

# 1<sup>ste</sup> tussentijdse Evaluatie

Doelgroepenvervoer binnen Barendrecht,  
Albrandswaard en Ridderkerk

*Augustus 2019 t/m januari 2020*



Zaaknummer  
Ridderkerk: 135412

25 maart 2020

## Inleiding

Op grond van de wettelijke taak voor gemeenten om doelgroepenvervoer te organiseren koopt de gemeente regie en vervoer in. Op 1 augustus 2019 zijn de nieuwe overeenkomsten ingegaan bestaande uit de Regiecentrale, het Leerlingenvervoer- en Jeugdhulpvervoer (inclusief vervoer naar en van schakelklassen) en het Wmo-collectief vervoer. De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk hebben deze dienst gezamenlijk aanbesteed. In de aanbesteding is gekozen voor een structuur waarbij één partij de regie over al het vervoer heeft en andere partijen enkel het vervoer uitvoeren.

De reden voor het instellen van een regiecentrale is dat het hierdoor mogelijk is om beter op de kwaliteit te sturen en efficiency te bereiken. De effecten voor de reizigers zijn een zorgvuldige klachtafhandeling en meer flexibiliteit in de ritplanning waardoor het vervoer beter aansluit bij de behoefte van de reizigers. Dit moet leiden tot een uitvoering van het doelgroepenvervoer op een kwalitatief hoog niveau. En dat daarnaast het doelgroepenvervoer (kosten) efficiënt en duurzaam uitgevoerd wordt. Tevens is hiermee beoogd dat meer innovatie gedurende de looptijd van het contract mogelijk is.

De regie van het vervoer is gegund aan één aanbieder en de uitvoering van het vervoer is verdeeld in 2 percelen, te weten het Wmo-vervoer en het Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer.

In deze tussentijdse evaluatie wordt u geïnformeerd over de inzet van de regiecentrale, de evaluatie inzet doelgroepenvervoer in de periode augustus 2019 t/m januari 2020 en de bonus / malusregeling. Tenslotte vindt u in de bijlage de aantallen en cijfers met betrekking tot de uitvoering.

## Kwaliteit

Het doelgroepenvervoer moet inwoners in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk in staat stellen om actief deel te nemen aan de maatschappij. De ondersteuning van inwoners is gericht op het opheffen van beperkingen waar nodig en normaliseren waar mogelijk. Zoveel mogelijk wordt het reizen met het OV of het zelf organiseren van vervoer, al dan niet met een PGB/vervoersbudget, gestimuleerd. Alleen daar waar dat niet mogelijk is, wordt het doelgroepenvervoer ingezet.

In de eerder vastgestelde notitie 'Scenario's organisatie doelgroepenvervoer in de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk' zijn de uitgangspunten beschreven waar het doelgroepenvervoer zich in de komende jaren aan moet voldoen. Het gaat hier om de uitgangspunten die zowel de gemeenten als de adviesraden en reizigers hebben meegegeven voor het doelgroepenvervoer. Dit betreft kwalitatieve eisen, bijvoorbeeld de klanttevredenheid en klachtafhandeling, maar ook reistijd en de stiptheid van de rit. Maar ook eisen ten aanzien van het inzetten van duurzame vervoersmiddelen en opleidingseisen voor de chauffeurs.

## Inzet regiecentrale

Bij de aanbesteding van het doelgroepenvervoer is gekozen voor een regiecentrale. Van de regiecentrale wordt verwacht dat zij zich als opstelt als partner van de gemeenten, proactief zoekt naar mogelijkheden om deze vervoersstromen te integreren en constant werkt aan mogelijkheden om deze verschillende vervoersstromen zo efficiënt mogelijk en met oog voor de kwaliteit voor de reiziger uit te (laten) voeren.

De regiecentrale dient niet alleen efficiënt te plannen, maar ook actief suggesties voor verbetering voor te leggen. Daarnaast verwachten we dat de regiecentrale kostenbesparende voorstellen voor gemeenten en vervoerders voorlegt. Verder dient de regiecentrale relevante stakeholders te benaderen, partijen te verbinden en deze gevraagd en ongevraagd van advies te voorzien.

