

**CONCEPTVERSLAG VAN DE RAADSMARKT-DISCUSSIEBIJEENKOMST VAN DE COMMISSIE SAMENLEVING, GEHOUDEN OP 17 SEPTEMBER 2009 IN HET STADHUIS TE HAARLEM**

**Aanwezige leden en plaatsvervangende leden:**

De heren Wiersma (CDA), Van de Manakker (SP), Vreugdenhil (ChristenUnie-SGP), Rutten (VVD), Schouten (Partij Spaarnestad) en de dames Van Zetten (D66), Leitner (D66), Lodeweegs (PvdA), Swen-Fischer (CDA) en De Jong (GroenLinks).

**Mede aanwezig:**

De heren Hiltman (voorzitter), mevrouw Taets van Amerongen-Ingram (secretaris)

**Verslag:** H.A.J.M. Schellinx (Notuleerservice Nederland)

De **voorzitter** opent de discussiebijeenkomst over de aanbesteding ov taxi om 20.30 uur.

In haar inleiding verheldert mevrouw **De Bruijn** dat het doen van de aanbesteding een bevoegdheid is van het college. De afgelopen maanden hebben de betrokken gemeenten gezamenlijk het huidige functioneren van de ov-taxi geëvalueerd. Dit heeft geleid tot de wens tot voortzetting van de relatie met de provincie in het aanbestedingstraject, om middels de synergie tussen de provincie als vervoersautoriteit en de gemeente als kenner van de doelgroep tot een optimaal product te kunnen komen.

In de daaropvolgende presentatie begint de heer **Van der Blij** met het schetsen van de geschiedenis en de achtergronden van het huidige systeem.

Het systeem van WVG-vervoer door middel van een Collectief Vraagafhankelijk Systeem is ontstaan in de jaren 1990. In 2004/2005 vond de samenvoeging plaats van aanvullend ov en WMO-vervoer, omdat de provincie witte vlekken in het ov-systeem middels CVV wilde ontsluiten. Ook biedt de combinatie met WMO-vervoer schaalvoordelen.

De provincie voerde dit in drie regio's in, namelijk IJmond/Zuid Kennemerland, Gooi en Vechtstreek en Noord-Holland-Noord. De provincie voert hierbij de regie en is contractbeheerder. De gemeenten betalen de aanvullende ritprijs (het deel dat de reizigers niet zelf betalen) voor het WMO-gedeelte. De provincie doet dit voor het ov deel. Er is sprake van één productformule, met een bestuursovereenkomst tussen gemeenten en provincie. Voor de begeleiding van het hele product ov-taxi zijn een stuurgroep en een ambtelijke werkgroep in het leven geroepen.

Er zijn twee doelgroepen, vervolgt de heer Van der Blij. Allereerst is er het vervoer voor WMO'ers tot maximaal vijf zones (een straal van ongeveer 20 tot 25 km). Het gaat hier om vraagafhankelijk vervoer van deur tot deur voor de WMO-geïndiceerden van de betreffende gemeente, tegen een relatief lage ritprijs (roze strippenkaart). Vervoer over meer dan vijf zones is mogelijke via het landelijk Valys-systeem. Ten tweede is er het aanvullend ov-systeem. Dit is voor iedereen toegankelijk vraagafhankelijk vervoer van deur tot deur, tegen een tarief dat fors hoger ligt dan het ov-tarief.

In het systeem zoals dit de laatste jaren functioneert, verklaart de heer Van der Blij, zijn nog geen 5% van de ritten ov-ritten.

Mevrouw **Lodeweegs** vraagt of die verhouding in alle regio's zo ligt.

De heer **Van der Blij** antwoordt dat dit de cijfers voor deze regio zijn, en dat er van regio tot regio verder wat lichte verschillen zijn.

Leidt combinatie van WMO-vervoer met het ov-vervoer niet tot vertragingen voor de niet-WMO-ers, wil mevrouw **Van Zetten** weten.

De heer **Van der Blij** beaamt dit, maar hij zegt dat de mate waarin sterk van geval tot geval kan verschillen.

Op een vraag van de heer **Rutten** antwoordt hij dat ook voor vervoer met Valys over meer dan vijf zones een WMO-indicatie vereist is.

De afgelopen jaren viel de kwaliteit van de dienstverlening erg tegen, met name het op tijd rijden. De provincie zat niet erg 'bovenop' het contract, en de vervoerder kwam ondanks herhaaldelijke aansporingen niet met verbeteringen.

