



September 2021

Evaluatie

Opgesteld door de Regionale Adviesgroep i.s.m.
het Regionaal Contractmanagement Team.



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Conclusies en aanbevelingen.....	4
3. Evaluatie aanpak	8
4. Regiemodel en vervoersstromen.....	9
5. Reiziger Vraagafhankelijk vervoer en Groepsvervoer.....	14
6. Kosten.....	18
7. Klachten	21
8. Inkoop en contractering	24
9. De samenwerking binnen Uitvoeringsconvenant Doelgroepenvervoer	26

1. Inleiding

RegioRijder is in 2017 gestart als een vernieuwend systeem voor het doelgroepenvervoer. Waar de gemeenten voorheen alleen contracten hadden met vervoerders, die zowel de planning als de ritten uitvoerden, is nu gekozen voor een nieuw model: het regiemodel. Een vervoerscentrale is verantwoordelijk voor de ritaanname en de planning, de vervoerders leveren de “handjes en de bandjes”, de voertuigen en chauffeurs.

De afgelopen jaren hebben we veel ervaring opgedaan met het regiemodel RegioRijder. Per 1 januari 2024 lopen de contracten van de vervoerscentrale en van de vervoerders van RegioRijder af. De 8 betrokken gemeenten: Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer (waarin sinds 2018 de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is opgegaan), Heemskerk, Heemstede, Velsen, Zandvoort willen tijdig besluiten hoe zij het doelgroepenvervoer vanaf 1 januari 2024 willen organiseren.

Wat hebben we de afgelopen jaren geleerd in het huidige systeem van het doelgroepenvervoer? En wat willen we meenemen om het in de toekomst nog beter te gaan doen?

Met deze evaluatie van het systeem RegioRijder willen we inzicht geven in de resultaten die in het doelgroepenvervoer vanaf het jaar 2017 tot en met 2020 zijn bereikt. Waarbij het jaar 2020 uiteraard een onvergelijkbaar jaar is geweest, omdat door de coronacrisis een groot deel van de vraag naar vervoer wegviel.

We kijken naar de uitgangspunten en de visie die voor de start van het systeem in 2016 zijn opgesteld en we onderzoeken of de beoogde doelen zijn bereikt. Waar mogelijk geven we een aanbeveling om mee te nemen voor het toekomstig model.



2. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen per hoofdstuk in de evaluatie benoemd. Meer achtergrondinformatie is te vinden in het betreffende hoofdstuk.

Conclusies regiemodel Hoofdstuk 4

Het regiemodel heeft voldaan aan de verwachtingen wat betreft de operationele uitvoering, in mindere mate wat betreft de gewenste doorontwikkeling.

- Uit de evaluatie blijkt dat het regiemodel in de dagelijkse operationele aansturing goed functioneert.
- Het regiemodel biedt de mogelijkheid om combinaties te maken, hierdoor is de efficiency verhoogd.
- De ambities op het gebied van doorontwikkeling (waaronder de instroom van andere vervoersvormen, OV-advies) worden o.a. door de vergoedingssystematiek aan de vervoerscentrale onvoldoende adequaat opgepakt.
- Regiecentrale en de vervoerders hebben bijna uitsluitend kwalitatieve prikkels en sturen op kwaliteit.
- Er zijn (vrijwel) geen financiële prikkels om te sturen op efficiency of kostenbeheersing door de vervoerscentrale en vervoerders.
- De ontwikkelrol en het realiseren van de ambities ligt in de praktijk bijna volledig bij de opdrachtgever.

Aanbevelingen regiemodel

- Indien opnieuw een regiecentrale wordt gecontracteerd is het van belang de taakverdeling en verwachtingen duidelijk te formuleren óf de taak van de Regiecentrale te beperken tot de operationele uitvoering.
- Indien de Regiecentrale een taak krijgt in de doorontwikkeling, is het aan te bevelen om voor deze rol (financiële) prikkels in te bouwen.
- Onderzoek op welke manier er een financiële prikkel voor de Regiecentrale ingebouwd kan worden om de kosten nog beter te beheersen.

Conclusies Vervoersstromen Hoofdstuk 4

- Binnen het regiemodel onderscheiden we verschillende vervoersstromen in het vraagafhankelijk vervoer en het groepsvervoer. Deze vervoersstromen zijn goed geïntegreerd in RegioRijder. Op basis van vervoerskenmerken worden ritten uitgewisseld tussen groepsvervoer en vraagafhankelijk vervoer.
- Inzichten uit een pilot dagbestedingsvervoer bieden aanknopingspunten om het integreren van verschillende vervoersvormen desgewenst beter vorm te geven.

Aanbevelingen Vervoersstromen

- Het is aan te bevelen om meer flexibiliteit mogelijk te maken om op basis van *vervoerskenmerken* het vervoer in te delen in enerzijds vraagafhankelijk vervoer en anderzijds in het groepsvervoer. Zorg voor een duidelijk sturingsinstrument om dit mogelijk te maken.
- Onderzoek welke vervoersstromen opgenomen kunnen worden in het doelgroepenvervoer en welke randvoorwaarden daarvoor noodzakelijk zijn.

Conclusies Reiziger Hoofdstuk 5

- Voor de reiziger is een goede klachtenprocedure van belang, in de inrichting van de klachtenafhandeling zijn aanpassingen gedaan waardoor de afhandeling is verbeterd en de afhandelingstijd is verkort.
- Voor de reiziger is een goede communicatie van belang. De communicatie via de website van RegioRijder is verbeterd, waardoor actualiteiten direct te zien zijn en het klachten meldpunt/contactformulier makkelijk te vinden is.

- Reizigers zijn minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging.
- De stiptheid is verhoogd door strak te sturen op de regiecentrale door het contractmanagement (RCT).
- Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek heeft bijgedragen aan een beeld van de ervaren kwaliteit van het vervoer en aan inzicht waar reizigers nog verbetermogelijkheden zien.
- De afgelopen jaren is gebleken dat het overgrote deel van de Wmo-reizigers voldoende heeft aan een budget van 1500 km per jaar.
- Reizigers zijn vertegenwoordigd in de Klankbordgroep Doelgroepenvervoer en Klankbordgroep Leerlingenvervoer. De samenwerking is pro-actief en betrokken.

Aanbevelingen Reiziger

- Het is aan te bevelen om bij de nieuwe inkoop na te denken over de wijze waarop de klanttevredenheid gemonitord kan worden.
- Voor een toekomstbestendig vervoerssysteem is het van belang dat de reiziger meer (realtime) inzicht in de rit of een vertraging kan krijgen.
- Maatwerk wordt binnen het Wmo-vervoer geboden door specifieke vervoerskenmerken van de reiziger vast te leggen. Het is aan te bevelen om voor een nieuw systeem gebruik te maken van het Landelijk Handboek Reizigerskenmerken, zodat vanaf de start duidelijkheid bestaat bij gemeenten en chauffeurs over de betekenis van de gehanteerde indicaties.
- Behoud de klankbordgroepen in de toekomst en blijf hen betrekken bij de ontwikkeling van het nieuwe systeem.
- Over het algemeen hanteren de gemeenten vergelijkbare criteria in het toegangsproces. Verschillen kunnen optreden wanneer gemeenten meer algemene voorzieningen ingeregeld hebben, waardoor minder beroep gedaan hoeft te worden op maatwerk in de vorm van de RegioRijderpas. Onderzoek of en op welke manier er binnen het systeem van RegioRijder meer gestuurd kan worden op het gebruik van alternatieve vervoersmogelijkheden, zoals openbaar vervoer en vrijwilligersvervoer.

Conclusies Kosten Hoofdstuk 6

- Vraagafhankelijk Vervoer: In 2018 en 2019 is er een duidelijke lijn in de stijging van de kosten in relatie tot het aantal ritten en kilometers. Het aantal ritten en kilometers stijgt sneller dan de kosten, dit is een indicatie dat het systeem steeds effectiever wordt. In 2020 werd vrijwel alles anders. Het aantal ritten en kilometers werd vanwege Covid-19 gehalveerd, maar vanwege de compensatieregelingen en hoge indexering in 2020 daalden de totale kosten met "slechts" 9%.
- Groepsvervoer: De instroom van de vier gemeenten per september 2019 heeft ervoor gezorgd dat het systeem zodanig effectiever werd dat ondanks de hogere tarieven en de toename in het aantal ritten en leerlingen de kosten relatief daalden. In 2020 is de indexering op de tarieven hoog, daarnaast heeft Covid-19 gezorgd voor verschillende lockdowns waarmee het aantal ritten is afgenomen en er een negatieve invloed op de effectiviteit was.

Aanbevelingen Kosten

- Kostenbesparende maatregelen zitten vooral in efficiënte planning van het vervoer. Zorg in een nieuw systeem voor transparantie in rittenregistratie zodat maximaal gestuurd kan worden op efficiëntie. Onderzoek ook hoe het aantal loosritten laag kan worden gehouden.
- Een deel van de kostenstijging is veroorzaakt door een hoge indexering. Vanwege de onvoorspelbaarheid in de NEA-indexering is het aan te bevelen om te onderzoeken of voor toekomstige contracten een andere indexering toegepast kan worden.

Conclusies Klachten Hoofdstuk 7

- Over de gehele linie, zowel in het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer zijn gedurende de contractperiode duidelijk dalende trends waarneembaar wat betreft klachtenaantallen, klachtenpercentage en afhandelingstijd.

- Het aantal klachten daalt, ook waar het volume toeneemt. Het systeem kan dergelijke toenames en veranderingen (zoals bijvoorbeeld in 2020 vanwege Covid-19) kwalitatief goed aan.
- Aangenomen kan worden dat het regiesysteem RegioRijder steeds beter gaat functioneren en dat ontwikkeld wordt op punten waar verbetering mogelijk is.

Aanbevelingen Klachten

- Het is aan te bevelen om aandacht te houden voor een goede klachtenafhandeling en te blijven onderzoeken waar verbetering mogelijk is, bijvoorbeeld door trends in de klachten te signaleren en de afhandelingstijd te verkorten.

Conclusies Inkoop en contractering Hoofdstuk 8

- De vaste contractperiode was kort (2 jaar), met verlengingsopties die volledig zijn benut.
- De contracten met tweezijdige verlengingsopties zorgen voor onzekerheid bij opdrachtgever.
- Duurzaamheid: In de inschrijvingen werd vooral groen gas aangeboden en een beperkt aantal elektrische voertuigen. Inschrijvers hebben voldaan aan hetgeen zij hebben aangeboden per 1 september 2019.
- De indeling in 24 percelen bood het MKB de mogelijkheid om ook in te schrijven.

Aanbevelingen Inkoop en contractering

- Met de huidige ervaringen ten aanzien van het regiemodel is een langere vaste looptijd wenselijk.
- Houdt de verlengingsoptie eenzijdig bij opdrachtgever.
- Duurzaamheid: Vanuit het oogpunt van vervanging/investering én de op dit moment beperkte beschikbaarheid van elektrische busjes voor rolstoelvervoer kan het raadzaam zijn een fasering in te bouwen voor overstap naar elektrische voertuigen. Daarnaast moet aandacht zijn voor de laadinfrastructuur.
- Onderzoek of het wenselijk is om naast de vaste capaciteit (voertuigen en chauffeurs) een kleine toegankelijke flexibele schil te creëren in de toekomstige contracten (raamovereenkomsten) om nog meer kansen voor het MKB te bieden.

