuit deze taak worden door een accountmanager ook de relaties onderhouden met de OV-concessiehouder en -verlener, onderwijs- en zorginstellingen en ligt er een rol bij de inkoop van de operationele regie en het vervoer.

De strategische/ tactische regie fungeert daarmee als schakel tussen de operationele regie en de beleidskaders, en zoekt als partner van de opdrachtgever naar maatregelen die de uitvoering van het vervoer steeds efficiënter maakt. Vanuit de centrale is directe terugkoppeling mogelijk richting beleidsafdelingen van de provincie en regiogemeenten. Er is voor de regiogemeenten dan ook een rol weggelegd binnen de strategische regie; zij bepalen gezamenlijk de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden evenals de financieringsvorm van de regiecentrale. Het ligt voor de hand om voor de strategische/ tactische regiefunctie, separaat van de operationele regiefunctie, een regisseursteam aan te stellen die de opdrachtgever ondersteunt. Vervoerders die mogelijk de operationele regiefunctie in gaan vullen, evenals beleidsafdelingen hebben namelijk geen ervaring met deze nieuwe taak. Bovendien vraagt de strategische/ tactische regiefunctie een meer flexibele en adviserende rol dan de operationele regie. De plek waar de strategische en tactische regie wordt gevoerd is nader te bepalen. Belangrijk is echter wel dat dit dicht op de ambtelijke organisatie gebeurt. Er ligt namelijk een belangrijk sturingsmechanisme in de strategische/tactische regie waar je als overheid zelf controle over wilt houden.

#### **Een praktijkvoorbeeld: een case voor tactische regie**

Stel dat de regie centrale de operationele regie voert op het vraagafhankelijk taxivervoer voor onder andere de Wmo'ers. Deze organisatie heeft dan direct zicht op alle vervoerstromen in het gebied. Iedere rit wordt namelijk door hen aangenomen, gepland en weggezet bij één van de vervoerders. Het tactische regieteam kan vragen om bepaalde analyses uit te voeren. Hierdoor wordt bijvoorbeeld zichtbaar wanneer er een structurele vervoersvraag ligt op een bepaalde relatie in de regio.

Deze informatie bespreekt het tactische regieteam en kan besluiten de structurele vervoersvraag in te vullen met een lijngebonden oplossing, bijvoorbeeld met vrijwilligers, zodat er een voor de reizigers aantrekkelijker alternatief ontstaat (geen aanmeldtijden etc) dat voor de gemeente ook nog eens goedkoper is.



## 2. Operationele regie

Naast de strategische/ tactische regietaak heeft de regiecentrale een rol in de operationele regie. De regiecentrale biedt reizigers allereerst informatie over de beschikbaarheid van verschillende vervoervormen in de regio. De operationele regietaak van de centrale omvat daarnaast een drietal onderdelen:

- Ritaanname: de centrale neemt de ritaanvraag van de reiziger in ontvangst en voert deze in het plansysteem in. Desgewenst kan zij reizigers een OV-advies geven die hen stuurt richting regulier openbaar vervoer, rekening houdend met de beschikbaarheid van het OV en de kenmerken van de reizigers;
- Planning: de centrale plant vervolgens de verschillende ritten en maakt daarbij de meest optimale combinaties, rekening houdend met de geldende spelregels. Ook biedt de centrale reizigers een terugbelfunctie en actuele informatie over de rit aan;
- Dispatch: de centrale zoekt voertuigen voor de uitvoering van de geplande ritten en verdeelt de ritten over de beschikbare voertuigen, op basis van kostenefficiëntie. Zij draagt daarmee zorg voor de aansturing van de voertuigen en de chauffeurs. De dispatchfunctie kan ook gedeeltelijk bij de vervoerders worden belegd wanneer dit efficiëntiewinst biedt, en de betrokken partijen hiertoe gezamenlijk besluiten.

De regiecentrale is vanuit haar rol in de operationele regie primair verantwoordelijk voor de te realiseren stiptheid van het vervoer en monitort als toezichthouder de uitvoeringskwaliteit van het vervoer conform het contract. De centrale heeft verder een aantal uitvoeringstaken in het dagelijks beheer van de vervoercontracten, zoals klachtenafhandeling en financiële afwikkeling richting de opdrachtgever. Samen met de strategische/ tactische regisseur verzorgt de centrale de inkoop van het vervoer.

De centrale bepaalt daarbij de vervoerscapaciteit, binnen de door de opdrachtgever vastgestelde kaders. Verder verzorgt de centrale in opdracht van de strategische/tactische regie de operationele regie rekenexercities en vervoeranalyses uit ten behoeve van business-cases. Doordat alle vervoerkennis bij de centrale is ondergebracht, kan zij eenvoudig de mogelijkheden analyseren om een hogere efficiëntie te realiseren en duiden welke kaders hiervoor een mogelijke belemmering vormen.

## 3. Uitvoering vervoer

Voor de uitvoering van de ritten kan een variabel aantal vervoerders worden gecontracteerd, die zich beperken tot het rijden van de ritten. De vervoerders stellen hun voertuigen en chauffeurs daarmee exclusief beschikbaar voor de rituitvoering; hiervoor kan een vast aantal vervoerders worden gecontracteerd en een flexibele schil, om pieken in ritaanvragen op te kunnen vangen. De vervoerders zijn met hun voertuigen direct gekoppeld aan de centrale en rijden het vervoer conform de ritplanning van de centrale.



