



GR Sociaal
Sociale Dienst Drechtsteden X Drechtwerk

Planning voor procedure:

Dagelijks Bestuur 21 september 2023
Algemeen Bestuur 5 oktober 2023

VOORSTEL ALGEMEEN BESTUUR

Soort notitie: bestuurlijk besluit		Datum 31 augustus 2023
Steller Gill Vonhof	E-mail g.vonhof@drechtsteden.nl	Telefoonnummer 0618610114

Onderwerp

Evaluatie en besluit over aanbodgerichte maatregelen doelgroepenvervoer

Voorstel

1. Het pakket aanbodgerichte maatregelen voor het doelgroepenvervoer met ingang van 1 januari 2024 wijzigen door:
 - a. Aanpassing maatregel reserveringstijd voor de Drechthopper te verkorten van 24 naar 4 uur en de reserveringstijd van de Wijkhopper te verkorten naar een uur
 - b. Voortzetten maatregel geen ritten buiten de regio tijdens de spits
 - c. Voortzetten maatregel aanbodgericht inplannen van ritten
 - d. Voortzetten maatregel verzoek tot reizen in de daluren
 - e. Stopzetten maatregel gratis ritten naar Covid-locaties
2. De Romp-raadsinformatiebrief doorgeleiden naar de colleges van de Drechtstedengemeenten.

Bevoegdheid

Algemeen Bestuur (de gedelegeerde en gemandateerde taken, zoals nader beschreven in art. 5 van de GR Sociaal)

Samenvatting

In november 2022 zijn vijf tijdelijke aanbodgerichte maatregelen genomen om de dienstverlening van Stroomlijn op niveau te krijgen. Deze maatregelen hadden een forse versoering van het doelgroepenvervoer tot gevolg. Inmiddels is de dienstverlening van Stroomlijn (met name het op-tijd-rijd-percentages) weer op het afgesproken niveau. Daarom zijn deze tijdelijke maatregelen geëvalueerd. Naar aanleiding van de evaluatie doen we per maatregel een voorstel voor wijziging, afschaffing of voortzetting. Dit voorstel voor de aanpassing van deze maatregelen is tot stand gekomen in afstemming met de gemeentelijke beleidsmedewerkers, de Regionale Wmo adviesraad en het Vervoersplatform. We vragen om een bestuurlijk besluit over het vervolg van de aanbodgerichte maatregelen.

We adviseren om de reserveertijd van de Drechthopper te verkorten van 24 naar 4 uur. En de reserveertijd van de Wijkhopper te verkorten naar een uur. Daarnaast adviseren we om te stoppen met het gratis vervoer naar covid locaties. We adviseren om de andere aanbodgerichte maatregelen voort te zetten. Deze maatregelen maken het mogelijk om de inzet van voertuigen en chauffeurs goed af te stemmen op de behoeften. Stroomlijn verwacht hiermee de afgesproken resultaten te blijven behalen.

Toelichting op het voorstel

➤ Aanleiding

Sinds 2022 zijn er knelpunten binnen het doelgroepenvervoer in de Drechtsteden. Deze knelpunten worden veroorzaakt door een toenemende vervoersvraag, toenemende verkeersdruk, een toename van de kosten en de krapte op de arbeidsmarkt. Als gevolg hiervan voldeed de dienstverlening van Stroomlijn niet aan de afgesproken standaard. In november 2022 stemde het Algemeen Bestuur GR Sociaal (hierna: AB) in met vijf tijdelijke aanbodgerichte maatregelen om de dienstverlening weer op niveau te krijgen.

Na de invoering van de maatregelen is de dienstverlening nu op het gewenste niveau. Daarom worden de tijdelijke aanbodgerichte maatregelen opnieuw tegen het licht gehouden.

➤ *Beoogd resultaat*

Het vervoer sluit beter aan bij de behoeften van de reizigers en de maatregelen zijn toekomstbestendig.

