

Mobiliteitsvisie. Onderweg naar inclusieve mobiliteit.

Datum: april 2023

Versie: definitief

Schrijvers: I. Smidt
P. Offerman
M. van Dijk

Inhoudsopgave

SAMENVATTEND	1
1 AANLEIDING	3
2 DE UITGANGSPUNTEN	4
2.1 VAN VERVOER NAAR MOBILITEIT	4
2.2 WAT BEDOELEN WE NU EIGENLIJK MET INCLUSIEVE MOBILITEIT	6
2.3 WIE ZIJN ER BIJ MOBILITEIT BETROKKEN?	7
2.3.1 DE INWONERS VAN DE GEMEENTE, ALS REIZIGER	7
2.3.2 DE OMGEVING VAN DE REIZIGER (HET GEZIN, DE BUREN, WERKGEVERS, ONDERNEMERS, SCHOLEN EN ZORGVERLENERS)	7
2.3.3 DE SERVICEPROVIDER	7
2.3.4 DE GEMEENTE	7
2.3.5 DE MOBILITEITAANBIEDERS	8
2.4 IN DE PRAKTIJK	8
2.4.1 INDICATIE	8
2.4.2 HET REIZEN	8
2.4.3 AFREKENEN	9
2.4.4 KLACHTEN	9
2.4.5 MEER KEUZE MOGELIJK MAKEN	9
2.5 ONTSCHOTTEN	9
3 HOE NU VERDER	10
3.1 HET COLLECTIEF VERVOER NA 2024	10
3.2 MINIMUMEISEN AAN HET COLLECTIEF VERVOER	11
3.3 PROEFTUINEN	12
3.4 FINANCIËN	12
3.5 TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR HET OPENBAAR VERVOER	13
3.6 TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR HET LEERLINGENVOER EN ANDERE VORMEN VAN DOELGROEPENVERVOER	
13	
4 AFSLUITEND	14
5 BIJLAGE 2 NOTITIE VAN DE WERKGROEP AANBESTEDING ; PUBLIEK VERVOER ALMERE, KLANKBORDGROEP WMO-VERVOER ALMERE, 2019	17

Samenvattend

De overeenkomst voor het collectief vervoer eindigt 30 september 2024. Nu is het moment om een keuze te maken om na te denken over het collectief vervoer vanaf dat moment. Een verandering is noodzakelijk om toekomstbestendig collectief vervoer te behouden voor de inwoners van de gemeente.

De vraag zal blijven toenemen (onder andere door de dubbele vergrijzing en groei van de stad) als er aan de voorkant geen alternatief wordt geboden zodat inwoners gewend zijn aan de verschillende vormen van mobiliteit die binnen de gemeente aanwezig zijn.

De indicatie voor het vervoer door de gemeente wordt nu gezien als maatwerk. Maar eigenlijk is dat niet zo. Het collectief vervoer is voor alle 2700 reizigers gelijk, terwijl hun mobiliteits- en ondersteuningsbehoefte verschillend is. Maatwerk binnen de indicatie en het collectief vervoer is nu niet mogelijk.

Zelf passende keuzen maken bevordert de zelfstandigheid van de reiziger en zal er uiteindelijk ook toe moeten leiden dat, doordat er meer gebruik gemaakt wordt van algemene en voorliggende voorzieningen, de druk op het doelgroepenvervoer afneemt.

Dit doel kan niet bereikt worden zonder fundamentele aanpassingen in het doelgroepenvervoer. We gaan daarom van vervoer en het denken in vraag en aanbod naar mobiliteit en servicegericht.

Hiervoor moet inclusieve mobiliteit gecreëerd worden waarin de onderlinge afhankelijkheid van iedereen die bij mobiliteit betrokken is, efficiënt wordt georganiseerd.

Mobiliteit waarin iedere burger kan deelnemen ongeacht de sociaal-economische achtergrond of beperking van deze burger. De samenwerkingspartners zorgen hierbij voor de nodige ondersteuning. Ondersteuning in de reis maar ook in de informatievoorziening.

Maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen veranderen de vorm van mobiliteit en is daarmee ook de noodzaak voor een structurele verandering in hoe wij tegen vervoer aankijken. Consumenten vragen om mobiliteit in plaats van een specifieke vervoersvorm.

Inclusieve mobiliteit gaat ervoor zorgen dat de inwoners van Almere (waar nodig ondersteund) hun eigen keuzen kunnen maken bij het reizen.

Bij inclusieve mobiliteit staat de complete mobiliteitsbehoefte van de reiziger centraal. Ongeacht de ondersteuning die een reiziger nodig heeft en ongeacht de vorm van mobiliteit die wordt gebruikt. Obstakels in het aanbod, plannen, reserveren, reizen en afrekenen worden weggehaald om de reis voor iedereen zo eenvoudig als mogelijk te maken. Dit draagt ook bij aan het terugdringen van de mobiliteitsarmoede.

Het belangrijkste is om naar mobiliteit te kijken vanuit het perspectief van de mobiliteitsbehoefte van mensen die zich willen verplaatsen in de regio en om iedereen samen te brengen in de gemeente Almere die bij het realiseren van mobiliteit betrokken is.

Om dit mogelijk te maken, vragen wij om te denken in mogelijkheden in plaats van te kijken naar traditioneel aanbodgericht vervoer.

Het is echt noodzaak dat de reiziger vanuit een overzichtelijk aanbod kan bepalen hoe, wanneer en waar naartoe. De reiziger krijgt daarbij de benodigde ondersteuning bij iedere stap in de reis.

Dit kan niet zonder samenwerking met iedereen die bij die reis betrokken is.