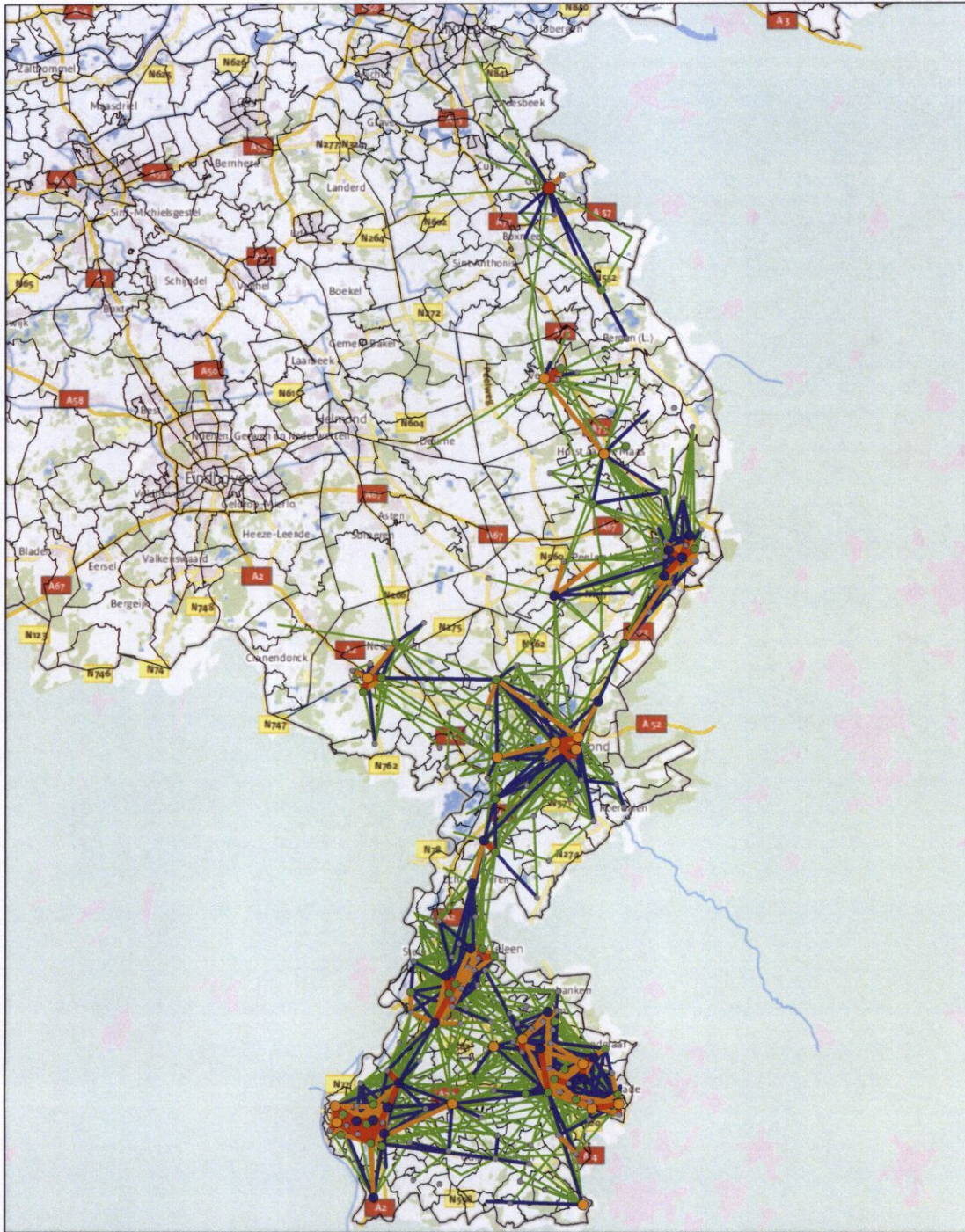
**Bijlage 4: Analysekaarten vervoerkundige samenhang Regiotaxi**



| Wmo<br>H/B Relaties kwartaal 4 2014<br>Limburg | aantal verplaatsingen<br>binnen een 4-cijferige postcode | aantal verplaatsingen<br>van en naar een 4-cijferige postcode |
|--|--|---|
|  |  | • 1-128   |
|  | • 128-319  | — 49 - 154  |
|  | • 319-565  | — 155 - 346   |
|  | • 565-934  | — 347 - 685   |
|  | • 934-2877   | — 686 - 1796  |



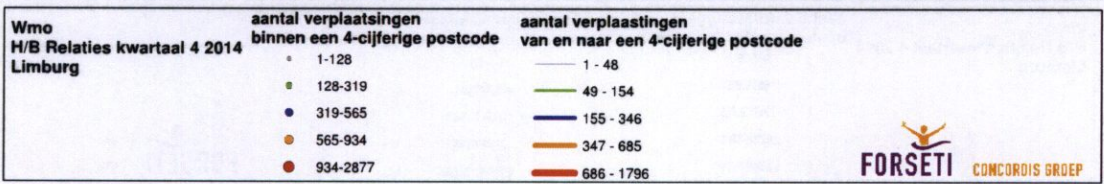
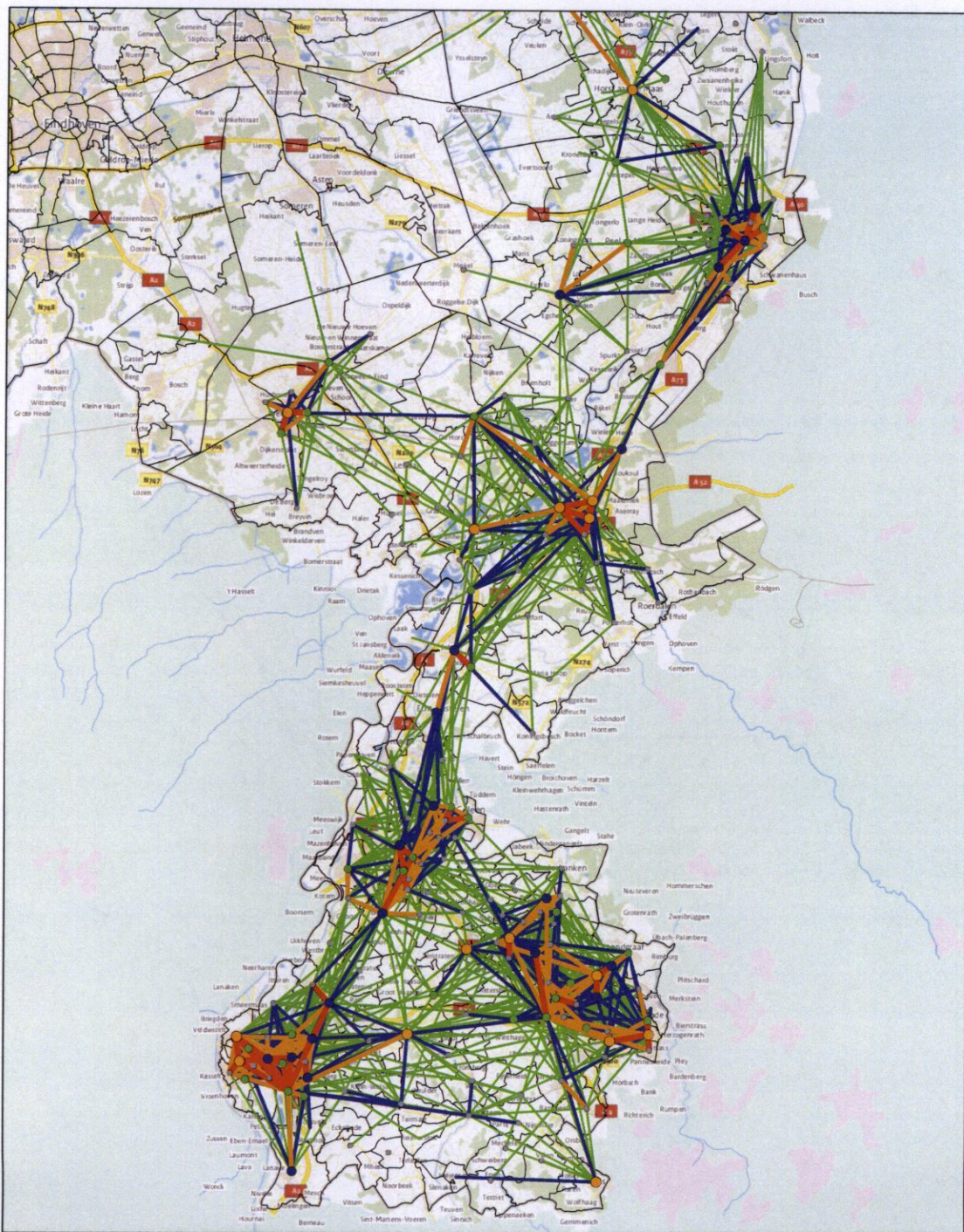




