

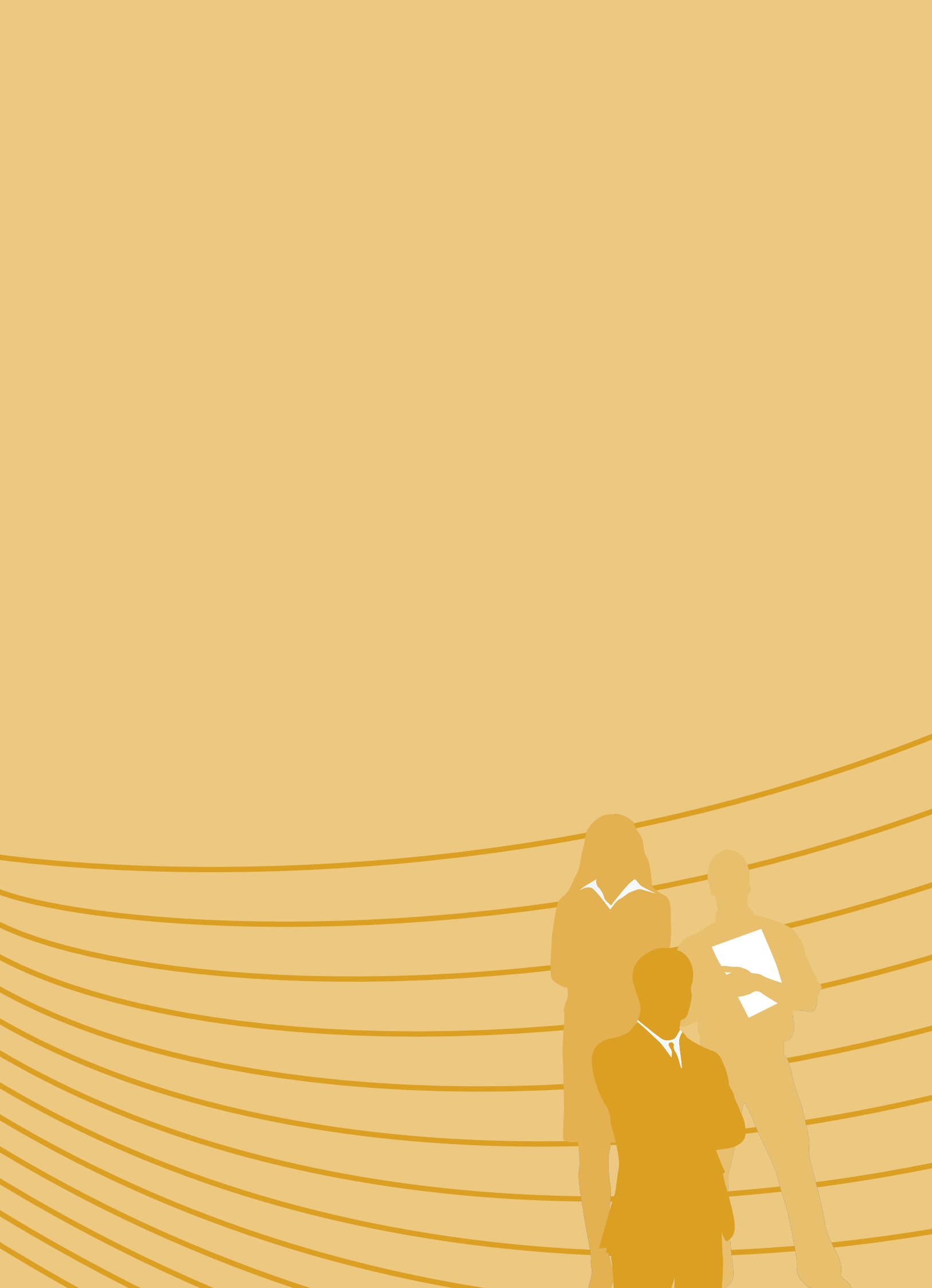


# Samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer

*Eindrapportage*

*Januari 2012*





# Samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer

*Eindrapportage*

*Januari 2012*

---

## Colofon

### **Uitgave**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
Jaarbeursplein 15  
3521 AM Utrecht

E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

### **KpVV**

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) ondersteunt als onafhankelijk instituut de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoersbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

### **Productie**

Tekst: Marcel Slotema, Forseti

Redactie: Annelies Kant, Kantekst

Eindredactie: KpVV  
Vormgeving: Ruud Overweg  
Druk: All-in-printing, Haarlem

### **Contactpersoon**

Guy Hermans  
T 06 22526190  
E [guy.hermans@kpvv.nl](mailto:guy.hermans@kpvv.nl)

### **Nabestellen**

E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)

© KpVV, 2012

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding. Gebruik van het fotomateriaal is niet toegestaan. Rechthebbenden kunnen zich wenden tot KpVV.

KpVV is onderdeel van CROW

---

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	7
<b>1 Aanleiding en vraagstelling</b>	15
1.1 Aanleiding	15
1.2 Vraagstelling en opzet	15
1.3 Oude en nieuwe projecten	16
1.4 Leeswijzer	17
1.5 Lijst nieuwe projecten	17
<b>2 De context van dit onderzoek</b>	21
2.1 Doelgroepenvervoer	21
2.2 Vormen van samenwerking	23
2.3 Typologieën van samenwerking	24
2.4 Ontwikkelingen	24
<b>3 Integratie doelgroepenvervoer en OV</b>	27
3.1 Inleiding	27
3.2 Eerdere pilots	27
3.2.1 Noord-Groningen lijn 65	28
3.2.2 Twente Servicelijn 7	28
3.2.3 Apeldoorn: Wmo en 65+ in het toegankelijk OV	29
3.3 Nieuwe projecten	29
3.3.1 Lijn 5 Groningen	30
3.3.2 Servicebus Groningen Drenthe	30
3.3.3 Doorontwikkeling collectief personenvervoer Noord Groningen	31
3.3.4 OV4U in het speciaal onderwijs in Middelburg en Leeuwarden	31
3.3.5 Leerlingen Meppel en Hoogeveen in het OV	32
3.3.6 OVmaatje Coevorden	32
3.3.7 OV-ambassadeurs Overijssel	33
3.3.8 OV-ambassadeurs Zeeland	33
3.3.9 Licom: WSW-werknemers in het OV (Zuid Limburg)	34
3.3.10 Gratis en goedkoop OV voor Wmo'ers	34
3.3.11 OV-chipkaart voor Wmo'ers Gelderland	37
3.3.12 Convenant Regiotaxi Brabant	37
3.3.13 Programmamanagement substitutie Noord-Brabant	38
3.3.14 Integratie OV en Wmo-vervoer Zeeland	39
3.3.15 OV in de avonduren in Zeeland	39
3.3.16 Tarief Kleine Kernen Brabant	40
3.3.17 BuurtbusPlus Neede	40
3.3.18 HugoHopper Heerhugowaard	41
3.3.19 MEE op weg Zwolle	41
3.4 Conclusies	42

---

<b>4 Gezamenlijke inkoop, uitvoering en beheer</b>	43
4.1 Inleiding	43
4.2 Eerdere pilots	43
4.2.1 Oosterschelderegio	43
4.2.2 Integrale aanbesteding Zuidwest-Drenthe	44
4.2.3 Ritaanname Twente	44
4.2.4 Gelderland: integraal opdrachtgeverschap	44
4.2.5 Flexitax Fryslân	45
4.3 Nieuwe projecten	46
4.3.1 Gecombineerde aanbesteding Groningen Drenthe	47
4.3.2 Limburg	48
4.3.3 Weststellingwerf	48
4.3.4 Gemiva SVG	48
4.3.5 Noordoost Fryslân	49
4.3.6 Afstemming vervoer dialyse Isalakliniek	49
4.3.7 Taxi-informatiepunt Isalaklinieken	49
4.3.8 Centrale Zeeuws-Vlaanderen	50
4.3.9 Samenwerking met scholen	50
4.4 Conclusie	51
<b>5 Samenwerking bij indicatiestelling en informatievoorziening</b>	53
5.1 Inleiding	53
5.2 Eerdere pilots	53
5.2.1 Kop van Noord-Holland	53
5.2.2 Regio De Vallei, Beter Bundelen	55
5.2.3 Argonaut: onderzoek naar integrale vervoerindicatiestelling	55
5.3 Nieuwe projecten	56
5.3.1 Indicatiestelling Groningen/Drenthe	56
5.3.2 Gezamenlijke Beoordeling en Regelhulp	57
5.3.3 Train the trainer	60
5.3.4 Aanvraagprocedure leerlingenvervoer	60
5.4 Conclusie	61
<b>6 Conclusies en toekomst</b>	63
6.1 Algemeen	63
6.2 Inhoudelijke conclusies per type samenwerking	64
6.2.1 Type 1: integratie doelgroepenvervoer en OV	64
6.2.2 Type 2: samenwerking op het gebied van inkoop, uitvoering en beheer	65
6.2.3 Type 3: samenwerking op het gebied van indicatiestelling en informatievoorziening	66
6.3 Toekomstschets	67
6.3.1 Integratie door primaat te leggen bij OV	68
6.3.2 Nieuwe kansen voor samenwerking	69
6.4 Aanbevelingen	71
<b>Bijlagen</b>	73
1. Contactgegevens van projectleiders	73
2. Vervoerregelingen	75

---

3. Onderzoeksaanpak	77
4. Factsheets	79







---

## Managementsamenvatting

### Aanleiding en vraagstelling

Dit onderzoek komt voort uit het project 'Bundeling doelgroepenvervoer'. Het brengt de stand van zaken in kaart in de voortgang van de samenwerking rond doelgroepenvervoer tussen 2008 en 2011. In de periode 2006 – 2010 stimuleerde de overheid deze samenwerking door verschillende pilots te ondersteunen en onderzoeken uit te voeren. Zo is verkend of het mogelijk is om regelingen, op grond waarvan bijzondere vervoervoorzieningen worden geboden aan mensen met een mobiliteitsbeperking, te bundelen en/of te decentraliseren.

In 2008<sup>1)</sup> is de conclusie getrokken dat wijziging van wet- en regelgeving ten aanzien van doelgroepenvervoer op dat moment niet aan de orde was, maar dat de samenwerking verder zou worden gestimuleerd. Onder andere via kennisoverdracht door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer en dan met name via het kenniscentrum To-Do (van 2006 tot 2010). Daarnaast startten de ministeries van IenM, OCW en VWS in 2009 het project 'Naar beter contractvervoer' om de kwaliteit van het contractvervoer te verbeteren. De staatssecretaris van VWS heeft aan de Tweede Kamer toegezegd om in 2012 te bezien of met de pilots en projecten voldoende voortgang wordt geboekt in de samenwerking. Daartoe is deze inventarisatie gemaakt.

### Context

Dit onderzoek onderscheidt de volgende vormen van doelgroepenvervoer: Regiotaxi, Wmo-vervoer, zittend ziekenvervoer, Valys, AWBZ-vervoer van en naar dagbesteding, WSW-vervoer en leerlingenvervoer. Het doelgroepenvervoer vormt in samenhang met de verschillende vormen van (aanvullend) openbaar vervoer (OV) een complex en versnipperd vervoeraanbod.

De onderzochte samenwerking heeft betrekking op afstemming of integratie van (verschillende onderdelen van) regelingen en/of op geografisch niveau. Het onderzoek onderscheidt drie verschillende vormen van samenwerking:

- samenwerking gericht op integratie tussen doelgroepenvervoer en OV (type 1);
- samenwerking gericht op gezamenlijke inkoop, uitvoering en beheer (type 2);
- samenwerking gericht op indicatie- en informatiefunctie (type 3).

De kwaliteit van het doelgroepenvervoer is de afgelopen jaren onderwerp geweest van discussie. De rijksoverheid, opdrachtgevers, vervoerders en gebruikers hebben de handen ineengeslagen in het project 'Naar beter contractvervoer', met als doel om de kwaliteit van het vervoer voor de reiziger te verbeteren. Het project 'Grip op Vervoer' richtte zich op het verbeteren van klantenparticipatie bij aanbestedingen van contractvervoer, met het accent op het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer.

---

<sup>1)</sup> Brief van 7 juli 2008, kamerstuk 25847, nr. 62

---

De volgende ontwikkelingen hebben invloed op het doelgroepenvervoer:

- Het reguliere OV wordt steeds toegankelijker gemaakt.
- De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) geldt ook voor het OV. In deze wet staat beschreven dat het OV moet worden aangepast zodat voertuigen, stations en haltes toegankelijk zijn voor reizigers met een beperkte mobiliteit. Hierdoor kunnen nog meer reizigers gebruikmaken van het OV.
- Binnen de Wmo hebben gemeenten de mogelijkheid om maatwerk te bieden, ook op het gebied van vervoervoorzieningen. Steeds meer gemeenten kijken kritisch of en hoe zij burgers moeten compenseren.

### **Integratie doelgroepenvervoer en OV**

De samenwerking gericht op integratie tussen doelgroepenvervoer en het reguliere OV komt relatief eenvoudig van de grond. Het wordt steeds vaker onderdeel van regulier beleid. De eerdere pilots zijn nuttig gebleken en hebben een impuls gegeven aan een bredere toepassing. De opgedane ervaringen zijn doorvertaald in nieuwe projecten. Ook zijn ze onderdeel geworden van regulier beleid. Er zijn veel nieuwe initiatieven ontstaan om doelgroepenvervoer en OV verder te integreren.

De toegenomen integratie is een gevolg van een aantal ontwikkelingen (zie conclusies). Een aantal aspecten zorgt voor het eenvoudig tot stand komen van een goede integratie tussen doelgroepenvervoer en OV:

- Het OV biedt een solide basis voor de integratie. De organisatie ervan hoeft niet te wijzigen en het reguliere OV is steeds toegankelijker geworden. Een voorwaarde voor de integratie is wel dat de infrastructuur (haltes en omgeving) en het materieel toegankelijk zijn.
- Met relatief eenvoudige aanpassingen, die succesvol zijn gebleken, kan het bestaande systeem worden uitgebouwd en geschikt gemaakt voor gebruikers van doelgroepenvervoer. Denk hierbij aan afstemming van het vervoerproduct op de wensen van de doelgroep, aanpassingen in lijnvoering en haltes, goede communicatie en gerichte marketing, het aanbieden van reisbegeleiding en het tariefinstrument. Uit de pilots blijkt dat toepassing hiervan leidt tot een verdere stijging van het OV-gebruik door vooral Wmo'ers.
- De eerdere pilots en nieuwe initiatieven hebben aangetoond dat een aanzienlijk deel van de Wmo-reizigers kan reizen met het reguliere OV.

Naast deze succesfactoren wordt de integratie verder gestimuleerd doordat opdrachtgevers in toenemende mate kostenbewust zijn en de vraag naar Wmo-vervoer toeneemt. Daarnaast is er meer aandacht voor de eigen verantwoordelijkheid van burgers, inclusief beleid en het bevorderen van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de gebruikers.

Deze projecten realiseren een stijging van het gebruik van het reguliere OV door gebruikers van doelgroepenvervoer. In de meeste gevallen leidt dit tot een toename van de mobiliteit, echter niet tot aantoonbaar minder gebruik van het taxivervoer. Door deze ervaring is een aantal opdrachtgevers niet langer voorstander van het aanbieden van structureel gratis vervoer voor Wmo'ers. Het prijsinstrument wordt daarom steeds vaker vervangen door andere instrumenten zoals probeerkaartjes, gerichte marketing en begeleiding.

---

Uit dit onderzoek komt ook een aantal nieuwe ontwikkelingen naar voren:

- In het landelijk gebied wordt een deel van het kleinschalig (vraagafhankelijk) OV geïntegreerd in het bestaande Regiotaxisysteem. Deze trend wordt als 'omgekeerd bundelen' aangemerkt.

- Er lijkt een toegenomen interesse voor vervoer verzorgd door vrijwilligers, dat bestaat naast het contractvervoer. Dit kan ook als voorliggende voorziening gebruikt worden.

- De vraag voor het zelfstandig leren reizen komt ook vanuit de cliënt zelf, omdat mobiliteit een voorwaarde is om mee te kunnen doen in de samenleving.

Gezamenlijke inkoop, uitvoering en beheer

Uit dit onderzoek komt naar voren dat gemeenten steeds meer samenwerken op het gebied van inkoop, uitvoering en beheer.

De eerdere type 2 pilots zijn allemaal omgezet in een structurele samenwerkingsvorm. Deze vorm van samenwerking vindt op verschillende manieren plaats. Vaak werken overheden samen, waardoor voordelen worden behaald door efficiency en kennisbehoud. Ook is op een aantal plaatsen de uitvoering van het vervoer gescheiden van de regie. Er ontbreken cijfers (doordat evaluatieonderzoek beperkt wordt uitgevoerd) die aantonen dat de samenwerking leidt tot kwalitatief beter vervoer en/of lagere kosten.

Samenvoeging van meerdere typen doelgroepenvervoer in de uitvoering is op sommige gebieden gemeengoed geworden, bijvoorbeeld bij de combinatie Wmo-vervoer/Regiotaxi. Binnen deze samenwerking tussen OV-autoriteiten en gemeenten is de financiële beheersbaarheid van het vervoersysteem wel steeds vaker een discussiepunt.

Deze vorm van samenwerking beperkt zich veelal tot decentrale overheden, zoals opdrachtgevers van hetzelfde type vervoer (bijvoorbeeld meerdere gemeenten met leerlingenvervoer) of samenwerking van meerdere vervoervormen die door dezelfde opdrachtgever worden aangeboden (bijvoorbeeld Wmo- en leerlingenvervoer). Dit past in het algemene beeld dat steeds meer gemeenten (moeten) samenwerken met andere gemeenten en/of OV-autoriteiten/provincies op diverse terreinen. Hierbinnen past het zoeken naar een gezamenlijke inkoop- en beheerstructuur. Het vergroot ook de kans om op het gebied van beleid en uitvoering samen te werken. Dat laatste komt in een aantal regio's voor binnen het leerlingenvervoer.

De samenwerking met niet-overheden komt beperkt van de grond. Zorginstellingen en zorgverzekeraars lijken elkaar en gemeenten/regio's moeilijk te vinden om de organisatie van zorggerelateerd vervoer af te stemmen. Binnen enkele nieuwe projecten worden wel partijen betrokken die geen opdrachtgever zijn van doelgroepenvervoer (zoals scholen en ziekenhuizen) om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren.

Andere typen vervoer worden vanwege reis- en of cliëntkenmerken niet snel samengevoegd op de weg. Bijvoorbeeld omdat leerlingenvervoer routegebonden is en Regiotaxi vraagafhankelijk. Deze verschillen maken samenvoegen erg lastig. Opdrachtgevers kunnen samenwerking bevorderen door bij aanbestedingen contracten op elkaar

---

te laten aansluiten (zowel qua inhoud als looptijd). Er zijn ook projecten bekend waarbij opdrachtgevers aparte vervoersystemen opzetten voor één of meerdere doelgroepen. De ervaring leert dat Regiotaxi niet voor alle groepen cliënten passend vervoer is.

### **Samenwerking bij indicatiestelling en informatievoorziening**

Door de huidige wettelijke regelingen zijn de verantwoordelijkheden op het gebied van indicatiestelling en informatievoorziening verspreid over diverse partijen. Er zijn daarom pilots gehouden om de samenwerking te stimuleren. De eerdere type 3 pilots hebben te maken gehad met een moeizaam procesverloop. De samenwerking op het gebied van de indicatiestelling komt nog steeds moeizaam van de grond. Er zijn wel verschillende initiatieven waarbij opdrachtgevers samenwerken bij de informatievoorziening.

Op het gebied van indicatiestelling zijn slechts enkele samenwerkingsprojecten bekend. Hieruit blijkt dat de klantvriendelijkheid toeneemt wanneer de cliënt bij één loket alle informatie kan verkrijgen en een indicatie kan aanvragen. Ook blijkt dat cliënten geen probleem hebben met de indicatiestelling op zich, als zij maar niet telkens dezelfde gegevens moeten verstrekken.

Op initiatief van de ministeries van SZW en van VWS zijn 15 lokale initiatieven gestart in het kader van het project Gezamenlijke Beoordeling. Dit is een vorm van samenwerking waarbij de cliënt met een meervoudige hulpvraag centraal staat. De hulpvraag wordt proactief en integraal onderzocht. Doelstelling daarbij is om de cliënt sneller en beter te helpen. Hierin werken genoemde ministeries, de gemeenten, Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) samen.

Binnen twee van deze initiatieven is ook aandacht gegeven aan de Wmo-vervoerindicaties. In de gemeente Zeist wordt indicatiestelling verricht vanuit het Wmo-perspectief. In het kader van “de Kanteling” is een eerste stap gezet om het keukentafelgesprek te voeren. De gemeente Tytsjerksteradiel probeert de regierol intern in te vullen door een gezamenlijke aanbesteding van leerlingenvervoer en Wmo-vervoer en legt de relatie met toegankelijkheid van bushaltes. Knelpunt bij de invulling is dat verantwoordelijkheden en financieringsproblemen bij verschillende partijen zijn belegd.

In een beperkt aantal regio's zijn gemeenten regionaal gaan samenwerken voor de indicatiestelling binnen het leerlingenvervoer. Hier liggen kansen voor het vergroten van de efficiency van de organisatie en een betere bediening van de burger.

Bij de integratie van de informatievoorziening via één-loket is wel een aantal nieuwe initiatieven waarneembaar. Dit gebeurt voornamelijk tussen gemeenten. Als het gaat om de informatievoorziening over vervoervoorzieningen is de kwaliteit hiervan een verbeterpunt. Het OV-bureau is in Noord-Groningen bijvoorbeeld met gemeenten een project gestart ‘Train the trainer’ om de kennis over het OV bij Wmo-consulenten te verbeteren.

---

In de volle breedte van het zorgaanbod biedt de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) de noodzakelijke informatie voor de cliënt. Via de site kunnen voorzieningen worden aangevraagd op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn.

### **Conclusies en toekomstperspectief**

#### *Rol van de overheid*

Op basis van de conclusies van de '1-meting Bundeling doelgroepenvervoer' heeft de overheid besloten de samenwerking tussen opdrachtgevers niet door wijziging in regelgeving af te dwingen. Via het kenniscentrum To-Do van het KpVV is de samenwerking de afgelopen jaren gestimuleerd, onder andere via uitwisseling van kennis door middel van nieuwsbrieven en bijeenkomsten. Dit in opdracht van de rijksoverheid. Daarnaast is sinds 2009 verbetering van het doelgroepenvervoer gestimuleerd door middel van handboeken, bijeenkomsten en tevredenheidsonderzoeken onder eindgebruikers en middels de trajecten 'Naar Beter Contractvervoer' en 'Grip op Vervoer'.

Ook na het verschijnen van deze rapportage blijft KpVV bijdragen aan een verdere verbetering van het doelgroepenvervoer door de verspreiding van goede voorbeelden en het bieden van actuele informatie.

#### *Conclusies*

Onderstaande algemene ontwikkelingen zijn waargenomen in de onderzochte projecten:

- Het reguliere OV is toegankelijker geworden door de inzet van toegankelijke bussen, treinen, trams en light rail en het toegankelijker maken van haltes.
- In het indicatieproces voor vervoervoorzieningen kan meer rekening worden gehouden met het toegankelijk OV.
- Er is toegenomen aandacht voor inclusief denken, zelfredzaamheid en het 'mee-doen' in tijden dat een voorzienende overheid op diverse terreinen een stapje terug doet.
- Het aantal gebruikers van het doelgroepenvervoer stijgt.
- Rijk en decentrale overheden bezuinigen.
- Gemeenten werken steeds vaker met elkaar samen in de inkoop- en beheerfase. Op het gebied van beleid en indicatie komt dit nog beperkt voor.

De volgende conclusies komen voort uit dit onderzoek:

- De eerdere type 1 en 2 pilots liepen na hun 'pilot-status' door en hebben impuls gegeven aan een bredere toepassing. De opgedane ervaringen zijn doorvertaald in nieuwe projecten en ook onderdeel van regulier beleid geworden.
- Er zijn veel nieuwe initiatieven ontplooid op het gebied van samenwerking. Deze initiatieven zijn in veel gevallen succesvol en duurzaam. Ze zijn veelal het gevolg van de hierboven beschreven ontwikkelingen, waardoor overheden gestimuleerd worden om meer met elkaar samen te werken. De successen en ervaringen uit eerdere pilots worden meegenomen bij nieuwe initiatieven.
- De nieuwe samenwerkingsverbanden concentreren zich vooral op het terrein van integratie tussen OV en doelgroepenvervoer en op het gebied van gezamenlijke inkoop en beheer. De ervaringen met de eerdere pilots leerden al dat deze makkelijk tot stand komen.

- 
- De samenwerkingsvormen zijn uiterst divers en zijn steeds vaker terug te vinden in regulier beleid. Bij diverse projecten is sprake van een structurele inbedding van de samenwerking.
  - Evaluatie van effecten is veelal onvolledig of ontbreekt.
  - De decentralisatie van AWBZ-vervoer van en naar dagbesteding, naar gemeenten levert nieuwe kansen tot samenwerking en synergie, met name in relatie tot het Wmo- en leerlingenvervoer.

#### *Toekomstschets*

De volgende ontwikkelingen doen zich de komende jaren voor:

- De rijksoverheid decentraliseert per 2013 de extramurale AWBZ-functie begeleiding naar gemeenten, waarmee gemeenten ook verantwoordelijk worden voor het vervoer voor deze cliënten.
- Het vervoercontract van Valys (bovenregionaal vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking) eindigt per 1 april 2013. De staatssecretaris van VWS ziet Valys het liefst georganiseerd worden door gemeenten, maar gemeenten hebben nog tijd nodig om zich daar grondig op voor te bereiden. De staatssecretaris van VWS heeft daarom aangekondigd Valys opnieuw aan te gaan besteden.
- Samenwerkingsverbanden van scholen worden de komende jaren verplicht een passende onderwijsplek te bieden aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. Deze wetswijziging leidt ook tot verschuivingen binnen het leerlingenvervoer.
- Overheden moeten de komende jaren verder bezuinigen.

Een aantal partijen kijkt al vooruit en speelt in op deze ontwikkelingen.

De genoemde conclusies en ontwikkelingen zijn aanleiding om nog eens goed te kijken naar de diverse vormen van doelgroepenvervoer. Hoe kunnen deze zodanig georganiseerd worden, dat dit leidt tot voorzieningen die efficiënter georganiseerd zijn, betaalbaar zijn en blijven, en van een kwalitatief goed niveau zijn?

Gemeenten en OV-autoriteiten willen het gebruik van specifiek taxivervoer beperken en inzetten op collectief toegankelijk OV. Hierin is in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd. Deze substitutie kan behaald worden door gericht een aantal maatregelen uit te voeren, zoals het indicatiebeleid te wijzigen en het gebruik van het OV te stimuleren. Ook kunnen vormen van vrijwilligersvervoer hierin een rol spelen.

Er liggen hier diverse kansen voor samenwerking tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en OV-autoriteiten. We moeten voorkomen dat iedereen zelf het wiel gaat uitvinden. Er ligt een uitdaging om ook op dit terrein samen te werken, ontwikkelingen te volgen en maatregelen regionaal te coördineren om zo de diverse vervoervragen efficiënter op te lossen. Daarnaast kan men gebruikmaken van de ervaringen die al zijn opgedaan en bijvoorbeeld in deze rapportage zijn beschreven. Om te kunnen leren van elkaars ervaringen is het belangrijk dat evaluatie van effecten plaatsvindt.

---

Door decentralisatie komen kosten en baten steeds meer in één hand te liggen. Gemeenten zullen hierdoor meer dan voorheen zelf initiatieven moeten ontplooiën en hun verantwoordelijkheid moeten nemen. Ondanks de maatregelen die door de decentrale overheden al zijn genomen, is er ruimte voor verbeteringen. Zo werken nog niet alle decentrale overheden samen, zeker niet op het gebied van leerlingenvervoer. Er blijft ook in de toekomst behoefte aan het uitwisselen en verzamelen van ervaringen en goede voorbeelden van samenwerking. Een functie die het KpVV prima kan vervullen.

We signaleren twee manifeste uitdagingen voor de komende jaren:

- Een verdere integratie van doelgroepenvervoer en OV door aanpassingen in de indicatiecriteria en – procedure.

Er ligt een uitdaging om in het indicatieproces een betere afweging te maken over de meest passende vervoervorm, vooral binnen het Wmo- en leerlingenvervoer. Het is van belang dat betrokkenen beschikken over goede informatie over (de mate van toegankelijkheid van) het OV, haltes en de omgeving. De Wgbh/cz en de standaard 'fysieke haltestructuur en toegankelijkheid' van platform BISON<sup>2)</sup> dragen hieraan bij.

- Verantwoordelijkheden voor vervoervoorzieningen verschuiven en er wordt in toenemende mate regionaal samengewerkt. Hierdoor ontstaan nieuwe kansen voor samenwerking op het gebied van collectief vervoer. Bestaande samenwerkingsverbanden kunnen verder uitgroeien.

Voor de verschillende overheidsniveaus zijn in 6.6 concrete aanbevelingen geformuleerd.



.....

<sup>2)</sup> Het platform BISON (Beheer Informatie Standaarden OV Nederland) heeft als functie het opstellen, beheren, harmoniseren en bewaken van alle standaarden die de informatie-uitwisseling binnen het openbaar vervoer faciliteren. Zie voor meer informatie: <http://bison.connekt.nl/home/>





---

# 1 Aanleiding en vraagstelling

## 1.1 Aanleiding

In de periode 2006 – 2010 stimuleerde de overheid de samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer. Er zijn diverse pilots voor de bundeling van doelgroepenvervoer uitgevoerd. Deze pilots waren bedoeld om een aantal zaken in de praktijk te testen. Zo is er gekeken of bundeling van de verschillende regelingen van doelgroepenvervoer tot efficiënter en klantvriendelijker vervoer leidt. Is het mogelijk om mensen te bewegen de overstap te maken van het doelgroepenvervoer naar toegankelijk OV? Tenslotte zijn er enkele pilots uitgevoerd rond indicatiestelling. In 2008 zijn deze pilots geëvalueerd.

Het kenniscentrum Toegankelijkheid en Doelgroepenvervoer (To-Do) van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) ondersteunde partijen in de periode 2006-2010 bij het aanbieden van praktijkgerichte kennis over doelgroepenvervoer. Op bijeenkomsten is de afgelopen jaren aandacht besteed aan deze pilots. Ook zijn factsheets gemaakt waarop per pilot de kern wordt beschreven. Deze zijn te raadplegen via de website [www.kpVV.nl](http://www.kpVV.nl). De activiteiten van het kenniscentrum To-Do zijn sinds 2011 regulier onderdeel van KpVV. In 2009 is het traject 'Naar Beter Contractvervoer' van start gegaan.

De staatssecretarissen van V&W en VWS hebben in hun brief van 7 juli 2008 (Kamerstuk 25847 nr. 62) aan de Tweede Kamer gemeld dat het onder één wettelijk kader brengen van alle vormen van doelgroepenvervoer nu niet aan de orde is, maar dat een aantal zaken (indiceren, één loket, één telefoonnummer) voor de cliënt nog kan worden verbeterd. Dit wordt onderzocht binnen enkele VWS-pilots. De gewenste samenwerking tussen betrokken partijen wordt door een praktische aanpak gestimuleerd, gericht op die vervoerssystemen waar samenwerking het makkelijkst te realiseren is. Vaak gaat dat stap voor stap. De vorm of mate van samenwerking kan per regio verschillend zijn. Er is nu al op een groot aantal plaatsen in het land samenwerking ontstaan.

In dit kader is aan de Tweede Kamer toegezegd dat in 2012 zal worden gezien of op deze wijze hiermee voldoende voortgang wordt geboekt. Daartoe is een inventarisatie gemaakt van de projecten en andere (structurele) samenwerkingsvormen over de periode 2008-2011.

## 1.2 Vraagstelling en opzet

Dit onderzoek komt voort uit het project 'Bundeling doelgroepenvervoer' en brengt de stand van zaken in kaart in de voortgang van de samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer tussen 2008 en 2011.

---

De doelstelling van dit project is een inventarisatie uit te voeren, op basis waarvan antwoord gegeven kan worden op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat is de stand van zaken rond de eerdere pilots?
- Zijn er andere initiatieven gestart tussen 2008 en 2011?
- Op welke terreinen werken opdrachtgevers samen?
- Welke effecten zijn waarneembaar?
- Welke ontwikkelingen (in de breedte) beïnvloeden de samenwerking tussen opdrachtgevers?
- Welke kansen liggen er voor de toekomst?

Een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksopzet is opgenomen als bijlage 3.

Het onderzoek onderscheidt drie verschillende vormen van samenwerking:

- samenwerking gericht op integratie tussen doelgroepenvervoer en OV (type 1);
- samenwerking gericht op gezamenlijke inkoop, uitvoering en beheer (type 2);
- samenwerking gericht op de indicatie- en informatiefunctie (type 3).

Het ministerie van VWS heeft aan KpVV de opdracht verleend om deze rapportage op te stellen. KpVV heeft de inventarisatie van de projecten, onder haar auspiciën, laten uitvoeren door adviesbureau Forseti.

Eerder is een tussenrapportage verschenen die de stand van zaken tot en met 2010 beschrijft. Voorliggende rapportage beschrijft per type samenwerking de stand van zaken in 2011 rond samenwerking in het doelgroepenvervoer. Per hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen de eerdere pilots en nieuw gestarte projecten. Na toezending aan de Tweede Kamer zal deze rapportage samen met de factsheets tevens beschikbaar zijn via de website [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl).

