

Van: T.van Herwijnen [mailto:t.vanherwijnen@flexlands.nl]

Verzonden: zaterdag 22 augustus 2015 12:40

Aan: Griffiebureau

CC: Gerwin Nijland

Onderwerp: Comm Samenleving Haarlem op 27 aug: Agendapunt Doelgroepenvervoer

Geachte griffier,

A.s. donderdag staat in de comm Samenleving Doelgroepenvervoer op de agenda. Haarlem en Heemstede zijn, voor zover wij weten, de enige gemeenten die dit onderwerp bij de Commissie Samenleving op tafel leggen. Andere gemeenten hebben zich beperkt tot een Collegebesluit.

Als WMO raden van ZuidKennemerland maken wij ons al lange tijd ernstige zorgen over de in gang gezette ontwikkeling. Nu een en ander plotseling bestuurlijk in een versnelling komt hebben wij bijgaande reactie opgesteld, in eerste aanleg bestemd voor het College en de Raad van Heemstede. Gelet op het regionale karakter is dit document vervolgens gedistribueerd naar alle betrokken WMO raden en gemeenten.

Onze kritische houding t.a.v. de voorgestelde aanpak is recent verder versterkt door informatie over het project Doelgroepenvervoer Flevoland dat steeds als succesvol voorbeeld wordt gepresenteerd. Bij navraag blijkt de stand van zaken daar anders te zijn dan voorgesteld door de consultant, Forseti.

Ik verzoek u dit document aan de leden van de commissie Samenleving te distribueren voorafgaand aan de vergadering van a.s. donderdag. Graag ontvang ik van u bevestiging van deze actie.

Met vriendelijke groet,

T. van Herwijnen

Voorzitter Klankbordgroep WMO Heemstede

Theo van Herwijnen

tel: +31 23 5471782

mob : +31 626 02 02 19

Van : Klankbordgroep WMO Heemstede
Aan : College van B&W Gemeente Heemstede
Betreft: Voorgenomen collegebesluit doelgroepenvervoer
Datum: 21 augustus 2015

1. Introductie

In het vergrijzende Heemstede is voor een groot aantal burgers de beschikbaarheid van vervoer tegen financieel draagbare en fysiek haalbare condities een belangrijke voorwaarde voor participatie in de samenleving. Daarom is binnen de WMO portefeuille een passende invulling van de OV-taxi een belangrijk element. Met de verbreding van de gemeentelijke verantwoordelijkheid naar Jeugd en Participatie wordt nu terecht gesproken over doelgroepenvervoer als een algemene noemer waaronder al het door de gemeente gesubsidieerde vervoer wordt begrepen. Het lijkt dan ook logisch om dit gehele pakket, over de gemeenten van de regio gecombineerd, beleidsmatig maar ook commercieel en operationeel als één pakket te behandelen. Nieuw is daarbij het terugtreden van de provincie Noord-Holland die tot dusverre de OV-Taxi tot haar OV-portefeuille rekende maar dat, ingaande 1 januari 2016 voor rekening van de betrokken gemeenten laat.

De klankbordgroep heeft kennis genomen van uw voorgenomen besluit (email Marijke Bakker dd 28/07/2015) en de bijbehorende bijlage "Blik op de uitvoering van het doelgroepenvervoer 2017, Onderzoeks- en adviesrapportage" van Forseti, dd 10 juni 2015. Wij hebben begrepen dat dit rapport de basis is voor uw voorgenomen besluit en dat er geen ondersteunend ambtelijk document bestaat dat het Forseti rapport in een gemeentelijke/regionale context plaatst (hieronder meer daarover). In het vervolg van dit document zullen wij kortheidshalve spreken van het 'Forseti' model.

Uit ons commentaar zult u begrijpen dat onze reactie zeer negatief is op uw voorgenomen besluit. Wij zullen dat hieronder met argumenten onderbouwen. Vooraf willen wij echter benadrukken dat onze zorgen en onze bezwaren tegen de gekozen route niet nieuw zijn. Zij zijn al eerder op verschillende plaatsen op tafel gelegd en ook soms schriftelijk onderbouwd.