Om te kunnen slagen zal ook de gemeente (de verschillende afdelingen en directies maar ook college en raad) buiten bestaande kaders moeten gaan denken en eenduidige achter de gestelde doelen moeten gaan staan. Daarom valt bij voorkeur al het vervoer waarvoor de gemeente verantwoordelijk is onder één verantwoordelijke portefeuillehouder.

Er wordt gestart met het collectief vervoer. Maar het zou wenselijk zijn als stapsgewijs andere vormen van doelgroepenvervoer worden toegevoegd zodat de reiziger steeds meer keuze krijgt, de schotten tussen de verschillende vormen van vervoer worden weggehaald en het totale aanbod van mobiliteit groeit en inclusiever wordt.

De inwoner van Almere heeft dan uiteindelijk nog maar één loket voor alle publieke mobiliteitsvragen.

Dit gaat niet via een bigbang maar stapsgewijs doormiddel van proeftuinen zodat de impact voor de reiziger beheersbaar blijft. Het is belangrijk om binnen vastgestelde budgetten en begrotingen te blijven bij de proeftuinen.

Bij het ontwikkelen van de proeftuinen moet de inbreng van reizigers en hun omgeving niet vergeten worden.

In de voorbereiding zal ook gekeken moeten worden naar de ervaringen bij andere gemeenten. Bijvoorbeeld bij de MaaS-pilots. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft samen met 7 regio's landelijk opschaalbare pilots ontwikkeld. Twee daarvan (Groningen/Drenthe en Twente) zijn gericht op doelgroepenvervoer en inclusieve mobiliteit.

1 Aanleiding

De gemeente heeft in de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Almere 2022 (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2022-448620.html>) vastgelegd hoe wordt omgegaan met de wettelijke taken voorkomend uit de Wmo 2015. In de verordening beschrijft de gemeente ook het collectief vervoer.

Jaarlijks maken ruim 2700¹ verschillende reizigers gebruik van het collectief vervoer. Het aantal ritten is door Covid-19 gedaald maar is nu weer stijgende.

Jaar	Aantal gereden ritten (af rond op 500)
2022	61.500
2021	47.500
2020	42.000
2019	82.500
2018	87.500

De huidige overeenkomst voor de uitvoering van het collectief vervoer loopt af op 30 september 2024 en mag niet meer verlengd worden. De overeenkomst eindigt dan van rechtswege.

In 2019 heeft de werkgroep aanbesteding van de Klankbordgroep Wmo-vervoer Almere na gedegen onderzoek de notitie Publiek Vervoer Almere uitgebracht. In deze notitie zijn aanbevelingen opgenomen voor de gemeente. Aanbevelingen gericht op de aanbesteding van het collectief vervoer maar ook op de organisatie van Publiek Vervoer Almere.

Dit is nu alweer vier jaar geleden maar de aanbevelingen zijn nog steeds actueel en vormen het startpunt voor deze Mobiliteitsvisie "Onderweg naar inclusieve mobiliteit". Het bieden van passende mobiliteit voor iedere burger in Almere dat aansluit bij het reisdoel en de persoonlijke voorkeuren waarin de burger bewuste keuzes maakt op welke manier er gereisd wordt.

¹ peildatum november 2022

2 De uitgangspunten

2.1 Van vervoer naar mobiliteit.

Er zijn binnen de gemeente verschillende vormen van geïndiceerd vervoer. De uitvoering hiervan komt voort uit verschillende wetten en wordt uitgevoerd door verschillende afdelingen en valt daarmee onder de verantwoordelijkheid van verschillende directies en wethouders.

- lokale en regionale mobiliteit en parkeren;
- duurzaamheidsmaatregelen mobiliteit;
- jeugd(hulp) en gezin;
- onderwijs, waaronder primair en voortgezet onderwijs en sluitende aanpak zorg en onderwijs;
- Wmo en woon-zorgvoorzieningen (inclusief Veilig thuis).

De indicatie voor het vervoer door de gemeente wordt nu gezien als maatwerk. Maar eigenlijk is dat niet zo. Het collectief vervoer is voor alle 2.700 reizigers gelijk, terwijl hun mobiliteits- en ondersteuningsbehoefte verschillend is.

Maatwerk binnen de indicatie en het collectief vervoer is nu niet mogelijk. Iemand met een Wmo-indicatie heeft recht op collectief vervoer. En dat is er maar in één vorm. Dit terwijl er veel verschillende redenen zijn om te reizen. En veel verschillende momenten dat er gereisd wordt. Ook de beperkingen die een reiziger kan ondervinden tijdens het reizen kan per reis verschillen. Zo ontbreekt de mogelijkheid om naast het collectief vervoer ondersteuning te krijgen om (wanneer collectief vervoer niet mogelijk is) gebruik te kunnen maken van algemene voorzieningen, zoals het OV. De reiziger wordt soms gedwongen gebruik te maken van vormen van vervoer die uiteindelijk niet passend zijn.

Daarnaast zijn de verschillende vormen van doelgroepenvervoer sterk gescheiden. Hierdoor moet een inwoner en/of een gezin gebruik maken van verschillende vormen van doelgroepenvervoer, via verschillende afdelingen en regelingen.

Biografie

Jan, man, 30 jaar, alleenstaand, beperking meervoudig complex, huurappartement met 24/7 geplande zorg en op afroep

Waarom

Jan maakt 2 keer per week gebruik van dagbesteding

Elke woensdag computerclub. Hij gaat daar elke woensdag met de deeltaxi naar toe. Jan zwemt elke dinsdag als hydrotherapie om zijn spieren soepel te houden. Hij gaat dan met een begeleider samen met de deeltaxi naar het zwembad in Almere Stad. Jan is ook fanatiek supporter van Almere City FC en gaat met de deeltaxi naar elke thuiswedstrijd. Ten slotte houdt Jan van winkelen en de bios. Bij mooi weer gaat hij overdag met zijn elektrische rolstoel, maar anders, (in de winter) met de deeltaxi.