➤ *Argumenten*

1.1 Uit het belonderzoek blijkt dat reizigers minder reizen door 24 uur reserveringstijd

Het AB GR Sociaal uitte de behoefte om nader geïnformeerd te worden over de reden waarom reizigers minder ritten boeken. Het aantal ritten nam gemiddeld af met 13,5% ten opzichte van de periode voor de invoering van de aanbodgerichte maatregelen in november 2022. In een belonderzoek is aan 24 reizigers uit de zeven gemeenten gevraagd waarom zij minder gebruikmaken van de Drecht- en Wijkhopper.

De 24 uur reserveringstijd is de belangrijkste reden voor reizigers om minder te reizen. De meeste reizigers vinden de reserveringstijd van 24 uur om twee redenen te lang. De reizigers benoemen dat zij vaak al eerder dan 24 uur moeten bellen om een ritreservering te maken. Daarnaast vinden reizigers het lastig om van tevoren te bedenken dat ze moeten reserveren. Er is daarmee weinig ruimte voor spontane ritten. De reizigers zien graag dat de 24 uur reserveringstijd wordt afgeschaft.

1.2 De cijfers laten zien dat vier uur reserveringstijd past bij de reiziger

Stroomlijn onderzocht hoe ver van tevoren reizigers een rit reserveren. Deze cijfers komen uit de periode van voor de invoering van de maatregelen. Het blijkt dat 85% van de reizigers minimaal vier uur van tevoren een rit reserveert. 15% van de reizigers reserveerde korter dan vier uur van tevoren een rit. Deze cijfers tonen aan dat we met vier uur reserveringstijd een grote groep reizigers tegemoetkomen.

1.3 De reserveringstijd voor de Drechtopper is vier uur

De dienstverlening van Stroomlijn blijft met vier uur reserveringstijd voor de Drechtopper op niveau door de invoering van het semi-automatisch planningsysteem.

1.4 Reserveringstijd voor de Wijkhopper is verkort naar een uur

Door de reserveringstijd van de Wijkhopper te verkorten naar een uur, zijn spontane ritten binnen de gemeente voor een grote groep reizigers nog toegankelijker. Uit onderzoek van Stroomlijn blijkt dat reizigers in de afgelopen periode al meer zijn gaan reizen met de Wijkhopper in plaats van de Drechtopper. Stroomlijn stimuleert reizigers actief om voor kortere afstanden de Wijkhopper te gebruiken.

1.5 De mogelijkheid voor (medische) spoedritten blijft

Met de 24 uur reserveringstijd was het voor reizigers mogelijk om (medische) spoedritten korter dan 24 uur van tevoren te reserveren. Deze mogelijkheid blijft ook van kracht bij de reserveringstijd van vier uur.

2.1 Toenemende (verwachte) verkeersdrukke veroorzaakt afname in punctualiteit

De verkeersdrukke rond Rotterdam en Gorinchem veroorzaken regelmatig files. Hierdoor is het risico om niet op tijd bij afspraken te komen groot. Dit zorgt voor een afname in de punctualiteit. Als Stroomlijn opnieuw ritten buiten de regio moet rijden in de spits is het risico dat zij als gevolg van toenemende verkeersdrukke de afgesproken resultaten niet haalt en het aantal klachten van reizigers opnieuw toeneemt. Het rijden op alternatieve routes zorgt ook voor extra reistijd. Het resulteert in een nadelig effect voor de reizigers.

Voor de komende jaren staat een aantal infrastructurele projecten gepland. Denk hierbij aan de renovatie van de van Brienoordbrug, Papendrechtse brug en Heinoordtunnel. Hierdoor neemt de verkeersdrukke binnen en buiten de Drechtsteden toe en daarmee de druk op de punctualiteit. Het afschaffen van deze maatregel heeft tot verwacht gevolg dat de punctualiteit onder de afgesproken daalt.

2.2 Reiziger heeft begrip voor de maatregel

Sinds de invoering van deze maatregel in november 2022 ontving Stroomlijn relatief weinig klachten van reizigers. Uit onderzoek van Stroomlijn blijkt dat de reiziger begrip heeft voor de maatregel om niet tijdens de spits buiten de regio te reizen. Stroomlijn vraagt reizigers zoveel mogelijk ritten buiten de spits te reserveren.

