

# **Toekomstvisie Sociaal Vervoer**

Reizen als ieder ander door Amsterdam

## Voorwoord

Mobiliteit geeft vrijheid. Indirect laat de pandemie ons zien waar vervoer in wezen toe doet. Het maakt mogelijk wat we nu zo jammerlijk moeten missen. Ons leven beleven. Meedoen in stad en samenleving. Langer en weer thuis kunnen wonen. Erop uit om eenzaamheid buiten de deur te houden. Ons nuttig maken bij de vereniging. Mobiliteit is voor ons allemaal. Binnen de grenzen van het mogelijke moet iedereen zich kunnen verplaatsen: oud of jong, ziek of gezond, en ongeacht een lichamelijke, geestelijke, of zintuiglijke beperking. Primair met het openbaar vervoer. Met speciaal vervoer als het niet anders kan.

Ook al zijn we vrij om te gaan en te staan waar we willen, in een steeds drukker stad stellen we noodgedwongen grenzen aan de individuele mobiliteit. Dat doen we om onze stad voor iedereen bereikbaar te houden, tot nut en welzijn van ons allemaal. Zo ontkomen we er evenmin aan om grenzen te stellen aan het gebruik van het sociaal vervoer. De kosten lopen flink op en we kunnen de euro maar één keer uitgeven. Ook dit doen we weloverwogen, willens en wetens, opdat de taxi over tien jaar nog steeds rijdt. Juist voor degenen die niet zonder kunnen.

Als gemeente staan we gelukkig niet alleen in deze opdracht. We trekken op samen met de Vervoerregio Amsterdam. Ook wijkverenigingen en vrijwilligers steken de handen uit de mouwen. In deze gezamenlijkheid ligt onze kracht en krijgen we meer voor elkaar.

Met de jaren komen de beperkingen. Toch verkeren in de gelukkige conditie dat we er op gevorderde leeftijd nog goed op uit kunnen. We voegen vitale jaren toe aan ons leven. Daar zijn we blij mee. Al kennen deze wel een prijs. Die willen we eerlijk verdelen, opdat ook de ouderen na ons van hun vrijheid kunnen genieten.

We staan voor een flinke uitdaging, denkt u met ons mee?

S. Kukenheim  
Wethouder Zorg, Jeugd en Sport

E. de Vries  
Wethouder Verkeer en Vervoer, Water en Luchtkwaliteit

# Toekomstvisie Sociaal Vervoer

## Inhoudsopgave

### Voorwoord

1. Context, aanleiding, wat staat ons te doen?
  - 1.1 Inclusieve stad
  - 1.2 Sterke stijging AOV-ritten
  - 1.3 Naar een gezamenlijke visie gemeente en vervoerregio
2. Toekomstvisie sociaal vervoer, waar willen we naartoe?
  - 2.1 Waar gaat het over?
  - 2.2 Zoveel mogelijk reizen als ieder ander
  - 2.3 Van ongelimiteerd AOV naar inclusief OV
  - 2.4 OV waar het kan, AOV waar het moet
3. Strategie, hoe gaan we dat doen?
4. Uitwerking strategie
  - 4.1 Inclusief OV
  - 4.2 Vrijwilligers en kleinschalig vervoer
  - 4.3 Beperken AOV
  - 4.4 Optimale klantreis en regie daarop
  - 4.5 Efficiency in inkoop en beheer van het AOV
  - 4.6 Structurele samenwerking zorg, verkeer en vervoer

## 1. Context en aanleiding *Wat staat ons te doen?*

Als gemeente en vervoerregio Amsterdam staan we de komende jaren voor een dubbele opgave:

- Amsterdammers in de gelegenheid te stellen om zoveel mogelijk met het OV te reizen,
- de hoog oplopende kosten van het aanvullend openbaar vervoer (AOV) binnen de perken te houden.

### 1.1 Inclusieve stad

Alle burgers moeten volwaardig mee kunnen doen, ongeacht een beperking. Daartoe moeten zij zich kunnen verplaatsen. De meeste Amsterdammers doen dit zelfstandig, lopend, met eigen of met openbaar vervoer (OV). Sommigen lukt dat niet op eigen kracht, reizen met OV gaat niet altijd vanzelf. Nederland ondertekende in 2016 het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap<sup>1</sup>. Voor de vervoersbehoefte schrijft het verdrag voor *dat burgers met een handicap zoveel mogelijk kunnen reizen als ieder ander*. Amsterdam heeft zich aangesloten bij dit verdrag. Gezamenlijk met de Vervoerregio Amsterdam bouwen we daarom aan een toegankelijker OV. Zoveel als mogelijk streven wij ernaar dat iedereen deze vrijheid en gelijkwaardigheid van reizen kan ervaren.

Inclusie begint met bewustwording. Daartoe helpt het als Amsterdammers met een mobiliteitsbeperking zich vaker zichtbaar verplaatsen op straat, in de tram of de metro. Het attendeert de gemiddelde reiziger om rekening te houden met zijn medereiziger die wat slechter ter been is. Om tijd te maken als iemand wat langzamer instapt. Bovenal dient het de goede zaak dat alle Amsterdammers veiliger deelnemen aan het verkeer.

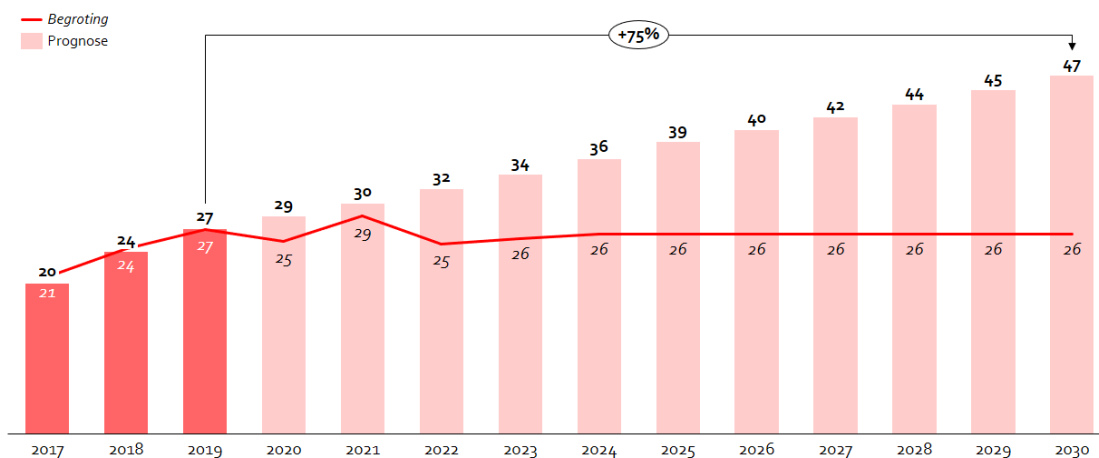
### 1.2 Sterke stijging AOV-ritten

Veel Amsterdammers reizen momenteel met het AOV voor hun sociale en recreatieve activiteiten. Ook doen velen een beroep op hulpmiddelen voor vervoer. Denk bijvoorbeeld aan een de scootmobiel of driewiel fiets, een aanpassing aan de eigen auto of een gehandicaptenparkeerkaart om er een paar te noemen. Met de vergrijzing groeit de populatie AOV-pashouders, die gelukkig ook langer zelfstandig kunnen wonen. Dat zij het AOV weten te waarderen, blijkt uit het stijgende aantal ritten. Niet alleen groeit de populatie, de pashouders maken gemiddeld ook meer ritten. Welbeschouwd zijn we er blij mee zijn dat veel Amsterdammers dankzij de AOV-regeling 'mee kunnen doen'. Elk voordeel kent zijn nadeel, zo blijkt ook hier het geval. Met het succes van de regeling komt de financiering van het AOV onder grote druk te staan. Zonder ingrijpen in de huidige AOV-regeling laat de prognose van de kosten tot 2030 het volgende beeld zien<sup>2</sup> (in miljoen €):