Jan heeft ouders die hem af en toe halen voor ouderlijk bezoek, maar dat wordt steeds problematischer vanwege de hoogbejaarde leeftijd van zijn ouders. Jan wil wel graag zijn ouders kunnen blijven bezoeken. Jan heeft ook een broer die in Amersfoort woont. Daar gaat hij soms op visite en maakt dan gebruik van Valys.

Vormen van mobiliteit

Elektrische rolstoel, vervoer dagbesteding via zorgverzekeraar, deeltaxi, Valys

De rolstoel is verstrekt via de Wmo. Voor het vervoer naar de dagbesteding is Jan gebonden aan de vervoerder die door de zorgaanbieder is gecontracteerd. Voor alle andere vervoer maakt Jan gebruik van zijn Wmo pas en dus van de deeltaxi. Ook dit zijn weer verschillende vervoerders. Voor het vervoer van Valys moet Jan ook weer reserveren bij een andere organisatie.

Mobiliteit is essentieel om actief deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Het is daarnaast voor de reiziger belangrijk dat deze gestimuleerd wordt zelf de regie te nemen. De reiziger heeft behoefte aan een mobiliteitsaanbod dat past bij het reisdoel en mogelijkheden en die niet alleen wordt bepaald op basis van een voorziening of beperking. De behoefte kan wisselen bij de gesteldheid van de reiziger, reistijd, tijdstip en de weersomstandigheden.

Dit is belangrijk voor de reiziger maar ook het gezin, de familie en de bestemming waar de reiziger naar toe gaat.

Zelf passende keuzen maken bevordert de zelfstandigheid van de reiziger en zal er uiteindelijk ook toe moeten leiden dat, doordat er meer gebruik gemaakt wordt van algemene en voorliggende voorzieningen, de druk op het doelgroepenvervoer afneemt.

Dit doel kan niet bereikt worden zonder fundamentele aanpassingen in het doelgroepenvervoer.

Belangrijk hierbij is dat de reiziger (en de omgeving van de reiziger) met een indicatie ook geen last heeft van specifieke regelgeving in het doelgroepenvervoer en de schotten hiertussen binnen de gemeente.²

Maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen veranderen de vorm van mobiliteit en daarmee ook de noodzaak voor een structurele verandering in hoe wij tegen vervoer aankijken. Consumenten vragen om mobiliteit in plaats van een specifieke vervoersvorm.

Bij het maken van een reis zijn veel partijen direct of indirect betrokken:

- de reiziger;
- de omgeving van de reiziger;
- de gemeente;
- de serviceprovider;
- de vervoerder;
- de bestemming.

En indirect zijn dat leveranciers van het taxibedrijf, banken voor de betalingen, medereizigers.

Het is een complex netwerk van belangen en afhankelijkheden.

Het is daarom belangrijk dat iedereen die bij mobiliteit betrokken is wordt ingezet op de eigen verantwoordelijkheid en de eigen sterke punten.

We gaan van vervoer en het denken in vraag en aanbod naar mobiliteit en servicegericht.

Uiteraard is er ook oog voor doelmatigheid en efficiency.

Hiervoor moet inclusieve mobiliteit gecreëerd worden waarin de onderlinge afhankelijkheid van iedereen die bij mobiliteit betrokken is wordt georganiseerd.³

Mobiliteit waarin iedere burger kan deelnemen ongeacht de sociaal-economische achtergrond of beperking van deze burger. De samenwerkingspartners zorgen hiervoor voor de nodige ondersteuning. Ondersteuning in de reis maar ook in de informatievoorziening.

² Zie hieromtrent ook het advies van de klankbordgroep uit 2019 waarin gevraagd wordt om één gemeentelijke afdeling Publiek Vervoer en één wethouder. Dit verzoek is nogmaals herhaald bij het vormen van de laatste twee coalities in 2022

³ De klankbordgroep stelde in het advies uit 2019:

Verder hoort daarbij een systeem waarbij de verschillende onderdelen van het vervoer (beheer, klachten, planning en vervoer) in aparte entiteiten zitten en dit heeft zeker de voorkeur. Dit geeft dat elke entiteit haar eigen verantwoordelijk heeft voor haar activiteit.

2.2 Wat bedoelen we nu eigenlijk met inclusieve mobiliteit

Bij inclusieve mobiliteit staat de complete mobiliteitsbehoefte van de reiziger centraal. Ongeacht de ondersteuning die een reiziger nodig heeft en ongeacht de vorm van mobiliteit die wordt gebruikt. Obstakels in het aanbod, plannen, reserveren, reizen en afrekenen worden weggehaald om de reis voor iedereen zo eenvoudig als mogelijk te maken. Dit kan niet zonder samenwerking met iedereen die bij die reis betrokken is.

Het gaat dan om mobiliteit aanbieders, serviceproviders, klanten, bestemmingen (ziekenhuizen, dagbesteding, scholen, winkels, theater), overheidsinstanties, enzovoort - die betrokken zijn bij de levering van mobiliteit door middel van zowel concurrentie als samenwerking. Het idee is dat ieder de anderen beïnvloedt en wordt beïnvloed door de anderen, waardoor een voortdurend ontwikkelende relatie ontstaat waarin elke iedereen flexibel en aanpasbaar moet zijn om te overleven.

Het belangrijkste is om naar mobiliteit te kijken vanuit de behoefte van mensen die zich willen verplaatsen in de regio en om iedereen samen te brengen in de gemeente Almere die bij het realiseren van mobiliteit betrokken is.

Om dit mogelijk te maken, vragen wij om te denken in mogelijkheden in plaats van te kijken naar traditioneel aanbodgericht vervoer. Iedereen moet diensten gaan leveren die op een echt mensgerichte manier aan de behoefte van de reizigers en hun omgeving voldoen.