Conclusies Samenwerking Hoofdstuk 9

- De verschillende betrokkenen zijn tevreden over de onderlinge samenwerking en de samenwerking met het RCT.
- De samenwerkingsvorm (uitvoeringsconvenant) wordt als adequaat ervaren.
- Zowel Klankbordgroep als Bestuurders en de Adviesgroep is de wens dat het RCT meer inzet op innovatie en doorontwikkeling van het vervoerssysteem.

Aanbevelingen

- Zorg in het nieuwe Uitvoeringsconvenant voor een heldere omschrijving van de mandaatstructuur en werkafspraken.
- Bied als RCT meer inzicht in de contractafspraken met de regiecentrale en vervoerders;
- Richt een periodiek evaluatiemoment in rondom de samenwerking, zodat tussentijds geanticipeerd kan worden op verbeterpunten.
- Zorg dat bestuurders die geen onderdeel zijn van de Stuurgroep goed aangesloten blijven bij de ontwikkelingen en genomen besluiten en houdt aandacht voor de zichtbaarheid van het RCT voor bestuurders die geen onderdeel zijn van de Stuurgroep.
- Breng de voor- en nadelen van de kostenverdeling zo toegankelijk mogelijk in het Uitgangspuntendocument in kaart en beschrijf mogelijke alternatieven.
- Deel rapportages over toegang tot het systeem in de toekomst met het RCT.

regio•rijder



RegioRijder: Vertrouwd vervoer in uw regio
Regionale samenwerking doelgroepenvervoer

3. Evaluatie aanpak

Ambitie 2016

De gezamenlijk geformuleerde ambitie voor de regionale organisatie van het doelgroepenvervoer in 2016 was tweeledig:

1. Een meer efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer waarin verschillende vervoersstromen gebundeld kunnen worden en waarbij per individu een optimale oplossing per vervoersvraag geboden kan worden (OV, taxivervoer, of iets anders).
2. Het minimaal handhaven van de huidige kwaliteit van het vervoer bij gelijkblijvende budgetten (op basis van gelijkblijvende vervoersvolumes).

Om optimaal invulling te geven aan bovengenoemde ambities, hebben de gemeenten in 2016 de volgende uitgangspunten vastgesteld:

1. Zo veel mogelijk maatwerk: voor iedere klant en iedere vervoersvraag.
2. De zelfredzaamheid van inwoners te bevorderen.
3. De mogelijkheid verschillende vervoersvormen onder de vervoerscentrale te integreren.
4. Beheersing van kosten en kwaliteit.
5. Aandacht voor innovatie en flexibiliteit.
6. Het bieden van kansen voor het midden- en kleinbedrijf.

In deze evaluatie zijn bovenstaande ambities het uitgangspunt geweest om te toetsen of we met RegioRijder de gewenste resultaten hebben bereikt.

Evaluatie aanpak

Aan de hand van de beschikbare documenten is onderzocht in hoeverre aan bovenstaande ambities en uitgangspunten invulling gegeven is. Sinds de start van RegioRijder in 2017 worden tweemaal per jaar voortgangsrapportages over RegioRijder opgesteld. Veel informatie over de effectiviteit van het systeem is verkregen uit de maandelijkse managementrapportages over de uitvoering van de ritten en de klachtenafhandeling. Daarnaast zijn er diverse onderzoek rapportages geraadpleegd, met name het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek is een belangrijke bron van informatie geweest.

De regiecentrale, de vervoerders, de ambtelijke adviesgroep en de klankbordgroep is gevraagd om input te leveren over de ervaringen van de afgelopen jaren.

In de verschillende hoofdstukken evalueren we de belangrijkste kenmerken van het systeem:

In hoofdstuk 4 behandelen we het regiemodel en de vervoersstromen binnen RegioRijder. We evalueren de voor- en nadelen van het regiemodel. We kijken welke mogelijkheden er zijn om de verschillende vervoersstromen te integreren in het systeem. Ook komt in dit hoofdstuk aan de orde op welke manier aandacht is geweest voor innovatie en flexibiliteit.

In hoofdstuk 5 betrekken we de ervaringen van de reizigers en onderzoeken we op welke manier maatwerk geboden wordt, onder andere in het toegangsproces.

De beheersing van kosten, de ervaren kwaliteit en de klachten komen terug in de hoofdstukken 6 en 7. Tot slot evalueren we de uitgangspunten van de inkoop en de wijze van contracteren in hoofdstuk 8.

In hoofdstuk 9 worden de resultaten van de evaluatie van de samenwerking binnen de uitvoeringsconvenant uiteen gezet.

4. Regiemodel en vervoersstromen

Het regiemodel

Uit de bestaande modellen is bij de aanbesteding in 2016 de keus gevallen op het regiemodel. Van de drie modellen die er (grotendeels) bestaan is dat de vorm waarbij de nadruk het meest op flexibiliteit en doorontwikkeling ligt.



Foto: opdrachtgevers en opdrachtnemers bij het ondertekenen van de overeenkomsten in 2016

In het regiemodel wordt zowel de reizigersinformatie / ritaanname als de planning ondergebracht in een regiecentrale, die los van de vervoerders wordt gecontracteerd. De regievoerder (regiecentrale) fungeert daarbij onafhankelijk van de vervoerders, met de opdracht om het vervoersaanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vervoervraag. Daarnaast heeft de regiecentrale de opdracht mee te denken in de doorontwikkeling van het systeem. De regiefunctie omvat het uitzetten van ritten bij een variabel aantal gecontracteerde vervoerders, die zelf niet meer plannen maar slechts leverancier zijn van een auto en chauffeur. Vervoerders beperken zich in dit model dus tot het rijden van ritten. Binnen RegioRijder is gekozen voor een model waarbij een private regiecentrale de regie voert.

De regiecentrale

In het Programma Van Eisen voor de regiecentrale staan twee gemeentelijke ambities centraal:

1. Het in stand houden van de huidige kwaliteit van het vervoer voor de reizigers.
2. Een meer efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer waarin verschillende vervoersstromen gebundeld kunnen worden en waarbij per individu een optimale oplossing per vervoersvraag geboden kan worden (OV, taxivervoer, of iets anders).

Het eerste doel is er vooral op gericht de dienstverlening op een goede manier in te vullen: vanuit de rol van vervoersregisseur zorgt de Regiecentrale voor de dagelijkse operationele aansturing. Dit betekent dat de Regiecentrale zorgt voor de ritaanname, planning en dat vervoerders de ritten uitvoeren. Uit de evaluatie blijkt dat de Regiecentrale in de dagelijkse aansturing goed functioneert.

Het tweede doel geeft het belang van doorontwikkeling binnen het vervoerssysteem aan (de ontwikkelfunctie). Van de Regiecentrale wordt verwacht dat zij de uitvoering van het doelgroepenvervoer organiseren en de gemeenten ondersteunen doorontwikkeling binnen het vervoerssysteem te realiseren. Het programma van eisen beschrijft op veel punten dat de Regiecentrale activiteiten kan ontwikkelen op aangeven van- of na besluit door de gemeenten, bijvoorbeeld in relatie tot het geven van OV-adviezen of in de totale ontwikkelfunctie. Deze opdracht blijkt achteraf te vrijblijvend te zijn, omdat het initiatief voor actie te veel bij de gemeenten blijft liggen die voor het aantonen van nut- of noodzaak juist weer afhankelijk zijn van input door- of kennis van de Regiecentrale. Hierdoor ontstaat een cirkelredenering die ontwikkeling negatief beïnvloedt en het realiseren van ambities beperkt.

De evaluatie van het regiemodel RegioRijder levert onderstaande bevindingen op:

- Het regiemodel biedt de mogelijkheid om combinaties in deelgebieden te maken, hierdoor is de efficiency verhoogd.
- Herhaalritten in Wmo-vervoer (naar groepsactiviteiten) zijn gecombineerd met het stelsel van het leerlingenvervoer. Dat is goedkoper, efficiënter en plezieriger voor de reiziger. Andersom worden leerlingen met wisselende roosters ondergebracht in het Wmo-vervoer omdat dit vervoer op wisselende tijden een meer vraagafhankelijk karakter heeft. Hiermee kunnen we meer vaste chauffeurs op routes indelen waarvan de kinderen het meest nodig hebben.
- De vervoerscentrale heeft geen eigenbelang bij het onderbrengen van “oneigenlijk” vervoer (vervoer naar dagbesteding, gecontracteerd door zorginstellingen) in het vervoerssysteem. Hiermee is het risico op dubbele financiering van vervoerstromen door gemeenten sterk ingeperkt.
- Er is voldoende flexibiliteit om de instroom van vervoersstromen mogelijk te maken.
- Regiecentrale en de vervoerders hebben bijna uitsluitend kwalitatieve prikkels en sturen dus ook op kwaliteit.

Nadelen:

- Er zijn (vrijwel) geen (financiële) prikkels om te sturen op efficiency of kostenbeheersing door de vervoerscentrale en vervoerders.
- De ambities op het gebied van doorontwikkeling (waaronder de instroom van andere vervoersvormen, OV-advies) worden door de vergoedingssystematiek aan de vervoerscentrale onvoldoende adequaat opgepakt.

	Conclusie en aanbevelingen
Regiecentrale	De ontwikkelrol en het realiseren van de ambities ligt in de praktijk bijna volledig bij de opdrachtgever.
Aanbeveling	Indien opnieuw een regiecentrale wordt gecontracteerd is het van belang de taakverdeling en verwachtingen duidelijk te formuleren óf de taak van de Regiecentrale te beperken tot de operationele uitvoering. Indien de regiecentrale wel een taak krijgt in de doorontwikkeling, is het aan te bevelen om voor deze rol (financiële) prikkels in te bouwen.

	Conclusie en aanbevelingen
Regiemodel	Het regiemodel heeft in beginsel voldaan aan de verwachtingen en kan worden gecontinueerd.
Aanbeveling	Onderzoek op welke manier er een financiële prikkel ingebouwd kan worden om de kosten nog beter te beheersen.

Vervoersstromen in het doelgroepenvervoer

Een van de afwegingen om te kiezen voor het huidige model is de mogelijkheid om verschillende vervoersstromen onder te brengen in het systeem voor het doelgroepenvervoer. Vervoersstromen die we in dit verband kunnen onderscheiden zijn:

1. het Wmo-vervoer;
2. het leerlingenvervoer;
3. vervoer in het kader van jeugdzorg;
4. vervoer in het kader van sociale werkvoorziening (WsW);
5. Wmo-dagbestedingsvervoer;
6. WLz-dagbestedingsvervoer.

Deze vervoersstromen komen voort uit een specifieke vervoersbehoefte of financiering. Er zijn echter ook vervoersstromen van belang voor de mobiliteit van de doelgroep uit andere vervoersvoorzieningen zoals het openbaar vervoer, maar ook vrijwilligersinitiatieven en buurtbussen zijn actief in de regio.

