



Inkoopstrategie Doelgroepenvervoer 2025



Gemeente
Rotterdam

Colofon

Projectnaam: Doelgroepenvervoer
Projectnummer: 1-D-99999-23
Opgesteld door: Kernteam Doelgroepenvervoer
Datum: 3 april 2024

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	5
1.1. Uitgangssituatie	5
1.2. Doelstelling	5
1.3. Scope	5
1.4. Leeswijzer	6
2. Visie en beleidsdoelen	7
2.1. Visie op doelgroepenvervoer	7
2.1.1. Eigen vervoer, openbaar vervoer en doelgroepenvervoer	7
2.1.2. Doelgroepenvervoer en andere vervoersoplossingen	7
2.2. Visie en strategische beleidsdoelen	9
2.2.1. Wmo-vervoer	9
2.2.2. Jeugdwet-vervoer	10
2.2.2.1. Voorwaarden indicatie Jeugdwet-vervoer	10
2.2.2.2. Beleidsmatige ontwikkelingen	10
2.2.2.3. Woonplaatsbeginsel	11
2.2.3. Leerlingenvervoer	11
2.2.3.1. Andere vervoersregelingen en faciliteiten	12
2.2.3.2. Stijgende en complexere vervoersvraag	12
2.2.3.3. Relatie en rol gemeente, vervoerder, scholen en ouders	12
2.2.4. Vervoer Wet sociale werkvoorziening en Participatiewet	13
2.2.5. Busvervoer bewegingsonderwijs en zwemmen	13
2.3. Raakvlakken met verwante beleidsdoelen	13
2.3.1. Programma veilige en gezonde straten	13
2.3.2. Zero emissie taxi	14
2.3.3. Social Return	15
3. Markt- en vraaganalyse	16
3.1. Marktanalyse (aanbiedersveld)	16
3.1.1. Marktpartijen	16
3.1.2. Ontwikkelingen arbeidsmarkt	16
3.1.3. Ontwikkelingen kosten taxivervoer	16
3.1.4. Bevindingen vervoerders	16
3.1.5. Duurzaamheidsinzichten	19
3.2. Vraaganalyse (vraagkant)	20
3.2.1. Wmo-vervoer	20
3.2.1.1. Collectief aanvullend vervoer (CAV)	20
3.2.1.2. Wmo dagbesteding	22
3.2.2. Jeugdwetvervoer	22
3.2.3. Leerlingenvervoer	23
3.2.4. Vervoer naar werk (Sociale Werkvoorziening en Participatiewet)	24
3.2.5. Busvervoer Bewegingsonderwijs en zwemmen	25
3.3. Evaluatie	26

4. Inkoopstrategie	27
4.1. Inkoopdoelen	27
4.2. Probleemstelling: één of meerdere gecontracteerde vervoerders	27
4.2.1 Afweging	27
4.2.2 Beheersmaatregelen	30
4.3. Ontwikkeling	30
4.3.1. Versterken rol gemeente	30
4.3.2. Meer spreiding volgtijdelijk rijden	30
4.4.3. Meer werk van werk in het doelgroepenvervoer	31
4.4.4. Ruimte voor experimenten	31
4.4 Vervolg	31

1. Aanleiding

1.1. Uitgangssituatie

Het huidige contract doelgroepenvervoer (DGV) eindigt op 31/07/25. Binnen dit contract vallen zes sub-opdrachten:

- Twee vanuit onderwijs, de percelen leerlingenvervoer en gymvervoer.
- Vier voor de overige doelgroepen: Wmo (collectief aanvullend vervoer en dagbestedingsvervoer), Jeugdhulp (voornamelijk daghulp) en Participatiewet/Sociale werkvoorziening (werk).

De druk op het DGV nam de afgelopen jaren toe, zowel qua volume als complexiteit van de vervoersvraag. In combinatie met het chauffeurstekort leidde dit tot uitvoeringsproblemen. De hectiek bij de start van het schooljaar '22-'23 vroeg om meer gemeentelijke actie en grip op het DGV, in het bijzonder het leerlingenvervoer. Om de opdracht behapbaar te houden, stuurt de gemeente nu strakker op de in-, door-, en uitstroom in het DGV, in het bijzonder het leerlingenvoer en jeugdwetvervoer.

Weliswaar staan deze beleidsmaatregelen los van de inkoopopdracht, maar het grijpt er wel op in, bijvoorbeeld op het volume. In deze strategie neemt u kennis van de beleidscontext en de strategische keuzes voor het nieuwe contract.

1.2. Doelstelling

De inkoopdoelen voor het DGV luiden als volgt:

1. Veilig, toegankelijk en betrouwbaar vervoer, waardoor (geïndiceerde) burgers uit voornoemde doelgroepen, kunnen deelnemen aan de maatschappij.
2. Duurzaam en toekomstbestendig vervoer dat kan anticiperen op (toekomstige) ontwikkelingen.
3. Goed werkgeverschap vanuit de vervoerder naar personeel en onderaannemers.
4. Zakelijk partnerschap tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

De opdracht vloeit voort uit wettelijke verplichtingen (zie §2.1.2). Rode draad in al deze wetten is de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor burgers die zich niet kunnen verplaatsen buitenshuis, noch op eigen kracht, noch met behulp van hun netwerk, noch met algemene voorzieningen. Met geïndiceerd vervoer kunnen zij meedoen aan activiteiten in de samenleving.

1.3 Scope

Tot de scope van deze opdracht behoort het:

- Wmo-vervoer: collectief aanvullend vervoer (sociaal-recreatief) en vervoer naar de dagbesteding.
- Jeugdwet-vervoer: vervoer van en naar een locatie voor dagbesteding of dagbehandeling jeugdhulp.
- Leerlingenvervoer: vervoer naar school (doorgaans > 6km) voor kinderen met een beperking, naar speciaal onderwijs, of naar een school met levensbeschouwelijke grondslag.
- Participatiewet-vervoer: vervoer naar een 'sociale werkplek' voor inwoners met een arbeidsbeperking.
- Gym- en zwemvervoer, dit is geen DGV in zijn strikte betekenis, maar behoort om praktische redenen wel tot de opdracht.

De voorgenomen contractduur is vier jaar, met verlengingsopties voor tweemaal twee jaar. Binnen scope vallen:

- de regie (aannee + planning),
- en de uitvoering van de rit.

1.4 Leeswijzer

Om mee te kunnen doen in de samenleving moet men zich buitenshuis kunnen verplaatsen. Daarmee begint de gemeentelijke visie, uitgewerkt in hoofdstuk 2 voor alle takken van het doelgroepenvervoer. U leest hoe de gemeente met de schaarste aan mensen en middelen wil omgaan.

Hoofdstuk 3 beschrijft vraag en aanbod van vervoer. Per doelgroep neemt u kennis van de huidige vraag, en welke ontwikkelingen deze beïnvloeden. U leest over de dynamiek in de markt. In het samenvattende verslag van de marktconsultatie verneemt u hoe vervoerders tegen de opdracht aankijken.

Al deze informatie leidt toe naar de strategische inkoopkeuzes in hoofdstuk 4. U leest welke keuzes het college maakt, beargumenteerd en onderbouwd.

2. Visie en beleidsdoelen

2.1 Visie op doelgroepenvervoer

2.1.1 Eigen vervoer, openbaar vervoer en doelgroepenvervoer

Burgers willen zoveel mogelijk regie op hun eigen leven. Daar hoort bij dat ze zich kunnen verplaatsen buitenshuis. Liefst geheel zelfstandig, met eigen of openbaar vervoer (OV), zo nodig met hulp van hun naasten.

Nederland ondertekende in 2016 het VN-verdrag over de rechten van personen met een handicap. Tav vervoer schrijft het verdrag voor dat burgers met een handicap zoveel mogelijk kunnen reizen als ieder ander. Boven alles staat een toegankelijk OV, ook voor Rotterdammers die wat slechter ter been zijn. Zoveel als mogelijk moet de Rotterdammer deze vrijheid en gelijkwaardigheid van reizen kunnen beleven. In de Lokale Agenda Toegankelijkheid leest u hoe Rotterdam het VN-verdrag invult vwb vervoer en persoonlijke mobiliteit¹. Is zelf- of samenredzaamheid niet meer haalbaar, dan beschikt de gemeente een indicatie voor DGV.

2.1.2 Doelgroepenvervoer en andere vervoersoplossingen

In Nederland ligt de verantwoordelijkheid voor vervoer bij diverse overheidsinstanties. Als vervoersautoriteit verzorgt de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) het OV. De gemeente is op grond van diverse wetten² verantwoordelijk voor het merendeel van het vervoer voor inwoners met een mobiliteitsbeperking. Waar de eerste ophoudt en de tweede begint, is niet strak af te bakenen. Beperkingen komen niet van de een op de andere dag. Bovenal wil de MRDH iedereen zo veel mogelijk met het OV bedienen, ook burgers die wat slechter ter been zijn. Inclusieve oplossingen verdienen de voorkeur boven het geïndiceerde DGV. Ook de gemeente Rotterdam stimuleert dit met gratis OV-faciliteiten voor Aow'ers³ en kinderen < 12 jaar⁴.

Tussen het OV en DGV hebben zich diverse andere vervoersdiensten ontwikkeld, privaat en publiek gefinancierd. Sommige daarvan bewijzen al jaren hun waarde in het Rotterdamse vervoersaanbod. Denk aan de wijkbussen die veel ouderen bedienen. Andere zijn nog maar nauwelijks ontwikkeld in Rotterdam. Denk aan zelfstandig reizen met hulp van OV-coaches. Relatief nieuw zijn de vele platforms die deelmobiliteit aanbieden.

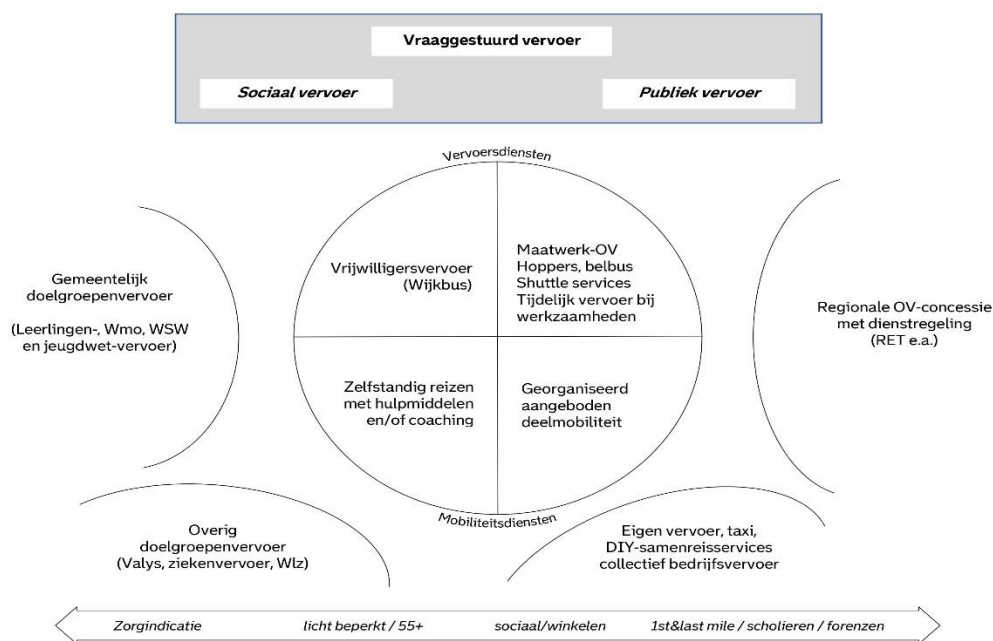
Onderstaande illustratie laat een globaal overzicht zien aan vervoersdiensten in Rotterdam, en hun gebruikers, min of meer geordend naar de mate van zelfstandigheid in het reizen.

