

BENCHMARK WMO VERVOER

DELTAXI WEST-BRABANT

2012



Regio West-Brabant,
Bureau Kleinschalig Collectief Vervoer West-Brabant

april 2013

Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage met cijfers over het Deeltaxivervoer in 2012. Deze rapportage is net als in 2011 opgesteld in de vorm van een benchmark voor de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De informatie vormt een aanvulling op andere informatie die aan gemeenten aangeleverd wordt, onder andere via de maandrapportages (informatie over de voortgang) en de jaarrekening (gericht op het financiële resultaat).

Deze benchmark bevat informatie over:

- 1) Ontwikkeling kerncijfers per gemeente (2010-2011-2012)
- 2) Pashouders en indicaties 2012
- 3) Ritten en gebruik 2012
- 4) Naleving indicatoren uit bestek

Door de informatie weer te geven in de vorm van een benchmark, wordt snel inzicht verkregen in de afwijkingen die er zijn tussen de diverse gemeenten. Via deze extra informatie denken we de gemeenten een extra tool aan te bieden voor het maken van gemeentelijk beleid op het gebied van het Deeltaxivervoer. Door de vergelijking tussen de gemeenten kan snel inzicht worden verkregen over de mogelijke (financiële) ruimte die er nog is om ingrepen door te voeren.

De aandacht in deze rapportage richt zich enkel op de Wmo-klanten en ritten. Op die manier willen we de gemeenten, en eventueel geïnformeerde belangenorganisaties, een reëel beeld geven over deeltaxi in de eigen gemeente in relatie tot de andere West-Brabantse gemeenten. De ritten van senioren (deze klantgroep is per 1 januari 2013 komen te vervallen) en vrije reizigers kennen een andere achtergrond, deze ritten vallen onder het regime van de provincie. Benchmarking voor deze ritten vindt ook plaats, maar dan tussen de Brabantse regio's onderling.

Leeswijzer

De rapportage wijst zich vanzelf. Belangrijk om te weten:

Afkortingen gemeenten

Afk.	Gemeente
Abg	Aalburg
Acm	Alphen-Chaam
Bna	Baarle-Nassau
Boz	Bergen op Zoom
Bda	Breda
Dml	Drimmelen
Etl	Etten-Leur
Gtb	Geertruidenberg
Hdb	Halderberge
WBR	West-Brabant

Afk.	Gemeente
Mdk	Moerdijk
Oht	Oosterhout
Rsd	Roosendaal
Rpn	Rucphen
Sbg	Steenbergen
Wkd	Werkendam
Wdt	Woensdrecht
Wcm	Woudrichem
Zdt	Zundert

Definities

- Klantzones = aantal doorkruiste klantzones in vervoersgebied
Klantstrippen = afrekensystematiek klant (aantal klantzones + 1)
Vervoersstrippen = afrekensystematiek vervoerder (PZN)
(aantal klantstrippen + opslag zone Haagse Beemden)
Kilometers = berekende afstand van A naar B in kilometers (PZN)
Vervoerskosten = vervoerskosten plus kosten kwaliteitsprikkel min klantbijdrage min OV-samenwerkingsbijdrage (excl. beheerskosten KCV, bijdrage seniorenvervoer, korting klantbeheer en BTW)

Overige vragen?

Joost Pullens 076-5027225 joost.pullens@west-brabant.eu

1) Kerncijfers ontwikkeling Wmo per gemeente

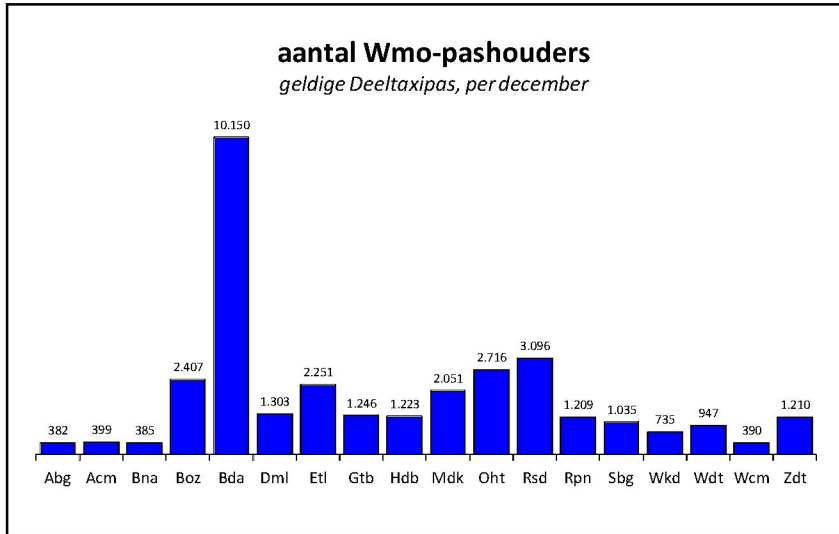
2012

WMO	actieve pashouders (december)			2012% tov 2011	gebruikers (tenminste 1 rit)			2012% tov 2011	grootverbruikers (> 600 strip) *			2012% tov 2011	tot. strippen gebr. > 600 **	% t.o.v. vv-strippen
	2010	2011	2012		2010	2011	2012		2010	2011	2012			
Aalburg	336	354	382	8%	247	230	206	-10%	8	12	7	-42%	2.398	9%
Alphen-Chaam	399	378	399	6%	217	200	206	3%	11	13	11	-15%	9.409	26%
Baarle-Nassau	341	371	385	4%	251	225	221	-2%	10	23	17	-26%	6.026	15%
Bergen op Zoom	2.434	2.226	2.407	8%	1.975	1.659	1.696	2%	86	71	69	-3%	18.347	9%
Breda	10.017	10.150	10.150	0%	8.038	7.286	7.266	0%	314	257	251	-2%	83.449	9%
Drimmelen	1.278	1.278	1.303	2%	966	901	900	0%	50	43	51	19%	27.692	19%
Etten-Leur	2.255	2.320	2.251	-3%	1.660	1.532	1.604	5%	81	69	70	1%	20.392	10%
Geertruidenberg	1.162	1.227	1.246	2%	880	794	789	-1%	38	36	27	-25%	12.290	12%
Halderberge	1.207	1.250	1.223	-2%	803	772	740	-4%	30	33	33	0%	3.550	4%
Moerdijk	2.052	2.097	2.051	-2%	1.482	1.321	1.308	-1%	61	51	42	-18%	18.378	12%
Oosterhout	2.553	2.623	2.716	4%	1.885	1.721	1.822	6%	58	57	53	-7%	22.070	11%
Roosendaal	3.287	2.767	3.096	12%	2.563	2.207	2.130	-3%	110	78	50	-36%	3.717	2%
Rucphen	1.388	1.370	1.209	-12%	748	619	580	-6%	35	26	12	-54%	1.078	2%
Steenbergen	977	990	1.035	5%	599	532	521	-2%	46	39	32	-18%	12.377	15%
Werkendam	690	732	735	0%	535	534	542	1%	44	41	40	-2%	22.237	21%
Woensdrecht	970	959	947	-1%	666	567	540	-5%	31	21	19	-10%	7.832	12%
Woudrichem	324	384	390	2%	224	247	263	6%	11	8	16	100%	5.369	16%
Zundert	1.239	1.250	1.210	-3%	815	732	667	-9%	47	45	42	-7%	21.755	20%
Wmo totaal	32.909	32.726	33.135	1%	24.554	22.079	22.001	0%	1.071	923	842	-9%	298.366	11%