Vervoersstromen binnen RegioRijder

RegioRijder is gestart met het Wmo-vervoer voor de acht gemeenten in januari 2017, in augustus 2017 is het leerlingenvervoer voor de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Heemskerk en Velsen in RegioRijder ingestroomd. Ook het vervoer in het kader van jeugdzorg voor diverse gemeenten - waaronder Haarlem en Zandvoort- is in augustus 2017 ingestroomd. In augustus 2019 is het leerlingenvervoer voor de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort ingestroomd. Hiermee zijn de vervoersstromen vanuit het Wmo-vervoer, het leerlingenvervoer, het vervoer in het kader van jeugdzorg en aanvullend openbaarvervoer MeerOVbus onderdeel van RegioRijder.

Onderscheid vraagafhankelijk vervoer en groepsvervoer

Er is bewust voor gekozen om in beginsel een onderscheid tussen vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer) en groepsvervoer (leerlingenvervoer en jeugdzorg) te maken. Hier is voor gekozen omdat de kenmerken van vraagafhankelijk vervoer en groepsvervoer verschillen. Het groepsvervoer kent een vaste structuur met een repeterend karakter terwijl het vraagafhankelijk vervoer per uur kan verschillen. Hierdoor kan het groepsvervoer efficiënt worden ingeregeld met vaste chauffeurs en voertuigen volgens een vaste structuur, zonder dat deze structuur onderbroken wordt door snelle wisselingen in de vervoersbehoefte uit het vraagafhankelijk vervoer.

Uitwisseling tussen vervoersstromen binnen RegioRijder

Een van de voordelen van het huidige model is dat het mogelijk is om op basis van vervoerskenmerken vervoer in te delen in enerzijds vraagafhankelijk vervoer en anderzijds in het groepsvervoer. We leggen dit uit aan de hand van twee voorbeelden.

In het Wmo-vervoer is sprake van herhaalritten die veelal gereden worden voor mensen die wekelijks naar een activiteit gaan. Dit gaat vaak wekelijks om dezelfde mensen die op dezelfde dagen vanaf dezelfde adressen naar dezelfde bestemming gaan. Dit zijn precies de kenmerken die passen in het groepsvervoer. Het heeft de voorkeur deze ritten ook als groepsvervoer uit te voeren binnen RegioRijder. Belangrijke les hierin is dat dit formeel op deze wijze door de regiecentrale moet worden ingeregeld. Dat is in de afgelopen (contract)periode onvoldoende gebeurd, waardoor gaandeweg wel pogingen zijn gedaan dit vervoer uit het Wmo-vervoer over te brengen naar het groepsvervoer, maar deze wisselend succesvol waren. De gemeenten zullen dit in de toekomst dwingend op moeten gaan leggen aan zowel de vervoerscentrale als de vervoerders.

In het leerlingenvervoer zien we de ontwikkeling dat er steeds meer sprake is van individuele roosters voor kinderen in het Voortgezet Speciaal Onderwijs. Daarnaast is het vervoer in het kader van jeugdzorg niet stabiel gebleken op het gebied van vervoersdagen en vervoerstijden. In beide gevallen is vrijwel geen sprake van een vaste structuur. Omdat dit vervoer van "oudsher" als groepsvervoer wordt gezien en dicht bij het leerlingenvervoer is gepositioneerd wordt het in beginsel als groepsvervoer gereden. Dit is echter niet logisch vanwege het vraagafhankelijk karakter van deze vervoersstromen. Er wordt steeds meer bewust gekozen dit soort ritten onder te brengen in het vraagafhankelijk vervoer.

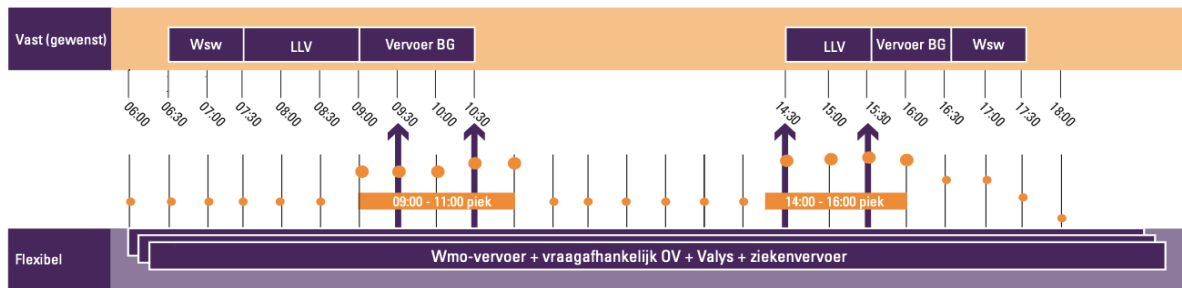
Het regiemodel maakt deze optie mogelijk. De voordelen zijn divers, omdat bij de meest passende vervoersvorm:

1. de kosten lager zijn;
2. de kwaliteit hoger is;
3. en de werkwijze meer logisch en minder bewerkelijk is.

Potentie van het integreren van vervoersvormen

Het integreren van vervoersvormen was een belangrijk punt ten aanzien van de introductie van een Regiecentrale. Tot op zekere hoogte is het gelukt om meerdere vervoersvormen onder te brengen in RegioRijder. Denk hierbij aan het leerlingenvervoer, het Wmo-vervoer en het vervoer voor jeugdigen in het kader van de jeugdwet. Daarnaast worden Wmo-taxi's ook ingezet voor ritten van halte naar halte

voor het product MeerOVbus. Deze dienst bestond al voor RegioRijder en is een aanvulling van de gemeente Haarlemmeer voor ontbreken van OV in rurale gebieden. De Vervoersregio subsidieert deze ritten in beperkte mate. In 2019 is door RegioRijder geëxperimenteerd met het integreren van Wmo-dagbestedingsvervoer van de gemeente Haarlem. Dit was mede ingegeven door het kantelingsbeleid binnen de gemeente Haarlem en speelde minder in andere gemeenten. Binnen deze kleinschalige Pilot (waarover later meer) kwam ook het Wlz dagbestedingsvervoer aan de orde. Het Wsw-vervoer is gedurende de contractperiode niet echt in beeld gekomen als optie om te integreren. De bundeling van het doelgroepenvervoer was met name gericht op het groepsvervoer dat in potentie structureel na elkaar met dezelfde voertuigen kan worden gereden:



“Vervoer BG” moet in dit verband gezien worden als de vroegere AWBZ. Een deel van de vroegere AWBZ is ondergebracht bij de gemeenten waaruit het Wmo-dagbestedingsvervoer is ontstaan. Een ander deel wordt gefinancierd vanuit de Wlz en valt onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders. In de praktijk worden Wmo-dagbestedingscliënten en Wlz-dagbestedingscliënten in hetzelfde voertuig vervoerd in contracten die gesloten worden door de zorgaanbieders met vervoerders. De gemeenten binnen RegioRijder kopen op dit moment nog dagbesteding inclusief vervoer bij de zorgaanbieders in.

Pilot Integratie dagbestedingsvervoer

In 2019 heeft er een pilot dagbestedingsvervoer plaatsgevonden. Binnen deze pilot zijn ongeveer 30 cliënten van zorgaanbieder Kennemerhart gedurende 3-4 maanden vervoerd via RegioRijder. Het doel hiervan was om beter inzicht te verkrijgen in de randvoorwaarden om het dagbestedingsvervoer binnen RegioRijder uit te kunnen voeren. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt:

1. De kenmerken van het dagbestedingsvervoer passen beter in het groepsvervoer dan in het vraagafhankelijk vervoer.
2. De bestaande contracten van zorgaanbieders en de diverse financieringsstromen (Wmo & Wlz) maken het organiseren en administratief en financieel afwickelen complex.
3. Het type voertuig dat kan worden ingezet is van belang, cliënten hebben doorgaans een ruimere instap nodig.
4. De incentives voor de centrale en vervoerders zijn niet gericht op het integreren van dagbestedingsvervoer (nu alleen extra werk).
5. Vervoerders rijden het dagbestedingsvervoer vaak al in eigen contracten met zorgaanbieders, wat een overgang bemoeilijkt vanwege conflicterende belangen.
6. Voor het efficiënt uitvoeren van dagbestedingsvervoer binnen RegioRijder moeten zowel Wmo-dagbestedingscliënten en Wlz-Dagbestedingscliënten kunnen worden opgenomen in RegioRijder
7. Er moet een financiële stroom tussen RegioRijder/de gemeenten en de zorgaanbieders zijn om het Wlz-dagbestedingsvervoer te kunnen verrekenen.

Uit de pilot is gebleken dat (beperkte) financiële en efficiency voordelen kunnen worden behaald, mits aan genoemde voorwaarden is voldaan. Grootschaliger aanpak van de integratie van vervoersvormen kan leiden tot hogere besparingen.

Conclusies

De meest passende vervoersstromen zoals het Wmo-vervoer, het leerlingvervoer en het vervoer vanuit de jeugdwet zijn goed geïntegreerd in RegioRijder. MeerOVbus wordt in zeer beperkte mate

gebruikt. De kwaliteit in deze vervoersvormen wordt als hoog ervaren. Er wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die het systeem biedt om vervoersstromen uit te voeren in de meest passende vorm, waarbij een duidelijk onderscheid is tussen groepsvervoer en vraagafhankelijk vervoer. Op basis van vervoerskenmerken worden ritten uitgewisseld tussen groepsvervoer en vraagafhankelijk vervoer. Het integreren van overige vervoersvormen zoals het WsW-vervoer of dagbestedingsvervoer heeft de eerste jaren beperkt aandacht gekregen, maar is via een pilot wel getoetst. Inzichten uit deze pilot bieden aanknopingspunten om de randvoorwaarden voor het integreren van meerdere vervoersvormen desgewenst beter vorm te geven.

	Conclusie en aanbevelingen
Regiemodel	Binnen het regiemodel onderscheiden we verschillende vervoersstromen in het vraagafhankelijk vervoer en het groepsvervoer. Deze vervoersstromen zijn goed geïntegreerd in RegioRijder.
Aanbeveling	Het is aan te bevelen om meer flexibiliteit mogelijk te maken om op basis van vervoerskenmerken het vervoer in te delen in enerzijds vraagafhankelijk vervoer en anderzijds in het groepsvervoer. De gemeente zou hier meer in moeten kunnen sturen in de opdracht aan regiecentrale en vervoerders. Onderzoek welke vervoersstromen opgenomen worden in het doelgroepenvervoer en welke randvoorwaarden daarvoor noodzakelijk zijn.

5. Reiziger Vraagafhankelijk vervoer en Groepsvervoer

Reizigers Vraagafhankelijk Vervoer en Groepsvervoer

Een van de uitgangspunten bij de start van RegioRijder in 2017 was dat de kwaliteit voor de reizigers minimaal gelijk moest blijven. Voor het Wmo vervoer is daarom bij de start zo veel mogelijk uitgegaan van de spelregels die ook in de voorgaande systemen van toepassing waren.

Bij de start van het nieuwe systeem moesten regiecentrale en vervoerders nog veel afstemmen en waren de processen nog niet optimaal ingeregeld, maar na enkele maanden waren de belangrijkste zaken goed ingeregeld.

Na de opstartfase na de zomer van 2017 stond, mede door de start van het leerlingenvervoer in vier gemeenten, de kwaliteit onder druk. Er volgde een periode met een lagere stiptheid en wat meer klachten, ook omdat er onvoldoende capaciteit beschikbaar was voor het Wmo-vervoer, terwijl er wel een toename was in de vraag.