De definitieve gunning van het vervoer – waarna de implementatie van start kon gaan – vond plaats op 18 juni 2019. Dit betekende een korte implementatieperiode tot de start van de overeenkomst op 1 augustus. Regiecentrale en vervoerders hebben in deze korte tijd veel geïnvesteerd om de overgang van de uitvoering van het vervoer naar de nieuwe werkwijze soepel te laten verlopen. Inwoners zijn via diverse kanalen tijdig geïnformeerd.

### **De overgang is voor de inwoners soepel verlopen.**

De regiecentrale heeft haar rol als gedelegeerd opdrachtgever naar de vervoerders opgepakt. Zij plannen het vervoer, verzorgen de klachtafhandeling, controleren de facturen, leveren managementinformatie en voeren contractgesprekken met de vervoerders. Op deze manier controleert de regiecentrale de vervoerders. Er zijn periodieke gesprekken tussen de BAR-organisatie en de regiecentrale om de algemene voortgang te bewaken.

De samenwerking met de vervoerders verloopt goed, al zijn er zo nu en dan verschil van inzichten. Zoals over de rittijden in het jeugd- en leerlingenvervoer.

Tot op heden heeft de regiecentrale zich met name geprofileerd als adviseur. Op het vlak van partnership en innovatie is het de verwachting dat de regiecentrale zich hier, nu de implementatieperiode is afgerond, meer op gaat richten. In deze doorontwikkeling op het gebied van partnership en innovatie moet ook aandacht zijn voor een kostenreductie van 10%. De verwachting hierbij is dat dit bereikt kan worden door innovatie, in combinatie met minder inzet intern personeel, het doorvoeren van beheersmaatregelen en het verder efficiënt maken van de planning en uitvoering van het vervoer.

## Evaluatie inzet doelgroepenvervoer

In bijlage 1 is een evaluatie, per gemeente, van de uitvoering van het doelgroepenvervoer over de periode augustus 2019 t/m januari 2020 opgenomen. In de periodieke rapportage Sociaal Domein worden deze cijfers vanaf heden opgenomen, zodat de raden de voortgang en ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering kunnen monitoren.

In het bijgevoegde overzicht zijn de volgende punten opgenomen:

- Gebruikersaantallen per doelgroep (WMO, Leerlingenvervoer (LLV) en Jeugd)
- Geplande ritduur gemiddeld (in minuten)
- Stiptheid WMO
- Aantallen klachten WMO vervoer
- Aantallen klachten Leerlingen- en jeugdhulpvervoer
- Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten (WMO)
- Percentage geronde klachten t.o.v. het aantal ritten (Leerlingen- en jeugdhulpvervoer)
- Klachtencategorie (tabel voor WMO en tabel voor leerlingen- en jeugdhulpvervoer)

Een klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gedaan, in mei 2020 zal de regiecentrale hiervoor een uitvraag onder de gebruikers doen. *Gezien de huidige ontwikkelingen als gevolg van de Coronacrisis zal het klanttevredenheidsonderzoek dat voor mei gepland was, uitgesteld worden.*

Op basis van de cijfers in de bijlage mag geconcludeerd worden dat de kwaliteit van de uitvoering van het doelgroepenvervoer goed is. **Er zijn relatief weinig klachten** (minder dan de gestelde eis van maximaal 3 gegronde klachten die gerelateerd zijn aan de vervoerder per 1000 ritten per maand, **de gemiddelde geplande ritduur ligt lager dan het gestelde maximum van 90 minuten en de stiptheid van het WMO vervoer ligt rond de 95%.**

## Bonus / Malus regeling

In het bestek en het contract is een bonus/malusregeling afgesproken.

De bonus/malusregeling zou op 1 november 2019 van kracht worden, maar deze is uiteindelijk ingegaan op 1 januari 2020. Dit vanwege de late gunning en daarmee korte implementatie tijd. Op dit moment wordt de bonus/malusregeling alleen op de WMO vervoerder toegepast. De periode augustus t/m december is gebruikt om de samenwerking te starten en de uitvoering te optimaliseren. Het uitstel van het toepassen van de bonus / malusregeling komt overeen met de tijd die de definitieve gunning later heeft plaatsgevonden dan de oorspronkelijke planning.