2. Opmerkingen met betrekking tot cliëntenparticipatie in het doelgroepenvervoer domein

- 2.1. Van de 3 hoofdgroepen van deelnemers aan het doelgroepenvervoer (WMO, leerlingen en dagopvang) is alleen voor de WMO-cliënten sprake van geïnstitutionaliseerd overleg. Voortgekomen uit het "overleg WVG vervoer" ten tijde van de gemeentelijk gecontracteerde MobiMax is dit nu het 'van der Valk'-overleg. Ca. 4 maal per jaar vindt zo'n bijeenkomst plaats. Het karakter is het bijpraten over resultaten van WMO-vervoer en het melden van plannen. Deelnemers zijn leden van WMO raden en ambtenaren uit elk betrokken gemeentehuis.
- 2.2. Het voorliggende vervoersmodel is door Forseti enkele malen aan het van der Valk-overleg gepresenteerd. Zonder uitzondering waren aanwezige WMO-raadsleden kritisch tot negatief over de rooskleurige plaatjes. Deze plaatjes bleven echter wonderlijk constant, ten bewijze dat gemaakte opmerkingen, ook wanneer zij constructief waren, niet tot aanpassingen hadden geleid. Kortom, wat hier gebeurde was naar de mening van meerdere WMO-raadsleden uit Zuid-Kennemerland een exercitie waarbij de ambtelijke

component, samen met Forseti, aan de stuurgroep kon rapporteren dat de cliënten waren bijgepraat en dat er een “goede” discussie had plaatsgevonden. Of iets van dien aard.

- 2.3. In de laatste van der Valkbijeenkomst (19 mei 2015) kwam opnieuw het tijdsschema op het scherm met daarin besluitvormingstermijnen die, naar onze mening, betekenisvolle inspraak van WMO raden geheel wegdrukte. Tijdens de discussie kwam naar boven dat ambtelijk een besluitvormingdocument in voorbereiding was. De voorzitter, Harry Verheul, ambtenaar uit Velzen, keek de tafel rond naar zijn medeambtenaren en stelde dat (a) het inderdaad nuttig zou zijn als de WMO raden dat document zouden ontvangen (sic!) en (b) dat het wellicht binnen 2 weken beschikbaar zou zijn. Ook van deze vergadering bestaat geen verslag. Deelnemers aan deze bijeenkomst zullen deze toezegging echter bevestigen.
- 2.4. Nu wij in augustus geconfronteerd worden met een voorgenomen besluit, vergezeld van een Forseti rapport maar zonder ambtelijk stuk is dit voor ons het bewijs dat “van der Valk”-overleggen geen consequenties hebben gehad en de inbreng van de WMO raden niet serieus is genomen.
- 2.5. Wij willen daaraan toevoegen, vooruitlopend op hieronder te maken opmerkingen, dat cliëntenoverleg over doelgroepenvervoer die naam alleen mag dragen als ook cliëntenvertegenwoordigers uit de doelgroepen leerlingen en dagopvang aan tafel zitten.

3. Inhoudelijke opmerkingen met betrekking tot het voorgestelde vervoersmodel

Voorgesteld wordt een model waarbij al het doelgroepenvervoer verloopt via één gecentraliseerde vervoercentrale met vandaar aangestuurde vervoersmiddelen. Per saldo wordt daarmee vervoer gerealiseerd in een samenspel tussen twee commerciële niveaus, te weten de (commerciële) vervoercentrale en de (commerciële) vervoerders.

Dit model heeft naar onze mening een aantal fundamentele weeffouten:

3.1. Conceptueel

Het combineren van alle door de gemeente gesubsidieerde vervoersstromen, zowel de incidentele als de structurele (b.v. leerlingenvervoer) in één groot vervoerssysteem lijkt haalbaar maar is dit bij nader inzien zeker niet omdat de totale vervoersbehoefte uiteen valt in segmenten met elk hun eigen karakteristieken.

Enkele voorbeelden: (a) incidenteel vervoer zoals dat plaatselijk door welzijnorganisaties wordt aangeboden heeft een karakter dat sterk is toegesneden op de vrijwilliger die het vervoer uitvoert en de (minder valide) klant. Een gecentraliseerde Vervoercentrale voor de grote regio kan hier nooit flexibel mee omgaan hetgeen ten koste gaat van de kwaliteit. (b) Leerlingenvervoer van kinderen met een handicap dient zowel voor kind als voor de ouders een voorspelbaar en herkenbaar karakter te hebben. Inzetten van een auto/bus die toevallig vandaag in de buurt is leidt tot onrust en problemen.