Vanaf het voorjaar van 2018 begon een stabielere periode: binnen het leerlingenvervoer was meer capaciteit beschikbaar en het Wmo-vervoer werd efficiënter ingepland. Er kwam hierdoor ook meer ruimte voor verbetering van de kwaliteit voor de Wmo-reizigers. Er werden bijvoorbeeld vaste routes met vaste chauffeurs ingepland voor ritten naar wekelijks terugkerende activiteiten en clubjes. Dit zorgde ervoor dat de tevredenheid bij deze reizigers toenam, en ook instellingen merkten dat de kwaliteit toenam.

Het jaar 2020 stond in het teken van de coronapandemie. Het aantal reizigers en ritten namen drastisch af, waardoor de stiptheid van het overgebleven vervoer steeg. De verschillende (en steeds wisselende) corona-maatregelen die vanuit het RIVM werden opgelegd, zorgden wel voor verwarring bij reizigers en chauffeurs.

Aan de hand van input uit de klanttevredenheidsonderzoeken, de klankbordgroepen en de analyse van klachten zijn de afgelopen jaren diverse verbeteringen doorgevoerd:

- De klachtenprocedure is aangepast waardoor de afhandeling is verbeterd en de afhandelingstijd is verkort.
- De communicatie via de website van RegioRijder werd verbeterd, waardoor actualiteiten direct te zien zijn en het klachten meldpunt/contactformulier makkelijk te vinden is.
- In de ziekenhuizen zijn taxizuilen geplaatst, waarmee reizigers sneller een terugrit kunnen boeken.
- Strakkere aansturing vanuit het RCT op de regiecentrale waardoor de stiptheid verhoogd is.

Stiptheid een belangrijke prestatie-indicator

Belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van het systeem is de stiptheid van het vervoer. Op tijd zijn is voor veel reizigers het belangrijkste onderdeel van het vervoer. Het uitgangspunt is dat tenminste 92% van de ritten op tijd gereden wordt. Door de jaren heen zien we dat dit streefcijfer niet in alle maanden behaald wordt en dat de stiptheid vooral onder druk komt te staan op momenten dat nieuwe vervoersstromen in het systeem gevoegd worden. De instroom van het leerlingenvervoer had in 2017 en 2019 een grote impact voor de Wmo-reizigers.

Er zijn daarnaast ook andere factoren die de stiptheid beïnvloeden. De drukte op de weg in onze regio heeft invloed op het op tijd kunnen rijden in de spitsuren. Afgelopen jaren zijn we verschillende keren geconfronteerd met dichtslubbende verkeersaders. Dit heeft invloed op de stiptheid.

Naast verkeerseffecten (toegenomen drukte en weersomstandigheden), speelt ook de levering van capaciteit door vervoerders en de kwaliteit van planning van de vervoercentrale een belangrijke rol.

Uit de klachtenafhandeling komt naar voren dat een groot deel van de klachten gaan over niet of te laat komen van het voertuig. Reizigers kunnen gebruik maken van de terugbelservice, dan belt de chauffeur dat hij binnen 5 minuten ter plaatse is. Dit geeft reizigers de gelegenheid om alvast gereed te staan voor de taxi. De terugbelservice wordt niet altijd goed uitgevoerd, en bij grote vertragingen draagt dit niet bij aan de gewenste dienstverlening.

	Conclusie en aanbevelingen
Vraagafhankelijk vervoer	Klachten gaan over het niet op tijd zijn van het voertuig. Reizigers geven aan dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over vertragingen. Met name bij langdurige vertragingen moet de reiziger meestal zelf contact opnemen met de centrale.
Groepsvervoer	Uit de klanttevredenheidsonderzoeken komt naar voren dat 85% van de respondenten tevreden is over de stiptheid. Respondenten zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging. Het is van de reizigers en RegioRijder een nadrukkelijke wens om met vaste chauffeurs te werken. Dat is niet altijd haalbaar gebleken, mede door een te beperkt aanbod aan chauffeurs. Dit blijft een aandachtspunt dat opgepakt wordt in samenwerking met de betrokken gemeentes.
Aanbeveling	Voor een toekomstbestendig vervoerssysteem is het van belang dat de reiziger meer (realtime) inzicht in de rit of een vertraging kan krijgen.

Klanttevredenheid onderzocht

De klanttevredenheid is jaarlijks door een onafhankelijk onderzoeksbureau gemeten. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst, die ingaat op de volgende thema's: ritfrequentie, contact met de vervoercentrale van RegioRijder, ritplanning en wachttijd, de chauffeur en het voertuig en er wordt een algemeen oordeel over RegioRijder gevraagd.

De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn de afgelopen jaren gebruikt om gewenste verbeteringen binnen het systeem te realiseren.

Het algehele cijfer voor het Wmo-vervoer laat zien dat de tevredenheid door de jaren heen relatief hoog is geweest, met een dipje in het jaar dat er veel onrust was vanwege de instroom van het leerlingenvervoer. Het cijfer voor leerlingenvervoer dat in 2018 met een eerste meting een krappe voldoende laat zien is gestegen naar een acceptabele tevredenheid in 2020 (zie hieronder).

Het klanttevredenheidsonderzoek heeft bijgedragen aan het inzicht in de kwaliteit van het vervoer en aan inzicht waar reizigers nog verbetermogelijkheden zien.

Aandachtspunt voor deze vorm van kwaliteitsmeting is de lage respons en het een eenmalige jaarlijkse meting betreft. Ook wordt alleen inzicht verkregen in het systeem als geheel, en niet over de kwaliteit van de verschillende vervoerders. Een continue meting van de kwaliteit van de ritten is in voorbereiding, maar daar zijn nog geen ervaringen mee opgedaan binnen RegioRijder. Ook de klankbordgroep kan een bijdrage leveren aan het verzamelen van kwalitatieve gegevens over het systeem.

In onderstaande tabel het algemene cijfer in het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek voor het vervoer door RegioRijder.

jaar	Vraagafhankelijk Vervoer	Groepsvervoer
2017	8	n.v.t
2018	7,8	6.3
2019	8	7.3
2020	8	7,5

	Conclusie en aanbevelingen
KTO	Het KTO geeft jaarlijks inzicht in de kwaliteit van het vervoer.
Aanbeveling	Het is aan te bevelen om bij de nieuwe inkoop na te denken over de wijze waarop de klanttevredenheid gemonitord kan worden.

Toegang tot het systeem

Voor het GVV vindt op basis van de verordeningen voor leerlingenvervoer per aangesloten gemeente toelating tot aangepast vervoer met RegioRijder plaats. Hierin zijn verschillen waar te nemen tussen de gemeenten, bijvoorbeeld voor wat betreft de gehanteerde afstandscriteria. Over het algemeen worden

leerlingen met een structurele lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke handicap vervoerd, die ook niet onder begeleiding, gebruik kunnen maken van openbaar vervoer. Aan de start van elk schooljaar wordt bij elke aanvraag opnieuw bepaald of een leerling in aanmerking komt voor aangepast vervoer met RegioRijder of dat een andere vervoersvoorziening, zoals fiets of openbaar vervoer, passend is.

Aanvullende indicaties vervoerpas

Om maatwerk in het vervoer te kunnen bieden worden door de gemeente aanvullende eisen aan het vervoer opgenomen in een indicatie op de vervoerspas. Bij de start van het systeem was nog veel onduidelijkheid over de betekenis van sommige indicaties en over de noodzaak van sommige indicaties. Niet alle gemeenten hanteerden dezelfde indicaties of ze gebruikten onlogische combinaties. Voor chauffeurs was het hierdoor ook onduidelijk wat de indicatie inhield en wat er van hen gevraagd werd bij ritten met een aanvullende indicatie, en dit had invloed op de kwaliteit van het vervoer.

	Conclusie en aanbevelingen
Vraagafhankelijk vervoer	Maatwerk wordt geboden door specifieke kenmerken van de reizigers tijdens het vervoer vast te leggen. Gemeente geeft de noodzakelijke indicaties af. Bij de start van het systeem bleken verschillen te bestaan tussen gemeenten onderling en de interpretatie van de indicaties. Deze zijn opgelost door aanscherpen van de indicaties en het opstellen van een werkafsprakenboek.
Aanbeveling	Het is aan te bevelen om voor een nieuw systeem gebruik te maken van het Landelijk Handboek Reizigerskenmerken, zodat vanaf de start duidelijkheid bestaat bij gemeenten en chauffeurs over de betekenis van de gehanteerde indicaties.

Toegangscriteria Vraagafhankelijk vervoer

Iedere gemeente heeft een eigen Wmo Verordening en werkwijze voor de toegang tot de maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo. De maatwerkvoorziening RegioRijder is over het algemeen bedoeld voor inwoners die niet (of onvoldoende) in staat zijn om gebruik te maken van eigen vervoermiddelen of het openbaar vervoer om in de vervoersbehoefte te kunnen voorzien. Iedere gemeente kan daarnaast in het toegangsproces laten meewegen dat er binnen de gemeente algemene voorzieningen beschikbaar zijn, waar de inwoner ook gebruik van kan maken, zoals vrijwilligersvervoer of een belbus.

De mogelijkheden die een individuele reiziger heeft om zijn of haar vervoersprobleem op te lossen worden niet in het systeem van RegioRijder vastgelegd. Hierdoor heeft de planning geen inzicht in de mogelijkheden van de reiziger om voor bepaalde routes een alternatief te gebruiken. Bijvoorbeeld: als bekend is dat een reiziger met het openbaar vervoer kan reizen als de bushalte op minder 500 meter afstand gelegen is, dan zou de Regiecentrale bij het boeken van de reis kunnen aangeven dat er een alternatief met het OV mogelijk is. De verwachting dat er meer gestuurd kon worden vanuit de regiecentrale richting OV of vrijwilligersvervoer is niet uitgekomen.

De afgelopen jaren is het aantal pashouders nauwelijks veranderd. Wel blijft er een groot verschil tussen het aantal pashouders en het aantal reizigers dat de pas daadwerkelijk gebruikt. Veel pashouders hebben dus wel een pasje, maar gebruiken dit niet.

	Conclusie en aanbevelingen
Vraagafhankelijk vervoer	Gemeenten hebben beleidsvrijheid in de verstrekking van de maatwerkvoorziening RegioRijder. Over het algemeen hanteren de gemeenten vergelijkbare criteria in het toegangsproces. Verschillen kunnen optreden wanneer gemeenten meer algemene voorzieningen ingeregeld hebben, waardoor minder beroep gedaan hoeft te worden op maatwerk in de vorm van de RegioRijder pas.
Aanbeveling	Onderzoek of en op welke manier er binnen het systeem van RegioRijder meer gestuurd kan worden op het gebruik van alternatieve vervoersmogelijkheden, zoals openbaar vervoer en vrijwilligersvervoer.

Kilometerbudget

Iedere pashouder krijgt jaarlijks een kilometerbudget toegewezen. Bij aanvang van het systeem in 2017 hanteerden alle gemeenten een budget van 1500 kilometer per jaar. De gemeenten Haarlem en Zandvoort hebben in 2018 het standaardbudget verhoogd naar 2000 km per jaar.

