

Memo

nadere informatie pilots kleinschalig vervoer Goeree-Overflakkee en migratie doelgroepenvervoer naar regulier OV in de DAV regio

Inleiding

De regio's Holland Rijnland, Midden Holland en de provincie Zuid-Holland verkennen samen de mogelijkheden van integratie tussen kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. Er is op ambtelijk niveau bereidheid om samen op te trekken en de huidige vervoerder (Arriva) hierin te betrekken. De drie partijen hebben een notitie opgesteld over dit onderwerp die op 5 februari in de Stuurgroep ZHN aan de orde komt. Daarin is ook een passage opgenomen over lopende pilots.

Door Holland Rijnland is aangegeven dat behoefte is aan meer informatie over de pilots die lopen in Goeree-Overflakkee en de DAV (Drechtsteden-Alblasserwaard-Vijfheerenlanden) regio. Deze memo voorziet hierin.

Pilot kleinschalig vervoer Goeree-Overflakkee (doorlooptijd 1-1-2016 t/m 31-12-2017)

Samenwerkingstraject provincie – gemeente

De provincie Zuid-Holland en de gemeente Goeree-Overflakkee hebben de mogelijkheden tot het efficiënter en doelmatiger inrichten van het reguliere OV, inclusief het kleinschalig OV en het doelgroepenvervoer verkend. Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van de pilot kleinschalig vervoer Goeree-Overflakkee.

Doelstelling van de pilot is het bewerkstelligen van de kanteling in zorg en Wmo-vervoer en de substitutie naar OV. De zelfredzaamheid van mensen rondom mobiliteit moet bevorderd worden. Het gebruik van toegankelijk openbaar vervoer moet daar waar mogelijk gestimuleerd worden. Daarnaast is het belangrijk de kosten en de kwaliteit van het (doelgroepen)vervoer te kunnen beheersen en daar waar mogelijk te kunnen verbeteren.

Voor de provincie is het belangrijkste doel te leren voor volgende OV-aanbestedingen, specifiek over het vraagstuk hoe om te gaan met kleinschalig OV alsmede de afstemming van het gemeentelijk indicatiebeleid voor het Wmo-vervoer op de mogelijkheden in het reguliere openbaar vervoer. Hierbij is de ambitie om standaarden te ontwikkelen met betrekking tot het faciliteren om mensen in het OV te krijgen.

De gemeente Goeree-Overflakkee en de provincie Zuid-Holland hebben in gezamenlijkheid gekozen voor het onderbrengen van de regio op het vervoer bij de gemeentelijke vervoerscentrale Zeeland. Een regio-organisatie biedt de mogelijkheid om een efficiencyslag te maken in de exploitatie van het doelgroepenvervoer, doordat meerdere vervoervormen op één centraal punt worden gepland. De centrale fungeert daarbij onafhankelijk van de vervoerders, waarmee er geen belang is bij een (te) hoog vervoervolume maar juist een prikkel ontstaat om het vervoersaanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vervoervraag. Door de grote mate van flexibiliteit kan de regio-organisatie bovendien

een belangrijke rol spelen bij het doorvoeren van de 'kanteling'. Voor reizigers ontstaat één loket waar zij terecht kunnen voor informatie en reserveringen van ritten. Omdat alle kennis van het vervoer op één punt komt te liggen, kan de regie-organisatie uitgroeien tot een mobiliteitspartner die ontwikkelingen binnen zowel het vervoer als activiteiten kan initiëren en begeleiden.

Mede gelet op de uitkomst van de recente aanbesteding van het openbaar vervoer in de regio Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee (concessie is 13 december 2015 ingegaan) heeft de provincie besloten geen vormen van kleinschalig openbaar vervoer onder te brengen in de pilot. De gemeente start de pilot met het Wmo-vervoer. Op basis van de ervaringen met de pilot en de behoefte wordt op later moment gekeken of en welke vormen van doelgroepenvervoer nog meer kunnen worden toegevoegd.

Stimuleringspakket

De gemeente werkt met een stimuleringspakket aan maatregelen dat bijdraagt aan de doelstelling om de zelfredzaamheid van mensen te bevorderen en het gebruik van voorliggende voorzieningen zoals het reguliere openbaar vervoer te stimuleren en daarmee te komen tot een effectievere inzet van overheidsmiddelen

De gemeente heeft een aantal primaire maatregelen benoemd die in eerste instantie zullen worden ingezet om de doelstellingen en resultaten te behalen. Deze maatregelen zijn aanvullend aan elkaar en versterken elkaar.