¹ [Gemeente Rotterdam / Lokale Agenda Toegankelijkheid \(LAT\) \(vng.nl\)](#) pag. 62

² De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor sociaal-recreatief vervoer en dagbestedingsvervoer, De Jeugdwet voor vervoer van jeugdigen (<18 jaar) naar de centra voor daghulp, De Wet op het Primair Onderwijs, de Wet op de Expertisecentra en de Wet op het Voortgezet Onderwijs voor het leerlingenvervoer, De Wet Sociale Werkvoorziening en de Participatiewet voor vervoer naar werk.

³ [Gratis OV voor AOW-gerechtigden aanvragen / Rotterdam.nl](#)

⁴ [Gratis OV voor kinderen \(4 tot en met 11 jaar\) aanvragen / Rotterdam.nl](#) Diti is coalitie-afspraken 2023-2026. Een volgende coalitie zal over voortzetting van gratis OV moeten besluiten, zowel voor kinderen als voor Aow'ers.



De volgende ontwikkelingen cq risico's doen zich voor (van links naar rechts in de illustratie)

- Het wettelijke DGV staat onder druk: er zijn te weinig chauffeurs en de kosten lopen meer dan proportioneel op. Zonder ingrijpen dreigt het gebruik ongecontroleerd toe te nemen.
- Beetje bij beetje herstelt de wijkbus van de corona-dip. Echter, wegens hoge leeftijd haken vrijwilligers af terwijl opvolging uitblijft. Het model met vrijwilligersverenigingen en subsidies beklijft niet in alle wijken.
- Zelfstandig reizen komt in Rotterdam slechts matig van de grond. Daartegenover staat een toenemende vraag, vooral voor jeugdigen in het leerlingen- en jeugdwetvervoer.
- Maatwerk-OV (de 'belbus') is lokaal een antwoord waar het echte OV verdwijnt. Het trekt weinig reizigers en draagt zodoende slechts beperkt bij aan de dienstverlening.
- Deelmobiliteit verovert de wijken en OV-hubs maar blijft vooralsnog commercieel gedreven. De gemeente reguleert om overlast te beperken en de koppeling met OV te versterken. Deelmobiliteit heeft zich nog niet bewezen als inclusieve dienst.
- Nieuwe vormen van zelforganisatie voor burgers die wat minder goed ter been zijn (automaatje, ANWB) werken maar beperkt.
- In het regionale OV doen bus- en tramlijnen 'vaker' alleen de hoofdwegen aan, om de reistijd te verkorten en zodoende onderwijs- en werklocaties aantrekkelijker te kunnen bedienen. Gevolg is dat de fijnmazigheid in de wijken afneemt: de 'first & last mile' worden een groeiend probleem.

Daartegenover staan ook kansen:

- De Coöperatie Wijkmobiliteit Rotterdam⁵ en stichting wijkbus Feyenoord tonen aan dat zij door schaalvergroting en professionele aansturing de exploitatie van de wijkbus mogelijk maken.
- De wil om wijkbewoners vrijwillig te helpen in hun mobiliteit blijft groot.
- Werkzoekenden zijn met begeleiding en motivatie inzetbaar voor 'veilig' wijkvervoer. Zij doen hier ervaring op voor een 'echte baan' in het DGV en OV.

⁵ Coöperatie Wijkmobiliteit Rotterdam - Coöperatie Wijkmobiliteit Rotterdam (cwr.nu)

- Door koppeling van diensten via MaaS⁶ kunnen voor burgers herkenbare en aantrekkelijke reisketens ontstaan. Met deel-scootmobielen bij een zorgvoorziening komt de metro dichterbij.
- De urgentie stijgt om meer werk te maken van “zelfstandig reizen”, zowel vanuit de MRDH om alle Rotterdammers te bedienen, als vanuit de houdbaarheid van het DGV.

De gemeente verkent en werkt aan meer inclusieve en kansrijke vervoersoplossingen zoals de OV-coach, revitaliseren van wijkbus, fietseducatie etc. Daarmee wil zij tevens de druk op het DGV verlichten.

2.2 Visie en strategische beleidsdoelen

2.2.1 Wmo-vervoer

Burgers kunnen gebruik maken van Wmo-vervoer wanneer voorliggende oplossingen (§ 2.1.2) niet meer lukken. Voor 75-plussers geldt vanaf 2024 een lichtere toekenningstoets.

Het Wmo-vervoer bestaat uit:

- Collectief aanvullend vervoer (CAV), vervoer op aanvraag.
- Vervoer naar de dagbestedingslocaties voor volwassenen, doorgaans groepsvervoer.

In de praktijk blijkt enige overlap met vervoersregelingen, in beheer bij andere autoriteiten:

- Zittend ziekenvervoer voor bepaalde ziekenhuisbehandelingen en specifieke patiëntgroepen⁷, onder verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraars.
- Valys⁸ voor bovenlokale ritten (Ministerie van Volksgezondheid)
- Vervoer naar dagbehandeling Wet langdurige zorg⁹ in beheer bij het zorgkantoor.

Door corona en de nasleep ervan daalde het aantal Wmo-ritten. De vraag naar CAV zit eind 2023 nog 20% onder het précorona niveau. Kijk voor de aantallen in het volgende hoofdstuk, §3.2.1.1/2.

Vergrijzing en individualisering zijn maatschappelijke tendensen die de vraag naar CAV gestaag opdrijven.

Het chauffeurstekort en budget zal mettertijd grenzen stellen aan het vervoer. Een soberder CAV lijkt op termijn onafwendbaar evenals meer vervoersoplossingen anders dan de taxi. Dat onderstreept het belang van het vrijwilligersvervoer en toegankelijk OV, om in de toekomst mobiliteit voor iedereen te blijven bieden én grip te houden op het CAV.

Inclusief OV vormt de rode draad in de Rotterdamse visie. Veel burgers met een beperking willen in wezen ook niets liever dan met het OV reizen.

OV waar het kan, CAV waar het moet

Rotterdammers moeten veilig en vertrouwd van A naar B kunnen reizen. Het tekort aan mensen en middelen dwingt de gemeente om kritisch naar de kosten van de gekozen vervoersoplossing te kijken. Kan de Rotterdammer de rit met het OV maken, dan gaat deze oplossing voor op de ‘schaars beschikbare’ taxirit. Voornoemde benadering strookt met de visie en uitgangspunten van de Wmo, waarin het CAV haar wettelijke grondslag kent. Hier geldt dat algemeen toegankelijke voorzieningen voor gaan op maatwerk. Dat maakt het mogelijk dat ook in de toekomst het CAV blijft rijden. Juist om te voorkomen dat degene die echt niet zonder kan, niet wordt opgehaald.

Voorliggend op het CAV zal de gemeente haar inspanningen voor inclusief OV en het vrijwilligersvervoer vergroten. Is de Rotterdammer niet vertrouwd met het OV, dan kan hij een beroep doen op hulp en begeleiding. De gemeente gaat hierover in gesprek met de MRDH en RET. Meereizenden in het CAV kunnen hun reisgenoot met een beperking ook helpen in het OV

⁶ MaaS (Mobility as a Service) is een concept in ontwikkeling. Doel is dat inwoners ‘makkelijk’ gebruik kunnen maken van diverse mobiliteitsdiensten (waaronder plannen, boeken en betalen).

⁷ [Vervoer \(Zvw\) | Verzekerde zorg | Zorginstituut Nederland](#)

⁸ [Valys](#)

⁹ [Vervoer \(Wlz\) | Verzekerde zorg | Zorginstituut Nederland](#)

en daartoe een beroep doen op de OV-begeleiderskaart, voor zover zij zelf al niet van gratis OV kunnen genieten.

Om grip te houden op de stijgende kosten, stuurt de gemeente op rechtmatig gebruik. De lage drempel van het CAV brengt met zich mee dat er ook ritten worden gereden voor reismotieven, waarvoor andere instanties aan de lat staan. Denk aan voornoemde ritten voor bepaalde ziekenhuisbehandelingen en bovenlokale ritten, waarvoor resp. de zorgverzekeraar en Valys verantwoordelijk zijn. Punt van zorg blijft dat de de burger niet al te veel last krijgt van de diverse loketten in de vervoerswereld.

Qua dienstverlening sluit het CAV aan bij de algemeen gangbare kenmerken in het land (normen voor samen-reizen, stiptheid, omrijden, gebruik hulpmiddelen etc).

Gezien de druk op de taxi in de spits is het wenselijk waar mogelijk te spreiden over de dag. Aan de reizigers wordt verzocht om wanneer mogelijk de spits te mijden. Het vervoer naar de Wmo-dagbesteding rijdt volgtijdelijk, dwz na de spits van het leerlingenvervoer. Indicatiestellers en zorgaanbieders houden bij de de keuze voor een dagbestedingslocatie rekening met vervoerscomplicaties.

Regelmatig overleggen gemeente, vervoerder en BredeRaad010¹⁰ met elkaar over de performance in het Wmo-vervoer. Namens de BredeRaad schuiven hiervoor "ervaringsdeskundige" CAV-ers aan.

2.2.2 Jeugdwet-vervoer

Het Jeugdwet-vervoer is groepsvervoer naar een locatie voor specialistische Jeugdhulp, voor jeugdigen van 4 tot 18 jaar met een beperking. Bij jeugdigen onder de 4 jaar moet er altijd een ouder/begeleider mee reizen.

Het betreft hier diverse categorieën:

- Psychische problematiek, zoals ADHD, autisme, depressie en/of angststoornis.
- Gedragsproblematiek, zoals agressie of seksueel grensoverschrijdend gedrag ten gevolge van een verstandelijke beperking.
- Lichamelijke problematiek, waaronder jeugdigen met een sonde, ernstige epilepsie of een mobiele beperking.

De meeste van deze jeugdigen kunnen zonder al teveel problemen mee in het "reguliere groepsvervoer", met maximaal 8 jeugdigen in de taxi. Uit recente signalen blijkt echter dat groepsvervoer niet altijd toereikend is, met name voor jeugdigen met:

1. Ernstige gedragsproblematiek: zij kunnen medereizigers of de chauffeur agressief bejegenen.
2. Een zware vorm van ADHD, autisme of angststoornis. Door overprikkeling vanwege andere jeugdigen in de taxi zijn ze nauwelijks in staat nog dagbehandeling te volgen.
3. Een (ernstige) lichamelijke beperking, zoals jeugdigen met een sonde of epilepsie.

2.2.2.1 Voorwaarden indicatie Jeugdwet-vervoer

Jeugdwet-vervoer kan alleen in combinatie met een jeugdhulp-indicatie afgegeven door het wijkteam of een zogeheten Gecertificeerde Instelling¹¹. Wanneer ouders kiezen om de zorg met een persoonsgebonden budget (Pgb) in te kopen, kunnen zij het vervoer ook zelf regelen.

2.2.2.2 Beleidsmatige ontwikkelingen

Vanaf 1 januari 2018 organiseert de gemeente het Jeugdwet-vervoer centraal bij de opdrachtnemer van het DGV. Voor die tijd regelden de zorgaanbieders het vervoer van kinderen op hun eigen manier, bijvoorbeeld met een zelf gecontracteerde vervoerder.

¹⁰ [BredeRaad010 – Voor elke Rotterdammer \(brederaad-010.nl\)](#)

¹¹ Een gecertificeerde instelling (GI) voert maatregelen uit in het kader van jeugdbescherming en jeugdreclassering, opgelegd door de rechter.

De afgelopen jaren is het aantal kinderen in het Jeugdwet-vervoer flink gestegen (voor cijfers zie §3.2.2).