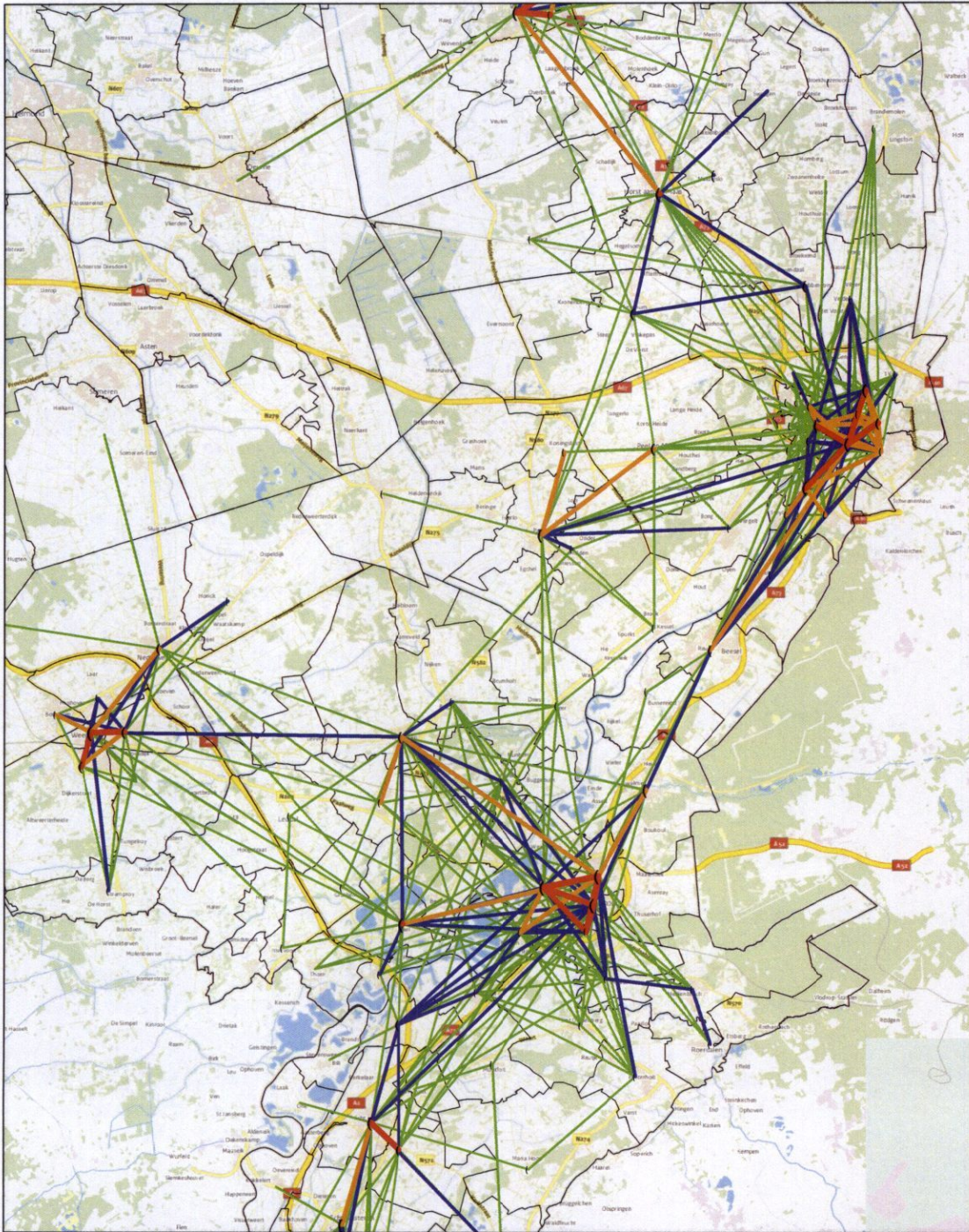
| Wmo<br>H/B Relaties kwartaal 4 2014<br>Limburg | aantal verplaatsingen<br>binnen een 4-cijferige postcode | aantal verplaatsingen<br>van en naar een 4-cijferige postcode |
|--|--|---|
|  | • 1-128  | — 1 - 48  |
| • 128-319                                      | — 49 - 154   |   |
| • 319-565                                      | — 155 - 346  |   |
| • 565-934                                      | — 347 - 685  |   |
| • 934-2877                                     | — 686 - 1796   |   |







