

Aan: Gemeente Rotterdam
t.a.v. de heer R. Buijt,
wethouder Maatschappelijke Ontwikkeling, Zorg, Ouderen, Jeugdzorg
Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Kenmerk: BR010.23-0015.u

Betreft: Aanbesteding leerlingen- en doelgroepenvervoer

Rotterdam, 23 mei 2023

Geachte heer Buijt,

Stefaan Vanderstappen en Martijn Barendse (cluster MO) hebben ons een presentatie gegeven over hoe de gemeente de komende maanden de aanbesteding van het leerlingen- en doelgroepenvervoer en nog enkele specifieke vormen van vervoer voor kleinere doelgroepen wil inrichten. Wij hebben dat zeer op prijs gesteld.

Insteek gemeente

Uit hun presentatie bleek dat de gemeente onder meer wil inzetten op verminderd gebruik van alle vormen van vervoer gefaciliteerd door de gemeente. Door bijvoorbeeld leerlingen, bij wie dit mogelijk is, te leren met het openbaar vervoer naar school te reizen, hoopt de gemeente de druk op het georganiseerde vervoer te verminderen. Hetzelfde geldt voor mensen met een Wmo-indicatie: waar zij hun vervoer zelf in informele kring kunnen organiseren, wil de gemeente dit stimuleren.

Basisvoorwaarde

De Brede Raad 010 begrijpt de behoefte om de druk op het georganiseerde vervoer te verminderen, gelet op de personeelstekorten, de kosten en de toenemende vraag naar vervoer. We wijzen er wel op dat de gemeente zich niet kan onttrekken aan haar verantwoordelijkheid voor vervoer van mensen die niet zelf kunnen reizen. Vervoer is immers een basisvoorwaarde om mee te kunnen doen in de samenleving. Het basisprincipe dat iedereen aan de samenleving moet kunnen deelnemen, verdient voorrang boven de praktische uitdaging iets goed te organiseren.

Stichting Brede Raad Rotterdam
Schiekade 105
3033 BH Rotterdam

Tel. 06 – 27 27 93 60
info@brederaad-010.nl
www.brederaad-010.nl

KvK 636 486 44
NL 48 RABO 030 483 65 32

Signalen

Met grote regelmaat hebben wij de afgelopen jaren bij u en uw voorgangers aan de bel getrokken over de manier waarop de huidige vervoerder Trevvel het vervoer in de praktijk uitvoert. Dat was niet voor niets, want aan de lopende band komen bij de Brede Raad 010 signalen binnen over niet uitgevoerde ritten, vertragingen, onnodig lange ritten, bejegening door chauffeurs, weigering geleidehonden mee te nemen, niet in behandeling genomen klachten en wat er verder allemaal fout kan gaan rond het vervoer van leerlingen en mensen met een Wmo-indicatie.

Invloed op verbetering

Deze signalen hebben we ook twee keer per jaar geagendeerd voor het overleg tussen gemeente, Trevvel en de Brede Raad 010. We hebben daarbij ondervonden dat de gemeente met wisselend succes invloed heeft weten uit te oefenen op Trevvel om verbeteringen door te voeren.

Dat dit niet altijd het gewenste resultaat opleverde, heeft te maken met de voorwaarden die in het contract tussen gemeente en Trevvel zijn opgenomen. De resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek zijn voor zover ons bekend het enige waarop Trevvel formeel is aan te spreken. Met het oog op een nieuw te sluiten contract met een vervoerder beveelt de Brede Raad 010 de gemeente van harte aan meer voorwaarden in het contract op te nemen en consequenties te verbinden aan het niet voldoen aan die voorwaarden.

Om dit inzichtelijk te maken, hebben we met een aantal reizigers een klantreis gemaakt. We hebben hen gevraagd het traject van een rit aanvragen tot en met thuiskomst te doorlopen en te vertellen waaraan dit proces zou moeten voldoen. Juist als het in die details fout gaat, ontstaat bij de reiziger ergernis.