Deze toename drukt op de capaciteit van de gecontracteerde vervoerder mede omdat veel vervoer gelijktijdig met het leerlingenvervoer plaatsvindt. Het aantal ritten stijgt overigens niet in dezelfde mate als het aantal indicaties. Dit geeft aan dat lang niet alle jeugdigen hun indicatie over de volle breedte benutten.

Van de indicaties is 87% afgegeven door het wijkteam, en 13% door een Gecertificeerde Instelling (2022).

De gemeente wenst het aantal vervoersindicaties terug te dringen. De acties daartoe komen in grote lijnen neer op strakker indiceren obv de beleidsregels. Naar analogie met het leerlingenvervoer is vanaf 2024 de 6km-norm ingevoerd. Bij een afstand < 6km zijn ouders/verzorgers zelf verantwoordelijk voor het vervoer.

Ouders met een minimuminkomen kunnen een kilometervergoeding ontvangen, als zij het vervoer binnen hun eigen netwerk kunnen oplossen¹².

2.2.2.3 Woonplaatsbeginsel

Op 1 januari 2022 veranderde het zogenaamde woonplaatsbeginsel bij jeugdhulp met verblijf.

- Voor 2022 was verantwoordelijk: de gemeente waar de gezaghebbende ouders wonen.
- Vanaf 2022 is verantwoordelijk: de gemeente waar het kind staat ingeschreven (bij ambulante hulp), of waar het kind stond ingeschreven, voordat de jeugdhulp met verblijf van start ging.

Door deze wetwijziging is de gemeente Rotterdam verantwoordelijk voor een stijgend aantal kinderen, woonachtig buiten de gemeente, én met een vervoersvraag buiten de gemeente (zie aantallen § 3.2.2). Omdat deze ritten doorgaans niet gecombineerd kunnen worden, drukt dit op de capaciteit van de vervoerder.

Op korte termijn zal dit aantal vermoedelijk licht stijgen. Op lange termijn zal het aantal kinderen met jeugdhulp en vervoer buiten de regio dalen.

2.2.3 Leerlingenvervoer

Leerlingenvervoer is voor kinderen die niet zelfstandig naar school kunnen reizen vanwege een structurele lichamelijke, verstandelijke, zintuiglijke of psychische handicap. Daarnaast is het mogelijk voor leerlingen die vanwege geloof of levensbeschouwing of het benodigde soort onderwijs naar een school > 6 km van huis gaan.

Naast de bekende taxibusjes kent het leerlingenvervoer ook andere vormen:

- Eigen vervoer per fiets: de leerling kan zelfstandig of onder begeleiding naar school fietsen.
- Vervoer met OV: de leerling kan zelfstandig of onder begeleiding met het OV naar school reizen.
- Eigen vervoer per motorvoertuig: als ouders hun kind met de auto naar school kunnen brengen, kan een vergoeding voor eigen vervoer worden toegekend.

Het overgrote deel van de leerlingen zit in het speciaal onderwijs. Naast de beperking weegt de gemeente afstand en leeftijd mee in haar besluit. Vanaf 9 jaar kan de gemeente in overleg met ouders en kind een traject naar zelfstandig reizen starten. Voor ± 20 kinderen met een meervoudige complexe beperking ontvangt de school een vergoeding om zelf vervoer te regelen, incl. vervoer tijdens de schooltijden.

2.2.3.1 Andere vervoersregelingen en faciliteiten

Tot het leerlingenvervoer horen ook een aantal andere faciliteiten, namelijk:

¹² [Gemeentebblad 2023, 567039 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#) §5.8, lid H

- Minimaregeling: Minima krijgen een vergoeding voor zelfstandig reizen per fiets of OV als de afstand tot de school < 6km, doch > 3 km bedraagt¹³.
- Nieuwkomersregeling: Anderstalige nieuwkomers krijgen voor hun kinderen op de schakelklas eerste opvang een vergoeding voor zelfstandig reizen per fiets of OV. De vergoeding geldt voor één jaar en alleen als de afstand tot school > 6km bedraagt. Is de leerling jonger dan negen jaar dan vergoedt de gemeente ook de begeleiderskosten. Oekraïense kinderen hebben hun eigen voorziening met een separate bekostiging.

Deze groepen vallen buiten de scope van de inkoop DGV.

2.2.3.2 *Stijgende en complexere vervoersvraag*

Het leerlingenvervoer staat onder druk. De vraag naar taxivervoer bij begin en eind van de schooldag is hoog, vaak hoger dan de vervoerder aan kan. Andere grote gemeenten kampen met hetzelfde vraagstuk. Bij de start van het schooljaar '22-'23 kende het vervoer in veel gemeenten grote uitvoeringsproblemen. Om herhaling te voorkomen stuurt de gemeente dringender op de indicaties voor het leerlingenvervoer. In de basis gaat het om de opgave:

- Terugdringen van de vraag: Taxivervoer is er alleen wanneer leerlingen niet zonder kunnen, of wanneer redelijkerwijs van ouders niet verwacht kan worden hun kind zelf te brengen. Een variant hierop is dat ouders/derden een deel van de ritten zelf rijden.
- Alternatieve vervoersoplossingen: meer OV of eigen vervoer. Meer werk maken van zelfstandig reizen.
- Waar mogelijk vervoersvraag spreiden over de dag.

Sinds februari '22 geldt de nieuwe verordening leerlingenvervoer. Meer dan voorheen vraagt deze verordening om de eigen kracht en het netwerk van de aanvrager mee te wegen in de beoordeling. Vanaf het schooljaar '23-'24 ging het team leerlingenvervoer hiermee aan de slag. Dat deze nieuwe koers enige weerstand oproept, is niet verwonderlijk. Toch is er ook veel begrip bij scholen en ouders. Het spreekt vanzelf dat deze maatregelen er niet toe mogen leiden dat kinderen thuis blijven zitten.

2.2.3.3 *Relatie en rol gemeente, vervoerder, scholen en ouders*

In de organisatie en uitvoering van het vervoer luistert de samenwerking tussen alle spelers heel nauw. De vervoerder zal veelvuldig overleggen met het team leerlingenvervoer (gemeente), de scholen, de ouders/verzorgers en de leerlingen zelf:

1. Met de gemeente/ team leerlingenvervoer

Het team leerlingenvervoer voert structureel overleg met de vervoerder om tijdig bij te sturen wanneer dit nodig is. De vaste momenten zijn:

- Eind van het schooljaar, wanneer alle aanvragen zijn afgehandeld.
- Begin van het schooljaar, het moment van veel operationele handelingen; nieuwe kinderen en nieuwe routes die opstartproblemen met zich meebrengen.
- Dagelijks tot wekelijkse contactmomenten over routewijzigingen, ziekte, klachten etc.

2. Met de ouders /verzorgers en leerlingen

De relatie tussen vervoerder en bovenal de leerling en ouders/verzorgers is belangrijk tijdens het vervoer, maar ook bij het ophalen en brengen. Sommige leerlingen hebben begeleiding nodig. Affiniteit met de doelgroep helpt de taxichauffeur in de bejegening van kwetsbare leerlingen of bij onenigheid tussen leerlingen of incidenten in de bus. Voor erg kwetsbare leerlingen draagt een vaste chauffeur bij aan de rust tijdens de rit. Zij kunnen onderweg veel stress ervaren wanneer er telkens een andere chauffeur achter het stuur zit.

3. Met de scholen

Sommige leerlingen kunnen niet zelfstandig het schoolgebouw betreden en verlaten. Chauffeur en school stemmen met elkaar af dat, en hoe de overdracht plaatsvindt.

¹³ [Verordening bekostiging leerlingenvervoer Rotterdam | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#), art. 26-28

2.2.4 Vervoer Wet sociale werkvoorziening en Participatiewet

Rotterdamers met een arbeidsbeperking kunnen in aanmerking komen voor woon-werk vervoer. De wettelijke basis ligt in de:

- Wet sociale werkvoorziening (Wsw)
- Participatiewet

DGV is aan de orde voor medewerkers die vanwege hun beperkingen niet in staat zijn om zelfstandig van woning naar werk te reizen vv. Indicatiestelling door een arts is vereist om in aanmerking te komen voor woon-werkvervoer. In totaal gaat het om ongeveer 5% van de medewerkers uit de twee doelgroepen. De overige 95% reist zelfstandig van woning naar werk.

De vervoersvraag betreft dagelijkse woon-werkritten in de ochtend en middag. Een gedeelte van de ritten vindt buiten de spits plaats, en een gedeelte van de medewerkers werkt parttime. Vrijwel alle vervoer vindt binnen Rotterdam plaats. Slechts een enkele medewerker met een woon-werkvervoersvoorziening woont buiten Rotterdam. In die gevallen wordt een individuele afweging over proportionaliteit gemaakt, voorafgaande aan de verstrekking van de vervoersvoorziening.

Op de geëigende momenten praten de ondernemingsraden Wsw en W&I mee bij relevante onderdelen van de inkoop DGV.

2.2.5 Busvervoer bewegingsonderwijs en zwemmen

De wet verplicht de gemeente dat scholen twee keer per week gebruik kunnen maken van een gymaccommodatie voor bewegingsonderwijs. Aangezien een aantal accommodaties hemelsbreed verder liggen dan 1,2 km heeft de gemeente besloten om hiervoor busvervoer in te zetten. Het busvervoer valt niet onder haar wettelijk taak maar beperkt verlies van onderwijstijd.

De meeste basisscholen doen mee met schoolzwemmen aangezien veel leerlingen in groepen 5 en 6 nog nooit zwemlessen hebben gevolgd en geen zwemdiploma's hebben. Omdat Rotterdam een waterrijk gebied is, faciliteert de gemeente dat kinderen middels schoolzwemmen hun zwemdiploma halen. Schoolzwemmen valt niet onder de wettelijke taak. Aangezien de meeste zwembaden niet in de buurt liggen van een school, zet de gemeente hiervoor busvervoer in. In het schooljaar 2023-2024 maken 114 scholen gebruik van busvervoer.

2.3 Raakvlakken met verwante beleidsdoelen

2.3.1 Programma veilige en gezonde straten

In de Omgevingsvisie "De Veranderstad" ¹⁴ leest u, voor welke grote ruimtelijke opgaven de stad staat, vanaf heden tot 2040. Vanuit deze visie werkt de gemeente aan een breed scala van maatregelen, uiteenlopend van fysieke inrichtingen van straten en kruispunten tot handhaving op ongewenst gedrag en het bevorderen van slim en gezond reizen.

Burgers worden uitgenodigd zich meer lopend en fietsend te verplaatsen. De noodzakelijke bewegingen per auto, o.a. logistiek worden goed ingepast zodat de bereikbaarheid van de stad op niveau blijft, ondanks de verdere verdichting. Structuuringrepen zullen voor de langere termijn het OV verbeteren.