Het is de reiziger die vanuit een overzichtelijk aanbod kan kiezen hoe, wanneer en waarnaartoe. En de reiziger krijgt daarbij de benodigde ondersteuning bij iedere stap in de reis.

De inclusieve mobiliteit die binnen Almere gecreëerd moet worden zorgt dat iedereen die bij mobiliteit betrokken is, zowel publiek als privaat, op elkaar wordt aangesloten en voorzien in onderling verbonden sets van producten, diensten of oplossingen. Dit gaat dan om indicatiestelling door de gemeente, vervoer, planning, betaling van de reis en alles wat aan mobiliteit verbonden is.

Deze sets van producten, diensten of oplossingen voorzien in een verscheidenheid aan behoeften van eindgebruikers/consumenten door een geïntegreerde klantervaring te bieden. De reiziger heeft geen last meer van alle overeenkomsten, contracten en onderlinge afspraken tussen overheden, vervoerders en alle andere betrokkenen.

Naast het voorzien in de behoeften van de eindgebruiker is het noodzakelijk de verscheidenheid aan spelers samen te brengen binnen een samenhangende structuur. Daarmee bevorderen en realiseren we met name:

1. Uniforme visie: Samenwerking bij inclusieve mobiliteit richt zich op gemeenschappelijke doelen en sterk op elkaar afgestemde ambities.
2. Breedte en diversiteit: Samenwerkingspartners worden strategisch gekozen, met een bredere visie in het achterhoofd, en vertegenwoordigen doorgaans diverse soorten organisaties/bedrijven en groepen belanghebbenden.
3. Mogelijkheden aanvullend aan elkaar: Het model waarin we de inclusieve mobiliteit zullen vormgeven wordt ontworpen om kritieke leegtes (zoals al eerder genoemd in dit document) aan te pakken en om financiële en kwalitatieve vooruitgang te creëren en te borgen. Door de samenwerking kan iedereen die betrokken is gezamenlijk kansen identificeren, ontwikkelen en benutten.

2.3 Wie zijn er bij mobiliteit betrokken?

Het is belangrijk de verschillen van alle betrokkenen te onderscheiden en te onderkennen wat hun wensen en sterke punten zijn waarop ze ingezet moeten worden voor inclusieve mobiliteit.

2.3.1 De inwoners van de gemeente, als reiziger

“Als inwoner wil ik de vrijheid om mijn eigen keuzen te maken ook als ik ondersteuning nodig hebt bij het reizen. Ik maak zoveel als mogelijk mijn eigen keuzen”

2.3.2 De omgeving van de reiziger (het gezin, de burens, werkgevers, ondernemers, scholen en zorgverleners)

“Als omgeving van de reiziger vinden wij het belangrijk dat de reiziger, de juiste ondersteuning ontvangt wanneer nodig, maar met name zonder problemen zelf kan regelen dat ze op tijd zijn. Dit zodat het reizen ons niet onnodig belast.”

2.3.3 De serviceprovider

De op de consumentgerichte organisatie waar gebruikers de (mobiliteits)diensten afnemen. Deze organisatie is verantwoordelijk voor klantcontact (callcenter, online, app, klantenservice) contractmanagement met aanbieders en leveranciers, marketing en het beheer van het interface en het platform⁴.
Het platform.

- i. “Als serviceprovider zorg ik voor een platform en de juiste infrastructuur om vraag en aanbod bij elkaar te brengen (dit misschien zelfs te plannen) en zorg ik voor de financiële afrekening naar alle betrokkenen.”
- ii. “Als serviceprovider adviseer ik proactief over en werk ik proactief aan het doorontwikkelen van inclusieve mobiliteit. Deze doorontwikkeling is zowel in de harde (ICT) als de zachte (samenwerking) infrastructuur”
- iii. “Als serviceprovider zorg ik dat op de achtergrond de financiële afhandeling plaatsvindt tussen alle betrokkenen. Het gaat dat om betalingen aan mobiliteitsaanbieders, doorbelasting van kosten aan de gemeente maar ook de eigen ritbijdrage van de reiziger”

2.3.4 De gemeente

De rol van de gemeente (en de overheid in het algemeen) is cruciaal. De winstgevendheid van diensten kan enorm variëren (voor het doelgroepenvervoer zal bekostiging nodig blijven). De gemeente heeft wettelijke taken (Wmo, leerlingenvervoer en andere vormen van doelgroepenvervoer).

Ook is het belangrijk dat de gemeente toegang heeft tot betrouwbare data om het beleid te kunnen blijven doorontwikkelen en de kwaliteit van de dienstverlening te blijven bewaken. Overheden en regelgevende instanties zullen de kaders moeten bepalen, beslissen hoe zij willen dat mobiliteitsdiensten zich ontwikkelen en bepalen waar langetermijninvesteringen zullen worden gedaan.

⁴ De backbone waar vraag, aanbod, data, betalingen, boekingen, ritten en (misschien uiteindelijk) planningen geïntegreerd worden.

“Als gemeente willen wij faciliteiten creëren waardoor inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisatie in onze gemeente kunnen samenwerken.

Onze rol is ondersteunend daarin, dit doen wij primair door de (door)ontwikkeling van inclusieve mobiliteit”

“Als gemeente bewaken wij dat er voldoende divers kwalitatief hoogwaardig aanbod is van passende mobiliteit binnen onze gemeente voor al onze inwoners. Dit kan zijn door inkoop, data-analyse, stimulering en financiering maar ook het juiste pakket aan hulpmiddelen.”

“Als gemeente zorgen wij dat de ondersteuning bij het reizen voor de inwoners die dat nodig hebben georganiseerd en gefinancierd wordt”

“Als gemeente stellen wij minimumeisen aan die onderdelen waar de financiering (gedeeltelijk) via de gemeente loopt en geef ik de kaders aan.”