Wij adviseren u dan ook rond die details voorwaarden in een contract op te nemen en de toekomstige vervoerder hieraan te houden.

Voorwaarden opnemen in een contract

- Zo zou het boeken van een rit op verschillende manieren mogelijk moeten zijn: per app, per e-mail of per telefoon. In geval van telefoneren krijgt vrijwel iedereen liever een mens aan de lijn dan een robot.
- De termijn waarbinnen reizigers een rit moeten boeken, zou ongeveer twee uur van tevoren moeten zijn om nog enige spontaniteit in het leven te houden.
- Als een rit vertraging oploopt, dan zou de vervoerder de reiziger hiervan op de hoogte moeten brengen en moeten melden wanneer de chauffeur zal aankomen.
- Een chauffeur zou een reiziger indien nodig binnen moeten ophalen en begeleiden tot in de taxi en bij aankomst op de plaats van bestemming binnenbrengen als dit gewenst is. Daarbij dient hij of zij extra aandacht te besteden aan het vastzetten van hulpmiddelen.

- Veiligheid van reizigers zou hoge prioriteit moeten krijgen in een overeenkomst met een vervoerder. Dat betekent onder meer dat er in het contract aandacht moet zijn voor het goed vastzetten van hulpmiddelen in het voertuig, plaats voor een geleidehond, een veilige zitplaats voor alle passagiers en bij leerlingen met een beperking de juiste begeleiding. Rijvaardigheid van de chauffeur bepaalt uiteindelijk of een rit echt veilig verloopt.
- Afgezien daarvan is een vriendelijke en voorkomende bejegening van chauffeurs en begeleiders eigenlijk niet meer dan normaal. Toch maken reizigers bij de huidige vervoerder ook anders mee. Door een voorkomende en vriendelijke bejegening als voorwaarde in een contract op te nemen, verschaft de gemeente zich een middel om hierop invloed uit te oefenen.
- Mede in dit verband wijzen wij er op dat goede arbeidsvoorwaarden voor chauffeurs een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan tevreden chauffeurs die erop uit zijn hun werk goed te doen. De gemeente kan in een nieuw contract als voorwaarde opnemen dat chauffeurs meer dan het minimumloon moeten verdienen. Dit kan bovendien een bijdrage leveren aan het verminderen van de schaarste aan personeel.
- Dat omrijden door een combinatie van ritten soms onvermijdelijk is, is te billijken. In alle redelijkheid zou maximaal vijf kilometer omrijden acceptabel zijn. Een gedegen planningsysteem zou dit moeten kunnen incalculeren. Een acceptabele wachttijd voor een rit is een kwartier.
- Het alleen reizen is in het huidige contract met Trevvel aan beperkingen onderhevig. Begrijpelijk, want dit is een dure onderneming. Toch pleit de Brede Raad 010 voor alleen reizen naar medische afspraken en bijzondere gebeurtenissen zoals een crematie of een huwelijk. De gemeente zou ruimhartig moeten zijn in het toekennen van de indicatie voor alleen reizen.
- De klachtenprocedure moet in het contract aandacht krijgen. Deze dient hoe dan ook open en zeer toegankelijk te zijn. Een reiziger moet kunnen bellen, mailen, of appen als hij of zij een onaangename ervaring wil melden. En de vervoerder dient verplicht te worden opvolging te geven aan een klacht. Een onafhankelijk panel zou klachten moeten beoordelen en er consequenties aan verbinden. Daarnaast zou een cliëntenraad bij de vervoerder meer moeten zijn dan een papieren tijger. Zeggenschap over verbeterpunten zou bij de cliëntenraad moeten worden belegd. Bovendien moet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente open blijven.
- Andere voorwaarden die in een contract een plaats moeten krijgen, zijn stiptheid, stratenkennis en opleidingsniveau van chauffeurs. Zij zijn het visitekaartje van de vervoerder en dienen zich bewust te zijn van deze ambassadeursfunctie. Om met een van de mensen die een klantenreis beschreef te spreken: 'Sommige chauffeurs denken dat ze Max Verstappen zijn.' Dat kan niet de bedoeling zijn. Een klanttevredenheidsonderzoek opnemen in een contract heeft alleen zin als dit volstrekt onafhankelijk is. Uitgangspunt zou moeten zijn dat 95% van de klanten tevreden is.