Ook in het aangeboden Forseti rapport vallen de 3 doelgroepen uiteen. Over de vervoersstroom van de dagopvang weet het rapport zelfs bijzonder weinig te melden hoewel het juist hier om een zeer kwetsbare groep gaat. Bijvoorbeeld blijkt op geen enkele wijze dat Forseti serieus met bv Heliomare dagopvang heeft gesproken.

Ook meldt het Forseti rapport in bijlage B de opmerking van de geïnterviewde bestuurders van de BIOS-groep: "Integratie van alle vervoervormen is volgens de Biosgroep juridisch niet zondermeer mogelijk, blijkt uit de situatie in Rotterdam."

3.2. Structuur

Het project beoogt vervoer op operationeel niveau te sturen tot op het niveau van een ad hoc vervoersvraag: "nog deze morgen om 11:00 ". Dit blijkt bijvoorbeeld uit het aanbestedingsdocument voor de Vervoercentrale voor Doelgroepenvervoer in Flevoland die door de Forseti presentator als voorbeeld werd genoemd. Tegelijk "behouden gemeenten beleidsvrijheid", zijn er regionale "kansen voor het MKB", etc . Een Vervoercentrale, blijkens de presentatie van Forseti bij voorkeur in private handen, dient onafhankelijk, maar wel uiterst (regionaal!) deskundig al deze voortreffelijke doelen te combineren en wel zo dat geld wordt bespaard. Zonder logistieke deskundigheid te claimen kwam voor de WMO leden dit verhaal steeds ongeloofwaardig over, zowel in de presentatie van November 2014 als Februari 2015. In Mei werden dezelfde slogans herhaald.

3.3. Focus dient te liggen op de klant, vervoer dient te volgen.

Het algemene uitgangspunt van logistiek dient te zijn dat logistiek volgt en nimmer leidend kan zijn. Echter, een Vervoercentrale zou volgens het rapport de vrijheid moeten krijgen om een vraag van een burger terzijde te leggen: "Dit kan bijvoorbeeld door het geven van een vrijwillig of dwingend OV-advies (pg 12, Forseti rapport)".

Forseti neemt de vrijheid om bij het schatten van de voordelen van de opzet met een Vervoercentrale en passant op de stoel van de indicatiesteller resp. de gemeente te gaan zitten. In feite eist zij voor de vervoercentrale de vrijheid te besluiten of iemand wel of niet met de OV-Taxi mag. Dat is echter voorbehouden aan de gemeente die de betrokken burger die optie aanbiedt, uiteraard voorzien van spelregels waaraan de burger zich dient te houden.

Nooit kan een Vervoercentrale treden in de aangeboden optie. Dit levert immers voor de klant een fundamentele onzekerheid op.

3.4. Vervoercentrale bepaalt contractvoorwaarden met vervoerders en hun inzet

Hoewel de vervoerders een contract zullen hebben met de gemeenten zal de commerciële partij die het vervoercentrale-contract krijgt de aanbestedingsdocumenten voor het vervoer "verfijnen". Op geen enkele wijze bestaan er in dit model waarborgen voor de verdeling van de inzet over vele vervoerders waaronder MKB-ers (kansen! , hoezo?). Bovendien zullen vervoerders onder zo'n contract wel degelijk hun eigen 'taxi-centrale' operationeel houden omdat zij noodzakelijk ander vervoer moeten combineren

met het door de Vervoercentrale aangeboden vervoer. Gevolg is dat geprojecteerde besparingen uitblijven.

Het rapport zegt over de interactie met de vervoerders : “ Er is geen eenduidig signaal beeld te schetsen hoe de taximarkt aankijkt tegen het regiemodel. (pag 26)”. En in Bijlage B zeggen de geïnterviewden van A-Tax en BIOS in beleefde woorden hetzelfde.

Wij lezen uit deze twee interviews een duidelijke afwijzing door deze twee grote, voor Kennemerland belangrijke vervoerders van het voorgestelde regiemodel met een vervoercentrale.