### **1.3 Oude en nieuwe projecten**

Het Eindrapport Bundeling doelgroepenvervoer 1-meting (AGV, 2008) benoemt 15 pilots op het gebied van bundeling in het doelgroepenvervoer. Voor deze pilots geldt:

- De meeste pilots waren in 2007 afgerond, op drie projecten na.
- De samenwerking is in een aantal gevallen voortgezet of overgegaan in een nieuw (tijdelijk) project.
- Vooral bij de pilots rond integratie en gezamenlijke inkoop is vanuit de pilot een definitieve samenwerking en/of spin-off ontstaan.

Doel van dit onderzoek is ook om nieuwe initiatieven rond de samenwerking in doelgroepenvervoer in kaart te brengen. In totaal zijn 35 nieuwe initiatieven in dit rapport opgenomen. Terugkijkend op het proces van dataverzameling concluderen we:

- Op de uitvraag om initiatieven aan te melden is een beperkt aantal reacties ontvangen. Veel informatie is het resultaat van zelf ondernomen acties.
- De indruk bestaat dat initiatieven niet meer expliciet als bundeling worden beschouwd. Er is steeds meer sprake van regulier beleid en niet van een expliciet project.
- De lessen van de eerdere projecten zijn meegenomen in de nieuwe initiatieven.

- 
- Projecten bevinden zich soms nog in een voorbereidingsfase en zijn nog niet genoeg geconcretiseerd om op te nemen in dit onderzoek.
  - De effecten van de samenwerking zijn bij de nieuwe projecten in mindere mate beschikbaar ten opzichte van de eerdere pilots. Redenen hiervoor zijn:
    - Voor de eerdere pilots was vooraf een eindmoment in de tijd gedefinieerd.
    - De subsidieregelingen schreven een goede nul- en éénmeting voor.
    - De effecten zijn of worden minder goed in kaart gebracht, omdat projecten zijn ingebed in regulier beleid.
    - De effecten zijn (nog) niet bekend, omdat het project onlangs is gestart.

#### **1.4 Leeswijzer**

In paragraaf 1.5 is een overzicht opgenomen van de nieuwe initiatieven die in de rapportage aan bod komen.

Het volgende hoofdstuk gaat in op de context van dit onderzoek. Welke vervoerregelingen worden betrokken in het onderzoek? Wat wordt onder samenwerking verstaan? Wat zijn relevante ontwikkelingen die in de periode van onderzoek hebben plaatsgevonden?

In de daarop volgende drie hoofdstukken worden de eerdere pilots en nieuwe projecten behandeld per type samenwerking:

- Hoofdstuk 3: projecten gericht op integratie doelgroepenvervoer en OV.
- Hoofdstuk 4: projecten op het gebied van gezamenlijke inkoop, uitvoering en beheer.
- Hoofdstuk 5: projecten gericht op samenwerking bij indicatie en informatievoorziening.

Hoofdstuk 6 beschrijft de conclusies en toekomstschets.

Bijlage 1 bevat de contactgegevens van de 35 nieuwe projecten die in dit rapport worden beschreven. Bijlage 2 geeft een schematisch overzicht van de betrokken vervoerregelingen. In bijlage 3 is de onderzoeksaanpak beschreven. In bijlage 4 zijn 11 factsheets opgenomen, met achtergrondinformatie over nieuwe projecten.

#### **1.5 Lijst nieuwe projecten**

De volgende nieuwe projecten worden in deze rapportage beschreven. In de tweede en derde kolom is de vorm van samenwerking op horizontaal en verticaal niveau weergegeven (zie voor toelichting daarop hoofdstuk 2.2):

Project	Horizontaal	Verticaal	Periode			
			'08	'09	'10	'11
Type 1						
Lijn 5 Groningen	Wmo en OV	Vervoer		X	X	
Servicebus Groningen	Wmo en OV	Vervoer	X	X	X	X
Doorontwikkeling collectief personenvervoer Noord Groningen	Wmo, LLV en OV	Vervoer / beleid				X
OV4u in speciaal onderwijs (SO) Middelburg	LLV en OV	Vervoer			X	X
OV4U in SO Leeuwarden	LLV en OV	Vervoer			X	X
Leerlingen Meppel en Hoogeveen in het OV	LLV en OV	Vervoer / indicatie			X	X
OVmaatje Coevorden	LLV en OV	Vervoer			X	X
OV-ambassadeurs Overijssel	Wmo en OV	Vervoer		X	X	X
OV-ambassadeurs Zeeland	Wmo en OV	Vervoer		X	X	X
Licom: Wsw-medewerkers in het OV Zuid-Limburg	Wsw en OV	Vervoer / indicatie		X	X	X
Gratis OV voor Wmo'ers Noord- en Midden-Limburg	Wmo en OV	Vervoer			X	X
Vervolgactie Omnibuzz Zuid-Limburg	Wmo en OV	Vervoer			X	X
Vrij Reizen voor Wmo'ers Gelderland	Wmo en OV	Vervoer	X	X		
OV-chipkaart voor Wmo'ers Gelderland	Wmo en OV	Vervoer				X
Convenant Regiotaxi Noord-Brabant	RT, Wmo en OV	Vervoer / beleid			X	X
Programmamanagement substitutie Noord-Brabant	RT, Wmo en OV	Vervoer / beleid				X
Integratie openbaar vervoer en doelgroepenvervoer Zeeland	Wmo en OV	Vervoer		X	X	X
OV in de avonduren in Zeeland	Wmo en OV	Vervoer			X	X
Tarief Kleine Kernen Brabant	RT, Wmo en OV	Vervoer			X	X
BuurtbusPlus Neede	n.v.t.	Vervoer			X	X
HugoHopper Heerhugowaard	n.v.t.	Vervoer			X	X
MEE op weg Zwolle	n.v.t.	Vervoer			X	X
Type 2			'08	'09	'10	'11
Gecombineerde aanbesteding Groningen Drenthe	Wmo, RT, OV en LLV	Inkoop / beheer / vervoer	X	X	X	X
Aanbesteding Limburg	Wmo, RT en OV	Inkoop	X	X	X	X
Inkoop Weststellingwerf	Wmo, LLV en gym/zwem	Inkoop			X	X
Aanbesteding Noordoost Fryslân	Wmo en LLV	Inkoop				X
Centrale Zeeuws-Vlaanderen	Wmo	Regie / vervoer			X	X
Afstemming vervoer Isala klinieken Zwolle	ZZV	Vervoer			X	X
Taxi-informatiepunt Isala klinieken Zwolle	Wmo, RT en ZZV	Vervoer				X
Samenwerking met scholen (NL)	LLV	Uitvoering			X	X

Project	Horizontaal	Verticaal	Periode			
			'08	'09	'10	'11
Type 3						
Indicatiestelling Groningen Drenthe	Wmo	Indicatie			X	X
Gezamenlijke beoordeling Zeist en Tytjerkstradiel	Wmo en LLV	Indicatie			X	X
Webloket: <a href="http://www.regelhulp.nl">www.regelhulp.nl</a>	op gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn	informatie en het aanvragen van voorzieningen		X	X	X
Train the trainer Noord Groningen	Wmo	Indicatie				X
Aanvraagprocedure leerlingenvervoer (meerdere regio's)	LLV	Indicatie / beleid			X	X

Gebruikte afkortingen:

LLV = leerlingenvervoer

Wmo = Wmo-vervoer

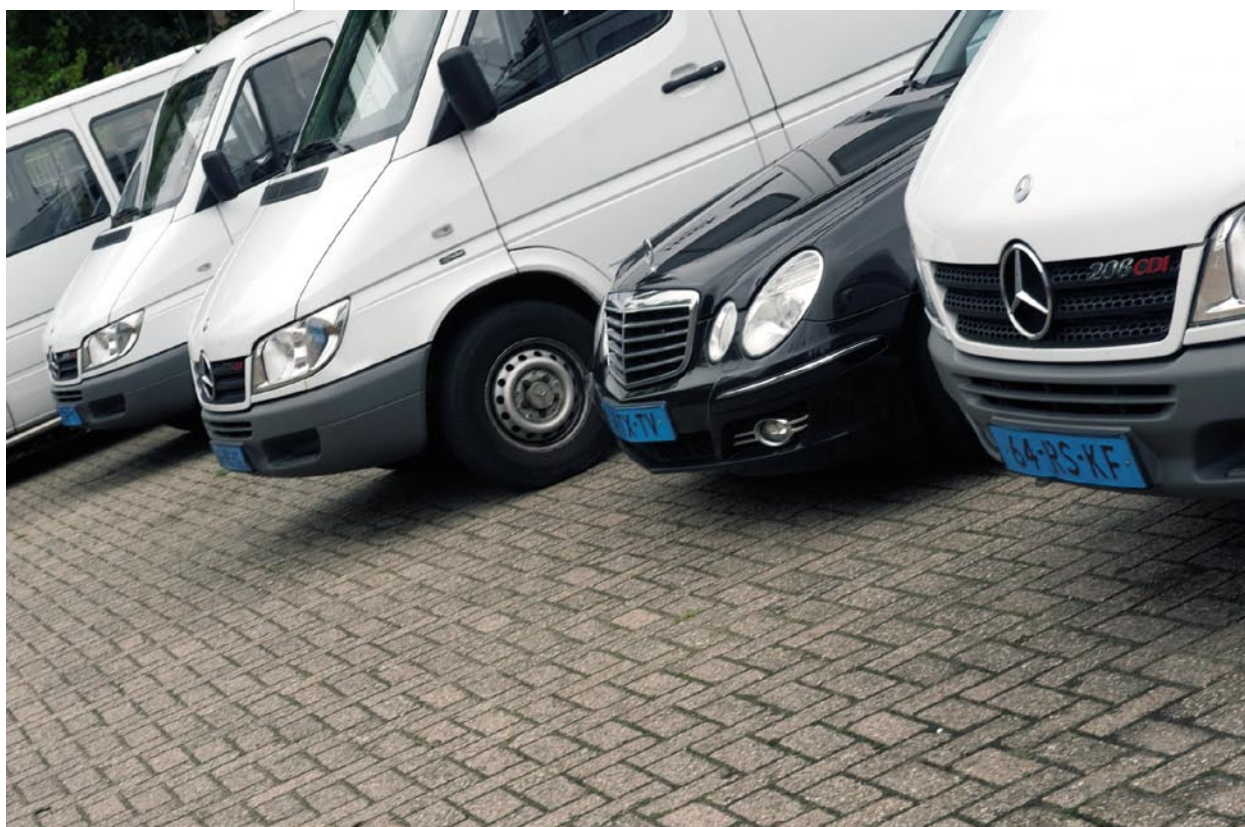
ZZV = zittend ziekenvervoer

RT = Regiotaxi

OV = openbaar vervoer

gym/zwem = gym- en zwemvervoer

WSW = WSW-vervoer





Leens

BX-RZ-06

---

## 2 De context van dit onderzoek

Het doelgroepenvervoer vormt in samenhang met de verschillende vormen van (aanvullend) openbaar vervoer (OV) een complex en versnipperd vervoeraanbod. In dit hoofdstuk gaan we in op de verschillende vervoerregelingen voor collectief vervoer, de vormen van samenwerking, en de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in de periode 2008-2011.

### 2.1 Doelgroepenvervoer

Het doelgroepenvervoer<sup>3)</sup> kent zeven verschillende vormen:

- Regiotaxi / CVV / Deeltaxi.

Regiotaxi is OV op afroep van deur tot deur. Het vervoer is vraagafhankelijk, staat open voor iedereen en wordt gedeeld met meerdere reizigers. Regiotaxi is een aanvulling op het reguliere OV en ligt qua prijs tussen het OV en de gewone taxi in. Voor Regiotaxi bestaat een landelijke productformule en er gelden specifieke systeemkenmerken. Het CVV wordt doorgaans aangeduid als Regiotaxi. Ook andere productnamen worden gehanteerd zoals deeltaxi, aanvullend openbaar vervoer (AOV) en kleinschalig collectief vervoer (KCV). Vaak voert één opdrachtnemer dit type vervoer uit samen met het Wmo-vervoer. Reizigers met een Wmo-vervoerpas kunnen vaak tegen gereduceerd tarief gebruikmaken van de Regiotaxi.

- Vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De Wmo biedt een kader voor de gemeente om de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van burgers (met beperkingen) te bevorderen. Het compensatiebeginsel houdt in dat de gemeente de plicht heeft om oplossingen te bieden aan burgers met beperkingen via het treffen van voorzieningen die hem in staat stellen:

- een huishouden te voeren;
- zich te verplaatsen in en om de woning;
- zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

In het kader hiervan worden individuele (bijvoorbeeld scootmobiel) en collectieve vervoervoorzieningen aangeboden voor sociaal-recreatieve doeleinden. In veel gevallen wordt dit vervoer aangeboden in een collectief vervoersysteem, middels deeltaxi's voor personen met een Wmo-vervoerpas.

- Bovenregionaal vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking (Valys).

Valys is (sociaal-recreatief) vervoer per deeltaxi voor mensen met een mobiliteitsbeperking (in opdracht van het ministerie van VWS). Dit omdat het OV nog niet overal voldoende toegankelijk is.

---

<sup>3)</sup> Deze rapportage hanteert voor de eenduidigheid de term doelgroepenvervoer. Een andere term voor dezelfde verzameling regelingen van vervoer is contractvervoer, waar doelgroepenvervoer staat kan contractvervoer worden gelezen

---

Valysvervoer kan worden gebruikt voor bestemmingen verder dan vijf OV-zones vanaf het woonadres. Elke Valyspashouder krijgt een standaard 'persoonlijk kilometer-budget' (in 2011 was dit 750 kilometer per jaar). Een Valyspas is te krijgen wanneer iemand recht heeft op Wmo-vervoer, een rolstoel of scootmobiel, een gehandicaptenparkeerkaart of een OV-begeleiderskaart.

Door Valys te combineren met het OV kan het persoonlijk budget optimaal worden benut. Voor mensen die niet met het OV kunnen reizen is het budget 2.250 kilometer per jaar. Hiervoor is een aparte indicatie nodig van Argonaut<sup>4)</sup> op basis van een medische verklaring.

- Zittend ziekenvervoer (Zorgverzekeringswet, Zvw).

Vervoer voor patiënten van en naar hun medische behandeling in het kader van de Zvw. Het gaat hier om behandelingen voor nierdialyse, chemo- of radiotherapie, en om rolstoelgebruikers, visueel gehandicapten en diegenen die een beroep hebben gedaan op de hardheidsclausule.

- Vervoer van en naar dagbesteding Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Vervoer van en naar dagbesteding in een AWBZ-instelling. De indicerende instantie is het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Zie 2.4 voor ontwikkelingen rond het AWBZ-vervoer.

- Vervoer in het kader van de Wet sociale werkvoorziening (WSW-vervoer). De Wet sociale werkvoorziening wordt uitgevoerd door gemeenten. De sociale werkvoorziening biedt (aangepast) werk aan hiervoor geïndiceerde mensen die vanwege hun handicap niet bij reguliere werkgevers aan de slag kunnen komen. WSW-werknemers kunnen – indien noodzakelijk – gebruikmaken van aangepast (woon-werk)vervoer.

- Leerlingenvervoer in het kader van de onderwijswetgeving (WPO, WEC en WVO). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het leerlingenvervoer dat de toegankelijkheid waarborgt van het primair onderwijs, dat op basis van godsdienst of levensbeschouwing wordt gewenst, dan wel van het primair of voortgezet onderwijs voor leerlingen die wegens hun handicap zijn aangewezen op (aangepast) vervoer van en naar school. Dit kan zowel een vergoeding zijn voor het reguliere OV, een fietsvergoeding of een taxi.

De verantwoordelijkheden van deze vervoervormen liggen op verschillende niveaus en bij verschillende partijen. Hierdoor verschillen verantwoordelijkheid, beleid en uitvoering op belangrijke onderdelen. (Meer informatie hierover is opgenomen in bijlage 2.) Dit levert een aantal knelpunten op die betrekking hebben op inefficiënte inzet van middelen, versnipperde uitvoering en (administratieve en organisatorische) belasting voor de reiziger. Om dit het hoofd te bieden kiezen diverse partijen voor samenwerking. Hieronder gaan we in op vormen van samenwerking gevolgd door typologieën van samenwerking.

---

<sup>4)</sup> Een cliënt kan een hoog pkb (hoog kilometerbudget) aanvragen als de cliënt een rolstoel heeft die niet vervoerd kan worden in de trein en/of een chronische ziekte heeft die hem/haar belemmert om met de trein te kunnen reizen. Voor meer informatie zie de website van Argonaut.



---

## 2.2 Vormen van samenwerking

Bundeling in het vervoer blijkt een complex begrip. Primair wordt vaak gedacht aan het bundelen van reizigers “in de bus”. Bundeling heeft echter een bredere betekenis, die betrekking heeft op afstemming of integratie van (verschillende onderdelen van) regelingen. Daarom hanteert deze rapportage de term ‘samenwerking’. Het kan daarbij gaan om processen die te maken hebben met het organiseren van vervoer, het definiëren van de doelgroep of het vervoeren van reizigers. Daaraan voorafgaand zit een beleidsfase: regelingen hebben een juridische grondslag en een budget. Ook op dit beleidsniveau kan worden samengewerkt.

We onderscheiden twee vormen van samenwerking:

- Horizontale samenwerking: Hierbij gaat het om afstemming tussen de verschillende vervoerregelingen (bijvoorbeeld AWBZ- en Wmo-vervoer) en hierin samen te werken. Samenwerking kan plaatsvinden op verschillende niveaus in de keten, bijvoorbeeld gezamenlijke inkoop, indicatiestelling en/of vervoer. Binnen het domein vervoer gaat het om het bundelen van vervoer in de uitvoering. Naast het combineren van meerdere cliënten in één voertuig kan het ook gaan om het zogenaamd ‘volgtijdig combineren’ van cliënten. Hierbij verricht één voertuig in de tijd verschillende ritten voor verschillende doelgroepen.

- Verticale samenwerking: Hierbij gaat het om afstemming tussen de verschillende onderdelen of stappen binnen één regeling en hierin samen te werken. Binnen elke regeling onderscheiden we de volgende onderdelen of stappen: beleid, indicatiestelling, informatievoorziening, inkoop, contractbeheer, regie en vervoer. De beleidsfase (wet- en regelgeving en budgettering) vormt een kader waarbinnen de uitvoering van activiteiten (indicatiestelling tot en met vervoer) plaatsvindt.

Ter illustratie is het onderscheid tussen beide vormen van samenwerking in onderstaande figuur inzichtelijk gemaakt.

	Wmo	Awbz	LLV	Wsw	Etc.
	→				
Beleid					
Indiciestelling					
Informatie					
Inkoop en contract					
Beheer					
Regie					
Vervoer					

Voornoemde figuur kunnen we driedimensionaal maken door geografische samenwerking toe te voegen.

Dit betreft samenwerking in een fase tussen verschillende opdrachtgevers van eenzelfde doelgroep of het samenvoegen van verschillende kleine percelen tot één

---

groter perceel. Dit kan doordat enkele gemeenten/opdrachtgevers een vervoerrege-  
ling gezamenlijk aanbesteden. Met als doel het vervoervolume te vergroten, zodat het  
vervoer efficiënter uitgevoerd kan worden. Hierdoor ontstaan kostenvoordelen, zowel  
in de organisatie als in de uitvoering van het vervoer. Een nadeel is dat de concurren-  
tie vermindert omdat kleinere vervoerders niet meer kunnen inschrijven.

In deze rapportage introduceren we ook twee nieuwe termen:

- Ontbundeling is het proces waarbij vervoer voor een specifieke doelgroep uit een  
bestaand vervoersysteem, waarbinnen verschillende doelgroepen reizen, wordt onder-  
gebracht in een nieuw separaat vervoerproduct.
- Omgekeerde bundeling is een andere vorm van integratie tussen doelgroepenver-  
voer en OV, waarbij regulier vraagafhankelijk OV wordt ondergebracht binnen een  
bestaand vraagafhankelijk vervoersysteem. Zie bijvoorbeeld 3.3.15 en 3.3.16.

### 2.3 Typologieën van samenwerking

De eerdere pilots en nieuwe projecten zijn in te delen in drie typen:

- type 1 is gericht op de integratie van doelgroepenvervoer in het OV;
- type 2 is gericht op de combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten;
- type 3 is gericht op de integrale indicatiestelling of informatievoorziening ('1-loket').

Type 1 projecten zijn gericht op het aanbieden van extra (openbaar) vervoermogelijk-  
heden, aanvullend op de bestaande mogelijkheden. Er is vooral sprake van horizon-  
tale integratie tussen doelgroepenvervoer en OV. Voor dit onderzoek wordt niet alleen  
gekeken naar de integratie van Wmo-reizigers in het OV, maar ook naar de andere  
vormen van doelgroepenvervoer. Het doel van deze projecten is inclusief beleid te  
bevorderen: reizigers met een beperking gebruik laten maken van het reguliere OV.

Bij type 2 projecten staat het gemeenschappelijk inkopen, uitvoeren en beheren van  
vervoersystemen centraal. Ook het combineren van taxidiensten zoals ritaanname  
en ritplanning worden tot deze groep gerekend. Hier is sprake van zowel horizontale  
integratie (samenwerking tussen verschillende vervoervormen) als verticale integratie  
(samenwerking tussen fasen in de vervoerketen).

De type 3 projecten zijn gericht op samenwerking bij de indicatiestellingen en/of  
informatievoorziening (verticaal) voor één of meerdere regelingen (horizontaal). Pri-  
mair doel is vermindering van administratieve lasten voor de burgers en opdrachtge-  
vers door een betere afstemming tussen de indicerende instanties en/of de inrichting  
van een gemeenschappelijk loket.

### 2.4 Ontwikkelingen

Deze paragraaf beschrijft enkele ontwikkelingen die zijn waargenomen tijdens de  
onderzoekperiode. Ze hebben invloed op het doelgroepenvervoer en de mate waarin  
samenwerking plaatsvindt en/of kan ontstaan.

---

### **Toegankelijk OV**

Het reguliere OV wordt door de betrokken overheden steeds toegankelijker gemaakt. OV-autoriteiten eisen in contracten toegankelijk materieel, waardoor de in te zetten bussen vrijwel allemaal zijn voorzien van een (semi)lage vloer. Gemeenten werken aan het aanpassen van de bushaltes en de omgeving hiervan. Door deze acties moet in 2015 ongeveer 70% van de reizen via toegankelijke haltes kunnen plaatsvinden. Daarnaast worden ook trein, tram en light rail steeds beter toegankelijk.

De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) gaat ook gelden voor het OV. In de Wgbh/cz wordt beschreven dat het OV moet worden aangepast zodat voertuigen, stations en haltes toegankelijk zijn voor reizigers met beperkte mobiliteit. Voor het bestaande vervoersaanbod geldt een overgangsregeling. Overigens hebben veel vervoerders en wegbeheerders al aanpassingen gedaan of zijn ermee bezig. Door deze aanpassingen kunnen meer mensen met het reguliere OV reizen en wordt de samenwerking tussen gemeenten en OV-autoriteiten gestimuleerd.

### **Wmo**

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is op 1 januari 2007 in werking getreden. De Wmo biedt een kader voor de gemeente om de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van burgers (met beperkingen) te bevorderen. Gemeenten hebben binnen de Wmo de mogelijkheid om maatwerk te bieden (individueel en collectief), ook op het gebied van vervoervoorzieningen. Gemeenten kunnen Wmo-vervoer aanbieden via een collectief vervoersysteem en/of via individueel vervoer. De tendens is dat meer maatwerk wordt geboden. Dit kan een beperking opleveren voor de mate waarin een gemeente kan samenwerken binnen een collectief vervoersysteem en kan leiden tot ontbundeling (zie 2.2). Gemeenten kijken steeds kritischer naar wat zij binnen de Wmo moeten compenseren.

### **AWBZ**

De extramuraal AWBZ-functiebegeleiding (dagbesteding) wordt per 2013 gedecentraliseerd naar gemeenten. Het kabinet wil zorg dichtbij de burger regelen. De maatregel om begeleiding vanuit de AWBZ over te hevelen naar de Wmo past daarbij en sluit aan bij de filosofie van de Wmo. Dit betekent dat gemeenten ook verantwoordelijk worden voor het vervoer van cliënten van en naar dagbesteding.

### **Gezamenlijke beoordeling**

De lokale initiatieven "Gezamenlijke beoordeling" zijn (evenals Regelhulp) voortgekomen uit het programma van de ministeries van VWS en SZW: 'Stroomlijning indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid' (STIP) 2006-2009. Doel van STIP was om de administratieve lasten en de regeldruk voor gehandicapten, chronisch zieken en ouderen te verminderen (zie 6.3.2). Over de resultaten van deze lokale initiatieven wordt de Tweede Kamer in 2012 geïnformeerd. Zeist en Tytjerksteradiel hebben in dit kader ook aandacht besteed aan vervoersindicaties, waarvan in deze rapportage melding wordt gemaakt.

---

### **Naar beter contractvervoer**

In de afgelopen jaren is geregeld geklaagd over de kwaliteit van het contractvervoer. Klachten zoals lange wachttijden, niet altijd even vriendelijke chauffeurs en slechte klachtenafhandeling zetten de toon in de media en bereikten ook de Tweede Kamer. Dat was dan ook de reden voor een verdiepend onderzoek. Daaruit kwam naar voren dat het beeld over contractvervoer vooral door incidenten wordt gevormd. Ook werd duidelijk dat vooral de aanbestedingen van vervoer en de monitoring van contracten niet altijd goed verlopen.

Voor de rijksoverheid, opdrachtgevers, vervoerders en gebruikers waren deze onderzoeksresultaten de aanleiding om de handen ineen te slaan en onder regie van KpVV in 2009 vier handboeken en een website [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl) te ontwikkelen. Hierin staan handreikingen om goede afspraken te kunnen maken over kwaliteit van te leveren prestaties en het betrekken van gebruikersorganisaties. In de periode 2009-2011 zijn diverse andere producten ontwikkeld, zoals een handreiking voor scholen, het beleidskader leerlingenvervoer en nieuwsbrieven. Ook zijn er 15 bijeenkomsten georganiseerd. Eind 2010 is via een éénmeting de ontwikkeling van de kwaliteit van het contractvervoer gemeten. Zie hiervoor de site [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl).

### **Grip op Vervoer**

Het project 'Grip op Vervoer' richtte zich op het verbeteren van klantenparticipatie bij aanbestedingen van contractvervoer met het accent op Wmo-vervoer en leerlingenvervoer. Voor klantgroepen werden informatiebijeenkomsten georganiseerd en handboeken ontwikkeld om inspraakmogelijkheden beter te benutten en te vergroten. Het project heeft tevens een praktische gids voor belangenbehartigers van het leerlingenvervoer, Wmo-vervoer/Regiotaxi en een eindverslag opgeleverd. Deze materialen zijn gratis te verkrijgen via de website [www.gripopvervoer.nl](http://www.gripopvervoer.nl).



---

## 3 Integratie doelgroepenvervoer en OV

### 3.1 Inleiding

Type 1 projecten zijn gericht op het aanbieden van extra (openbaar) vervoermogelijkheden, aanvullend op de bestaande mogelijkheden. Voor dit onderzoek wordt gekeken naar de integratie van doelgroepenvervoer in het openbaar vervoer (OV)<sup>5)</sup>. Het doel van de projecten is inclusief beleid te bevorderen: reizigers met een beperking gebruik laten maken van het reguliere OV.

De eerdere pilots voor integratie van Wmo-geïndiceerden in het OV kwamen eenvoudig van de grond. Ze hebben aangetoond dat een deel van de Wmo-geïndiceerden in staat is om gebruik te maken van het regulier OV. Omdat het doelgroepenvervoer relatief duur is, zeker in vergelijking met het reguliere openbare vervoer<sup>6)</sup>, kan substitutie vanuit het doelgroepenvervoer naar het OV leiden tot kostenbesparingen. Daarnaast is er de laatste jaren meer aandacht voor de eigen verantwoordelijkheid van de burger, inclusief beleid en het bevorderen van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. De combinatie van deze ontwikkelingen heeft gezorgd voor diverse nieuwe projecten.

De integratie was in beginsel gericht op substitutie van doelgroepenvervoer naar het reguliere OV. Er wordt nu ook aandacht besteed aan integratie de andere kant op, van openbaar vervoer naar doelgroepenvervoer. Recent zijn enkele projecten gestart waarbij een bestaand vraagafhankelijk Regiotaxisysteem wordt gebruikt om OV aan te bieden.

### 3.2 Eerdere pilots

Vanaf eind 2005 zijn diverse type 1-pilots opgezet of uitgevoerd gericht op de integratie tussen Wmo-vervoer en het reguliere OV. Dit betreft de volgende projecten:

- Noord-Groningen Lijn 65;
- Twente Servicelijn 7;
- Apeldoorn: Wmo en 65+ in het toegankelijk OV.

De meeste pilots zijn destijds afgerond. Hierna beschrijven we de stand van zaken (2011) van de pilots waarbij tevens aandacht is voor doorwerking van de pilots in huidig beleid.

Daarnaast zijn de volgende twee projecten in een eerder stadium al uitgevoerd:

- Buslijn 10 Breda – Oosterhout: een breed voorbeeldproject voor toegankelijk OV aangewezen door het Platform Toegankelijkheid Openbaar Vervoer.

---

<sup>5)</sup> Voorheen werd bij type 1 projecten alleen gekeken naar de integratie van Wmo-reizigers in het OV.

<sup>6)</sup> Zie 'Het belang van openbaarvervoer (CPB/KIM, 2009)

---

- Buslijnen 20 en 21 in Arnhem: één van de eerste toegankelijke buslijnen in Nederland met een integrale aanpak en aandacht voor materieel, halte en omgeving.

Deze laatste twee projecten zijn niet aan bod gekomen binnen de '1-meting Evaluatie bundeling doelgroepenvervoer'. Daarom schenken we in deze rapportage hieraan geen expliciete aandacht. Meer informatie is te vinden via de website [www.kpvn.nl](http://www.kpvn.nl).

### **3.2.1 Noord-Groningen lijn 65**

Voor Wmo-geïndiceerden werd buslijn 65 gratis en toegankelijk gemaakt. Deze pilot had een tweeledig doel. Enerzijds was er de insteek gericht op sociale integratie van Wmo-geïndiceerden en anderzijds de wens op besparingen op het Wmo-budget. De doelgroep bestond uit personen met een relatief lichte functiebeperking en een zodanige Wmo-indicatie dat werd ingeschat dat zij zelfstandig van het bestaande OV gebruik konden maken. Deze pilot verliep voorspoedig. Het reguliere OV werd door de doelgroep als goed alternatief ervaren.

Na afronding van de pilot is lijn 65 gratis gebleven voor Wmo-geïndiceerden. Het OV-bureau Groningen Drenthe ziet het aanbieden van gratis OV niet langer als instrument om substitutie te realiseren, tenzij gemeenten meebetalen of er sprake is van probeerkaartjes. Daarom betalen de gemeenten de gederfde vervoeropbrengsten terug aan het OV-bureau, dat opbrengstverantwoordelijk is.

Het OV-bureau schat in dat 30% van de Wmo-geïndiceerden rond de buslijn weleens gebruikmaakt van deze lijn. De aanpak van deze pilot is in gewijzigde en strakkere vorm toegepast op de lijnen 140 en 161. Deze pilot heeft input geleverd voor de uitrol van bredere integratie van regulier OV en doelgroepenvervoer. Dit betreft onder andere de inzet van servicebussen (2.3.2) en de gecombineerde aanbesteding (3.3.1).

### **3.2.2 Twente Servicelijn 7**

Eind 2005 introduceerde de Regio Twente samen met vervoerder Connexion en de gemeente Enschede Servicelijn 7. Deze bestaande buslijn was reeds toegankelijk, maar werd nauwelijks gebruikt. In 2007 is een proef uitgevoerd om het gebruik van lijn 7 te stimuleren. Om die reden is het vervoer voor de Wmo-pashouders gratis gemaakt. Ook werden twee fulltime OV-ambassadeurs ingezet om de reiziger wegwijs te maken en te helpen bij het gebruik van het OV. De buslijn maakt het OV in veel wijken van Enschede gemakkelijk toegankelijk. Verder stopt de bus bij veel voorzieningen en instellingen. Zo zijn er haltes bij woonzorgcentra, het gemeentehuis en het stadscentrum.

De Regio wilde met de proef inzicht krijgen in drie zaken: de voorwaarden om het OV optimaal geschikt te maken voor reizigers met een functiebeperking, hoe je de vraag naar doelgroepenvervoer terugdringt en de toepassing van deze lijn in Enschede en later heel Twente. Deze pilot heeft geleid tot een toename van de mobiliteit van de Wmo-pashouders, maar niet geresulteerd in een afname van het aantal Regiotaxiriten.

Een deel van het succes van de proef kan worden verklaard uit het concept van de servicebus: routing (aantrekkelijke lijn langs voor de doelgroep belangrijke locaties)

---

en toegankelijk materieel en haltes. Daarnaast heeft het inzetten van OV-ambassadeurs en het communiceren over de proef bijgedragen aan het succes. De Regio Twente heeft de OV-ambassadeurs overgedragen aan Connexion. Tegenwoordig is er één OV-ambassadrice met ondersteuning door re-integrerende chauffeurs.