---

<sup>1</sup> <https://mensenrechten.nl/nl/vn-verdrag-handicap>

<sup>2</sup> Prognose 2030, CTO, prognose OIS 'Bevolking naar leeftijdsgroepen, 1 jan. 2020-2050'. De prognose gebruik AOV is gebaseerd op de ervaringsjaren 2017-2019 (normaal gebruik). We gaan ervan uit dat corona een keer ophoudt en we dan terugkeren naar 'normaal'.



Op lange termijn dienen we anderhalf keer zoveel vervoersvragen uit te voeren binnen een min of meer gelijkblijvend budget. Dat gaat niet lukken. Echter, tornen aan de vervoersbehoefte is het laatste wat we willen. Jong en oud moeten zich kunnen verplaatsen in de stad. In het bijzonder staan we ervoor dat Amsterdammers met een mobiliteitsbeperking veilig en vertrouwd van A naar B kunnen reizen. Hoe zorgen we ervoor dat we ook op termijn de rekening kunnen betalen?

### 1.3 Naar een gezamenlijke visie gemeente en vervoerregio

Hoewel beide uitdagingen op zichzelf staan, werken we in samenhang aan een betere oplossing die op termijn standhoudt. De toekomst van het AOV zien we dan ook samen met een betere toegankelijkheid van het OV.

Voorts wachten ons nog meer uitdagingen in het vervoer, die we hier evenmin los van kunnen zien. Zo willen we o.a.:

- schonere voertuigen en autoluwe straten (duurzame stad)<sup>3</sup>,
- met slimme technologie doorpakken op verkeers- en vervoersproblemen (innovatieve stad)<sup>4</sup>.

Onze aanpak voor sociaal vervoer mag onze ambities inzake duurzaamheid en technologische innovatie niet in de weg staan. Ook het AOV zal verduurzamen en zodoende bijdragen aan een prettiger verblijfskwaliteit in de stad. Bovenal willen we een sociale stad zijn. Ook Amsterdammers met een minimuminkomen moeten de voorzieningen kunnen betalen.

Voor deze visie deden wij uitgebreid onderzoek naar het gebruik van het AOV. Veel feiten & cijfers zijn ons bekend. Wij hebben een goed beeld van de AOV-pashouders (leeftijd, woonadres, beperking e.a.), alsook van hun reisgedrag (bestemmingsadressen, ritlengte, spijtstijd e.a.) Nieuw beleid maken wij zoveel mogelijk met inbreng van de Amsterdammer. Corona-beperkingen hebben ons belet om op grote schaal de meningen uit de stad op te halen. In kleiner verband hebben wij wel gesproken met de direct betrokkenen, teneinde de belangen van burgers en uitvoerders mee te wegen. Bij zo'n 350 pashouders peilden wij middels een enquête. Daarnaast spraken wij de afgelopen maanden met:

<sup>3</sup> <https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/agenda-amsterdam-autoluw/>

<sup>4</sup> <https://admin.dezwijger.nl/wp-content/uploads/2018/09/MaaS-aan-de-Amstel-Manifest-voor-een-inclusief-mobiliteitsstelsel.pdf>

- Cliëntenbelang en de Wmo-adviesraad,
- onze gecontracteerde vervoerders in het AOV: RMC en Transvision,
- Kenniscentrum vrijwilligersvervoer + vertegenwoordigers in het vrijwilligersvervoer.

Voorts namen leden van het werkteam de proef op de som door zelf AOV-ritten en indicatiegesprekken te ervaren. Tenslotte keken we ook rond in andere steden.

Wij danken onze partners voor informatie en suggesties. Ook bij de uitvoering van deze visie hopen wij nog vaker een beroep te mogen doen op hun kennis en ervaring in het sociaal vervoer.

## 2. Toekomstvisie sociaal vervoer *Wat willen we bereiken?*

### 2.1 Waar gaat het over?

Als vervoerregio en gemeente hebben wij beiden onze eigen vervoersopdracht. De vervoerregio bedient alle burgers met het openbaar vervoer, de gemeente is grotendeels verantwoordelijk voor inwoners met een mobiliteitsbeperking (sociaal vervoer). 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 vervoerregio iedereen zo veel en zo lang mogelijk met het OV bedienen.

Amsterdammers kunnen gebruik maken van sociaal vervoer wanneer reizen met het OV niet lukt. Dat kost de gemeente bij elkaar ± 35 miljoen. Zo'n 20 % van de kosten gaat op aan planbaar vervoer (dagbesteding, leerlingenvervoer, jeugdhulp etc). 80% van de kosten gaat naar niet-planbaar vervoer: dit is het AOV.

Naast gemeentelijk sociaal vervoer kennen we nog meer vervoersregelingen, in beheer bij andere autoriteiten. Denk bijvoorbeeld aan het zittend ziekenvervoer (zorgverzekeraars), Valys voor bovenlokale ritten (Ministerie van Volksgezondheid) en vervoer naar dagbehandeling (zorgkantoren).

Deze visie focust zich op het sociaal-recreatief vervoer dat zich grotendeels afspeelt in de vrije tijd. Dit betreft het OV en het AOV. Ander vervoerssoorten komen dan ook slechts zijdelings aan bod.