3.5. Financieel

Hoewel Forseti in November en in Februari aangaf dat de financiële voordelen nog nader uitgewerkt werden en geen getallen wilde noemen, wordt het voordeel van regionale samenwerking nu op 0.6 mln €/jaar geschat. Procentueel is dit in verhouding tot de totale besomming van 18 mln €/jaar een zeer kleine besparing waar tegenover de additionele kosten van de Vervoercentrale staan. Het lijkt er op dat de besparing vooral op papier zal bestaan. Uit de tender voor de Mobiliteitscentrale Flevoland komt naar voren dat alleen al het contract voor de Vervoercentrale ca 0.5 mln €/jaar zal bedragen.

Daarnaast is het zeer storend dat het Forseti rapport vooral grote voordelen ziet waar in feite de gemeenten ten opzichte van hun burgers de verantwoordelijkheid hebben. Wie krijgt een pas en wat zijn de condities? Wat zijn de randvoorwaarden voor gebruik? De recente bijstelling van de condities voor de OV-Taxi hebben tot een volumereductie van 10% geleid die geheel toe te schrijven is op het conto van de gemeenten.

Naar onze mening is er nauwelijks enig financieel voordeel aantoonbaar in het logistieke bereik in vergelijking met de verbeteringen die bij continuering van de gesegmenteerde aanbestedingen te bereiken zijn.

Integendeel, door massaal alles in een hand te geven verliest de gemeente zicht op de kosten en is niet meer in staat middels tenders prijsvoordelen af te dwingen. Men creëert een situatie waarin de vervoersstructuur ‘too big to fail’ wordt.

3.6. Accountability

Omdat de realisatie van een verzoek tot vervoer over 2 commerciële, nadrukkelijk van elkaar gescheiden partijen verloopt zal zowel voor de burger die moet reizen als voor de gemeente een lastig grensvlak ontstaan wanneer het om verantwoording gaat. Als er een probleem was, bij wie komt de klacht terecht, wie treft blaam? De resulterende kosten, zijn die het gevolg van inefficiënt handelen van de vervoercentrale of van de vervoerder? Hoe gaan we om met de mee-rij regel?

Kortom, waar thans de burger direct bij de vervoerder dan wel direct bij diens opdrachtgever, de gemeente terecht kan zullen in dit Forseti-model zowel gemeente als burger met het risico te maken krijgen dat in plaats van meer transparantie, er minder transparantie ontstaat. Hoe het grensvlak tussen vervoercentrale en vervoerders zich zal ontwikkelen is immers niet te voorspellen.

4. Opmerkingen en betrekking tot de voorgestelde procedure voor het invullen van de vervoersverplichting per 1 januari 2017

4.1. Projectplanning

Wat projectvoering betreft zijn er op het Forseti rapport meerdere kritische opmerkingen te maken. Wat opvalt is de rotsvastheid van de stellingen die Forseti inneemt. In februari stelde Forseti eenvoudig aan de hand van een tijdschema dat de gemeenten "ca mei 2015" tot een Gemeenschappelijke Regeling ("GR") moeten besluiten. Toen WMO raadsleden meldden dat nog niemand enig concept dan wel bericht in deze richting van zijn/haar gemeente had ontvangen werd dat schouderophalend voor kennisgeving aangenomen. Forseti benadrukte echter dat zo'n overeenkomst wel nodig is om 'het concept van de Regiekamer verder uit te werken'.

In het voorliggende rapport gedateerd 10 juni 2015 staat exact hetzelfde tijdschema waarin bijvoorbeeld afgelopen juli "Inrichtingskeuzes regiecentralemodel" zouden moeten zijn beklonken.

Zoals wij menen te weten bestaat de GR (nog) niet en of er al inrichtingskeuzes voor de vervoercentrale zijn gemaakt (en door wie?), ook dat is niet bekend.

Wel lijkt herkenbaar de plotselinge versnelling in de bestuurlijke besluitvorming om over te gaan tot de vorming van een 'netwerkorganisatie' die de basis moet zijn voor de creatie van een vervoercentrale voor de gecombineerde regio's Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer. De klankbordgroep is blij met uw besluit deze voorgenomen beslissing voor te leggen aan de Commissie Samenleving. Tot onze verbazing is duidelijk geworden dat het meerderdeel van de Colleges meent dat zij zonder inbreng van Raad of WMO-raden deze stap kunnen zetten.

Gelet op de planning en de daarin begrepen aanbestedingstrajecten is de periode tot 1 januari 2017 voor het nagestreefde dubbel-laags model krap. Het feit dat veel verschillende gemeenten bij dit project betrokken zijn maakt het niet eenvoudiger.