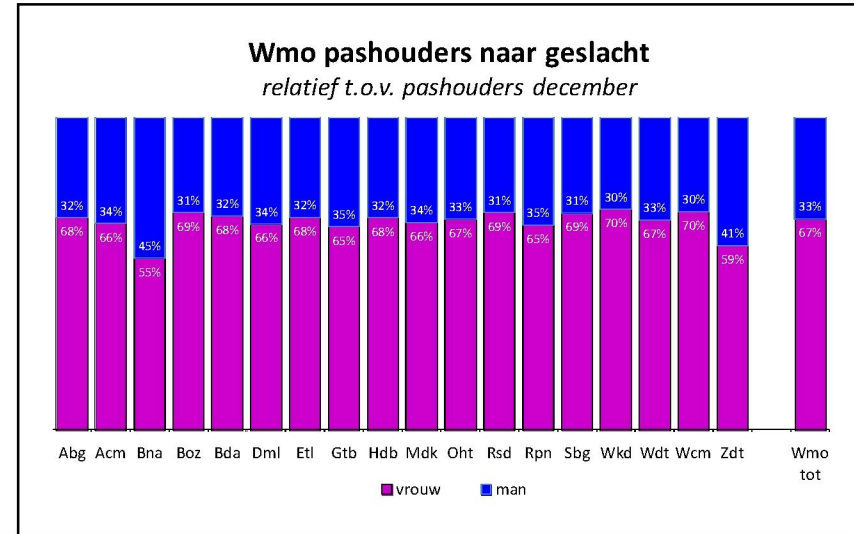
WMO	verreden ritten			2012% tov 2011	vervoersstrippen			2012% tov 2011	rolstoelritten			2012% tov 2011	ritten Wmo scootmobiel	% scoot t.o.v. rolstoelritten
	2010	2011	2012		2010	2011	2012		2010	2011	2012			
Aalburg	6.854	6.766	5.686	-16%	34.156	32.869	26.157	-20%	1.087	822	723	-12%	11	2%
Alphen-Chaam	6.885	7.092	7.314	3%	34.050	34.539	35.707	3%	925	906	1.114	23%	182	16%
Baarle-Nassau	6.637	8.082	7.457	-8%	37.897	45.377	40.444	-11%	289	468	598	28%	37	6%
Bergen op Zoom	91.204	76.271	73.060	-4%	278.757	229.631	211.411	-8%	6.025	5.069	6.035	19%	144	2%
Breda	340.745	325.280	314.505	-3%	1.061.798	980.715	909.320	-7%	29.015	25.754	24.925	-3%	688	3%
Drimmelen	37.119	37.774	38.148	1%	144.254	143.739	146.254	2%	3.557	4.136	4.671	13%	800	17%
Etten-Leur	66.150	64.488	63.390	-2%	230.155	220.629	211.987	-4%	5.146	6.039	6.427	6%	289	4%
Geertruidenberg	32.958	32.206	29.299	-9%	121.883	117.363	103.849	-12%	3.114	2.936	2.946	0%	246	8%
Halderberge	24.975	27.190	23.303	-14%	98.456	108.874	90.622	-17%	1.562	2.093	1.600	-24%	103	6%
Moerdijk	43.292	39.595	36.027	-9%	196.074	170.472	150.377	-12%	4.000	4.144	3.518	-15%	567	16%
Oosterhout	70.912	66.749	67.003	0%	229.608	210.751	208.295	-1%	7.287	7.389	7.314	-1%	885	12%
Roosendaal	115.875	95.169	81.122	-15%	363.394	292.932	231.548	-21%	10.185	8.823	8.172	-7%	133	2%
Rucphen	21.898	18.964	14.037	-26%	89.276	75.527	54.010	-28%	1.359	1.213	541	-55%	31	6%
Steenbergen	21.022	20.426	18.575	-9%	101.824	94.957	81.609	-14%	1.352	906	1.592	76%	52	3%
Werkendam	21.476	22.793	24.332	7%	97.315	101.531	106.375	5%	1.454	1.259	1.547	23%	116	7%
Woensdrecht	19.259	16.817	15.796	-6%	91.822	74.466	63.876	-14%	1.780	1.349	1.628	21%	321	20%
Woudrichem	7.478	7.907	8.148	3%	32.848	34.962	34.519	-1%	1.234	1.140	1.168	2%	7	1%
Zundert	28.389	27.155	25.756	-5%	123.645	116.349	110.540	-5%	2.957	3.240	3.313	2%	20	1%
Wmo totaal	963.128	900.724	852.958	-5%	3.367.212	3.085.683	2.816.900	-9%	82.328	77.686	77.832	0%	4.632	6%

* Dit overzicht toont het aantal klanten per gemeente met een Wmo-pas, dat geraakt wordt bij invoering van een strippenbudget (uitgaande van 600 klantstrippen). Het gaat dan dus om 842 klanten, is 3,8% van alle gebruikers (t.o.v. 22.001). Halderberge, Roosendaal en Rucphen zijn donker gearceerd, omdat in die drie gemeenten in heel 2012 een strippenbudget van kracht was.

** Betreft een optelling van het aantal strippen van klanten die meer dan 600 Wmo-strippen gereisd hebben. Het overzicht is een optelling van alle strippen boven de 600 (totaal van 298.366 is dus van 842 gebruikers).