2.3.5 De mobiliteitsaanbieders

Mobiliteitsaanbieders zullen hun systemen moeten openstellen bijdragen aan het aanbod van mobiliteit en de daaraan ondersteunende diensten.

“Als mobiliteit aanbieder wil ik maatwerk leveren en niet terecht komen in onpersoonlijke contracten. Mijn toegevoegde waarde zit in het bieden van maatwerk”⁵

2.4 In de praktijk

Hoe gaat dit er nu uit zien voor de inwoner van Almere met een ondersteuningsbehoefte? Wat betekent dit voor de huidige reiziger in bijvoorbeeld het collectief vervoer? En wat betekent dit voor toekomstige al dan niet geïndiceerde reizigers?

2.4.1 Indicatie

De gemeente stelt nu de indicatie voor het collectief vervoer op basis van de huidige verordening. Deze manier van indiceren sluit niet aan op de uitgangspunten van deze visie. We zullen dan ook een proeftuin starten om te zoeken naar meer persoonsgericht maatwerk in de verordening, waarbij de verschillende vervoerswensen van een persoon meegenomen kunnen worden.

Daarvoor zal het overleg en proeftuinen opgestart worden om ook voor andere vormen van doelgroepenvervoer de indicatie van een indicatie van vervoer te verplaatsen naar een indicatie voor mobiliteit.

Uiteindelijk moet dit leiden tot een mobiliteitsabonnement voor de inwoner.

2.4.2 Het reizen

De reiziger organiseert, zoekt en reserveert zijn reis bij de serviceprovider. De boeking wordt doorgezet naar een van de mobiliteitsaanbieders.

De reis wordt uitgevoerd op de manier zoals is afgesproken.

In dit gehele proces wordt rekening gehouden met de zelfstandigheid van de reiziger. Waar nodig wordt ondersteund (boekingen via telefoon blijven gewoon mogelijk) op alle momenten van reis. Het blijft mogelijk om via de telefoon reizen te boeken maar ook ondersteuning tijdens de reis (zoals reizen onder begeleiding in het OV) wordt mogelijk gemaakt.

De mobiliteitsaanbieder voert de diensten uit volgens de vooraf gemaakte afspraken.

⁵ De klankbordgroep heeft duidelijk aangegeven dat één aanbieder voor het collectief vervoer als onwenselijk wordt gezien.

De wens is dat de reiziger vrij is in het kiezen van de vorm van reizen en zijn mobiliteitsaanbieder. Uiteraard moet de mobiliteitsaanbieder wel voldoen aan de eisen zoals deze worden gesteld zijn.

2.4.3 Afrekenen

Het afrekenen van de rit door de reiziger wordt gefaciliteerd door de serviceprovider. Ook hier wordt rekening gehouden met de zelfstandigheid van de reiziger (waar nodig ondersteuning).

Ook de verrekening tussen gemeente en mobiliteitsaanbieder (bij geïndiceerd vervoer) wordt door de serviceprovider gefaciliteerd. We spelen in op innovaties zoals het betalen met bankpas dat nu al bij NS mogelijk is.

2.4.4 Klachten

Een onafhankelijk klachtenloket is belangrijk. Het klachtenloket moet wel onderdeel zijn van de kern infrastructuur zodat er ook oplossingen voor de reiziger gevonden en in samenspraak met alle betrokkenen geïmplementeerd kunnen worden. Ook hier is maatwerk noodzakelijk.

2.4.5 Meer keuze mogelijk maken

Er wordt gestart met het collectief vervoer. Maar stapsgewijs worden andere vormen van mobiliteit toegevoegd zodat de reiziger steeds meer keuze krijgt.

Dit gaat niet via een bigbang maar stapsgewijs doormiddel van proeftuinen.

2.5 Ontschotten

Het is uiteindelijk van groot belang dat er een ruim aanbod van (geïndiceerde) mobiliteit beschikbaar is voor de reiziger die dat nodig hebben.

Om andere vormen van doelgroepenvervoer toe te voegen zal het nodig zijn dat er uiteindelijk ontschotting plaatsvindt binnen de gemeente.

Inclusieve mobiliteit kan (zoals eerder gezegd) alleen slagen wanneer er verdergaande samenwerking is tussen alle betrokkenen.

Om te kunnen slagen zal ook de gemeente (de verschillende afdelingen en directies maar ook college en raad) buiten bestaande kaders moeten gaan denken en eenduidige achter de gestelde doelen moeten gaan staan. Daarom valt bij voorkeur al het vervoer waarvoor de gemeente verantwoordelijk is onder één verantwoordelijke portefeuillehouder.

Er wordt gestart met het collectief vervoer. Maar het zou wenselijk zijn als stapsgewijs andere vormen van doelgroepenvervoer worden toegevoegd zodat de reiziger steeds meer keuze krijgt en het aanbod van mobiliteit groeit en inclusief wordt.

De inwoner van Almere heeft dan nog maar één loket voor alle publieke mobiliteitsoplossingen.

Dit gaat niet via een bigbang maar stapsgewijs doormiddel van proeftuinen.

Dit alles moet ertoe leiden dat er voor de reiziger meer keuzen zijn, er meer mogelijkheden zijn voor (volgtijdelijke) bundeling en uiteindelijk er een abonnementsmodel kan komen met daarin alle vormen van geïndiceerde en niet geïndiceerde mobiliteit samen.

Een persoonsgebonden mobiliteitsbudget waarbinnen eigen keuzen gemaakt kunnen worden.