De afgelopen jaren is gebleken dat het overgrote deel van de reizigers voldoende heeft aan een budget van 1500 km per jaar. Ophoging kan individueel geregeld worden, om maatwerk te kunnen leveren. Er zijn tussen de gemeenten onderling geen afspraken gemaakt over de uitgangspunten van ophogen van het budget. Overschrijding van het standaardbudget is nauwelijks voorgekomen. Bij een toenemende vraag is dit mogelijk wel een aandachtspunt. In het systeem waren op 31 december 2019 aan uitgegeven passen 19.472 stuks. Hiervan waren 12.126 ook daadwerkelijk gebruikt. Daarmee is 62% van de passen in gebruik.

Cijfers over 2019 Km verbruikt totaal	Aantal pashouders	Aantal pashouders in %	KM verbruikt	KM verbruikt in %
0 tot 100 kilometer	7.451	61,4%	392.179	13,6%
100 tot 500 kilometer	3.217	26,5%	940.615	32,7%
500 tot 1000 kilometer	894	7,4%	674.130	23,4%
1000 tot 1500 kilometer	371	3,1%	471.758	16,4%
1500 tot 2000 kilometer	139	1,1%	243.906	8,5%
Meer dan 2000 kilometer	54	0,4%	152.571	5,3%
Eindtotaal	12.126	100,0%	2.875.158	100,0%

De rol van de Klankbordgroep

In 2015 is een klankbordgroep opgericht, waarin vertegenwoordigers van de participatieraden (of adviesraden) van de deelnemende gemeenten werden geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen het doelgroepenvervoer. Na de start van RegioRijder bleef deze klankbordgroep periodiek bij elkaar komen, om de ontwikkelingen te volgen en om knelpunten en verbetermogelijkheden te signaleren.

In 2019 is besloten om naast de klankbordgroep Wmo ook een klankbordgroep leerlingenvervoer (LLV) op te richten.

De klankbordgroep Wmo is vanaf dat moment de klankbordgroep Doelgroepenvervoer en richt zich op beleidsmatige ontwikkelingen en de communicatie rondom het hele systeem van RegioRijder. In deze klankbordgroep nemen leden van de lokale participatieraden en adviesraden deel, zodat de participatieraden van de deelnemende gemeenten uit de eerste hand informatie krijgen over het doelgroepenvervoer. De klankbordgroep geeft gevraagd en ongevraagd advies over beleidsmatige onderwerpen en zaken die de kwaliteit van dienstverlening van de doelgroepen binnen het vervoer raken.

De klankbordgroep LLV bestaat uit ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer en vertegenwoordigers van scholen. Deze klankbordgroep richt zich op het evalueren van de uitvoering en verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer, aan de hand van ervaringen en directe verbeterpunten die daaruit volgen.

De nieuwe vorm van de klankbordgroepen blijkt in de praktijk een waardevolle bijdrage te leveren om de kwaliteit van de dienstverlening van RegioRijder te verbeteren, en zou daarmee ook een rol moeten blijven hebben in een toekomstig systeem.

	Conclusie en aanbevelingen
	De klankbordgroepen leveren een waardevolle bijdrage om de kwaliteit van de dienstverlening van RegioRijder te verbeteren.
Aanbeveling	Blijf de klankbordgroepen betrekken bij de ontwikkeling van het nieuwe systeem en behoud de klankbordgroepen binnen een toekomstig systeem.

6. Kosten

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op het systeem van de kosten. Welke kosten er bestaan en hoe deze over de deelnemende gemeenten worden verdeeld. Daarna gaan we in op de daadwerkelijk gemaakte kosten van het vervoer zelf.

Bekostiging regiemodel

De kosten voor de individuele gemeenten zijn opgebouwd uit een aantal componenten die achtereenvolgens worden benoemd. In het uitvoeringsconvenant (met als uitbreiding de financiële afspraken) is vastgelegd wat de basis is van het verrekenen van alle kosten.

Kosten met betrekking tot het vervoer:

- *Vervoeren*
- *Regiecentrale*

Kosten met betrekking tot het systeem:

- *Regionaal contractmanagement team (RCT)*
- *Overig*

Aan de verrekening van de vervoerskosten liggen twee basisafspraken ten grondslag:

- Alle prijsverschillen tussen de verschillende percelen worden verdeeld over alle gemeenten. Hiermee ontstaat een eenheidsprijs per maand/per kilometer/per soort vervoer (GVV of VAV).
- De gebruiker betaalt: dit wordt bepaald aan de hand van het aantal gereden kilometers (AB-kilometers) en instaptarieven.

Evaluatie Vervoerskosten:

Met het gekozen systeem is er een eerlijke verdeling van de kosten over de gemeenten geregeld.

De gebruiker betaalt. Ook de inzet van (relatief duurere) vervoersvormen zoals solo- of rolstoelvervoer worden door de omzetting van kilometers naar betaaleenheden goed verdeeld over alle gemeenten. Door de nivellering van de tarieven van de vervoerders is het noodzakelijk dat de individuele gemeenten met alle vervoerders contracten (moeten) hebben.

Nadeel van dit gekozen kostenverdeelsysteem is dat het voor de individuele gemeenten als lastig te doorgronden wordt ervaren. Dit wordt opgevangen door toelichting door het RCT.

Ander nadeel is de hoeveelheid contracten die moeten worden getekend. Dit is een actie die alleen hoeft te worden uitgevoerd bij de aanvang van de (nieuwe) contracten en als een klein nadeel wordt beschouwd.

Regiecentrale

De kosten voor de regiecentrale zijn geoffreerd bij aanvang en geïndexeerd gedurende het contract. Voor het groepsvervoer worden deze kosten over de gemeenten verdeeld op basis van het aantal leerlingen in het voorgaande jaar op de peildatum 1 oktober (gelijkgeschakeld met de bekostiging van het onderwijs)

Voor het Vraagafhankelijk vervoer worden de kosten verdeeld op basis van het aantal ritten dat is uitgevoerd in het voorgaande jaar.

RCT en overige kosten

In het uitvoeringsconvenant ligt vast dat de kosten van het uitvoeringsorgaan RCT worden verdeeld op basis van het aantal inwoners op 1 januari van het jaar. Ook overige kosten worden op deze manier via het RCT verdeeld over de deelnemende gemeenten. Overige kosten worden met instemming van de adviesgroep in de regio gemaakt.

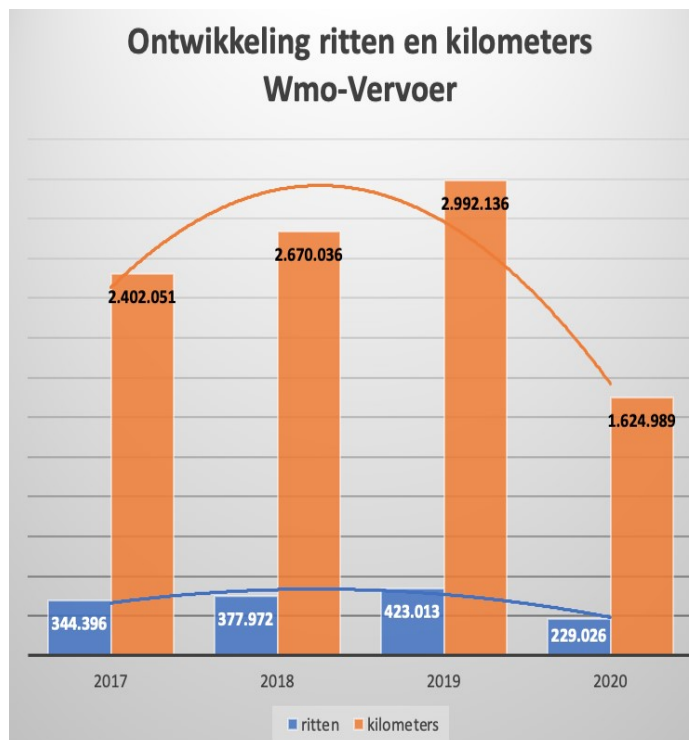
Opzet en reikwijdte van de kostenontwikkeling van het vervoer

De evaluatie heeft betrekking op de periode tussen januari 2017 tot eind 2020. Er is gekeken naar de kostenontwikkeling in relatie tot de meest relevante factoren die de kosten beïnvloeden. Er is een onderscheid gemaakt tussen het vraagafhankelijk- en route-gebonden vervoer. De ontwikkeling is

inzichtelijk gemaakt over het gehele vervoersysteem, dus niet per gemeente of uitgesplitst per vervoerder. Tenslotte is gewerkt met procentuele inzichten waarbij de start in 2017=100%.

Kostenontwikkeling Vraagafhankelijk vervoer (Wmo)

RegioRijder is gestart op 1 januari 2017. Vanaf dat moment wordt gemonitord hoeveel ritten en hoeveel kilometers er worden gereden. Bij de start is sprake van onbekendheid met het systeem en zijn reizigers mogelijk iets meer terughoudend in het gebruik maken van het systeem. Anderzijds is RegioRijder een opvolger van bestaande Wmo-vervoerssystemen dus reizigers die afhankelijk waren van deze voorziening reizen direct vanaf de start. In 2018 stijgt het aantal ritten en aantal kilometers en in 2019 zet deze stijging door en is zelfs sterker. De beperkende maatregelen als gevolg van corona maken dat het aantal ritten over geheel 2020 ongeveer is gehalveerd ten opzichte van 2019.



In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de kosten en het aantal ritten inzichtelijk gemaakt. Er is geen vergelijking mogelijk met het systeem voorafgaand aan 2017, dus voor het jaar 2017 zijn geen gegevens opgenomen.

Jaar	% kostenstijging	% indexering	% stijging ritten	% stijging kilometers
2017				
2018	8,5%	2,0%	9,7%	11,1%
2019	9,7%	2,2%	12,0%	12,0%
2020	-9,0%	6,7%	-54,0%	-54,0%

De totale kosten stijgen in 2018 en 2019 respectievelijk met 8,5% en 9,7% om vervolgens met 9% te dalen in 2020. Hierin is te zien dat de verhouding tussen de kosten en het aantal ritten (tijdelijk) verdwenen is in 2020. Het aantal ritten en kilometers stijgt sneller in 2018 en 2019 dan de kosten, dat is een indicatie dat het systeem steeds iets effectiever werd tot aan 2020. Naast de stijging in het aantal ritten en kilometers is de indexatie van de tarieven -die jaarlijks via de Nea-indexering (branche specifiek) wordt vastgesteld- relevant. De indexering in 2020 is fors geweest met 6,7%. Dit werd veroorzaakt door wettelijke veranderingen ten aanzien van de BPM op voertuigen. Hierdoor werden voertuigen fors duurder wat zich vertaalde in een hogere indexering in 2020 ten opzichte van voorgaande jaren (2016 +1%; 2017 +0,3%; 2018 +2%; 2019 +2,2%).

Om ervoor te zorgen dat de vervoersbedrijven tijdens de coronacrisis het hoofd boven water konden houden is er door de rijksoverheid opgeroepen om steun te verlenen aan deze bedrijven door middel van compensatieregelingen waarin is betaald voor niet gereden vervoer. Hiermee is beoogd om de bedrijven in stand te houden en de voorziening beschikbaar te houden voor het moment dat de vraag weer zou toenemen. Hoewel het aantal ritten en kilometers is gehalveerd in 2020, geldt dat daarom niet voor de kosten.