Niet alles kan, en niet tegelijkertijd. Maken van keuzes is noodzakelijk. Alle modaliteiten moeten op een slimme manier in balans worden gebracht om een prettige en bereikbare stad te blijven. Verschillende plannen helpen in het maken van die keuzes:

¹⁴ [Ontwerp Omgevingsvisie Rotterdam \(ruimtelijkeplannen.nl\)](https://ontwerp.omgevingsvisie.rotterdam.nl/ruimtelijkeplannen)

1. Programma Veilige en gezonde straten (VGS):

Hiermee wordt invulling gegeven aan de in de raad aangenomen motie eind 2021 en het huidige coalitieakkoord om een snelheidslimiet van 30 km/u in te voeren waar dat nodig en mogelijk is. De tijdlijn is als volgt:

Periode	Onderdeel
Q2/Q3 2024	Uitvoeringsplan overgangsmoment 2025 ter besluitvorming
2025	Overgangsmoment waarop veel straten naar 30km/u gaan
2025 ev	Monitoren van de verkeersveiligheid en bereikbaarheid; aanpassen waar nodig. Straten naar 30km/u in combinatie met onderhoudswerkzaamheden

2. Verkeerscirculatieplan Rotterdam 2023 – 2030 (VCP):

Hiermee wordt invulling gegeven aan de opdracht uit het coalitieakkoord. Het VCP is een richtinggevend document voor het nemen van maatregelen op de korte en de middellange termijn, om een aantal gebieden in Rotterdam (centrum en wijken Oude Westen, Nieuwe Westen, Middellang en Oude Noorden) autoluwer en veiliger te maken voor fietsers en voetgangers. De tijdlijn is als volgt:

Periode	Onderdeel
2023 – Q2/2024	Uitvoeren analyses en opstellen verkeerscirculatieplan (visiedocument stadsbreed)
Najaar 2024	Verkeerscirculatieplan ter besluitvorming
T/m 2026	Uitvoeringsprogramma korte termijn maatregelen
2026 ev	Uitvoeren middellange en lange termijn maatregelen

2.3.2 Zero emissie taxi

In 2022 ondertekende de gemeente Rotterdam het afsprakenkader Emissieloos taxivervoer¹⁵. Hiermee sprak zij de intentie uit om voor 2030 volledig uitstootvrij taxivervoer te realiseren. Middels de instelling van een milieuzone zal deze maatregel gehandhaafd worden. Deze milieuzone valt gelijk met de contouren van de zero emissie stadslogistiekzone¹⁶, welke per 1 januari 2025 ingaat. Momenteel is er nog geen datum bepaald wanneer de milieuzone voor taxivoertuigen ingaat. Wel is overgangsbeleid vastgesteld, dat wordt opgenomen in het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV). De overgangsregeling is als volgt:

- De bestaande Personenauto Taxivoertuigen met tenminste emissieklasse 5 die vóór 1 januari 2025 bij de RDW zijn geregistreerd als taxi mogen rijden in een Nul-emissiezone tot 1 januari 2027.
- De bestaande Personenauto Taxivoertuigen met tenminste emissieklasse 6 die vóór 1 januari 2025 bij de RDW zijn geregistreerd als taxi mogen rijden in een Nul-emissiezone tot 1 januari 2028.
- Taxibusjes met tenminste emissieklasse 6 mogen rijden in een Nul-emissiezone tot 1 januari 2028.
- Rolstoelbusjes met tenminste emissieklasse 6 mogen rijden in een Nul-emissiezone tot 1 januari 2030.

¹⁵ [Afsprakenkader Emissieloos Taxivervoer | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

¹⁶ [Logistiek 010](#)

[Home :: Op weg naar ZES](#)

[Home - Doe het zero.nl](#)

Beleidskaders worden opgesteld voor het verlenen van (dag)onthefingen, aan te vragen via een landelijk loket.

In oktober 2024 zit de gemeente aan tafel met de taxibranche om afspraken te maken over de transitie. Naar verwachting wordt de milieuzone uiterlijk 1 januari 2028 ingevoerd.

2.3.3 *Social Return*

Social return is een bestendigde aanpak die de dynamiek op de arbeidsmarkt stimuleert voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat blijkt ook uit de positieve resultaten die binnen het huidige contract DGV zijn gerealiseerd.

Juist in deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt zal de gemeente meer kansen bieden om de kandidaten te ontwikkelen naar werk om de kans op succesvolle social return te vergroten. Daartegenover staat dat de krapte op de arbeidsmarkt de spagaat tussen werkgever en werkzoekenden vergroot. Het ontwikkeltraject voor de werkzoekenden is langer en intensiever. Werkzoekenden hebben een ruime uitstroomkeuze zodra zij een ontwikkeltraject hebben doorlopen. Dit reduceert de potentiële uitstroom naar een baan in het DGV. Door samen met de bedrijfstak op te treden, draagt social return structureel bij aan voordelen voor de samenleving, bedrijven als burgers.

3 Markt- en vraaganalyse

3.1 Marktanalyse (aanbiedersveld)

3.1.1 Marktpartijen

Met 20.000 reizigers die in één jaar samen meer dan een miljoen ritten maken, zet Rotterdam een grote vervoersopdracht in de markt. Alleen de grote spelers in de branche kunnen zo'n groot volume aan. Naar verwachting zal een aantal vervoerders geïnteresseerd zijn in de Rotterdamse opdracht. Van vergelijkbare aanbestedingen bij andere grote opdrachtgevers is bekend dat 3 à 6 vervoerders erop hebben ingeschreven.

3.1.2 Ontwikkelingen arbeidsmarkt

De taxibranche heeft de afgelopen jaren een aantal significante veranderingen op de arbeidsmarkt doorgemaakt. In september 2019 worstelde de branche met een tekort aan chauffeurs, maar de situatie veranderde drastisch met de coronapandemie vanaf maart 2020. De pandemie bracht uitdagingen met zich mee maar had ook onverwachte positieve effecten, zoals het garanderen van doorbetaling in het DGV door afspraken met opdrachtgevers en ondersteunende regelingen van de overheid. Daardoor kregen taxibedrijven en hun werknemers wat meer lucht.

Sinds 2022 is de vraag naar taxidiensten weer gestegen, waardoor de druk op de chauffeursmarkt aanzienlijk toenam. Dit dwingt taxibedrijven om hun wervingsinspanningen op te voeren en gekwalificeerde chauffeurs aan te trekken om aan de groeiende vraag te voldoen. Tegelijkertijd hebben loonstijgingen van respectievelijk 2,5% en 8% op 1 januari 2022, 2023, en 4% op 1 januari 2024, het beroep aantrekkelijker gemaakt, wat heeft bijgedragen aan meer chauffeurs. Door de loonstijgingen in andere branches, alsook het minimumloon, blijft de relatieve loonstijging echter beperkt.

Het behouden van voldoende chauffeurs is cruciaal, vooral voor het Rotterdamse DGV, dat veel chauffeurs vraagt.

De continuïteit van het vervoer vereist ook om de onderaannemers te behouden omdat een aanzienlijk deel van al het vervoer in Rotterdam door hen wordt uitgevoerd.

3.1.3 Ontwikkelingen kosten taxivervoer

De kosten van het taxivervoer zijn de afgelopen jaren flink gestegen. Onderzoeksbureau Panteia berekent de jaarlijkse kostenontwikkelingen en verwerkt deze in de NEA-index¹⁷

NEA-indexaties

2017: 0,3%	2020: 6,7%	2023: 3,4%
2018: 2,0%	2021: 3,5%	
2019: 2,2%	2022: 13,7%	

3.1.4 Bevindingen vervoerders

Met het oog op partnerschap houdt de opdrachtgever rekening met de positie en ervaringen van de vervoerders in deze markt. Daartoe diende de afgelopen marktconsultatie (februari 2024).

Van zeven partijen zijn bruikbare reacties binnengekomen. U leest hieronder de belangrijkste bevindingen per thema. Eén "inzender" vertegenwoordigt een aantal kleinere vervoersbedrijven, die pleiten voor een "open house" (zie eind van deze paragraaf).

Het is bekend dat vervoerders tijdens een marktconsultatie niet al hun kennis prijsgeven. Uit oogpunt van concurrentie behouden ze hun 'troefkaarten' voor de fase van de inschrijving.

¹⁷ NEA-index: jaarlijks kostenstijgingsindex in het taxi- en zorgvervoer, objectief vastgesteld door het Sociaal Fonds Mobiliteit

1. Scope inkoopopdracht (groei en krimp)

Zes partijen geven aan dat een vervoerder enige krimp en groei moet kunnen absorberen. De voorspelbaarheid en het patroon zijn daarin belangrijk. Geleidelijke groei of krimp is beter op te vangen dan een acute stijging of daling. Afwijkingen binnen de 10% moet de vervoerder zelf kunnen oplossen. Daarboven vragen zij actieve inzet van de opdrachtgever.

Suggesties in dit verband zijn: heroverwegen maximale reistijden, combinatiemogelijkheden, actieve ondersteuning in ritspreiding, voor-aanmeldtijden, bloktijden voor leerlingenvervoer, grotere bussen voor leerlingenvervoer en ophalen bij haltes, spits-mijdingsincentives voor Wmo-reizigers etc.

Een vervoerder stelt voor een staffel op te nemen in de prijsafspraken over het verrekenen van afwijkingen: bij afwijkingen > 20% moet de opdrachtgever haar afspraken met de vervoerder herzien.

2. Percelen

Alle grote vervoerders zijn helder: Iedere vorm van perceelindeling maakt optimaal volgtijdelijk¹⁸ rijden onmogelijk. Optimaal benutten van capaciteit, tussen doelgroepen of geografisch, gaat dan niet lukken. De voordelen voor één perceel zijn:

- Efficiënte middeleninzet: schaalvoordelen en kostenbesparing
- Volgtijdelijk rijden, spreiding van piekbelasting
- Interessantere arbeidscontracten
- Uniforme processen voor contractbeheer
- Consistente communicatie naar reizigers
- Geïntegreerde managementinformatie waardoor desgewenst effectief bijsturen obv data mogelijk is.
- Uniforme dashboards

Voor het geval dat, schrijft één vervoerder, dan is de geografische opdeling de minst slechte 'verdeel-optie'.

De helft van de vervoerders noteert dat perceelindeling geen invloed heeft op stiptheid. De andere helft denkt van wel.

Men is het er grotendeels over eens dat perceelindeling de implementatie compliceert. Vervoerders zullen elkaar beconcurreren in het werven van personeel. Het eigen belang gaat dan voor het collectief. Eén vervoerder zegt daarentegen dat kleinere percelen makkelijker te implementeren zijn.

3. Bekostiging

De meeste vervoerders verkiezen als volgt:

- Voor vraagafhankelijk vervoer (CAV): starttarief + kilometervergoeding
- Voor routevervoer: prijs per beladen uur al dan niet in combinatie met een starttarief en mogelijk gedifferentieerd naar voertuigtype

Varianten hierop zijn een minimale afnamegarantie + een variabel tarief daarbovenop.

Deze bekostiging sluit aan op de kostenstructuur van de vervoerder en is gebruikelijke in de meeste contracten.

Twee vervoerders kiezen voor een lumpsum.

4. Sturen en monitoren

Om als opdrachtgever goed te kunnen sturen, geven vervoerders de hiernavolgende suggesties voor KPI's¹⁹ (met tussen haakjes naar hun zeggen 'realistische' normen):

- Stiptheid (van > 90% tot > 92% gezien de congestie in de stad)
- Extreem te laat (<0,2%)

¹⁸ Volgtijdelijk rijden: de soorten vervoer (doelgroepen) rijden waar mogelijk in "dienstroosters" na elkaar, met name na de piek in het leerlingenvervoer. Zodoende worden materiaal en personeel optimaal ingezet. Zie ook H4 Inkoopstrategie

¹⁹ KPI= Kritische Prestatie Indicator: een prestatienorm te realiseren door de opdrachtnemer.

- Tijdigheid + 15 minuten te laat (bv 97%)
- Gebruik belservice % (minimaal 90%)
- % ritten dat binnen de maximale ritduur bleef (minstens 92%)
- Aantal (gegronde) klachten (0,2 %)
- Klanttevredenheid (8,0)
- Duurzaamheid (100% elektrisch voor 4p en 8p bussen, 0% voor rolstoelbus bij de start)

Eén vervoerder betoogt dat de nadruk op stiptheid achterhaald is. Kwaliteiten als verwachtingsmanagement, communicatie en een vriendelijke chauffeur staan boven stiptheid. Eén vervoerder stelt voor om te werken met een puntensysteem per rit.