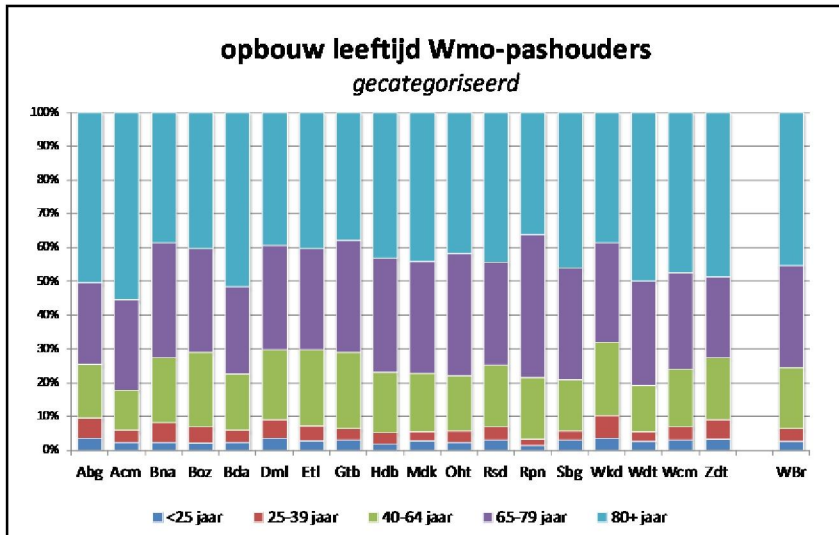


2.1

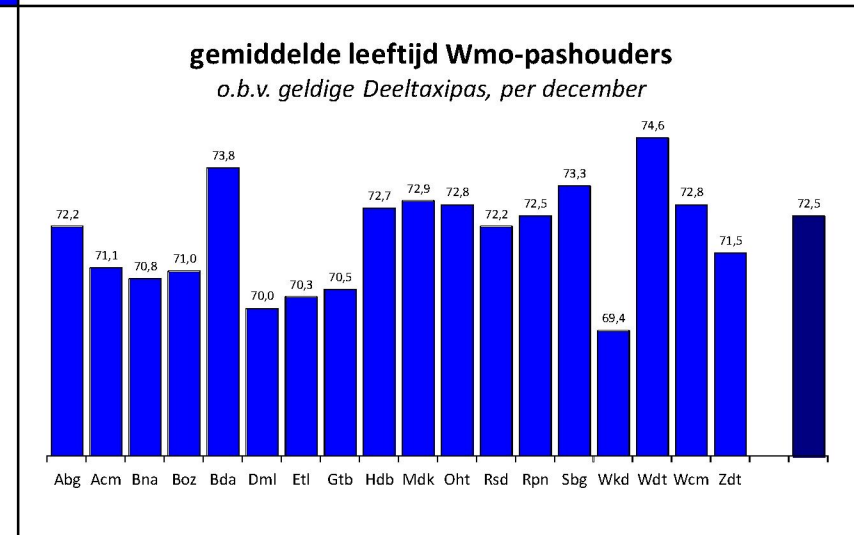


2.2

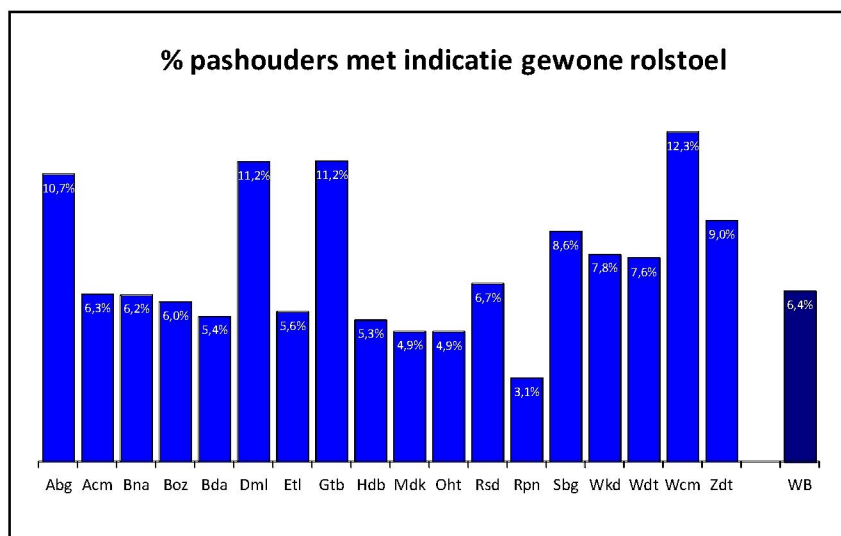
WMO



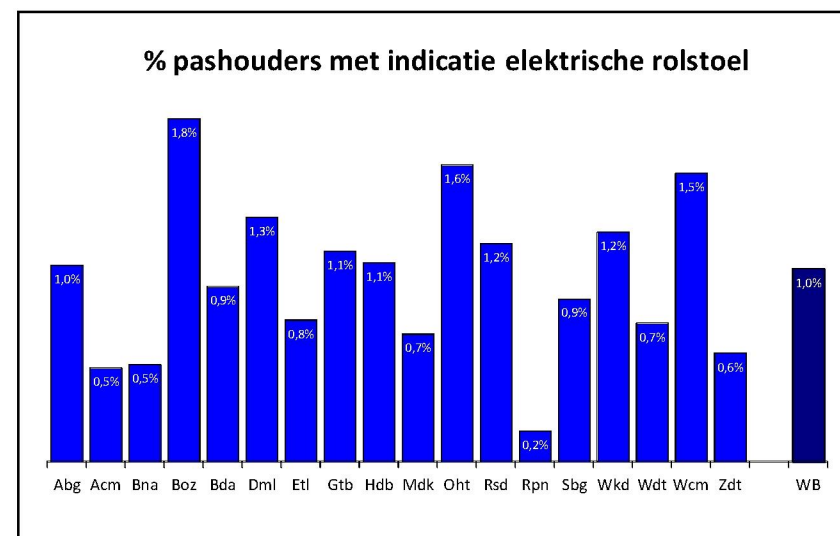
2.3



2.4

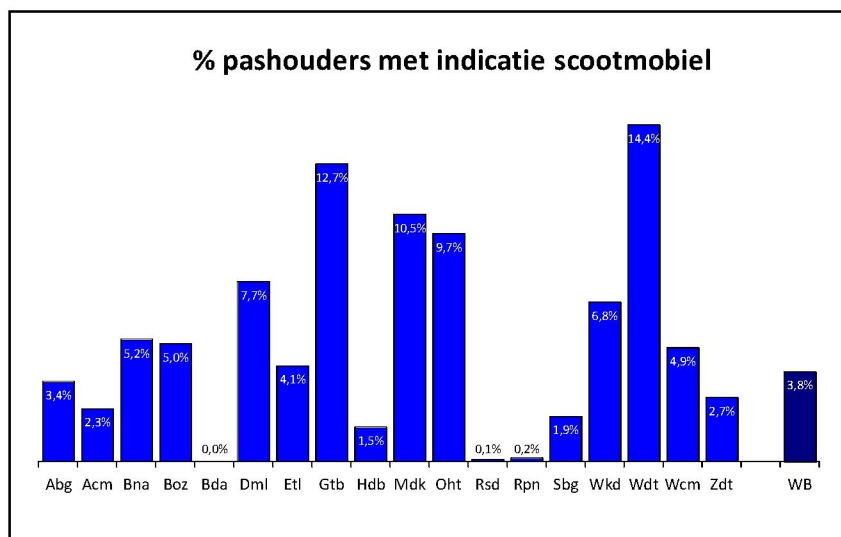


2.5