Er ontstonden ook problemen bij de voorbereiding van het nieuwe contract, wat ertoe leidde dat een nieuw contract niet tijdig afgegeven kon worden. Het huidige contract is daarom verlengd tot 1 januari 2011.

De heer **Wiersma** vraagt of dit ook te maken had met het feit dat er niemand bereid was om op dat moment in te schrijven.

Dat is niet het geval, zegt de heer **Van der Blij**, want er is nog geen uitvraag geweest.

De heer **Van der Blij** schetst een aantal van de mogelijke oplossingen voor WMO-vervoer:

1. Een professioneel CVV-systeem, zoals de ov-taxi, uitgevoerd door een commercieel vervoersbedrijf, al of niet in combinatie met ov.
2. Een CVV-systeem uitgevoerd door vrijwilligers en met behulp van sponsoring. Er wordt in dat geval vaak gesproken van ouderenbus, wijkbus, buurtbus, enzovoorts.
3. Aanpassing van het bestaande ov-systeem: lage vloeren, hoge haltes, servicelijnen, multibus ...
4. Het persoonsgebonden budget (PGB), zoals dat bijvoorbeeld door een bedrijf als Mybility gefaciliteerd wordt.

Hij gaat vervolgens dieper in op elk van deze vier oplossingen.

Ad 1: Een professioneel CVV-systeem wordt in grote delen van het land toegepast, soms in combinatie met ov. In alle gevallen is de productformule vergelijkbaar. Ook de kwaliteit is vergelijkbaar, hoewel vaak wel beter dan in deze regio. De prijs voor de reiziger is in andere delen van het land vaak hoger dan hier, waar hij bijzonder laag is. Er is altijd sprake van een opneemfinanciering. Het afsluiten van een goed contract met gedegen contractbeheer, en een systeem van bonussen/malussen, is erg belangrijk.

Ad 2: Ook systemen op vrijwilligersbasis bestaan al langer, en worden op veel plaatsen toegepast, met name voor de rolmobiel. Dergelijke systemen kenmerken zich door kleinschaligheid, en zijn altijd een aanvulling. De heer Van der Blij vraagt met nadruk om aandacht voor het aspect risico en veiligheid bij het werken met vrijwilligers. Ook kan in bepaalde gevallen het garanderen van continuïteit een probleem vormen.

Ad 3: Aanpassing van het gewone ov gebeurt landelijk. In 2010 zullen er vrijwel overal lagevloerbussen zijn, en er wordt hard gewerkt aan het ophogen van de haltes. Servicelijnen functioneren binnen de ov-concessie, maar zijn aangepast voor de doelgroep: in route, haltes en rijstijl. Servicelijnen zijn voor iedereen tegen het normale ov-tarief toegankelijk. Omdat de provincie voor ov een beperkt budget heeft, gaat het instellen van servicelijnen veelal gepaard met versnelling en aanpassing van andere lijnen. In sommige gevallen is er voor de financiering een extra bijdrage vanuit de WMO. Servicelijnen zijn altijd aanvullend.

Ad 4: Een bedrijf als Mybility, dat een persoonsgebonden budget faciliteert, is in wezen een vervoersmakelaar. Het bedrijf maakt een voorselectie van taxibedrijven voor de cliënt, zorgt voor kwaliteitscontrole en tariefafspraken, en voor beheer van het budget van de cliënt.

In de gemeente Haarlem is, net als in de meeste andere Nederlandse gemeentes, gekozen voor de eerste oplossing, die van het professionele CVV-vervoer. Als eventuele toevoegingen daarbij

wordt gedacht aan ouderenbussen en/of wijkbussen, en één of meerdere servicelijnen. Voor de ouderenbus/wijkbus moet sponsoring geregeld worden, en deze moet passen binnen het (nieuwe) contract met de CVV-vervoerder. Eventuele servicelijnen zullen moeten passen binnen de nieuwe ov-concessie (gepland voor 2012).

De heer **Van der Blij** verklaart dat negen gemeenten in het gebied IJmond-Zuid-Kennemerland de handen ineengeslagen hebben. Gezamenlijk werd in eerste instantie gekeken naar mogelijke verbeteringen binnen het huidige contract. Een intensiever contact met de vervoerder leidt hier en daar al tot wat verbeteringen. Verder heeft de groep zich duidelijk uitgesproken om, onder voorwaarden, de huidige samenwerking ook na 2011 voort te zetten.