### Ins & outs van het AOV

Met het AOV bedienen we momenteel 4 groepen Amsterdammers in 2 vervoerspercelen:

1. 75+ zonder beperking = beschermd vervoer
2. Lichte vervoersvraag = deur-tot-deur, samenreizend perceel A
3. Zware vervoersvraag = deur-tot-deur plus (=hulp van en tot de ingang)
4. Zware vervoersvraag = kamer-tot-kamer perceel B

Alle pashouders kunnen onbeperkt reizen vanaf elk vertrek- tot elk bestemmingsadres binnen de gemeentegrenzen. In onderstaande tabel zetten we de kengetallen van het Amsterdams AOV overzichtelijk op een rijtje<sup>5</sup>:

<b>Tabel:</b>	<b>Kengetallen Aanvullend openbaar vervoer Amsterdam</b>			
Perceel	<b>A</b>		<b>B</b>	
Doelgroep	75+ zonder beperking	Lichte mobiliteits beperking	Hulp van en tot de ingang	Kamer tot kamer
Pashouders	7.670	34.189	2.424	992
Gebruikers	5.041	24.292	1.715	804
Ritten per jaar	129.114	955.155	85.062	44.694
Kosten per jaar	22,7 miljoen		5,1 miljoen	

<sup>5</sup> Gemeente Amsterdam / Cijfers rittenbak AOV over periode 1/9/2018-31/8/2019

Enkele weetjes over de AOV-reizigers in Amsterdam:

- 1 op de 11 Amsterdammers ervaart een mobiliteitsbeperking
- 1 op de 20 Amsterdammers heeft een AOV-pas
- 1 op de 3 75+ers ervaart een mobiliteitsbeperking
- 1 op de 2 75+ers heeft een AOV-pas.
- 30% van de AOV-ers geeft aan geen beperking te ervaren, dit zijn voornamelijk ouderen
- 50% van de AOV-ers heeft een motorische beperking. 19% een chronische ziekte. Verder is de beperking visueel, verstandelijk of anders.
- Bij 79% van de AOV ritten gaat geen hulpmiddel mee. Dat betreft in 64% een rollater, in 29% een rolstoel en in 7% een scootmobiel.
- 10% van de actieve AOV-ers maakt ruim 50% van alle gemaakte ritten.

Tenslotte kent Amsterdam nog twee gunstige vervoersregelingen voor AOV-ers met een laag inkomen (< 120% van de bijstandsnorm). Zij kunnen op één van beide een beroep doen:

- Gratis openbaar vervoer met het stads- en streekvervoer binnen de stadsgrenzen<sup>6</sup>
- Tegemoetkoming AOV: een jaarlijks bedrag van € 120,= voor de ritbijdrage in het AOV.

## **2.2. Streefbeeld 2030: zoveel mogelijk reizen als ieder ander**

Ouderen en burgers met een beperking kunnen zich vrij en zelfstandig verplaatsen in Amsterdam. Zonder al te veel problemen doen ze hun boodschappen, bezoeken hun kennissen of gaan een avondje uit. Gelijkwaardig aan ieder ander reizen ze zichtbaar met het OV, waarmee ze de meeste bestemmingen in Amsterdam kunnen bereiken. Waar nodig helpen servicemedewerkers hen op drukke plekken met reisinformatie, in- en overstappen.

Voor Amsterdammers met een complexe vervoersvraag zal dit niet lukken. Zij kunnen te allen tijde gebruik maken van AOV dat passende zorgkwaliteit biedt (huidig perceel B).

Omdat het OV niet altijd en overal rijdt, kent Amsterdam daarnaast een scala aan andere vervoersoplossingen, zoals taxi's, vrijwilligersvervoer, pendeldiensten, hulpmiddelen voor onderweg, stallingsmogelijkheden voor aangepaste voertuigen, de gehandicaptenparkeerkaart e.a. Ook Amsterdammers met een laag inkomen kunnen deze betalen.

Op sommige momenten kunnen Amsterdammers met een beperking terugvallen op AOV. Denk aan slechte weersomstandigheden, minder energie, of een route met veel overstappen of een onbereikbare halte. In bijzondere individuele omstandigheden biedt de gemeente meer AOV-kilometers aan.

## **2.3 Van ongelimiteerd AOV naar inclusief OV en alles wat rijdt in de stad**

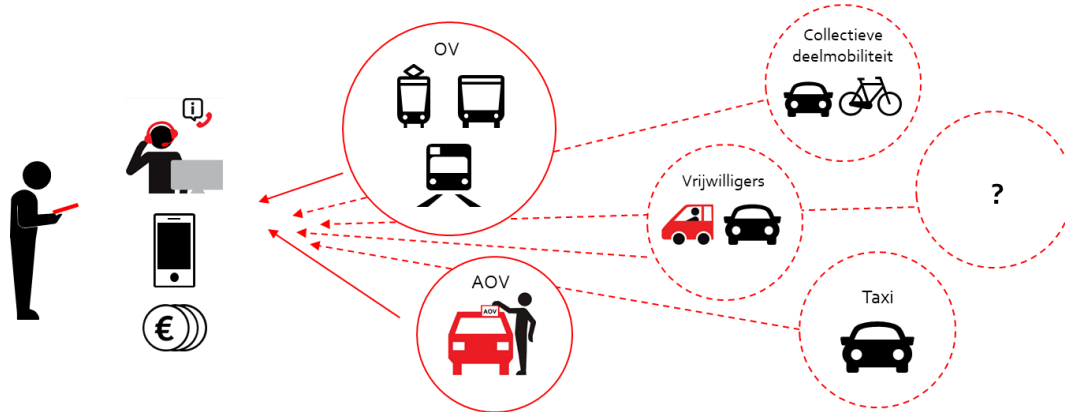
Als gevolg van de vergrijzing & individualisering stijgt de vraag naar sociaal vervoer sterk. Onze opgave bestaat eruit om een toekomstbestendig vervoerssysteem vorm te geven waarin Amsterdammers met een beperking hun weg vinden. Uw gemeente kan deze vraag niet in haar

---

<sup>6</sup> Regeling gratis openbaar vervoer (GOV), <https://www.amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/gratis-ov-voor-ouderen-aanvragen/>



eentje bolwerken. Wij dagen ondernemers, wijkverenigingen en bewoners uit om bij te dragen aan vervoersoplossingen. In Amsterdam zorgen we voor elkaar. We benutten het hele scala aan vervoersmiddelen (publiek & particulier) op de vraag aan sociaal vervoer



Inclusief OV vormt de rode draad in ons systeem. De vervoerregio zal steeds meer drempels slechten en kan stijgende volumes aan reizigers goed aan. Veel Amsterdammers met een beperking willen in wezen ook niet anders dan met het OV reizen. Met behulp van aanpassingen en een betere toegankelijkheid kiezen zij voor de vrijheid en de plezierige reiservaring van zelfstandig OV-gebruik, boven het AOV. Dit blijkt ook uit diverse peilingen en gesprekken:

- 40% van de AOV pashouders (deur-tot-deur samenreizend) reist bij voorkeur met het OV als dat fysiek mogelijk zou zijn<sup>7</sup>;
- 52% van de AOV-pashouders (deur-tot-deur samenreizend) reist ook met andere vervoersmiddelen; daarvan reist 40% met het OV<sup>8</sup>;
- vertegenwoordigers van Cliëntenbelang, tevens AOV-pashouders, geven ook uitdrukkelijk de voorkeur aan het OV:

*“Als het enigszins kan ga ik met OV! Alleen bij ontoegankelijke haltes op mijn route, veel overstappen of een lange loopafstand is het helaas niet mogelijk en is AOV een prettige back-up.”<sup>9</sup>*

Daarbij dienen wij enig voorbehoud te maken voor de impact van corona. Het virus maakt alles anders. Enigszins in tegenstelling met deze visie reizen kwetsbare groepen dan juist minder of helemaal niet met het OV. Ook na corona zal het OV nog enige tijd afhankelijk zijn van financiële steun van het Rijk. Bezuinigingen zijn dan niet uit te sluiten. Dit kan de uitvoering van deze visie vertragen.