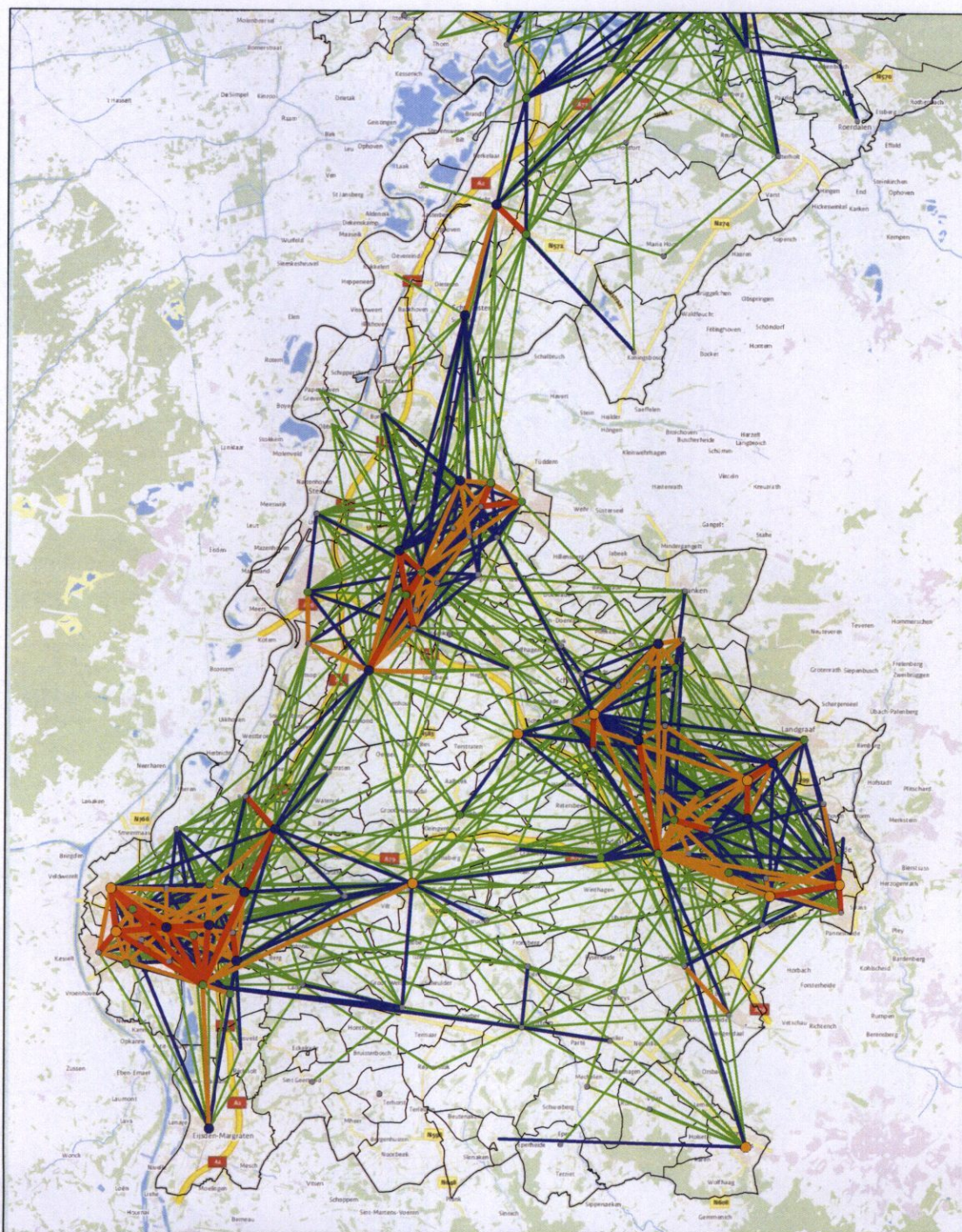




| Wmo<br>H/B Relaties kwartaal 4 2014<br>Limburg | aantal verplaatsingen           |                                      |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|
|  | binnen een 4-cijferige postcode | van en naar een 4-cijferige postcode |
| (  | 125                             | 1-6                                  |
| (  | 1209                            | 7-14                                 |
| (  | 3065                            | 15-26                                |
| (  | 5524                            | 27-65                                |
| (  | 9027                            | 66-125                               |