3 Hoe nu verder

3.1 Het collectief vervoer na 2024

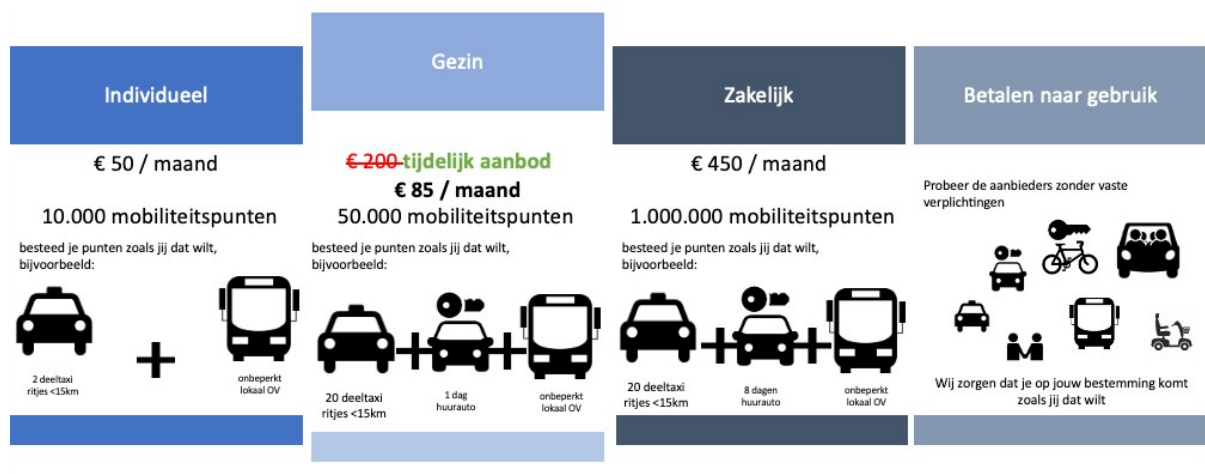
Dit document is geen inkoopkader. In dit document wordt dan ook niet omschreven hoe en wat er exact ingekocht moet worden door de gemeente.

Wel is het belangrijk dat bij iedere stap die na het vaststellen van dit document genomen wordt de aanbevelingen uit 2019 meegenomen worden in keuzen, afwegingen en besluiten. Het project moet de mogelijkheden om door te groeien zodat andere afdelingen en overheden zich kunnen aansluiten. Het model van inclusieve mobiliteit moet kunnen doorgroeien.

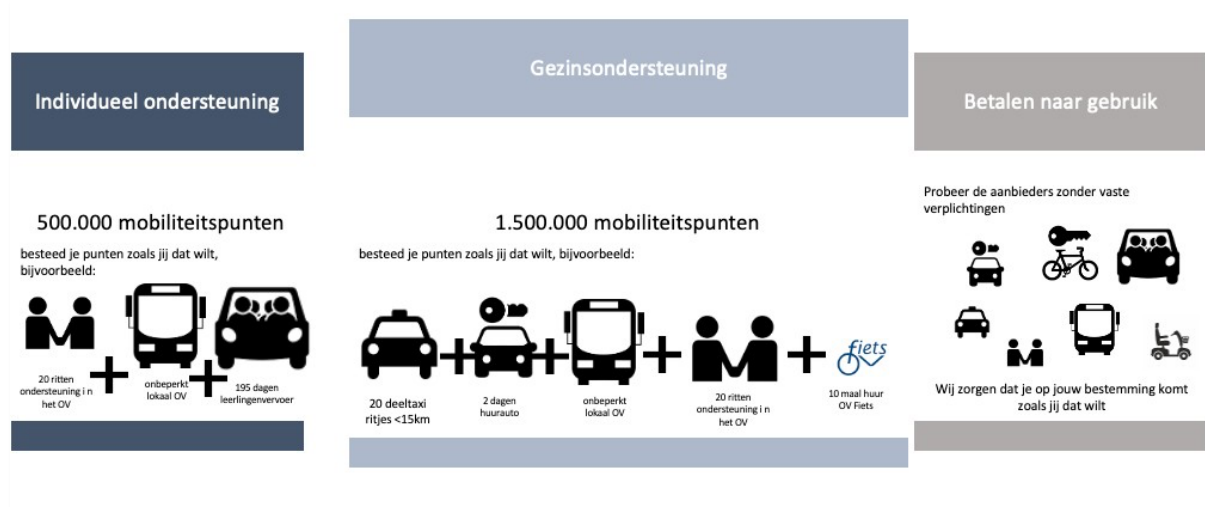
Het einddoel?

Het eerste belang is dat er 1 oktober 2024 collectief vervoer beschikbaar is. Daarna gaan we door ontwikkelen. We gaan andere vormen van mobiliteit in het algemeen en doelgroepenvervoer in het bijzonder toevoegen. En we gaan leren van andere voorbeelden (zoals de app van 9292 en de MaaS-pilots) en kansrijke ontwikkelingen stapsgewijs toevoegen en implementeren.

En het resultaat? Misschien wel volledige keuzevrijheid voor een vast bedrag. De Netflix van de mobiliteit. De burger is dan zelf aan het stuur.



Ook voor het doelgroepenvervoer (toevoegingen in het abonnement op basis van indicatie).



Maar alvorens dat einddoel bereikt gaat worden zal begonnen moeten worden. Als de benodigde infrastructuur in de basis staat kan als start het collectief vervoer worden toegevoegd.

Bij het opzetten van de basis zullen ervaringen bij andere gemeenten worden meegenomen. Net zoals het advies van de Klankbordgroep uit 2019 zal gekeken worden wat we kunnen leren van onder andere de MaaS-pilots bij Publiek Vervoer in Groningen-Drenthe⁶ en die in de regio Twente⁷.