### Conclusie:

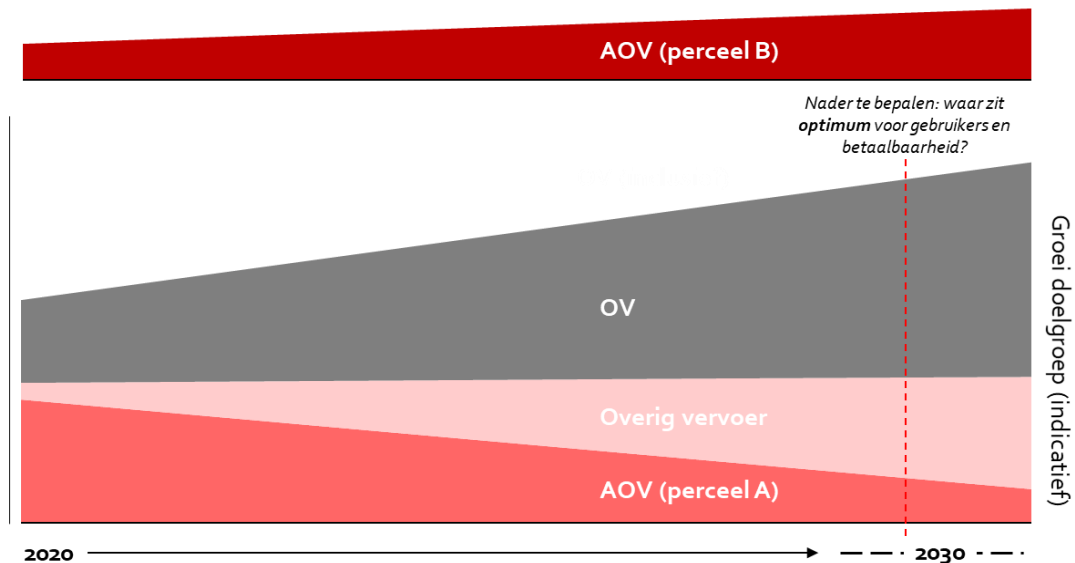
We zetten de weg in van minder AOV naar meer inclusief vervoer. Amsterdammers met een lichte mobiliteitsbeperking (huidig perceel A) gebruiken steeds vaker het OV dat met de jaren

<sup>7</sup> Bron: telefonische enquête onder 350 AOV pashouders, OIS 2020

<sup>8</sup> Bron: Klanttevredenheidsonderzoek AOV perceel A, Mobycon, 2019-4

<sup>9</sup> Citaat uit gesprek met Cliëntenbelang, 20-01-2021

toegankelijker wordt. Ook stimuleren we inclusieve deelmobiliteit en vrijwilligersvervoer. Het AOV komt in beeld als voornoemd vervoer onverhoopt geen passende oplossing biedt. Het AOV blijft onveranderd rijden voor Amsterdammers met een complexe vervoersvraag (huidig perceel B). Zij kunnen immers nauwelijks met het OV reizen.



Deze illustratie laat zien hoe de vervoersvolumes zich de komende jaren ontwikkelen. Hoe snel deze ontwikkeling verloopt, valt niet te voorspellen. De stippellijn bij 2030 betekent dat we nog niet precies weten wanneer het streefbeeld zich voltrekt.

Voor lokale verplaatsingen en korte afstanden stimuleren we een diversiteit aan oplossingen. Denk aan toegankelijke vormen van deelmobiliteit, vrijwilligersvervoer etc. Momenteel hebben we daarvoor nog niet alle antwoorden paraat. Net zoals de deelmobiliteit zich afgelopen jaren flink ontwikkelde, verwachten we hierop ook antwoorden van ondernemers en bewoners. We zullen ruimte geven aan pilots en volgen experimenten in den lande. Zijn die kansrijk, dan zullen we die ook in Amsterdam uittesten.

#### 2.4 OV waar het kan, AOV waar het moet

We herhalen dat Amsterdammers zonder uitzondering veilig en vertrouwd van A naar B moeten kunnen reizen. De financiële realiteit dwingt ons kritisch naar de kosten van de gekozen vervoersoplossing te kijken. Kan de Amsterdammer de rit met het 'in bedrijf zijnde' OV maken, dan gaat deze oplossing voor op de 'duurdere' taxirit. Voornoemde benadering strookt met de visie en uitgangspunten van de Wmo, waarin het AOV haar wettelijke grondslag kent<sup>10</sup>. Hier geldt dat algemeen toegankelijke voorzieningen voor gaan op maatwerkoplossingen. In onze verstrekkingen geldt de gebruikelijke Wmo-regel "goedkoopst adequaat". Hier zullen wij scherper naar kijken in onze toekenning van AOV-kilometers. Dat maakt het mogelijk dat ook in de toekomst het AOV blijft rijden, in het bijzonder voor Amsterdammers die niet zonder kunnen.

<sup>10</sup> <https://www.amsterdam.nl/sociaaldomein/zorgprofessionals/regels-en-verordening-wmo/>

### 3. Strategie *Hoe gaan we dat doen?*

We werken aan oplossingen voor de lange termijn. Met deze visie kijken we 10 jaar vooruit, de horizon op 2030. In vorig hoofdstuk legden we uit welke richting we uit willen. We zetten hier de route ernaartoe in:

- van ongelimiteerd en laagdrempelig AOV-A<sup>11</sup> (huidige situatie),
- naar meer inclusieve en alternatieve vervoersoplossingen, zodat steeds minder AOV-A nodig is.

Op de route naar een toekomstbestendig vervoer stellen we een uitvoeringsprogramma op, met een veelvoud van activiteiten. Bij elkaar heet dat onze strategie; deze strategie rust op 6 pijlers:

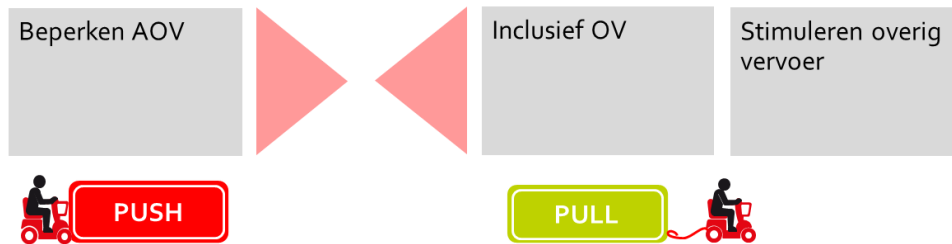
1. **Inclusief OV:** we slechten fysieke en mentale barrières in het gebruik van het OV. We maken versneld haltes toegankelijk en 'verleiden' Amsterdammers om het gemak van het OV te ervaren. Op verzoek maken OV-Coaches hen persoonlijk wegwijs. Het *Uitvoeringsprogramma Inclusieve Mobiliteit* van de Vervoerregio Amsterdam geeft hier grotendeels invulling aan.
2. **Stimuleren overig vervoer:** we ondersteunen lokale initiatieven die fijnmazigheid toevoegen en de first/last miles naar haltes ondersteunen. Hiermee doelen we in het bijzonder op het vrijwilligersvervoer, maar ook taxi's, deelmobiliteit, hulpmiddelen en logistiek horen daarbij.
3. **Beperken AOV-A:** eigen oplossingen, openbaar vervoer, deelmobiliteit en vrijwilligersvervoer zijn voorliggend. We beperken AOV tot vervoersvragen waarin voornoemde oplossingen niet kunnen voorzien. Daardoor daalt het gebruik en houden we grip op de kostenstijging.
4. **Optimale klantreis & regie:** op termijn sluiten we aan bij een concept waarop de reiziger vanuit één centrale toegang zijn ritten kan regelen (MaaS). We volgen innovaties en testen kansrijke ontwikkelingen lokaal uit.
5. **Efficiency in de inkoop en contractmanagement:** vanaf 1 augustus 2022 start een nieuwe contractperiode voor het AOV. Dit is het moment om veranderingen door te voeren in de uitvoering van het vervoer en het contractmanagement aan te scherpen.
6. **Structurele samenwerking:** met de VRA sturen wij op de uitvoering van het programma. We monitoren vervoersgedrag, klantbeleving, beleidsmaatregelen en pilots om ervan te leren. We maken feiten en cijfers inzichtelijk in een dashboard.