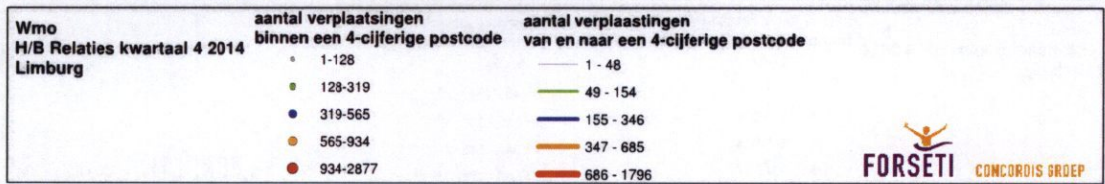
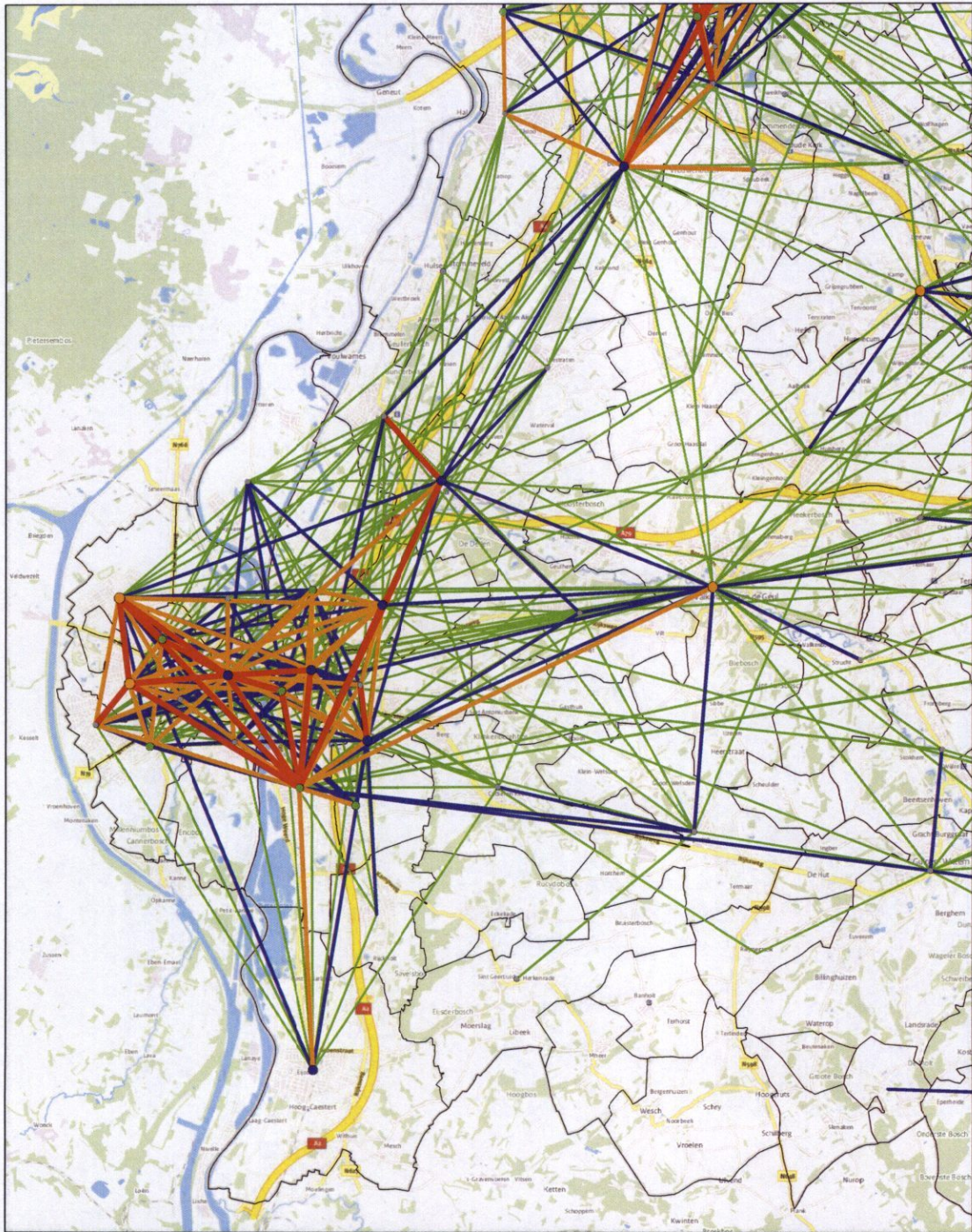




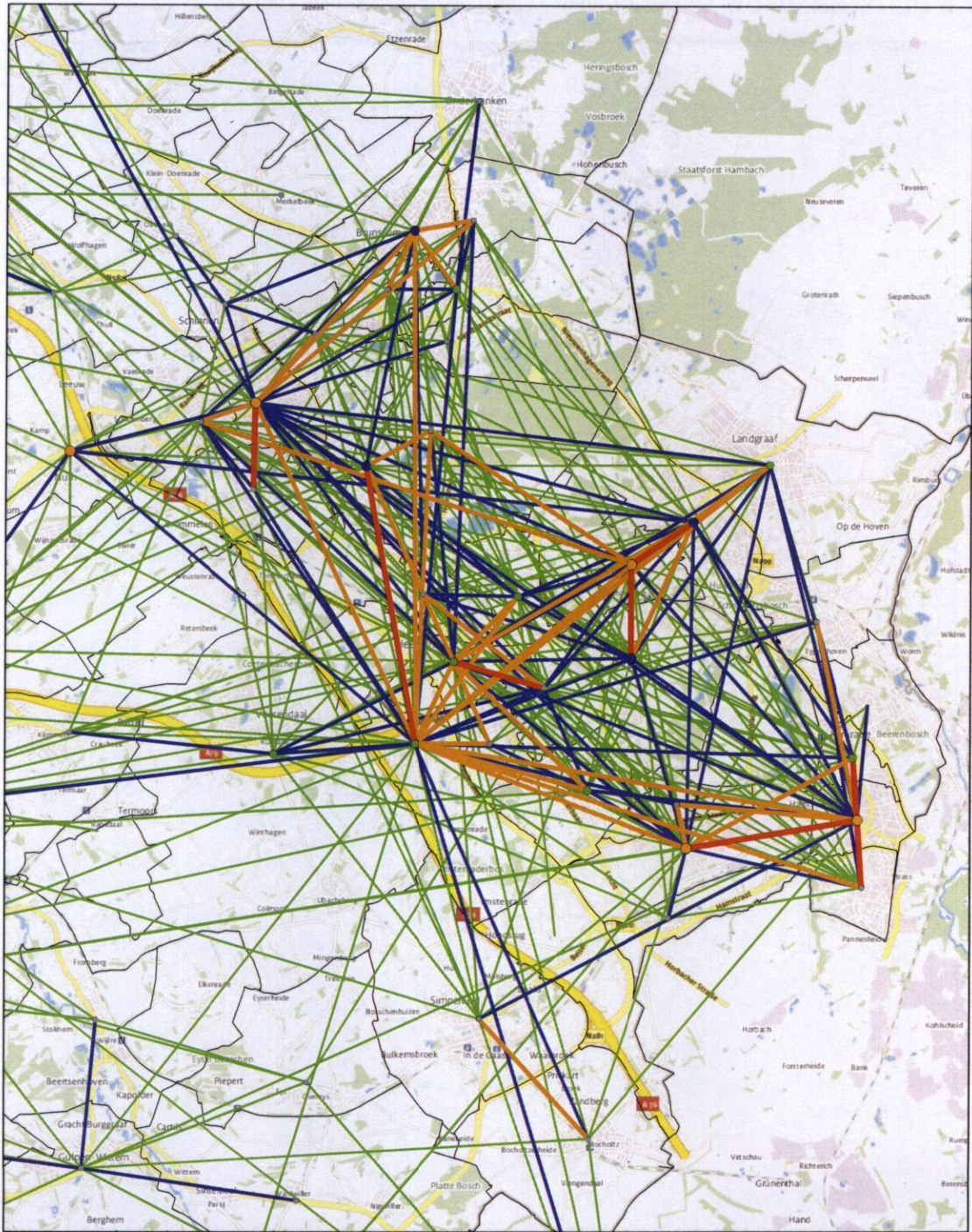
|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Wmo<br/>H/B Relaties kwartaal 4 2014<br/>Limburg</b> | <b>aantal verplaatsingen<br/>binnen een 4-cijferige postcode</b> | <b>aantal verplaatsingen<br/>van en naar een 4-cijferige postcode</b> |
|   | ○ 1-128  | — 1 - 48  |
|   | ● 128-319  | — 49 - 154  |
|   | ● 319-565  | — 155 - 346   |
|   | ● 565-934  | — 347 - 685   |
|   | ● 934-2877   | — 686 - 1796  |