Vanwege het succes van het gratis vervoer op lijn 7 heeft Regio Twente destijds besloten het project uit te breiden tot heel Twente. In 2008 en 2009 konden daardoor alle Wmo-pashouders in 14 Twentse gemeenten gratis reizen met het OV. Tijdens deze proef zijn geen extra maatregelen genomen om het OV toegankelijker te maken. Doel was te onderzoeken of een hernieuwde kennismaking met het OV het gebruik van de Regiotaxi kon beïnvloeden. Hiervoor is tijdens en na de proef geen bewijs gevonden. Wel is bewezen dat veel geïndiceerden ondanks de inschattingsindicatie van de gemeente toch prima met het OV kunnen reizen.

### **3.2.3 Apeldoorn: Wmo en 65+ in het toegankelijk OV**

In Apeldoorn mochten gebruikers van de TaxiBus (Regiotaxi Apeldoorn) drie maanden gratis reizen met de stads- en streekbussen. Zij hielden hun ervaringen bij in logboekjes. Voor de proef is een groep van 600 actieve pashouders (steekproef onder Wmo'ers, 65+ en AWBZ- cliënten) gevraagd mee te doen. Er meldden zich 130 pashouders waarvan er 48 met de bus reisden met toegezonden strippenkaarten. Op alle buslijnen rijden lagevloerbussen. Behalve het busstation waren in 2006 de haltes echter nog niet toegankelijk. Doel van de proef was maatschappelijke participatie en een zo zelfstandig mogelijk bestaan van de Wmo-doelgroep te bevorderen. Tevens is informatie verzameld over het reisgedrag per OV en het effect op de TaxiBus.

Na deze proef heeft de gemeente Apeldoorn deelgenomen aan het experiment 'Vrij reizen Wmo'ers', zie 3.3.9.

## **3.3 Nieuwe projecten**

De volgende nieuwe projecten zijn sinds 2008 gestart op het gebied van integratie tussen doelgroepenvervoer en OV:

- Lijn 5 Groningen;
- Servicebus Groningen;
- Doorontwikkeling collectief personenvervoer Noord Groningen;
- OV4u in het speciaal onderwijs in Middelburg en Leeuwarden;
- Leerlingen Meppel en Hoogeveen in het OV;
- OVmaatje Coevorden;
- OV-ambassadeurs Overijssel;
- OV-ambassadeurs Zeeland;
- Licom: WSW-werknemers in het OV (Zuid-Limburg);
- Gratis OV voor Wmo'ers Noord- en Midden-Limburg;
- Vervolgactie Omnibuzz (Zuid-Limburg);
- Vrij Reizen voor Wmo'ers Gelderland;
- OV-chipkaart voor Wmo'ers Gelderland;
- Convenant Regiotaxi Noord-Brabant;
- Programmamanagement substitutie Noord-Brabant;

- 
- Integratie OV en doelgroepenvervoer Zeeland;
  - OV in de avonden in Zeeland;
  - Tarief Kleine Kernen Brabant;
  - BuurtbusPlus Neede;
  - HugoHopper Heerhugowaard;
  - MEE op weg (Zwolle).

Hieronder volgt een beschrijving van deze projecten. Vaak is (nog) geen uitgebreide evaluatie uitgevoerd, waardoor inzicht in effecten niet volledig is. Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met de contactpersonen (zie de contactgegevens in de bijlage).

### **3.3.1 Lijn 5 Groningen**

In de stad Groningen is een proef gedaan met buslijn 5 gericht op senioren en Wmo'ers. Het doel was om het OV bekender te maken bij senioren en hen te prikkelen om het gemak en de vrijheid van het OV eens uit te proberen. Zo kunnen ze het OV ervaren als een goed alternatief voor fiets of auto en maken zij minder snel de stap naar het Wmo-loket. Specifiek voor Wmo-geïndiceerden was het doel om het OV te ervaren als goed alternatief voor de Wmo-taxi, als zij hiertoe fysiek in staat waren.

Buslijn 5 is een toegankelijke reguliere lijnbus die rijdt langs toegankelijke bushaltes met een eenduidige dienstregeling. De bekendheid van de lijn is vergroot onder 65+'ers en Wmo'ers langs de route. Zij hebben een speciale folder ontvangen met reisinformatie, zoals informatie over de route en vertrektijden. Als stimulans ontving de doelgroep 12 gratis ritkaarten. De doelgroep was betrokken bij de proef. Er is een klantenpanel gevormd. Gedurende de proef stond een serviceteam klaar voor de reizigers om vragen te beantwoorden en om hen te begeleiden in de bus. Reizigers konden terecht bij vrijwilligers in wijkcentra. De proef liep van maart tot en met mei 2009. De proef met lijn 5 is geslaagd. Vooral het hoge OV-gebruik onder Wmo'ers is opvallend. Ruim 42% van de Wmo'ers langs de route maakt al gebruik van buslijn 5. 15% van de senioren en Wmo'ers heeft tijdens de proef lijn 5 voor het eerst uitprobeerde.

De belangrijkste conclusie is dat als toegankelijk OV beschikbaar is en zorgvuldig wordt gecommuniceerd en gepromoot, het de keuzevrijheid en zelfstandigheid en de maatschappelijke participatie van senioren en Wmo'ers kan vergroten. Het leidt niet tot een aantoonbare vermindering van het Wmo-vervoer.

### **3.3.2 Servicebus Groningen Drenthe**

In de provincies Groningen en Drenthe rijdt sinds enkele jaren in Assen, Delfzijl, Hoogezand-Sappemeer en Veendam een Servicebus, die het OV laagdrempelig maakt. Dit wordt gerealiseerd door een op maat gemaakt vervoerconcept. Hierbij luistert de opdrachtgever, het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna: OV-bureau), naar de wensen van de gebruikers en zorgt voor een goede vermarkting van dit concept.

De Servicebus is onderdeel van het reguliere OV. Het heeft tot doel het kleinschalige OV een impuls te geven door aandacht te schenken aan hoge kwaliteit en servicegerichtheid. De minibus rijdt in opvallende kleuren rond met een behulpzame en



---

servicegerichte chauffeur. Het succes zit vooral in het afstemmen van het vervoer en dienstregeling op de gebruikersgroepen, waarbij het sleutelwoord vooral laagdrempeligheid (letterlijk en figuurlijk) is. Op deze manier bereikt het OV doelgroepen die normaliter minder snel voor de bus kiezen, zoals senioren, Wmo-pashouders en mensen met een kinderwagen.

Het OV-bureau heeft in 2008 onderzocht wat de gebruikers van de bus vinden. Het onderzoek wijst uit dat gebruikers erg positief zijn over het gemak dat de bus biedt, over de chauffeur en simpelweg 'dat de bus er is'. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,5. De inzet van Servicebussen toont aan dat doelgroepen de overstap naar het OV kunnen maken als naar de wensen van gebruikers wordt geluisterd, een hoog servicegehalte wordt geboden en het concept duidelijk wordt gecommuniceerd. De inzet van een Servicebus kan de integratie van doelgroepenvervoer een impuls geven en de afstemming tussen OV en doelgroepenvervoer sterk verbeteren.

### **3.3.3 Doorontwikkeling collectief personenvervoer Noord-Groningen**

Het OV-bureau Groningen Drenthe en acht gemeenten in Noord-Groningen werken samen binnen het collectief personenvervoer in de regio aan een doorontwikkeling na de gezamenlijke aanbesteding. Het samenwerkingsprogramma 'Samenwerken in de regio' is gericht op integratie en kostenbeheersing van het doelgroepenvervoer. Ook wordt gewerkt aan, het stimuleren van het OV-gebruik onder ouderen en het opvangen van de gevolgen van bevolkingskrimp voor de kosten van het OV en de bereikbaarheid van dorpen. Een gemeenteambtenaar is gedetacheerd om hier uitvoering aan te geven.

Het OV-bureau en gemeenten brengen eigen projecten in die relevant zijn voor deze thema's en die in samenhang worden uitgevoerd. Zo ontstaat synergie.

Een voorbeeld is het project van de gemeente Eemsmond in samenwerking met het Dr. Leo Kannerhuis (centrum voor autisme). 10-20 leerlingen die voorheen gebruik maakten van het leerlingenvervoer hebben een digitale coach gekregen. De OVcoach is een applicatie voor de iPod of iPhone. Het is, bedoeld om kinderen stapsgewijs voor te bereiden op een reis met bus of trein en onderweg mogelijke problemen ook in stappen op te lossen. Het is nog te vroeg om van een structureel succes te spreken, maar de start is hoopvol. Een ander voorbeeld is het project "train the trainers" (zie 5.3.3) dat door het OV-bureau wordt uitgevoerd.

Het OV-bureau onderzoekt verder de concrete gevolgen van de bevolkingskrimp als gemeenten het OV-bureau betrekken bij bijvoorbeeld plannen voor schaalvergroting van voorzieningen en fusies van scholen, omdat de locaties hiervan invloed hebben op vervoerpatronen.

### **3.3.4 OV4U in het speciaal onderwijs in Middelburg en Leeuwarden**

Educatiemateriaal kan een uitkomst bieden om specifieke doelgroepen wegwijs te maken in het OV. Door gebruik te maken van het OV ontstaan er meer kansen tot volwaardige maatschappelijke participatie, neemt de zelfredzaamheid toe en wordt het zelfvertrouwen bevorderd. Er ontstaan nieuwe kansen als jongeren een stage- of

---

werkplek zoeken, omdat zij meer verplaatsingsmogelijkheden hebben.

De bestaande informatiekanalen zijn niet altijd voldoende toereikend voor specifieke doelgroepen, zoals leerlingen of ouderen. Het lespakket OV4U kan eraan bijdragen dat leerlingen op een verantwoorde en veilige manier zelfstandig gebruik gaan maken van het OV. Kinderen leren in een aantal lessen over het OV en sluiten af met een examen. OV4U kent een variant voor het speciaal onderwijs, die onder andere is gebruikt op twee scholen in Middelburg en Leeuwarden.

De Klimopschool In Middelburg (ZMLK) heeft OV4U ingezet. De gemeente Middelburg heeft dit ondersteund en verwacht op langere termijn effect van de inzet van OV4U. 'Door kritisch te kijken naar de (on)mogelijkheden van de leerlingen, zou het mogelijk kunnen zijn dat zij niet meer met het taxibusje naar school en/of hun stage hoeven reizen, maar dat zij met het OV kunnen reizen,' aldus Anja Zock-Janse van de gemeente Middelburg.

De gemeente Leeuwarden heeft ervoor gezorgd dat ook VSO school It Twaluk de lesmap kon aanschaffen. 'De leerlingen vinden de lessen en het bijbehorende praktijkgedeelte fantastisch', vertelt Yalcin Yarbaskan. It Twaluk gebruikt de lesmap in 2011 weer en kijkt samen met de gemeente welke kinderen eventueel met het OV kunnen reizen in plaats van met de taxi. Voor meer informatie: zie [www.OV4U.nl](http://www.OV4U.nl)

### **3.3.5 Leerlingen Meppel en Hoogeveen in het OV**

Het OV-bureau Groningen Drenthe is samen met de gemeenten Meppel en Hoogeveen een proef gestart om een groep leerlingen uit het taxivervoer met het OV te laten reizen.

Voor de zomervakantie is in overleg een groep van 25 leerlingen geselecteerd. Zij hebben voor het schooljaar 2010/2011 geen beschikking voor taxivervoer ontvangen, maar een vergoeding van het OV.

Bij dit project is eerst voldoende draagvlak gecreëerd bij ouders/verzorgers, scholen en vervoerders. De buschauffeurs van Qbuzz (grootschalig vervoer) en Connexion Taxi Services (kleinschalig vervoer) rijden hun OV-lijnen. Er zijn voor buschauffeurs, ouders/verzorgers en leerlingen factsheets gemaakt met informatie over het project en hun rol hierin. De dienstregeling is op een paar punten aangepast, zodat optimale aansluiting wordt geboden op scholen en schooltijden, met als doel dat deze kinderen zo min mogelijk hoeven over te stappen of te wachten. Binnen dit project vindt geen intensieve training plaats, dat is een rol voor de ouders/verzorgers. Het aantal kinderen dat met het reguliere OV rijdt, is toegenomen. Deze methode wordt nu ook uitgerold bij andere gemeenten.

### **3.3.6 OVmaatje Coevorden**

Het grootste deel van de leerlingen dat een vervoervergoeding vanuit het leerlingenvervoer ontvangt (ongeveer 80%) reist in Coevorden met het aangepaste vervoer per taxi. Dit is in veel gemeenten het geval. Het OV is een goedkoper vervoeralternatief. Met een extra inspanning en begeleiding behoort het reizen met het OV voor een deel van de leerlingen ook tot de mogelijkheden. Een omschakeling van de taxi naar het reguliere OV is voor hen niet zomaar te maken.

---

Een veel voorkomend probleem is dat de leerlingen (en wellicht hun ouders/verzorgers) eerst bekend en vertrouwd moeten raken met het OV. Ze moeten leren hoe het OV werkt. Een OVmaatje is een persoon die leerlingen tijdelijk letterlijk aan de hand neemt in het OV, hen begeleidt in het OV en laat zien hoe het OV werkt. De ervaring leert dat veel leerlingen, als ze hierin ondersteund worden, goed met het reguliere OV kunnen reizen.

In de gemeente Coevorden is een aantal leerlingen in 2011 met een OVmaatje gaan reizen. Doel is dit aantal de komende tijd verder te vergroten. Hierbij is vooraf gekeken naar het draagvlak bij bestuurders, ouders/verzorgers en scholen. Ook is een organisatie gevonden die zorgt voor de werving, selectie en aansturing van het project.

De ervaring leert namelijk dat leerlingen een gevoel van trots ervaren wanneer zij zelf naar school kunnen reizen. Daarnaast kunnen op termijn de vervoerkosten voor de gemeente verminderen. Ook andere gemeenten onderzoeken de haalbaarheid van het inzetten van OVmaatjes.

### **3.3.7 OV-ambassadeurs Overijssel**

Veel ouderen maken gebruik van het Wmo-vervoer (al dan niet geïntegreerd in een Regiotaxisysteem) en relatief weinig van het reguliere OV.

Een reden waarom ouderen niet met het OV reizen is onbekendheid met zowel praktische zaken als de dienstregeling en de OV-chipkaart. Een andere reden is de onzekerheid over de fysieke toegankelijkheid van het OV.

Daarom heeft de provincie Overijssel, in navolging van Regio Twente, OV-ambassadeurs ingezet om ouderen wegwijs te maken in het OV. De provincie Overijssel heeft twee professionele ambassadrices in dienst. Zij geven instructie over het reizen met buslijnen in de directe woonomgeving, het reizen met OV-chipkaart, Regiotaxi en het reizen met de trein en de werking van de kaartautomaat.

Tijdens de bijeenkomsten gaan de OV-ambassadeurs vooral in op de OV-chipkaart en de knelpunten die de ouderen noemen. Desgewenst kunnen de ouderen een proefreis maken, waarbij de OV-ambassadeur meegaat en geduldig en duidelijk uitlegt waar iemand op moet letten bij het reizen.

Zij zijn opgeleid om de doelgroep (met name senioren) een hernieuwde kennismaking te laten krijgen van (of maken met) het OV. Persoonlijke aandacht en begeleiding staan centraal bij de adviezen die de ambassadeurs geven. Uit een tussentijdse evaluatie bleek dat de OV-ambassadeurs jaarlijks tussen de 1000 en 2000 ouderen bereiken. De provincie gaat onderzoeken of de OV-ambassadeurs nog breder ingezet kunnen worden, door ook vrijwilligers in te zetten. Zo worden nog meer mensen bereikt.

### **3.3.8 OV-ambassadeurs Zeeland**

Veel personen die geïndiceerd waren voor doelgroepenvervoer (en dan met name senioren) hebben behoefte aan informatie over en ondersteuning bij het gebruik van het reguliere OV. Zo luidde één van de conclusies van een onderzoek uit 2009 gehouden

---

in opdracht van de provincie Zeeland. Omdat de senioren een drempel ervaren, is ervoor gekozen om deze doelgroep te benaderen via senioren die zelf goede ervaringen hebben met het reguliere OV. Primair is begonnen met het opleiden van 29 vrijwillige OV-ambassadeurs. Zij organiseren voorlichtingsbijeenkomsten in bijvoorbeeld zorginstellingen of geven voorlichting tijdens vergaderingen van ouderenbonden.

Ook is er een OV-instapdag georganiseerd voor bijna 200 personen. Hierbij werden de deelnemers opgehaald en reisden ze zowel met een oude bus als met het nieuwste materieel. Het meest arbeidsintensieve onderdeel is de zogenaamde 'samen-op-weg-reis' waarbij een OV-ambassadeur eenmalig meereist met een senior. Voor het begin van de reis wordt de route gepland. Daadwerkelijke metingen of de OV-ambassadeurs effect sorteren, zijn niet bekend.

### **3.3.9 Licom: WSW-werknemers in het OV (Zuid Limburg)**

Bij Licom, een Limburgse sociale werkvoorziening, leefde de wens de zelfredzaamheid van haar werknemers te verbeteren en de kosten van het vervoer te drukken.

Om dit te bewerkstelligen is Licom een project gestart. Een kwart van de medewerkers werd volgens een nieuw protocol geïndiceerd voor het type vervoer waar aanspraak op kon worden gemaakt. Na deze hernieuwde indiceringsronde had slechts een beperkt deel van de werknemers nog recht op aangepast vervoer met taxibusjes. Een groot deel moest met het reguliere OV gaan reizen. Er is veel overleg gevoerd met onder andere de directe leidinggevenden, de ondernemingsraad en de regionale busvervoerder Veolia.

Van de hele operatie kan worden gezegd dat deze vlekkeloos is verlopen. Uiteindelijk is er geen enkele klacht ingediend tegen de nieuwe wijze van indiceren en de gevolgen hiervan. Volgens Licom is het overgrote deel van de medewerkers nu sneller op het werk. Ook zijn er geluiden dat het prettiger is om zelfstandig te reizen zonder afhankelijk te zijn van het voorrijden van een taxibusje. De doelstelling om de zelfredzaamheid te vergroten lijkt dus te zijn behaald. Hiernaast was er de wens om kostenbesparingen te realiseren.

De daling van ruim 20 procent werknemers in het speciale vervoer tot onder de 10 procent heeft een besparing met zich meegebracht van circa 40 procent. Deze besparing komt neer op ongeveer € 300.000 op jaarbasis. Op dit moment rijdt het vervoer nog steeds volgens deze nieuwe indiceringprotocollen en naar tevredenheid van Licom.

### **3.3.10 Gratis en goedkoop OV voor Wmo'ers**

Openbaar vervoer draagt bij aan het bereiken van maatschappelijke doelen. In navolging van eerdere pilots en projecten in het buitenland zijn er de afgelopen jaren steeds meer initiatieven van de grond gekomen waarbij gratis OV wordt aangeboden. Er zijn grofweg drie typen doelen te onderscheiden: sociale doelen (participatie), bereikbaarheidsdoelen en marketing OV (bekendheid en gebruik vergroten). In het kader van dit onderzoek richten we ons alleen op projecten met een participatiedoelstelling om ouderen en Wmo'ers deel te laten nemen aan het reguliere OV.

---

De afgelopen jaren zijn diverse projecten gestart waarbij Wmo'ers gratis of goedkoop met het OV konden reizen. De eerdere pilots in Groningen en Apeldoorn hebben aangetoond dat een substantieel deel van de Wmo-doelgroep met het reguliere OV is gaan reizen. De volgende projecten zijn uitgevoerd:

- Gratis OV voor Wmo'ers in Noord- en Midden-Limburg (loopt in 2011 nog);
- Vervolgactie Omnibuzz in Zuid Limburg (loopt in 2011);
- Vrij Reizen voor Wmo'ers Gelderland (afgelopen).

#### **Gratis OV voor Wmo'ers in Noord- en Midden-Limburg**

Met ingang van 1 november 2010 kunnen Limburgse Wmo-geïndiceerden gratis gebruikmaken van het reguliere OV zoals dat door Veolia wordt verzorgd. De invoering van het gratis OV betekent niet dat de mensen een keuze moeten maken tussen Regiotaxi of OV. Zij kunnen van beide gebruikmaken.

Alle huidige Wmo-pashouders krijgen een nieuw taxipasje. Dat pasje wordt voorzien van een pasfoto. Op vertoon van het pasje kan de betreffende Wmo-geïndiceerde gratis van het OV gebruikmaken. De regeling geldt alleen in het concessiegebied Noord en Midden Limburg en betreft de trein (Maaslijn), de lijn- en de buurtbussen. Het NS-vervoer is uitgesloten. De regeling geldt gedurende de normale openingstijden van het OV en op alle dagen van de week.

De proef heeft geleid tot een extra toename van het aantal Wmo-pashouders. De deelname aan het OV is groot (265 instappers per dag). Er is sprake van een lagere autonome groei van het aantal Regiotaxiritten. Het aantal Regiotaxiritten per pashouder daalt.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat gratis OV in dit geval leidt tot minder Regiotaxiritten.

#### **Vervolgactie Omnibuzz in Zuid-Limburg**

In het zuiden van Limburg (de regio Omnibuzz) kunnen Wmo-pashouders niet gratis maar tegen een lage reizigersbijdrage gebruikmaken van de trein en de bus. Dit is een vervolg op het project 'Wmo naar OV' waarbij Wmo'ers gebruikmaakten van het OV door verstrekking van gratis strippenkaarten. Omnibuzz heeft bewust gekozen om het OV niet gratis aan te bieden, maar zet in op 'gemak'. De ervaring leerde dat het OV bij de voorgaande actie aanvullend wordt gebruikt naast Regiotaxi.

Nu biedt deze regio pashouders de mogelijkheid om met ingang van 1 januari 2011 een jaarkaart voor het OV in Zuid-Limburg aan te vragen voor 60 euro. Met de verstrekking van deze jaarkaart hoopt Omnibuzz op gunstige maatschappelijke effecten van het reizen van Wmo'ers in het OV. Daarnaast is er de hoop dat investeringen in het OV voor rendement zorgen. Bovendien zou het gebruikers van Omnibuzz veel gemak bieden en stelt het hen in staat op een zelfstandige en onafhankelijke manier hun mobiliteit te vergroten. Het project wordt door gemeenten als succesvol beschouwd. Er zijn 1219 jaarkaarten verkocht.

---

### **Vrij Reizen voor Wmo'ers Gelderland**

De provincie Gelderland heeft het project 'Vrij Reizen voor Wmo'ers' uitgevoerd. Mensen met een functiebeperking uit Apeldoorn, Ede en de regio Achterhoek konden een jaar lang gratis reizen in hun eigen stad of streek. Geïndiceerden ontvingen een speciale sticker op hun Wmo-vervoerpas. De provincie heeft een demobus ingezet om mensen kennis te laten maken met het OV. Geïnteresseerden konden zich eenmaal gratis laten begeleiden tijdens hun reis met het OV door een reisbegeleider.

Tijdens de evaluatie van de proef bleek dat 40% van de Wmo'ers voor de proef al ervaring had met het reizen met de bus. Het onderzoek heeft ook uitgewezen dat 15%, ongeveer 3.000 mensen, van de Wmo-geïndiceerden nu de bus gebruikt. Voorheen deden zij dat niet.. De uitvoerige voorlichting heeft bijgedragen aan dit succes. Reizigers kregen wel te maken met het ontbreken van een toegankelijke halte op diverse locaties en drukke bussen in de spits. Deze proef is op 1 maart 2009 beëindigd.

### **Gratis of goedkoop OV voor 65+**

Daarnaast zijn veel projecten gestart waarbij 65+'ers gratis met het OV mogen reizen, bijvoorbeeld in: Ameland, Hoogeveen, Hengelo, Nijmegen, Lelystad, Amersfoort, Hilversum, Amsterdam, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rotterdam RET, Capelle aan de IJssel, Schouwen-Duiveland en Zeeuws-Vlaanderen. In deze gebieden is gratis OV aangeboden. Niet altijd op alle lijnen, soms ook selectief en op bepaalde tijden.

Bijzonder bij het project in Parkstad Limburg is dat Wmo'ers ook gratis gebruik mochten maken van Regiotaxi. Uit onderzoek blijkt geen sterke groei van het gebruik naar voren te komen. In twee Zeeuwse regio's konden/kunnen ouderen gratis met het OV reizen. Uit onderzoek onder deelnemende Wmo-pashouders blijkt dat in Schouwen-Duiveland (1-meting) ruim 40% en in de drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten (0-meting) 20% tot 30% van de deelnemende Wmo-pashouders zegt Regiotaxiritten te hebben vervangen voor het aangeboden 'gratis' OV.

Ook zijn er diverse projecten gestart waarbij goedkoper OV werd aangeboden aan 65+'ers, zoals bijvoorbeeld in de provincie Noord-Brabant.

De afgelopen jaren is ook meer onderzoek verricht naar het effect van gratis OV voor ouderen en Wmo'ers. Enkele belangrijke conclusies:

- Er is geen duidelijke afname zichtbaar in het gebruik van Regiotaxi, men is vooral meer gaan reizen.
- De doelgroep geeft aan dat het vervoer in het kader van de Wmo nooit volledig door het OV vervangen kan worden.
- Alleen bij de proeven in Rotterdam en Zeeuws-Vlaanderen is wel te zien dat het Regiotaxigebruik (Vervoer op Maat) duidelijk is afgenomen.
- Er is sprake van nieuwe activiteiten, maar ook substitutie vanuit de auto en de fiets.
- Er is geen verband aangetoond tussen het effect van de proeven en de mate van eenzaamheid.

---

### 3.3.11 OV-chipkaart voor Wmo'ers Gelderland

De provincie Gelderland heeft in 2011 een campagne 'Toegankelijk openbaar vervoer voor Wmo'ers' uitgevoerd. Het doel was om mensen met een Wmo-vervoerspas die woonachtig zijn binnen de provincie Gelderland te laten ervaren dat het OV de laatste jaren veel toegankelijker is geworden.

Wmo'ers kregen een informatiepakket toegestuurd met daarin een brochure. Aan de hand van rolmodellen wordt hierin verteld hoe het OV gebruikt kan worden. Daarnaast hebben mensen een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan een kleinschalige informatiebijeenkomst in 17 gemeenten in Gelderland. En om mensen echt over te halen om het OV eens te gaan proberen hebben zij een aanvraagformulier ontvangen voor een gratis OV-chipkaart met een saldo van tien euro.

De animo voor de bijeenkomsten was zo groot dat naast de geplande 20 bijeenkomsten er 35 extra bijeenkomsten zijn georganiseerd. Tijdens de bijeenkomst zijn mensen geïnformeerd over het toegankelijk OV en het gebruik van de OV-chipkaart. Tijdens de bijeenkomst, veelal op of rond het gemeentehuis, konden Wmo'ers zelf ook oefenen met het opladen van een OV-chipkaart en uitproberen hoe toegankelijk een bus tegenwoordig is. Er zijn bijna 7500 OV-chipkaarten aangevraagd door Wmo'ers. De bijeenkomsten zijn hoog gewaardeerd.

### 3.3.12 Convenant Regiotaxi Brabant

De provincie Noord-Brabant en haar gemeenten (uitgezonderd de gemeenten in de plusregio SRE, het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven) hebben in het 'Convenant Regiotaxi 2011-2015' een aantal taakstellingen geformuleerd. De partijen werken samen bij de organisatie en exploitatie van Regiotaxi en toegankelijk OV. Het is hun wens om de beschikbare middelen voor hun onderscheiden verantwoordelijkheden zo effectief mogelijk te besteden en in te zetten op een vermindering van de kosten voor Regiotaxi en een verhoging van het OV-gebruik. Ze willen dit realiseren door een substitutie van Regiotaxi naar het reguliere OV. Dit is geconcretiseerd door een afbouw van de provinciale bijdrage aan het Wmo-vervoer.

De provincie en de gemeenten hebben dus een gezamenlijke doelstelling om het gebruik van het dure Wmo-vervoer tegen te gaan en in te zetten op gebruik van toegankelijk OV. Deze substitutie kan behaald worden door gericht een aantal maatregelen uit te voeren, zoals wijziging in het indicatiebeleid en de -uitvoering, het beperken van de reismogelijkheden (door de ritlengte te beperken en/of een lager zonebudget in te voeren) en het stimuleren van het gebruik van het reguliere OV.

In dit kader wordt voortgebouwd op de lopende acties om het OV toegankelijker te maken: lagevloerbussen sinds 2007 en de aanpassing van haltes vóór 2015. De provincie heeft de landelijke doelstelling op het gebied van fysieke toegankelijkheid voor zichzelf aangescherpt. In 2015 moet 90% van de reizen via toegankelijke haltes kunnen plaatsvinden. Nieuw is de aandacht voor de mentale toegankelijkheid waartoe de provincie het 'Programmamanagement Substitutie van Wmo-vervoer naar OV' heeft opgezet (zie 3.3.13). Jaarlijks vindt monitoring plaats van de effecten. Het convenant zelf heeft een looptijd van 2011 tot en met 2015. Derhalve zijn nog geen conclusies getrokken over deze samenwerking.

---

### 3.3.13 Programmamanagement substitutie Noord-Brabant

Een uitwerking van het Convenant Regiotaxi Brabant is het 'Programmamanagement Substitutie van Wmo-vervoer naar het OV'. Dit programma is er op gericht om de mentale toegankelijkheid onder de doelgroep te vergroten. Voor het programmamanagement is in de jaren 2011 en 2012 een bedrag van € 450.000,- beschikbaar gesteld voor de vier regio's waarbinnen Regiotaxi functioneert.

Doel van het programma is acties te organiseren die ertoe leiden dat jaarlijks minimaal 2% meer ouderen en mensen met functiebeperkingen, die nu reizen met de Regiotaxi, gebruik gaan maken van het reguliere OV in plaats van Regiotaxi.

In de aanloop naar de realisering van het Programmamanagement Substitutie is een projectplan (De bus, zo gek nog niet!) opgesteld waarin reeds een eerste aantal acties zijn geformuleerd. Deze acties vormden de basis voor de totstandkoming van 4 regionale actieplannen. In het regionaal actieplan beschrijft elke regio welke acties men wil uitvoeren. Alle acties worden continu beoordeeld op hun effecten (zoveel mogelijk via de SUMO-methodiek<sup>7)</sup>.)

De acties die alle regio's in hun actieplan hebben opgenomen zijn:

- Het opzetten van een netwerk OV-gidsen. Vrijwilligers uit de doelgroep ouderen en gehandicapten worden gezocht om informatie over het toegankelijk OV over te brengen aan de doelgroep. Zij ontvangen daarvoor een opleiding volgens het train-de-trainer-concept.
- Vrijwillige OV-gidsen houden OV-informatiebijeenkomsten voor belangengroepen (ouderen- en/of gehandicaptenorganisaties) met informatieoverdracht en over het praktische gebruik van het OV.
- De ontwikkeling van informatiemateriaal over toegankelijkheid (halte-info), dat laagdrempelig ter beschikking moet komen. Hiervoor worden pilots uitgevoerd in de regio's West- en Midden-Brabant.
- Een analyse van klant- en ritbestanden van Regiotaxi om veel voorkomende ritten/patronen binnen het Wmo-vervoer te identificeren en analyseren.
- Onderzoeken of het haalbaar is Regiotaxiveroerspassen om te vormen voor gebruik in Regiotaxi en OV en dus geschikt te maken als OV-chipkaart.
- Het monitoren van de substitutie. Afgesproken is dat wordt gemonitord of de doelstellingen worden gehaald. Hiervoor worden indicatoren over gebruik, kosten en ontwikkelingen op een rij gezet. Hierdoor is tijdige bijsturing mogelijk.
- Bezien of het zinvol is een pilot te starten waarbij het OV dichterbij de reizigers wordt gebracht. Door de tendens in het OV om lijnen te 'strekken', wordt de afstand van de deur tot halte voor de reiziger groter. Er zijn landelijk wel succesvolle pilots gehouden die zich erop richten het OV-aanbod dichterbij de reiziger te brengen.

.....  
<sup>7)</sup> De Sumo-methode is ontwikkeld om reisgedrag te beïnvloeden. Sumo helpt om scherp te krijgen wat je met een project wilt bereiken en wat daarvoor nodig is.

Zie voor meer informatie: <http://www.kpvn.nl/sumo>.



---

Voor het programmamanagement is een projectstructuur opgezet waaraan gemeenten en provincie gezamenlijk invulling geven. De coördinatie van de te ondernemen activiteiten is in handen van een programmamanager.

### **3.3.14 Integratie OV en Wmo-vervoer Zeeland**

De provincie Zeeland is in het kader van het collegeprogramma Nieuwe Verbindingen het experiment 'Integratie OV en Wmo-vervoer' gestart. Doel is het aantal Wmo'ers te vergroten dat gebruikmaakt van het reguliere OV. Dit verbetert de bezettingsgraad van het OV en vermindert – voor de gemeenten – de kosten van het Wmo-vervoer.

Het ligt dan ook voor de hand dat de gemeenten meebetalen. Er wordt nu gewerkt aan het in uitvoering brengen van dit project.

In eerste instantie is geprobeerd de bestaande stadsbuslijn 24 in Goes drager te maken van dit project. Het bleek niet mogelijk een goede balans te vinden tussen het aanpassen van de route voor mensen met een functiebeperking en het niet verliezen van bestaande reizigers. Daarom is gekozen voor een aparte servicebus in Middelburg, naar het voorbeeld van succesvolle projecten in Groningen. De servicebus is een OV-voorziening met een hoog serviceniveau (chauffeur helpt met instappen), korte loopafstanden naar de halte en optimale toegankelijkheid (lage vloer).

De verwachting is dat hierdoor minder druk op de Wmo ontstaat en het OV beter wordt gebruikt. De Wmo-pashouders reizen gratis en kunnen daarnaast kosteloos van/naar het ziekenhuis in Vlissingen vervoerd worden. Inmiddels is in samenspraak met vertegenwoordigers van de (Wmo-)doelgroep gekozen voor het inzetten van het busje van Connexion en is de servicebus op 12 december 2011 daadwerkelijk gestart. De proef duurt twee jaar.