---

<sup>11</sup> Met AOV bedoelen we vanaf hier uitsluitend vervoersperceel A (voor 75+ of inwoners met een lichte beperking)

Voornoemde activiteiten hangen onderling sterk samen, bijvoorbeeld:

- enerzijds kunnen we de AOV-faciliteiten niet beperken (3) als daartegenover geen alternatieven staan (1 en 2);
- anderzijds, als het gebruik van AOV goedkoop en ongelimiteerd blijft (3), dan kan daar geen alternatief (1 en 2) tegenop.



## 4 Uitwerking strategie

We vertalen de strategie naar een uitvoeringsprogramma. Daarmee laten we zien welke activiteiten de 6 voornoemde pijlers met zich meebrengen. Met het perspectief op 2030 zetten we onze plannen in de tijd. Voor de komende jaren (2022-2025) nemen die al concrete vormen aan. Aan het eind van elke paragraaf zetten we de activiteiten op een rijtje. De lange termijn laat zich echter nog niet plannen. Nieuwe ontwikkelingen kunnen zich voordoen in de markt. Denk aan nieuwe vervoersdiensten, technologie of veranderingen in het vervoersgedrag van Amsterdammers. Jaarlijks evalueren we de voortgang en resultaten.

### 4.1 Inclusief OV

Op veel trajecten kunnen Amsterdammers al zonder drempels met het OV reizen. Dat worden er in de nabije toekomst alleen maar meer. Daartoe zal de Vervoerregio Amsterdam de komende vijf jaar fysieke en mentale barrières in het OV slechten. Zo worden de haltes toegankelijker en de reisinformatie begrijpelijker. OV-Coaches helpen mensen met een beperking zelfstandig met de bus, tram of metro te reizen. Na corona zullen zij overigens pas op volle kracht aan de slag gaan. Veel inwoners zijn niet goed vertrouwd met het OV omdat ze het in hun actieve levensfase nooit hebben gebruikt. Op het moment dat de auto wegvalt, wreekt zich die onbekendheid. De OV-Coach zal ook hen op weg helpen. We zien hier ook een rol voor de ouderenorganisaties, die hun achterban kunnen mobiliseren voor voorlichtingsmomenten van de vervoerregio.

Tenslotte zullen wij de OV-Coach onder de aandacht brengen bij de (aspirant-)gebruikers van het AOV. Indien mogelijk leren zij onder diens begeleiding de overstap naar het OV te maken.

In de vorm van een doorsnee OV-reis illustreren we hoe we op de diverse reisonderdelen aan een betere toegankelijkheid werken. Dit is slechts een greep uit het programma.



Het Beleidskader Inclusieve mobiliteit<sup>12</sup> geeft zo goed als volledig invulling aan al deze doelen. De uitvoering staat in de steigers. Meer informatie leest u in het uitvoeringsprogramma, vastgesteld

<sup>12</sup> <https://www.vervoerregio.nl/document/9cd3fb73-11a4-4185-8435-8a779d56cof1>

door de Regioraad (dec. 2020). Overigens zet de Vervoerregio Amsterdam dit beleid in de gehele regio uit.

Deze acties dienen niet alleen de AOV-pashouders. Ook scholieren in het leerlingenvervoer of werknemers in de sociale werkplaats kunnen met het OV reizen, of dit in ieder geval proberen. Wanneer jongeren met het OV leren reizen hebben ze daar een leven lang profijt van<sup>13</sup>.

#### **Activiteiten:**

1. Verbeteren fysieke toegankelijkheid van materieel en haltes
2. Vergroten toegankelijkheid van reisinformatie
3. Verlagen mentale drempels OV
4. Samenwerking OV en AOV

## **4.2 Stimuleren overig vervoer**

Overheden zijn niet bij machte om volledig aan de vraag naar collectief vervoer te voldoen. In die leemte zien we dat ondernemers, organisaties en burgers het stuur ter hand nemen.

### **4.2.1 Vrijwilligersvervoer**

Het afgelopen decennium schoten in heel Nederland de particuliere vervoersdiensten als paddenstoelen uit de grond. In Noord-Holland zetten 3000 vrijwilligers zich in voor de mobiliteit van hun medeburgers<sup>14</sup>. Hieruit blijkt een grote diversiteit aan vrijwilligersinitiatieven:

- o buurtbussen, die onderdeel zijn van de OV-dienstregeling,
- o particulier vervoer, vrijwilligers die tegen een onkostenvergoeding met hun eigen auto vervoeren (bv. Anwb-automaatje, AutoMobiel)
- o verenigingen die voor bepaalde doelgroepen rijden; denk aan wijk-, boodschappen- en ouderenbussen, de zonnebloemauto<sup>15</sup> etc

Van mens tot mens leveren zij maatwerk dat geen enkele overheid kan bieden. Bereidwillige burgers helpen hun medeburgers met een eenvoudige dienst. Feitelijk doen zij wat wij bedoelen met 'samenredzaamheid' of de 'participatiesamenleving'. De hoge klanttevredenheid van deze diensten is logisch te verklaren. De vrijwilliger-chauffeur kiest er bewust voor en neemt tijd voor zijn<sup>16</sup> stadsgenoot. Hij neemt hem bijvoorbeeld mee aan de arm om zijn weg te vinden in het ziekenhuis. Het mes snijdt hier aan twee kanten. Hij is niet alleen de chauffeur, maar ook een echt 'vervoersmaatje'. Feitelijk is dit de praktijk die de Wmo 2015 beoogt.

Amsterdam blijft niet achter bij deze landelijke beweging. Ook bij ons ontsproten in meerdere wijken verenigingen die vervoer regelen. Momenteel tellen wij 9 kleinschalige verenigingen die 'buurtbewoners rijden'. Samen zorgden zij in 2019 voor 21.000 ritten binnen Amsterdam. De ervaringen in andere gemeenten leert ons dat hier meer muziek in zit.