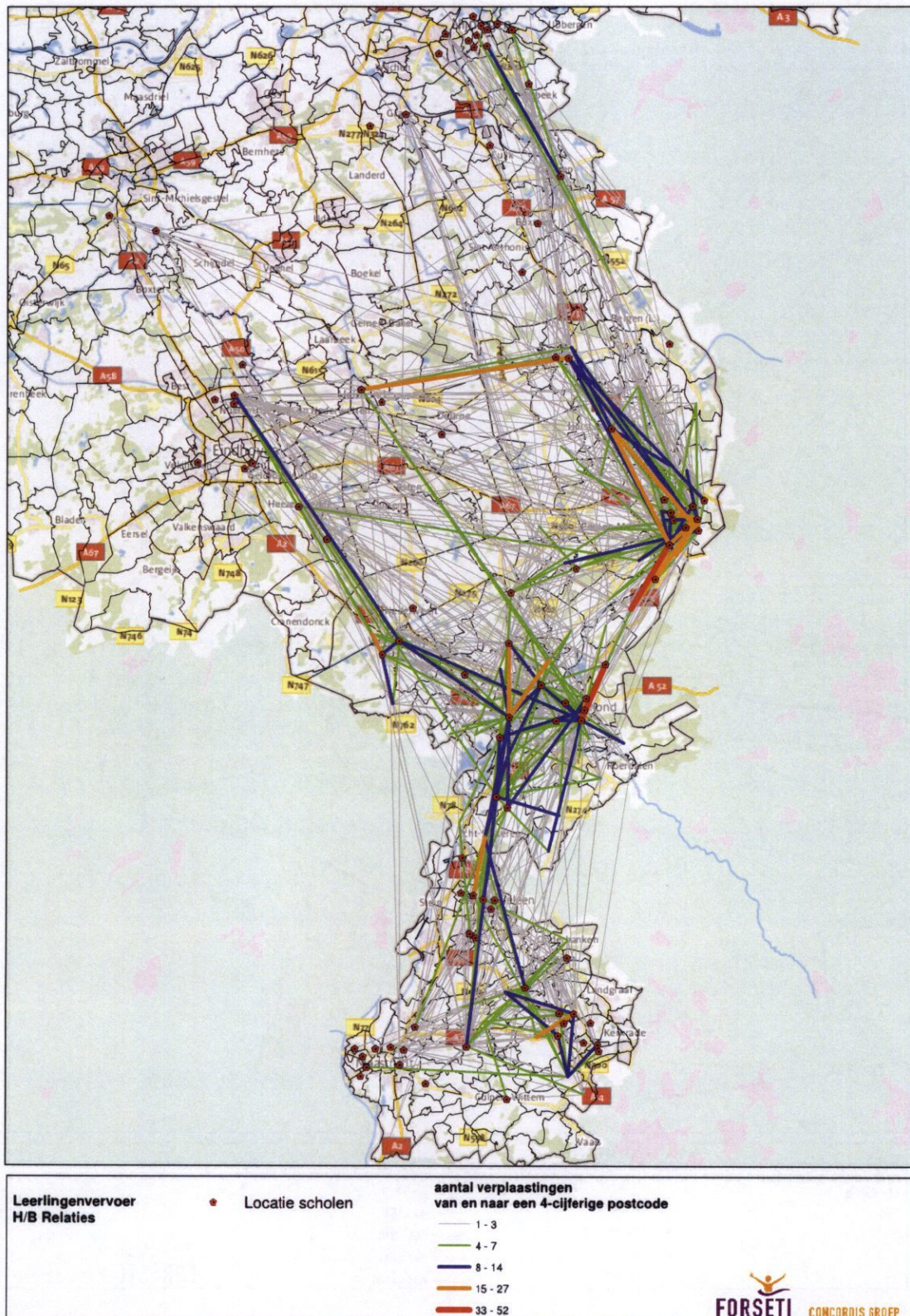


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Wmo<br/>H/B Relaties kwartaal 4 2014<br/>Limburg</b> | <b>aantal verplaatsingen<br/>binnen een 4-cijferige postcode</b> | <b>aantal verplaatsingen<br/>van en naar een 4-cijferige postcode</b> |
|   | ● 1-128  | — 1 - 48  |
|   | ● 128-319  | — 49 - 154  |
|   | ● 319-565  | — 155 - 346   |
|   | ● 565-934  | — 347 - 685   |
|   | ● 934-2877   | — 686 - 1796  |



