



Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. Mw. M. Dutman
Weidezoo 62
2841 SP MOORDRECHT

U20.004310

verzendsdatum 15 januari 2021	ons kenmerk U20.004310	afdeling Samenleving
onderwerp Advies betreffende aanbesteding doelgroepenvervoer	uw kenmerk --	behandeld door I. Bennis
	Bijlage --	telefoon 0180-330300

Geacht bestuur,

Op 9 oktober 2020 hebben wij u verzocht ons te adviseren naar aanleiding van de voorgenomen aanbesteding van het gemeentelijke doelgroepenvervoer (routegebonden vervoer en vraagafhankelijk vervoer). Daar het een aanbesteding betreft van alle gemeenten binnen de regio Midden Holland is deze adviseringsvraag is gelijktijdig uitgezet bij alle adviesraden. Uw advies is vervolgens regionaal gedeeld.

Allereerst danken wij u van harte voor uw advies. Uw advies helpt ons te komen tot een verbeterde overweging op de verschillende aandachtspunten binnen het doelgroepenvervoer. Het doelgroepenvervoer heeft in de afgelopen jaren veel aandacht gevraagd. Het dossier blijft daarin balanceren in de prijs/kwaliteitsverhouding. Ook Corona brengt nieuwe uitdagingen en nieuwe onzekerheden met zich mee.

Door de adviezen regionaal te delen merken wij op dat een aantal onderwerpen meerdere keren terugkomen. Deze onderwerpen benoemen wij hieronder. Alle adviesraden ontvangen hierop een gelijklopende (regionale) reactie. Na de gezamenlijke punten gaan wij nog in op de specifieke punten die u in uw advies heeft genoemd.

Cliëntenparticipatie en cliënttevredenheid

In de verschillende adviezen is de waarde van cliëntenparticipatie in het doelgroepenvervoer. Onder de stichting CVV functioneerde een klankbordgroep die de stichting van advies voorzag. Bij het opheffen van de stichting is ook de klankbordgroep opgeheven. Gemeenten in de regio Midden Holland hebben de beschikking over goed functionerende adviesraden sociaal domein die beschikken over eigen (ervarings)deskundigheid. Gemeenten durven erop te vertrouwen dat zij met deze adviesraden in voldoende mate de cliëntaspecten kunnen meewegen in de beleidsontwikkeling, al zal er ook gekeken worden naar mogelijkheden om gebruik te maken van ervaringsdeskundigen.

Daaraan gekoppeld is gevraagd om meer inzicht in de tevredenheid van het gebruik van het vervoer. Terecht is opgemerkt dat dit tot op heden niet wordt gemeten in het doelgroepenvervoer. Wij staan op meer vlakken binnen het sociaal domein voor een opgave om hier handen en voeten aan te geven. Wij zetten er daarom op in om het onderwerp doelgroepenvervoer daarin een onderdeel te maken.



onderwerp

Advies betreffende aanbesteding doelgroepenvervoer

ons kenmerk

U20.004310

Klachtenregeling

De noodzaak tot een goede klachtenregeling is benoemd in de verschillende adviezen, waarbij uw aandacht met name uitgaat naar een systeem van directe feedback. Ook in de afhandeling van klachten is met het verdwijnen van de stichting CVV verandering gekomen. Net als bij de andere producten in het sociaal domein handelt de uitvoerder de klachten af. Het is immers uitermate belangrijk dat de uitvoerder zelf lering haalt uit de klachten die de gebruikers hebben. De vervoerder geeft gemeenten periodiek inzicht in de verwerking en afhandeling van klachten. Binnen de gemeenten is er een mogelijkheid tot escalatie. Wij menen te beschikken over een klachtenregeling die op belangrijke punten aan uw wensen voldoet. Gezien het advies betreffende een duidelijke en transparante klachtenprocedure leggen wij u het klachtenprotocol ter inzage voor. De klachten kunnen reeds digitaal worden ingediend via de website van de GroeneHartHopper en van de vervoerders van het routegebonden vervoer. Tevens kunnen de bestaande klantreactiekaarten van het CVV gebruikt worden voor directe feedback.

Reserveringstijd CVV

Bij het aangaan van het huidige contract is een reserveringstijd van 4 uur afgesproken. Adviesraden geven aan dat deze reserveringstijd belemmerend werkt voor het gebruik. Wij kunnen ons dit voorstellen. Wij hebben daarom regionaal met elkaar gesproken over het advies met betrekking tot de reserveringstijd in het nieuwe contract. Wij merken op dat het kwaliteitsniveau van het doelgroepenvervoer op dit moment meer tot rust is gekomen en gebruikers inmiddels meer gewend zijn geraakt aan de reserveringstijd. Wij merken ook op dat financiële posities van gemeenten zijn verslechterd en meer dan ooit om beheersing vragen. Wij verwachten dat aan de verbetering van de reserveringstijden financiële consequenties zijn verbonden. Op basis van de advisering hebben wij daarom in het bestek voor de vervoerder de mogelijkheid opgenomen om binnen de financiële kaders een kortere reserveringstijd te offeren.