Kostenontwikkeling groepsvervoer (leerlingen- en jeugdzorgvervoer)

Voor het groepsvervoer geldt dat de startdatum op 1 september 2017 was. Daarbij werd op dat moment voor vier van de acht betrokken gemeenten het leerlingenvervoer uitgevoerd. Voor een enkele gemeente (Haarlem) stroomde toen ook het jeugdzorgvervoer in. In september 2019 stroomde het

leerlingenvervoer en eventueel jeugdzorgvervoer voor de andere vier gemeenten in. Hiervoor was een extra inkoopronde voor de inkoop van vervoerscapaciteit noodzakelijk.

Omdat de start van het groepsvervoer waaraan alle gemeenten deelnamen heeft plaatsgevonden in september 2019 en op dit moment het vervoer van schooljaar 2021 nog loopt, wordt in onderstaande tabel gekeken naar de volledige kalenderjaren gereden werd, zijnde 2018, 2019 en 2020

Jaar	% kostenstijging*	% stijging tarieven**	% stijging leerlingen	% stijging ritten	% stijging AB afstand
2018		2,0%			
2019	-4,7%	19,9%	27,6%	13,2%	8,9%
2020	0,8%	6,7%	1,6%	-9,1%	-15,8%

* kostenstijging gebaseerd op gemiddelde kosten per leerling per maand

**Effect op gemiddelde tarieven door aanbesteding en indexering in vergelijking met 2017 (start Leerlingenvervoer)

In de tabel zijn een aantal duidelijke ontwikkelingen te zien. De kosten dalen in 2019 terwijl de tarieven én het aantal leerlingen stijgt. Vanaf september 2019 gelden nieuwe (hogere) tarieven, volgend uit de inkoop van aanvullende vervoerscapaciteit voor delen van het groepsvervoer. Vanwege de instroom van vier gemeenten per september 2019 neemt ook het aantal leerlingen en het aantal ritten toe. Door de instroom van meer leerlingen zijn er meer combinatiemogelijkheden ontstaan. Hierdoor kunnen er meer reizigers met minder voertuigen worden vervoerd. Door deze combinatiegraad zijn de kosten over 2019 lager ten opzichte van 2018. De toegenomen effectiviteit is procentueel groter dan de kostenstijging, vanwege hogere tarieven en de toename in het aantal ritten en reizigers. In 2020 neemt het aantal ritten af terwijl het aantal leerlingen licht toeneemt. Dit komt door de sluiting van scholen tijdens de twee lockdowns.

	Conclusie en aanbevelingen
Vraagafhankelijk vervoer	In 2018 en 2019 is er een duidelijke lijn in de stijging van de kosten in relatie tot het aantal ritten en kilometers. Het aantal ritten en kilometers stijgt sneller dan de kosten, dit is een indicatie dat het systeem steeds effectiever wordt. In 2020 werd vrijwel alles anders. Het aantal ritten en kilometers werd vanwege Covid-19 gehalveerd, maar vanwege de compensatieregelingen en hoge indexering in 2020 daalden de totale kosten met "slechts" 9%.
Groepsvervoer	De instroom van de vier gemeenten per september 2019 heeft ervoor gezorgd dat het systeem zodanig effectiever werd dat ondanks de hogere tarieven en de toename in het aantal ritten en leerlingen de kosten relatief daalden. In 2020 is de indexering op de tarieven hoog, daarnaast heeft Covid-19 gezorgd voor meerdere lockdowns waarmee het aantal ritten is afgenomen en er een negatieve invloed op de effectiviteit was.
Aanbeveling	Vanwege de geringe voorspelbaarheid van de NEA-indexering is het aan te bevelen om te onderzoeken of voor toekomstige contracten een andere indexering toegepast kan worden.

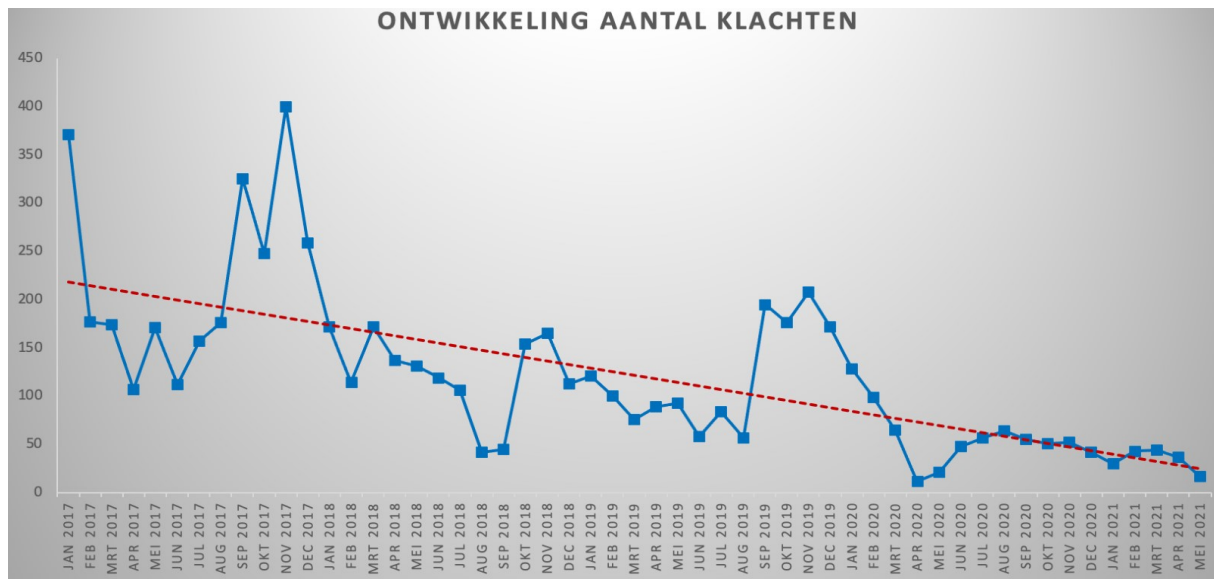
7. Klachten

Klachten zijn een goede graadmeter voor de kwaliteit van het vervoer. In het kader van de evaluatie onderzoeken we de ontwikkeling van het aantal klachten en de afhandeltijd van de klachten binnen het vraagafhankelijk vervoer en het groepsvervoer. Binnen RegioRijder worden de klachten aangenomen, geregistreerd en afgehandeld door de klantenservice van Connexxion.

Klachten Vraagafhankelijk Vervoer (Wmo)

Ontwikkeling aantal klachten Wmo vervoer

Vanaf januari 2017 is in kaart gebracht hoeveel er zijn ingediend. Het aantal klachten per maand en de bijbehorende trendlijn zien er als volgt uit:



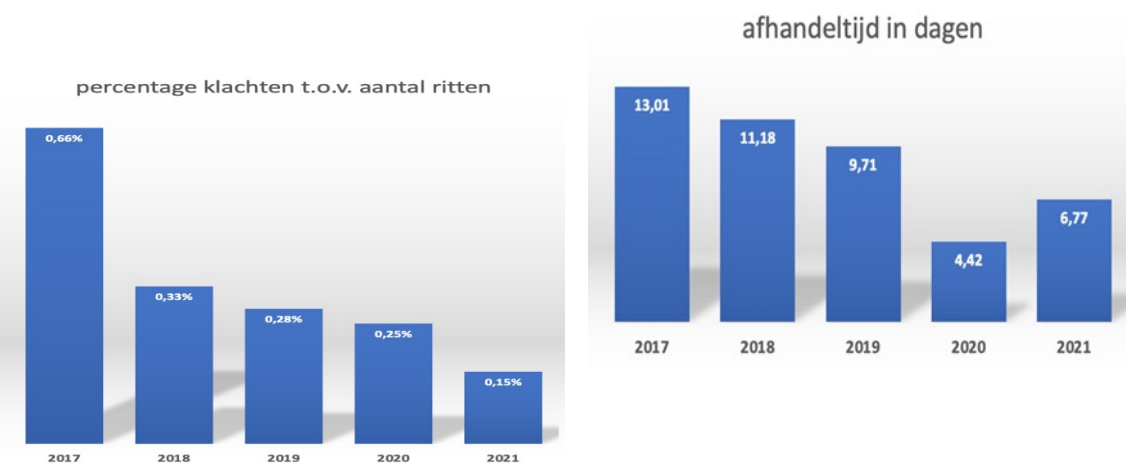
Het aantal klachten bij de start van RegioRijder is relatief hoog. Dit is te verwachten bij de start van een geheel nieuw systeem. Na de eerste maanden neemt het aantal klachten over het vraagafhankelijk vervoer af. Er is een duidelijke toename van klachten over het Wmo-vervoer waar te nemen op het moment dat het leerlingenvervoer voor de eerste vier gemeenten is ingestroomd. De instroom had een grote impact op de vervoerscentrale en ook op het Wmo-vervoer, waar de stiptheid onder druk kwam te staan. In september 2017 tot en met december 2017 is het aantal klachten het hoogst.

Ook in 2018 en 2019 ligt de piek in het aantal meldingen in dezelfde periode, maar in 2019 op een aanmerkelijk hoger niveau. In 2019 is in september namelijk het leerlingenvervoer voor de vier overige gemeenten ingestroomd.

Percentage ten opzichte van het aantal ritten en afhandelingstijd

Het aantal klachten zegt niet alles over de kwaliteit. Het aantal ritten varieert, waardoor er bij weinig vervoer ook minder kans is op klachten. Om dit mee te wegen is het aantal klachten afgezet tegen het aantal ritten. Het aantal klachten ligt structureel onder 0,3%. Hiervan is in onderstaande tabel het gemiddelde per jaar in kaart gebracht, waarmee de ontwikkeling in jaren te zien is. Daarnaast is het relevant hoe snel een klacht wordt afgehandeld. Hiervoor is gekeken naar de gemiddelde tijd die het duurt om een klacht af te handelen. De gemiddelde tijd is vastgelegd in het aantal dagen. Ook hiervan is het gemiddelde per jaar genomen waarmee inzichtelijk wordt wat de ontwikkeling in de afhandeltijd is gedurende de contractjaren. De afhandeltijd is lang een punt van zorg geweest. In 2019 werd pas structureel de gewenste afhandelingstermijn van 10 dagen gehaald. In 2020 zijn er door Covid-19 weinig ritten gereden waarover in verhouding weinig klachten waren. De meldingen die zijn gedaan zijn snel

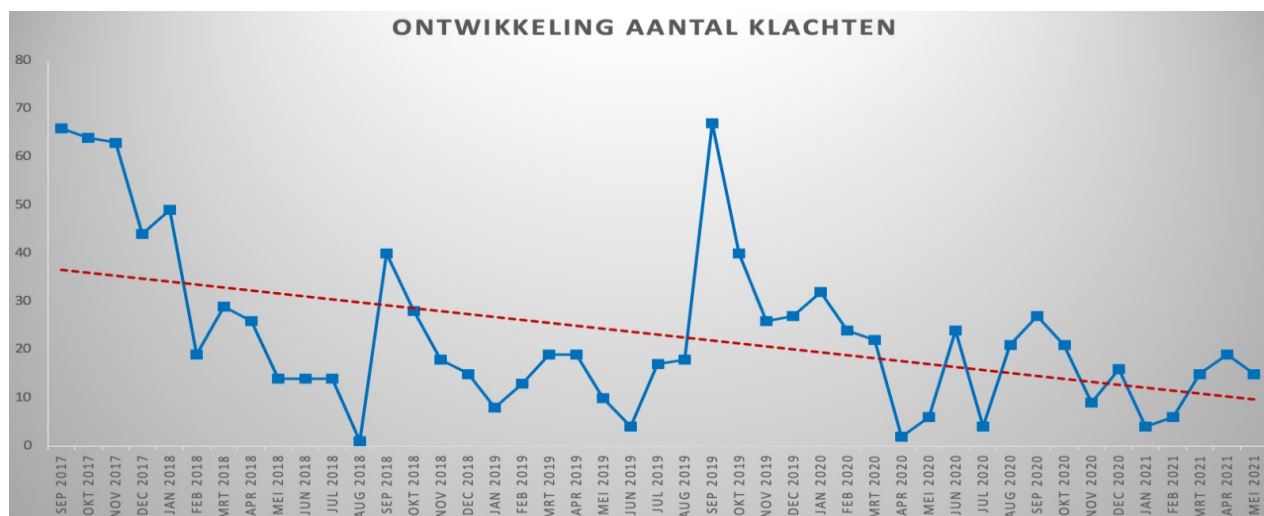
afgehandeld. Deze lijn zet zich nog niet volledig door aangezien in 2021 met het aantal ritten ook de afhandeltijd weer oploopt.