2.3 De middagspits is de drukste periode vanwege leerlingen- en dagbestedingsvervoer

De middagspits is nog steeds de drukste periode. Met name tussen 16:00 en 17:00 uur is er verminderd aanbod in vraagafhankelijk vervoer, doordat het leerlingen- en dagbestedingsvervoer het meeste beslag legt op het aantal beschikbare voertuigen. Het aanbod Drechthopper-voertuigen wordt dus beperkt door de vraag naar routegebonden vervoer.

3.1 Aanbod staat onder druk

Vanwege een toename in vervoersvraag, verkeersdrukke en krapte op de arbeidsmarkt wil Stroomlijn ritten aanbodgericht blijven plannen. Het aanbod van voertuigen en inzet van chauffeurs staat namelijk nog steeds onder druk. Stroomlijn voorziet geen significante verbeteringen in de komende jaren. De inzet van mensen en middelen wordt voornamelijk begrensd door de krapte op de arbeidsmarkt. Het beschikbare budget zet Stroomlijn actief in om kandidaten te werven die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Stroomlijn werkt samen met Baanbrekend Drechtsteden om de kandidaten op te leiden tot Wijkhopper chauffeurs.

In de afgelopen jaren heeft Stroomlijn een passend aanbod aan vervoersmogelijkheden beschikbaar gesteld aan de inwoners van de Drechtsteden. Dit sluit zo goed mogelijk aan bij de vraag naar vervoer en binnen de grenzen van het beschikbare budget. Door aanbodgericht te plannen is Stroomlijn in staat om de kwaliteit te garanderen. Het is niet wenselijk om het vervoer onbeperkt beschikbaar te stellen. Het inplannen van reizigers op een tijdstip dat geen bus beschikbaar is, leidt tot valse verwachtingen bij reizigers en een afname van de punctualiteit. Stroomlijn stemt het aantal voertuigen af op het aantal verwachte ritten. Wanneer de beschikbare voertuigen vol zitten laat Stroomlijn geen extra reizigers toe, omdat het niet mogelijk is om de kwaliteit te garanderen. Een uitzondering hierop vormen de spoedritten, die altijd gepland worden.

3.2 Stroomlijn zoekt alternatieven bij vrijwilligersorganisaties om aan totale vervoersvraag te voldoen
Stroomlijn zoekt naar alternatieven en is in gesprek met vrijwilligersorganisaties om gezamenlijk aan de totale vervoersvraag te voldoen. Wanneer het niet mogelijk is om op het gewenste tijdstip te reizen, kan Stroomlijn de reiziger doorverwijzen naar de vervoersmogelijkheden die door vrijwilligers georganiseerd zijn.

4.1 Verzoek tot reizen in de daluren

In de daluren (tussen 10.00 en 16.00 uur en na 18.00 uur) is er een grotere beschikbaarheid van bussen doordat het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer) is afgerond en bussen vervolgens ingezet kunnen worden in het vraagafhankelijk vervoer. Bovendien is er minder verkeersdrukke in vergelijking tot reizen in de spitsuren. Deze maatregel in combinatie met het aanbodgericht inplannen van ritten geeft Stroomlijn de mogelijkheid om efficiënt te plannen en de beschikbare voertuigen goed te benutten. En door slimme routes samen te stellen om zo de gewenste bezettingsgraad te bereiken. Stroomlijn zet voertuigen volgtijdelijk in vanuit het dagbestedingsvervoer naar het Wmo vervoer. Zo maakt Stroomlijn effectief gebruik van de chauffeurs en bedient het meerdere doelgroepen op een dag.