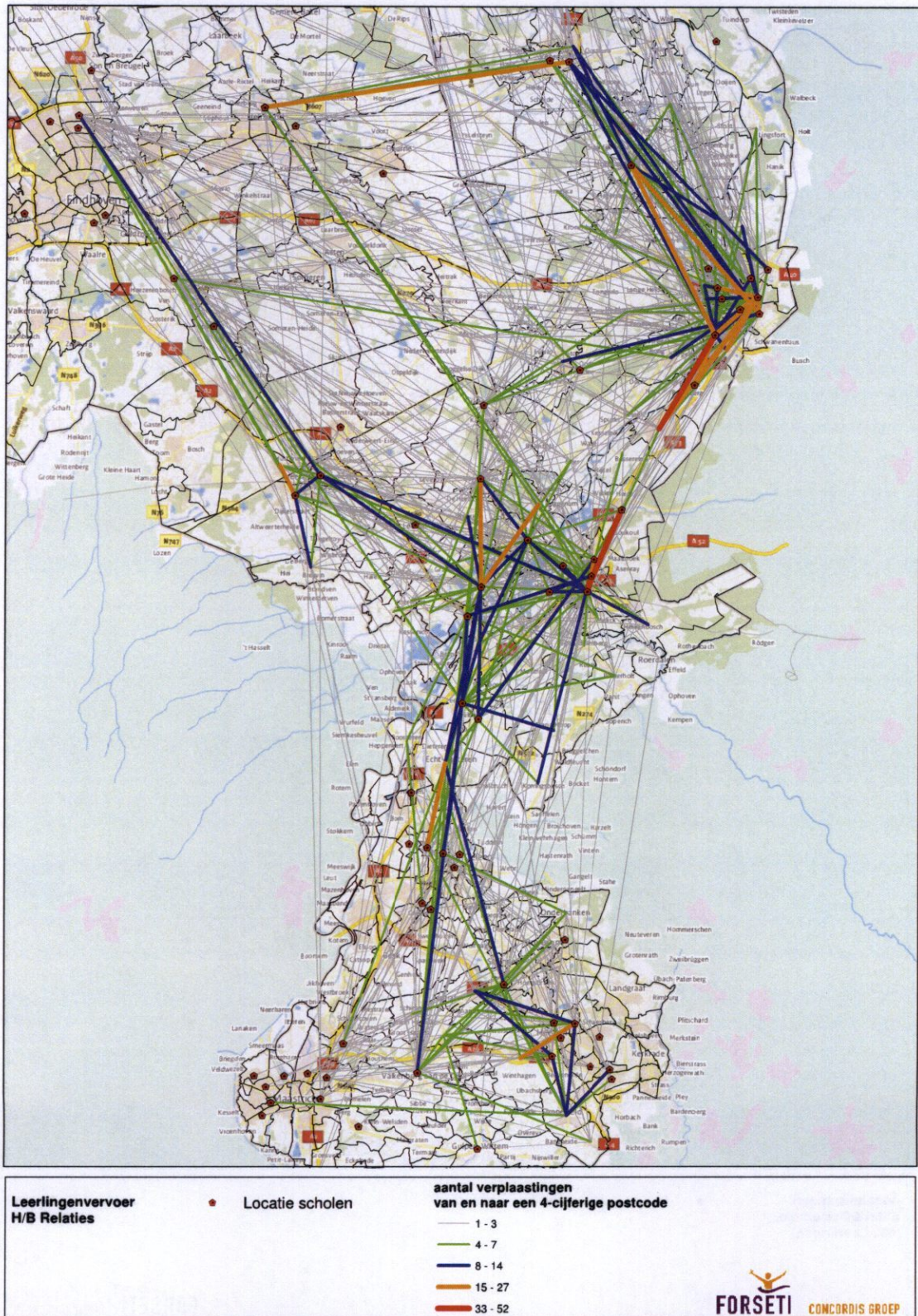


**Bijlage 5: Analysekaarten vervoerkundige samenhang leerlingenvervoer**



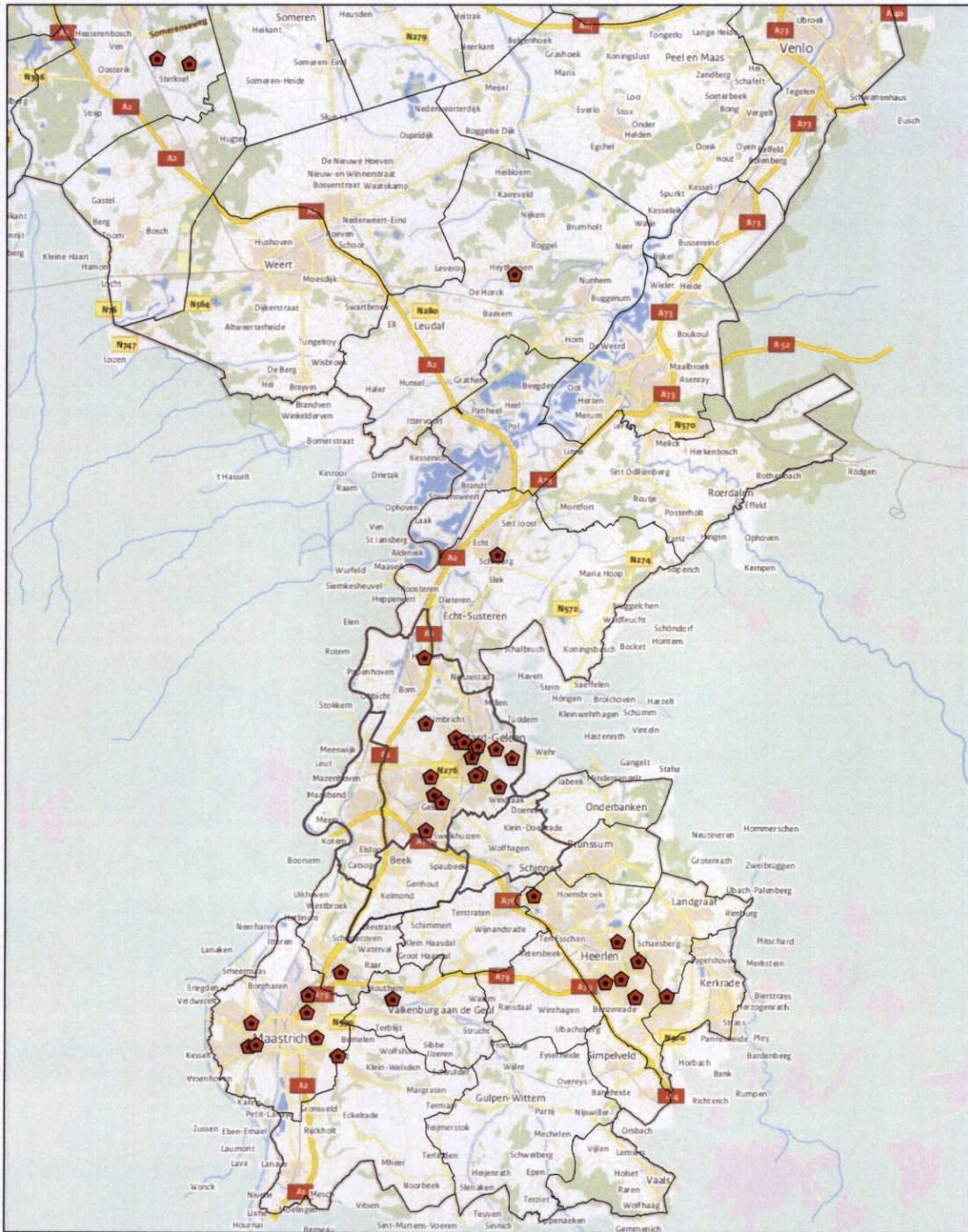
Kaartbeeld met herkomst – bestemming relaties leerlingen vervoer op 4 cijferig postcode niveau (muv leerlingen gemeenten: Nederweert, Sittard-Geleen, Stein, Schinnen, Beek, Heerlen, Hoensbroek, Kerkrade, Maastricht, Meerssen, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Valkenburg en Vaals)