Op de vraag wat de gemeente te doen staat als de vervoerder de kwaliteit niet op orde krijgt, antwoordt men (zonder uitleg):

- Inzetten wachtkamervereenkomst
- Een verbeterplan (2 partijen)
- Onderzoeken van alternatieve onderaannemers
- Inzet onafhankelijke deskundigen

Voor wat betreft de monitoring van de prestaties schrijven alle vervoerders dat real-time leveren van vervoersdata mogelijk is. De opdrachtgever moet wel precies omschrijven wat zij nodig heeft:

- In het bestek: duidelijkheid over datasets, data-eisen en datalevering.
- Data-protocollen: hoe de data worden uitgewisseld, beveiligd, verwerkt etc.
- Criteria voor betrouwbaarheid van de data (bv. % beschikbare data)
- Technische eisen (bv. actieve koppeling)

5. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De opdrachtgever moet een realistische zero-emissie doelstelling nastreven. Hoewel de vervoerders in soortgelijke contracten vaak 100% duurzaam vervoer aanbieden (m.u.v. rolstoelvoertuigen), rijdt het vervoer nergens in Nederland 100% duurzaam. Minimaal 80% duurzaam vervoer (m.u.v. rolstoelvoertuigen) is wel haalbaar.

Om de ambitie hard te maken, doen vervoerders de volgende suggesties:

- Flexibel ingroeimodel
- Eis gedetailleerde plannen alsook systemen om de voortgang te rapporteren
- Laat de opdrachtgever zich beperken tot een eis. Bij een gunningscriterium zullen inschrijvers (onrealistisch) het maximale aanbieden.

Van de gemeente verwachten zij voldoende publieke laadmogelijkheden (inclusief snelladers), handhaving op onterecht gebruik ervan, en medewerking bij het verkrijgen van vergunningen voor het aanleggen van eigen laadvoorzieningen. De opdrachtgever kan overwegen de stallingslocatie en laadinfra voor haar rekening te nemen. Dat betekent een (grote) uitdaging minder bij een overgang van vervoerder.

6. Werkgeverschap en Opdrachtgeverschap

Geen enkele vervoerder geeft antwoord op de vraag hoe aan voldoende geschikt personeel te komen. Eén partij geeft te kennen om vervoerders hierin alle ruimte te geven.

Een vervoerder stelt voor om gezamenlijk op te trekken in de arbeidscommunicatie voor de vacatures. Uiteraard is een goede samenwerking met het Werkgevers Servicepunt en overige instanties in de regio waardevol om te bezien of er geschikte kandidaten zijn die (op termijn) kunnen instromen als chauffeur. Ook kunnen de gemeenten de verbindende factor zijn om contact te leggen met het vrijwilligersvervoer.

Tav goed werkgeverschap voor onderaannemers suggereren zij om de contractuele afspraken met de hoofdaannemer door te delegeren, echter niet om daar extra op te controleren. Ook geven een aantal vervoerders aan om de jaarlijkse NEA-indexaanpassing op te leggen voor de contracten met onderaannemers.

Zij dringen er bij de opdrachtgever op aan om de Rotterdammer realistische verwachtingen voor te spiegelen. DGV is geen persoonlijke taxi maar collectief vervoer.

Gezien de schaarste moeten inwoners, die wel kunnen maar liever niet willen, gestimuleerd

worden om toch gebruik te maken van het OV of andere voorzieningen.

Opdrachtgever moet ervoor waken dat de vraag naar vervoer enorm groeit. Dit vraagt enerzijds om verantwoord indicatiebeleid en anderzijds om transparante communicatie over trends en ontwikkelingen.

7. Klanttevredenheid

Naar eigen zeggen stijgt de klanttevredenheid als de vervoerder:

- Op tijd rijdt (betrouwbaar)
- Met comfortabele en toegankelijke voertuigen rijdt
- Zorgvuldig communiceert en klachten afhandelt

Iedereen onderstreept daarbovenop dat de service en vriendelijkheid van de chauffeur allerbelangrijkst is.

Voorstel Open House

Een aantal lokale vervoerders heeft zich verenigd en biedt de gemeente het collectief aanvullend vervoer (CAV) middels een "openhouse" constructie aan.

In deze vorm geven gemeenten vooraf aan welke dienst ze willen inkopen, tegen welke voorwaarden en prijs. Alle taxibedrijven die deze dienst als zodanig willen leveren, worden toegelaten tot het systeem. De reizigers kiezen zelf met welk van de aangesloten taxibedrijven ze reizen. Logischerwijs kiezen zij voor het bedrijf dat hen het best bedient. Daarmee staat de cliënt echt centraal, volgens de initiatiefnemers: *"De gemeente kan geen betere kwaliteitsgarantie bieden"*.

In § 4.2.1 (Afweging, punt 5) leest u hoe de gemeente hier tegenaan kijkt.

3.1.5 Duurzaamheidsinzichten

In het kader van duurzaamheid zijn vrijwel alle soorten voertuigen, behalve rolstoelbussen, beschikbaar met een gemiddelde wachttijd van 4-6 maanden. Rolstoelbussen worden sneller geleverd, maar hebben een beperkte actieradius van 80 tot 110 km vanwege het maximale gewicht van 3500 kg volgens de Wet Personenvervoer. Dit is echt te weinig voor een goede exploitatie. Er zijn ideeën geopperd om het toegestane gewicht te verhogen naar 4600 kg met een rijbewijs B. Hierdoor kunnen autofabrikanten en ombouwers grotere accupakketten toevoegen aan elektrische rolstoelbussen. Deze wetswijziging is uitgesteld.

Het is verstandig om duurzaam vervoer te overwegen en mogelijk te streven naar een 100% duurzaam wagenpark, met uitzondering van rolstoelbussen, in afwachting van doorbraken in elektrische rolstoelbussen in de komende jaren.

Daarnaast moeten we rekening houden met cliënten van dagbesteding, vooral ouderen met beperkte mobiliteit, die mogelijk niet veilig kunnen instappen in een 8-persoonsvoertuig. In deze gevallen wordt een rolstoelbus ingezet waarin klanten zonder obstakels kunnen instappen en zich naar hun plaats kunnen begeven, ondersteund door begeleiding of chauffeurs.

Waterstofauto's kennen nog geen brede acceptatie in Nederland.

3.2 Vraaganalyse (vraagkant)

In § 2.2 nam u kennis van het doel, doelgroep en uitdagingen in het doelgroepenvervoer. In deze paragraaf leest u over de vervoersvraag, t.w. het huidige volume en de relevante cliëntkenmerken.

De ontwikkeling van de vervoersbehoefte is niet exact te voorspellen. Bovendien geldt voor alle doelgroepen dat ze hun indicatie niet over de volle breedte verzilveren. Tenslotte kan het college tijdens de contractperiode besluiten tot beleidsmaatregelen, die invloed hebben op het volume.

3.2.1 Wmo-vervoer

Het Wmo-vervoer bestaat uit:

- Collectief aanvullend vervoer: vervoer op aanvraag dat gecombineerd uitgevoerd kan worden met de taxi. Voor de reiziger gelden de gangbare Rotterdamse spelregels voor wat betreft reisgebied (25km), stiptheid (15' marge), omrijden (30'), openstelling (07.00u/ 00.00u zondag t/m donderdag; tot 02.00u op vrijdag en zaterdag), prioriteitsritten e.a.
- Vervoer naar de dagbesteding voor ouderen, lichamelijk/verstandelijk beperkten en ggz-cliënten, doorgaans groepsvervoer.

3.2.1.1 Collectief aanvullend vervoer (CAV)

U ziet hieronder de cliëntaantallen en ritten van de afgelopen jaren. Het betreft het aantal verreden ritten, zogenaamde loosritten ($\pm 3\%$) niet inbegrepen.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal cliënten (lopende indicaties)	27.292	27.125	27.253	26.613	26.410	26.294
Aantal verreden ritten	667.718	733.892	408.700	502.442	562.677	587.924

Niet alle cliënten met een indicatie reizen met het CAV. Van de 26.294 Rotterdammers met een indicatie maakten er 17.754 gebruik van (2023).

Tot en met 2019 (pre-corona) steeg het aantal ritten gestaag. Meer Rotterdammers reisden met het CAV en deden dat gemiddeld ook vaker. Tijdens de coronaperiode zakte de vervoersvraag in, op jaarbasis met tientallen procenten. Postcorona herstelde het aantal ritten, echter niet tot de précorona volumes. De tendens is herkenbaar over heel Nederland.

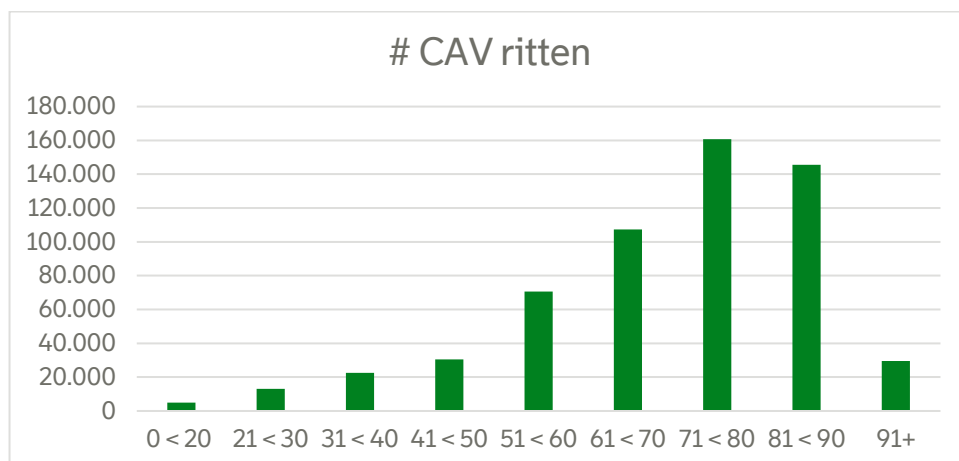
Kenmerken CAV-reizigers

Onderstaande rit- en persoonskenmerken uit 2023 geven een beeld van de mobiliteit van de CAV-ers. Hieruit blijkt dat voor een klein aantal inwoners een specifieke indicatie geldt met dito vervoerseisen:

Meenemen hulpmiddel	Geen	Elektrische rolstoel	Scootmobiel	Totaal	waarvan indicatie individueel
Aantal cliënten	23.599	1.615	1.357	26.571	282
Aantal ritten	532.024	33.299	22.601	587.924	11.582

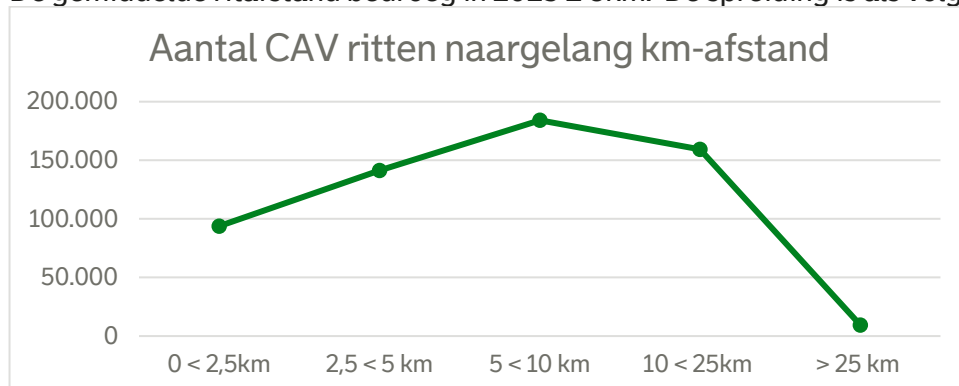
Leeftijden

Zeventigplussers maken meer dan de helft van de ritten (cijfers 2022):



Afstanden

De gemiddelde ritafstand bedroeg in 2023 $\pm$ 8km. De spreiding is als volgt:



Perspectief

De komende jaren valt een autonome groei van de vraag te verwachten. De maatschappelijke ontwikkelingen zijn daar debet aan: vergrijzing, individualisering in combinatie met langer thuis wonen. Daartegenover staan de grenzen aan uitvoerbaarheid (chauffeurs) en betaalbaarheid (geld).