### **3.3.15 OV in de avonduren in Zeeland**

De provincie Zeeland is het project 'OV-taxi avonduren' gestart waarbij sprake is van omgekeerde bundeling. OV-reizigers maken gebruik van een bestaand Wmo-vervoersysteem. Dit is een mogelijkheid om doelmatiger met de beschikbare middelen om te gaan en toch een vervoermogelijkheid te bieden na 19.00 uur (de 'eindtijd' van de Zeeuwse basismobiliteit) in het landelijk gebied.

In de zeven gemeenten van de Oosterschelderegio is per 1 september 2009 het Wmo-vervoer bij wijze van proef opengesteld voor 'gewone' OV-reizigers voor wie geen alternatief per bus beschikbaar is. De provincie heeft ervoor gekozen aan te sluiten bij het al bestaande kleinschalig Wmo-vervoersysteem. Dit vanwege de minder goede ervaringen met de belbus en de lastige uitvoerbaarheid van een vaste bus die een flexibele 'uitventroute' rijdt. Om te reizen moet men eerst een vervoerspas aanvragen. Om de kosten voor de provincie in de hand te houden is er een bovengrens gesteld aan de ritafstand en het jaarlijks af te leggen kilometrage.

Op verzoek van de Zeeuws-Vlaamse gemeenten en Woongood Zeeuws-Vlaanderen is ook in Zeeuws-Vlaanderen deze vervoermogelijkheid ingevoerd (per 1 februari 2010). Bijzonder verschil met de Oosterschelderegio is dat in Zeeuws-Vlaanderen de taxi-

---

centrale eigendom is van de gezamenlijke gemeenten. Dit biedt voor de provincie de kans om in de praktijk diverse varianten in vervoersregie te toetsen. De kosten voor de Zeeuws-Vlaamse proef worden verdeeld over de provincie (1/3), gemeenten (1/3) en Woongood Zeeuws-Vlaanderen (1/3). Woongood ondersteunt deze proef om de leefbaarheid in de kleine kernen te vergroten. Tot op heden zijn in beide regio's circa 300 vervoerspassen aangevraagd.

Beide regio's zijn door Scoop (= Zeeuws Instituut voor Sociale Culturele Ontwikkeling) geëvalueerd. Op basis hiervan is besloten beide pilots tot 1 januari 2015 (= begin nieuwe concessieperiode) voort te zetten. In beide regio's zijn tot op heden in totaal 462 vervoerspassen aangevraagd. De komende periode wordt in beide Zeeuwse regio's een extra publiciteitscampagne gestart om deze vervoersmogelijkheid nog eens onder de aandacht van de OV-reizigers te brengen.

### **3.3.16 Tarief Kleine Kernen Brabant**

Een ander voorbeeld van omgekeerde bundeling is het Tarief Kleine Kernen. Dit betreft het aanbieden van vraagafhankelijk vervoer van deur naar halte (of vice versa) tegen het reguliere strippenkaarttarief. Dit aspect is inmiddels geïntegreerd in een aantal van de Brabantse Regiotaxisystemen.

Als eerste is deze tariefactie ingevoerd in de Regiotaxi Midden-Brabant (Tilburg en omstreken) waarna het Kleine Kernen-vervoer ook zijn intrede deed in de Deeltaxi West-Brabant en in december 2010 ook in de Regiotaxi 's-Hertogenbosch. Het aantal reizigers dat hiermee vervoerd wordt, is niet groot. In Midden-Brabant worden er maandelijks nu iets meer dan honderd ritten gereden, in West-Brabant ligt het gemiddelde op vijf en voor de regio 's-Hertogenbosch zijn nog geen gegevens bekend. Het Kleine Kernen-vervoer rijdt voor de duur van de Regiotaxicontracten. Er is nog geen besluit genomen over hoe met deze vervoersvorm wordt omgegaan na afloop van de Regiotaxicontracten.

### **3.3.17 BuurtbusPlus Neede**

In het Gelderse Neede en de directe omgeving rijdt naast Regiotaxi Achterhoek sinds 2011 de Vlearmoesbus. Dit is aangepast vervoer van deur-tot-deur op afroep dat wordt uitgevoerd met een rolstoeltoegankelijk vervoermiddel. Het vervoer wordt verzorgd door vrijwilligers die onderdeel uitmaken van de buurtbusplusvereniging Neede. Deze buurtbusplusvereniging bestaat uit de buurtbusvereniging, die een lijndienst rijdt en uit de Vlearmoesbus. De Vlearmoesbus is omwille van gescheiden verantwoordelijkheden als aparte stichting ondergebracht in de buurtbusvereniging.

De komst van de Vlearmoesbus heeft lang op zich laten wachten. De eerste ideeën zijn ontstaan in 2007. Pas in 2011 is de bus gaan rijden. Financiering was moeilijk te vinden. Ook speelde mee dat vrijwel de hele organisatie door Needenaren zelf is opgezet. Het voordeel hiervan is dat de vrijwilligers zeer betrokken zijn. Alleen op het gebied van de inrichting van de organisatie is een adviesbureau ingeschakeld.

Uniek binnen dit project is het samenspel tussen de Vlearmoesbus en de buurtbus. De Vlearmoesbus rijdt in de ochtendspits een versterkingsrit voor de buurtbus. Op

---

andere momenten rijdt de bus op afroep van deur-tot-deur. Ook putten beide vervoersvormen uit dezelfde chauffeurspool.

Het project is gefinancierd door de gemeente Berkelland, provincie Gelderland (afdeling welzijn en openbaar vervoer), zorgorganisatie Sensire, wooncoöperatie ProWonen en verschillende lokale sponsors. Het gebruik van de Vlearmoesbus laat sinds de start een stijgende lijn zien. Er zijn ongeveer 100 donateurs die ongeveer 60 ritten per week maken.

### **3.3.18 HugoHopper Heerhugowaard**

De Hugohopper is sinds september 2010 een nieuwe vervoerdienst voor alle inwoners van Heerhugowaard. Aanleiding was ten eerste het wegvallen van de OV-lijndiensten door de wijken. De loopafstanden naar de haltes werden voor de wat oudere inwoners te fors. Ten tweede zocht de gemeente naar een alternatief naast het Wmo-vervoer. De hele organisatie wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Om met de HugoHopper te kunnen reizen, moet men lid worden van de vervoersvereniging Heerhugowaard.

De HugoHopperbusjes doorkruisen met vier buslijnen van maandag tot en met zaterdag tussen 9.00 en 18.00 uur diverse wijken van Heerhugowaard langs zoveel mogelijk plaatsen waar ouderen wonen. Opstappen kan bij verschillende stopplaatsen in de wijk of door langs de route je hand op te steken als de bus nadert. Naast de vier lijndiensten wil de gemeente binnenkort starten met van-deur-tot-deurvervoer geschikt voor rolstoelen om groepjes mensen met een beperking naar sociale activiteiten te brengen. Hierin wordt samengewerkt met diverse lokale zorg- en welzijnsorganisaties.

De HugoHopper wordt gebruikt als voorliggende voorziening. Wanneer de vervoerbehoefte van een persoon alleen lokaal vervoer is en deze persoon in staat is naar de halte van de HugoHopper te lopen, wordt geen Wmo-vervoerpas verstrekt. Men wordt dan doorverwezen naar de Hugohopper. Door de hoge frequentie, het niet hoeven reserveren en de korte loopstanden is de Hopper voor veel ritten een prima alternatief. De kosten worden momenteel alleen door de gemeente gedragen. Inmiddels hebben zich diverse sponsors gemeld die mee willen betalen aan de kosten in ruil voor reclame op/in de voertuigen.

### **3.3.19 MEE op weg Zwolle**

MEE IJsseloevers heeft op 1 september 2010 het project 'MEE op Weg' gestart. De pilot van één jaar startte in de gemeente Zwolle. Doel van het project is om mensen met een beperking en hun betrokkenen meer mogelijkheden te laten zien om zelfstandig deel te nemen aan het verkeer. De vraag en wens van de cliënt staat centraal in dit project. Zo kon een cliënt in samenwerking met een zogenaamd OV-/Fiets-maatje zelfstandig leren reizen per bus, op de fiets of gewoon lopend.

Om te komen tot 'een omslag van denken', waarbij men niet automatisch aan taxi-vervoer denkt, richt het project zich ook op andere groepen in de samenleving. MEE zoekt hierin actief de samenwerking op met scholen, ouders/verzorgers, vervoerders en instellingen.

---

Zo stimuleert zij onderwijsinstellingen meer aandacht te besteden aan verkeerseducatie en zelfredzaamheid, is er een chauffeurstraining 'op maat' ontwikkeld voor de taxi- en OV-vervoerders en wordt de werkwijze en de methodiek binnen het deelproject OV/Fiets-maatjes overgedragen aan professionals in de zorg.

Het project wordt deels gefinancierd door de betreffende gemeente en deels door MEE zelf. In de proefperiode hebben in de gemeente Zwolle totaal 29 cliënten en vrijwilligers gewerkt aan het oefenen van het gebruik van het vervoer van hun keuze. Door de beweging die in gang is gezet zijn inmiddels ook andere partijen actief bezig met dit onderwerp. Zo zijn een aantal onderwijsinstellingen en zorgaanbieders buiten het deelproject OV/fiets-maatjes zelf aan de slag gegaan met hun leerlingen of cliënten. De genoemde chauffeurstraining is door deelnemers met een 8,4 beoordeeld en de klachten rond bejegening zijn aanzienlijk afgenomen. Deze positieve resultaten leiden er toe dat MEE het project landelijk gaat uitrollen.

### 3.4 Conclusies

1) De genoemde eerdere type 1 pilots waren in 2008 afgerond. De proeven liepen na hun 'pilot-status' door en hebben impuls gegeven aan een bredere toepassing op andere lijnen en/of in andere regio's. De opgedane ervaringen zijn doorvertaald in nieuwe projecten en zijn ook onderdeel van regulier beleid geworden.

2) Er zijn veel nieuwe initiatieven ontstaan doelgroepenvervoer en OV verder te integreren. De samenwerking gericht op deze integratie komt relatief eenvoudig van de grond en wordt steeds vaker onderdeel van regulier beleid. Er is een aantal aspecten dat zorgt voor het eenvoudig tot stand komen van een goede integratie tussen doelgroepenvervoer en OV:

- Het OV biedt een solide basis. De organisatie van het OV hoeft niet gewijzigd te worden en het reguliere OV is steeds toegankelijker geworden. Een voorwaarde voor de integratie is wel dat de infrastructuur (haltes en omgeving) en het materieel toegankelijk zijn.

- Met relatief eenvoudige aanpassingen, die succesvol zijn gebleken, kan het bestaande systeem worden uitgebouwd en geschikt gemaakt voor doelgroepen. Voorbeelden hiervan zijn afstemming van het vervoerproduct op de wensen van de doelgroep, aanpassingen in lijnvoering en haltes, goede communicatie en gerichte marketing, het aanbieden van reisbegeleiding en het tariefinstrument. Uit de pilots blijkt dat de toepassing hiervan leidt tot een verdere stijging van het OV-gebruik door vooral Wmo'ers.

- De eerdere pilots en nieuwe initiatieven hebben aangetoond dat een aanzienlijk deel van de Wmo-reizigers goed kan reizen met het reguliere OV.

3) De nieuwe projecten tonen, net als bij de eerdere pilots, een stijging van het gebruik van het reguliere OV door doelgroepen en een toename van de mobiliteit en participatie.

Er is blijkbaar veel latente vraag bij Wmo'ers. Dit leidt echter niet, op enkele uitzonderingen na, tot aantoonbaar minder gebruik van het Wmo- en Regiotaxivervoer.

---

## 4 Gezamenlijke inkoop, uitvoering en beheer

### 4.1 Inleiding

Bij type 2-projecten staat het gemeenschappelijk inkopen, uitvoeren en beheren van vervoersystemen centraal. Ook het combineren van taxidiensten zoals ritaanname en ritplanning worden tot deze groep gerekend. Dit type betreft zowel verticale (samenwerking tussen fasen in de vervoerketen) als horizontale samenwerking (meerdere opdrachtgevers werken samen).

De eerdere pilots hebben aangetoond dat deze samenwerking niet tussen alle vervoerregelingen kansrijk is. Er lijkt een scheidslijn te lopen tussen vervoer dat wordt georganiseerd door gemeenten en regio's en het vervoer van zorginstellingen.

### 4.2 Eerdere pilots

In 2007 zijn diverse type 2-pilots gestart gericht op de combinatie van inkoop, beheer en/of vervoersdiensten. Dit betreft de volgende projecten:

- Oosterschelderegio gebundelde inkoop en aanbesteding;
- Integrale aanbesteding Zuidwest-Drenthe;
- Ritaanname Twente;
- Gelderland Integraal opdrachtgeverschap;
- Flexitax Fryslân.

De meeste pilots zijn destijds afgerond. Hierna beschrijven we de stand van zaken van de pilots, evenals een eventuele doorloop in het huidige beleid.

#### 4.2.1 Oosterschelderegio

Met de komst van de Wmo in 2007 werd besloten om in zeven Zeeuwse gemeenten voor een brede doelgroep (geïndiceerden in het kader van de Wmo, AWBZ-dagbesteding en WSW en van leerlingen) bundeling te realiseren op het gebied van inkoop (aanbesteding), beheer en uitvoering. Deze pilot moest leiden tot een efficiënter vervoerssysteem met kostenbesparingen voor alle deelnemende partijen. Om deze vormen van bundeling goed te coördineren is een gemeenschappelijke regeling in het leven geroepen, genaamd het SWVO (Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio).

Het SWVO en de gemeenten zijn positief over de kwaliteit van het vervoer en de samenwerking. Het systeem is herkenbaarder geworden voor de reizigers.

Metingen hierover zijn echter niet gedaan. Het vervoer is begin 2012 opnieuw aanbesteed. Daarin wordt het AWBZ-vervoer niet meegenomen. Uniek is dat de regiefunctie van het Regiotaxivervoer in handen komt van de Zeeuws-Vlaamse centrale, waarvan het SWVO mede-eigenaar wordt (zie 4.3.8).

---

#### **4.2.2 Integrale aanbesteding Zuidwest-Drenthe**

Al in 2006 spraken de colleges van Hoogeveen, De Wolden, Westerveld en Meppel en het OV-bureau Groningen Drenthe de intentie uit het OV, Wmo-vervoer en leerlingenvervoer te integreren. Hiervoor was het noodzakelijk om contracten en systeemkenmerken (ritplanning, -aanname, prijsberekening en beheer) op elkaar aan te passen. Voor het Wmo-vervoer vindt bijvoorbeeld de prijsberekening plaats op basis van kilometers in plaats van op zones, om zo beter aan te sluiten bij het reguliere OV. Deze pilot gold als eerste stap naar een verbetering van het openbaar en doelgroepenvervoer en het bereikbaar houden van het platteland. In de breedte richtte deze pilot zich op de inwoners van de deelnemende gemeenten, maar specifiek op Wmo-geïndiceerden, leerlingen en Treintaxi-reizigers. De pilot was succesvol omdat de systeemkenmerken zijn samengetrokken zonder al te grote problemen in de uitvoering.

De pilot is opgezet als eerste stap in het traject naar integratie van (zoveel mogelijk) vormen van vervoer in Zuidwest-Drenthe. Reeds bij de start van de pilot is geanticipeerd op een verdere integratieslag met het reguliere OV. Inmiddels heeft onder regie van het OV-bureau Groningen Drenthe een gecombineerde aanbesteding van kleinschalig OV, Regiotaxi en leerlingenvervoer plaatsgevonden voor zes regio's, inclusief Zuidwest-Drenthe. De leereffecten uit de pilot hebben in dit proces een rol gespeeld.

#### **4.2.3 Ritaanname Twente**

Vanaf 1 oktober 2005 is in Twente voor het Regiotaxivervoer een centraal callcenter aanbesteed en is de ritaanname gescheiden van de uitvoering (vervoer). Dit betekent dat de opdrachtgever per contract twee partijen contracteert, namelijk de vervoerder(s) en het callcenter.

Deze scheiding opent de weg om ook ritaanvragen voor vervoer vanuit andere regelingen op te nemen. Deze bundeling van ritaanname had tot doel om een efficiëntere ritaanname te organiseren en oneigenlijk gebruik van de Regiotaxi tegen te gaan. Het is nog niet gelukt om ander vervoer toe te voegen aan de centrale, omdat andere partijen (zorgverzekeraars en instellingen) al eigen trajecten hadden opgestart en niet bereid waren deze op korte termijn aan te passen.

De scheiding tussen regie en uitvoering blijft in Twente bestaan. Inmiddels zijn diverse vervoerpercelen opnieuw aanbesteed. Hiervoor is Regiotaxi Twente geëvalueerd. Dit heeft geleid tot uniformiteit in de systeemkenmerken tussen de veertien gemeenten, zoals gelijke tarieven en reikwijdte van het vervoer en (naar verwachting) een hogere klanttevredenheid.

#### **4.2.4 Gelderland: integraal opdrachtgeverschap**

Deze pilot in de provincie Gelderland richt zich op gezamenlijke aanbesteding van Regiotaxivervoer in vier regio's (Achterhoek, Rivierenland, De Vallei en IJsselstreek). Dit was een gezamenlijke aanbesteding van meerdere gebieden waarbij één callcenter de ritaanname uitvoert. De provincie had een uniform Regiotaxi-systeem voor alle Regiotaxireizigers uit de gehele provincie tot doel. Bovendien wilde de provincie de kosten drukken, de kwaliteit van het doelgroepenvervoer verbeteren en het doelgroepenvervoer in het reguliere OV integreren.

---

Er deden zich tijdens de implementatieperiode opstartproblemen voor. Ook is er de angst dat vervoersbundeling leidt tot schaalvergroting in de vervoersmarkt. De kwaliteit is verbeterd door uitvoering van een verbeterplan. In 2009 is de regio Noord-Veluwe toegevoegd aan Regiotaxi Gelderland. De klanttevredenheid is verder gestegen, zo blijkt uit de klanttevredenheidsonderzoeken van 2010 en 2011.

Instellingen kunnen vervoer inkopen bij Regiotaxi Gelderland. De uitvoering hiervan is geëvalueerd. Daaruit blijkt dat vervoer van en naar instellingen zich moeilijk laat integreren met Regiotaxivervoer. Beide vervoervormen verschillen van elkaar en worden los van elkaar uitgevoerd. Omdat de gestelde doelen niet zijn gehaald, stopt de provincie met deze integratie. Wel is het vervoer van en naar instellingen door deze integratie in kaart gebracht.

De samenwerking tussen provincie en gemeenten is geëvalueerd. Beide partijen zijn tevreden over de samenwerking en het product Regiotaxi. Er is een nieuwe overeenkomst ondertekend, waarbij partijen te maken hebben met krimpende inkomsten. Dit vraagt om kaderstellende beleidskeuzen. De scheiding tussen regie en uitvoering blijft bestaan. De gemeente Apeldoorn gaat ook deelnemen binnen Regiotaxi Gelderland.

De provincie is daarnaast bezig om de toegankelijkheid van de voertuigen voor het kleinschalig vervoer te verbeteren. Dit is een nieuwe ontwikkeling, die ook voor andere opdrachtgevers interessant kan zijn. Verder wordt aandacht besteed aan de afstemming met het reguliere OV en de verbeterde toegankelijkheid ervan.

#### **4.2.5 Flexitax Fryslân**

Dit vervoersysteem is door verschillende taxiondernemers zelf ontwikkeld en beheerd om een hoge(re) combinatiegraad te kunnen behalen.

Welke effecten heeft het invoeren van een persoonsgebonden budget bij een zo groot mogelijk aantal voorzieningenverstrekkers op de bundeling van doelgroepenvervoer in het collectief personenvervoer? Deze vraag werd als doelstelling voor het onderzoek geformuleerd. Achterliggend doel is de wens om een alternatief te vinden voor de huidige aanbestedingspraktijk.

De Flexitax is opengesteld voor particuliere gebruikers, Wmo-geïndiceerden met een PGB uit de regio en verzekerden bij De Friesland. Hoewel de opdrachtgevers enthousiast zijn over het systeem, is het niet duidelijk of de Flexitax daadwerkelijk een alternatief is voor bundeling van doelgroepenvervoer. Dit komt omdat er geen gegevens bekend zijn over de bezettingsgraad en kosten van het vervoer. De samenwerking tussen de vervoerders binnen Flexitax bestaat nog steeds.

---

### 4.3 Nieuwe projecten

De volgende nieuwe projecten zijn gestart op het gebied van samenwerking op het gebied van inkoop, uitvoering en beheer:

- gecombineerde aanbesteding Groningen Drenthe;
- Limburg;
- Weststellingwerf;
- Gemiva SVG;
- Noordoost Fryslân;
- afstemming vervoer dialyse Isalakliniek;
- taxi-informatiepunt Isalakliniek;
- centrale Zeeuws-Vlaanderen;
- samenwerking met scholen.

De lijst met concrete nieuwe projecten lijkt wellicht wat beperkt in vergelijking tot de lijst met projecten in het vorige hoofdstuk. Dit betekent niet dat deze vorm van samenwerking niet vaak voorkomt. Naast deze concrete projecten blijkt dat samenwerking op het gebied van inkoop en beheer veelvuldig voorkomt bij de combinatie Regiotaxi / Wmo-vervoer en Wmo-vervoer / leerlingenvervoer. Regiotaxi- en Wmo-vervoer zijn bijvoorbeeld samengevoegd in Regiotaxi BRU en Regiotaxi Holland Rijnland. Wmo- en leerlingenvervoer is bijvoorbeeld gezamenlijk aanbesteed in Noordoost Friesland.

Het gaat te ver om alle lokale en regionale vormen van dergelijke samenwerkingsvormen te benoemen. Daarom wordt eerst in algemene zin ingegaan op die samenwerkingsvormen. Daarna volgt een nadere beschrijving van een aantal nieuwe projecten. Vaak is (nog) geen uitgebreide evaluatie uitgevoerd, waardoor inzicht in effecten niet volledig is. Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met de contactpersonen in de bijlage.

#### **Samenwerking binnen Regiotaxi**

Er zijn redelijk veel projecten in Nederland op het gebied van gezamenlijke inkoop. Alleen wordt dit in de meeste gevallen niet meer als dusdanig aangemerkt of zelfs ervaren als samenwerking. Bij deze samenwerking kopen verschillende gemeenten (al dan niet in diverse afzonderlijke percelen) gezamenlijk vervoer in middels een Europese aanbestedingsprocedure.

Deze vorm wordt zeker bij het Wmo- en Regiotaxivervoer veelvuldig toegepast. Het is uitzonderlijk als een gemeente dit vervoer niet in een samenwerkingsverband met OV-autoriteit en/of buurgemeenten aanbiedt<sup>8)</sup>.

Er zijn echter wel uitzonderingen. Zo houdt de gemeente Den Haag het Wmo-systeem Taxibus in stand en maakt zij voor Wmo'ers geen gebruik van Regiotaxi Haaglanden. De gemeenten Zwolle en Groningen hebben hun eigen Wmo-systeem, omdat

---

<sup>8)</sup> Zie ook 1-meting over gebruik handboeken 'Professioneel aanbesteden contractvervoer', onderdeel samenwerkingsgraad.



---

in dit stedelijk gebied door de OV-autoriteit geen open CVV-systeem à la Regiotaxi is opgezet. In een aantal Friese gemeenten en de Kop van Noord-Holland ontvangen Wmo-vervoergeïndiceerden een persoonsgebonden budget (PGB). Zij kunnen zelf een taxibedrijf naar keuze bellen en de rit vanuit dit PGB betalen. Het gevolg van de inzet van een PGB is dat vervoervolumes verspreid worden over meerdere partijen.

Regiotaxi is vaak een vangnet voor diverse vervoerbewegingen. Steeds meer kijken opdrachtgevers kritisch naar de vervoerpatronen die in het systeem zitten. Dit geldt wanneer andere financieringsbronnen aanwezig zijn en andere opdrachtgevers verantwoordelijk zijn voor dit vervoer, zoals vervoer van/naar AWBZ-dagbesteding, WSW-bedrijven en zittend ziekenvervoer. Een aantal OV-autoriteiten trekt zich terug uit Regiotaxi. Eerder is de provincie Zeeland gestopt met Regiotaxi. In 2010 besloot de provincie Noord-Holland te stoppen met OV-Taxi in Noord-Holland Noord en Gooi en Vechtstreek.

Op het gebied van leerlingenvervoer wordt in mindere mate of op minder grote schaal samengewerkt. Daar liggen nog diverse kansen.

#### **4.3.1 Gecombineerde aanbesteding Groningen Drenthe**

Het kleinschalig busvervoer, Wmo-vervoer, Regiotaxi en leerlingenvervoer zijn voor heel Groningen en Drenthe gezamenlijk aanbesteed door alle gemeenten in Groningen en Drenthe en het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna OV-bureau). Het OV-bureau beheert en ontwikkelt namens de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen het busvervoer in de twee provincies.

Proefprojecten met toegankelijk OV (Servicebussen en lijn 65) zijn onder andere aanleiding geweest om een nieuw vervoerconcept te ontwikkelen en dit gezamenlijk met gemeenten aan te besteden. De gecombineerde aanbesteding is geen proef, maar heeft een structureel karakter.

Door regionale vervoerbedrijven in te schakelen en de combinatiemogelijkheden te vergroten willen de regio's een hogere klanttevredenheid en efficiënter vervoer bieden. De overstap van doelgroepenvervoer naar toegankelijk OV is door een aantal maatregelen eenvoudiger gemaakt, maar nog steeds vrijblijvend.

Er is speciale aandacht voor het wegnemen van 'beperkingen' van het OV, zoals betere toegankelijkheid, meer service en meer begeleiding.

Over de effecten van de gecombineerde aanbesteding kan het OV-bureau nog weinig zeggen<sup>9)</sup>. Er zijn geen onderzoeken uitgevoerd om effecten van de aanbesteding te meten. De samenwerking tussen het OV-bureau en de 36 gemeenten is voorafgegaan door een periode van intensieve samenwerking. De ervaring leert dat voor zo'n groot-schalige samenwerking voldoende tijd moet worden uitgetrokken.

---

<sup>9)</sup> Het OV-bureau moet extra bezuinigen in 2012 door tegenvallende vervoeropbrengsten. Dit zegt niets over het succes van de genoemde projecten.

---

### 4.3.2 Limburg

In december 2006 heeft de provincie Limburg het vervoer van haar buslijnen, Regiotaxi en een aantal regionale treinverbindingen aanbesteed. Dit is de grootste multimodale vervoersaanbesteding van Nederland met een geschatte waarde van 1,2 miljard euro en een looptijd van tien jaar. Ook Veolia (in dit geval haar dochteronderneming PZN) probeert uit kostenoverwegingen de Regiotaxireizigers te bewegen om de reis met het reguliere OV te maken. Om dit te kunnen bewerkstelligen is informatievoorziening aan de Regiotaxireizigers over de buslijnen van groot belang. Hiervoor heeft Veolia een koppeling gemaakt met de systemen van de REISinformatiegroep (OV9292) voor haar boekingssysteem OPT (Ortec Passenger Transport) van Regiotaxi Limburg. Hierdoor kan een callagent een Regiotaxireiziger desgewenst informeren hoe dezelfde reis met het reguliere OV kan worden gemaakt. Er is niet bekend hoe vaak een reiziger de overstap maakt.

### 4.3.3 Weststellingwerf

Op horizontaal vlak wordt er qua inkoop zeker ook gebundeld. Een voorbeeld hiervan is de gezamenlijke inkoop voor vervoer in de Friese gemeente Weststellingwerf. Deze gemeente heeft drie vervoersvormen, te weten het Wmo-, leerlingen- en gymvervoer (vervoer tussen school en gymlocatie), in één aanbestedingsprocedure op de markt gebracht in drie afzonderlijke percelen. De primaire reden hiervoor was de aanbestedingskosten te drukken. Eveneens konden beleidsmakers op deze gebieden kennisnemen (en leren) van de andere vervoersvarianten.

Eveneens is gekeken of de drie vervoersvormen op elkaar konden worden afgestemd, maar dat is in een vroegtijdig stadium stopgezet. Volgens de gemeente Weststellingwerf zat tussen de drie vormen te weinig synergie door verschillen qua tijdstip en voertuigeisen. Daarnaast was er een verschil tussen routevervoer versus vraagafhankelijk vervoer. Hierdoor is gekozen voor verschillende percelen. Het resultaat van de aanbesteding is dat ieder perceel naar een andere vervoerder is gegaan.

De markt ziet dus blijkbaar ook niet het voordeel van het gecombineerd uitvoeren van deze vormen van vervoer. De uitvoering door meerdere partijen is uiteindelijk voor de gemeente economisch het meest voordelig. Dit resulteert wel in meer inzet voor het beheren van de contracten. De gemeente is tevreden over de gevolgde procedure.

### 4.3.4 Gemiva SVG

De Gemiva-SVG groep, een instelling in de gehandicaptenzorg, heeft een pilot uitgevoerd om het gebruik van doelgroepenvervoer door AWBZ-cliënten te inventariseren. Het doel van de pilot van Gemiva-SVG Groep was om vanuit het perspectief van hun AWBZ-cliënten over 2007 en 2008 een gedetailleerde 'foto' te maken van alle vervoerbewegingen van cliënten. Er is in kaart gebracht van welke vervoersregelingen hun cliënten gebruikmaken, de ervaren tevredenheid en knelpunten. Het gaat hierbij zowel om intra- als extramuraal verblijvende cliënten.

Uit de pilot blijkt dat het AWBZ-vervoer in omvang veruit het belangrijkste is. Op enige afstand gevolgd door het Wmo-vervoer. Van de overige vervoerregelingen wordt door de cliënten van Gemiva zeer beperkt gebruikgemaakt. Omdat in het Regeerakkoord

---

is besloten de extramurale AWBZ-functie begeleiding/dagbesteding te decentraliseren (naar gemeenten), is de pilot in 2010 afgerond. Ook zijn de mogelijkheden voor verbeterde samenwerking (op basis van vrijwilligheid) met de betrokken gemeenten niet verder onderzocht.

#### **4.3.5 Noordoost Fryslân**

De gemeenten Achtkarspelen, Ameland, Dantumadiel, Dongeradiel, Kollumerland c.a. en Schiermonnikoog hebben het Wmo- en leerlingenvervoer in 2011 opnieuw gezamenlijk aanbesteed. De aanbesteding heeft wel geresulteerd in twee verschillende vervoerders. Het Wmo-vervoer is gegund aan Connexion Taxi Services en het leerlingenvervoer aan Taxicentrale Waaksma. Bij de looptijd van het contract voor Wmo-vervoer is rekening gehouden met een mogelijke samenwerking met de provincie Fryslân in 2013. Er is in dit geval voordeel ontstaan door het gezamenlijk doorlopen van één aanbestedingsprocedure.

#### **4.3.6 Afstemming vervoer dialyse Isalakliniek**

De Isala klinieken in Zwolle kregen veel klachten binnen van dialysepatiënten over het taxivervoer. Een bezoek aan de dialyseafdeling is tijdrovend voor een patiënt en vindt meestal meerdere keren per week plaats. Uit onderzoek bleek dat niet alle klachten terecht waren. In de perceptie van de patiënt was het een klacht, maar binnen de spelregels van het contract voldeed de geleverde dienst aan de voorwaarden. De patiënten waren onvoldoende op de hoogte van deze spelregels. Tot slot voelde een deel van de patiënten zich onheus bejegend door de chauffeur. Daar lag vaak onwetendheid bij de chauffeurs aan ten grondslag.

Hoewel het ziekenhuis geen formele rol speelt in het zittend ziekenvervoer, heeft het wel het initiatief genomen. De Isala klinieken ging met zorgverzekeraars, vervoerders en patiëntenvereniging om de tafel zitten. De partijen zagen in dat zij gezamenlijk iets konden doen aan de informatievoorziening. Zo zijn de volgende afspraken gemaakt: meer voorlichting aan patiënten over de regelgeving van het taxivervoer voor dialyse patiënten in het algemeen, informatie aan chauffeurs over de dialysebehandeling en de gevolgen hiervan, een telefoontje voor aankomst over de te verwachten ophaaltijd en patiënten voorzien van goede klachteninformatie. Door betere communicatie en meer kennis is het begrip aan weerszijden toegenomen. De klanttevredenheid is gestegen.

#### **4.3.7 Taxi-informatiepunt Isalakinieken**

De Isala klinieken zijn ook betrokken bij een ander project. Bij de hoofdingang van twee ziekenhuizen in Zwolle (Isala klinieken) zijn in oktober van 2011 taxi-informatiepunten gerealiseerd, die een dubbele functie hebben. Ten eerste kunnen reizigers via het taxi-informatiepunt een terugreis boeken vanuit het ziekenhuis. De Wmo- of Regiotaxipas door de paslezer halen en de terugreis naar huis wordt automatisch ingeboekt en vervolgens verschijnt de rit op het beeldscherm. Ten tweede ziet de reiziger op het scherm van minuut tot minuut wat de actuele aankomsttijd is van de voor haar of hem bestelde taxi. Dit is mogelijk doordat de taxi's zijn uitgerust met GPS, gekoppeld aan het taxi-informatiepunt.