Andere aandachtspunten

Contractduur

Afhankelijkheid van een partij waaraan de gemeente haar taak uitbesteedt, is te beperken door de duur van het contract te beperken. Maximaal drie jaar bijvoorbeeld met tussentijdse evaluaties en opties om een contract eerder te beëindigen. Redenen om een contract te beëindigen, kunnen zijn:

- als 30% van de ritten te laat is uitgevoerd,
- onbeschoft gedrag van chauffeurs,
- te lange reistijd bij een kwart van de ritten,
- niet voldoen aan de eisen uit de VVR-code,
- 10% van de ritten niet uitgevoerd zonder opgave van reden.

Daarnaast zou een formulering passend zijn die de gemeente in staat stelt het contract op te zeggen op grond van de actualiteit van het moment.

Leerlingenvervoer

Voor het leerlingenvervoer is het van belang een vaste contactpersoon aan te stellen waar scholen mee kunnen communiceren. Korte lijntjes zijn het begin van een goede samenwerking.

Exclusiviteit vervoerder

Tijdens de onderhandelingen over het huidige contract met Trevvel, speelde de exclusiviteit voor het vervoer een belangrijke rol. De Brede Raad 010 meent dat de gemeente meer flexibiliteit in haar optreden kan opbouwen door samen te werken met meer leveranciers. Dit geeft haar de mogelijkheid een falende vervoerder minder ritten te laten verzorgen en een goed presterende vervoerder juist meer.

Gemeentelijke verantwoordelijkheid

Behalve door een stevig dichtgetimmerd contract dient de gemeente controle over haar eigen verantwoordelijkheid voor het vervoer te houden door in te grijpen als ze ziet dat er te veel klachten binnenkomen.

Kwaliteit

Aanbestedingen worden vaak beslecht op prijs. Als er vervolgens in de uitvoering van alles misgaat, blijkt goedkoop duurkoop te zijn. Daarom pleit de Brede Raad 010 voor het inzetten op kwaliteit van dienstverlening in plaats van op prijs.

Experiment

De aanbesteding die uiteindelijk Trevvel als exclusieve vervoerder opleverde was een experiment. De Erasmus Universiteit Rotterdam heeft dit proces nauwkeurig onderzocht.¹ Wij zouden het toejuichen als de gemeente zich de aanbevelingen uit dit onderzoek aantrekt en deze toepast in de aanstaande aanbesteding.

¹ [Getouwtrek zonder bestek : Controverse over beleidsinnovatie in het Rotterdamse Doelgroepenvervoer](#), (2021), EUR

Uitgangspunt voor aanbesteding

In de presentatie van de gemeente over de aanbesteding viel ons op dat regelmatig werd verwezen naar wat bij Trevvel niet goed gaat. Dit kan natuurlijk niet de basis zijn voor een aanbesteding. Uitgangspunt moet de dure plicht van de gemeente zijn ál haar inwoners deel te laten nemen aan de samenleving door vervoer uitmuntend te organiseren.

Ten slotte

De Brede Raad 010 ziet geen actieve rol voor zichzelf weggelegd in de aanbestedingsprocedure als deze eenmaal in gang is gezet en al helemaal niet in de uiteindelijke keuze voor een van de meedingende partijen.

Wel vernemen wij graag van u of u onze adviezen overneemt en zijn we te allen tijde bereid met u van gedachten te wisselen over het organiseren van de best denkbare vorm van leerlingen- en doelgroepenvervoer.

Met vriendelijke groet,

Directeur-voorzitter

C.C.