Om meer grip te krijgen op de volumestijging zal het college mogelijk beleidsmaatregelen treffen (zie § 2.2.1). Het college bestudeert daartoe een aantal opties, die in veel Nederlandse gemeenten overigens al staand beleid zijn. Gedacht wordt aan:

- Hogere eigen bijdrage
- Terugdringen oneigenlijk gebruik, dwz geen CAV voor vervoer waar andere regelingen voorliggend zijn, zoals ziekenvervoer, Valys en Wlz-geïndiceerden.
- Toegankelijk OV en vrijwilligersvervoer als voorliggende voorziening (stimuleren met OV-coaches, OV-begeleiderskaart, wijkvervoer e.a.). Strikt genomen is dit geen nieuw beleid, nieuw is om hier meer uitvoering (en meer middelen) aan te geven.

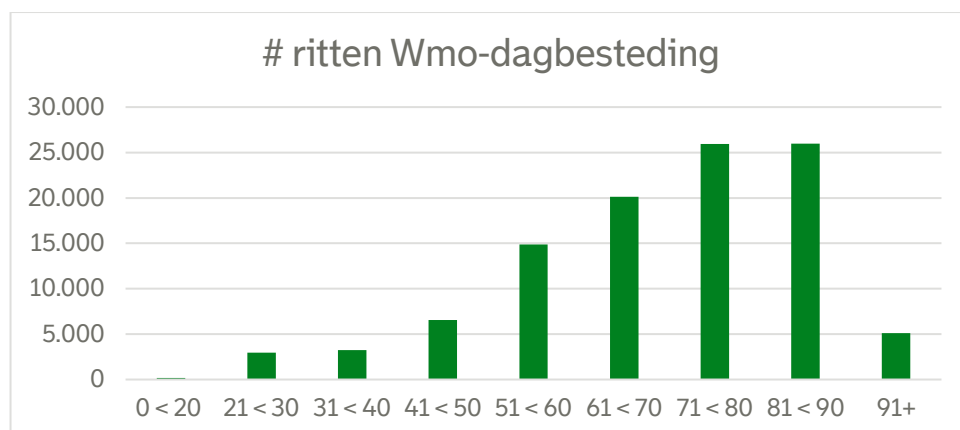
Tegenover de autonome stijging zullen deze beleidsmaatregelen de vraag beperken. Al blijft dat lastig te prognosticeren.

3.2.1.2 Wmo dagbesteding

Clënten- en ritaantallen over de afgelopen jaren laten het volgende beeld zien:

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal cliënten (lopende indicaties)	1.216	1.492	1.489	1.485	1.368	1.410
Aantal ritten	114.150	146.881	91.211	107.845	99.959	98.923

Zeventigplussers maken ook hier meer dan de helft van de ritten (cijfers 2022):



De gemiddelde ritafstand bedroeg in 2022: 4,8 km. De locaties liggen binnen de gemeentegrenzen.

Perspectief

Het vervoersvolume naar de dagbesteding blijft naar verwachting op het actuele niveau. Hier spelen dezelfde ontwikkelingen als bij het CAV. De vergrijzing en individualisering leiden tot een autonome stijging van de vervoersvraag.

Daartegenover staat het al ingezette beleid om de geïndiceerde dagbesteding voor de minder zware groep om te zetten naar open inloop dagbesteding. De welzijnsorganisaties in de wijken zijn hiervoor aan zet. Open inloop dagbesteding is een algemene voorziening zonder vervoersindicatie. Nu is al een lichte terugloop te herkennen in het vervoer naar geïndiceerde dagbesteding, ondanks de vergrijzing.

3.2.2 Jeugdwetvervoer

Begin 2018 ging het opdrachtgeverschap voor het Jeugdwet-vervoer van de zorgaanbieder over naar de gemeente. Bij de start van het huidige vervoerscontract betrof dit zo'n 120 vervoersindicaties. Dit aantal is jaar op jaar flink gestegen, dit geldt ook voor de ritaantallen.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal cliënten (lopende indicaties)		121	193	353	408	522
Aantal ritten			65.504	82.066	82.518	124.551

Kenmerken cliënten

Niet iedereen maakt gebruik van zijn indicatie. Het grootste gedeelte daarvan kan met het reguliere groepsvervoer reizen. Maar er zijn ook een aantal kinderen die vanwege hun beperking extra eisen stellen. Of ritten die vanwege maatwerk of Woonplaatsbeginsel (zie § 2.2.2.3), buiten de regio plaatsvinden. Onderstaand ziet u een overzicht van de "vervoersomstandigheden" (stand: aug. 2023).

Categorie	Toelichting	
Regulier groepsvervoer binnen de regio		360
Woonplaatsbeginsel buiten de regio	Verre ritten buiten de regio (oplopend tot 100-150 km enkele reis).	15
Kinderen < 4 jaar	Ouders dienen mee te reizen.	10
Individueel vervoer	In verband met overprikkeling in het groepsvervoer.	10
Begeleiding nodig vanwege gedragsproblemen	Kinderen die omwille van de veiligheid een "beveiliger/begeleider" nodig hebben op de ritten, owv grensoverschrijdend gedrag. Kan in sommige gevallen ook met een 7-puntsgordel opgelost kan worden, volgens de zorgaanbieders.	15
Speciaal medisch vervoer (de Groene Burcht)	Kinderen die een medische begeleider nodig hebben tijdens de rit: iemand die weet hoe te handelen bij een astma-aanval of wanneer een sonde er tijdens de rit uitgaat.	10
Lichamelijke beperking of rolstoelvervoer	Kinderen die in een rolstoel worden vervoerd en/of een ernstige lichamelijke beperking hebben.	6
Bijzondere ritten	Kinderen die buiten de regelingen vallen, bv. uit een pleeggezin naar basisschool. Of week-end vervoer naar huis of verblijf buiten Rotterdam Afstanden kunnen oplopen tot 100-150 km.	15

Perspectief vraagvolume

Het college wil de stijgende trend van de afgelopen jaren keren. Boven op een striktere indicatie door de wijkteams, neemt zij de volgende maatregelen:

- Invoering van een zogenaamd informeel Pgb voor Rotterdammers met een minimuminkomen.
- Vervoer tot en met 6 km valt vanaf 2024 bij verordening onder eigen kracht.

De komende maanden zal moeten blijken in hoeverre deze maatregelen het beoogde effect sorteren.

Kwaliteitseisen chauffeurs

Chauffeurs moeten kennis en affiniteit hebben met deze doelgroep. Het betreft zeer kwetsbare kinderen met uiteenlopende gedragsproblematiek, vaak zwaarder dan bij kinderen in het leerlingenvervoer. Het is dan ook zeer wenselijk dat de chauffeurs een geëigende training krijgen over de doelgroep waarvoor ze worden ingezet.

Ook wordt van de chauffeurs verwacht dat zij adequaat optreden. Zij voeren zelf geen medische handelingen uit, maar nemen wel contact op met de medische hulp wanneer nodig. Chauffeurs en eventuele begeleiders kunnen in het Nederlands communiceren met de kinderen. Tenslotte moeten chauffeurs goed bereikbaar zijn voor ouders.

3.2.3 Leerlingenvervoer

De verschillende typen vervoer maken het mogelijk de leerlingen zo passend en efficiënt mogelijk te vervoeren:

- Groepsvervoer (max 7 à 8 personen)
- Individueel vervoer
- Duo/solo
- Ziekenvervoer: een aantal leerlingen reizen vanwege hun aandoening met ziekenvervoer.
- Midibussen (kleine touringcars): bij start schooljaar 23/24 zijn vier bussen gestart.

In aantallen ziet dat er als volgt uit (telling dec. '23):

Soort vervoer	2018	2019	2020	2021	2022	2023
8-persoonsbus	1.331	1.318	1.363	1.344	1.640	1.550
4 personen	326	326	353	357	99	
duo/solo (sinds 2022)					51	
individueel	61	75	80	65	9	9
midibus (sinds 2023)						65
ziekenvervoer						3
Totaal cliënten	1.718	1.719	1.796	1.766	1.799	1.627
Ritaantallen (per jaar)			440.751	460.882	549.828	

Impact op de dienstverlening heeft voorts:

- Begeleiding van leerlingen op bepaalde type vervoer,
- Aangepaste schooltijden
- Verschillende afzetadressen

Perspectief

Vanwege het hoge aantal leerlingen en het tekort aan chauffeurs stuurt de gemeente sinds schooljaar '22/'23 met scherpere beleidsregels en 'nieuwe' maatregelen, zoals:

- Inzetten op begeleiding naar zelfstandig reizen met het OV of de fiets.
- Stimuleren van eigen vervoer door kilometervergoeding die tijdelijk is verhoogd.
- Inzet van midibussen (dit zijn touringcars) vanaf 2023.
- Omzetten van solo naar duo en van 4-persoonsvervoer naar 8-persoonsvervoer.

Met deze maatregelen daalt het aantal kinderen in de taxi, alsook de benodigde chauffeurs. Afwachten blijft wel in hoeverre de resultaten zich doorzetten.

Daarnaast beïnvloedt de instroom in het speciaal onderwijs en vso mede het volume aan leerlingenvervoer. Tot en met 2028 is er geen grote krimp of groei in het primair onderwijs te verwachten. Het voortgezet speciaal onderwijs groeit komende jaren wel licht volgens het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap.

3.2.4 Vervoer naar werk (Sociale Werkvoorziening en Participatiewet)

Het vervoer naar werk kende de afgelopen jaren een licht dalende trend:

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal cliënten						115
Aantal ritten	44.310	45.794	21.732	26.644	32.940	38.975

In 2023 maken 115 werknemers gebruik van vervoer naar werk. Tegenover een afnemend aantal medewerkers in de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) staat een toenemend aantal in de Participatiewet, met name in Nieuw Beschut Werk (NBW). De afname van de WSW-groep zal ongeveer gelijke tred zal houden met de toename vanuit Nieuw Beschut Werk.

Een verder dalende trend zet zich om die reden waarschijnlijk niet door. Bovenop de beide groepen komt nog een groep werkzoekenden met een beperking. Ook die groep valt onder de Participatiewet. Een gedeelte komt op de cao Aan de Slag in dienst van Rotterdam Inclusief, die hen detacheert bij derde bedrijven. Door deze 'nieuwe' doelgroep stijgt het aantal met ± 10 personen per jaar, zodoende oplopend tot ±185 in 2030.

Kenmerken cliënten

Gezien één of meerdere beperkingen zijn deze werknemers niet in staat om zelfstandig van de woning naar het werk en terug, te reizen. Na indicatiestelling door een arts komen zij in aanmerking voor woon-werkvervoer. Voor een aantal cliënten gelden bijzondere vervoerskenmerken:

Meenemen hulpmiddel	Geen	Rolstoel	Rollator	Scoot mobiel	Totaal	waarvan indicatie individueel
Aantal cliënten	91	6	16	2	115	7

De vervoersvraag betreft dagelijkse woon-werkritten in de ochtend en middag, en einde middag. Het grootste aantal ritten vindt buiten de spits plaats. Een gedeelte van de medewerkers werkt parttime. Vrijwel alle ritten zullen binnen Rotterdam plaatsvinden. Slechts voor een enkele medewerker vindvervoer buiten Rotterdam plaats. Na ziekte komt het vaak voor dat tijdelijk aangepaste werktijden gelden waardoor ook de woon-werkritten op andere tijden en/of minder frequent plaats vinden.