Maatregel 1: Deelname gemeentelijke vervoerscentrale Zeeland

Start: 1-1-2016

Een regie-organisatie biedt de mogelijkheid om een efficiëncyslag te maken in de exploitatie van het doelgroepenvervoer, doordat meerdere vervoervormen op één centraal punt worden gepland. De centrale fungeert daarbij onafhankelijk van de vervoerders, waarmee er geen belang is bij een (te) hoog vervoervolume maar juist een prikkel ontstaat om het vervoersaanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vervoervraag. Door de grote mate van flexibiliteit kan de regie-organisatie bovendien een belangrijke rol spelen bij het doorvoeren van de 'kanteling'. Voor reizigers ontstaat één loket waar zij terecht kunnen voor informatie en reserveringen van ritten. Omdat alle kennis van het vervoer op één punt komt te liggen, kan de regie-organisatie uitgroeien tot een mobiliteitspartner die ontwikkelingen binnen zowel het vervoer als activiteiten kan initiëren en begeleiden. De regiecentrale is het middel om te komen tot een reisadvies en actief door te geleiden naar het regulier openbaar vervoer.

De regie-centrale registreert en genereert alle managementinformatie die dient als input voor de leerdoelen van zowel de gemeente als de provincie. De regiecentrale kan een goed beeld geven van de vervoersbehoefte van reizigers in relatie tot de vervoersmogelijkheden. Zeker wanneer gewerkt wordt met een vervoersprofiel en vervoersadvies. Hierdoor ontstaat tevens een beeld van de mogelijkheden van aansluiting bij het OV. Het wordt inzichtelijk in hoeverre het OV en het aanbod van OV aan kan sluiten bij de mobiliteit van reizigers met een beperking. Hiermee draagt de regiecentrale in grote mate bij aan de gemeentelijke en provinciale leerdoelen.

Maatregel 2: Ontwikkeling en implementatie vervoerprofiel en OV-advies voor Wmo-ers en andere personen uit de doelgroep

Start: 1-1-2016

Het huidige indicatiebeleid resulteert in principe in het wel of niet verstrekken van de toegang tot het Wmo-vervoersysteem. Getracht wordt te werken met een maximum aantal te reizen kilometers afgestemd op de vervoersbehoefte, maar dit is beperkt toepasbaar.

In de uitgangspunten voor de pilot is bepaald dat een rit alleen geboekt kan worden als er geen regulier openbaar vervoer alternatief beschikbaar is. Hiervoor moet bij de ritboeking een regulier OV-advies bepaald worden. In de praktijk blijkt dat een aanzienlijk deel van de Wmo-doelgroep soms ook al gebruik maakt van het reguliere openbaar vervoer. Ook blijkt uit onderzoek dat afhankelijk van de criteria die gehanteerd worden voor een aanzienlijk deel van de Wmo-ritten een alternatief met het reguliere openbaar vervoer beschikbaar is. Op basis van landelijk onderzoek kan gesteld worden, dat afhankelijk van het aanbod van regulier OV, voor 20 tot 40 procent van de Wmo-verplaatsingen een OV-alternatief beschikbaar is waarvan redelijkerwijs een groot deel van de Wmo-doelgroep gebruik kan maken.

Om die redenen is het waardevol om OV-advies te geven bij een Wmo-ritboeking. Voor iedere Wmo-cliënt moet het 'vermogen' om gebruik te maken van regulier OV worden bepaald in een vervoerprofiel. Zodoende kan bij een ritboeking maatwerk worden toegepast. Het kantelingsprincipe kan op deze wijze op het gebied van vervoer meer worden doorgevoerd. Men wordt geacht gebruik te maken van de eigen kracht en mogelijkheden en ondersteuning wordt geboden daar waar iemand niet meer in staat is zelf te reizen (met algemene middelen) of met behulp van het sociaal netwerk. Zodoende kan het gebruik van het doelgroepenvervoer worden teruggedrongen en het gebruik van het reguliere ov worden gestimuleerd.

Voor Goeree-Overflakkee betekent dit dat er een vervoerprofiel ontwikkeld moet worden en dat voor iedere Wmo-geïndiceerde of een deel ervan het vervoerprofiel ingevuld moet worden, mogelijk op basis van een herindicatie. Ook het kunnen geven van het OV-advies bij ritboeking is iets wat bij de gemeentelijke vervoercentrale geïmplementeerd moet worden.