Hij noemt een aantal oorzaken van de huidige slechte kwaliteit van het systeem:

1. De vervoerder zet te weinig materieel en personeel in. De heer Van der Blij wijst erop dat de vervoerder de afgelopen jaren last heeft gehad van personeelstekort. Ook bestaat er het vermoeden dat het rendement voor de vervoerder aan de lage kant is. Mevrouw **Leitner** vraagt waarom de vervoerder dit dan niet aangeeft. De heer **Van der Blij** stelt dat vanwege de sterke concurrentie vervoerders in financiële zaken weinig mededeelzaam zijn.
2. De vervoerder heeft veel last van files en opbrekingen door werkzaamheden en is daar blijkbaar niet voldoende van op de hoogte. De heer **Trompetter** stelt dat tom-toms of vergelijkbare apparatuur dergelijke informatie vrij nauwkeurig kunnen verstrekken. Bovendien minimaliseert dit de kans dat een chauffeur het gezochte adres niet kan vinden, hetgeen regelmatig blijkt voor te komen. De aanwezigheid van navigatieapparatuur zou bij contract vastgelegd kunnen worden. De heer **Schouten** stelt dat het ook mogelijk is om van de chauffeurs voldoende stratenkennis te eisen. De heer **Van der Blij** stelt dat ook een goede planning en sturing vanuit de centrale essentieel is.
3. Er is veel oponthoud doordat het in- en uitstappen veel tijd kost en reizigers in veel gevallen, ook door onduidelijkheid over het tijdstip waarop het busje voor komt rijden, niet instapklaar staan. Een voorstel is om dit gedeeltelijk op te lossen door de chauffeur vijf minuten voor aankomst telefonisch contact te laten opnemen met de cliënt. Bovendien, zegt de heer Van der Blij, werkt zo'n direct contact tussen chauffeur en passagiers heel positief.
4. Op dit moment mag de vervoerder contractueel geen 'nee' verkopen, zodat hij in geval van drukte vaak meer belooft dan hij kan waarmaken. In het vervolg is het de bedoeling de vervoerder niet meer aan het onmogelijke te houden. Het is daarbij wel nog zoeken naar de juiste formulering.

Het nieuwe contract, vervolgt de heer Van der Blij, moet er in de eerste plaats voor zorgdragen dat de kwaliteit van het vervoer sterk verbetert.

De heer **Van de Manakker** zegt dat er op dit moment voor vijf personen die allen op hetzelfde adres moeten zijn, vijf verschillende busjes komen.

De heer **Van der Blij** kent het probleem. Ook dit, stelt hij, moet in het nieuwe contract geregeld worden.

Het doel is te komen tot een duidelijk, kwalitatief en beheersbaar systeem. Men probeert dit te verwezenlijken door het hanteren van andere normen voor spitsuren, de vervoerder toe te staan soms te melden dat het vanwege grote drukte 'even kan duren', het maken van andere afspraken voor rolstoelen en vooral ook voor de scootmobielen, en door het invoeren van een aankomstgarantie voor speciale ritten.

De heer **Wiersma** zegt dat er ook op dit moment al vervoersgarantie wordt afgegeven voor bruiloften, begrafenissen en concerten.

De heer **Van der Blij** stelt dat hier vooral ook afspraken bij medisch specialisten aan toegevoegd zouden moeten worden.

De verwachting is wel dat met deze scherpere eisen de vervoerder een hogere prijs zal vragen. Ook is de verwachting dat met de verbetering van de vervoerskwaliteit het aantal gebruikers zal toenemen. Dit zou tot budgetproblemen kunnen leiden. Er zijn, licht de heer Van der Blij toe, op dit moment ongeveer 6.000 pashouders in Haarlem, die gezamenlijk zo'n 11.000 à 12.000 ritten per maand voor Haarlem maken. De totale jaarlijkse bijdrage van de gemeente bedraagt ongeveer 2 miljoen euro.

De heer **Schouten** concludeert dat dus de kosten voor de gemeente per rit zo rond de 14, 15 euro liggen. De heer **Van der Blij** bevestigt dit. De eventuele kostenverhoging die voortvloeit uit een nieuw contract moet van tevoren zo goed mogelijk ingeschat worden, zegt hij. De verhoging zou eventueel gedekt kunnen worden door een verhoging van de bijdrage van de reizigers. Ook ziet hij de invoering van servicelijnen als een mogelijke oplossing.