Gunning niet alleen op basis van kostenbeheersing

U geeft aan dat kostenbeheersing niet de enige factor mag zijn voor gunning en dat er bij de prijs ook rekening gehouden moet worden met indexeringen en kostenstijgingen. De prijs die in de aanbestedingsdocumenten wordt genoemd is reeds geïndexeerd. Hiervoor is de NEA index 2021 gebruikt, die is toegespitst op de vervoerssector. Zaken als brandstof en eventuele loonstijgingen vanuit de betreffende CAO worden hierin meegenomen. De prijs is geen onderdeel van de gunning. De gunningscriteria zijn geformuleerd rondom onder andere kwaliteit, efficiëntie, duurzaamheid en implementatieplan na de gunning. Gunning alleen op basis van kostenbeheersing zal dus niet plaatsvinden.

Invloed Corona/Covid-19

Tevens geeft u aan dat het niet gewenst is om een businesscase in te laten dienen op basis van de cijfers van 2019-2020, gezien de invloed van Corona. Dat is zeker niet het geval; in de publicatie van de aanbesteding zullen er meer cijfers gegeven worden. Bijvoorbeeld van het routegebonden vervoer van dit schooljaar, omdat dit vervoer op dit moment volledig rijdt. Bij het collectief vraagafhankelijk vervoer is dat anders; daar wordt een aanzienlijke teruggang in volume gezien, waarmee in de documenten middels een staffel rekening is gehouden.

Verbinding RGV en CVV

U geeft aan dat het wenselijk is dat vervoerders meer in staat zijn om RGV en CVV te verbinden, evenals het OV. Juist om die reden zijn beide onderdelen in deze aanbesteding gebundeld. Op deze manier zou een vervoerder koppelingen kunnen maken, bijvoorbeeld in gebruik van materieel en inzet van chauffeurs. Echter, het zijn wel twee verschillende percelen in de aanbesteding, omdat vanuit de aanbestedingswet daar voorwaarden aan zijn gesteld en ook de gestelde eisen voor beide vervoerstromen verschillen. Wel is er in de documenten ook de koppeling gelegd met het openbaar vervoer omdat met name het CVV daar een duidelijk connectie mee heeft.

Zelfstandigheid, zelfredzaamheid en ouderbetrokkenheid bij leerlingvervoer



onderwerp

Advies betreffende aanbesteding doelgroepenvervoer

ons kenmerk

U20.004310

De gemeente deelt uw standpunt betreffende het leerlingenvervoer, wanneer u zegt dat leerlingen die fysiek en verstandelijk in staat zijn zelfstandig te reizen zoveel mogelijk buiten het routegebonden vervoer gehouden moeten worden, terwijl leerlingen die er echt op aangewezen zijn er wel gebruik van moeten kunnen maken. Hierop wordt gestuurd bij het beoordelen van de aanvragen leerlingenvervoer en er wordt gekeken hoe de gemeente leerlingen kan helpen om de stap te maken van het aangepast vervoer naar het reizen met openbaar vervoer of fiets.

Daarnaast heeft de pilot thuisnabij onderwijs als doelstelling dat er geen kinderen worden doorverwezen naar het speciaal onderwijs, waardoor het gebruik van het leerlingenvervoer zou kunnen afnemen. In de periode dat de pilot nu draait, zijn er geen kinderen doorverwezen naar het speciaal basisonderwijs.

Aanbevelingen ouders meenemen in het programma van eisen

U adviseert de aanbevelingen die voorgekomen zijn uit onze belrondes naar ouders van kinderen in het leerlingenvervoer mee te nemen in het programma van eisen. De gemeente kan u op dit punt aangeven dat dat, waar mogelijk, gedaan is.

Afspraken met vervoerders bij geen inschrijving

U adviseert als laatste dat de regio afspraken zou moeten maken met de huidige vervoerders voor het geval er bij deze aanbesteding geen inschrijvingen zouden komen. Het maken van deze afspraken is nog niet gedaan en de vraag hiertoe zal worden neergelegd bij de RDS.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zuidplas,



M. Burgmans
Manager afdeling Ruimte en Samenleving