---

Deze service geldt voor verzekerden van Zilveren Kruis Achmea en voor mensen die gebruikmaken van Wmo-vervoer (gemeente Zwolle) en de Regiotaxi in Noordwest-Overijssel en Salland (provincie Overijssel). Door deze service kunnen vervoerders en opdrachtgevers de dienstverlening naar reizigers nog beter afstemmen en verbeteren, wordt de receptie in het ziekenhuis ontlast en verloopt de terugreis voor de reiziger soepel.

Het taxi-informatiepunt is tot stand gekomen dankzij een unieke samenwerking tussen de genoemde partijen, waarbij Isala klinieken de faciliterende rol op zich neemt. Doorgaans zijn dergelijke taxi-informatiepunten slechts voor één vervoercontract beschikbaar. Binnen dit project zijn de informatiestromen vanuit verschillende softwarepakketten aan elkaar gekoppeld. Het taxi-informatiepunt is een pilot voor de duur van één jaar (tot eind 2012). Daarna worden de ervaringen geïnventariseerd en besluiten de deelnemende partijen of de service wordt voortgezet en/of wordt uitgebreid.

#### **4.3.8 Centrale Zeeuws-Vlaanderen**

De meeste Regiotaxisystemen worden in Nederland tot nog toe aanbesteed waarbij zowel de regie als de uitvoering in handen is van een opdrachtnemer. In Utrecht, Twente (zie 4.2.3) en Gelderland (4.2.4) zijn aanbestedingen gehouden waarbij een scheiding is aangebracht tussen regie en uitvoering. Deze scheiding wordt in Zweden en Denemarken op grotere schaal toegepast, waarbij de overheid de regie en soms zelfs de planning in eigen hand heeft genomen.

Binnen het Wmo-vervoer wordt in Zeeuws-Vlaanderen sinds 2010 volgens dit principe gewerkt. De regiecentrale Taxi Zeeuws-Vlaanderen is momenteel 100% eigendom van de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen (samenwerkend in het Samenwerkingsverband Collectief Vervoer Zeeuws-Vlaanderen). Deze centrale verzorgt zelf de ritaanname, de planning en ook de klachtafhandeling. Groot voordeel hiervan is dat gemeenten direct zicht hebben op de kwaliteit van het vervoer, kunnen sturen in het vervoer en meer bovenop de klachten zitten. Dit betekent tevens dat de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het vervoer direct bij de overheid komt te liggen en dat zij direct met eventuele ontevredenheid van reizigers en belangenvetegenwoordigers te maken krijgt. De gemeenten zijn tevreden over de uitvoering. De aansturing van het vervoer van Regiotaxi Oosterschelderegio wordt toegevoegd aan deze centrale (zie 4.2.1).

#### **4.3.9 Samenwerking met scholen**

Het algemene beeld is dat de kwaliteit van leerlingenvervoer omhoog kan en moet. Daarom zetten diverse partijen zich in om het leerlingenvervoer te verbeteren, dit binnen het traject naar beter contract vervoer. Het Ministerie van OCW heeft daarom in 2010 een extra opdracht gegeven aan het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) om scholen te betrekken bij het verbeteren van het leerlingenvervoer.

Scholen staan buiten de relatie opdrachtgever-vervoerder. Zij hebben echter wel een belang bij beter vervoer en zij kunnen daar een belangrijke rol in spelen. Scholen hebben veel deskundigheid en ervaring in huis, kennen de leerlingen en kunnen de gemeenten adviseren over de vervoermogelijkheden van de leerlingen.

---

In de brochure 'Op weg naar beter leerlingenvervoer: een brochure voor scholen' staan meer mogelijkheden, met voorbeelden uit de praktijk. Deze brochure inspireert en geeft ideeën over wat scholen met de gemeenten, vervoerders, leerlingen en ouders/verzorgers kunnen doen om het vervoer (verder) te verbeteren. Zie [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl) voor de brochure en de mogelijkheid deze te bestellen.

#### **4.4 Conclusie**

Uit dit onderzoek komt naar voren dat gemeenten steeds meer samenwerken op het gebied van inkoop, uitvoering en beheer.

Alle eerdere type 2-pilots zijn omgezet in een structurele samenwerkingsvorm. De samenwerking in gezamenlijk opdrachtgeverschap in de Oosterschelderegio, Drenthe en Gelderland is voortgezet. Regio Twente blijft werken met de scheiding tussen vervoerder en callcenter.

Samenvoeging van meerdere typen doelgroepenvervoer in de uitvoering is op sommige gebieden gemeengoed geworden, bijvoorbeeld bij de combinatie Wmo-vervoer / Regiotaxi. Andere typen vervoer worden vanwege reis- en of cliëntkenmerken niet snel samengevoegd op de weg. Daarnaast worden andere vormen van vervoer vaak niet samengevoegd omdat er sprake is van verschillende opdrachtgevers.

Deze vorm van samenwerking beperkt zich nu veelal tot decentrale overheden. Zij zoeken naar een gezamenlijke inkoop- en beheerstructuur. Er ligt ook een kans voor samenwerking op het gebied van beleid en uitvoering. Dat laatste komt in een aantal regio's voor binnen het leerlingenvervoer.

Zorginstellingen en –verzekeraars lijken elkaar en gemeenten/regio's moeilijk te vinden in de afstemming over de organisatie van zorggerelateerd vervoer. Binnen enkele nieuwe projecten worden wel partijen betrokken die geen opdrachtgever zijn van doelgroepenvervoer (zoals scholen en ziekenhuizen), met als doel de kwaliteit van het vervoer te verbeteren.



Wijk 5  
5

473

---

## 5 Samenwerking bij indicatiestelling en informatievoorziening

### 5.1 Inleiding

De type 3 projecten zijn gericht op samenwerking bij de indicatiestellingen en/of informatievoorziening. Primair doel van deze variant is vermindering van administratieve lasten voor de burger door een betere afstemming tussen de indicerende instanties en/of de inrichting van een gemeenschappelijk loket. Het is overigens nooit de bedoeling geweest om tot één centraal indicatieorgaan te komen, wel om de afstemming te verbeteren tussen indicatiestellers.

Al in maart 2008 werd in de '1-meting bundeling doelgroepenvervoer' gesteld dat samenwerking moeilijk van de grond komt. De 1-meting concludeert dat het moeilijk was om het belang voor opdrachtgevers aan te tonen om zo draagvlak te creëren.

De projecten bevatten soms ook elementen die behoren tot één van de andere twee typen van samenwerking. Voor de eerdere pilots geldt dat de eerdere toedeling van die projecten aan deze vorm van samenwerking leidend is geweest.

### 5.2 Eerdere pilots

In 2007 is een viertal type 3-pilots benoemd, gericht op integrale indicatiestelling of informatievoorziening. Dit zijn de volgende projecten:

- Kop van Noord Holland;
- Regio De Vallei, Beter Bundelen;
- Argonaut: Integrale Indicatiestelling.

Geen van de pilots was in 2007 afgerond. Hierna beschrijven we de stand van zaken van de pilots en de eventuele doorvertaling ervan.

#### 5.2.1 Kop van Noord-Holland

Deze pilot betrof een zeer brede insteek van elf projecten op het gebied van promotie, coördinatie inkoop en (door)ontwikkeling van diverse vormen van doelgroepenvervoer in de Kop van Noord-Holland. Het doel was om te onderzoeken of met een gelijkblijvend budget beter (openbaar) vervoer geboden kon worden. Ook was er de wens om het platteland beter bereikbaar te houden en verbetering van de informatievoorziening.

De pilot heeft niet tot resultaten geleid die merkbaar waren voor de reizigers. Dit komt mede voort uit de minder constructieve samenwerking tussen gemeenten en provincie. Ook bleek de opdrachtnemer van de OV-taxi minder geneigd om nieuwe initiatieven te implementeren, omdat de opdracht op korte termijn aanbesteed ging worden. De pilot in de Kop van Noord-Holland liep tot eind 2008. Een aantal deelprojecten bleek tijdens het evaluatieonderzoek (2007) niet haalbaar. Uit de eindrapport-

---

tage 'Bundeling doelgroepenvervoer in de Kop van Noord-Holland' blijkt dat er veel is bereikt, maar dat niet alle deelprojecten tot een succesvolle afronding zijn gekomen.

Minder succesvol waren de projecten gericht op het combineren van WSW-vervoer met scholierenlijnen, aanbesteding van leerlingvervoer in combinatie met AWBZ-vervoer van en naar dagbesteding en het opzetten van OV naar Agriport. In de praktijk bleek daadwerkelijk bundelen van doelgroepenvervoer te stuiten op teveel praktische problemen en gebrek aan draagvlak in de regio. De matige relatie tussen gemeenten en provincie en de complexe verhouding met de OV-vervoeraanbieder bleken soms een barrière voor het doorvoeren van verbeteringen.

Tot de grootste successen kunnen worden gerekend de totstandkoming van drie nieuwe buurtbuslijnen en de introductie van de Vervoerwijzer. Daarnaast heeft de pilot ervoor gezorgd dat de samenwerking tussen de gemeenten aanzienlijk is geïntensiveerd. Daarnaast is beleid op elkaar afgestemd en zijn er gezamenlijke initiatieven opgezet.

Met de Vervoerwijzer is de informatie over vervoerwijzen voor de doelgroepen aanzienlijk beter toegankelijk geworden. De vervoermodule [www.vervoerwijzer.nl](http://www.vervoerwijzer.nl) is een internetapplicatie met informatie over alle vormen van zorgvervoer in de regio. De reizigers, maar ook ambtenaren en zorgverleners, vinden er informatie over het vervoeraanbod. Er wordt ook vervoer informatie verstrekt via Wmo-loketten. Dit betreft informatie over bus, buurtbus, TaxiAnders, trein, Valys en vrijwilligersvervoer.

Met de buurtbuslijnen blijkt in een duidelijke behoefte bij reizigers te worden voorzien. De bussen rijden bijvoorbeeld tussen Kreileroord-Schagen en Schagen-Obdam. Twee buurtbusverenigingen en een omni-vereniging zorgen voor de dagelijkse aansturing en dragen de verantwoordelijkheid voor de projecten. Aandachtspunt is dat deze coördinator wordt belast met een grote hoeveelheid werk.

### **OV-Taxi**

De provincie Noord-Holland is gestopt met het collectieve en openbare vraagafhankelijk vervoersysteem OV-Taxi, omdat de provincie vond dat de gemeenten mee moesten betalen aan dit vervoersysteem. Door de keuze voor een PGB voor de mensen met een Wmo-voorziening, hebben de gemeenten in de Kop van Noord-Holland onvoldoende ruimte voor het meefinancieren van de OV-Taxi.

Hierdoor is de relatie met de provincie verstoord. Ondanks een goed vooruitzicht in de samenwerking in 2009 is de provincie in december 2010 gestopt met OV-Taxi. Het doel om OV-Taxi te handhaven, één van de elf deelprojecten, is niet behaald.

Na het wegvallen van OV-Taxi hebben Wmo-vervoergeïndiceerden diverse andere vervoermogelijkheden waar zij hun PGB voor kunnen gebruiken. Eén daarvan is het vervoer via de Stichting BBV TaxiAnders. Dit is een besloten taxisysteem dat is opgestart vanwege onvrede over de kwaliteit van OV-Taxi. Andere alternatieven zijn vrijwilligersvervoer, vervoer door familie/kennissen of regulier taxivervoer.



---

De inzet van PGB's biedt de reiziger de mogelijkheid gebruik te maken van het vervoersysteem naar eigen keuze. Onduidelijk is welke effecten de ontwikkelingen in de Kop van Noord-Holland hebben op de mate van tevredenheid van de Wmo-vervoerge-indiceerden over het vervoeraanbod en de uitvoering hiervan.

### **5.2.2 Regio De Vallei, Beter Bundelen**

De pilot 'Beter Bundelen' richtte zich op het bundelen en coördineren van de informatieverstopping en het afstemmen van de indicering voor de diverse vormen van doelgroepenvervoer. De doelgroep bestond uit personen die geïndiceerd zijn in het kader van de Wmo, WSW of de AWBZ. Het doel was om voor gebruikers informatie te concentreren in één loket, een beter afgestemde indicering te realiseren en uiteindelijk een vervoerspas te ontwikkelen die voor meerdere regelingen gebruikt kon worden. Na de verkenningsfase is deze doelstelling bijgesteld tot de functie van één loket. Uiteindelijk is de pilot gestopt door het wegvallen van draagvlak bij de gemeenten die per 2013 de verantwoordelijkheid gaan krijgen over de extramurale AWBZ-functie begeleiding/dagbesteding en het bijbehorende vervoer. Hierdoor voelen gemeenten zich minder geneigd om een voortrekkersrol te spelen.

De provincie Gelderland heeft nog geen concrete vervolgstapjes ondernomen.

### **5.2.3 Argonaut: onderzoek naar integrale vervoerindicatiestelling**

In 2009 is het onderzoek afgerond van Argonaut Advies naar de mogelijkheden voor integrale vervoersindicatiestelling. Door middel van schaduwindicatie is gekeken naar gezamenlijke indicatie voor de OV-begeleiderskaart, gehandicaptenparkeerkaart, Wmo-vervoer en het hoog pkb Valys. Primaire doel was de klantvriendelijkheid voor de burger te verhogen en het vervoersindicatieproces te vereenvoudigen. Dit werd later aangescherpt met de wens tot een kostenreductie.

Argonaut concludeert<sup>10)</sup> dat het tijdsplan van het onderzoek is samengevallen met het inwerking treden van de Wmo per 1 januari 2007. Dit heeft geleid tot problemen in de uitvoeringsfase. Daarom is gekozen voor schaduwindicatie.

De conclusie was dat de klantvriendelijkheid toeneemt wanneer de cliënt bij één loket informatie kan krijgen en een indicatie kan aanvragen. Cliënten hebben geen probleem met de indicatiestelling op zich, als zij maar niet telkens dezelfde gegevens moeten verstrekken. Ook blijkt integrale indicatiestelling tijd en geld te kunnen besparen.

Argonaut heeft op basis van het onderzoek aanbevelingen geformuleerd, die enerzijds gericht zijn op verbetering van de klantvriendelijkheid en anderzijds op verbetering van de doelmatigheid. Enkele aanbevelingen zijn:

- Het blijkt dat de indicatiestelling achter de bestaande loketten versnipperd plaatsvindt. Door indicatiegegevens in een digitaal dossier te beheren zou dit de uitwisseling vergemakkelijken.

---

<sup>10)</sup> Onderzoeksrapport pilot integrale indicatiestelling doelgroepenvervoer, Argonaut (2009)

---

- De diverse regelingen worden nu uitgevoerd door indicatiestellers met verschillende niveaus in deskundigheid, van gemeentelijke consultants tot paramedici en artsen. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten een indicatiesteller met een medische achtergrond verwachten.

### **5.3 Nieuwe projecten**

De volgende nieuwe projecten zijn gestart met betrekking tot indicatiestelling en informatievoorziening:

- indicatiestelling Groningen/Drenthe;
- lokale initiatieven Gezamenlijke Beoordeling;
- train the trainer Noord Groningen;
- aanvraagprocedure leerlingenvoer.

Hieronder volgt een beschrijving van deze projecten. Vaak is (nog) geen uitgebreide evaluatie uitgevoerd, waardoor inzicht in effecten niet volledig is. Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met de contactpersonen in de bijlage.

Het aantal nieuwe projecten is beperkt. Uit de eerdere pilots bleek al dat deze projecten moeizaam tot stand komen. In aanvulling hierop kan in algemene zin vermeld worden dat binnen de gemeentelijke organisatie wel steeds vaker informatievoorziening en de eerste stap tot indicatie wordt gezet via het Wmo-loket en via [www.regel-hulp.nl](http://www.regel-hulp.nl). De gemeente Peel en Maas laat bijvoorbeeld het klantcontact met de burger over het leerlingenvoer via het Wmo-loket lopen.

#### **5.3.1 Indicatiestelling Groningen/Drenthe**

In 2008 is op initiatief van het OV-bureau Groningen Drenthe en een aantal gemeenten aan SCIO Consult gevraagd een voorstel te maken hoe de regelgeving voor indicatiestelling voor vervoer binnen de Wmo aangepast zou kunnen worden.

Doel hiervan was om de mensen meer en langer in het bestaande (weliswaar aangepaste) OV te krijgen en te houden en ze bewust te maken van het bestaan en de mogelijkheden van het OV. Dit zou op de lange termijn moeten leiden tot het niet of later doen van vervoersaanvragen door cliënten.

Deze vraag heeft geleid tot het rapport 'Aangepast Openbaar vervoer: raakvlakken tussen de Wmo en het OV'. In samenwerking met het OV-bureau Groningen Drenthe is, naar aanleiding van het hierboven genoemde rapport, een pilot gestart in een aantal gemeenten in Groningen en Drenthe om de resultaten en aanbevelingen uit het rapport om te zetten in de praktijk.

Het doel van de pilot is:

- Cliënten informeren over de mogelijkheid dat men wellicht in staat is gebruik te maken van het aangepast OV.
- Cliënten aangeven dat het OV (deels) geschikt is voor mensen met een beperking.
- Met het OV-bureau kijken naar de efficiency van het ingezette OV (is dat wel voldoende goed ingezet en bruikbaar voor de beperkte burger?).

- 
- Het aanvullend OV op termijn aanmerken als voorliggende voorziening voor de Wmo. Dit betreft een eigen beleidskeuze van de gemeente.
  - Door dit bewustwordingsproces in gang te zetten, verwacht SCIO Consult dat cliënten meer zelfstandig gaan reizen en pas later een beroep doen op vervoersvoorzieningen vanuit de Wmo.

Door deze zaken integraal in te zetten in een afgebakende periode is de verwachting dat:

- De bekendheid van de mogelijkheden van OV en aanvullend OV toeneemt.
- Het gebruik van het OV en aanvullend OV door mensen met een beperking zal toenemen.
- Mensen met een beperking meer zelfstandig kunnen gaan reizen en daardoor meer gaan participeren in de samenleving.
- Er op termijn minder of later aanvragen voor vervoersvoorzieningen vanuit de Wmo zullen komen.

Dit project bevat ook onderdelen van type 1 projecten.

### **5.3.2 Gezamenlijke Beoordeling en Regelhulp**

Het project Gezamenlijke Beoordeling is evenals [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) voortgekomen uit het programma van de ministeries van VWS en SZW:

Stroomlijning Indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid (STIP) 2006-2009. Doel van STIP was om de administratieve lasten en de regeldruk voor gehandicapten, chronisch zieken en ouderen te verminderen.

Dit programma is destijds gestart omdat het aanvragen en verkrijgen van voorzieningen voor veel chronisch zieken, gehandicapten en ouderen een bureaucratische 'marathon' is. Deze groepen maken vaak gebruik van meerdere voorzieningen. Zij moeten die voorzieningen bij verschillende uitvoeringsorganisaties aanvragen. De organisaties maken geen gebruik van elkaars gegevens. Het programma is in 2009 voortgezet in het programma Regelhulp en het project Gezamenlijke Beoordeling. In het project Gezamenlijke Beoordeling werken de ministeries van VWS en SZW, de gemeenten, Uitvoeringsinstituut Werknemers-verzekeringen (UWV) en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) samen.

#### **Gezamenlijke beoordeling**

Gezamenlijke beoordeling is een vorm van samenwerking door uitvoeringsorganisaties op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn, waarbij de cliënt met een meervoudige hulpvraag centraal staat. De hulpvraag wordt proactief en integraal onderzocht. Doelstelling daarbij is om de cliënt sneller en beter te helpen.

De positieve evaluatie van de pilots Gezamenlijke Beoordeling in Doetinchem en Leeuwarden was aanleiding voor de staatssecretarissen van SZW en VWS om het gezamenlijk beoordelen verder te ontwikkelen in nieuwe lokale initiatieven.

---

Het project biedt in 2011 twaalf lokale initiatieven de kans om een proces van gezamenlijk beoordelen vorm te geven. Binnen twee projecten, in Zeist en Tytsjerksteradiel, is ook aandacht voor de indicatie van vervoervoorzieningen Voor meer informatie, zie [www.gezamenlijkebeoordeling.nl](http://www.gezamenlijkebeoordeling.nl).

#### *Zeist*

In het lokale initiatief 'Dichterbij in Vollenhove' te Zeist, worden cliënten die een beroep doen op dienstverlening van één van de partners<sup>1)</sup> uit het initiatief, integraal geholpen met dienstverlening van alle aangesloten partners. Ook vervoer maakt hier deel van uit. Indicatiestellingen gebeuren zo veel mogelijk eenmalig door gebruik te maken van één digitaal aanvraagformulier. Gegevensuitvraag en het opvragen van bewijsstukken bij de cliënt wordt beperkt door gebruik te maken van het digitaal klant-dossier. Met toestemming van de klant worden gegevens aan andere dienstverleners beschikbaar gesteld.

Inwoners die voor dienstverlening in aanmerking lijken te komen, worden actief benaderd en niet-gebruik van bijzondere bijstand en minimaregelingen (bij het aanvragen van Wmo-voorzieningen) wordt teruggedrongen. Andere dienstverleners die in Vollenhove actief zijn, worden aangemoedigd zich aan te sluiten bij dit lokale initiatief.

#### *Aandacht voor vervoersindicatiestelling in Zeist*

De Wmo-consulent probeert altijd af te leiden wat de meest passende oplossing is voor de cliënt. Er wordt altijd individueel gekeken naar de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen aanvragen vervoerskosten en aanvragen vervoersmiddelen. De cliënt kan gebruikmaken van de volgende mogelijkheden: Regiotaxi, Valys, Meander Omnium, gewone taxibedrijven en vervoer door familie/vrienden. De Wmo-consulenten zijn in het algemeen goed op de hoogte van de vervoersmogelijkheden binnen de gemeente en van het bovenregionaal vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking (Valys).

Bij voorzieningen die niet door de gemeente kunnen worden verstrekt, zoals Valys of zittend ziekenvervoer, wordt de cliënt doorverwezen. De gemeente controleert de levering door een andere organisatie alleen wanneer cliënten daarom vragen. Cliënten zijn minder tevreden over toekenning en levering van individuele (vervoers)voorzieningen. Dit duurt vaak langer dan verwacht. Ook realiseren cliënten zich onvoldoende dat de vervoerskostenvoorziening een tegemoetkoming is en de gemaakte kosten niet volledig worden vergoed. De samenwerking met partijen die vervoersvoorzieningen verstrekken loopt goed. Als knelpunt ervaren de cliënten de geldende inkomensgrens en de hoogte van de tegemoetkoming per maand.

Conclusie: De indicatiestelling wordt verricht vanuit het Wmo-perspectief. Cliënten worden doorverwezen naar andere instanties voor overige (vervoers)voorzieningen. In het kader van "de Kanteling" is een eerste stap gezet met het voeren van het keukentafelgesprek vanuit het Wmo-perspectief.

---

<sup>1)</sup> De gemeente Zeist (team Wmo-verstrekkingen en wijkmanagement), de Regionale Sociale Dienst, welzijnsorganisatie MeanderOmnium en het CIZ.

---

### *Tytsjerksteradiel*

In dit lokale initiatief werkt de gemeente samen met diverse andere organisaties om te komen tot een integrale indicatiestelling op het terrein van wonen, welzijn, werk, zorg en diensten (klussen in en rond het huis, vrijwilligers, vrijwillig vervoer). In 2010 is gestart met het eenduidig en onafhankelijk ondersteunen van de cliënt, onder de naam 'omtinkerij'<sup>12)</sup>.

De 'omtinkers' werken met een methode voor vraagverheldering, waarbij de klant centraal staat. Om de vraag achter de vraag te achterhalen, gaan de 'omtinkers' op huisbezoek bij de klant. Op basis van de verzamelde gegevens over de klant, kan de 'omtinker' met een geïntegreerd aanbod komen, zelf zaken in gang zetten, advies geven, doorverwijzen en ook indicaties aanvragen. De 'omtinkers' beschikken over verschillende expertises en achtergronden en zijn voor elkaar beschikbaar bij meervoudige hulpvragen.

Uitgangspunt is dat de cliënt niet langs meerdere organisaties of loketten hoeft, maar dat de 'omtinkers' verbindingen leggen en afstemmen. Eenmaal verzamelde gegevens worden op meerdere plaatsen beschikbaar gesteld en gebruikt. In het loket van de gemeente wordt vervolgens integraal vanuit één loket door de indicatiesteller, de indicatiestelling voor de Wmo, zorg (AWBZ) en voor werk en inkomen gedaan.

### *Aandacht voor vervoersindicatiestelling Tytsjerksteradiel*

De Wmo-consulent kijkt eerst of de cliënt al bekend is van eerdere aanvragen en of de cliënt zelfstandig of niet zelfstandig (in verpleeg- of verzorgingshuis) woont. Vervolgens wordt bekeken of er sprake kan zijn van een Wmo-voorziening. Als dat niet zo is en de cliënt voldoende zelfredzaam is, vindt doorverwijzing plaats. Is de cliënt niet zelfredzaam dan wordt hij bij de aanvraagprocedure ondersteund. Klanttevredenheidsonderzoeken in 2008 en 2009 tonen een waardering van 7,7 resp. 7,3.

De gemeente Tytsjerksteradiel probeert zo integraal mogelijk te werken. In voorkomende gevallen vindt overleg en afstemming plaats met de afdeling vervoer, wanneer het gaat om OV-zaken zoals aanpassing van bushaltes. Is er sprake van Wmo-vervoer en leerlingenvervoer dan vindt overleg en afstemming plaats. Leerlingen- en Wmo-vervoer worden gezamenlijk aanbesteed. Knelpunt bij de invulling is dat verantwoordelijkheden en financieringsproblemen bij verschillende partijen zijn belegd.

Ongeveer 95% van de cliënten heeft een enkelvoudige vervoersvraag. Na verloop van tijd worden er dan aanvullende vervoersvoorzieningen verstrekt. Als meervoudige voorzieningen verstrekt de gemeente: collectief vervoer in combinatie met een vervoersvoorziening in natura (scootmobiel, driewiel fiets, tandem, handbike of rolstoel) en vervoerskostenvergoeding in combinatie met een vervoersvoorziening in natura. Doorverwijzingen worden niet altijd geregistreerd. De gemeente kent in ca. 89% van de aanvragen toe, 7% wordt afgewezen en 4% van de aanvragen wordt later ingetrokken (bijvoorbeeld door overlijden).

---

<sup>12)</sup> Het woord Omtinker is afgeleid van de Friese uitdrukking 'om immen tinke'. Wat zoveel betekent als 'naast iemand staan'

---

### *Conclusie*

De gemeente probeert de regierol intern in te vullen door gezamenlijke aanbesteding van leerlingen- en Wmo-vervoer en legt de relatie met toegankelijkheid van bushaltes. Knelpunt bij de invulling is dat verantwoordelijkheden en financieringsproblemen bij verschillende partijen zijn belegd.

### **Regelhulp**

De website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) is een internetsite voor mensen met een beperking, ouderen en iedereen in hun omgeving en biedt een duidelijk overzicht van allerlei regelingen en oplossingen. Sommige voorzieningen kunnen direct online worden aangevraagd. Regelhulp geeft van iedere voorziening een korte beschrijving, gebruikt de officiële aanvraagformulieren, toetst of wordt voldaan aan de algemene voorwaarden om de voorziening aan te vragen en verwijst naar organisaties die verder kunnen helpen.

In 2011 doen naast onder andere het UWV en CIZ 354 gemeenten mee aan Regelhulp. Via deze site kunnen ook Wmo-voorzieningen bij deze gemeenten worden aangevraagd. Het streven is dat alle gemeenten zich aansluiten bij Regelhulp.

Regelhulp vormt een verbreding van de gemeentelijke dienstverlening. Een centrale Regelhulp-redactie actualiseert de landelijke informatie over zorg en sociale zekerheid. Ook de formulieren worden centraal beheerd. Meer informatie op [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl).

### **5.3.3 Train the trainer**

Binnen de samenwerking in Noord Groningen (zie 3.3.3) heeft het OV-bureau Groningen-Drenthe in Delfzijl met de gemeente het proefproject 'train the trainers' gestart. Het OV-bureau geeft hierbij OV-voorlichting aan Wmo-loketmedewerkers en ouderenconsulenten die op hun beurt inwoners kunnen helpen het OV te ontdekken. Dit volgt uit de constatering dat voldoende OV-kennis ontbreekt bij loketmedewerkers.

Het is de bedoeling dat zij bij gesprekken met cliënten doorvragen en hen wijzen op de mogelijkheden van het OV. De benodigde cultuurverandering bij loketmedewerkers, om eerst te denken aan de mogelijkheden van het reguliere OV, kost tijd. Het is daarom goed hen te betrekken bij de uitvoering van dit beleid. Voorwaarde is dat een gemeente serieus bezig is met een andere uitvoering van het Wmovervoer-beleid. Synchroon loopt er daarom een gemeentelijk/regionaal project dat zich richt op herziening van het Wmo-beleid. Volledige integratie met de doelgroepen Wmo'ers en ouderen in het OV lukt pas als de gehele keten compleet is: toegankelijk OV + complete reisinformatie + herziening Wmo-beleid + OV-kennis bij medewerkers.

### **5.3.4 Aanvraagprocedure leerlingenvervoer**

Het werkproces leerlingenvervoer bestaat in hoofdlijnen uit de stappen: beleid – uitvoering – inkoop – beheer – planning – vervoer. Samenwerking op het gebied van leerlingenvervoer tussen gemeenten komt al vaak voor. Bij veel gemeenten beperkt de samenwerking zich tot het gebied van inkoop en beheer. De overige taken worden vaak per gemeente zelfstandig uitgevoerd.

Vooraf binnen veel kleine gemeenten kan men te weinig aandacht besteden aan het leerlingenvervoer, wat ten koste gaat van het kennisniveau en de zorgvuldigheid van

---

aanvragen. In een aantal regio's, waaronder Oosterschelderegio en regio Maastricht, werken gemeenten daarom samen op het gebied van beleid en uitvoering. Dit betekent dat een samenwerkingsverband of gemeenschappelijke regeling ook zorgt voor uniform beleid voor de deelnemende gemeente en dat gecentraliseerd de aanvragen voor vervoer worden beoordeeld. Deze bundeling heeft financiële en kwalitatieve voordelen. Hier liggen kansen voor het vergroten van de efficiëntie van de organisatie, doordat een vaste groep medewerkers zich kan concentreren op beleid en uitvoering van één dossier voor verschillende gemeenten.

Daarnaast wordt de burger beter bediend, omdat de kwetsbaarheid van de organisatie afneemt in geval van afwezigheid van één medewerker. Aanvragen voor vervoer kunnen op een eenduidige wijze beoordeeld worden.

## 5.4 Conclusie

Samenwerking op het terrein van indicatie komt moeizaam van de grond. Er zijn wel diverse ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en afstemming tussen vervoerregelingen.

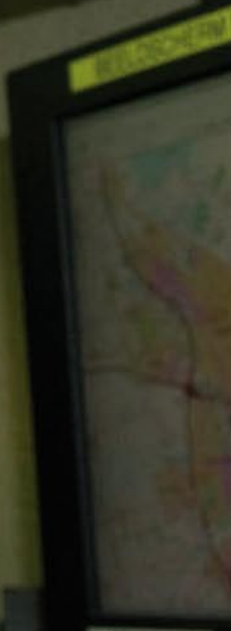
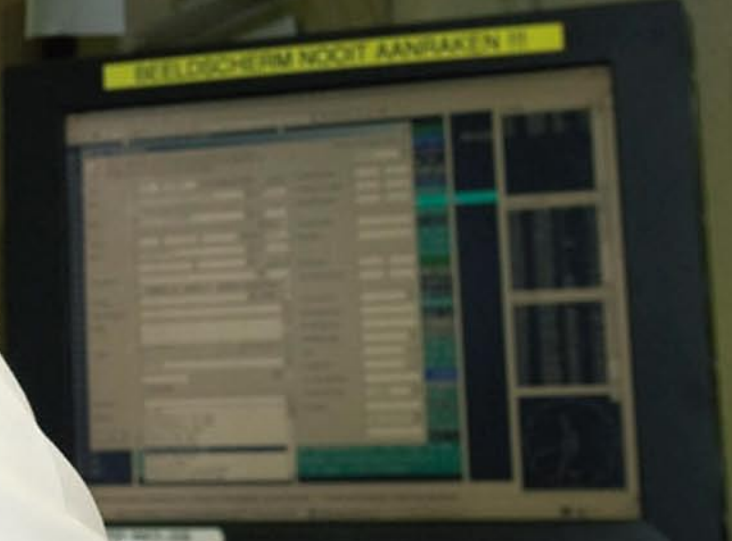
De eerdere type 3 pilots hebben te maken gehad met een moeizaam procesverloop. De pilot in De Vallei is stopgezet. In de Kop van Noord-Holland is veel bereikt door de samenwerking tussen gemeenten, maar niet alle projecten zijn tot een succesvolle afronding gekomen. De pilot van Argonaut is uiteindelijk uitgevoerd zonder andere actoren en op basis van schaduwindicaties.

Op het gebied van indicatiestelling zijn slechts enkele samenwerkingsprojecten bekend. Op initiatief van de ministeries van SZW en van VWS zijn 15 lokale initiatieven gestart in het kader van het project Gezamenlijke Beoordeling, een vorm van samenwerking waarbij de cliënt met een meervoudige hulpvraag centraal staat.

Binnen twee van deze initiatieven is ook aandacht gegeven aan de Wmo-vervoerindicaties. Hieruit blijkt dat in de gemeente Zeist indicatiestelling wordt verricht vanuit het Wmo-perspectief. In het kader van "de Kanteling" is een eerste stap gezet met het voeren van het keukentafelgesprek vanuit het Wmo-perspectief. De gemeente Tytsjerksteradiel probeert de regierol intern in te vullen door een gezamenlijke aanbesteding van leerlingenvoer en Wmo-vervoer en legt de relatie met toegankelijkheid van bushaltes. Knelpunt bij de invulling is dat verantwoordelijkheden en financieringsproblemen bij verschillende partijen zijn belegd.