Met de acht andere gemeenten en de provincie gaat Haarlem samenwerken aan een beter contract voor de periode vanaf 2011: er wordt een programma van eisen opgesteld, een bestek en een conceptcontract, waarna dan de fase van de aanbesteding wordt ingegaan. In de tussenliggende periode wordt voortdurend aandacht besteed aan verbetering van de uitvoeringskwaliteit van de ov-taxi, onder meer door een verbetering van de klachtenafhandeling. Samen met de provincie wordt gekeken of in de volgende ov-concessie servicebussen ingevoerd kunnen worden, en de gemeente kijkt naar de mogelijkheden voor wijkbussen.

Mevrouw **De Jong** vraagt of die wijkbussen met vrijwilligers gaan werken.

De heer **Van der Blij** beaamt dit. Het gaat hier vooral ook om initiatieven vanuit bepaalde groepen, en het is goed om hiervoor beleid te hebben, zegt hij.

De heer **Van der Blij** legt ten slotte de commissie een aantal aandachtspunten in het nieuwe contract voor, en vraagt de commissieleden hierover een mening te formuleren.

1. De gemeenten dienen ten opzichte van de provincie een zwaardere rol te krijgen in het contractbeheer.

De heer **Rutten** vraagt of dit ook een wens van de provincie is.

De heer **Van der Blij** zegt dat de provincie hier nog aan moet wennen. Zij realiseert zich echter dat dit voor het draagvlak bij de gemeenten noodzakelijk zal zijn.

De heer **Wiersma** vraagt of het dan wel om de negen gemeenten samen gaat.

Inderdaad, antwoordt de heer **Van der Blij**, want deze zitten elk in een zelfde soort positie, in tegenstelling tot de provincie.

Mevrouw **De Jong** wijst erop dat dit de gemeente dan meer geld gaat kosten, en het de provincie geld zal besparen. Wordt een dergelijke besparing naar de gemeenten overgeheveld?

Mevrouw **De Bruijn** zegt dat hierover een en ander nog uitonderhandeld zal moeten worden.

De heer **Van de Manakker** vraagt of hij het goed begrepen heeft dat de gemeenten nu sowieso 95% van de kosten betalen.

Er wordt per reiziger betaalt, zegt de heer **Van der Blij**. Een Haarlemse WMO-geïndiceerde betaalt één euro voor een rit, bij een ritprijs van 15 euro. De ontbrekende 14 euro worden door de gemeente Haarlem betaalt van de WMO. Gaat het om een WMO-geïndiceerde in Uitgeest, dan betaalt de gemeente Uitgeest. Betreft het een ov-reiziger, dan betaalt de provincie.

Maar, zegt de **voorzitter**, 95% van het vervoer is WMO-vervoer.

Dan kan het weinig schokkend zijn dat de gemeenten de beheerstaak van de provincie overnemen, stelt de heer **Van de Manakker**.

De **commissie** ondersteunt de voorgestelde zwaardere rol van de gemeenten in het contractbeheer.

2. Een differentiatie in soorten reizigers: rolstoel, scootmobiel en overig.

De **commissie** ondersteunt in principe ook dit voorstel.

Mevrouw **De Jong** vraagt of het de bedoeling is om aparte ritten te gaan maken voor rolstoel/scootmobiel en aparte ritten voor mensen die nog goed ter been zijn.

Het is de bedoeling, antwoordt de heer **Van der Blij**, dergelijke opties aan de vervoerders voor te leggen bij de komende marktoriëntatie, om te onderzoeken wat hun mening is.

Mevrouw **Swen-Fischer** stelt dat hier ook de mening van de gebruikers zelf gewogen moet worden, bijvoorbeeld als zo'n differentiatie de wachttijden negatief zou beïnvloeden.

Mevrouw **De Bruijn** verklaart dat in de aanloop dergelijk overleg ook nadrukkelijk heeft plaatsgevonden.

3. Differentiatie in kwaliteit, door een onderscheid in stiptheid spits/dal.

De heer **Van der Blij** licht toe dat het de bedoeling is hogere eisen aan de vervoerder te stellen in de dalperiodes, en hem in de spits wat meer ruimte te geven. Wel is het natuurlijk zaak om steeds de gebruiker zo veel mogelijke zekerheid te geven.

De **commissie** ondersteunt dit voorstel.