Klachten Groepsvervoer (leerlingenvervoer)

Ontwikkeling aantal klachten groepsvervoer

Vanaf september 2017 is het aantal klachten over het leerlingenvervoer in kaart gebracht. In september 2017 is voor de eerste vier gemeenten (Beverwijk, Haarlemmermeer, Heemskerk & Velsen) het leerlingenvervoer in RegioRijder gestart. In september 2019 zijn de andere vier gemeenten (Bloemendaal, Haarlem, Heemstede & Zandvoort) met het leerlingenvervoer ingestroomd.

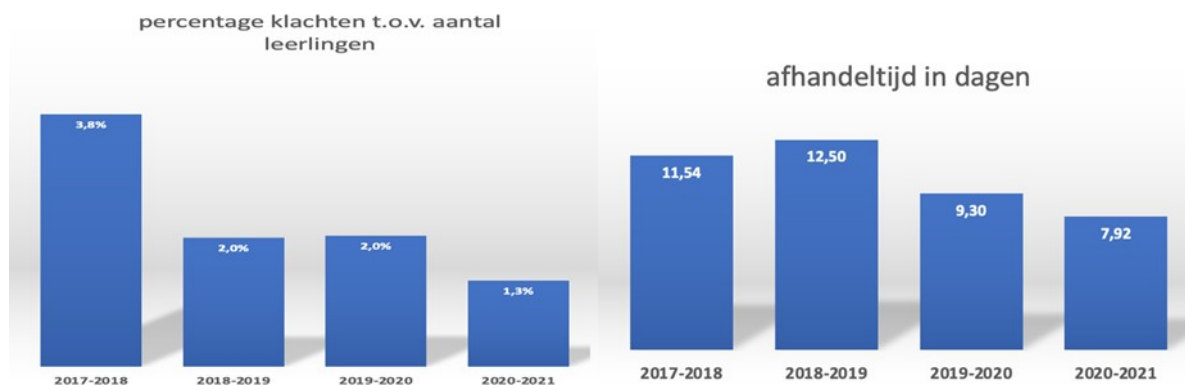


Het aantal meldingen laat in het geheel genomen een dalende trend zien. Duidelijk is dat de opstart van het schooljaar in het leerlingenvervoer doorgaans leidt tot meer klachten. Dat zien we in 2017, 2018 en in 2019. In 2019 stroomde daarbij ook ruim 30% nieuwe leerlingen van 4 gemeenten in. De start van het schooljaar 2020-2021 is beter verlopen. Dat is ook terug te zien in het lager aantal klachten in september en oktober 2020.

Percentage klachten ten opzichte van het aantal leerlingen (Leerlingen- en jeugdvervoer)

Ook in het leerlingenvervoer geldt dat de verhouding klachten ten opzichte van -in dit geval- het aantal leerlingen relevant is. Het aantal leerlingen fluctueert en er is sprake geweest van extra instroom in 2019. Daarnaast is het in dat verband reëler om te kijken naar het aantal meldingen in verhouding tot het aantal leerlingen dat in dat schooljaar gebruik maakte van het leerlingenvervoer. De percentages zijn daarom per schooljaar in kaart gebracht. Ook de afhandeltijd is voor het leerlingenvervoer per schooljaar in kaart gebracht.

Uit bijgaande afbeeldingen is af te leiden dat bij 2% van het aantal leerlingen sprake is van een ingediende klacht. Het is wel zo dat over dezelfde leerling meerdere meldingen kunnen zijn gedaan. Het doel van deze grafiek is inzichtelijk te maken hoe het aantal meldingen zich ontwikkelt ten opzichte van het aantal leerlingen. Te zien is dat het aantal meldingen in het tweede schooljaar sterk afneemt en vervolgens gelijk blijft in schooljaar 2019-2020 terwijl er ruim 30% meer leerlingen werden vervoerd. In het schooljaar 2020-2021 is het aantal meldingen relatief weer lager geworden. In zowel 2019-2020 als 2020-2021 was er invloed op het leerlingenvervoer vanwege Covid-19.



Conclusies en aanbevelingen	
Conclusie	<p>Over de gehele linie, zowel in het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer zijn duidelijk dalende trends waarneembaar gedurende de contractperiode wat betreft klachtenaantallen, klachtenpercentage en afhandelingstijd.</p> <p>Het aantal klachten daalt, ook waar het volume toeneemt. Het systeem kan dergelijke toenames en veranderingen (zoals bijvoorbeeld in 2020 vanwege Covid-19) kwalitatief goed aan.</p> <p>Aangenomen kan worden dat het regiesysteem RegioRijder steeds beter gaat functioneren en dat ontwikkeld wordt op punten waar verbetering mogelijk is.</p>
Aanbeveling	<p>Het is aan te bevelen om aandacht te houden voor de klachtenafhandeling en te blijven onderzoeken waar verbetering mogelijk is, bijvoorbeeld door trends in de klachten te signaleren.</p>

8. Inkoop en contractering

In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten die bij de inkoop van het huidige systeem gehanteerd zijn benoemd.

Bij de start van het systeem zijn twee Europese aanbestedingen uitgevoerd, de eerste voor het contracteren van de Regiecentrale, de tweede voor het contracteren van de vervoerders. In 2018 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor de inkoop van aanvullende vervoerscapaciteit, vanwege de instroom van 4 nieuwe gemeenten in het leerlingenvervoer.

In de contractering bestaat een onderscheid tussen het leerlingenvervoer en Wmo-vervoer, de verschillende vervoerstromen vragen naast andere eisen van vervoerders, ook een andere vorm van planning en regie. Uit de evaluatie van de vervoerstromen is gebleken dat een grotere mate van flexibiliteit en uitwisseling tussen beide vervoersstromen wenselijk is. Bij de inkoop van vervoerscapaciteit zou hier meer rekening mee gehouden kunnen worden dan bij de huidige inkoop is gedaan.

Looptijd en verlenging

De vaste contractperiode had een korte looptijd, dit was deels ingegeven door een gebrek aan ervaring met het regiemodel. Dit model was erg nieuw en zodoende was het wenselijk niet voor lange tijd vastgelegd te zijn, een korte basislooptijd met veel- en lange verlengingsopties lag voor de hand. Met de huidige ervaringen en mogelijke verbeteringen ten aanzien van het model, zou een langere basis looptijd wenselijk zijn. Ook naar de mening van inkopers zijn contracten van twee jaar (met opties tot verlengen) te kort, zeker als je vraagt om investering op het gebied van duurzaamheid en organisatorische flexibiliteit. Er zou veel meer rendement te halen zijn uit een langer lopende overeenkomst.

De huidige verlengingsvorm van de vervoerscontracten (deels tweezijdig) en voor de regiecentrale zonder termijn, hebben het risico in zich dat de gemeenten laat geconfronteerd worden met opgezegde contracten op een termijn waarop aanbesteden kritiek is qua tijdsfad. Het advies is om verlengingen éénzijdig te doen, maar de termijnen waarop deze optie gelicht moet zijn te verlengen en de verlengingsperiode langer te maken. Er zou direct voor meerdere jaren verlengd moeten kunnen worden waarbij de termijn om deze optie te lichten minimaal 12 maanden is.

Duurzaamheidseisen

Er is landelijk veel aandacht voor het verduurzamen van het doelgroepenvervoer. Zo is er een bestuursakkoord en convenant waarin het streven is om in 2025 het volledige doelgroepenvervoer Zero Emissie uit te voeren. Momenteel bestaat 95% van het bestaande wagenpark binnen RegioRijder uit groengas voertuigen. In de laatste inkoopronde voor de inkoop van vervoerscapaciteit was de minimumeis de inzet van voertuigen die voldoen aan de EURO 6 norm. Daarnaast was duurzaamheid een van de gunningscriteria waarbij de markt meer duurzaam materieel kon aanbieden. In de inschrijvingen werd vooral groengas aangeboden en een beperkt aantal elektrische voertuigen (5). Inschrijvers hebben voldaan aan hetgeen zij hebben aangeboden per 1 september 2019.

Innovatie op het gebied van duurzaamheid om te komen tot Zero-Emissie (elektrische voertuigen en/of voertuigen op waterstof eisen) kan leiden tot het grotendeels vervangen van het huidige wagenpark (voor zittende vervoerders) en leidt mogelijk tot andere inschrijvingsprijzen vanwege investeringen, hoewel de exploitatiekosten van elektrische personenauto's en kleine taxibussen (groepsvervoer) vergelijkbaar zijn met diesel of benzine voertuigen. Voor het rolstoelvervoer geldt dit voorlopig nog niet.

Vanuit het oogpunt van vervanging/investering én de op dit moment nog beperkte mogelijkheden in het rolstoelvervoer kan het raadzaam zijn een fasering in te bouwen voor overstrap naar elektrische voertuigen (bijv. na 1 jaar van het contract 80% elektrisch, na 2 jaar 90% enzovoorts), met een apart traject voor rolstoelvoertuigen.

Een ander aspect waardoor verduurzaming wordt vertraagd is de laadinfrastructuur. Er is onvoldoende capaciteit (vanuit Netwerk) én er zijn te weinig laadpalen of laadpleinen. Hier hebben vervoerders maar beperkt invloed op. Een grote slag in verduurzaming kan dan ook beter gemaakt worden als gemeenten waar mogelijk een positieve invloed uitoefenen op de laadinfrastructuur.

Zijn er meer kansen gecreëerd voor het MKB?