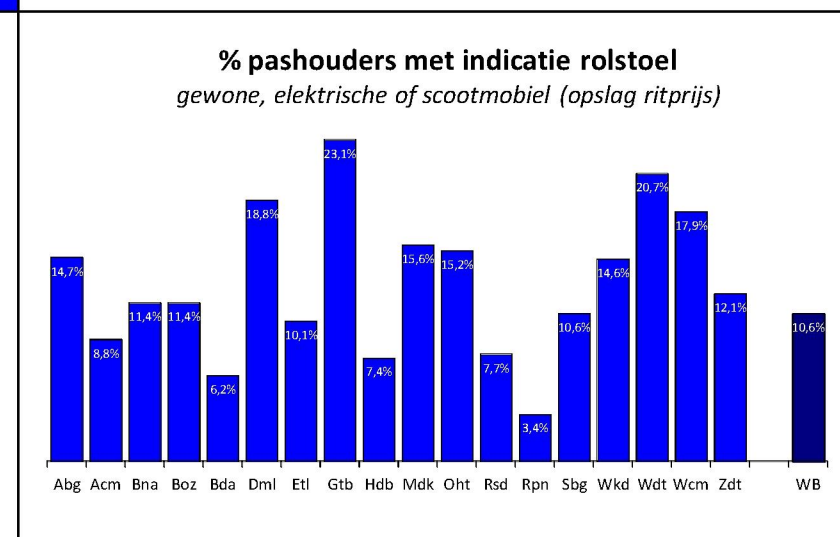


2.6

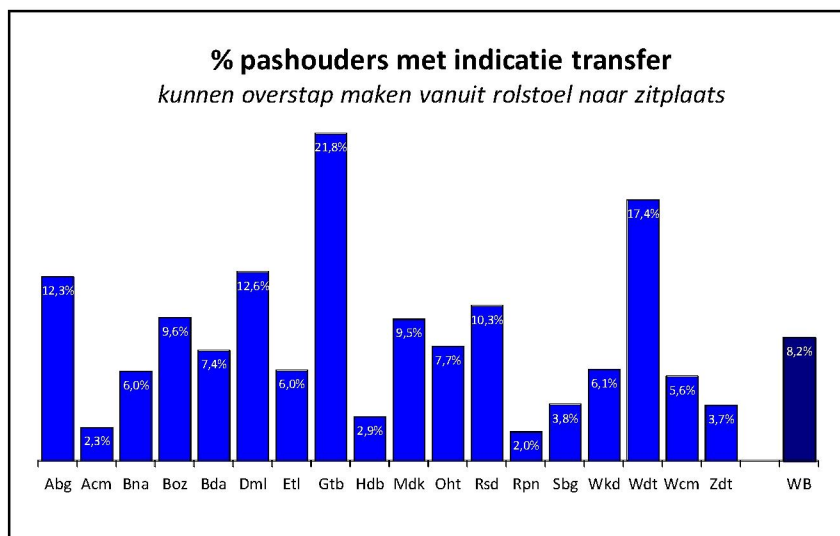
WMO



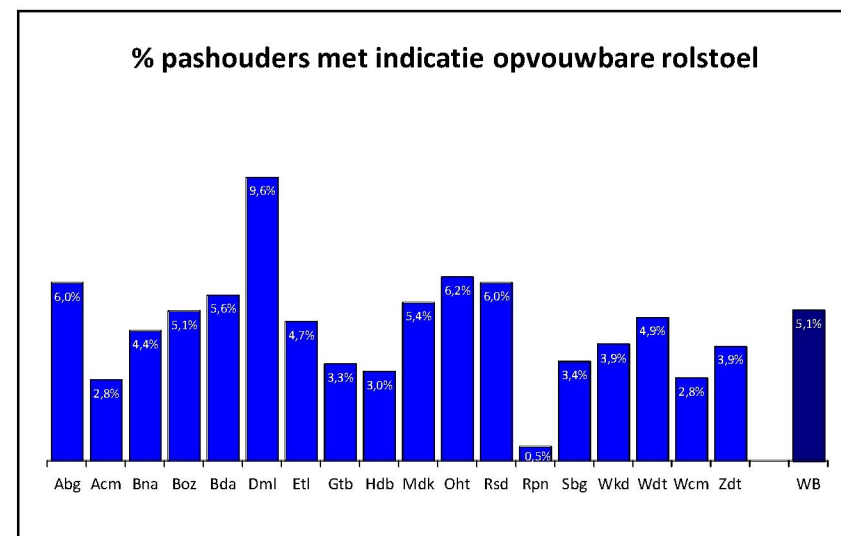
2.7



2.8

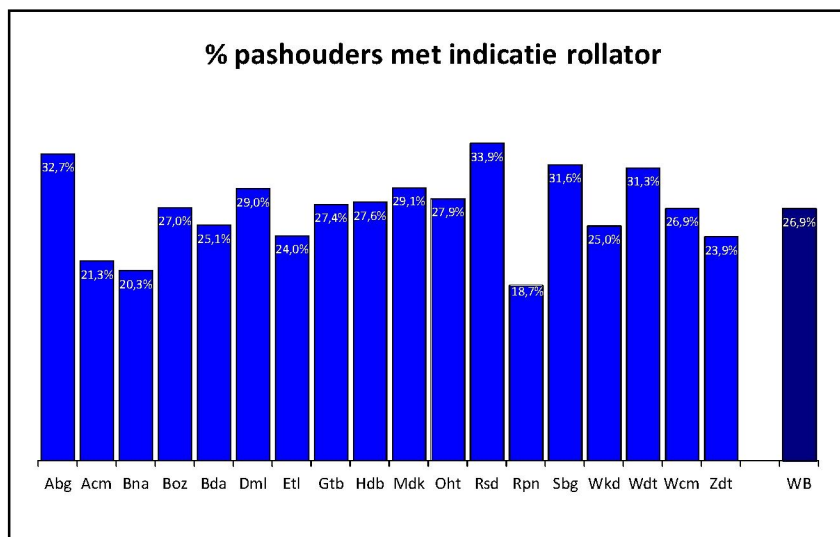


2.9

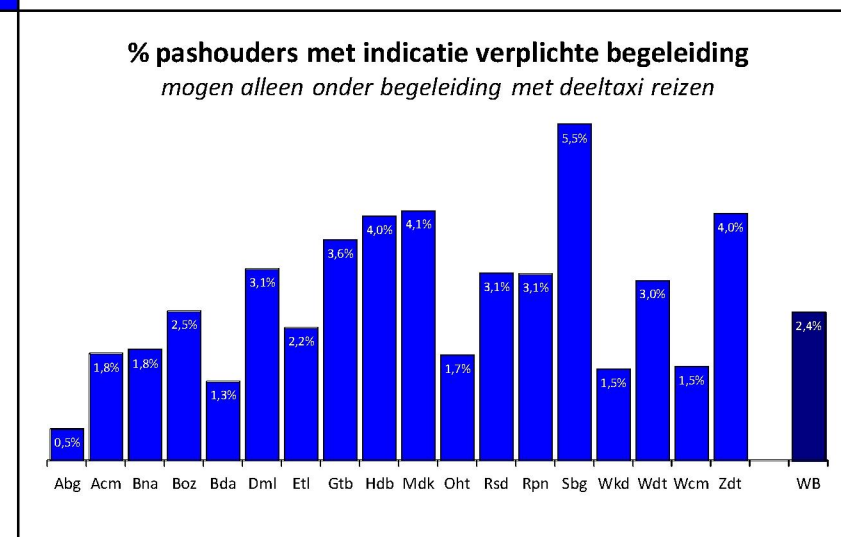


2.10