5.1 De noodzaak voor het handhaven van de maatregel is niet meer nodig

Stroomlijn vervoerde tijdens Covid reizigers gratis naar test- en vaccinatielocaties. Gemeenten hadden de opdracht vanuit het Rijk om dit te regelen voor hun inwoners. Stroomlijn heeft dit in opdracht van de gemeenten opgepakt. Dit was voornamelijk mogelijk omdat de bussen op dat moment stilstonden voor het sociale vervoer. Als in de toekomst vergelijkbare situaties zich voordoen kan de maatregel in overleg met gemeenten mogelijk opnieuw worden opgestart. De eventuele consequenties voor vervoersstromen zullen op dat moment in kaart worden gebracht en worden voorgelegd aan bestuurders als onderdeel van de besluitvorming. Op dit moment is de eventuele impact op het vervoer in een dergelijke situatie niet te voorspellen.

➤ Kanttekeningen

1.1 Verkorte reserveringstijd heeft mogelijk negatief effect op vermindering van punctualiteit

Ondanks dat de verwachting is dat de kwaliteitsnormen binnen de nieuwe afspraken kan worden geborgd, kan de verkorte reserveringstijd mogelijk toch leiden tot een vermindering in de punctualiteit. Met een korte reserveringstijd, kunnen wijzingen (nieuwe ritten of afzeggingen) meer invloed hebben op de uitvoering van de ritplanning. Dit kan effect hebben op de klanttevredenheid. Stroomlijn voert daarom een semi-automatisch planningsysteem in om bovenstaand risico te beperken en de afgesproken resultaten te blijven halen. In de afgelopen maanden ligt het punctualiteitspercentage met gemiddeld 95% hoger dan de afgesproken doelstelling van 92%.

1.2 Verkorte reserveringstijd heeft geen invloed op de terugrit

Uit het belonderzoek blijkt dat reizigers niet altijd op het gewenste tijdstip kunnen terugreizen. Dit gaat met name om ziekenhuisbezoeken of andere afspraken waarvan de eindtijd niet van tevoren is vastgesteld, omdat deze vaak uitlopen. De verkorte reserveringstijd van vier uur heeft hier geen invloed op. Stroomlijn houdt zoveel mogelijk rekening met de reiziger door met name bij ziekenhuisbezoeken ruimte over te laten voor spoedritten op de terugweg. Zodat reizigers niet vier uur wachten tot een rit beschikbaar is.

1.3 Het semi-automatisch planningsysteem bevindt zich nog in de testfase

De implementatie van het semi-automatisch planningsysteem is nog niet voltooid. Binnen het bredere logistieke domein is bekend dat planningsoptimalisatie enorm complex is en daarom een lange implementatietijd heeft. In de afgelopen periode zijn stappen gezet met als resultaat dat de helft van het systeem actief werkt en is getest door de planners. Het verkorten van de reserveringstijd legt wat druk op het systeem maar overschrijdt geen operationele grenzen. De verwachting is dat het systeem eind van 2023 gereed is voor gebruik.

1.4 De Wijkhopper is niet geschikt voor alle gebruikers

De Wijkhopper is een kleiner voertuig en voornamelijk geschikt voor korte afstanden in de wijken. Het voertuig is niet geschikt voor reizigers die gebruikmaken van een rolstoel of voor reizigers die als gevolg van een beperking hun been niet kunnen buigen. In de Wijkhopper is weinig tot geen bergruimte aanwezig om een rolstoel te vervoeren. Een ingeklapte rollator past wel. Doordat het voertuig niet geschikt is voor rolstoelgebruikers, is het voor deze doelgroep niet mogelijk om gebruik te maken van de reserveringstijd van een uur. De rolstoelgebruikers blijven genoodzaakt om met de Drechthopper te reizen. Uit onderzoek van Stroomlijn blijkt dat het gaat om een relatief kleine groep reizigers die rolstoel gebonden en gebruikmaken van het vraagafhankelijk vervoer. Maar doordat Stroomlijn reizigers actief stimuleert om te reizen met de Wijkhopper, verwacht Stroomlijn dat er in de Drechthopper meer plekken overblijven voor rolstoelgebruikers.

3.1 Stroomlijn verzoekt reizigers om op tijd te reserveren

Het aanbodgericht plannen leidt ertoe dat reizigers, zelfs als ze vier uur van tevoren bellen, te horen kunnen krijgen dat er geen plek is. Stroomlijn vraagt reizigers om, waar mogelijk, eerder dan vier uur van tevoren te reserveren. Zo zijn reizigers op drukke tijden verzekerd van een plek in de Drechthopper.