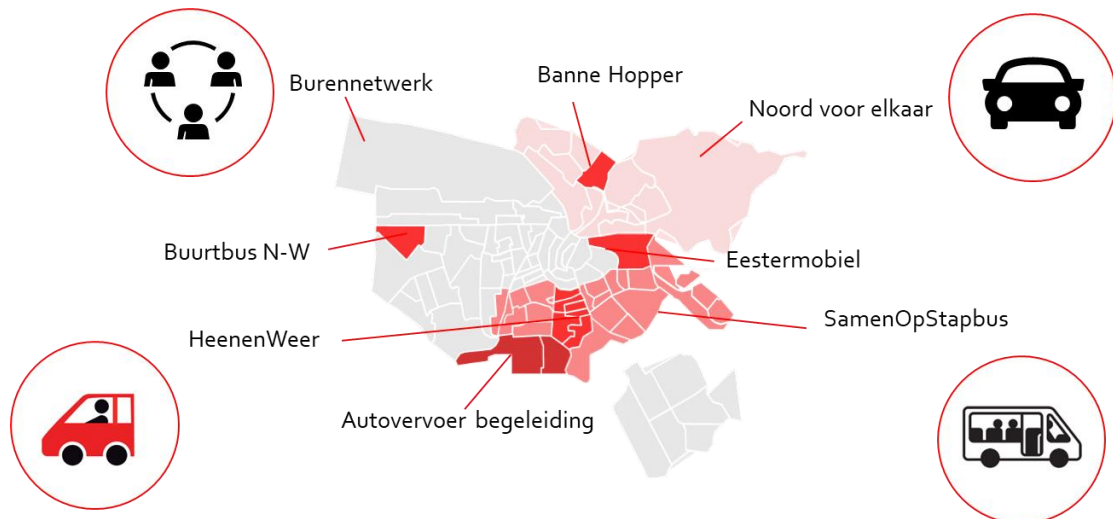
---

<sup>13</sup> <https://www.meevoormij.nl/mee-op-weg/>

<sup>14</sup> <https://kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl/> lees Overzicht vrijwilligersvervoer Noord-Holland

<sup>15</sup> [https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/eropuit/auto-huren?gclid=EA1aIQobChMljqKlsc-h7wIVZfx3Ch3eqAM\\_EAAYAiAAEglXYfD\\_BwE](https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/eropuit/auto-huren?gclid=EA1aIQobChMljqKlsc-h7wIVZfx3Ch3eqAM_EAAYAiAAEglXYfD_BwE)

<sup>16</sup> Waar hij, hem of zijn staat, lees ook zij of haar



Bron: Overzicht Vrijwilligersvervoer Noord Holland, nov 2020, Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer

Vrijwilligersvervoer bestaat bij de gratie van goede en betrouwbare mensen. Dat kunnen wij als gemeente noch VRA niet sturen. Wel kunnen we bijdragen aan een klimaat waarin dergelijke initiatieven gedijen, groeien en bloeien. Dat zal niet voor € 0,= kunnen. In de totale behoefte kan vrijwilligersvervoer zijn meerwaarde bewijzen in de wijken. Dit zijn over het algemeen de korte ritten zoals de first/last mile van en naar een toegankelijke OV-halte. Wel moeten we monitoren dat vrijwilligersvervoer aanvullend blijft, dwz geen bestaande banen verdringt.

#### 4.2.2 Overige vormen van vervoer

Optimale toegankelijkheid wordt de norm. Dat geldt uiteraard voor het OV, maar eveneens voor andere vormen van (collectief) vervoer. Denk aan de taxi alsook aan alle vormen van deelmobiliteit. We werken samen met het gemeentelijk programma Taxi en Deelmobiliteit en stellen doelen om de inclusie van deze vervoersalternatieven te verbeteren.

#### 4.2.3 Activiteiten:

1. We onderzoeken gezamenlijk in hoeverre deze flexibele vervoersoplossingen naast het reguliere openbaar vervoer kunnen opereren. Waar kunnen ze elkaar versterken?
2. We gaan in overleg met vrijwilligersinitiatieven. We peilen hun ambitie en vragen hoe we deze materieel kunnen ondersteunen. We monitoren het gebruik van vrijwilligersinitiatieven in relatie tot het AOV.
3. We zetten niet in op Flex OV<sup>17</sup> of OV/AOV combi's. In stedelijk gebied met een verfijnd OV-netwerk kent Flex OV door de bank genomen weinig succes. Qua reiscomfort of kosten laten zijn geen meerwaarde zien tov deur-deur AOV.
4. We werken samen met de programmateams Taxi en Deelmobiliteit zodat deze doelgroep in staat is en gestimuleerd wordt gebruik te maken van deze vervoersalternatieven.

<sup>17</sup> Flex OV: kleinschalige lokale vervoersdiensten die deel uitmaken van de OV-concessie; veelal beschikbaar op afroep

### 4.3 Beperken AOV

In hoofdstuk 2 (§2.3 en §2.4) hebben we u uitgelegd dat we de weg inzetten van minder AOV naar inclusief OV + andere vervoersoplossingen. Hier lichten we de concrete maatregelen toe.

#### 4.3.1 Concrete maatregelen

In de toekomst bekijken we de vervoersvraag van de Amsterdammer in zijn geheel en wegen daarin alle mogelijke oplossingen mee (eigen vervoer, hulpmiddelen, OV etc). Is de Amsterdammer niet vertrouwd met het OV, dan helpen we hem daarbij. De Wmo-stelregel "goedkoopst adequaat" bepaalt de "grootte van de indicatie". Maatwerk blijft mogelijk wanneer de individuele noodzaak daarom vraagt. We stellen daartoe wel richtlijnen op en nemen die op in de regels van de Wmo.

Deze principes leiden tot de volgende maatregelen in perceel A:

1. Kilometermaximering: we beperken het kilometertegoed, in eerste instantie tot 1500 km per persoon per jaar, vervolgens in stappen van jaarlijks 250km tot 750km<sup>18</sup>. De frequentie van het AOV-gebruik leert ons het volgende. Van de pashouders in perceel A reist:
  - o 2,2% > 2000 km per jaar
  - o 3,9% > 1500 km per jaar
  - o 10,6% > 750 km per jaar

Treft deze maatregel relatief weinig pashouders, absoluut gaat het om meer dan 3000 Amsterdammers bij de >750km maatregel. Daar gaan we natuurlijk niet zomaar aan voorbij. We weten niet precies welke vervoersbehoefte schuil gaat achter deze groep. We gaan onderzoeken om wie het gaat en welke alternatieve (en minder dure) vervoersoplossingen mogelijk zijn.