Er zijn verschillende componenten binnen deze maatregel te onderscheiden:

- a. Ontwikkelen van een vervoerprofiel
- b. Herindicering en vullen van het vervoerprofiel
- c. Implementeren van een OV-advies bij de regie-centrale (GVC)
- d. Geven van een OV-advies bij iedere ritboeking

Maatregel 3: Opleiding OV voor Wmo-consulenten

Start: 1-1-2016

Bij het indiceringsproces is het uitgangspunt rekening te houden met wat mensen zelf kunnen, afhankelijk van de persoonlijke situatie en de voorliggende voorzieningen. Belangrijk daarbij is, dat de Wmo-consulent die de indicering uitvoert voldoende kennis en zicht heeft op hoe het regulier

openbaar vervoer werkt, welk aanbod er is en of dit aansluit bij de mobiliteitsvraag van de cliënt. Dit is echter vaak niet het geval en hangt sterk af van de consultant. Het gaat hier vaak ook om een stuk bewustwording dat het reguliere openbaar vervoer voor veel verplaatsingen / cliënten werkelijk een goed en realistisch alternatief vormt. Om bij de indicering meer rekening te houden met de mogelijkheden die het reguliere OV biedt is het wenselijk de consultants hierin op te leiden. Dit zou betekenen dat alle Wmo-consulenten bij de gemeente Goeree-Overflakkee opgeleid worden in de mogelijkheden van het reguliere OV in relatie tot de cliënt.

Maatregel 4: Toepassing OV-begeleiding app voor doelgroepen

Start: medio 2016

Er zijn personen in het doelgroepenvervoer die als gevolg van verstandelijke, psychische of psychosociale beperkingen een indicatie hebben voor het doelgroepenvervoer. Deze personen zijn als gevolg van hun beperking niet in staat zelfstandig te reizen met het openbaar vervoer, terwijl ze fysiek gezien dit wel zouden kunnen.

Er zijn veel app's beschikbaar die de reiziger adviseren ten aanzien van routekeuze en actuele reis- en vertrek- en aankomsttijden in het openbaar vervoer. Deze app's zijn echter onvoldoende voor de gemeentelijke doelgroep. Specifieke begeleiding en informatie nodig gericht op de doelgroep.

Inmiddels is er een programma van GoOv dat de benodigde ondersteuning kan bieden. De app in combinatie met een smartphone biedt real-time begeleiding tijdens de reis. Deze apps begeleiden de reiziger van deur-tot-deur, op de looproute tot in het openbaar vervoer en naar de eindbestemming. De app biedt tevens begeleiding bij problemen of vragen tijdens de reis, maar kan daarnaast reizigers actief monitoren en benaderen tijdens de reis. Inmiddels zijn in den lande zeer positieve ervaringen opgedaan met deze ondersteuningsmiddelen.

Middels een pilot kan de meerwaarde van een dergelijke voorziening worden onderzocht. Hierbij zou gestart kunnen worden met een relatief kleine groep, waarvoor de app zinvol is en waarbij enthousiasme bestaat om ermee aan de slag te gaan. Op vrijwillige basis kan aan de pilot worden deelgenomen. In totaal wordt een groep van circa 25 personen (leerlingen en Wmo-geïndiceerden op basis van een verstandelijke of psychische beperking) voorgestaan.

Maatregel 5: Communicatie en educatie acties

Start: 1-1-2016 e.v.

Ten aanzien van specifieke doelgroepen zijn verschillende gerichte communicatie en educatie acties mogelijk. Deze acties zijn erop gericht mensen meer bekend te maken met het openbaar vervoer en hoe het werkt en/of ze ook actief te begeleiden en wegwijst te maken in het openbaar vervoer. Voor ouderen kunnen bijvoorbeeld in samenwerking met OV-ambassadeurs voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd worden. Maar ook voor leerlingen van het speciaal onderwijs kan gerichte educatie worden ingezet. In de afgelopen jaren is het OV steeds meer toegankelijk geworden voor mindervaliden. Aan alle aanpassingen en de toegankelijkheid is weinig tot geen bekendheid gegeven.

Door deze informatie te geven raken mensen meer vertrouwd met het regulier openbaar vervoer en zal men daar langer gebruik van blijven maken.

Naast uitleg en lessen kan het voor een deel van de doelgroepen nog steeds lastig zijn om zelfstandig op pad te gaan met het regulier openbaar vervoer. Hulp, uitleg en ondersteuning onderweg kan er dan wellicht voor zorgen dat iemand voldoende zelfvertrouwen krijgt. OV-buddy's zijn personen die vrijwillig op pad gaan met iemand uit de doelgroep en hem of haar onderweg helpen en leren te reizen met het openbaar vervoer. Het principe van de tegenprestatie op basis van de Participatiewet is een optie die hierin meegenomen wordt.