Kwaliteitseisen chauffeurs en voertuigen

De busjes zijn rolstoeltoegankelijk. De chauffeurs helpen de werknemers bij het in- en uitstappen en begeleiden hen tijdens de rit. De chauffeur kan omgaan met de fysieke en psychische problemen zoals autisme. De doelgroep heeft behoefte aan vaste chauffeurs op de ritten. Voorafgaand aan het vervoer controleert de chauffeur dat iedere werknemer in de taxi of de bus heeft plaatsgenomen. Bij vragen of uitvoeringsproblemen kan de weknemer/werkgever soepel schakelen met de vervoerscentrale.

3.2.5 Busvervoer bewegingsonderwijs en zwemmen

Van schooljaar 2020-2021 naar 2022-2023 steeg het aantal busritten van 630 naar 759 per week. Oorzaak van de stijging ligt deels aan nieuwbouw of renoveren van scholen en gymlocaties. Soms is er geen of onvoldoende accommodatie aanwezig in de omgeving van een school en zet de gemeente busvervoer in. Ook de verdeling van het zwemwater over de stad zorgt ervoor dat sommige scholen verder moeten reizen om te mee te kunnen doen met schoolzwemmen.

Het huidige schooljaar 2023-2024 is het aantal gedaald tot 682 per week. Dit vervoer betreft gemiddeld 9.698 leerlingen met hun begeleiders van school naar de gymlocaties (po en vo) of naar de zwembaden (po).

Hieronder de cijfers van het lopende schooljaar (peilmoment 31-12-2023):

	# ritten	# uren	# bussen	gemiddelde ritlengte km
maandag	173	107,6	21	5,12
dinsdag	102	72,0	13	5,54
woensdag	103	56,1	16	3,51
donderdag	186	103,2	20	5,16
vrijdag	118	61,8	16	3,86
totaal	682	400,7	86	
gemiddeld per dag	136,4	80,1	17,2	4,64

De kans bestaat dat de komende jaren meer busritten nodig zijn omdat tijdelijk een aantal sporthallen en zwembaden sluiten in verband met renovatie of nieuwbouw.

Door de tijdelijke sluitingen moeten de leerlingen voor bewegingsonderwijs verder reizen en zijn dan afhankelijk van busvervoer. De gemeente onderzoekt opties van tijdelijke gymzalen, locaties en buitenzwembaden, zodat scholen toch in hun omgeving kunnen sporten of zwemmen. Deze ontwikkelingen kunnen effect hebben op het aantal busritten.

3.3 Evaluatie en input stakeholders

In haar keuzes neemt de gemeente de gezichtspunten van betrokkenen in het vervoer zeer ter harte. Met in gedachten de huidige performance, heeft zij de zgn. stakeholders in het vervoer opgeroepen om mee te denken.

Afgelopen jaar ontving de gemeente ook schriftelijk advies van Rotterdam Onbeperkt en de Brede Raad 010. Relevant zijn tenslotte de onderzoeken van de Erasmus-universiteit naar de innovatieve inkoop 2018, alsook van de kinderombudsman, naar kinderen met een beperking.

Welke gevolgen trekt de opdrachtgever uit al deze ervaringen met het oog op de komende contractperiode? De belangrijkste zijn:

1. Strategisch: Eén alomvattende KPI blijkt als sturingsinstrument op betere prestaties niet voldoende te werken. Het nieuwe contract moet meer en concreet meetbare KPI's bevatten. Bij KPI's hoort een professioneel systeem van real-time dataverstekking over de prestaties van de vervoerder.
2. Vervoer vindt plaats in een complexe omgeving met vervoerders, kinderen, ouders, zorgaanbieders en congestie op de weg. Er komt gauw ruis op de lijn. Dat vraagt optimaal schakelen en communiceren tussen al deze betrokken partijen. Zorgvuldig communiceren (tijdig en empathisch) en klachten afhandelen voorkomt veel onbehagen bij de reiziger.
3. De gemeente moet meer werk maken van voorliggende oplossingen, waaronder stimulansen voor zelfstandig reizen.
4. Verwachtingen managen: vaak leven onrealistische verwachtingen tav het DGV. Het DGV is geen persoonlijke taxi en kan die verwachting ook niet waarmaken. Een collectief vervoerssysteem is beperkt in haar flexibiliteit.
5. DGV is complex en dringt diep in het dagelijks leven en werk van betrokkenen. Om te voorkomen dat niet feiten maar beelden het beleid sturen, is meer uitwisseling met alle betrokkenen wenselijk.
6. Ook al biedt de vervoerder 100% zero emissie aan, deze ambitie is nu nog niet realistisch.

De gemeente verwerkt de hoofdlijnen in haar inkoopstrategie. Meer kritische evaluatiepunten zullen hun weg vinden, zowel in het beleid als in de opvolgende inkoopdocumenten (o.a. plan van eisen).

4 Inkoopstrategie

4.1 Inkoopdoelen

Aan de basis van de inkoopstrategie liggen de inkoopdoelen (zie §1.2). Deze luiden:

1. Veilig, toegankelijk en betrouwbaar vervoer waardoor (geïndiceerde) burgers uit de doelgroepen kunnen deelnemen aan de maatschappij.
2. Duurzaam en toekomstbestendig vervoer dat kan anticiperen op (toekomstige) ontwikkelingen.
3. Goed werkgeverschap vanuit de vervoerder naar personeel en onderaannemers.
4. Zakelijk partnerschap tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

4.2 Probleemstelling: één of meerdere gecontracteerde vervoerders

Als eerste dringt zich de vraag op hoe de gemeente de opdracht het best in de markt zet om de voornoemde doelen te bereiken. Contracteert zij één of meerdere vervoerders? De opties zijn als volgt:

1. Eén gecontracteerde vervoerder voor de hele opdracht, tw. het
 - a. collectief aanvullend vervoer
 - b. wmo-dagbestedingsvervoer
 - c. jeugdwetvervoer
 - d. leerlingenvervoer
 - e. vervoer naar werk (sociale werkvoorziening en participatiewet)
 - f. busvervoer naar bewegingsonderwijs en zwemmen
2. Meer gecontracteerde vervoerders per voornoemde vervoerssoort/doelgroep, al dan niet in combinaties.
3. Twee gecontracteerde vervoerders, beide voor alle vervoerssoorten, ingedeeld naar geografische samenhang (bv noord/zuid).
4. Oprichten van een gemeentelijke regie-organisatie die centraal alle vervoer regisseert (aannee + ritplanning) en de uitvoering toebedeelt aan diverse vervoerders.

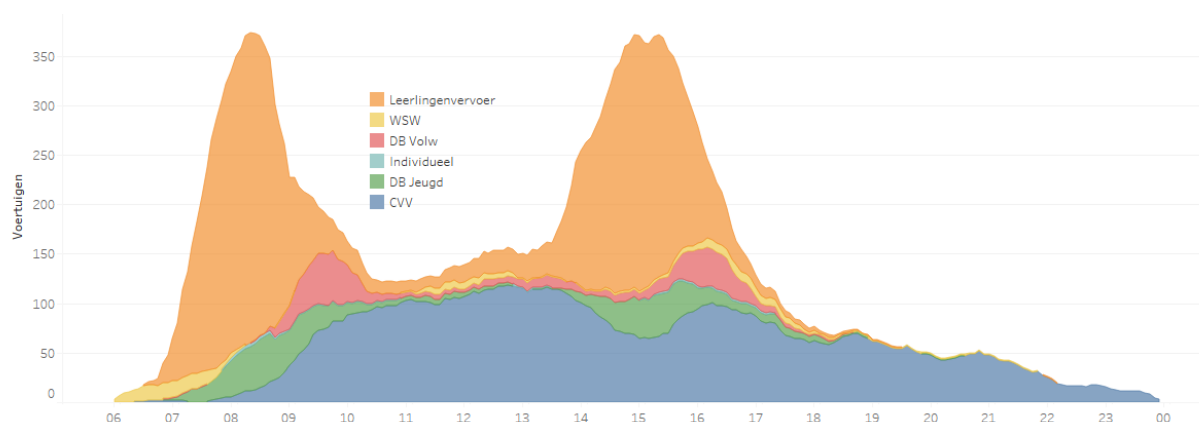
Theoretisch biedt scenario 4 de beste papieren. Met een eigen regie-organisatie kan de gemeente direct sturen op de kwaliteit en efficiency van het DGV. Ook kan zij directer acteren op slecht presteren van een vervoerder. Het oprichten van een regie-organisatie trekt echter een zware wissel op de gemeentelijke organisatie, en is voor het einde van het lopende contract niet haalbaar. Dit is een optie die tijdig en zorgvuldig bestudeerd moet worden voor de volgende inkoopronde.

4.2.1 Afweging

Voor de resterende opties 1-3 spitst de discussie zich toe op de keuze voor één of voor meerdere gecontracteerde vervoerders. Ter onderbouwing van de uiteindelijk keuze zijn de voor- en nadelen van beide afgewogen op grond van vijf onderscheidende criteria:

1. Volgtijdelijk rijden
 1. Volgtijdelijk rijden
 2. Voorkomen afhankelijkheid van de vervoerder
 3. Sturingsmogelijkheden
 4. Aansluiting op de huidige organisatie
 5. Vloeiende overgang naar nieuwe contractperiode
1. Volgtijdelijk rijden
 - Volgtijdelijk rijden betekent dat het vervoer van de doelgroepen elkaar min of meer opvolgt, voor en na de piek in het leerlingenvervoer. Hiermee worden auto's en chauffeurs optimaal ingezet over de dag.
 - Eén vervoerder kan zijn capaciteit aan chauffeurs en auto's beter benutten voor de opeenvolgende opdrachten gedurende de dag. Onderstaande illustratie laat zien hoe de vervoersvolumes zich in de huidige opdracht spreiden over de dag. Meerdere vervoerders zullen bij elkaar meer auto's nodig hebben voor hetzelfde volume.

- Hetzelfde geldt min of meer ook voor de inzet van schaarse chauffeurs. Eén vervoerder kan deze opdrachten combineren met één auto met één chauffeur. Bij meerdere vervoerders zal de chauffeur vaker leeg heen- of terugrijden.



2. Voorkomen afhankelijkheid van één vervoerder

- Veel betrokkenen hebben hun zorg uitgesproken: bij één gecontracteerde vervoerder is de gemeente afhankelijk cq kwetsbaar. De gemeente heeft hiervan de nadelen ondervonden tijdens de lopende contractperiode. Bij ondermaats vervoer heeft de gemeente weinig keuze. Bij het contracteren van meerdere vervoerders lijkt deze afhankelijkheid aanzienlijk minder.
- De vraag stelt zich of meerdere vervoerders de problemen in 2022 hadden kunnen voorkomen. De kern van de problematiek (arbeidsmarktkrapte) zou in dat geval bij meerdere partijen hebben gespeeld met daarbovenop het risico van onderlinge concurrentie op de lokale chauffeursmarkt.
- Dat alle doelgroepen juist bij één vervoerder waren ondergebracht gaf de gemeente de ruimte om snel en effectief te kunnen schuiven in de prioritering van doelgroepen. Was de opdracht verdeeld over meerdere vervoerders, dan was dit moeizamer verlopen.
- Bij het contracteren van meerdere vervoerders is het inkoop-juridisch niet zo simpel om bij tekortkomingen volumes van de ene partij over te hevelen naar de andere partij.