In een beperkt aantal regio's zijn gemeenten regionaal samen gaan werken voor de indicatiestelling binnen het leerlingenvoer. Hier liggen kansen voor het vergroten van de efficiency van de organisatie en een betere bediening van de burger.

Bij de integratie van de informatievoorziening via één-loket is wel een aantal nieuwe initiatieven waarneembaar. Dit gebeurt voornamelijk tussen gemeenten.





---

## 6 Conclusies en toekomst

### 6.1 Algemeen

Op basis van de conclusies van de '1-meting Bundeling doelgroepenvervoer' heeft de overheid besloten de samenwerking tussen opdrachtgevers niet door wijziging in regelgeving af te dwingen. Via het kenniscentrum To-Do van het KpVV is de samenwerking de afgelopen jaren gestimuleerd, onder andere via bijeenkomsten. Dit in opdracht van de Rijksoverheid. Daarnaast is sinds 2009 verbetering van het doelgroepenvervoer gestimuleerd door middel van handboeken, bijeenkomsten en tevredenheidsonderzoeken onder eindgebruikers en middels de trajecten 'Naar Beter Contractvervoer' en 'Grip op Vervoer'. Ook na het verschijnen van deze rapportage blijft KpVV bijdragen aan een verdere verbetering van het doelgroepenvervoer door de verspreiding van goede voorbeelden en het bieden van actuele informatie.

Onderstaande algemene ontwikkelingen zijn waargenomen in de onderzochte projecten:

- Het reguliere OV is toegankelijker geworden door de inzet van toegankelijke bussen, treinen, trams en light rail en het toegankelijker maken van haltes.
- In het indicatieproces voor vervoervoorzieningen kan meer rekening worden gehouden met het toegankelijk OV.
- Er is een toegenomen aandacht voor inclusief denken, zelfredzaamheid en het 'mee-doen' in tijden dat een voorzienende overheid op diverse terreinen een stapje terug doet.
- Het aantal gebruikers van het doelgroepenvervoer stijgt.
- Rijk en decentrale overheden bezuinigen.
- Gemeenten werken steeds vaker met elkaar samen in de inkoop- en beheerfase. Op het gebied van beleid en indicatie komt dit nog beperkt voor.

De conclusies uit dit onderzoek:

- De eerdere type 1 en 2 pilots liepen na hun 'pilot-status' door en hebben impuls gegeven aan een bredere toepassing. De opgedane ervaringen zijn doorvertaald in nieuwe projecten en ook onderdeel van regulier beleid geworden.
- Er zijn veel nieuwe initiatieven ontplooid op het gebied van samenwerking. Deze initiatieven zijn in veel gevallen succesvol en duurzaam en zijn veelal het gevolg van de hierboven beschreven ontwikkelingen, waardoor overheden gestimuleerd worden om meer met elkaar samen te werken. De successen en ervaringen uit eerdere pilots worden meegenomen bij nieuwe initiatieven.
- De nieuwe samenwerkingsverbanden concentreren zich vooral op het terrein van integratie tussen het reguliere OV en doelgroepenvervoer en op het gebied van gezamenlijke inkoop en beheer. De ervaringen met de eerdere pilots leerden al dat deze makkelijk tot stand komen.
- De samenwerkingsvormen zijn uiterst divers en zijn steeds vaker terug te vinden in regulier beleid. Bij diverse projecten is sprake van een structurele inbedding van de samenwerking.
- Evaluatie van effecten is veelal onvolledig of ontbreekt.

---

- De decentralisatie van AWBZ-vervoer van en naar dagbesteding, naar gemeenten levert nieuwe kansen tot samenwerking en synergie, met name in relatie tot het Wmo- en leerlingenvervoer.

## **6.2 Inhoudelijke conclusies per type samenwerking**

### **6.2.1 Type 1: integratie doelgroepenvervoer en OV**

De samenwerking gericht op integratie tussen doelgroepenvervoer en regulier OV komt nog steeds relatief eenvoudig van de grond en wordt steeds vaker onderdeel van regulier beleid.

De genoemde type 1 pilots waren in 2008 afgerond. De proeven liepen na hun 'pilot-status' door en hebben impuls gegeven aan een bredere toepassing op andere lijnen en/of in andere regio's. De opgedane ervaringen zijn doorvertaald in nieuwe projecten en ook onderdeel van regulier beleid geworden.

Er zijn veel nieuwe initiatieven ontstaan doelgroepenvervoer en OV verder te integreren. De samenwerking gericht op deze integratie komt relatief eenvoudig van de grond en wordt steeds vaker onderdeel van regulier beleid. Er is een aantal aspecten dat zorgt voor het eenvoudig tot stand komen van een goede integratie tussen doelgroepenvervoer en OV:

- Het reguliere OV biedt een solide basis. De organisatie van het OV hoeft niet gewijzigd te worden en het reguliere OV is steeds toegankelijker geworden. Een voorwaarde voor de integratie is wel dat de infrastructuur (haltes en omgeving) en het materieel toegankelijk zijn.
- Met relatief eenvoudige aanpassingen, die succesvol zijn gebleken, kan het bestaande systeem worden uitgebouwd en geschikt gemaakt voor gebruikers van doelgroepenvervoer. Voorbeelden zijn: aanpassingen in lijnvoering en haltes, goede communicatie en gerichte marketing en het aanbieden van reisbegeleiding en informatiepunten. Uit de pilots blijkt dat de toepassing hiervan leidt tot een verdere stijging van het OV-gebruik door vooral Wmo'ers.
- De eerdere pilots en nieuwe initiatieven hebben aangetoond dat een aanzienlijk deel van de Wmo-reizigers goed kan reizen met het OV. Deze bieden een goede voedingsbodem voor verdere ontwikkelingen.

De nieuwe projecten tonen, net als bij de eerdere pilots, een stijging van het gebruik van het reguliere OV door gebruikers van doelgroepenvervoer en een toename van de mobiliteit en participatie. Er is blijkbaar veel latente vraag bij Wmo'ers. Dit leidt echter niet, op enkele uitzonderingen na, tot aantoonbaar minder gebruik van het Wmo- en Regiotaxivervoer.

Naast genoemde succesfactoren wordt de integratie verder gestimuleerd:

- Opdrachtgevers zijn in toenemende mate kostenbewust, financiën staan onder druk.
- De vraag naar Wmo-vervoer neemt door de vergrijzing toe.
- Er is een toegenomen aandacht voor de eigen verantwoordelijkheid van burgers, inclusief beleid en het bevorderen van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de gebruikers.

---

Deze ontwikkelingen leiden tot een uitdaging om in gezamenlijkheid vervoersystemen te ontwikkelen die toekomstbestendig zijn.

### **Andere trends**

Uit het onderzoek komt ook een aantal nieuwe ontwikkelingen naar voren:

- In het landelijk gebied wordt een deel van het kleinschalig OV (vraagafhankelijk) geïntegreerd in het bestaande Regiotaxisysteem. Ook worden de voertuigen hiervan benut voor de inzet in het kleinschalig OV. Deze trend is als 'omgekeerd bundelen' aangemerkt.
- In diverse regio's speelt vervoer verzorgd door vrijwilligers een belangrijke rol in de mobiliteit van ouderen. Voorbeelden tonen aan dat dergelijke voorzieningen ook als voorliggende voorziening gebruikt kunnen worden.
- Een project als 'MEE op weg' toont tevens aan dat de vraag om zelfstandig te leren reizen ook vanuit de cliënt zelf komt, omdat mobiliteit een voorwaarde is om mee te kunnen doen in samenleving.

### **6.2.2 Type 2: samenwerking op het gebied van inkoop, uitvoering en beheer**

Uit dit onderzoek komt naar voren dat gemeenten steeds meer samenwerken op het gebied van inkoop, uitvoering en beheer.

Alle type 2 pilots zijn omgezet in een structurele samenwerkingsvorm. De samenwerking in gezamenlijk opdrachtgeverschap in de Oosterschelderegio, Drenthe en Gelderland is voortgezet. Regio Twente blijft werken met de scheiding tussen vervoerder en callcenter.

Samenvoeging van meerdere typen doelgroepenvervoer in de uitvoering is op sommige gebieden gemeengoed geworden, bijvoorbeeld bij de combinatie Wmo-vervoer / Regiotaxi. Andere typen vervoer worden vanwege reis- en of cliëntkenmerken niet snel samengevoegd op de weg. Daarnaast worden andere vormen van vervoer vaak niet samengevoegd, omdat er sprake is van verschillende opdrachtgevers.

Deze vorm van samenwerking beperkt zich nu veelal tot decentrale overheden. Zij zoeken naar een gezamenlijke inkoop- en beheerstructuur. Er ligt ook een kans voor samenwerking op het gebied van beleid en de uitvoering hiervan. Dat laatste komt in een aantal regio's voor binnen het leerlingenvervoer.

Zorginstellingen en –verzekeraars lijken elkaar en gemeenten/regio's moeilijk te vinden in de afstemming over de organisatie van zorggerelateerd vervoer.

Binnen enkele nieuwe projecten worden wel partijen betrokken die geen opdrachtgever zijn van doelgroepenvervoer (zoals scholen en ziekenhuizen), met als doel de kwaliteit van het vervoer te verbeteren.

---

### 6.2.3 Type 3: samenwerking op het gebied van indicatiestelling en informatievoorziening

De huidige wettelijke regelingen maken dat de verantwoordelijkheden op het gebied van indicatiestelling en informatievoorziening verspreid zijn over diverse partijen. Er zijn daarom pilots gehouden om de samenwerking te stimuleren. De samenwerking bij de informatievoorziening komt moeizaam van de grond. Er zijn diverse ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en afstemming tussen vervoerrege-lingen.

De eerdere type 3 pilots hebben te maken gehad met een moeizaam procesverloop. De pilot in De Vallei is stopgezet. In de Kop van Noord-Holland is veel bereikt door de samenwerking tussen gemeenten, maar niet alle projecten zijn tot een succesvolle afronding gekomen. De pilot van Argonaut is uiteindelijk uitgevoerd zonder andere actoren en op basis van schaduwindicaties.

Op het gebied van indicatiestelling zijn slechts enkele samenwerkingsprojecten bekend. Op initiatief van de ministeries van SZW en van VWS zijn 15 lokale initiatieven gestart in het kader van het project Gezamenlijke Beoordeling, een vorm van samenwerking waarbij de cliënt met een meervoudige hulpvraag centraal staat.

Binnen twee van deze initiatieven is ook aandacht gegeven aan de Wmo-vervoerindicaties. In dit onderzoek besteden we aandacht aan deze twee initiatieven. Hieruit blijkt dat in de gemeente Zeist indicatiestelling wordt verricht vanuit het Wmo-perspectief. In het kader van “de Kanteling” is een eerste stap gezet met het voeren van het keukentafelgesprek vanuit het Wmo-perspectief. De gemeente Tytsjerksteradiel probeert de regierol intern in te vullen door een gezamenlijke aanbesteding van leerlingenvervoer en Wmo-vervoer en legt de relatie met toegankelijkheid van bushaltes. Knelpunt bij de invulling is dat verantwoordelijkheden en financieringsproblemen bij verschillende partijen zijn belegd.

In een beperkt aantal regio's zijn gemeenten regionaal samen gaan werken voor de indicatiestelling binnen het leerlingenvervoer. Hier liggen kansen voor het vergroten van de efficiency van de organisatie en een betere bediening van de burger.

Bij de integratie van de informatievoorziening via één-loket is wel een aantal nieuwe initiatieven waarneembaar. Dit gebeurt voornamelijk tussen gemeenten. Als het gaat om de informatievoorziening over vervoer is de kwaliteit hiervan een verbeterpunt. Het OV-bureau is in Noord-Groningen bijvoorbeeld met gemeenten een project gestart ‘Train the trainer’ om de kennis over het OV bij Wmo-consulenten te verbeteren.

De website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) biedt in de volle breedte van het zorgaanbod voor de cliënt noodzakelijke informatie en via de site kunnen voorzieningen worden aangevraagd op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn.

---

### 6.3 Toekomstschets

Deze paragraaf gaat in op een aantal toekomstige ontwikkelingen en schetst een tweetal manifeste uitdagingen voor de komende jaren.

De volgende ontwikkelingen doen zich de komende jaren voor:

- De rijksoverheid decentraliseert per 2013 de extramurale AWBZ-functie begeleiding naar gemeenten, waarmee gemeenten ook verantwoordelijk worden voor het vervoer voor deze cliënten en de indicatiestelling meer integraal zal plaatsvinden..
- Het vervoercontract van Valys eindigt per 1 april 2013. De staatssecretaris van VWS ziet Valys het liefst georganiseerd worden door gemeenten, maar gemeenten hebben nog tijd nodig om zich daar grondig op voor te bereiden. De staatssecretaris van VWS heeft daarom aangekondigd Valys opnieuw aan te gaan besteden.
- Samenwerkingsverbanden van scholen worden de komende jaren verplicht een passende onderwijsplek te bieden aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. Deze wetswijziging leidt ook tot verschuivingen binnen het leerlingenvervoer.
- Overheden moeten de komende jaren verder bezuinigen.

De genoemde conclusies en ontwikkelingen zijn aanleiding om nog eens te kijken naar de diverse vormen van doelgroepenvervoer. Hoe kunnen ze zodanig georganiseerd worden dat dit leidt tot voorzieningen die efficiënter georganiseerd zijn, betaalbaar zijn en blijven, en van een kwalitatief goed niveau zijn?

Gemeenten en OV-autoriteiten willen het gebruik van specifiek taxivervoer beperken en inzetten op collectief toegankelijk OV, waarin in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd is. Deze substitutie kan behaald worden door gericht een aantal maatregelen uit te voeren, zoals wijziging in het indicatiebeleid waardoor minder mensen een Wmo-vervoerpas verstrekt krijgen en/of het beperken van de reismogelijkheden voor Wmo-pashouders, bijvoorbeeld door het aantal te reizen zones per jaar te maximaleren. Door deze maatregelen wordt men gestimuleerd om het OV te gebruiken. Ook kunnen vormen van vrijwilligersvervoer een rol spelen.

Hier liggen diverse kansen voor samenwerking tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en OV-autoriteiten. Om te voorkomen dat iedereen zelf het wiel gaat uitvinden, ligt er een uitdaging om ook op dit terrein samen te werken, ontwikkelingen te volgen en maatregelen regionaal te coördineren. Om zo de diverse vervoervragen efficiënter op te lossen. Daarnaast kan men gebruikmaken van de ervaringen die al zijn opgedaan en bijvoorbeeld in deze rapportage zijn beschreven.

Door decentralisatie komen kosten en baten steeds meer in één hand te liggen. Gemeenten zullen hierdoor meer dan voorheen zelf initiatieven moeten ontplooien en hun verantwoordelijkheid moeten nemen. Ondanks de maatregelen die door de decentrale overheden al zijn genomen, is er ruimte voor verbeteringen. Zo werken nog niet alle overheden samen, zeker niet op het terrein van het leerlingenvervoer. Er blijft ook in de toekomst behoefte aan het uitwisselen en verzamelen van ervaringen over en goede voorbeelden van samenwerking. Een functie die KpVV prima kan vervullen.

---

We signaleren twee manifeste uitdagingen voor de komende jaren:

- integratie van gebruikers van doelgroepenvervoer (vooral Wmo'ers en leerlingen) en OV door aanpassingen in het indicatieproces en de indicatiecriteria;
- nieuwe kansen voor samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer.

### **6.3.1 Integratie door primaat te leggen bij OV**

De meeste onderzochte projecten ontstaan op de scheidslijn tussen het reguliere OV en doelgroepenvervoer. Uit dit onderzoek blijkt dat een aanzienlijk deel van de Wmo-geïndiceerden, en ook gebruikers van leerlingen- en WSW-vervoer, met het OV kan reizen. Naast het prijsinstrument (goedkoop of gratis OV) wordt steeds vaker ingezet op het creëren van andere goede randvoorwaarden, zoals service, begeleiding en marketing. De meeste Wmo-reizigers hebben vooralsnog een keuze tussen OV of Wmo-vervoer.

De komende jaren ligt er een enorme uitdaging voor gemeenten om een adequate Wmo-vervoervoorziening aan te bieden. De uitdaging komt voort uit het feit dat de doelgroep steeds groter wordt (dubbele vergrijzing) terwijl aan de andere kant financiën steeds meer onder druk komen te staan. Steeds meer gemeenten kijken daarom kritisch naar de wijze waarop zij invulling geven aan de vervoervoorzieningen binnen de Wmo.

Het stimuleren van het gebruik van het reguliere OV zal bijdragen aan het betaalbaar houden van het Wmo-vervoer en de OV-voorziening. Daarnaast draagt het bij aan het stimuleren van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt. Voor de nabije toekomst mag worden verwacht dat gemeenten meer gaan sturen op het terugdringen van het aantal aanspraken op een Wmo-vervoervoorziening. Dit proces gaat niet vanzelf.

Binnen het leerlingenvervoer wordt deze wijziging al wel door steeds meer gemeenten ingezet en wordt het indicatieproces gewijzigd. Er is in dat geval sprake van een beleidswijziging die resulteert in gedwongen substitutie van leerlingen naar het OV. Een dergelijke wijziging gaat vaak gepaard met veel weerstand. Het creëren van draagvlak bij betrokkenen en maatwerk is een belangrijk aandachtspunt.

De verwachting is dat gemeenten voor Wmo-vervoer vergelijkbare maatregelen (moeten) gaan nemen.

Het is daarom goed om na te gaan wat gemeenten volgens de Wmo moeten compenseren. Het compensatiebeginsel, neergelegd in artikel 4 van de Wmo, houdt in dat de gemeente de plicht heeft om oplossingen te bieden aan burgers met beperkingen via het treffen van voorzieningen, die hem in staat stellen:

- een huishouden te voeren;
- zich te verplaatsen in en om de woning;
- zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

---

De gemeente heeft beleidsruimte in de wijze waarop zij invulling geeft aan deze verplichting. Hierbij kan zij bijvoorbeeld een afweging maken tussen individuele voorzieningen en collectieve voorzieningen, of tussen diensten en materiële voorzieningen. Gemeenten kunnen in dit kader het uitgangspunt hanteren dat het primaat bij voorliggende voorzieningen ligt, zoals het OV.

Er ligt een uitdaging om een betere afweging in het indicatieproces te maken. Met het toenemen van de toegankelijkheid van het OV wordt ook de kans groter dat steeds meer mensen geen Wmo-compensatie (meer) nodig hebben. Door in het indicatietraject meer oog te hebben voor de mogelijkheden van het reguliere OV kan de instroom van nieuwe Wmo'er worden beperkt.

Een voorwaarde voor een goede afweging is dat een consultant bij het indiceren inzicht heeft in de specifieke vervoerbehoefte van de te indiceren persoon, kennis heeft van het OV-aanbod en van de mate van toegankelijkheid ervan. De consultant kan in dit proces ook verbeterpunten signaleren in het OV en deze inbrengen in het gemeentelijk beleid, zodat een verplaatsing met OV wel mogelijk wordt. We zien dat steeds meer ondersteunende instrumenten beschikbaar zijn, zoals educatie, voorlichting en reisbegeleiding. Maar ook initiatieven als 'MEE op weg' vallen hieronder. Ook kan aan Wmo-'ers bij hun ritreservering een OV-advies worden gegeven.

In de praktijk blijkt echter dat niet alle consultants voor leerlingen- en Wmo-vervoer, die aanvragen voor vervoer beoordelen, voldoende kennis hebben van het OV en de ontwikkelingen die zich hierin hebben voorgedaan. Er ligt een uitdaging voor gemeenten en OV-autoriteiten op dit punt te werken aan verbeteringen en te zorgen dat consultants, net als reizigers, informatie hebben over de mate van toegankelijkheid van het OV op een bepaalde reis. De Wgbh/cz en de standaard 'fysieke haltestructuur en toegankelijkheid' van platform BISON dragen hieraan bij. Deze acties moeten ervoor zorgen dat gemeenten hun Wmo-(vervoer)beleid gaan aanpassen op de verbeterde toegankelijkheid van het OV.

### **6.3.2 Nieuwe kansen voor samenwerking**

Verschuivingen binnen de verantwoordelijkheden voor vervoervoorzieningen en een toenemende mate van regionale samenwerking bieden nieuwe kansen voor samenwerking op het gebied van collectief vervoer.

Veel gemeenten werken voor het Wmo-vervoer en/of leerlingenvervoer op inkoop al samen met andere gemeenten en/of OV-autoriteit. Binnen het leerlingenvervoer is de mate van regionalisering duidelijk kleiner. Deze vormen van samenwerking bestaan meestal uit een combinatie van inkoop en soms ook een lichte vorm van contractbeheer. Hieronder kijken we naar (een verbreding van) een aantal mogelijke samenwerkingsverbanden.

#### **Verdergaande samenwerking inkoop en beheer: deel de kennis**

Als eerste worden gemeenten die nog niet of weinig samenwerken uitgedaagd om aansluiting te zoeken (horizontale bundeling). Dit kan zowel een buurgemeente zijn of een andere beleidsafdeling binnen dezelfde gemeente. Vervoer is veelal verspreid

---

binnen de gemeentelijke organisatie. Daarbij komt het voor dat twee personen die albeei vervoer organiseren (de beleidsmedewerkers Wmo en onderwijs) niet of nauwelijks samenwerken. Hoewel deze vervoersvormen in de uitvoering niet of nauwelijks gecombineerd kunnen worden, kunnen ambtenaren Wmo en onderwijs wel kennis en ervaringen uitwisselen en/of samen vervoercontracten beheren.

#### **Regionale samenwerking beleid en indicatie**

Gemeenten kunnen daarnaast verkennen of zij, naast inkoop en beheer, willen samenwerken bij het opstellen van beleid en in het indicatieproces (verticale bundeling). Deze taken zijn veelal per gemeente apart georganiseerd. Samenwerking op deze terreinen kan leiden tot een aantal voordelen. Uniform beleid leidt tot een uniform indicatieproces. Dit biedt duidelijkheid, zowel voor aanvragers als voor consulenten. Een ander voordeel is dat taken door een beperkte groep ambtenaren worden uitgevoerd. Zij kunnen zich hierin specialiseren. Dit komt de kwaliteit van de dienstverlening en de efficiency van de organisatie ten goede.

#### **AWBZ-vervoer regionaal contracteren met leerlingenvervoer**

De decentralisatie van de extramurale AWBZ-functie begeleiding naar gemeenten versterkt de genoemde kansen. Er ligt een uitdaging voor gemeenten dit vervoer en de indicatiestelling efficiënt te organiseren. Samenwerking met andere gemeenten ligt voor de hand, gezien de geografische spreiding van zorginstellingen. Daarnaast zijn er kansen om voor de organisatie van het vervoer samen te werken met het leerlingenvervoer, omdat bij beide vervoersvormen grotendeels sprake is van vervoer op vaste tijden en volgens vaste routes. In de eerste helft van 2012 verschijnt in opdracht van het ministerie van VWS een handreiking voor gemeenten en instellingen welke mogelijkheden er zijn om invulling te geven aan de vervoerscomponent na de decentralisatie.

#### **Regie en planning vervoer in eigen handen**

De decentralisatie van AWBZ-vervoer van en naar dagbesteding, naar gemeenten biedt hen kansen om meer vervoersvormen via één centraal punt te organiseren. Een stap verder gaat het als opdrachtgevers een sterkere grip nemen op die vervoerstromen door de regiefunctie en planning van het vervoer sterker naar zich toe te trekken en/of volledig over te nemen. Dit zijn taken die de decentrale overheden in Nederland van oudsher niet uitvoeren.

In Zweden en Denemarken zijn diverse overheden die zelf vervoer inkopen en plannen en dit vervolgens laten rijden door vervoerders. Dit wordt in Nederland al toegepast in het collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) in Zeeuws-Vlaanderen en binnenkort ook in de Oosterschelderegio.

In dit geval is de overheid zelf verantwoordelijk voor een groot deel van de kwaliteit van het vervoer en de in te zetten capaciteit. Dit concept biedt overheden kansen om eenvoudiger verschillende vervoerstromen te bundelen, direct te sturen op de kwaliteit en de kosten van het vervoer en flexibeler te kunnen acteren in het aanbod van vervoer tijdens een contract.



---

## 6.4 Aanbevelingen

Tot slot zijn in deze paragraaf op basis van het onderzoek en beschreven ontwikkelingen aanbevelingen geformuleerd voor verschillende overheden hoe om te gaan met samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer.

### **Aanbevelingen voor alle betrokken partijen bij het collectief vervoer**

- Gebruik de landelijk aanwezige kennis en ervaring en neem contact op met de trek- kers van de genoemde projecten.
- Ontplooï zelf initiatieven op het gebied van samenwerking en wissel ervaringen uit.
- Innoveer in beleid, indicatie, inkoop en beheer zodat verfrissende inzichten ontdekt blijven worden.
- Om leereffecten te bereiken is een goede monitoring en kennisverspreiding belang- rijk.

### **Aanbevelingen aan de rijksoverheid**

- Blijf zorgen voor kennisuitwisseling tussen overheden over het doelgroepenvervoer.
- Blijf decentrale overheden ondersteunen bij het decentralisatieproces en bij het vor- men van samenwerkingsverbanden. Verspreid actief resultaten, kennis en ervaringen van goede voorbeelden van samenwerkingen als stimulans voor anderen.

### **Aanbevelingen aan OV-autoriteiten**

- Pas het OV beter aan op de specifieke behoefte van specifieke doelgroepen, bijvoor- beeld met een specifiek vervoerproduct zoals een servicebus.
- Zet daarbij in op een herkenbaar vervoerproduct, een aantrekkelijke prijs (niet gra- tis) en goede communicatie om het vervoerproduct herkenbaar te maken.
- Benut aanwezige kennis en ervaring bij gemeenten als het gaat om de afstemming van vervoerproducten op specifieke doelgroepen.
- Bied OV niet langer gratis aan, uitgezonderd het aanbieden van probeerkaartjes.
- Ga in landelijke gebieden samen met gemeenten de uitdaging aan om een vervoer- systeem in stand te houden dat toekomstbestendig en financieel beheersbaar is.
- Verken de mogelijkheid om als overheid een grotere rol te spelen in de regie- en planningsfunctie binnen het doelgroepenvervoer.
- Stel voor gemeenten en reizigers informatie beschikbaar over toegankelijk OV op een voor hen toegankelijke manier.
- Zorg dat de actuele status van de mate van toegankelijkheid van het OV in één cen- trale database wordt geregistreerd en bijgehouden, dit conform de BISON standaard.
- Neem regie en faciliteer gemeenten in de gezamenlijke doelstelling om de omvang van het doelgroepenvervoer te beperken en substitutie naar het reguliere OV te reali- seren. Op die manier worstelt niet iedere gemeente afzonderlijk met dit vraagstuk.

### **Aanbevelingen gemeenten**

- Stem het doelgroepenvervoer af op de specifieke vervoerbehoefte van de cliënt en heb daarbij oog voor de zelfredzaamheid van de cliënt.
- Houd er rekening mee dat collectief vraagafhankelijk vervoer niet voor iedereen pas- send is. Maatwerk is nodig om personen te compenseren in hun mobiliteitsbehoefte.
- Herzie indicatiecriteria door, waar mogelijk, het primaat van het OV toe te passen.

- 
- Pas een gedifferentieerd indicatiebeleid toe, waarbij vooral oog is voor datgene dat de cliënt nodig heeft om mobiel te blijven.
  - Zorg dat loketmedewerkers en indicerende personen kennis hebben van het aanbod van OV en de mate van toegankelijkheid ervan.
  - Gebruik educatie en reisbegeleiders om doelgroepen kennis te laten maken met het OV.
  - Zoek samenwerking met andere gemeenten en/of beleidsterreinen voor het inkopen en beheren van vervoercontracten. Durf een stap verder te gaan en de mogelijkheden te verkennen om ook voor het opstellen van beleid en in het indicatieproces samen te werken.
  - Werk op het gebied van vervoer van/naar dagbesteding (AWBZ) samen met andere gemeenten en zoek in de uitvoering aansluiting bij het leerlingenvervoer.
  - Bouw de kennis over doelgroepenvervoer verder uit, samen met omliggende gemeenten.
  - Verken de mogelijkheid om als overheid een grotere rol te spelen in de regie- en planningsfunctie van het doelgroepenvervoer.
  - Blijf werken aan betere toegankelijkheid van bushaltes en heb daarbij ook oog voor de ruimtelijke omgeving en de bereikbaarheid van essentiële voorzieningen. De mate van toegankelijkheid van een reis met het OV is afhankelijk van de zwakste schakel binnen de reis.



## 1 Contactgegevens projectleiders

In onderstaande tabel zijn de gegevens opgenomen van contactpersonen van de nieuwe projecten die in dit rapport zijn beschreven:

Project	Contactpersoon	Contactgegevens
Lijn 5 Groningen	Hans Werner (OV-bureau GGD)	0592 396 900
Servicebus Groningen	Hans Werner (OV-bureau GGD)	0592 396 900
Doorontwikkeling collectief vervoer N-Groningen	Hans Werner (OV-bureau GGD)	0592 396 900
OV4u in het speciaal onderwijs Middelburg	Anja Zock-Janse (Middelburg)	0118 67 50 00
OV4U in het speciaal onderwijs Leeuwarden	Yalcin Yarbaskan (VSO school It Twaluk)	058 21 22 358
Leerlingen Meppel en Hoogeveen in het OV	Jesje Zijlstra (OV-bureau GGD)	0592 396 900
OVmaatje Coevorden	Gerry Wolbers (Coevorden)	0524 140 524
OV-ambassadeurs Overijssel	Marco Oving (Overijssel)	038 499 88 99
OV-ambassadeurs Zeeland	Ferry Chervet (Zeeland)	0118 63 1164
Licom: WSW-medewerkers in het OV	Jan Penders (Licom)	045 566 6600
Gratis OV voor Wmo'ers Noord- en Midden-Limburg	Dhr. H. van der Haar (Nederweert)	0495 677 111
Vervolgactie Omnibuzz	Guido Vreuls (Omnibuzz)	046 457 47 21
Vrij Reizen voor Wmo'ers Gelderland	Bart Brenninkmeijer (Gelderland)	026 359 91 11
OV-chipkaart voor Wmo'ers Gelderland	Saskia Kenbeek (Gelderland)	026 359 96 13
Convenant Regiotaxi Brabant	Tjeu Corbeij (Noord-Brabant)	073 681 28 12
Programmamanagement substitutie	Mart Segers (Noord-Brabant)	073 523 1065
Integratie OV en doelgroepenvervoer Zeeland	Ferry Chervet (Zeeland)	0118 63 1164
OV in de avonduren in Zeeland	Ferry Chervet (Zeeland)	0118 63 11 64
Tarief Kleine Kernen Brabant	Tjeu Corbeij (Noord-Brabant)	073 681 28 12
BuurtbusPlus Neede	Boy van der Berg (voorzitter buurtbus)	info@buurtbusplusneede.nl
HugoHopper Heerhugowaard	Marieke Boon (coördinator)	072 576 72 15
MEE op weg	Emmely Lefèvre (MEE IJsseloevers)	038 455 46 46
Gecombineerde aanbesteding Groningen Drenthe	Jesje Zijlstra (OV-bureau GGD)	0592 396 900
Aanbesteding Limburg	Eugène Banach (Limburg)	043 389 79 60
Inkoop Weststellingwerf	Joris de Moel (Weststellingwerf)	0561 69 12 34
Aanbesteding Noordoost Fryslân	Kelly van Dijk (Dantumadiel)	0511 426 136
Centrale Zeeuws-Vlaanderen	Beatrix Ollebek (Terneuzen)	0115 455 000
Afstemming vervoer Isala kliniek	Richard Kooiman (Isala)	038 424 50 00
Taxi-informatiepunt Isala kliniek	Marco Oving (Overijssel)	038 499 88 99
Indicatiestelling Groningen Drenthe	Leonie Steggink (Scio Consult)	0570 677174
Dichterbij in Vollenhove (Zeist)	Carla Postma-Enkelaar	030 698 7731
Project Omtinkerij Tytsjerksteradiel	Han Westerhof	058 2561129

.....

.....

.....