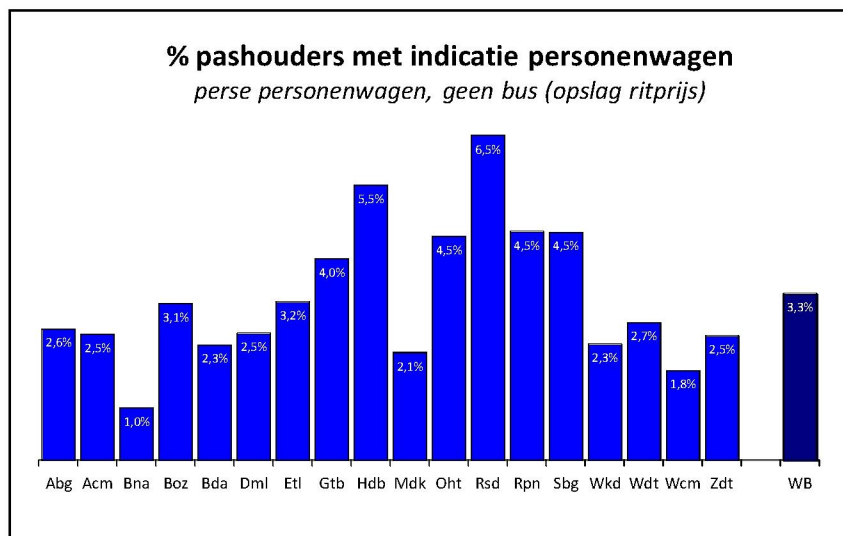
WMO



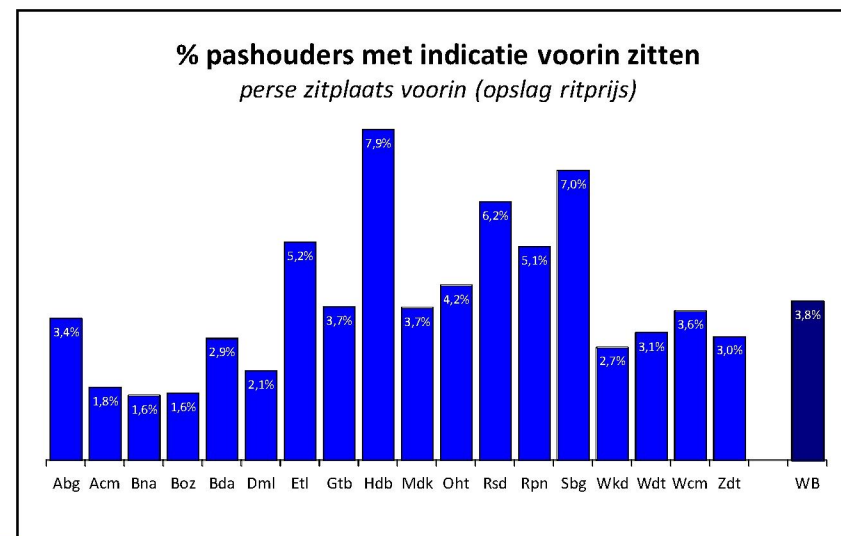
2.11



2.12

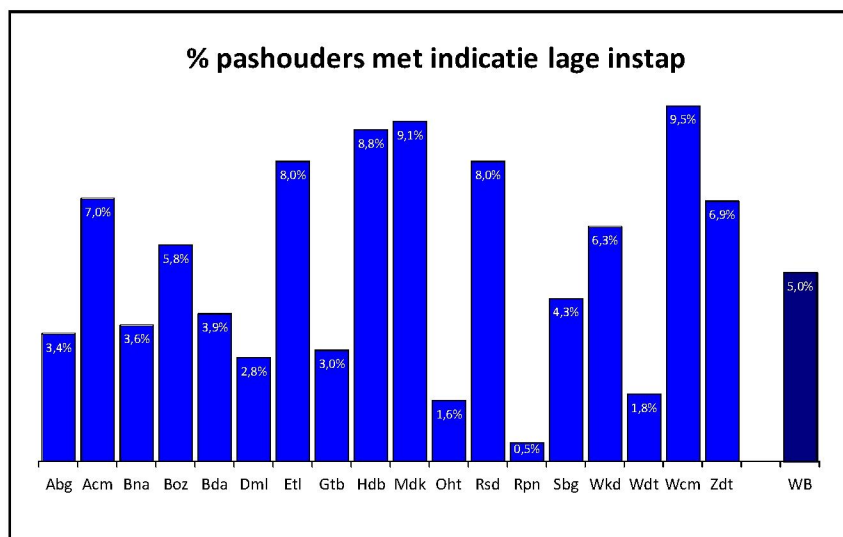


2.13

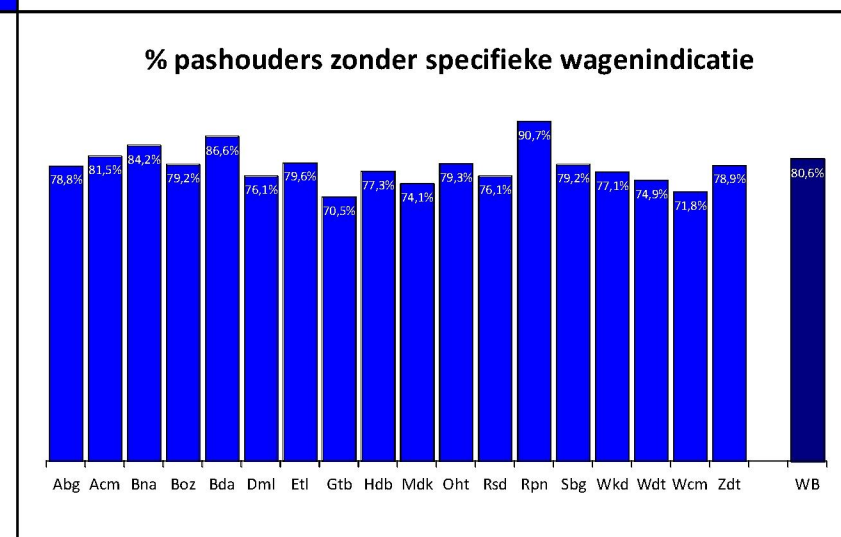


2.14

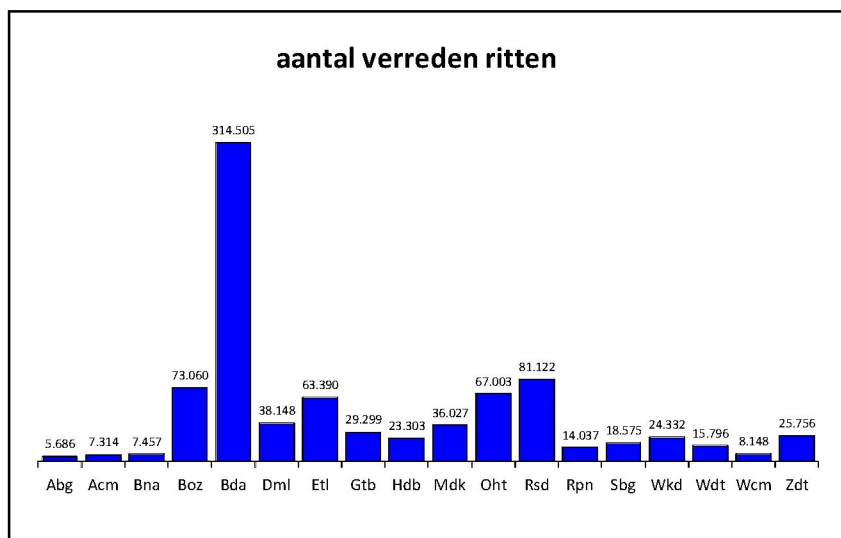
WMO



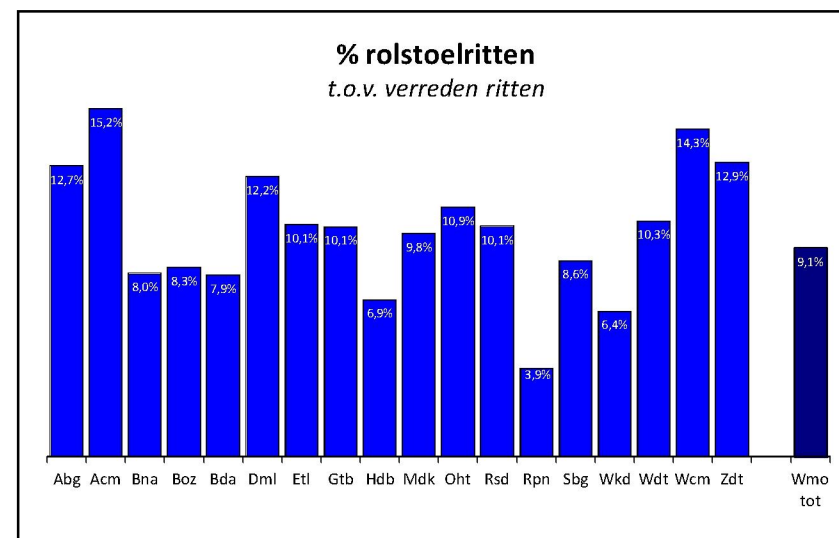