3. Sturingsmogelijkheden

- De sturingsmogelijkheden zijn afhankelijk van contractafspraken, of dit nu één of meerdere vervoerders betreft. Een van de grootste uitdagingen binnen het huidige contract is het gebrek aan concrete afrekenbare afspraken, KPI's alsook maatregelen om verbetering "af te dwingen". Effectief sturen op de uitvoering van het vervoer vereist de hiernavolgende contractuele afspraken:
 - Meerdere concrete en meetbare KPI's die direct relatie houden met de kern van de ingekochte dienstverlening.
 - Up-to-date ontvangen van betrouwbare vervoersdata van de vervoerder(s).
- Contracteren van meerdere vervoerders zal meer inzet vragen vanuit gemeentelijk contractmanagement. Dit betreft meer fte voor contractgesprekken, alsook meer in- en externe afstemming. Met meerdere contractmanagers onder verschillende afdelingen met wisselende belangen (onderwijs, zorg, participatiewet) loopt de gemeente het risico op een inconsistente aanpak.
- Professioneel datamanagement en monitoring lukt naar verwachting beter onder centraal contractmanagement dan dat deze taak versnipperd is over meerdere gemeentelijke afdelingen en vervoerders.
- Tot slot vragen meer contracten ook meer werk voor contractbeheer. Denk hierbij aan dataverwerking, rapportages, factuurcontroles, etc.

- Het contracteren van meerdere vervoerders kent ook voordelen voor de sturing. Het benchmarken van de diverse vervoerders op resultaten en datakwaliteit, kan de vervoerders prikkelen om beter te leveren.

4. Aansluiting op de huidige organisatie

- De keuze voor één gecontracteerde vervoerder sluit beter aan bij de huidige werkwijze van de gemeentelijke organisatie. Meerdere gecontracteerde vervoerders vereisen aanpassingen op gebied van toewijzingen, ICT-systemen, berichtenverkeer, betalingsstromen, etcetera.
- Het DGV in Nederland is reeds versnipperd. Denk aan het gemeentelijk DGV en het niet gemeentelijk DGV (Valys, Wlz- en ziekenvervoer). Het gemeentelijk DGV opdelen over verschillende 'loketten' bevordert het overzicht voor de klant niet. Wmo-ers moeten dan voor hun dagbesteding mogelijk bij een andere vervoerder aankloppen dan voor hun CAV. Dit geldt ook voor werknemers van Rotterdam Inclusief.
- Een vervoerder kan daarnaast met zijn ondersteunende afdelingen beter aansluiten op de grotere mobiliteitsontwikkelingen of experimenten (centrale hubs, scootmobielpools, inclusief OV). Naar verwachting zal dit in de komende contractperiode noodzakelijk zijn om antwoorden te vinden voor de uitdagingen in het DGV.

5. Overgang nieuwe contractperiode

- Een nieuwe vervoerder brengt onvermijdelijk opstartproblemen met zich mee. Bij meerdere vervoerders zijn die problemen mogelijk nog groter.
- Inschrijven per doelgroep brengt wel risico's met zich mee. Het leerlingen- en jeugdwetvervoer is niet de meest aantrekkelijke opdracht, getuige de uitvoeringsperikelen in het hele land. Verdelen van de opdracht obv doelgroep betekent waarschijnlijk minder inschrijvers voor het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Een hogere vergoeding voor de opdrachtnemer moet dan dit risico tackelen. Gezien de actuele budgettaire problemen maar is voor de gemeente niet realistisch. Leerlingen- en jeugdwetvervoer zijn voor de inschrijver aantrekkelijker als hij er ook het Wmo-vervoer bij kan doen.
- Daarmee valt het open house voorstel af. Tijdens de marktconsultatie (§3.1.4) opperden een aantal (kleine) aanbieders om het CAV middels open house aan te bieden. In die constructie kiest de CAV-cliënt uit een geselecteerd aantal vervoerders. Tegen deze optie pleit dat open house alleen werkt voor het CAV. Dit zijn de relatief 'lonende' ritten binnen de gehele opdracht. Het CAV rijdt de hele dag en kent geen hoge pieken. De vervoerder kan zijn personeel en materieel efficiënt inzetten. Open house is niet mogelijk voor het routevervoer dat in de piektijden maximale inzet vereist, die er niet altijd is.
In een open house constructie voor CAV "blijft de opdrachtgever vervolgens zitten" met het 'lastiger' weg te zetten leerlingen- en jeugdwetvervoer. Risico is dat daar dan een hogere prijs tegenover staat.

Conclusie:

Op basis van de ervaringen in de afgelopen 2 jaren is de begrijpelijke vraag gesteld of het contracteren van één vervoerder wel zo wenselijk is. Het gevoel om volledig afhankelijk te zijn van één vervoerder voedt het wensdenken om bij een opvolgende inkoop een andere keuze te maken.

De beperkte ruimte die de gemeente de afgelopen twee jaar heeft ervaren lijkt echter meer te relateren aan:

- 1) de inhoud van de overeenkomst (onvoldoende scherpe KPI's en onvoldoende zicht op uitvoeringsdata) en
- 2) de arbeidsmarktproblematiek die in de volledige breedte van het DGV speelde.
- 3) de stijgende indicaties

Daarmee lijkt het verband met het aantal te contracteren partijen in de omvang van de problemen van afgelopen periode minimaal. Vanuit inhoudelijk argumentatie zoals hierboven

gedeeld is de keuze voor één vervoerder goed te verantwoorden. De marktconsulatie laat zien dat de vervoerders hier hetzelfde over denken.

Blijft staan dat beide keuzes voor- en nadelen kennen. De vraag stelt zich vervolgens hoe de risico's van één gecontracteerde vervoerder te beperken.

4.2.2. Beheersmaatregelen

Overige inkoopafspraken en beheersmaatregelen moeten de nadelen van één gecontracteerde vervoerder ondervangen. De mogelijkheden zijn o.a.:

- Een kortere contracttermijn, maar wel met verlengingsopties, bijvoorbeeld 4+2+2 jaar. Stemmen de prestaties van vervoerder tot tevredenheid, dan verlengt de gemeente het contract, anders niet.
- Meerdere KPI's die aansluiten bij de uitvoering van de dienstverlening en mogelijkheid bieden om te sturen en te handhaven. Denk bijvoorbeeld aan stiptheid, maximale reistijd, terechte klachten. Deze ontbreken in het huidige contract. Sturing op deze KPI's noodzaakt een betrouwbare datastroom. Ook deze lieten te wensen over tijdens een groot gedeelte van het huidige contract.
- Duidelijke relatie tussen prestatie en vergoeding, alleen betalen voor de geleverde diensten.
- Onderzoeken van de juridische mogelijkheden om invloed uit te oefenen bij slechte prestaties.

4.3 Ontwikkeling

In §3.3 heeft u kennis gelezen over de ervaringen met het huidige contract. § 3.3.1 liet zien in hoe de strategische uitgangspunten van 2018 uitpakten zijn. Daaruit trekt de gemeente de volgende lessen ter verbetering.

4.3.1 Versterken van de monitorende en handhavende rol van de gemeente

Monitoren begint met juiste en up-to-date informatieverstrekking over de rituitvoering. Daartoe dient de vervoerder realtime data verstrekken over alle fasen van de cliëntreis, vanaf het boeken van de rit tot eventuele nazorg. Dit stelt de gemeente in staat om periodieke rapporten te genereren over de kwantiteit en kwaliteit van de uitvoering. Zoals al eerder aangestipt stelt de gemeente een aantal reële normen (KPI's), en beoordeelt de prestaties van de vervoerder hierop. Anders dan in het lopende contract zijn dat meerdere KPI's. Vaak genoemde onderwerpen zijn o.a. stiptheid, bejegening door de chauffeur, telefoonaanname, duurzaamheid, social return, klachtenafhandeling. De keuze van de KPI's effectief zijn, in de zin dat handhaving erop de prestaties van de vervoerder verbetert.

Contractmanagement borgt dat de vervoerder de overeengekomen kwaliteit en kwantiteit levert tegen de overeengekomen prijs. De contractuele inkoopafspraken landen in de processen (implementatie, ICT) zodat te allen tijde inzicht is in de geleverde prestaties. De contractmanager stuurt bij waar het niet goed gaat. Malussen zijn Boetes gaan we niet uit de weg, al geven we de voorkeur aan belonen boven straffen.

De gemeente meet continu de klanttevredenheid, middels een onderbouwde mix van normen die alles bij elkaar de klanttevredenheid bepalen. Hier ligt mogelijk enige overlap met voornoemde KPI's. Anders dan in het huidige contract voert de gemeente de regie op het klanttevredenheidsonderzoek en betreft daarvoor een onafhankelijk onderzoeksbureau, die de klanten zal bevragen. Enigszins in het verlengde hiervan ligt een sterkere gemeentelijke rol vwb klachtenafhandeling.

4.3.2 Meer spreiding, volgtijdelijk rijden

De illustratie bij de paragraaf over volgtijdelijk rijden (§ 4.2.1.) toont de concentratie tijdens de spits. Gezien de huidige chauffeurskrapte kunnen de vervoerders de verwachte dienstverlening niet waarmaken. De gemeente werkt aan minder instroom in het jeugdwet- en leerlingenvervoer. Het is afwachten of genoemde beleidsvoornemens (§ 2.2.2.2 en § 2.2.3.2) bewaarheid worden. Echter, een vitale economie met relatief minder werkenden zal het

chauffeurstekort vermoedelijk niet terugdringen. Actief meedenken en bewegen van scholen en jeugdwet-aanbieders voor ritspreiding is dringend nodig. Dat komt ook een betrouwbare rituitvoering ten goede.

4.3.3 Meer werk van werk in het doelgroepenvervoer

Het is niet uit te sluiten dat op enig moment het chauffeurstekort weer opspeelt. In een economie waar de banen tegen de plinten klotsen, moet de taxibranche alles uit de kast halen om personeel te werven en te behouden. Bijvoorbeeld duobanen met bezorgdiensten, bij de gemeente of bij instellingen waarnaar vervoer plaatsvindt. Aan de inschrijvers de uitnodiging om creatieve oplossingen te bedenken.

Door de hoge nood zal de branche ook lager opgeleid personeel aannemen. Dit is een kans (meer mensen aan het werk) maar tegelijk ook een risico (vervoer van kwetsbare burgers door kwetsbare burgers). Kandidaten uit de Participatiewet zijn leerbaar. Hier stelt zich de noodzaak van een gedegen opleiding en opvolgende trainingen voor deze kandidaten.

4.3.4 Ruimte voor experimenten ism zorgaanbieders en scholen

De druk op het doelgroepenvervoer zal hoog blijven. Daar zijn ontwikkelingen in de maatschappij debet aan: vergrijzing, individualisering, extramuralisering in combinatie met de structurele krapte op de arbeidsmarkt. De gemeente ondersteunt experimenten die de druk op het doelgroepenvervoer temperen. Die ontwikkelen zich eerder vanuit de markt en de doelgroep dan vanuit de overheid.

Vervoerders en particulieren worden uitgedaagd om dat mogelijk te maken, zowel binnen als buiten deze inkoopopdracht.

4.4 Vervolg

Met de inkoopstrategie zijn de strategische keuzes voor de nieuwe contractperiode gemaakt. Dit vormt de start voor de opvolgende documenten waarin de ambities concreter gestalte krijgen. Denk aan het plan van eisen, contract, diverse protocollen etc). De planning is als volgt:

Maart '24:	College besluit inkoopstrategie voor te leggen aan de raad.
April '24:	Raadscommissie bespreekt inkoopstrategie
Mei '24:	Directie Maatschappelijke Ontwikkeling stelt inkoopstukken vast
Juni '24:	Publicatie inkoopstukken
Okt. '24:	Voorlopige gunning
Nov. '24:	Afhandeling van eventuele bezwaren
Dec. '24:	Definitieve gunning
Jan-juli '25:	Implementatie nieuwe contract (bij de gemeente en bij de vervoerder)
21 juli '25:	Start nieuwe contractperiode