## 2 Vervoerregelingen

Verantwoordelijkheid			
	Systeem	Beleid	Uitvoering
<b>Leerlingenvervoer</b>			
DOEL: toegankelijkheid waarborgen van het primair onderwijs dat op basis van godsdienst of levensbeschouwing wordt gewenst, dan wel van het primair of voortgezet onderwijs voor leerlingen die wegens hun handicap op vervoer zijn aangewezen. WETTELIJKE BASIS: WPO, WEC en WVO	OCW	Gemeenten	Gemeenten en gecontracteerde vervoerders
<b>Zittend ziekenvervoer i.v.m. behandeling Zw</b>			
DOEL: patiënten het vervoer naar en van hun medische behandeling te bieden voor zover dat noodzakelijk is; Rolstoelgebruikers, visueel gehandicapten en mensen die een chemokuur, nierdialyse of radiotherapie moeten ondergaan. WETTELIJKE BASIS: Zorgverzekeringswet (Zvw)	VWS	VWS	Zorgverkeeraars en gecontracteerde vervoerders
<b>AWBZ-vervoer naar dagbesteding gehandicapten</b>			
DOEL: aan verzekerden die ondersteunende of activerende begeleiding gedurende een dagdeel in een instelling ontvangen, wanneer dat medisch noodzakelijk is, voor die zorg het vervoer naar en van die instelling te bieden. WETTELIJKE BASIS: Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten	VWS	VWS	Zorginstellingen en gecontracteerde vervoerders
Verantwoordelijkheid			
	Systeem	Beleid	Uitvoering
<b>Wmo-vervoer (voorheen Wvg-vervoer)</b>			
DOEL: mogelijkheden tot maatschappelijke participatie te bieden voor mensen die vanwege hun beperking geen gebruik kunnen maken van het regulier openbaar vervoer (sociaal recreatief vervoer voor mensen met een handicap). WETTELIJKE BASIS: Wet Maatschappelijke Ondersteuning	VWS	Gemeenten	Gemeenten en gecontracteerde vervoerders
<b>Bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys)</b>			
DOEL: biedt mensen met een mobiliteitsbeperking een persoonlijk kilometerbudget (pkb) voor taxivervoer tegen OV-tarief voor sociaal recreatief vervoer verder dan 5 OV zones van het woonadres. WETTELIJKE BASIS: geen (op privaatrechtelijke wijze vorm gegeven)	VWS	VWS	Private landelijke uitvoerder (Connexxion)
<b>Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (vaak 'Regiotaxi' geheten)</b>			
DOEL: aanvulling op bus en trein en ter vervanging van onrendabele lijndiensten, met name in de daluren en met name in dunbevolkte gebieden; Veel reizigers met een mobiliteitsbeperking maken gebruik van de Regiotaxi (op afroep van deur-tot-deur met assistentie bij het in- en uitstappen). WETTELIJKE BASIS: Besluit Personenvervoer 2000	V&W	OV autoriteiten	Vervoerders voor OV en Regiotaxi

.....

.....

.....

---

### 3 Onderzoeksaanpak

Het onderzoeksproject bestaat uit een drietal fasen, te weten:

- inventarisatie van de projecten;
- verwerken van de informatie;
- rapportage.

#### **Inventarisatie projecten**

Als eerste is geïnventariseerd welke projecten rond samenwerking in het doelgroepenvervoer in 2008 en 2009 al liepen en/of welke in 2010 of in 2011 zijn gestart. Dit is een aanvulling op de eerder in 2007 bestaande pilots. Er is bewust voor deze aanpak gekozen omdat het te ingrijpend zou zijn om alle opdrachtgevers van doelgroepenvervoer afzonderlijk te benaderen.

Op de volgende manieren is invulling gegeven aan deze inventarisatie:

- deskresearch door en gebruikmaken van kennis en ervaring van Forseti en KpVV;
- actief oproepen van veldpartijen om projecten te melden. Hierbij is gebruikgemaakt van de volgende kanalen:
  - presentatie over het project tijdens de To-Do bijeenkomst (2010);
  - publicatie in Personenvervoer Magazine (2010);
  - publicatie op de website van KpVV, To-Do en [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl) (2010/2011);
  - publicatie in de nieuwsbrieven van KpVV, To-Do en naarbetercontractvervoer (2010/2011);
  - publicatie op de website van de VNG (2010/2011);
  - oproep in de begeleidende brief bij en in de 'Tussenrapportage Samenwerking doelgroepenvervoer 2010' (2011);
  - presentatie tijdens sessie over samenwerken binnen het Wmo-vervoer (2011);
  - inventarisatie bij deskundigen (2010/2011).

Aanmelders van een project ontvingen een vragenlijst waarop zij de gevraagde informatie over het project konden invullen. Deze inventarisatie had een lijst met projecten als resultaat. Daar waar nodig is aanvullende informatie opgevraagd.

Op deze lijst heeft een eerste selectie plaatsgevonden. Na een kritische beoordeling is een aantal projecten afgefallen en wel om de volgende redenen:

- Het project is nog niet concreet genoeg en bevindt zich nog in verkennings- of onderzoeksfase.
- Er ontbreekt besluitvorming en/of financiële middelen om tot uitvoering over te kunnen gaan.
- Het project betreft een vorm van samenwerking die ook in 2006/2007 al veel voorkwam. Concreet: de samenwerking tussen gemeenten en OV-autoriteiten binnen een Regiotaxisysteem.
- Het project past niet binnen één van de drie typologieën.
- Er is geen inhoudelijke beschrijving van het project ontvangen.
- Een combinatie van bovenstaande punten.

---

Deze inventarisatie heeft in 2009, 2010 en 2011 plaatsgevonden. In 2011 hebben we opnieuw geïnventariseerd of nieuwe initiatieven zijn ontstaan en/of zich binnen de in 2010 verzamelde projecten ontwikkelingen hebben voorgedaan.

Het aantal aanmeldingen door middel van reactie van een van de betrokken partijen van nieuwe projecten voor dit onderzoek is minder groot dan vooraf verwacht en gehoopt. Hiervoor is een aantal verklaringen:

- De aandacht voor het thema bundeling doelgroepenvervoer lijkt verminderd in vergelijking met enkele jaren geleden.
- Projecten zijn mogelijk niet aangemeld of gevonden, terwijl het volgens de gehanteerde definities wel een project in het kader van samenwerking rond doelgroepenvervoer zou zijn. Hiervoor is een aantal oorzaken:
  - Bij bundeling wordt, ten onrechte, vaak alleen gedacht aan het samenvoegen van vervoer voor meerdere regelingen in één voertuig. Hierdoor zijn projecten mogelijk niet aangemeld, terwijl zij hiervoor volgens de gehanteerde definities wel in aanmerking komen.
  - Op een aantal terreinen wordt de samenwerking onderdeel van regulier beleid en wordt niet als apart project gedefinieerd.
  - Men is in het algemeen terughoudend geweest in het aanmelden van projecten. Het is mogelijk dat opdrachtgevers denken dat het project niet gezocht wordt of dat het project wel bekend zal zijn.
  - Een aantal opdrachtgevers is bezig met de voorbereiding van een project. Deze projecten zijn nog niet ver genoeg geconcretiseerd om op te nemen in dit onderzoek.

Daardoor is een aanzienlijk deel van de informatie is verkregen door gebruik te maken van eigen kennis en ervaring en het zelf contacteren van opdrachtgevers.

#### **Verwerken van de informatie**

We hebben voor de eerdere pilots (2006 en 2007) naar de stand van zaken geïnformeerd. Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat veel pilots al zijn afgerond. Er zijn in hoofdlijnen de volgende mogelijkheden voor de status van eerdere pilots:

- de pilot loopt nog;
- de pilot is afgerond en de samenwerking is gestopt;
- de pilot is afgerond en de samenwerking is inmiddels ingebed in meer structurele samenwerkingsvorm.

Voor de nieuwe projecten is per project vastgesteld wat het project inhoudt, in welke regio het plaatsvindt en wie de projectleider is. De nieuwe projecten verschillen in status (verkenning, uitvoering, afgerond).

#### **Rapportage**

De verzamelde informatie is beschreven in voorliggende rapportage. De rapportage beschrijft per type samenwerking de stand van zaken in 2011 rond samenwerking in het doelgroepenvervoer. Per hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen de eerdere pilots en nieuw gestarte projecten. Na toezending aan de Tweede Kamer zal deze rapportage samen met de factsheets tevens beschikbaar zijn via de website [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl).



---

## 4 Factsheets

Factsheets Bundeling doelgroepenvervoer

I Lijn 5 Groningen

II Servicebus Groningen Drenthe

III Instrumenten die zelfstandig reizen bevorderen

IV Gecombineerde aanbesteding - OV-bureau GD

V Gezamenlijke inkoop

VI Convenant Regiotaxi in Noord-Brabant & Programmamanagement substitutie

VII WSW-werknemers in het OV

VIII Gratis OV voor Wmo-geïndiceerden

IX 'Omgekeerde' bundeling: Tarief Kleine Kernen

X Isalakliniek: verbeteren vervoer door Taxi-informatiepunt en afstemming

XI Vrijwilligersvervoer: Neede en Heerhugowaard

.....

.....

.....

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Lijn 5 Groningen

Voor senioren en mensen met een Wmo-indicatie biedt het openbaar vervoer (OV) volop mogelijkheden. Slechts een beperkt deel van deze doelgroep maakt ook daadwerkelijk gebruik van het OV. Daarom worden experimenten uitgevoerd om deze doelgroep meer gebruik te laten maken van het OV. In de stad Groningen is een proef gedaan met buslijn 5. Dit in nauwe samenwerking tussen het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna: OV-bureau), de gemeente Groningen, het Steun- en Informatiepunt (STIP), inwoners en chauffeurs. De proef liep van maart tot en met mei 2009.

### Invoering

Het OV-bureau heeft de proef geïnitieerd vanwege de resultaten met vergelijkbare projecten. Binnen een projectgroep werkten meerdere gemeentelijke diensten samen: Ruimtelijke ordening en Economische Zaken afdelingen wonen en verkeer, Hulpverleningsdienst, Communicatie en medewerkers van STIP. STIP is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Groningen en de verschillende welzijn- en zorginstellingen en wooncorporaties. Bij STIP kan men terecht met allerlei vragen over wonen, welzijn en zorg. Het doel van STIP is om senioren en mensen met een beperking van informatie te voorzien.

Er is gekozen voor een proef op lijn 5. Deze lijn rijdt in Groningen van noord naar zuid langs diverse voorzieningen, zoals winkelcentrum Paddepoel, woonlocaties van senioren en het centrum. Op deze vervoersrelaties vond ook veel vervoer met de Wmo-taxi plaats. De formule bestaat uit vier bouwstenen die onderling met elkaar samenhangen:

- Het *product* bestaat uit een toegankelijke bus die rijdt langs toegankelijke bushaltes met een eenduidige dienstregeling.
- De *bekendheid* van de lijn is vergroot onder 65+'ers en Wmo'ers langs de route. Zij hebben een speciale folder ontvangen met reisinformatie, zoals informatie over de route en vertrektijden.
- Als *stimulans* ontving de doelgroep 12 gratis ritkaarten.
- De doelgroep is *betrokken* bij de proef. Er is een klantenpanel gevormd.

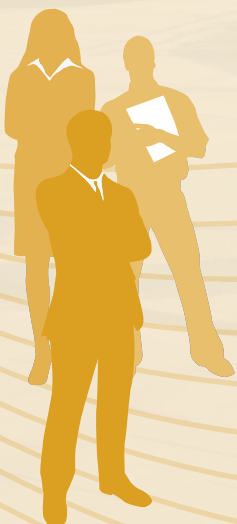
>>>



Foto: OVBureau Groningen Drenthe

### Doel

Het doel was voor de senioren in het algemeen: maak het OV bekender, prikkel hen om het gemak en de vrijheid van het OV eens uit te proberen. Zo kunnen ze het OV ervaren als een goed alternatief voor fiets of auto en maken zij minder snel de stap naar het Wmo-loket. Specifiek was voor Wmo'ers het doel om het OV te ervaren als een goed alternatief voor de Wmo-taxi als zij hiertoe fysiek in staat waren.



Gedurende de proef stond een service-team klaar voor de reizigers om vragen te beantwoorden en om hen te begeleiden in de bus. Reizigers konden terecht bij vrijwilligers van STIP in wijkcentra.

## Effecten

Het OV-bureau heeft een telefonische enquête gehouden onder de doelgroep. Er heeft een nul-, tussen- en eindmeting plaatsgevonden. Per meting zijn circa 600 inwoners geënquêteerd. Hiervan was 50% Wmo'er. Deze enquêtes leveren informatie op over het (niet-)gebruik en de tevredenheid onder de doelgroep. Daarnaast is ook kwalitatieve informatie verzameld onder de vrijwilligers van STIP, het klantenpanel, reizigers en chauffeurs.

Gemeten naar de projectdoelen is de proef met lijn 5 geslaagd. Vooral het hoge OV-gebruik onder Wmo'ers is opvallend. Ruim 42% van de Wmo'ers langs de route maakt al gebruik van buslijn 5. 15% van de senioren (65+'ers) en Wmo'ers heeft tijdens de proef lijn 5 voor het eerst uitgetoetst. Ook als het gaat om bekendheid, ervaringen en het gebruik, is de proef onder 65-plussers geslaagd. De groeipotentie is onder de groep 65+'ers groter dan onder de Wmo'ers, omdat een deel van de Wmo'ers (20-30%) vanwege fysieke beperking niet met het OV kan reizen. Zowel senioren als Wmo'ers zijn over het algemeen zeer tevreden over het (zelfstandig) reizen met buslijn 5.

## Lessen

Als toegankelijk OV beschikbaar is en dat zorgvuldig wordt gecommuniceerd en gepromoot, kan het de keuzevrijheid en zelfstandigheid van senioren en Wmo'ers vergroten. Het concept is goed in te zetten voor de promotie van het OV. Het OV-bureau is om uiteenlopende redenen geen voorstander van het structureel aanbieden van gratis OV. Uit deze proef blijkt dat er naast het prijsinstrument

andere stimuli zijn die voor de doelgroep ook goed werken: het gemak van het reizen met het OV ervaren en het feit er leuke bestemmingen bereikbaar zijn met het OV. Blijvende betrokkenheid van de gebruikers is essentieel voor een duurzame ontwikkeling van de buslijn. Gratis hoeft dus niet!

De proef heeft ook geleerd dat er op wijkniveau een potentieel is aan betrekken inwoners of vrijwilligers. Deze wil het OV-bureau structureel betrekken bij het OV door aan bestaande wijksteunpunten een vorm van OV-loketfunctie te koppelen, waar men terecht kan met vragen. Op het gebied van toegankelijkheid is nog veel winst te halen door een aantal kleinschalige aanpassingen, zoals het juist aanleggen van toegankelijke haltes. Op die manier kunnen vooral senioren met rollators hiervan profiteren.

.....

### Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Hans Werner  
Telefoonnummer: 0592 396 900  
E-mail: h.werner@ovbgd.nl

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E info@kpvv.nl  
I www.kpvv.nl

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Servicebus Groningen Drenthe

In Groningen en Drenthe rijdt sinds enkele jaren in een aantal plaatsen een Servicebus. Dit is een minibus in opvallende kleuren met een behulpzame chauffeur. Laagdrempeligheid is (letterlijk en figuurlijk) het sleutelwoord.

opdrachtgever, het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna: OV-bureau), luistert naar de wensen van de gebruikers en zorgt voor een goede vermarkting van dit concept.



Foto: OVBureau Groningen Drenthe

### Invoering

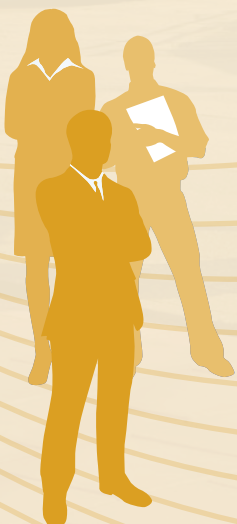
De Servicebus is begonnen in Assen, maar rijdt inmiddels ook in Veendam, Hoogezand-Sappemeer, Delfzijl en Haren. De Servicebus rijdt veelal in wijken waar senioren wonen, maar de bus wordt ook door mensen van verschillende andere leeftijden gebruikt. De bus is niet echt goed rolstoeltoegankelijk, wel helpt de chauffeur om de rollator naar binnen te tillen. De bus wordt veel gebruikt om te gaan winkelen of koffiedrinken. Eén van de specifieke eigenschappen van de Servicebus is dat de dienstregeling en route samen met (potentiële) reizigers wordt opgesteld. De gebruikersgroepen komen regelmatig met het OV-bureau en vervoerder bij elkaar om te evalueren en de uitvoering te verbeteren.

### Doel

De Servicebus heeft tot doel het kleinschalige openbaar vervoer (OV) een impuls te geven door aandacht te schenken aan hoge kwaliteit en servicegerichtheid. Zo bereikt het OV gebruikersgroepen die normaliter minder snel voor de bus kiezen, zoals senioren, Wmo-pashouders en mensen met een kinderwagen. De Servicebus maakt het OV laagdrempeliger. Dit wordt gerealiseerd door een op maat gemaakt vervoerconcept waarbij de

Er zijn kleine verschillen tussen de bestaande Servicebus-concepten. In Assen heeft de bus een ontsluitende stadsdienstfunctie, waarbij wijken worden aangedaan waar relatief veel senioren wonen. In Veendam is de dienstregeling nog meer gefocust op senioren, doordat de haltes zeer dicht bij de hoofdingang van verschillende seniorencentra liggen. In Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl hebben de bussen meer een stadsdienstfunctie en reizen ook jongeren en forenzen

>>>



met de Servicebus. In een aantal plaatsen reizen Wmo-pashouders gratis met de bus. Gemeenten dragen in dat geval de kosten.

## Effecten

Het OV-bureau heeft in 2008 onderzocht wat de gebruikers van de bus vinden. Het onderzoek wijst uit dat gebruikers erg positief zijn over het gemak dat de bus biedt, de chauffeur en simpelweg 'dat de bus er is'. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,5. Dit succes blijkt ook in de praktijk. Het is soms erg druk in de Servicebus. Er zijn momenten dat er zes rollators in het gangpad staan. Daarom is de inzet van een grotere bus soms gewenst.

Een deel van de Wmo-pashouders geeft de voorkeur aan de Servicebus boven de Wmo-taxi. Dit kan resulteren in een besparing op het Wmo-vervoer. Uit het onderzoek blijkt dat reizigers aangeven dat zij de reis anders met de Regiotaxi gemaakt zouden hebben. Dit is vooral nog niet duidelijk terug te zien in de statistieken over het gebruik van de Regiotaxi. Het lijkt erop dat sinds Wmo-pashouders de Servicebus gebruiken, zij vooral meer zijn gaan reizen. Het drukt niet zozeer de

kosten, maar vergroot wel de sociale actieradius en maatschappelijke participatie van de Wmo-geïndiceerden.

## Lessen

Een Servicebus kan voor allerlei doeleinden worden ingezet, maar lijkt vooral geschikt als stadsdienst in middelgrote kernen voor zowel de OV-reiziger als voor senioren en Wmo-pashouders. De inzet van Servicebussen toont aan dat doelgroepen de overstap naar het OV kunnen maken als naar de wensen van gebruikers wordt geluisterd, een hoog servicegehalte wordt geboden en het concept duidelijk wordt gecommuniceerd. De inzet van een Servicebus kan de bundeling van doelgroepenvervoer een impuls geven en de afstemming tussen OV en doelgroepenvervoer sterk verbeteren.

.....

Foto: OVBureau Groningen Drenthe



## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:

Hans Werner

Telefoonnummer: 0592 396 900

E-mail: h.werner@ovbgd.nl

Uitgegeven door KpVV

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer

Postbus 24051

3502 MB Utrecht

T 030 291 8200

F 030 291 8299

E info@kpvv.nl

I www.kpvv.nl

Bezoekadres:

Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Instrumenten om overstap naar het OV te realiseren

Verschillende opdrachtgevers hebben projecten gestart met onder andere als doel een overstap te realiseren van het doelgroepenvervoer naar het reguliere openbaar vervoer (OV). Sommige mensen hebben extra moeite om de werking van het OV te doorgronden. Om hen over die (figuurlijke) drempel te helpen, zijn diverse instrumenten inzetbaar. Zo kan het OV voor bepaalde doelgroepen gratis of goedkoper worden aangeboden of kunnen diverse communicatiemiddelen worden ingezet.

### OV-educatie

Educatiemateriaal kan een uitkomst bieden om specifieke doelgroepen wegwijs te maken in het OV. De bestaande informatiekanaal zijn niet altijd voldoende toereikend voor specifieke doelgroepen, zoals leerlingen of senioren. Mogelijk kan een deel van de gebruikers van het doelgroepenvervoer, zoals leerlingen, met het OV reizen wanneer zij les of voorlichting krijgen over de werking van het OV.

Het lespakket OV4U kan eraan bijdragen dat leerlingen op een verantwoorde en veilige manier zelfstandig gebruik gaan maken van het OV. Er ontstaan voor hen meer kansen tot volwaardige maatschappelijke participatie. Dit heeft betrekking op wonen, werken, opbouwen en het onderhouden van vriendschappen en relaties en vrijetijdsbesteding. Daarnaast kan het OV leerlingen een groter bereik bieden wanneer zij een stage of werkplek zoeken.

Deze toename in de zelfredzaamheid bevordert tevens het zelfvertrouwen van de jongeren en de ontwikkeling van een positief zelfbeeld. Het lespakket kent een variant voor het speciaal onderwijs, dat onder andere is gebruikt op twee scholen in Middelburg en Leeuwarden.

De Klimopschool in Middelburg (ZMLK-school) heeft OV4U ingezet. De gemeente Middelburg heeft dit ondersteund en verwacht op langere termijn effect. 'Door kritisch te kijken naar de (on)mogelijkheden van de leerlingen, zou het mogelijk kunnen zijn dat zij niet meer

>>>



Foto: Provincie Zeeland

De ervaring leert dat er voor sommige mensen drempels blijven bestaan om in het OV te stappen. Dat kan komen doordat zij niet weten hoe het OV werkt en/of de eerste stap niet zelf durven te zetten. Dit factsheet presenteert een aantal instrumenten, dat door opdrachtgevers worden ingezet om deze drempels weg te nemen



met het taxibusje naar school en/of hun stage hoeven reizen, maar dat zij met het OV kunnen reizen', aldus Anja Zock-Janse van de gemeente Middelburg.

De gemeente Leeuwarden heeft ervoor gezorgd dat ook VSO school It Twaluk de lesmap kon aanschaffen. 'De leerlingen vinden de lessen en het bijbehorende praktijkgedeelte fantastisch', vertelt Yalcin Yarbasan. Waarschijnlijk omdat ze het reizen spannend vinden en ze zo een gevoel krijgen dat ze 'mee' doen. It Twaluk gebruikt de lesmap in 2011 weer en kijkt samen met de gemeente welke kinderen eventueel met het OV kunnen reizen in plaats van met de taxi.

Eind 2010 heeft KpVV 'Op weg naar beter leerlingenvervoer: een brochure voor scholen' gepubliceerd. Hierin staan diverse handreikingen voor scholen hoe zij bij kunnen dragen aan een betere kwaliteit van het vervoer dat voortkomt uit de Regelingen leerlingenvervoer. Het geven van OV-educatie is hiervan een voorbeeld.

Ook voor ouderen en Wmo'ers zijn OV-educatiepakketten beschikbaar

## OV-ambassadeurs

Senioren maken relatief weinig gebruik van het OV. Wanneer de fysieke gesteldheid wat minder is, wordt al snel een beroep gedaan op het Wmo-vervoer. Redenen waarom senioren niet met het OV reizen zijn onbekendheid met zowel praktische zaken als de dienstregeling. Daarnaast zijn redenen de OV-chipkaart, tarieven, onzekerheid en koudwatervrees. Toch zijn de trein, bus en Regiotaxi voor veel senioren geschikte vervoermiddelen die hun mobiliteit kunnen vergroten. Daarom hebben de provincies Overijssel en Zeeland, in navolging van Regio Twente, OV-ambassadeurs ingezet om senioren wegwijs te maken in het OV.

In een vergrijzende provincie als Zeeland is de doelgroep senioren een voor de hand

liggende keuze als het gaat om een groep die een extra impuls kan geven aan het OV. De provincie vindt het belangrijk dat er persoonlijk contact is met de potentiële OV-reiziger om hen het OV te leren gebruiken. Zeeland kiest ervoor om vrijwillige ambassadeurs in te zetten. Inmiddels zijn er 35 opgeleid. In september 2010 is gestart met een OV-instapdag, voorlichtingsbijeenkomsten en proefreizen. Meer informatie over het Zeeuwse project is te vinden op [www.ovambassadeurs.nl](http://www.ovambassadeurs.nl).

De provincie Overijssel heeft twee professionele ambassadrices in dienst. Zij informeren senioren in West-Overijssel, in klein verband en professioneel, over het gemak van het OV. Een OV-ambassadeur geeft instructies over het reizen met buslijnen in de directe woonomgeving, het reizen met OV-chipkaart, Regiotaxi en het reizen met de trein en de werking van de kaartautomaat. Tijdens bijeenkomsten gaan de OV-ambassadeurs vooral in op de knelpunten die de senioren noemen. Desgewenst kunnen de senioren een proefreis maken, waarbij de OV-ambassadeur meegaat en geduldig en duidelijk uitlegt waar iemand op moet letten bij het reizen met het OV.

De senioren kunnen via het Wmo-loket, seniorenorganisaties en instellingen in contact komen met de OV-ambassadeurs. Hiervoor heeft de provincie een uitgebreide communicatiecampagne ingezet. Voor meer informatie over het Overijsselse project: <http://www.overijssel.nl/thema's/bereikbaar/openbaar-vervoer/ov-ambassadeur>

## OVmaatje

In veel gemeenten reist het grootste deel van het aantal leerlingen dat een vervoervergoeding vanuit de Regeling leerlingenvervoer ontvangt met het aangepast vervoer per taxi. Het OV kan voor een deel van deze leerlingen een passende voorliggende vervoervoorziening zijn. Het reizen per OV draagt bij aan hun zelfredzaamheid en is een goedkoper vervoeralternatief.





Een omschakeling van de taxi naar het reguliere OV is voor de leerlingen niet zomaar te maken. Toch leert de praktijk dat een deel van de leerlingen prima met het OV blijkt te kunnen reizen. Een veel voorkomend probleem is echter, dat de leerlingen (en wellicht hun ouders/verzorgers) eerst bekend en vertrouwd moeten raken met het OV. Ze moeten leren hoe het OV werkt en er vertrouwen in krijgen dat ze het kunnen gebruiken. De gemeente kan hen ondersteunen in dit proces, bijvoorbeeld in de vorm van een tijdelijke reisbegeleider: het OV-maatje. Belangrijk is dat bij alle betrokkenen een omslag in denken plaats moet vinden

Een OV-maatje is een persoon die leerlingen letterlijk tijdelijk aan de hand neemt in het OV. Het OV-maatje leert leerlingen hoe het OV werkt en leert hen zelfstandig te reizen. Dit draagt positief bij aan de ontwikkeling van de leerling. Zij ervaren een gevoel van trots wanneer zij zelf naar school kunnen reizen. Een tweede effect is een mogelijke vermindering van het aantal leerlingen in het aangepast vervoer.

Diverse gemeenten zoals Coevorden, Twenterand, Kampen, Pijnacker en Urk, richten zich op leerlingen die nu per taxi reizen en mogelijk met het OV kunnen

reizen. Deze gemeenten proberen meer leerlingen de overstap te laten maken van taxi naar het OV, waarbij zij mogelijk tijdelijk met een OV-maatje mogen reizen. De voorbereidingen voor deze omslag dienen zorgvuldig plaats te vinden. Die werkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit het in kaart brengen van het aantal leerlingen dat mogelijk met het OV kan reizen, het verkrijgen van draagvlak bij bestuurders, scholen en ouders/verzorgers en het invullen van organisatorische aspecten. Voor meer informatie: [www.ovmaatje.nl](http://www.ovmaatje.nl)

## MEE op weg

MEE IJsseloevers is op 1 september 2010 het project 'MEE op Weg' gestart. De pilot van één jaar startte in de gemeente Zwolle. Doel van het project is mensen met een beperking en hun betrokkenen meer mogelijkheden te laten zien om zelfstandig deel te nemen aan het verkeer. De vraag en wens van de cliënt staat centraal in dit project. Zo kan een cliënt in samenwerking met een zogenaamd OV-/Fiets-maatje zelfstandig leren reizen per bus, op de fiets of gewoon lopend.

Om te komen tot 'een omslag van denken', waarbij men niet automatisch aan taxivervoer denkt, richt het project zich ook op andere groepen in de samenleving. MEE zoekt hierin actief de samenwerking op met scholen, ouders/verzorgers, vervoerders en instellingen. Zo stimuleert zij onderwijsinstellingen om meer aandacht te besteden aan verkeerseducatie en zelfredzaamheid, is er een chauffeurstraining 'op maat' ontwikkeld voor de taxi- en OV-vervoerders en wordt de werkwijze en de methodiek binnen het deelproject OV-/Fiets-maatjes overgedragen aan professionals in de zorg.

Het project wordt deels gefinancierd door de betreffende gemeente en deels door MEE zelf. In de proefperiode hebben in de gemeente Zwolle in totaal 29 cliënten en vrijwilligers gewerkt aan het oefenen

>>>

Foto: Provincie Overijssel



van het gebruik van het vervoer van hun keuze. Door de beweging die in gang is gezet zijn inmiddels ook andere partijen actief bezig met dit onderwerp. Zo zijn een aantal onderwijsinstellingen en zorgaanbieders buiten het deelproject OV-/fiets-maatjes zelf aan de slag gegaan met hun leerlingen of cliënten. De genoemde chauffeurstraining is door deelnemers met een 8,4 beoordeeld en de klachten rond bejegening zijn aanzienlijk afgenomen. Deze positieve resultaten leiden er toe dat MEE het project landelijk gaat uitrollen. Voor meer informatie: Emmely Lefèvre, e.lefevre@meeijsseloevers.nl

## Meppel/Hoogeveen

Het OV-bureau Groningen Drenthe is samen met de gemeenten Meppel en Hoogeveen een proef gestart om een groep leerlingen uit het aangepast vervoer per taxi als proef met het OV te laten reizen. Vóór de zomervakantie 2010 is in overleg een groep van 25 leerlingen geselecteerd. Zij hebben voor het schooljaar 2010/2011 geen beschikking voor taxivervoer ontvan-

gen, maar een vergoeding voor OV. Bij dit project is eerst voldoende draagvlak gecreëerd bij ouders/verzorgers, scholen en vervoerders. De buschauffeurs van Qbuzz en Connexion Taxi Service rijden hun OV-lijnen. Er is voor elke partij een factsheet gemaakt en daarvan hebben de buschauffeurs, de leerlingen én de ouders/verzorgers een exemplaar ontvangen. De dienstregeling is op een paar punten aangepast, zodat nu een optimale aansluiting wordt geboden op scholen en schooltijden. De kinderen hoeven zo min mogelijk over te stappen of te wachten. Binnen dit project vindt geen intensieve training plaats, dat is namelijk de rol voor de ouders/verzorgers. Het aantal kinderen dat met het reguliere OV rijdt is toegenomen. Deze methode wordt nu ook uitgerold bij andere gemeenten. Voor meer informatie: Jesje Zijlstra, E-mail: j.zijlstra@ovbgd.nl.

.....



### Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Guy Hermans  
Telefoonnummer: 030 291 8200  
E-mail: guy.hermans@kpvv.nl

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E info@kpvv.nl  
I www.kpvv.nl

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Gecombineerde aanbesteding met OV - OV-bureau GD

Het kleinschalig busvervoer, Wmo-vervoer, Regiotaxi en leerlingenvervoer zijn voor heel Groningen en Drenthe gezamenlijk aanbesteed door alle gemeenten in Groningen en Drenthe en het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna OV-bureau). Het OV-bureau beheert en ontwikkelt namens de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen het busvervoer in de twee provincies. Het OV-bureau heeft het initiatief genomen om te komen tot een betere bundeling van verschillende vormen van collectief vervoer. Door het inschakelen van regionale vervoerbedrijven en het vergroten van de combinatiemogelijkheden willen de regio's een hogere klanttevredenheid en efficiënter vervoer bieden. De overstap van doelgroepenvervoer naar toegankelijk openbaar vervoer (OV) is door een aantal maatregelen eenvoudiger gemaakt.

### Doel

Het gecombineerd aanbesteden van een geïntegreerd vervoerconcept heeft twee hoofddoelen. Ten eerste nemen de vervoermogelijkheden voor alle inwoners toe door het kleinschalig OV uit te breiden en toegankelijker te maken. Speciale aandacht is er voor de huidige beperkingen van het OV, zoals toegankelijkheid, service en begeleiding.

Ten tweede zou dit moeten leiden tot een efficiëntere inzet van middelen. De taxibussen voor het kleinschalige OV en het gemeentelijk Wmo- en leerlingenvervoer opereren op dezelfde schaal. Door het OV toegankelijker te maken voor senioren en leerlingen en de dienstregeling en service beter af te stemmen op deze doelgroepen worden randvoorwaarden gecreëerd om vervoerstromen te combineren en schaalvoordelen te behalen.

### Invoering

Het OV-bureau heeft het kleinschalige vervoer per regio aanbesteed. Totaal zijn er zes regio's in Groningen en Drenthe. Alleen de gemeente Groningen heeft niet meegedaan aan de aanbesteding: de gemeente beschikte al over een goed OV-netwerk. Het kleinschalig OV is gestart op 13 december 2009, het Wmo-vervoer, de contracten Regiotaxi en leerlingenvervoer stromen (afhankelijk van de regio) later in. Het totale contract loopt tot medio december 2014, met een mogelijke verlenging tot medio december 2017.

>>>



Foto: Wiep van Apeldoorn

Proefprojecten met toegankelijk OV (Servicebussen in Assen, Delfzijl, Hoogezand-Sappemeer en Veendam en lijn 65) zijn onder andere aanleiding geweest om een nieuw vervoerconcept te ontwikkelen en dit gezamenlijk met gemeenten aan te besteden. De gecombineerde aanbesteding is geen proef, maar heeft een structureel karakter.



Aan deze samenwerking liggen twee overeenkomsten ten grondslag: een vervoerovereenkomst met de vervoerders en een bestuursovereenkomst tussen de gemeenten en het OV-bureau. Financieel zijn de vervoersystemen nog niet geïntegreerd. De gemeenten blijven verantwoordelijk voor hun eigen vervoer.