2.15



2.16

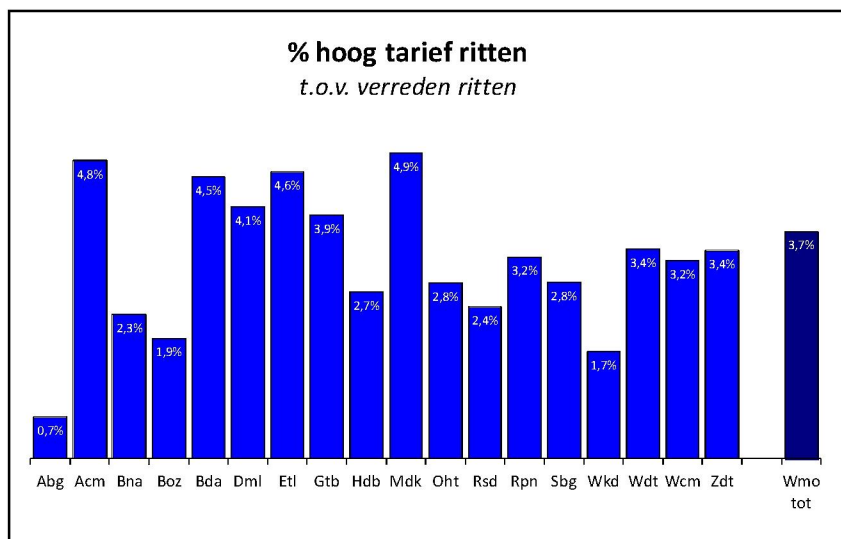


3.1

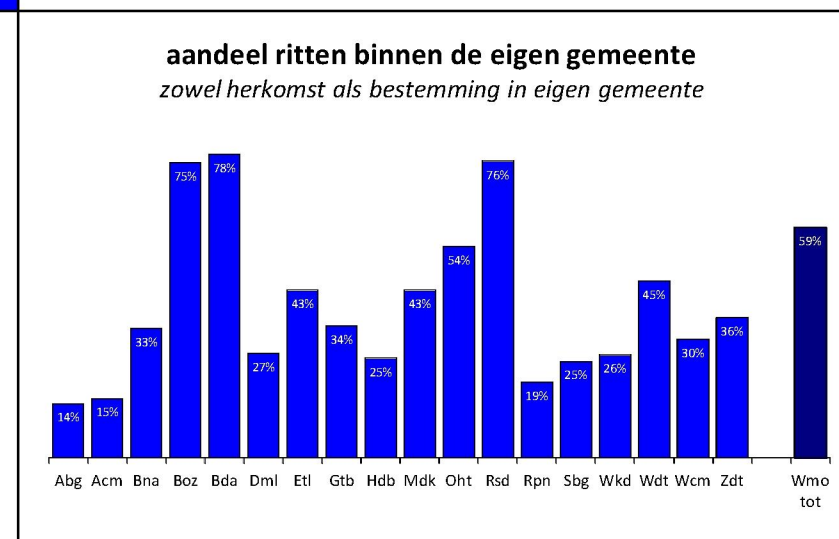


3.2

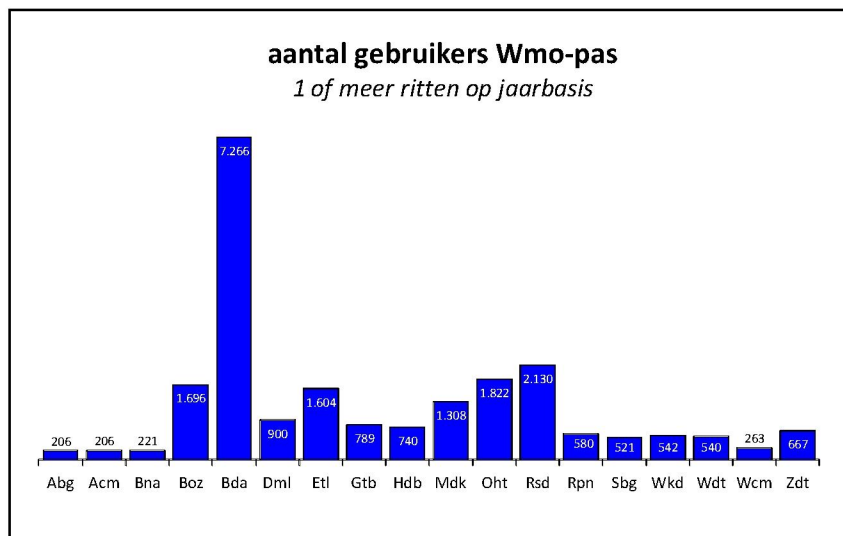
WMO



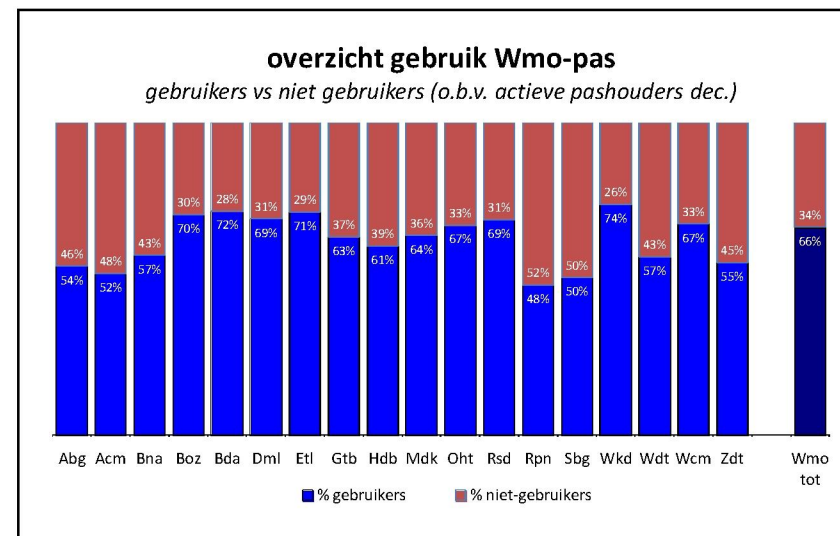
3.3



3.4

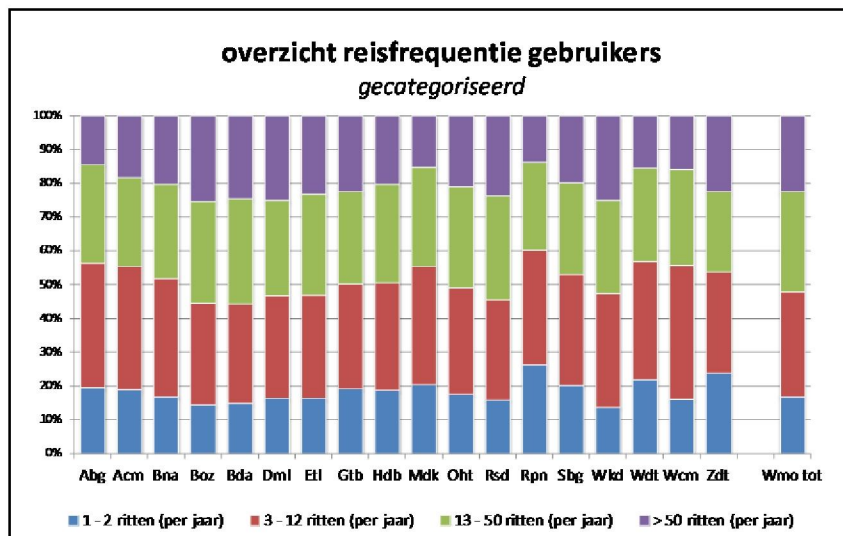