Het doorvoeren van de kanteling in het vervoer, het werken met de regiecentrale en het uitdragen van de toegankelijk van het openbaar vervoer vraagt om een goede communicatie richting de cliënten. Hiervoor zal goede communicatie moeten worden opgezet, middels brieven, folders, website en andere communicatiemiddelen.

Secundaire maatregelen

Het meeste effect wordt verwacht met inzet van de primaire maatregelen. Het is echter niet ondenkbaar dat de beoogde resultaten niet behaald zullen worden met de enkel de inzet van de primaire maatregelen. Het is derhalve reëel de mogelijkheid van de inzet van secundaire maatregelen open te houden die eveneens bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen binnen de periode van 2 jaar.

Afhankelijk van het verloop van de pilot en de effect van de ingezette maatregelen kan gekozen worden voor de inzet van secundaire maatregelen. In overleg met de provincie worden hierin keuzes gemaakt worden.

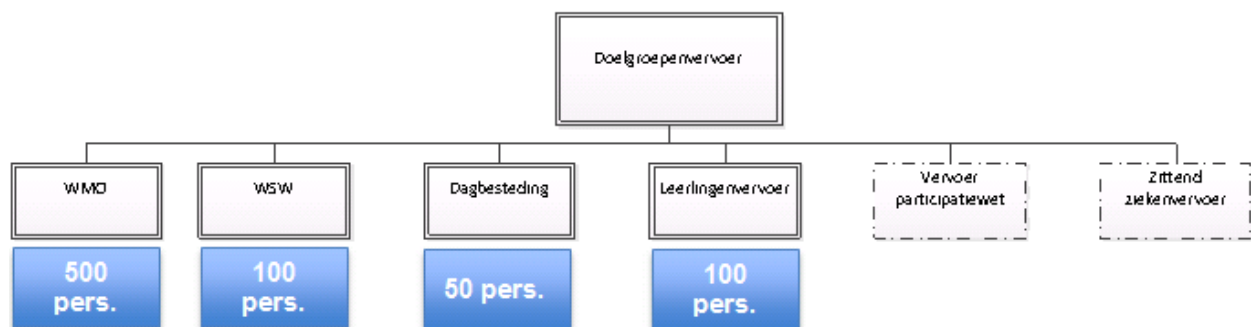
Arriva pilot migratie doelgroepenvervoer naar regulier OV in de DAV regio (doorlooptijd 1-10-2015 t/m eind februari 2017)

Doel pilot

Het doel van deze pilot is om ongeveer 750 reizigers in de DAV-concessie in meer of mindere mate begeleid de overstap te laten maken van een vorm van doelgroepenvervoer (SW-vervoer, vervoer naar de dagbesteding, Leerlingenvervoer, WMO-vervoer). Tijdens het project doen de diverse stakeholders (reizigers, mantelzorgers, overheden, SW-bedrijven, zorginstellingen en vervoerders) kennis en leerervaringen op over:

1. het overwinnen van de drempels die huidige reizigers met de benodigde competenties om zelfstandig te kunnen reizen tegenhouden om nu het openbaar als algemene voorziening te gebruiken
2. het stimuleren / prikkelen van reizigers om de overstap naar het OV te maken.

Een indicatie van de beoogde migratie per vorm van doelgroepenvervoer is hieronder weergegeven:



Het gaat tijdens het project om het proefondervindelijk met elkaar ervaren en leren wat wel en niet mogelijk is met betrekking tot migratie van doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer. Het gaat hierbij in belangrijke mate om het “probleemloos” zelfstandig kunnen reizen met het OV-systeem. Zelfstandig in de zin dat reizigers in staat moeten zijn om zonder noemenswaardige hulp gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer systeem. Probleemloos in de zin dat het vervoeren van deze nieuwe doelgroep niet leidt tot overmatige hinder voor medereizigers en/of chauffeur, zodanig dat de klanttevredenheid en operationele uitvoering van de dienstverlening voor alle overige reizigers in gevaar komt.

Arriva heeft ervoor gekozen om gefaseerd zowel de Drechtsteden als de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden als gebied in de pilot op te nemen.