2. Amsterdammers die geen gebruik kunnen maken van overige vervoersoplossingen kunnen alsnog meer km verkrijgen. Maatwerk is mogelijk net zoals dat bij andere Wmo-verstrekkingen kan.
3. We stoppen de nieuwe instroom op beschermd vervoer. Op termijn schaffen we deze voorziening af. Beschermd vervoer is een bovenwettelijke voorziening

Deze maatregelen voeren we over meerdere jaren in, te beginnen vanaf 2022. Tegenover de afname van het AOV staat een steeds toegankelijker OV en een veelvoud aan overige vervoersoplossingen. Omdat we deze natuurlijk niet van de een op de andere dag realiseren, beperken we het AOV ook stapsgewijs. Afhankelijk van de ontwikkelingen en omstandigheden van het moment stellen we de maatregelen bij.

#### 4.3.2 Activiteiten:

1. We richten het indicatieproces AOV opnieuw in op grond van voornoemd basisprincipe. Waar mogelijk zullen we aanvragers helpen om het OV beter te benutten.

---

<sup>18</sup> De Wmo verplicht gemeenten burgers met een mobiliteitsbeperking te compenseren in hun vervoersprobleem. Gebruikelijk onder gemeenten is ± 1500km per jaar aan vervoer toe te kennen. Kan de burger een gedeelte van zijn vervoer met algemeen gebruikelijke voorzieningen oplossen, dan kan de gemeente ook minder km toekennen (jurisprudentie)



2. We doen onderzoek naar de vervoersbehoefte en oplossingen van Amsterdammers die veelvuldig gebruik maken van het AOV.

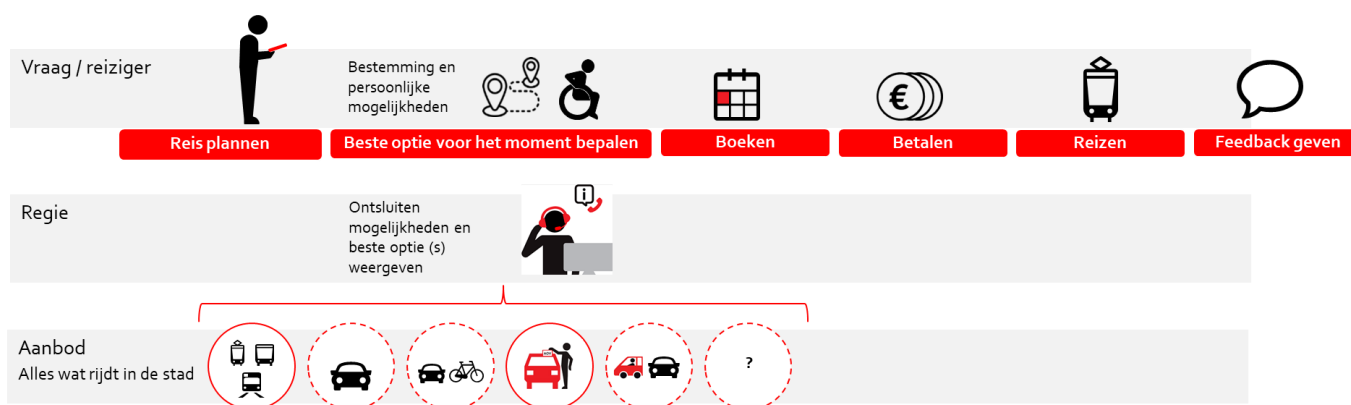
#### 4.4 Optimale klantreis & regie daarop

Als opdrachtgever in het sociaal vervoer willen we aansluiten bij een klantvriendelijk platform waarop burgers hun reis kunnen plannen, boeken en betalen. Zo'n platform in wording is MaaS<sup>19</sup> (Mobility as a Service).

##### 4.4.1 Hoe werkt MaaS?<sup>20</sup>

Momenteel maken burgers hun reis met de vervoersdiensten die we in ons land kennen, zoals OV, taxi's en sociaal vervoer. Elk systeem kent zijn eigen werkwijze van plannen, boeken en betalen, met een specifiek pasje, contant of op rekening. MaaS regelt dat reizigers straks via één platform hun reis met verschillende soorten vervoer kunnen plannen, boeken en betalen. Routeplanners bieden daartoe de reisopties.

Burgers benaderen dit platform via een mobiele app, maar het kan ook via een website of telefonisch. In een ideaalbeeld voegt MaaS daar ook 'nieuwe' vervoersoplossingen aan toe zoals vrijwilligersvervoer, deelmobiliteit of particuliere pendeldiensten. Mogelijk dat MaaS ook ondersteunt voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Denk aan informatie over de toegankelijkheid van haltes en voertuigen of assistentie onderweg zoals de overstaphulp. Dat maakt dat burgers met een mobiliteitsbeperking zich tijdens hun reis niet ongerust hoeven te maken voor mogelijke ongemakken.



##### 4.4.2 Regie

###### → Op de rit: bij de reiziger

Ieder van ons wil zoveel en zo lang mogelijk regie houden op het eigen leven. Dat geldt ook voor de verplaatsingen die we maken. Binnen bepaalde grenzen maken wij het mogelijk dat ook de reiziger met een mobiliteitsbeperking dat kan. Eigen aan de tijd is dat dit digitaal gebeurt. Als MaaS haar verwachtingen waar kan maken, dan tekenen wij in op dit platform.

<sup>19</sup> <https://admin.dezwijger.nl/wp-content/uploads/2018/09/MaaS-aan-de-Amstel-Manifest-voor-een-inclusief-mobiliteitsstelsel.pdf>

<sup>20</sup> MaaS is nog in ontwikkeling, we beschrijven hier hoe het zou kunnen werken en welke de voordelen zijn.

Omdat digitale oplossingen niet aan iedereen besteed zijn, bieden we deze dienstverlening ook op een traditionele manier, telefonisch of via balies. Laten we AOV-reizigers overigens niet bij voorbaat afschrijven vwb hun digitale vaardigheden. De huidige vervoerder van perceel A (RMC) laat ons weten dat 30% zijn reis met de app boekt.

→ **Op het systeem: bij de gemeente**

De regie bij de reiziger kent haar limiet in de vorm van het kilometertegoed, dat de gemeente hem ter beschikking stelt. Dwz, het is aan hem om profijtelijk te denken: *"Reis ik deze rit met het OV (ik ben daar goed toe in staat), en bewaar ik zodoende mijn AOV-kilometertegoed voor andere ritten"*. De kilometerlimiet prikkelt de reiziger om per rit een goed afgewogen beslissing te nemen. Dat hoeft de gemeente of wie dan ook niet voor hem te doen. Met jaarlijks ruim 1,2 miljoen AOV-ritten is daar voor de gemeente ook geen beginnen aan. Als gemeente houden wij wel regie op de financiële houdbaarheid van het hele systeem. Daartoe sturen wij op de maatregelen 4.1. t/m 4.5 en treden op wanneer dat nodig blijkt.

#### 4.4.3 Actie:

Wij willen dat Amsterdammers kunnen profiteren van deze technische innovatie. Als het zover is, bieden wij ons aan om met een groep gebruikers in een testfase mee te doen.

#### 4.5 Efficiency in inkoop en beheer van het AOV

In de cyclus van beleid tot uitvoering nemen inkoop & beheer van AOV een specifieke plaats in.