3.5

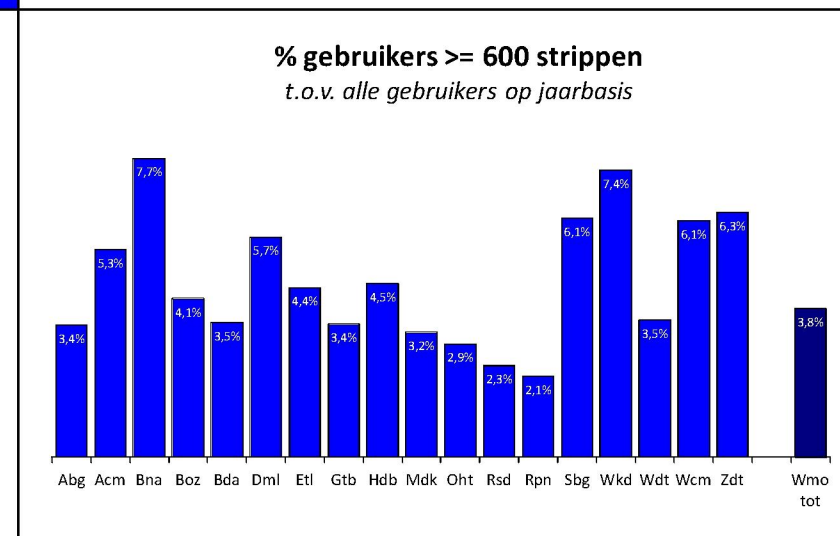


3.6

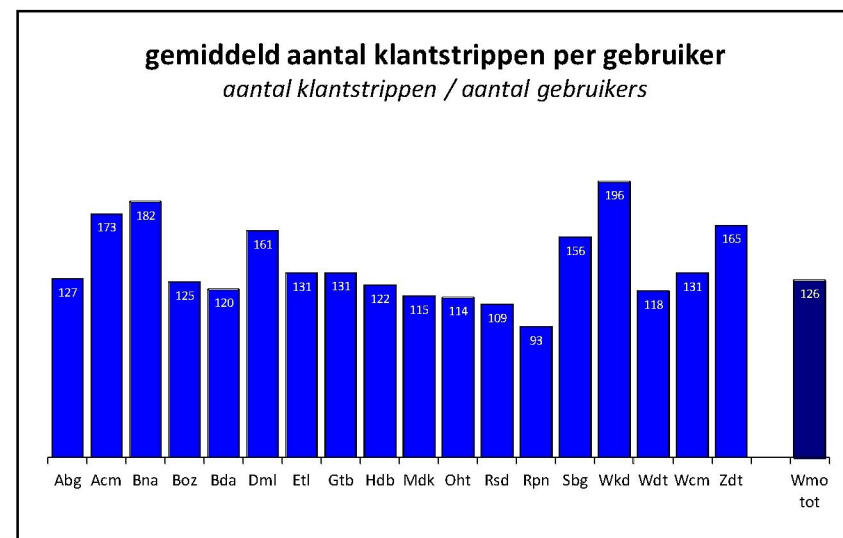
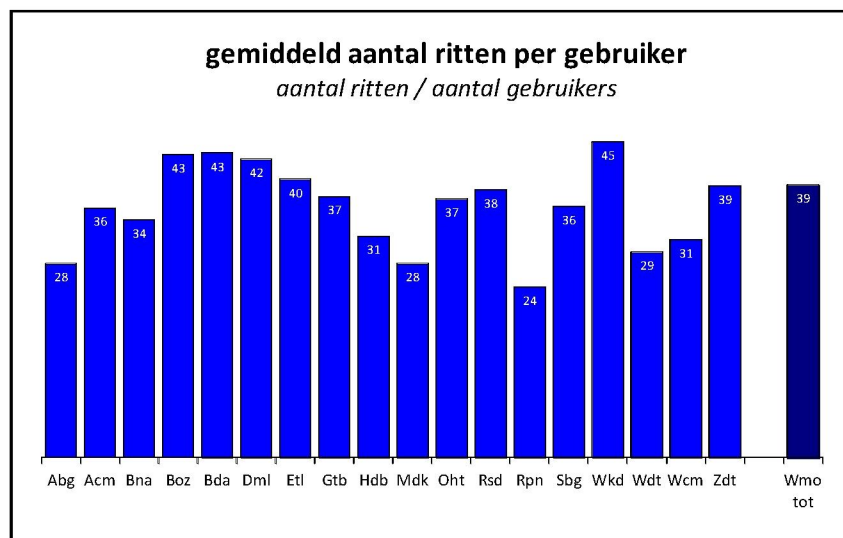
WMO



3.7



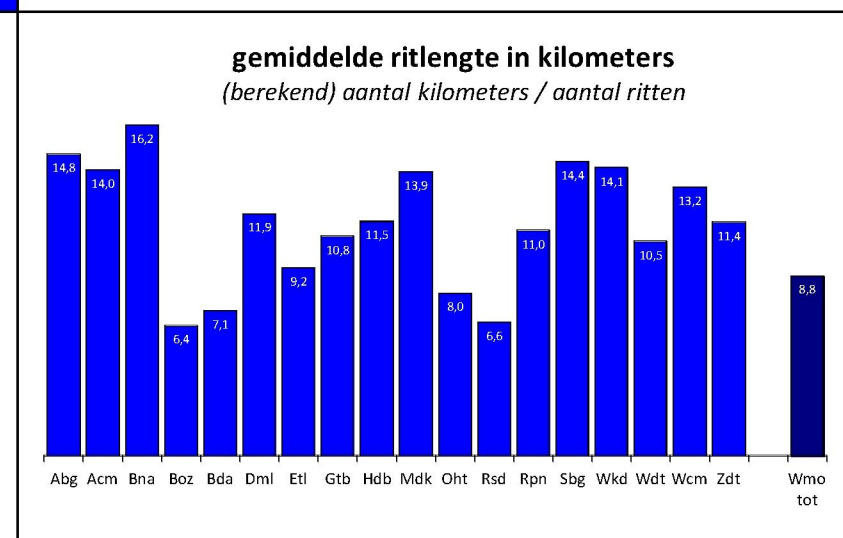
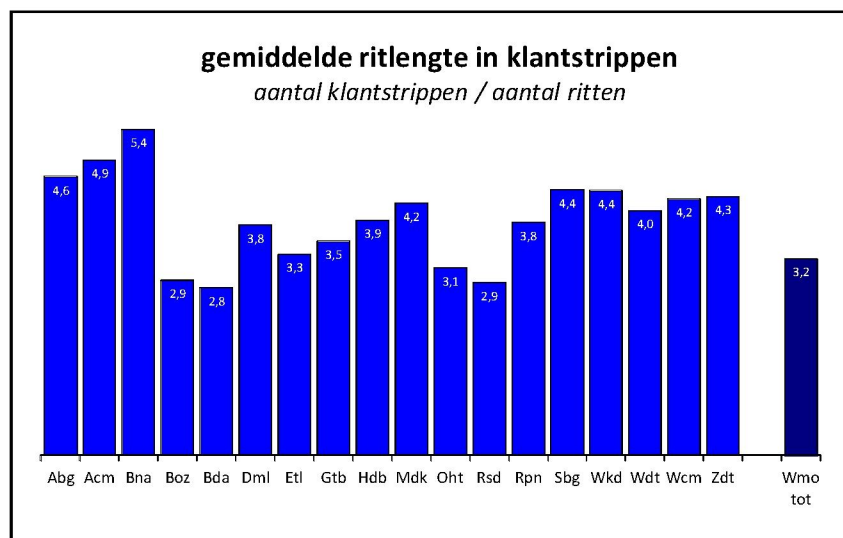
3.8