Consequenties

- *Financiële consequenties*

Niet van toepassing.

- *Personele en organisatorische consequenties*

Niet van toepassing.

- *Juridische consequenties*

Niet van toepassing.

- *Relatie met andere beleidsvelden, organisaties en duurzaamheid*

Het doelgroepenvervoer is een onderdeel van de herijking Wmo.

Één perceel van Wmo doelgroepenvervoer wordt gezamenlijk met leerlingen- en jeugdhulpvervoer opnieuw aanbesteed.

Stroomlijn werkt ook op twee manieren aan het toekomstbestendig maken van de dienstverlening. Ten eerste werkt Stroomlijn samen met Baanbrekend Drechtsteden om kandidaten op te leiden tot Wijkhopper chauffeurs. Dit is een project vanuit de Participatiewet. Ten tweede zet Stroomlijn in op het stimuleren van reizigers om te reizen met de Wijkhopper. Dit type vervoersmiddel is flexibeler, efficiënter en elektrisch. Zo wordt de druk op de Drechthopper verminderd.

Stroomlijn is samen met Sociale Dienst Drechtsteden in gesprek met gemeenten, ziekenhuizen en diverse instellingen over het inplannen van bezoeken buiten de spijstijden. Stroomlijn heeft per gemeente in beeld welke locaties er het vaakst bezocht worden, zowel binnen als buiten de spits. Met hen zal Stroomlijn het gesprek aan gaan om mogelijkheden verder te bespreken.

Fatale termijn

Niet van toepassing.

Advies en draagvlak

In de afgelopen periode zijn de aanbodgerichte maatregelen geëvalueerd door middel van data-analyse en een cliëntbelevingsonderzoek (of belonderzoek). Met de data-analyse is gekeken welke maatregelen de meeste impact hebben gehad op het verbeteren van de dienstverlening, zoals de punctualiteit van de ritten. Met het cliëntbelevingsonderzoek is onderzocht welke maatregelen de meeste impact hebben op de reizigers en de tevredenheid over de dienstverlening.

Op 29 augustus 2023 organiseerde de SDD samen met Stroomlijn een sessie met beleidsmedewerkers uit de Drechtsteden om het conceptvoorstel te bespreken. De opbrengsten van deze sessie zijn verwerkt in dit voorstel.

Het conceptvoorstel is ter advisering aangeboden aan de Regionale Adviesraad Wmo Drechtsteden en het Vervoersplatform. In hun advies (bijlage 1) hebben zij op diverse onderdelen advies uitgebracht, dit heeft tot enkele aanpassingen in dit voorstel geleid. Op de sessie waren de voorzitters van beide raden aanwezig om vanuit de leden te adviseren.

Verdere procedure en uitvoering

1 december	Reizigers zijn geïnformeerd
24 december	De implementatie bij Stroomlijn is gereed
1 januari 2024	De verkorte reserveringstijd is ingegaan
29 april 2024	Stroomlijn evalueert in het eerste kwartaal de uitvoering van de maatregelen

Communicatie

De SDD informeert actieve reizigers per brief over de gewijzigde maatregelen. De SDD stelt een persbericht op en deelt deze via de (sociale) mediakanalen. Het Vervoersplatform, Regionale Adviesraad, gecontracteerde aanbieders dagbestedingslocaties, samenwerkingspartners, collega's gemeenten (actief binnen het sociaal domein; communicatie- en beleidscollega's) en wijkteams ontvangen ook de informatie. Stroomlijn informeert de vervoersbedrijven.

De colleges van de Drechtstedengemeenten ontvangen een Romp-raadsinformatiebrief. Deze kan gebruikt worden om de gemeenteraden te informeren over de ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer.

Bijlagen

1. Gezamenlijk advies van het Vervoersplatform en de Regionale Adviesraad
2. Romp-raadsinformatiebrief