Technische vragen

Van : PvdA Sophie Heesen
Datum vraag : 7 januari 2021
Onderwerp : Aanbesteding doelgroepenvervoer
Commissiegriffier :
Datum antwoord : *12 januari 2021*

Vragen:

1. Uit een analyse is gebleken dat in meerdere gevallen te hoge gesprekskosten zijn doorberekend aan de beller bij klachtenafhandeling. Ook is de gemeente in gesprek met opdrachtnemer Connextion. Kan de gemeenteraad hierover geïnformeerd worden? Zo ja, binnen welk termijn?
2. De gemeente voert gesprekken over klachten(afhandeling) tijdens contractmanagementgesprekken. Zijn er ook andere evaluatiemomenten over klacht(afhandeling) binnen de gemeente Gouda naast de contractmanagementgesprekken intern?
3. Wat houdt een contractmanagementgesprek in?
4. Wat is een soloindicatie en wat zijn de criteria daarvan?
5. Hoe zorgt de gemeente Gouda voor ouderbetrokkenheid binnen het leerlingenvervoer?
6. Hoeveel klachten zijn er ingediend van het leerlingenvervoer (RGV)?
7. Hoeveel klachten zijn er ingediend van het routegebonden vervoer (RVG)?
8. Kunt u een indicatie hoe de klanttevredenheid zich ontwikkeld heeft in de afgelopen vijf jaar van het doelgroepenvervoer?
9. Waarin onderscheidt Gouda zich met het doelgroepenvervoer t.o.v. omliggende gemeentes?

Antwoorden:

1. Het gesprek over gesprekskosten wordt nog steeds gevoerd. Op dit moment is het niet inzichtelijk op welk moment de gemeenteraad hierover geïnformeerd kan worden.
2. Nee. In het huidige contract is de klachtenafhandeling bij de opdrachtnemer belegd. In de nieuwe contracten wordt dat anders, efficiënter, ingeregeld.
3. In contractmanagementgesprekken wordt gesproken over de algemene gang van zaken, de lopende issues, de klachtenafhandeling, facturatieprocessen, communicatie met cliënten. Het contractmanagementteam (CMT) bestaat uit een contractmanager van de afdeling Regionale Dienstverlening Sociaal Domein (RDS) en (afgevaardigden van) gemeenten uit Midden-Holland.
4. Als een leerling om medische of sociale redenen niet samen met andere leerlingen vervoerd kan worden is er sprake van een solo

indicatie. De indicering wordt niet gedaan door gemeente. Indicatiestelling komt voort uit een medisch rapport van de GGD of het ziekenhuis.

5. Bij indicatiestelling is er contact tussen ouders en consulent. Verkend wordt in hoeverre ouders de mogelijkheid hebben hun kinderen (gedeeltelijk) te vervoeren. Ook hier kan een medisch rapport (van ouders) opgevraagd worden. Er worden combinaties gemaakt waarbij leerlingen enkele dagen per week met het leerlingenvervoer reizen en enkele dagen door ouders worden gebracht. Met de nieuwe aanbesteding wordt nagedacht over hoe de ouderbetrokkenheid versterkt kan worden.
6. Over het afgelopen schooljaar kan geen adequate klachtenmeting overlegd worden. Wel zijn klachten op casusniveau in het portaal van de vervoerder te volgen. Dit is een van de leerpunten uit het huidige contract. In de aanbesteding wordt hier aandacht aan gegeven en wordt met het nieuwe contract een meetbaar klachtenbestand opgezet.
7. Ervan uitgaande dat deze vraag betrekking heeft op het collectief vraagafhankelijk vervoer: ten opzichte van 2019 is in 2020 het aantal geregistreerde klachten gedaald van circa 800 naar circa 300. De daling in het aantal klachten werd ingezet in januari 2020; nog voordat corona effect heeft gehad op het doelgroepenvervoer.
8. Vanwege de vele wisselingen van opdrachtnemers (mede vanwege faillissementen) ontstond er voldoende ruimte voor verbetering van de klanttevredenheid. Aangegeven kan worden dat de kwaliteit van de diensteverlening het afgelopen half jaar verbeterd is. Dit is gebaseerd op het feit dat er weinig ouders en gebruikers nog met de gemeente bellen m.b.t. vragen over het vervoer. Ook is het aantal klachten in 2020 met circa 60% afgenomen t.o.v. 2019. Realistisch gezien zal dit type vervoer nooit volledig zonder klachten zijn. Het blijft grotendeels mensenwerk. Belangrijk is dan ook hoe het proces is ingericht om hiermee om te gaan. In de nieuwe contracten wordt dit goed geregeld.
9. De gemeente Gouda onderscheidt zich niet ten opzichte van de omliggende gemeenten. Omliggende gemeenten vormen, samen met Gouda, regio Midden-Holland. Het contract voor het routegebonden vervoer en het collectief vraagafhankelijk vervoer is een gezamenlijk contract.