## Effecten

Dankzij de gecombineerde aanbesteding blijft het kleinschalige OV bestaan en kan het overige OV worden verbeterd en uitgebreid. Op hoofdlijnen verandert er voor de inwoners met een Wmo-pas en leerlingen weinig, omdat de huidige kwaliteit en voorwaarden zijn geëist. Wel is er meer aandacht voor toegankelijkheid, service en begeleiding.

Over de werkelijke effecten van de gecombineerde aanbesteding kan het OV-bureau nog weinig zeggen. Er zijn geen onderzoeken uitgevoerd om effecten van de aanbesteding te meten. De mate van tevredenheid onder reizigers moet blijken uit de jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken. Het OV-bureau ervaart dat de regiovervoerders beter meedenken in de ontwikkeling van het vervoer. Zij voelen zich verantwoordelijk voor het vervoer in

hun regio. Een eventuele kostenbesparing is afhankelijk van de op termijn gerealiseerde substitutie naar het reguliere OV. Het effect verschilt bovendien per regio, omdat de tarieven per perceel verschillen.

Het OV-bureau werkt aan het verder combineren van vervoerstromen, bijvoorbeeld door het verder ontwikkelen van Servicebussen of het stimuleren van het OV onder specifieke doelgroepen.

## Lessen

De samenwerking tussen het OV-bureau en de gemeenten is voorafgegaan door een periode van intensieve samenwerking. Er zijn 36 gemeenten betrokken bij dit proces. De ervaring leert dat voor zo'n grootschalige samenwerking voldoende tijd moet worden uitgetrokken.

.....

## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:

Jesje Zijlstra

Telefoonnummer: 0592 396 900

E-mail: [j.zijlstra@ovbgd.nl](mailto:j.zijlstra@ovbgd.nl)

Uitgegeven door KpVV

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer

Postbus 24051

3502 MB Utrecht

T 030 291 8200

F 030 291 8299

E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)

I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:

Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Foto: Wiep van Apeldoorn



Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Gezamenlijke inkoop

Het volgen van de procedure voor een Europese aanbesteding kost overheden tijd en geld. Het proces rond het opstellen van een bestek en de bijbehorende besluitvorming, de aanbesteding zelf en de implementatietijd van een opdrachtnemer is tijdrovend. Indien intern niet aanwezig, is de inhuur van kennis op het gebied van aanbestedingsregels of vervoerkundige expertise vaak verstandig of zelfs onontbeerlijk. Gezamenlijke inkoop kan plaatsvinden door enerzijds samen te werken met andere gemeenten (geografische bundeling) en anderzijds door verschillende vormen van doelgroepenvervoer in een aanbestedingprocedure te bundelen (verticale bundeling). Uiteraard behoort een combinatie ook hiervan tot de mogelijkheden.

### Invoering

Door heel Nederland zijn initiatieven ontplooid van een gezamenlijke inkoop door afzonderlijke overheden, voornamelijk gemeenten en provincies. Op het gebied van Wmo- en Regiotaxivervoer werkt het merendeel van de Nederlandse gemeenten reeds samen. Onder deze samenwerking ligt vaak een gemeenschappelijke regeling (GR) en/of samenwerkingsovereenkomst (convenant) ten grondslag. Voordeel van een bestuurscommissie binnen een WGR-constructie is dat deze rechtshandelingen kan verrichten. Dit vermindert de eigen zeggenschap van betrokken partijen. In de meeste gevallen wordt ook in de uitvoering en beheerfase van het contract samengewerkt. Hierdoor worden kennis en ervaring op het gebied van contractbeheer gebundeld, waardoor een professioneler contractbeheer kan worden uitgevoerd.

Een voorbeeld is de Gemeenschappelijke Regeling Kleinschalig Collectief Vervoer (KCV) Brabant-Noordoost, die 13 gemeenten en de provincie Noord-Brabant zijn aangegaan. Regiotaxi Noord-Brabant is een initiatief van deze regeling. In een samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken gemaakt over de financiële bijdrage van partijen en de vormgeving van de samenwerking.

In een ander voorbeeld wordt door diverse gemeenten de verschillende vormen van doelgroepenvervoer Europees aanbesteed in één procedure, maar wordt daarbij iedere vervoersvorm (bijvoorbeeld

>>>



### Doel

Het primaire doel van gezamenlijk inkoop ligt vaak in het realiseren van efficiency, zowel door kostenreductie, tijdsbesparing als de bundeling van expertise. Kosten kunnen bijvoorbeeld worden verdeeld tussen samenwerkende gemeenten. Het doorlopen van slechts één aanbestedingprocedure met twee vervoerspercelen is minder arbeidsintensief dan een uitsplitsing in twee afzonderlijke aanbestedingsprocedures.



Wmo- en leerlingenvervoer) in een apart perceel aangeboden aan marktpartijen. Zo vindt wel samenwerking plaats in de inkoop, maar niet per definitie in de uitvoering.

De gemeente Weststellingwerf (Friesland) heeft bijvoorbeeld al meerdere keren ervaring opgedaan met het gezamenlijk aanbesteden van zowel het Wmo-, het leerlingen- en het zwemvervoer in één procedure. De gebundelde aanbesteding in de gemeente Weststellingwerf (medio 2010) heeft voor ieder perceel een andere vervoerder opgeleverd. Geschat wordt dat enige duizenden euro's in de kosten op aanbestedingsbegeleiding zijn bespaard. Of er bespaard wordt op de inkoop tijdens de uitvoering is niet te meten: hiervoor is geen vergelijkingsmateriaal voorhanden. Indien meerdere potentiële opdrachtnemers naar de aanbestedingsdocumenten kijken, is de kans op een goede marktwerking groter.

## Effecten

De les die kan worden getrokken, is dat bundeling van de inkoop kan leiden tot

kostenbesparingen. Dit financiële voordeel hoeft natuurlijk niet direct te leiden tot een verbetering van de kwaliteit van het vervoer, maar het tegendeel is evenmin bewezen. Gezamenlijke inkoop hoeft niet samen te gaan met schaalvergroting van het vervoer en/of bundeling van reizigers, als in een inkoopprocedure meerdere percelen tegelijk worden aanbesteed.

Schaalvergroting van het vervoer kan resulteren in een hogere bezettingsgraad van de voertuigen, wat weer leidt tot een kostenefficiëntie voor de vervoerder en de opdrachtgever(s). Zeker bij Wmo- en Regiotaxivervoer is dit het geval. De keerzijde van schaalvergroting is dat grote vervoercontracten ontstaan die voor kleinere partijen minder bereikbaar worden en voor opdrachtgevers minder beheersbaar.

.....

## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:

Guy Hermans

Telefoonnummer: 030 291 8200

E-mail: [guy.hermans@kpvv.nl](mailto:guy.hermans@kpvv.nl)

Uitgegeven door KpVV

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer

Postbus 24051

3502 MB Utrecht

T 030 291 8200

F 030 291 8299

E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)

I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:

Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW



Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Convenant Regiotaxi in Noord-Brabant en programmamanagement substitutie

De provincie Noord-Brabant werkt intensief samen met de gemeenten aan een goed en betaalbaar systeem van Regiotaxi. Daarom hebben ze onderling een convenant gesloten waarbij ze een aantal afspraken hebben gemaakt om de organisatie, exploitatie en marketing van de Regiotaxi en het toegankelijke openbaar vervoer (OV) verder te verbeteren. Enerzijds dient het reguliere OV goed en goed toegankelijk te zijn. Anderzijds dient de Regiotaxi een vangnet te zijn voor personen die daarop aangewezen zijn. De provincie betreft bij de ontwikkeling van het OV het gemeentelijke belang om zoveel mogelijke verplaatsingen van mensen met een functiebeperking via het lijngebonden OV mogelijk te maken.

Dit is geconcretiseerd door een afbouw van de provinciale bijdrage aan het Wmo-vervoer. De provincie en de gemeenten hebben dus een gezamenlijke doelstelling om het gebruik van het dure Wmo-vervoer tegen te gaan en in te zetten op gebruik van het toegankelijk OV. Deze substitutie kan behaald worden door gericht een aantal maatregelen uit te voeren, zoals het indicatiebeleid te wijzigen, reismogelijkheden met het Wmo-vervoer terug te dringen en het gebruik van het OV te stimuleren.



In dit kader wordt voortgebouwd op de lopende acties om het OV toegankelijker te maken: lagevloerbussen sinds 2007 en de aanpassing van haltes voor 2015. Het programma toegankelijke haltes zal eind 2011 grotendeels klaar zijn. Bezien wordt of nog een vervoltraject nodig is. De halteaanpassing betekent dat ze voor ouderen en gehandicapten hoog genoeg zijn om eenvoudig de bus in en uit te kunnen stappen, dat de weg naar de halte obstakelvrij is en dat het haltemeubilair bruikbaar is voor personen met een functiebeperking.

### Convenant

De provincie Noord-Brabant en haar gemeenten (uitgezonderd de gemeenten in de plusregio SRE, het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven) hebben in het 'Convenant Regiotaxi 2011-2015' een aantal taakstellingen geformuleerd. In dit convenant zijn afspraken vastgelegd tussen de provincie Noord-Brabant en de gemeenten, samenwerkend in de vier regio's. Deze partners werken samen bij de organisatie en exploitatie van Regiotaxi en toegankelijk OV. Ze wensen de beschikbare middelen voor hun onderscheiden verantwoordelijkheden zo effectief mogelijk te besteden en in te zetten op een vermindering van de kosten voor Regiotaxi en een verhoging van het OV gebruik. Ze willen dit realiseren door een substitutie van Regiotaxi naar het reguliere OV.

### Programmamanagement substitutie

Het Programmamanagement Substitutie is er op gericht om de mentale toegankelijkheid onder de doelgroep te vergroten. Voor het Programmamanagement is een projectstructuur opgezet waaraan gemeenten en provincie gezamenlijk invulling geven. De coördinatie van de te ondernemen activiteiten is in handen van een Programmamanager. Voor het

>>>

Programmamanagement is in de jaren 2011 en 2012 een bedrag van € 450.000,- beschikbaar. Doel van het programma is acties te organiseren die ertoe leiden dat jaarlijks minimaal 2% meer ouderen en mensen met functionele beperkingen, die nu reizen met de Regiotaxi, gebruik te laten maken van het reguliere OV.

In aanloop naar de realisering is een projectplan ('De bus, zo gek nog niet!') opgesteld waarin reeds een eerste aantal acties zijn geformuleerd. Deze acties vormden de basis voor de totstandkoming van 4 regionale actieplannen. In het regionaal actieplan beschrijft elke regio welke acties men wil uitvoeren. Alle acties worden continu beoordeeld op hun effecten (zoveel mogelijk via de SUMO-methode). Zie voor meer informatie over de concrete acties: [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl) (praktijkvoorbeelden).

## Doelstellingen

Landelijk heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat de doelstelling geformuleerd dat 43% van de haltes toegankelijk moet zijn voor personen met een functiebeperking. De provincie Noord-Brabant heeft deze doelstelling op het gebied van fysieke toegankelijkheid voor zichzelf aangescherpt. In 2015 moet 90% van de reizen via toegankelijke haltes kunnen plaatsvinden.

De acties die voortkomen uit het Programmamanagement Substitutie zijn erop gericht dat de beschikbare voorzieningen ook worden gebruikt. Dat levert gemeenten een besparing op. De doelstelling is dat het Wmo-vervoer hierdoor met circa 2% per jaar gaat afnemen.

## Lessen

Het convenant in Noord-Brabant is een goed voorbeeld waarbij een OV-autoriteit en gemeenten samenwerken. Omdat het Programmamanagement Substitutie onlangs in werking is getreden zijn er nog geen echte lessen te leren. Het bijzondere is dat gemeenten en provincie eenzelfde doelstelling hebben binnen de samenwerking. Dit is het beperken van het vervoervolume, waardoor de samenwerking is gelukt. Er wordt gewerkt aan concrete maatregelen om de substitutie van Wmo-vervoer naar OV te realiseren.

.....

## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Tjeu Corbeij  
Telefoonnummer: 073 681 28 12  
E-mail: [mcorbeij@brabant.nl](mailto:mcorbeij@brabant.nl)

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW





Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Wsw-medewerkers in het OV

De Wet sociale werkvoorzieningen (WSW) regelt dat personen met een lichamelijke, verstandelijk of psychische beperking onder aangepaste omstandigheden arbeid kunnen verrichten. De Licom geeft uitvoering aan deze wet en is met haar 4.500 werknemers de grootste sociale werkvoorziening van Nederland. Bijna één op de vier van haar werknemers maakte voor het woon-werkverkeer gebruik van vervoer via taxibussen. Na het invoeren van een vervoersindicatiestelling voor haar medewerkers daalde dit aantal tot onder de één op de tien. In plaats van het vervoer met taxibusjes vond vervoer met het reguliere openbaar vervoer (OV) plaats. Aan de hand van een medisch protocol voor de bedrijfsarts en een sociaal protocol voor Personeelszaken werd een duizendtal medewerkers opnieuw geïndiceerd voor het vervoer. Hierbij werd rekening gehouden met diverse reiscriteria, zoals een maximale reistijd van 75 minuten en maximaal één overstap.

### Doel

Eén van de doelstellingen van de WSW is het bevorderen van de arbeidsbekwaamheid van arbeidsgehandicapten. Het is evident dat het vergroten van de zelfredzaamheid van deze WSW-werknemers in het (openbaar) vervoer hierbij een zeer goede ondersteuning biedt. Daarnaast werd deze verandering ingezet om de vervoerskosten te drukken.

### Invoering

Vooraf werd verwacht dat de versobering van de vervoersvoorzieningen op weerstand zou stuiten van het personeel, omdat dit werd gezien als aantasting van verworven rechten. Daarom werden afdelingshoofden en vestigingsmanagers nauw betrokken bij de uitwerking en er werden gesprekken gevoerd met de ondernemingsraad. Voor de medewerkers werden informatiesessies georganiseerd en er werd een helpdesk opgericht.

Met de lokale en regionale vervoerder (in dit geval Veolia) werd contact gelegd en deze was welwillend om dienstregeling en busroutes aan te passen en er werden extra voertuigen ingezet. In de eerste maanden zijn begeleiders geplaatst op de bussen en bij de grotere overstaphaltes en stations. Met de gemeenten zijn afspraken gemaakt over het toegankelijk maken – en eventueel zelfs het verplaatsen – van bushaltes.



>>>

## Effecten

Van de 4.500 medewerkers maakten vóór juli 2008 circa 1.000 (22,2%) medewerkers gebruik van het bedrijfsvervoer en na de invoering van de vervoersindicatiestelling is dit met twee derde gedaald tot 350 (7,8%). De volledige operatie heeft een besparing opgeleverd van circa 40 procent, wat neerkomt op een bedrag van € 300.000 op jaarbasis.

Licom geeft aan dat er uiteindelijk geen klachten zijn ingediend tegen de nieuwe regeling. Menig medewerker geeft aan het prettig te vinden om zelfstandig te reizen en het gros is nu sneller op het werk.

## Lessen

Licom noemt 'een goede aanleiding' als succesfactor. Gebruik bezuinigingen, een aanbesteding, het bevorderen van de zelfredzaamheid of aanpassingen in het OV als insteek om het verandertraject in te gaan. Neem voldoende voorbereidingstijd en zorg voor draagvlak in de gehele organisatie. Wees flexibel in aanvangstijden. Betrek het OV-bedrijf en de gemeenten bij de aanpassingen en zorg voor eenduidige protocollen met duidelijke criteria voor het afgeven van de vervoersindicatiestelling.

.....



## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Jan Penders (Licom)  
Telefoonnummer: 045 566 6600

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Gratis OV voor Wmo-geïndiceerden

In de provincie Limburg loopt sinds november 2010 een proef waarbij Wmo-geïndiceerden met een Regiotaxipas gratis kunnen reizen met het openbaar vervoer (OV). Dit is één van de vele projecten die de afgelopen jaren zijn gestart en waarbij gratis of goedkoop OV wordt aangeboden aan specifieke doelgroepen.

Enkele jaren geleden werd geconcludeerd dat 'gratis OV niet bestaat' (NEA Jaaroverzicht 2006, pagina 5). Immers: gratis OV berust op het zogenaamde derdenbetaalsysteemprincipe, waarbij de gebruiker niet rechtstreeks aan de verstrekker betaalt. Hoewel dit feitelijk juist is, wordt in deze rapportage met de term 'gratis OV' bedoeld dat de reizigers geen eigen bijdrage betalen aan de vervoerder.

### Doel

Het KpVV formuleerde (onder andere in 'Gratis of goedkoper openbaar vervoer - eindrapport' voor de Provincie Noord-Brabant [16 november 2006]) een tweetal doelstellingen als het gaat om gratis OV. Enerzijds behelst het doelen op maatschappelijk vlak, zoals participatie door Wmo-geïndiceerden. Anderzijds zijn de intenties juist OV gerelateerd, zoals de promotie van het OV. De ervaringen leren dat Wmo-reizigers in het algemeen meer gaan reizen als OV gratis wordt aangeboden. Duidelijke verminderingen hierdoor in het Wmo-vervoer zijn niet waargenomen.

De provincie Limburg richt zich op beide doelstellingen. Ze willen weten welke belemmeringen de Wmo-reiziger in het OV ervaart om zo inzicht te krijgen in de mogelijkheden en de aanpassingen die nodig zijn om het regulier OV bruikbaar te maken voor meer mensen. Tevens onderschrijft de provincie dat deelname aan het OV de betrokkenheid bij de samenleving bevordert.

>>>



## Invoering

Met ingang van 1 november 2010 kunnen Limburgse Wmo-geïndiceerden gratis gebruikmaken van het reguliere OV zoals dat door Veolia wordt verzorgd. De invoering van het gratis OV betekent niet dat de mensen een keuze moeten maken tussen Regiotaxi of OV. Zij kunnen van beide gebruikmaken. Alle huidige Wmo-pashouders krijgen een nieuw taxipasje. Dat pasje wordt voorzien van een pasfoto. Op vertoon van het pasje kan de betreffende Wmo-geïndiceerde gratis van het OV gebruikmaken. De regeling geldt alleen in het concessiegebied Noord en Midden Limburg en betreft de trein (Maaslijn), de lijn- en de buurtbussen. Het NS-vervoer is uitgesloten. De regeling geldt gedurende de normale openingstijden van het OV en op alle dagen van de week.

## Lessen

De proef heeft geleid tot een extra toename van het aantal Wmo-pashouders. De deelname aan het OV is groot (265 instappers per dag). Er is sprake van een lagere autonome groei van het aantal Regiotaxiriten. Het aantal Regiotaxiriten per pashouder daalt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat gratis OV in dit geval leidt tot minder Regiotaxiriten.

.....



## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Dhr. Van der Haar  
Telefoonnummer: 0495 677 111

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## 'Omgekeerde' bundeling: Tarief Kleine Kernen

Als het gaat om integratie van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer (OV) wordt vaak gefocust op het realiseren van een substitutie van doelgroepenvervoer naar OV. Met omgekeerde bundeling wordt het verschijnsel bedoeld dat (kleinschalig) OV wordt geïntegreerd in het doelgroepenvervoer. Er wordt taxivervoer ingezet in plaats van een lijnbus. Een redelijk bekende vorm hiervan is de belbus die op vele plaatsen in Nederland (en België) wordt ingezet. In Midden-Brabant (regio Tilburg-Waalwijk) draait al enkele jaren een pilot onder de naam 'Tarief Kleine Kernen' (TKK). Deze pilot is nu uitgebreid naar alle vier de samenwerkingsregio's: Noordoost Brabant, regio 's-Hertogenbosch, West-Brabant en Midden Brabant.

### OV-Regiotaxi in Brabant

De provincie Noord-Brabant heeft binnen haar vervoergebied circa 150 kleine kernen die niet (volledig) ontsloten zijn met een lijndienst van het OV. Meestal gaat het dan om de zondagen en de avonden. De pilot Tarief Kleine Kernen (in Midden-Brabant) heeft hen geleerd hoe het bestaande regiotaxisysteem kan voorzien in de vraag naar OV. Een speciaal tarief van € 0,55 (2011) per strip is acceptabel maar leidt niet tot overmatig gebruik. De gemiddelde leeftijd van de reiziger met het Tarief Kleine Kernen bleek 31 jaar te zijn en in twee van de drie gevallen was de reiziger een vrouw. Het doel van de ritten is voornamelijk het bezoeken van familie of vrienden of uitgaan in het centrum.

### Dienstverlening

De OV-Regiotaxi rijdt aanvullend aan de dienstregeling van het OV. Vaak is dat de buurtbus die eenmaal per uur rijdt. Overdag van 6.00 uur tot 17.00 uur en 's avonds van 17.00 uur tot 24.00 uur. Er wordt voor alle reizigers een ontsluiting geboden van de bebouwde kom van de kleine kern op een dichtbijgelegen knooppunt van openbaar vervoer, waar een goede ontsluiting is op het landelijke net van OV. De OV-Regiotaxi biedt aansluiting op de busdienst. Naast deze voorziening voor kernen zonder bus, blijft ook de Regiotaxi gewoon beschikbaar, voor € 1,70 per strip in 2011, van deur tot deur.



Regio Noordoost Brabant



>>>

Er geldt een vooraanmeldtijd van en naar het knooppunt/station toe. De provincie houdt de mogelijkheid open om oproepzuilen te plaatsen bij de knooppunten om een kortere vertrektijd mogelijk te maken (vergelijkbaar met de Treintaxi).

## Effect

Een belangrijke conclusie van de pilot TKK is dat het vervoer voortdurende publiciteit nodig heeft om gebruikt te worden. De reiziger weet nog niet voldoende van het bestaan af. Dat is ook de reden van de betrekkelijk geringe aantallen reizigers op dit moment. Eind 2010 worden in Midden-Brabant circa 108 ritten verreden volgens het Tarief Kleinen Kernen; in West-Brabant zijn dit er slechts 5. In de regio's 's-Hertogenbosch en Noordoost Brabant is deze vervoersvorm pas einde

2010 ingevoerd en hierover zijn nog geen cijfers bekend.

## Lessen

Het concept Tarief Kleine Kernen leert dat het mogelijk is OV (deur-halte v.v.) onder te brengen binnen een Regiotaxi-systeem. Met beperkte financiële middelen wordt een bereikbaarheidsdoelstelling gerealiseerd. Communicatie is een noodzakelijke voorwaarde om het product onder de aandacht van reizigers te brengen. Er is een lichte toename waarneembaar in het aantal ritten, dus lijkt een structurelere wijze van communicatie noodzakelijk om dit type vervoer nog meer onderdeel te laten worden van het reguliere OV.

.....



## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Tjeu Corbeij  
Telefoonnummer: 073 681 2812  
E-mail: mcorbeij@brabant.nl

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E info@kpvv.nl  
I www.kpvv.nl

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW

Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Isalakliniek: verbeteren vervoer door afstemming en taxi-informatiepunt

De Isala kliniek is betrokken bij twee projecten die leiden tot een betere kwaliteit van het vervoer van en naar de ziekenhuizen.



### Taxi-informatiepunt

Bij de hoofdingang van twee ziekenhuizen in Zwolle (Isala klinieken) zijn in oktober van 2011 taxi-informatiepunten gerealiseerd, die een dubbele functie hebben. Ten eerste kunnen reizigers via het taxi-informatiepunt een terugreis boeken vanuit het ziekenhuis. De Wmo- of Regio-taxipas wordt door de paslezer gehaald en de terugreis naar huis wordt automatisch ingeboekt en vervolgens verschijnt de rit op het beeldscherm. Ten tweede ziet de reiziger op het scherm van minuut tot minuut wat de actuele aankomsttijd is van de voor haar of hem bestelde taxi.

Deze service geldt voor verzekerden van Zilveren Kruis Achmea en voor mensen die gebruikmaken van Wmo-vervoer Zwolle en Regiotaxi Noordwest-Overijssel

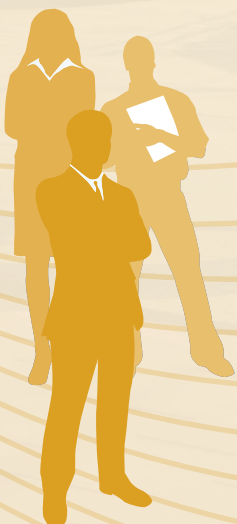
en Salland. Door deze service kunnen vervoerders en opdrachtgevers de dienstverlening naar klanten nog beter afstemmen en verbeteren, wordt de receptie in het ziekenhuis ontlast en verloopt de terugreis voor de reiziger soepel.

Het belangrijkste onderdeel van het taxi-informatiepunt is het beeldscherm. In één oogopslag ziet de reiziger wat de aankomsttijd is van de voor haar of hem bestelde taxi. Mocht de taxichauffeur onverhoopt door bijvoorbeeld een file iets later komen, dan wordt dit direct zichtbaar op het scherm. Dit is mogelijk doordat de taxi's zijn uitgerust met GPS, gekoppeld aan het taxi-informatiepunt. Aan dit door de Korton Group ontwikkelde systeem werken de volgende vervoerders mee: Taxi Witteveen, Transvision, Taxi Centrale Zwolle, ZCN Zorgvervoer/Bios, Taxi Select en TCR Vervoer.

Het taxi-informatiepunt is tot stand gekomen dankzij een unieke samenwerking tussen Zilveren Kruis Achmea, de gemeente Zwolle en de provincie Overijssel. De Isala klinieken nam de faciliterende rol op zich.

Doorgaans zijn dergelijke taxi-informatiepunten slechts voor één vervoercontract beschikbaar. Binnen dit project zijn de informatiestromen vanuit verschillende softwarepakketten aan elkaar gekoppeld. Het taxi-informatiepunt is een pilot voor de duur van een jaar. Daarna worden de ervaringen geïnventariseerd en besluiten de deelnemende partijen of de service wordt voortgezet en/of wordt uitgebreid.

>>>



## Afstemming vervoer

De Isala klinieken in Zwolle kregen veel klachten binnen van dialysepatiënten over het taxivervoer. Een bezoek aan de dialyseafdeling is tijdrovend voor een patiënt en vindt meestal meerdere keren per week plaats. Uit onderzoek bleek dat niet alle klachten terecht waren. De klachten kwamen niet in alle gevallen overeen met de werkelijkheid. Daarnaast schortte het aan kennis bij de patiënten over de spelregels van het vervoer. Tot slot voelde een deel van de patiënten zich onheus bejegend door de chauffeur. Daar lag vaak onwetendheid bij de chauffeurs aan ten grondslag.

Hoewel het ziekenhuis geen formele rol speelt in het contractvervoer, heeft het die rol wel opgepakt. De Isala klinieken gingen met zorgverzekeraars, vervoerders en patiëntenvereniging om tafel zitten. De partijen zagen in dat zij gezamenlijk iets konden doen aan de informatievoorziening. Zo zijn de volgende afspraken gemaakt: meer voorlichting aan patiënten over de regelgeving van het taxivervoer voor dialysepatiënten in het algemeen, informatie aan chauffeurs over de dialysebehandeling en de gevolgen hiervan, een telefoontje voor aankomst over de te verwachten ophaaltijd en patiënten voor-

zien van goede klachteninformatie. Door betere communicatie en meer kennis is het begrip aan weerszijden toegenomen. De klanttevredenheid is gestegen.

## Lessen

De projecten tonen aan dat een ziekenhuis een belangrijke rol kan spelen bij het verbeteren van de kwaliteit van het vervoer. Een ziekenhuis is een locatie waar veel vervoervormen samenkomen. Afstemming tussen partijen en het managen van verwachtingen blijken waardevolle ingrediënten, die hun vruchten afwerpen. Een ziekenhuis heeft baat bij goed vervoer, zodat het zorgproces niet wordt verstuurd. Het faciliteren van ruimte en voorzieningen voor een taxi-informatiepunt verlicht de receptie van het ziekenhuis.

.....

### Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Richard Kooiman  
(medisch maatschappelijk werker - Isala)  
Telefoonnummer: 038 424 50 00

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW





Voorbeelden bundeling doelgroepenvervoer

## Vrijwilligersvervoer in Neede en Heerhugowaard

De vrijwilligersvervoerdiensten in Neede en in Heerhugowaard zijn twee verschillende initiatieven die een aanvulling zijn op het openbaar vervoer (OV) en de Regiotaxi. Deze twee projecten bewijzen dat vervoer dat door vrijwilligers wordt gereden, mits de organisatie goed is geregeld, een volwaardig alternatief kan zijn voor het doelgroepenvervoer. Ze kunnen door de overheid worden gestimuleerd. Er bestaan diverse lokale vervoerinitiatieven met vrijwilligers. Deze vrijwilligers besturen voertuigen die eigendom zijn van een stichting of instelling en bieden vaak ook extra service ten opzichte van een taxichauffeur. Er is sprake van een gesloten vervoersysteem. Het vervoer vereist geen indicatie, maar alleen personen die lid zijn van deze stichting of woonachtig zijn binnen de instelling kunnen gebruik maken van het vervoer.

en uit de Vlearmoesbus. De Vlearmoesbus is omwille van gescheiden verantwoordelijkheden als aparte stichting ondergebracht in de buurtbusvereniging.

De komst van de Vlearmoesbus heeft lang op zich laten wachten. De eerste ideeën zijn ontstaan in 2007. Pas in 2011 is de bus gaan rijden. Financiering was moeilijk te vinden. Ook speelde mee dat vrijwel de hele organisatie door Needenaren zelf is opgezet. Het voordeel hiervan is dat de vrijwilligers zeer betrokken zijn. Alleen op het gebied van de inrichting van de organisatie is een adviesbureau ingeschakeld.

Uniek binnen dit project is het samenspel tussen de Vlearmoesbus en de buurtbus. De Vlearmoesbus rijdt in de ochtendspits een versterkingsrit voor de buurtbus. Op andere momenten rijdt de bus op afroep van deur-tot-deur. Ook putten beide vervoersvormen uit dezelfde chauffeurspool. Het project is gefinancierd door de gemeente Berkelland, provincie Gelderland (afdeling welzijn en openbaar vervoer), zorgorganisatie Sensire, wooncoöperatie ProWonen en verschillende lokale sponsors. Het gebruik van de Vlearmoesbus laat sinds de start een stijgende lijn zien. Er zijn ongeveer 100 donateurs die ongeveer 60 ritten per week maken.



Vlearmoesbus

Foto Jan Houwers

### BuurtbusPlus Neede

In het Gelderse Neede en de directe omgeving rijdt naast Regiotaxi Achterhoek sinds 2011 de Vlearmoesbus. Dit is aangepast vervoer van deur-tot-deur op afroep, dat wordt uitgevoerd met een rolstoeltoegankelijk vervoermiddel en verzorgd door vrijwilligers die onderdeel uitmaken van de buurtbusplusvereniging Neede. Deze buurtbusplusvereniging bestaat uit de buurtbusvereniging, die een lijndienst rijdt

### Hugohopper

De Hugohopper is sinds september 2010 een nieuwe vervoerdienst voor alle inwoners van Heerhugowaard. Aanleiding was ten eerste het wegvallen van

>>>



de OV-lijndiensten door de wijken. De loopafstanden naar de haltes werden voor de wat oudere inwoners te fors. Ten tweede zocht de gemeente naar een alternatief naast het Wmo-vervoer. De hele organisatie wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Om met de HugoHopper te kunnen reizen, moet men lid worden van de vervoersvereniging Heerhugowaard.



De HugoHopperbussen doorkruisen met vier buslijnen van maandag tot en met zaterdag tussen 9.00 en 18.00 uur diverse wijken van Heerhugowaard langs zoveel mogelijk plaatsen waar ouderen wonen. Opstappen kan bij verschillende stopplaatsen in de wijk of door langs de route je hand op te steken als de bus nadert. Naast de vier lijndiensten wil de gemeente binnenkort starten met van-deur-tot-deurvervoer geschikt voor rolstoelen om groepjes mensen met een beperking naar sociale activiteiten te brengen. Hierin wordt samengewerkt met diverse lokale zorg- en welzijnsorganisaties.

De HugoHopper wordt gebruikt als voorliggende voorziening. Wanneer de vervoerbehoefte van een persoon alleen lokaal vervoer is en deze persoon in staat is naar de halte van de HugoHopper te lopen, wordt geen Wmo-vervoerpas verstrekt. Men wordt dan doorverwezen naar de HugoHopper. Door de hoge frequentie, het niet hoeven reserveren en de korte loopstanden is de Hopper voor veel ritten een prima alternatief. De kosten worden momenteel alleen door de gemeente gedragen. Inmiddels hebben zich diverse sponsors gemeld die mee willen betalen aan de kosten in ruil voor reclame op/in de voertuigen.



## Lessen

Deze twee projecten tonen aan dat het goed mogelijk is om vanuit de overheid (gemeente en/of provincie) een vervoerproject te ondersteunen dat wordt gerund door vrijwilligers. In diverse regio's speelt vervoer verzorgd door vrijwilligers een belangrijke rol in de mobiliteit van ouderen. Deze vormen van vervoer bestaan vaak naast vormen van contractvervoer. Voorbeelden tonen aan dat dergelijke voorzieningen ook als voorliggende voorziening gebruikt kunnen worden.

### Neede

Contactpersoon: Boy van der Berg  
(voorzitter buurtbus)  
E-mail: [info@buurtbuspludneede.nl](mailto:info@buurtbuspludneede.nl)

### Heerhugowaard

Contactpersoon: Marieke Boon  
(coördinator vervoerproject)  
Telefoon: 072 576 72 15

## Colofon

Meer informatie over dit onderwerp:  
Guy Hermans  
Telefoonnummer: 030 291 8200  
E-mail: [guy.hermans@kpvv.nl](mailto:guy.hermans@kpvv.nl)

Uitgegeven door KpVV  
Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Bezoekadres:  
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

KpVV is onderdeel van CROW