Kaartbeeld ingezoomd met herkomst – bestemming relaties leerlingen vervoer op 4 cijferig postcode niveau (muv leerlingen gemeenten: Nederweert, Sittard-Geleen, Stein, Schinnen, Beek, Heerlen, Hoensbroek, Kerkrade, Maastricht, Meerssen, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Valkenburg en Vaals)





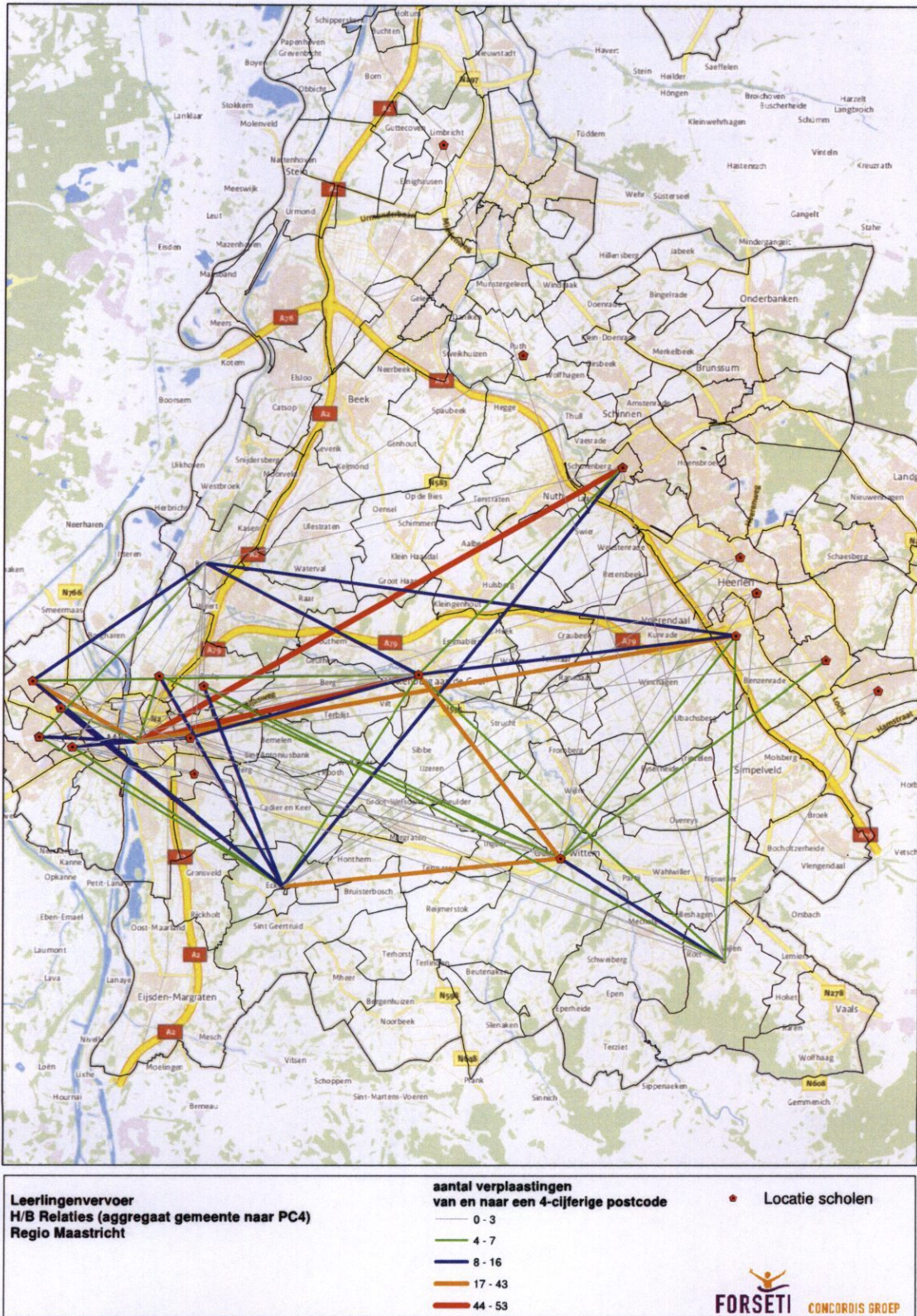
**Locatie scholen Sittard-Geleen e.o. (463 Leerlingen)**

● Locatie scholen



Overzicht schoollocaties voor leerlingen vanuit de gemeenten: Sittard-Geleen, Stein, Beek en Schinnen





Overzicht relaties herkomst (gemeente) – bestemming (schoollocaties) voor leerlingen vanuit de gemeenten: Maastricht, Meerssen, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittern, Valkenburg en Vaals.