4. De gebruikers de mogelijkheid geven om samen in één busje te rijden.

De **commissie** ondersteunt dit voorstel.

5. Het telefonisch vooraf waarschuwen van de cliënt dat het busje er aankomt.

De **commissie** ondersteunt dit voorstel.

6. Het brengen van het tarief voor de reizigers naar het landelijk gemiddelde.

Op dit moment is het tarief in deze regio aan de lage kant. Het landelijk gemiddelde ligt op 1,75 à 2,5 euro per zone, terwijl het in Haarlem 0,50 euro voor één zone is, en vervolgens 0,25 euro voor elke extra zone.

De heer **Van de Manakker** vindt dat zo'n verhoging niet in één keer ingevoerd kan worden.

Mevrouw **De Bruijn** licht toe hoe deze tarieven in Haarlem historisch zo gegroeid zijn. Er zijn regelmatig signalen van gebruikers die aangeven dat deze best meer willen betalen als daarbij de kwaliteit verbeterd wordt, zegt zij.

De **commissie** houdt dit punt vooralsnog in overweging.

7. Aankomstgarantie voor speciale ritten, zoals bij specialistenbezoek, treinaansluiting en dergelijke.

Mevrouw **Swen-Fischer** vraagt hoe dit aandachtspunt zich verhoudt tot het derde punt, de differentiatie in kwaliteit. Het is natuurlijk nodig, zegt zij, om ook tijdens de spits ergens op tijd te kunnen komen.

De heer **Van der Blij** stelt dat ritten met aankomstgarantie ruim van tevoren aangevraagd moeten worden, en er natuurlijk prioriteitsverschillen zijn. Op tijd zijn voor een afspraak met de specialist is belangrijker dan op tijd op een verjaardagspartijtje komen. Er is hier duidelijk ook sprake van een stukje solidariteit, zegt hij.

De heer **Rutten** vraagt aan welke sancties gedacht wordt in geval de vervoerder de garantie niet waarmaakt.

De heer **Van der Blij** verklaart dat enkel het bonus/malussysteem echt werkt. Hij wijst er echter ook op dat het laten rijden van een extra busje gedurende een jaar de vervoerder één tot anderhalve ton kost. In dat licht kan de vervoerder er de voorkeur aan geven een boete te betalen, als die bijvoorbeeld 'slechts' 20.000 euro bedraagt.

Maar met een boete voor de vervoerder, zo vervolgt de heer **Rutten**, is de gedupeerde reiziger nog niet gecompenseerd. Hoe wordt hierover gedacht?

De heer **Van der Blij** zegt dat compensatie voor de reiziger moeilijk anders kan dan door het terugbetalen van de ritprijs. Een andere vorm van schadevergoeding is lastig.

De heer **Rutten** vindt dat hier toch naar gekeken moet worden, zeker in geval de reiziger kosten heeft gemaakt (specialist, trein, concert, enzovoorts).

De **commissie** staat verder positief tegenover dit voorstel.

#### 8. Andere/reëlere verwachtingen

Mevrouw **De Bruijn** verklaart dat er aandacht nodig is voor het verwachtingenpatroon. De ov-taxi is geen taxi van deur tot deur. Het is een collectief vervoerssysteem. Hier moet in de communicatie met meer nadruk op gewezen worden.

De heer **Van der Blij** vult aan dat in de toekomst de gemeenten in die communicatie ook een nadrukkelijker rol dienen te spelen.

De **commissie** is hier positief over.

Mevrouw **Lodeweegs** vraagt ten slotte naar de verdere gang van zaken.

Mevrouw **De Bruijn** zegt dat er met de gezamenlijke gemeenten en de provincie aan een planning gewerkt gaat worden, alsmede aan het inpassen van die planning binnen de planningen van de afzonderlijke gemeenten. Medio december zou het basispakket, nodig voor het goed inslaan van de route richting 2011, gereed moeten zijn. Dit komt dan in enige vorm weer terug bij de commissie.

Mevrouw **De Jong** vraagt nog of de andere gemeenten dezelfde soort aandachtspunten hebben.

Mevrouw **De Bruijn** antwoordt dat het van gemeente tot gemeente steeds wel weer ietsje anders ligt, maar dat de hier besproken punten toch in zekere zin de grote, gemene lijn vormen.

De **voorzitter** dankt de aanwezigen voor hun inbreng en sluit om 21.50 uur de bijeenkomst.