3.9

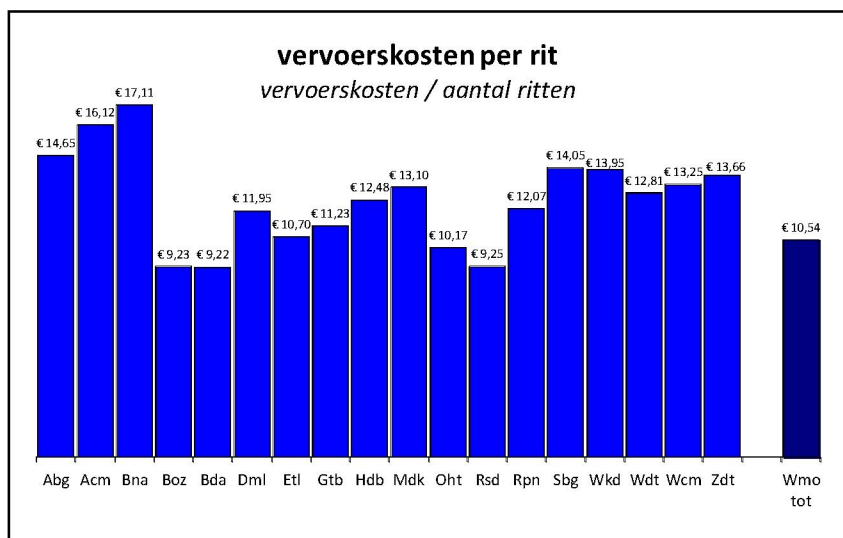
WMO

3.10

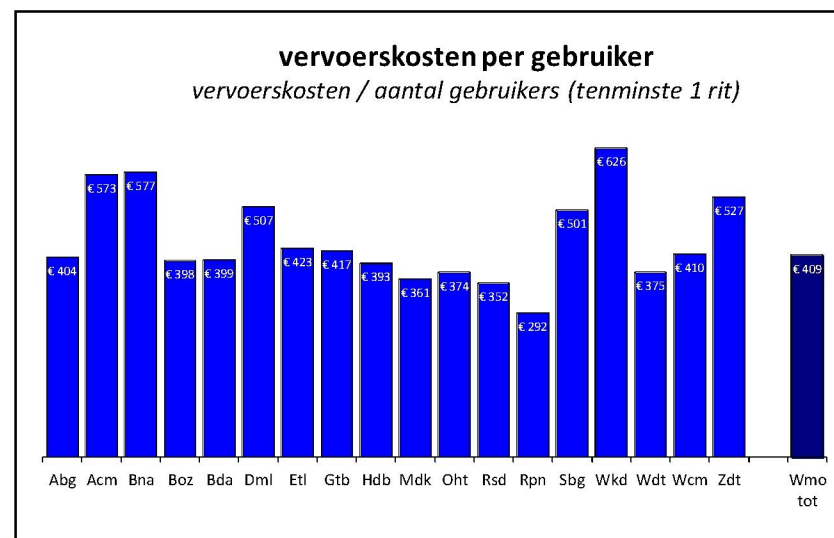


3.11

3.12

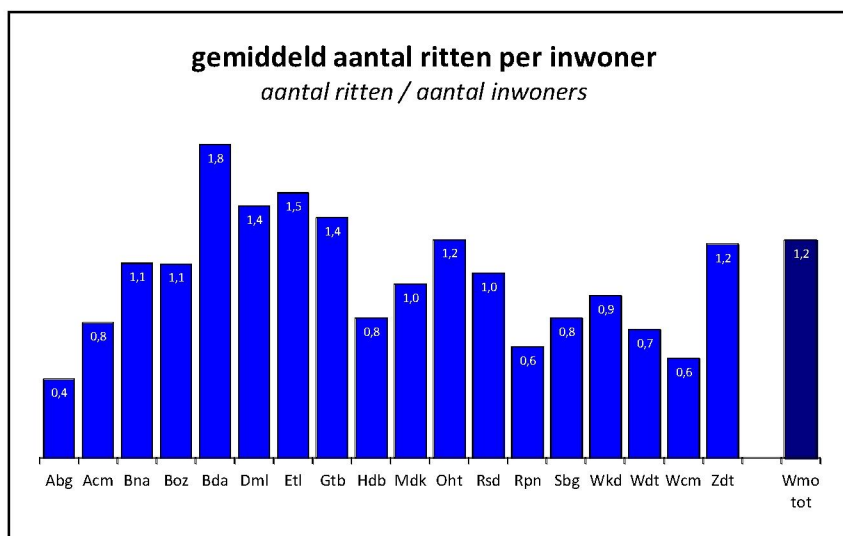


3.13

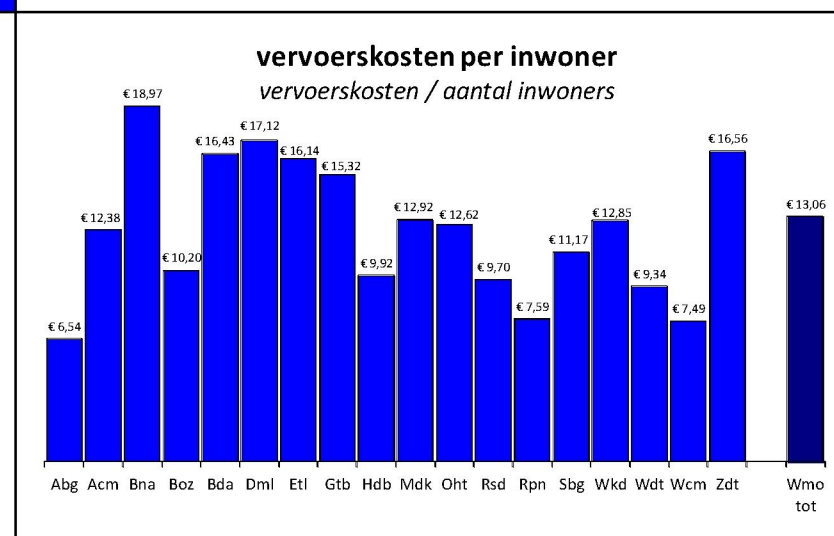


3.14

WMO



3.15



3.16

4) Ontwikkeling kwaliteitsindicatoren

meten doelstellingen aanbesteding

	2008 *	2009	2010	2011	2012
meldingen/klachten	2,6%	2,0%	1,8%	1,5%	1,8%
<i>verschil t.o.v. voorgaand jaar</i>		-23%	-10%	-17%	20%
spreiding % meldingen per opdrachtgever	0,5%-9,0%	0,5%-5,3%	1,3%-2,9%	0,9%-3,0%	1,0%-4,0%
aantal opdrachtgevers > dan 2,0%	10	6	7	4	6
schriftelijk afgehandelde klachten	3.041	2.295	2.159	1.495	1.614
<i>verschil t.o.v. voorgaand jaar</i>		-25%	-6%	-31%	8%
% op tijd ophalen	77,5%	77,3%	80,1%	82,8%	82,7%
% op tijd ophalen rolstoelvervoer	73,2%	74,2%	78,8%	81,3%	80,6%
gemiddeld "percentage tevredenheid" KTO (na weging)	87,9%	91,1%	91,3%	92,3%	93,5%
waardering voor het systeem deeltaxi	7,7	7,7	7,9	7,6	7,7
waardering voor uitvoering door PZN	7,7	7,7	7,8	7,7	7,8
waardering voor uitvoering door taxibedrijven	7,9	7,8	7,9	7,8	7,9
waardering rolstoelklanten voor uitvoering PZN	7,4		7,6		
waardering rolstoelklanten voor uitvoering taxibedrijven	7,8		7,7		
gemiddelde wachttijd telefonie	123 sec	91 sec	57 sec	30 sec	24 sec
0-20 sec	61%	70%	66%	76%	77%
21-60 sec	18%	15%	12%	9%	10%
>61 sec	22%	16%	26%	15%	12%

* 2008 = referentiejaar in aanbestedingsdocument

Gebruiksrechten Wmo-klanten per gemeente	COLLECTIEF PAKKET		INDIVIDUEEL PAKKET		
	ritlengtebeperking Wmo-tarief (aansl taxitarief)	toevoeging puntzones / bestemmingen	strippen- of km-budget	verbod scoot in taxi	verh.klant- bijdrage soc. beg.
Aalburg	ja, 5 zones	puntzones Den Bosch en Gorinchem, pb: ZH Elisabeth + Tweesteden (Tbg) + 5 GGZ-locaties (Oht, Bda, Etl)			
Alphen-Chaam	ja, 5 zones			ja	2x Wmo
Baarle-Nassau	ja, 7 zones				
Bergen op Zoom	ja, 5 zones				2x Wmo
Breda	ja, 5 zones			ja	2x Wmo
Drimmelen	ja, 5 zones				
Etten-Leur	ja, 5 zones				
Geertruidenberg	ja, 5 zones				
Halderberge	ja, 5 zones	pb: ZH Amphia's Langendijk, Molengracht (Bda) & Pasteur (Oht)	ja, (600 strippen)		2x Wmo
Moerdijk	ja, 5 zones	gehele gemeente, kernen Breda, R'daal, Amphia O'hout			
Oosterhout	ja, 5 zones	pb: NS-station Tilburg			2x Wmo
Roosendaal	ja, 5 zones		ja, (600 strippen)	ja	2x Wmo
Rucphen	ja, 5 zones		ja (600 strippen)	ja	
Steenbergen	ja, 5 zones	pb: ZH Franciscus (Rsd)			2x Wmo
Werkendam	ja, 7 zones	pb: ZH Elisabeth (Tbg), ZH Tweesteden (Tbg)			
Woensdrecht	ja, 5 zones				2x Wmo
Woudrichem	ja, 5 zones	pb: ZH Breda, Dordrecht, Den Bosch, Oosterhout, Tilburg, Gorinchem, Waalwijk			
Zundert	ja, 5 zones	pb: ZH Amphia 3x (Bda/Oht), NS station (Bda), WKC Oude Vest (Bda), ZH Franciscus (Rsd)			
Provincie	ja, 5 zones	voor senioren en vrije reizigers			