De indeling in (24) percelen geeft aanleiding om zowel groot als MKB- bedrijven uit te nodigen binnen de contracten van RegioRijder. In de huidige situatie zijn er twee grote en twee MKB- bedrijven actief. Bij de laatste aanbesteding was hiernaast nog één inschrijver van de kleine categorie. Het blijkt dat de kennis over het volgen van de regels bij een (Europese) aanbesteding voor kleine bedrijven onvoldoende aanwezig is om een goede inschrijving te doen. Het is mogelijk om naast de vaste capaciteit (voertuigen en chauffeurs) een kleine toegankelijke flexibele schil te creëren in de toekomstige contracten (raamovereenkomsten) om nog meer kansen voor het MKB te bieden

Conclusies

- De vaste contractperiode was kort (2 jaar), met verlengingsopties die volledig zijn benut.
- De contracten met tweezijdige verlengingsopties zorgen voor onzekerheid bij opdrachtgever.
- Duurzaamheid: In de inschrijvingen werd vooral groen gas aangeboden en een beperkt aantal elektrische voertuigen. Inschrijvers hebben voldaan aan hetgeen zij hebben aangeboden per 1 september 2019.
- De indeling in 24 percelen bood het MKB de mogelijkheid om ook in te schrijven.

Aanbevelingen

- Met de huidige ervaringen ten aanzien van het regiemodel zou een langere vaste looptijd wenselijk zijn.
- Houdt de verlengingsoptie eenzijdig bij opdrachtgever.
- Duurzaamheid: Vanuit het oogpunt van vervanging/investering én de op dit moment beperkte beschikbaarheid van elektrische busjes voor rolstoelvervoer kan het raadzaam zijn een fasering in te bouwen voor overstap naar elektrische voertuigen. Daarnaast moet aandacht zijn voor de laadinfrastructuur.
- Onderzoek of het wenselijk is om naast de vaste capaciteit (voertuigen en chauffeurs) een kleine toegankelijke flexibele schil te creëren in de toekomstige contracten (raamovereenkomsten) om nog meer kansen voor het MKB te bieden.

9. De samenwerking binnen Uitvoeringsconvenant Doelgroepenvervoer

Inleiding en achtergrond

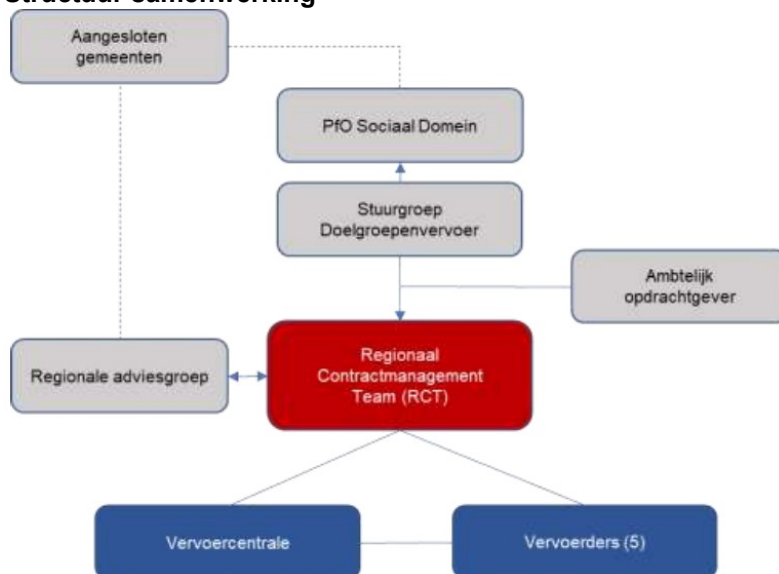
In 2018 is er door de acht deelnemende gemeenten een Uitvoeringsconvenant Opdrachtgeverschap Doelgroepenvervoer voor Zuid-Kennemerland, Haarlemmermeer en IJmond met bijhorende machtigings- en mandaatbesluit afgesloten. Het Uitvoeringsconvenant Opdrachtgeverschap Doelgroepenvervoer heeft als doel “de samenwerkingsafspraken over de organisatie en doelstellingen van het doelgroepenvervoer, de invulling van het opdrachtgeverschap en de gezamenlijke zeggenschap richting de gecontracteerde partijen nader uit te werken en vast te leggen”. Daarnaast geeft het Convenant vorm aan de regionale netwerksamenwerking waarbij het contractmanagement is belegd bij het Regionaal Contract Team (hierna: RCT). Dit convenant is aangegaan voor de looptijd van het contract met de Regiecentrale en loopt daarmee af op 31 december 2023.

Gemeenten zijn voornemens de samenwerking voort te zetten en hebben daarom een evaluatie uitgevoerd op de huidige samenwerking, ter voorbereiding op de inrichting van de toekomstige samenwerking. Dit rapport geeft inzicht in de opgehaalde input rondom de huidige samenwerking en geeft waar mogelijk aanbevelingen voor de inrichting van de toekomstige samenwerking.

Doel van de samenwerking

Binnen de huidige samenwerking wordt er gestreefd naar het delen van kennis, expertise en inzet van de gemeenten, waarmee de aansturing en het opdrachtgeverschap richting de vervoercentrale en de vervoerders zoveel mogelijk eensluidend en in gezamenlijkheid wordt ingevuld.

Structuur samenwerking



Opzet evaluatie

Aan bestuurders Wmo- en Leerlingenvervoer, leden van de Adviesgroep en het RCT zijn vragenlijsten voorgelegd om input op te halen over de ervaren samenwerking. Verschillende thema's zijn aangehaald: de samenwerking tussen bestuur en RCT, de samenwerkingsstructuur, de samenwerking tussen de gemeenten onderling in de adviesgroep en de kostenverdeling. Een deel van de bestuurders heeft de vragenlijst ingevuld. De leden van de adviesgroep en het RCT hebben de vragen in een groepsgesprek behandeld. Aanvullend is de Klankbordgroep Doelgroepenvervoer gevraagd om input te leveren voor deze evaluatie door de volgende vragen te beantwoorden:

1. Hoe zijn naar uw mening de ervaringen geweest van de reizigers binnen het Wmo-vervoer en leerlingenvervoer in het RegioRijdermodel?
2. Wat zijn de voor- en nadelen van het RegioRijdermodel (een vervoercentrale en daarnaast 4 taxibedrijven)?

3. Welke verbetermogelijkheden ziet u?

Tot slot is de werkgroep Leerlingenvervoer tijdens een evaluatie sessie gevraagd hoe zij de onderlinge samenwerking en de samenwerking met het RCT ervaren.

Resultaten uit de evaluatie

De verschillende betrokkenen zijn tevreden over de onderlinge samenwerking en de samenwerking met het RCT.

Klankbordgroep

Aangegeven is dat de start in 2017-18 aanvankelijk niet soepel verliep maar dat reizigers nu tevreden zijn. Er wel behoefte is aan doorontwikkeling/innovatie

Bestuurders

Bestuurders zijn tevreden met de samenwerking in de vorm van een Uitvoeringsconvenant en over de uitvoering daarvan. Door de goede onderlinge samenwerking is de kwaliteit van het doelgroepenvervoer de afgelopen jaren verbeterd. De wethouders geven aan dat men o.a. via het portefeuillehouders overleg (PFO) goed wordt geïnformeerd over de stand van zaken en ontwikkelingen aangaande RegioRijder. Tegelijkertijd wordt er wel aandacht gevraagd voor de informatievoorziening aan bestuurders die geen lid zijn van de stuurgroep.

Zowel vanuit Bestuurders als de Adviesgroep is de wens dat het RCT meer inzet op innovatie en doorontwikkeling van het vervoerssysteem. Bestuurders zijn tevreden over de wijze van kostenverdeling, omdat het gebaseerd is op het daadwerkelijk gebruik van de voorzieningen. Deze kostenverdeling sluit ook aan bij wijze van verrekening in andere dossiers waarin gezamenlijk wordt opgetrokken.

Ambtelijk (Adviesgroep)

De beleidsadviseurs geven aan dat er sprake is van een brede expertise bij het RCT. Hierdoor is er vertrouwen in het handelen. De ervaring is dat het RCT goed zicht heeft op de ontwikkelingen in het vervoerderslandschap. De rolverdeling tussen stuurgroep, ambtelijk opdrachtgever en netwerkregisseur is pragmatisch opgepakt en leidt tot goede wendbaarheid.

Leden van de Adviesgroep zijn tevreden over de frequentie van het samenkomen en de wijze waarop het overleg wordt voorbereid. Door de coronacrisis zijn de voor- en nadelen van digitaal vergaderen zichtbaar geworden. De adviesgroep zou graag een hybride vergadervorm zien voor de toekomst, waarbij er een combinatie is tussen fysiek en digitaal vergaderen. Aangegeven wordt dat er weinig zicht is op de operationele afspraken die worden gemaakt met contractpartijen. Adviesgroep leden zouden bij de toekomstige samenwerking graag zien dat er meer vooruit wordt gepland ten aanzien van besluitvorming, ook in verband met de tijd die nodig is voor het in routing brengen van stukken richting de colleges. Ook is er behoefte aan heldere werkafspraken voor een efficiënte samenwerking op beleidsniveau en daarnaast het optimaliseren van een gestructureerde, digitale werkomgeving waarin stukken (zoals agenda's, rapportages, e.d.) gedeeld kunnen worden. Dit voorkomt veel mailverkeer en bevordert het houden van overzicht.

Ambtelijk (werkgroep Leerlingenvervoer)

Wordt nog aangevuld eind september.

Regionaal Contractmanagement Team

Het RCT is tevreden over de samenwerking met bestuurders en beleidsverantwoordelijken. Zij ervaren deze als pragmatisch en wendbaar. Afstemming met de Adviesgroep werkt goed, de lijnen zijn kort en beleidsverantwoordelijken hebben kennis van zaken. Besluitvorming door individuele gemeenten kan nog wat beter worden geregisseerd, zowel door het RCT als door beleidsverantwoordelijken per gemeente. Het sturen op toegang tot en inzet van het systeem kan sterker door hetgeen gemonitord wordt per gemeente te delen met RCT.

Conclusies Samenwerking Hoofdstuk 9

- De verschillende betrokkenen zijn tevreden over de onderlinge samenwerking en de samenwerking met het RCT.
- De samenwerkingsvorm (uitvoeringsconvenant) wordt als adequaat ervaren.
- Bij zowel de Klankbordgroep als Bestuurders en de Adviesgroep is de wens dat het RCT meer inzet op innovatie en doorontwikkeling van het vervoerssysteem.

Aanbevelingen

- Zorg in het nieuwe Uitvoeringsconvenant voor een heldere omschrijving van de mandaatstructuur en werkafspraken.
- Bied als RCT meer inzicht in de contract- en operationele afspraken met de regiecentrale en vervoerders;
- Richt een periodiek evaluatiemoment in rondom de samenwerking, zodat tussentijds geanticipeerd kan worden op verbeterpunten.
- Zorg dat bestuurders die geen onderdeel zijn van de Stuurgroep goed aangesloten blijven bij de ontwikkelingen en genomen besluiten en houdt aandacht voor de zichtbaarheid van het RCT voor bestuurders die geen onderdeel zijn van de Stuurgroep.
- Licht de kostenverdeling zo toegankelijk mogelijk toe in het beslisdocument en beschrijf mogelijke alternatieven.
- Deel rapportages over toegang tot het systeem in de toekomst met het RCT.