In Groningen en Drenthe zijn het HUB-netwerk fysieke locaties gecreëerd waar diverse vormen van mobiliteit gekoppeld kunnen worden. Om de reiziger de mogelijkheid te bieden om zijn optimale (keten)reis samen te stellen, moet het complete vervoersaanbod op een eenvoudige manier ontsloten en geïntegreerd worden. Dit betreft ook 'onzichtbaar' aanbod. Bijvoorbeeld de Hubtaxi, vrije plaatsen in doelgroepenvervoer, kleinschalige (vrijwilligers) initiatieven.

Doel: een betaalbaar, toekomstbestendig, innovatief en integraal mobiliteitssysteem dat voorziet in de behoeftes van de reiziger binnen de provincies Groningen en Drenthe.

Doelgroepen: alle reizigers in Groningen en Drenthe, waar mogelijk inclusief doelgroepenvervoer (Wmopashouders en leerlingen).

3.2 Minimumeisen aan het collectief vervoer

In het advies van de klankbordgroep Wmo-vervoer uit 2019 (zie ook bijlage 1) zijn als conclusie de volgende adviezen opgenomen over inkopen van het collectief vervoer.

- Eén enkele aanbieder blijft een punt van aandacht. Wij adviseren minimaal 2 aanbieders te contracteren.
- Laat de prijs niet leidend zijn.
- Denk ook na over de gewenste kwaliteit.
- Laat strikte duurzaamheidseisen achterwege. Laat aanbieders zelf met een voorstel komen. Betrouwbaarheid gaat voor experiment.
- Stel eisen aan het in te zetten materieel voor de diverse doelgroepen.
- Zorg dat het bestek van de aanbesteding in begrijpelijke taal is geschreven.
- Zorg dat opleiding, training en voorlichtingsbijeenkomsten van de chauffeurs een item in de aanbesteding is.
- Dit geldt ook voor de arbeidsomstandigheden en inzet van ongeschoolde vrijwilligers.

Deze adviezen moeten worden meegenomen in de te maken keuzen.

⁶ <https://dutchmobilityinnovations.com/spaces/1105/maas-programma/maas-pilots/groningen-drenthe>

⁷ <https://dutchmobilityinnovations.com/spaces/1105/maas-programma/maas-pilots/twente>

3.3 Proeftuinen

Nadat we met inclusieve mobiliteit begonnen zijn door te starten met het collectief vervoer zal via een ambitieuze maar gecontroleerde en geleidelijke ontwikkeling worden uitgebreid. Een goede basis doorontwikkelen met proeftuinen.

Proeftuinen gericht op het introduceren van nieuwe vormen van mobiliteit maar ook gericht op het uitbreiden van het aanbod met andere vormen van doelgroepenvervoer / publiek vervoer. En gericht op het anders organiseren van de indicatiestelling door de gemeente.

Een voorbeeld van een mogelijke proeftuinen zijn:

1. Buurtmobiel Almere. De scootmobieluitleen van de gemeente Almere.
2. De Buurthopper. Het wijkgebonden vervoersysteem.
3. Het vervoer van- en naar dagbestedingen ingekocht door zorgaanbieders
4. Automaatje
5. Reizen met OV (al dan niet met begeleiding)

Wanneer we deze samenvoegen met het collectief vervoer krijgt de reiziger meer keuze voor dezelfde reis en 1 loket in plaats van 5 voor soms dezelfde reis.

3.4 Financiën

Er zal een gedetailleerde financiële onderbouwing gemaakt moeten worden voor de implementatie van deze visie en hoever gegaan kan worden. Bij iedere volgende stap moet de impact via proeftuinen inzichtelijk worden gemaakt.

De financiële impact is afhankelijk van de snelheid van ontwikkeling en de te maken keuzen. Het is belangrijk om binnen vastgestelde budgetten en begrotingen te blijven bij de proeftuinen

Feit blijft wel dat de verandering naar mobiliteit noodzakelijk is om toekomstbestendig collectief vervoer te behouden voor de inwoners van de gemeente.

De vraag naar collectief vervoer zal blijven toenemen (onder andere door de dubbele vergrijzing en groei van de stad) als er aan de voorkant geen alternatief wordt geboden zodat inwoners gewend zijn aan de verschillende vormen van mobiliteit die binnen de gemeente aanwezig zijn.

Inclusieve mobiliteit geeft ook mogelijkheden om te kijken naar cofinanciering. Zijn ondernemingen, verzekeraars, onderwijs- en zorgorganisaties bereid mee te betalen voor toegevoegde waarde op het vervoer?

(Deel)gebruik van al aanwezige mobiliteitsoplossingen (OV, elektrische fiets, duo fietsen, scootmobielen) zorgt voor een betere bezetting van bestaand vervoer. Door deze verhoogde bezettingsgraad daalt de kosten per reiziger.

Door in te zetten op deze collectieve voorziening en deze toegankelijk te maken voor zoveel als mogelijk reizigers zorgt voor milieuvriendelijk vervoer waarbij ritten, reisdoelen en doelgroepen beter geïntegreerd zijn.

3.5 Toegevoegde waarde voor het openbaar vervoer

Door reizen met het openbaar vervoer eenvoudiger te maken en mentale drempels tijdens de reis weg te halen kunnen meer reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer.

In Almere liggen door het unieke openbaar vervoersysteem (zoals de relatief korte loopafstand naar de haltes) goede kansen. Maar soms is er toch ondersteuning nodig.

Ondersteuning voor, tijdens en na de reis met het openbaar vervoer.

Door reizen te kunnen reserveren via de serviceprovider kunnen er ook andere ondersteuningsmaatregelen mee gepland worden:

- zoals halte-deur of deur-halte vervoer via bijvoorbeeld De Buurthopper;
- reserveren van scootmobielen bij (nog te creëren) mobiliteitshubs;
- begeleiding tijdens de reis (indien gewenst via indicatie van de gemeente);
- administratieve ondersteuning bij fouten met in- en uitchecken.