Voor de vervoerder van het leerlingen- en jeugdvervoer gaat de bonusmalusregeling per 1 april 2020 in, dit in verband met problemen in het dataverkeer tussen deze uitvoerder en de regiecentrale. Hierdoor waren de gegevens voor het controleren nog niet correct aangeleverd zijn. Hierop is ondertussen actie opgenomen: de vervoerder heeft toegezegd de benodigde gegevens aan te leveren en de regiecentrale zorgt voor de verwerking en implementatie hiervan.

Bij de vervoerder WMO waren de malussen over januari als volgt:

- Malus op belservice: € 3.250,-
- Malus op te laat geleverd: € 2.550,-
- Malus op niet geleverde diensten: € 1.750,-

Deze bedragen zijn verrekend op de factuur.

Deze malussen zullen naar verwachting in de komende periode lager worden. Januari 2020 was de eerste maand waarin de malussen in rekening zijn gebracht; er wordt nu volop gewerkt aan betere resultaten op deze punten.

## Bijlage 1 Overzicht Kwaliteitseisen augustus 2019 t/m januari 2020

Ridderkerk

**Evaluatie doelgroepenvervoer - Resultaten Ridderkerk  
augustus 2019 t/m januari 2020**
**Gebruikersaantallen per doelgroep**

Maand	Wmo (ritten)	LLV (personen)	Jeugd (personen)
Augustus	3128	4	14
September	3658	145	28
Oktober	4232	143	27
November	3929	141	27
December	3784	140	24
Januari	3935	141	29

**Ritduur gepland gemiddeld in min.**

Maand	LLV (max 90 min)	Jeugd (max 90 min)
Augustus	51	28
September	29	30
Oktober	28	30
November	28	30
December	28	31
Januari	27	31

**Stiptheid Wmo**

Maand	%
Augustus	95,62
September	95,08
Oktober	95,01
November	96,39
December	95,56
Januari	95,73

**Klachten Wmo vervoer**

Aantal klachten per maand

Maand	Gegronde	Ongegronde	In behande- ling	Totaal
Augustus	6	1	0	7
September	12	1	0	13
Oktober	11	1	0	12
November	6	0	0	6
December	7	2	0	9
Januari	7	0	0	7
Februari	0	2	0	2
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

**Klachten Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer**

Aantal klachten per maand

Maand	Gegronde	Ongegronde	In behande- ling	Totaal
Augustus	0	0	0	0
September	9	0	0	9
Oktober	6	1	0	7
November	5	0	0	5
December	5	1	0	6
Januari	7	0	1	8
Februari	0	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>36</b>

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten			
Maand	Gegronde	Ritten	% (max 0,3%)
Augustus	6	3128	0,19%
September	12	3658	0,33%
Oktober	11	4232	0,26%
November	6	3929	0,15%
December	7	3784	0,18%
Januari	7	3935	0,18%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>22666</b>	<b>0,22%</b>

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten			
Maand	Gegronde	Ritten	% (max 0,3%)
Augustus	0	345	0,00%
September	9	5273	0,17%
Oktober	6	4745	0,13%
November	5	5283	0,09%
December	5	3882	0,13%
Januari	7	4933	0,14%
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>24461</b>	<b>0,13%</b>

Klachtcategorie		
Categorie klacht	Aantal	%
Communicatie	16	29%
Gedrag mdw	10	18%
Diversen	0	0%
Niet verreden	8	14%
Prijs	2	4%
Stiptheid	19	34%
Voertuig	1	2%
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Klachtcategorie		
Categorie klacht	Aantal	%
Communicatie	3	10%
Gedrag mdw	11	38%
Diversen	1	3%
Niet verreden	0	0%
Prijs	0	0%
Stiptheid	14	48%
Voertuig	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### Klanttevredenheid

Wordt in mei uitgevraagd door Munckhof