- Fase 1 bestaat hierbij uit migratie van het SW-vervoer en het vervoer naar de dagbesteding.
- Fase 2 bestaat uit migratie van de reizigers in het leerlingenvervoer.
- Fase 3 van de pilot start naar verwachting in september 2016 en is gericht op de overstap van WMO reizigers naar het openbaar vervoer.

Er is voor gekozen om de pilot te faseren om processen parallel te kunnen lopen zodat voorbereidingen voor een latere fase tegelijk kunnen plaatsvinden met de uitvoering van een eerdere fase. Daarnaast heeft de fasering als voordeel dat eventuele “lessons learned” in eerdere fasen toegepast kunnen worden op de fase(n) erna. Het project kent een voorziene doorlooptijd van ca.1,5 tot 2 jaar die in hoofdlijnen qua fasering als volgt kan worden weergegeven:

Fase 1	aug-15	sep-15	okt-15	nov-15	dec-15	jan-16	feb-16	mrt-16	apr-16	mei-16	jun-16	jul-16	aug-16	sep-16	okt-16	nov-16	dec-16	jan-17	feb-17					
Avelingen	█						█																	
Gemiva						█																		
Drechtwerk							█																	
Fase 2																								
Drechtsteden							█																	
AV-gemeenten							█																	
Fase 3																								
Drechtsteden														█										
AV-gemeenten														█										
█																								

Uitgangspunten en randvoorwaarden

Uitgangspunt van de proef is het huidige netwerk (geen of marginale routewijziging). Aan dit huidige netwerk kunnen eventueel nog enkele routes worden toegevoegd dan wel extra ritten worden geboden. Arriva voorziet hiervoor per fase de volgende behoefte:

- Fase 1: toevoeging van een verbinding Gorinchem - bedrijventerrein Avelingen Oost. Arriva heeft deze verbinding per ingang dienstregeling op 23 augustus 2015 gerealiseerd;
- Fase 2: toevoeging van ritten op lijn 8 om de vraag naar Drechtwerk te kunnen faciliteren;
- Fase 3: toevoeging van een servicelijn in Dordrecht om de verschillende wijken te verbinden met maatschappelijke instellingen (vervoervoorziening die vroeger werd ingevuld door lijn 1) en dit niet via een overstap op het station in te richten zoals het huidige netwerk is georganiseerd.

Er is gekozen voor een driedeling gemaakt in de fasering op basis van de vervoerskenmerken. In de eerste twee fasen worden doelgroepen gemigreerd die een frequent vast vervoerpatroon kennen: WSW-vervoer naar de werkvoorziening, vervoer naar de dagbesteding en Leerlingenvervoer. In de laatste fase (WMO) is het vervoer niet frequent en ook zonder vast vervoerpatroon;

Er is gekozen voor een individuele aanpak per gebruiker van het doelgroepenvervoer. Ook eventuele mantelzorgers en/of ouders/opvoeders dienen zo goed mogelijk betrokken te worden in het project. Het is voor sommige betrokken stakeholders nog een grote stap als gebruikers zelfstandig gaan reizen in plaats van begeleid in de taxi van deur tot deur. Dit transitieproces zal goed en zorgvuldig begeleid moeten worden om migratie mogelijk te maken en ook mentale en emotionele barrières weg te nemen.

Met de eerste fase is 23 augustus 2015 gestart mede naar aanleiding van de wens van de gemeenten in de Alblasserwaard – Vijfheerenlanden om direct na de zomervakantie en direct na de invoering van de nieuwe lijn 66 tussen Gorinchem en Avelingen Groep te starten.

Het is belangrijk dat fase 2 Leerlingenvervoer in het voorjaar van 2016 start omdat dan de indicaties voor het schooljaar 2016-2017 al worden gestart. Het zou mooi zijn als dit pilotproject hier parallel mee kan oplopen.

Het is belangrijk om een flexibel systeem op te zetten met een vangnet constructie van individueel vervoer zodat reizigers die (tijdelijk) niet gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer ook weer de beweging terug kunnen maken naar dit 'individueel vervoer'.

Betrokken partijen

De pilot is tot stand gekomen met medewerking van de provincie, regio's en gemeenten. Een belangrijke rol in dit project is ook weggelegd voor de gemeenten en regio's. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor de indicaties en de organisatie van het doelgroepenvervoer. Deze pilot heeft alleen kans van slagen als alle partijen zich committeren aan de doelen, aan de planning en aan de begroting.

Voor meer informatie kunt u terecht bij Machiel Kleingeld van Arriva (m.kleingeld@arriva.nl)