3.6 Toegevoegde waarde voor het leerlingenvoer en andere vormen van doelgroepenvervoer

Door andere vormen van doelgroepenvervoer ook toe te voegen krijgen we de kans dat een gezin één loket krijgt om alle mobiliteit gerelateerde zaken te regelen.

Ook geeft het reizigers meer flexibiliteit in hun keuzen. Afhankelijk van het moment kan de reiziger een passende keuze maken. Bijvoorbeeld een taxi in de winterochtenden wanneer het nog donker is maar zelf met de fiets wanneer het licht is.

Ook worden er andere keuzen dan het doelgroepenvervoer toegankelijk om te reizen. Vervoeroplossingen van vrijwilligersorganisaties, maar ook duo-fietsen en fietsmaatjes.

Dit geeft de reiziger en het gezin maximale flexibiliteit.

Maar de lage drempel van het platform geeft ook bijvoorbeeld oudere kinderen zelf de mogelijkheid om hierin hun eigen keuzen te maken. Dit ontzorgt de ouders.

En door bij het reserveren van reizen kennis te maken met alternatieven vormen van reizen zit er ook een educatieve component in die kan bijdragen aan zelfstandigheid van reizigers.

Immers dezelfde keuzen zijn dan ook beschikbaar op andere momenten en voor andere reisdoelen van de reiziger en/of het gezin.

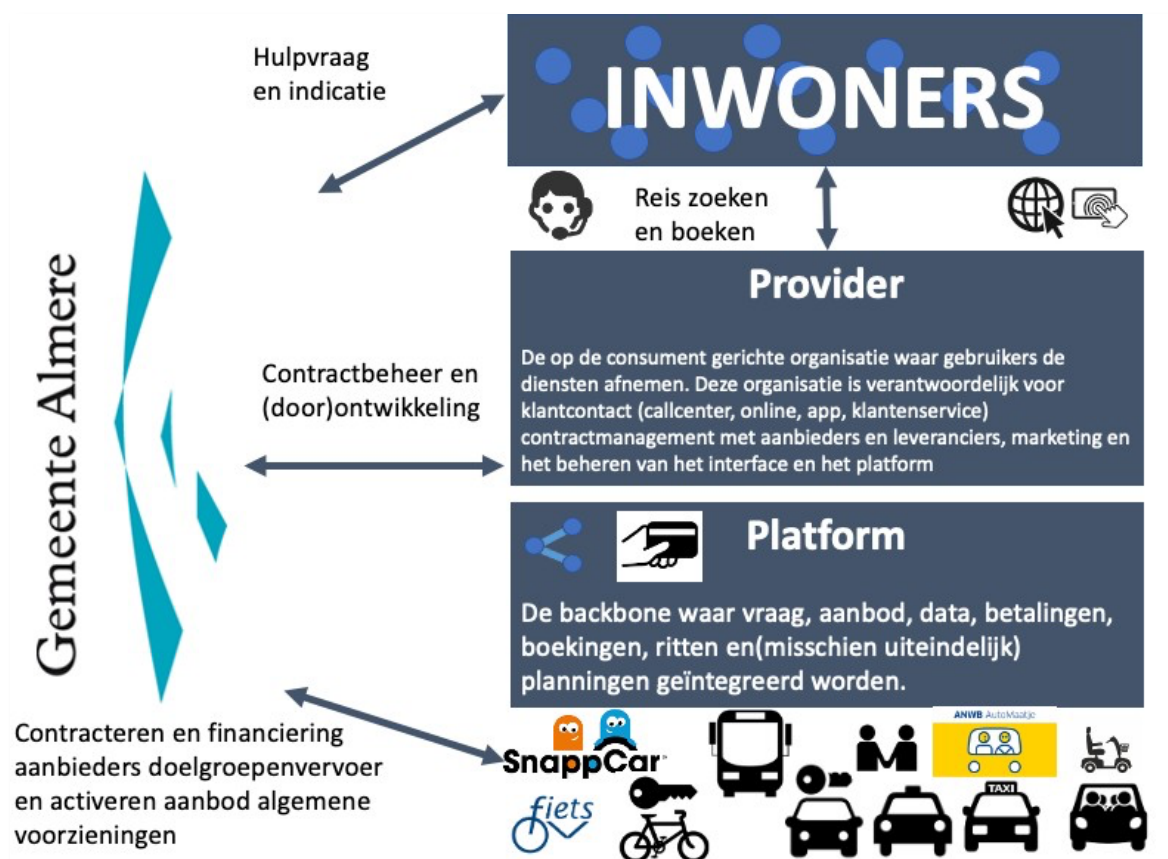
4 Afsluitend

Inclusieve mobiliteit gaat ervoor zorgen dat de inwoners van Almere (waar nodig ondersteund) hun eigen keuzen kunnen maken bij het reizen.

Inclusieve mobiliteit zal niet leiden tot een besparing op de kosten voor het collectief vervoer. Wel zullen de investeringen die nu gedaan worden zorgen dat de groei naar de vraag afgeremd worden omdat er meer toegankelijke vormen van (deel)mobiliteit zijn als alternatief.

Er zullen meerdere overeenkomsten worden aangegaan. De gemeente zal actief het contractbeheer voeren richting de serviceprovider en de uitvoerders van door de gemeente gefinancierde vervoeraanbod (zoals het collectief vervoer). Doordat de andere mobiliteitsaanbieders worden aangestuurd via de serviceprovider blijft het aantal contracten waarover contractmanagement gevoerd moet worden beperkt.

Onafhankelijke klachtenaanname en registratie moet gewaarborgd blijven voor de reizigers.



Bijlage 1 Notitie van de werkgroep aanbesteding ; Publiek Vervoer
Almere, Klankbordgroep Wmo-vervoer Almere, 2019

Separaat bijgevoegd