We kopen vervoer in middels een openbare aanbesteding. Als verantwoordelijke en opdrachtgever voor het AOV formuleren we daartoe een programma van eisen, waarop vervoerders een aanbieding kunnen doen. Op basis van transparante criteria kiezen we daaruit de vervoerder(s) met het beste prijs/kwaliteit aanbod. Een en ander mondt uit in een of meerdere vervoerscontracten die we professioneel beheren. Het klinkt simpel, maar het is een complex specialistisch proces waar we één tot anderhalf jaar aan voorbereiden, voordat het contract effectief start.

##### 4.5.1 Effectief inkopen

Een grondige kennis van vraag en aanbod zijn onontbeerlijk om een passende uitvraag (plan van eisen) te formuleren. Dat start met een verkenning van de marktontwikkelingen in het taxivervoer (voertuigen, duurzaamheid, personeel, hulpmiddelen etc). We onderzoeken de prijsopbouw in het zorgvervoer. Voorts geven we ons rekenschap van de zorg en het comfort van reizigers met een fysieke beperking. Waar mogelijk betrekken we hen bij het proces. Naast een aantal strikte vervoerseisen dagen we de vervoerder uit om zelf slimme prijs/kwaliteit voorstellen te doen, denk bijvoorbeeld aan:

- hoe bereiken we hoge duurzaamheid tegen een betaalbare prijs?
- hoe realiseren we een hogere bezetting zonder dat de taxi al teveel om moet rijden?

- hoe voorkomen we oneigenlijk gebruik, dwz dat het AOV niet rijdt voor ritten waarvoor andere regelingen bestaan (zoals Valys voor regionale vervoersvragen)?
- etc

#### **4.5.2 Professioneel contractmanagement en –beheer**

In het contractmanagement borgen we de contractuele inkoopafspraken om te bewaken dat deze gedurende de hele looptijd van het contract worden nagekomen. Dit betekent dat we de prestaties van de vervoerders monitoren middels periodieke rapportages en realtime data. Onderwerpen van monitoring zijn o.a. kwaliteit van de rit, duurzaamheid en klanttevredenheid. In contractgesprekken sturen we bij waar het niet goed gaat. Boetes gaan we niet uit de weg, al geven we de voorkeur aan belonen boven straffen. Contractmanagement borgt dat de vervoerder de overeengekomen kwaliteit en kwantiteit levert tegen de overeengekomen prijs.

Contractbeheer ligt in verlengde van contractmanagement maar is meer tactisch en operationeel van aard. Dit betreft allerlei zaken die de rituitvoering met zich meebrengen. Denk aan stiptheid, bezetting, klachtenbehandeling, factuurcontrole, schrijnende situaties etc. Daar hoort ook bij dat we sturen op rechtmatig gebruik: aan de voorkant bij de vervoerder, aan de achterkant bij de zorginstellingen en de reizigers. Met het nieuwe contract per 1-08-22 zullen we ons verzekeren van een kwalitatief hoogstaande up-to-date monitor, zodat we de prestaties van de vervoerder nauwgezet kunnen volgen, om tijdig te kunnen bijsturen wanneer het beter kan.

Regie en contractmanagement zouden elkaar goed kunnen vinden in MaaS. Dat heeft te maken met de spaghetti van regelingen waarin zowel de reiziger als de gemeente wel eens verstrikt raakt. We lichten dit toe:

Afhankelijk van zijn reismotief moet één en dezelfde reiziger eigenlijk een beroep doen op telkens andere regelingen, bijvoorbeeld:

- Binnen de stad, sociaal recreatief: AOV, gemeente.
- Bovenlokaal: Valys, Rijk (=voor ritten langer dan 25km buiten de gemeente)
- Bepaalde ziekenhuisbehandelingen, zorgverzekeraar
- Behandeling langdurige zorg, zorgkantoor, Wet Langdurige Zorg

Iedere regeling kent haar eigen aanmeldingsprocedure, faciliteiten en vervoerder. Dit staat haaks op de één loket behoefte van de inwoner. Die wil naar zijn vrijetijdsclub, het ziekenhuis of naar familie, maar moet daarvoor telkens via een andere regeling boeken. Pogingen om deze regelingen beter op elkaar af te stemmen strandden tot nog toe op systeem- en praktische barrières.

MaaS kan in haar platform deze verschillende systemen meenemen. In het reisadvies aan de klant levert zij dan het geëigende vervoermiddel & services. Met de verantwoordelijke vervoerder regelt zij betaling & services achter de schermen. De reiziger weet wat hij moet betalen en hoeft er verder niet te veel naar om te kijken.

### 4.5.3 Activiteiten:

1. We zetten onze uitvraag "slim in de markt" (bv. hogere bezetting, ingroei in duurzame voertuigen) zodat vervoerders in staat zijn om een concurrerende aanbieding te doen, tegen een eerlijke prijs.
2. We gaan voor partnerschap met vervoerders, waarbij er ruimte is voor innovatie en ontwikkeling gedurende de contractperiode. Denk bijvoorbeeld aan een reizigersplatform zoals MaaS (§4.4)
3. We sturen op rechtmatig gebruik. Het AOV dient niet voor ritten als andere regelingen daar al in voorzien (bv. Valys of ziekenhuisritten die onder de zorgverzekering vallen).
4. We ontwikkelen een realtime monitoringsysteem zodat we de prestaties van de vervoerder beter kunnen volgen.

### 4.6 Structurele samenwerking zorg, verkeer & vervoer

We staan voor de gezamenlijke opgave om over het gehele vervoersaanbod de ontwikkelingen te volgen en bij te sturen. Wij werken voornoemde activiteiten (§4.1 t/m §4.5) uit in een uitvoeringsprogramma met concrete doelen en termijnen. Met de vervoerregio sturen we op dit uitvoeringsprogramma. We hebben de komende jaren nog een heleboel te leren om het aanbod te verbeteren.

We maken ontwikkelingen en resultaten inzichtelijk in een gezamenlijk Dashboard.

In het dashboard meten we de effecten van de maatregelen, houden we het daadwerkelijke reisgedrag van de doelgroep bij en toetsen de prognoses met de werkelijke cijfers.

De effecten van onze maatregelen laten zich moeilijk voorspellen. Gaandeweg leren we hiervan, alsook van onze pilots. We gaan daarover ook in gesprek met reizigers en vervoerders.

Tot slot houden we de voortgang van de uitvoeringsagenda bij, en stellen die bij jaarlijkse evaluaties bij.

#### Tot slot

Wij staan in de startblokken voor een ingewikkelde opdracht. Meer dan ooit kiezen we voor een stad waarin iedereen moet kunnen meedoen. We schetsen een breed pallet aan oplossingen die aan kracht winnen in combinatie met elkaar. Daarbij ontkomen we er niet aan om grenzen te stellen aan een voorziening die onze inwoners al jaren gewend zijn.

Deze visie is geen blauwdruk. Niet alle wegen zijn helemaal uitgestippeld. Onderweg zullen we nog veel leren. Van inwoners, bewonersorganisaties, cliëntorganisaties en vervoerders. We vertrouwen dat we in goed overleg de toekomst het sociaal vervoer kunnen veiligstellen. Juist voor degenen die niet zonder kunnen.