4.2. Projectsificatie

Zich verbergend achter een evolutiemodel wordt het project opgehangen aan hapklare brokken, met name aan de OV-Taxi. Of en hoe leerlingenvervoer kan worden ingepast is onduidelijk. En over vervoer voor dagopvang (voormalig AWBZ) is nog minder bekend. Wat het inbrengen van vrijwilligersvervoer betreft, ons is bekend dat het polsen in die richting tot negatieve reacties heeft geleid.

4.3. Referenties voor deze aanpak (regiemodel en vervoercentrale)

Zoals bekend functioneert in Zeeland dit model met een publieke vervoercentrale. In feite voeren gemeenten die zowel naar de burger als naar de vervoerders toe de contracthouder zijn de regie. Dat schema bestaat al enige jaren en functioneert naar tevredenheid.

Daarnaast wordt Flevoland veelvuldig opgevoerd door Forseti als voorbeeld. Gebleken is dat Forseti daar het project leidt en onder meer het aanbestedingsdocument voor de vervoercentrale heeft geschreven. Gunning was voorzien voor 7 april 2015 teneinde op 1 januari 2016 operationeel te zijn. Het Forseti rapport van 10 juni noemt op pagina 11 de gunningsdatum maar vermeldt niet de uitkomst. Uit betrouwbare informatie is ons bekend dat de tender heeft geleid tot een voorlopige gunning aan Connexxion. De gunning is vandaag (22 augustus) niet definitief omdat opdrachtgevers (provincie en gemeenten) alsnog grote aarzelingen hebben.

Het feit dat Forseti in een rapport van 10 juni geen helderheid geeft over een door henzelf geleid voorbeeld dat nadrukkelijk als (bijna bewezen) wordt opgevoerd geeft te denken.

5. Onze aanbevelingen

- 5.1. Wij constateren dat op de gemeentehuizen beperkte kennis en ervaring beschikbaar is in het vervoersdomein. Gelet op het inhoudelijke als ook financiële belang van mobiliteit achten wij het van belang dat ambtelijk meer aandacht wordt besteed aan dit veld. In de tijd dat de gemeenten van Zuid-Kennemerland gezamenlijk MobiMax hebben aanbesteed en begeleid bleek dit ook met beperkte menskracht te realiseren. Geheel uit handen geven aan een grote (arrogante?) vervoerspartij is geen oplossing voor het verantwoord invullen van deze taak.
- 5.2. Op papier zullen grote contracten altijd voordelen opleveren maar in de praktijk wordt het geprojecteerde voordeel soms ook een nadeel. Bepalend zijn de systeemkenmerken. Bijvoorbeeld dient de vraag gesteld te worden of het combineren van de IJmond, Zuid Kennemerland en de Haarlemmermeer een logisch vervoersverband oplevert. Die vraag moet dan ook per vervoerssegment worden gesteld. En de uitkomst daarvan moet worden vergeleken met de door Forseti voorgestelde combinatie.
- 5.3. Vandaag zijn gemeenten bekend met het contracteren van de deelsegmenten die ook al vaak regionaal (intergemeentelijk) zijn gerealiseerd. Nu de verantwoordelijkheid verder in de richting van stadhuis/gemeentehuis schuift is naar onze mening een voorzichtige strategie de meest productieve. Wij stellen voor in deze contractronde de vervoersvraag per deelsegment te contracteren en wel in kleinere regio's waarin ook meer ervaring bestaat met bestuurlijke samenwerking. Deze aanpak zorgt er voor dat de bestuurlijke samenwerking eenvoudiger is te realiseren. Ook kan in een kleiner (deel) segment beter worden omgegaan met het samenvoegen van algemene gebruikseisen versus specifieke gebruikseisen.

“Beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald”
(bekend Nederlands spreekwoord)

Bijlage A. Korte historie van WMO vervoer in Zuid Kennemerland

- A.1. In de klankbordgroep WMO hebben enkele leden een lange historie in het WMO vervoer. Vanuit die historie, en de problemen die daarin een rol hebben gespeeld beoordelen wij de voorstellen. Voor diegenen die niet bekend zijn met die geschiedenis is daarom een korte toelichting op zijn plaats.
- A.2. Rond 2000 werd het WMO vervoer (toen WVG vervoer) uitgevoerd door MobiMax onder een contract waarin de gemeenten van Zuid-Kennemerland (excl. Velsen) deel namen. De stuurgroep WVG vervoer kwam enkele malen per jaar bij elkaar onder voorzitterschap van de wethouder van Haarlem. Onder meer werden klachten van cliënten besproken. Naast de behandeling in 1^e instantie door de vervoerder bestond er een klachtenpanel voor behandeling in 2^e instantie waarin vertegenwoordigers van gebruikersorganisaties bijvoorbeeld de ouderenbonden klachten beoordeelden in het licht van de contractuele relatie met Mobimax. Per jaar werden 3 à 4 klachten in 2e instantie beoordeeld door deze commissie. In eerste instantie werden klachten uiteraard door de vervoerder MobiMax zelf afgehandeld.
- A.3. Bij het aflopen van het contract met MobiMax werd dit segment geclaimd door de provincie als vergunningverlener voor het OV. Door het wegvallen van buslijnen en bushaltes diende een voor ieder toegankelijke OV-Taxi de leemtes op te vullen. WVG pashouders reisden met dit vervoer tegen gereduceerd tarief. Voor WVG-pashouders werd het verschil tussen kostprijs en eigen bijdrage aangevuld door de gemeenten, voor overige OV reizigers werd de subsidie verleend door de provincie. Bij de aanbesteding heeft de stuurgroep WVG vervoer veel invloed gehad op de inhoud van het aanbestedingsdocument met het doel deze OV-Taxi zo veel mogelijk te doen lijken op het MobiMax contract dat goed functioneerde. Dat is redelijk gelukt ondanks forse weerstand van de provinciale ambtenaren.
- A.4. Bij de aanbesteding werd het contract gewonnen door Arriva die vervolgens vanuit een meldkamer in Drachten het vervoer aanstuurde. Onmiddellijk zakte het serviceniveau ver beneden peil en klachten/protesten van zowel gebruikers als gemeenten brachten daar geen wezenlijke verandering in. Het aantal correct uitgevoerde ritten daalde tot 70% en WVG-ers zagen zich in toenemende mate genoodzaakt deelname aan koren en andere tijdgebonden activiteiten te beëindigen. Meer dan 90% van het vervoer met de OV-Taxi werd, voorspelbaar, gevormd door WVG-pashouders waardoor feitelijk de Gemeenten het overgrote deel van de kosten voor hun rekening kregen. Toch waren de gemeenten NIET de contracthouder, dat was de provincie. Slechts na veel druk en (te) lange tijd was de provincie bereid tot actie over te gaan. Na circa één jaar werd het contract met Arriva voortijdig afgebroken en werd Connexxion, 2e in de bieding, gevraagd het contract voor de resterende 3 jaar over te nemen.
- A.5. Onder Connexxion steeg het aantal correct uitgevoerde ritten tot boven de 80% en namen de klachten af. Desalniettemin was de situatie niet bevredigend.
- A.6. Toen bij de laatste gunning het contract werd gegund aan de BIOS groep steeg de kwaliteit aanmerkelijk. Ritten werden voor meer dan 90% correct uitgevoerd en de klanttevredenheid nam toe. Hierdoor nam ook het volume van de ritten toe als teken van bruikbaarheid voor de

gebruikers. Met de recente aanpassing van de gebruiksvoorwaarden is bereikt dat het volume ca 10% terug liep maar de kwaliteit is nog steeds op peil.

- A.7. Kwaliteit is een veelgebruikt en belangrijk criterium voor het kiezen van vervoersopties en voor het beoordelen van inschrijvingen bij een aanbesteding. Belangrijk is daarom vast te houden aan de eenduidige definitie van kwaliteit zoals onder meer vastgelegd in de ISO-standaarden. Zeer kort samengevat komt dat neer op: “Doen wat je afspreekt”. En verder: “Corrigeren als je de afspraken niet kan realiseren zodat je die in de toekomst wel na komt”. En ook: “Rapporteren in welke mate afspraken worden gerealiseerd”. Essentieel is daarbij dat afspraken vooraf eenduidig vast moeten staan. Wij stellen vast dat in het voorgelegde Forseti-model eenduidigheid ontbreekt en dat de voorgestelde aanpak van het doelgroepenvervoer beoordeling van de kwaliteit door gemeenten of gebruikers serieus bemoeilijkt.