



**Gemeente  
Rotterdam**

Maatschappelijke Ontwikkeling  
Zorg, Ouderen, Jeugdzorg  
R. Buijt

**Van:** Stefaan Vanderstappen  
**Telefoon:** 06 43295587  
**E-mail:** [salm.vanderstappen@rotterdam.nl](mailto:salm.vanderstappen@rotterdam.nl)

**Uw kenmerk:** BR010.23-00.15. u  
**Ons kenmerk:** M2307-72

**Onderwerp:** Aanbesteding  
doelgroepenvervoer

**Datum:** 12 juli 2023

Stichting Brede Raad Rotterdam

Schiekade 105  
3033 BH Rotterdam  
Per email: [info@brederaad-010.nl](mailto:info@brederaad-010.nl)

Geachte heer

Ik dank u voor uw adviezen voor de komende aanbesteding doelgroepenvervoer. Fijn om te lezen dat u onze introductie op prijs heeft gesteld. In uw brief lees ik zowel adviezen op de 'grote lijnen' (strategie) als op de concrete normen in het uiteindelijke vervoerscontract. In de voorbereiding op de aanbesteding ontwikkelen we nu de 'grote lijnen'. De uitwerking daarvan in concrete eisen aan de vervoerder volgt later. Met de kennis van vandaag ga ik in op uw vragen en adviezen, in de volgorde van uw brief.

Basisvoorwaarde:

Het klopt inderdaad dat ik meer grip wil op het gebruik van doelgroepenvervoer. U geeft aan te begrijpen waarom. Dat doet niets af aan onze wettelijke verantwoordelijkheid, en al evenmin aan onze visie dat vervoer een belangrijk middel is om mee te doen in de samenleving. Bovenaan staat dat de inwoner veilig en vertrouwd op plek van bestemming aankomt. Als dat kan middels het OV of met hulp van vrijwilligers, dan zullen wij daar meer dan voorheen toe faciliteren. Is dat geen oplossing, dan kan de inwoner met het doelgroepenvervoer reizen.

Signalen:

Dat niet alle vervoer vlekkeloos verloopt, is ons bekend. Op een volume van meer dan 20.000 ritten per week, grotendeels in en om de spits met een krappe chauffeursmarkt, is dat schier onmogelijk. Calamiteiten zijn niet te voorkomen. De grote volumes, als ook de soms zeer specifieke individuele vervoersvragen, compliceren om hierop te sturen. Onze ervaringen met de klantcommunicatie en klachtenafhandeling nemen wij mee om deze in de volgende contractperiode te verbeteren.

Invloed op verbetering:

Het huidige contract kent een prestatie-afhankelijke beloning. Op basis van één algeheel klanttevredenheidscijfer kennen wij deze al dan niet (gedeeltelijk) toe. Maar we sturen in de periodieke overleggen uiteraard ook op de prestaties. De keuze voor één klanttevredenheidscijfer kwam voort uit de inkoopstrategie 2018. We hebben nu ervaren in welke mate één klanttevredenheidscijfer al dan niet werkt ter verbetering van de prestaties en zullen daar voor het volgende contract onze conclusies uit trekken.



#### Voorwaarden opnemen in een contract:

In uw brief benoemt u een heleboel voorwaarden die u graag in het contract ziet opgenomen. Qua systeemkenmerken (boeken, stiptheid, omrijden, samen reizen etc) sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de algemeen gangbare normen in het land. Veiligheid spreekt vanzelf. Uw zorgen en suggesties betrekken wij bij de keuzes in de inkoopstrategie.

Ik zie echter geen reden om als gemeente in de arbeidsvoorwaarden van het personeel te treden. Dat is primair de taak van het Sociaal Fonds Mobiliteit, waarin werknemers en werkgevers ontwikkelen, afspreken en controleren. In het Sociaal Fonds is de kennis van de branche en de inzet van beide kanten geborgd.

#### Andere aandachtspunten

##### Contractduur en beëindigingscriteria:

Hierover kan ik mij nu nog niet uitspreken. Er zijn voor- en nadelen aan een kortere contractduur. Opzeggen doe ik niet over één nacht ijs. Bij goed opdrachtgeverschap horen doorgaans ook langere contractperiodes. In onze inkoopstrategie zullen we plussen en minnen afwegen om tot een onderbouwde keuze te komen.

##### Leerlingenvervoer:

U wijst op het belang van een vast contactpersoon voor de scholen. Dat is bij het Team leerlingenvervoer als zodanig geregeld.

##### Exclusiviteit vervoerder:

Wij begrijpen uw standpunt om in de toekomst meer dan één vervoerder te engageren. Wij zullen de voor- en nadelen afwegen om tot een weldoordachte keuze te komen.

##### Gemeentelijke verantwoordelijkheid:

De gemeente is opdrachtgever, de aanbieder opdrachtnemer. Vanuit deze opdrachtgevende rol zal de gemeente haar verantwoordelijkheid in vullen.

##### Kwaliteit:

U schrijft dat aanbestedingen vaak beslecht worden op prijs. Dat geldt allerm minst voor de Rotterdamse Wmo en Jeugdhulp, waar prijs slechts één van de criteria is. De aanbesteding doelgroepenvervoer 2018 is evenmin op prijs beslecht.

##### Experiment:

Ik ben bekend met het evaluatieonderzoek van de Erasmus universiteit. Uiteraard trek ik me de aanbevelingen aan, al zijn deze voor een deel zeer theoretisch en in de alledaagse praktijk van het doelgroepenvervoer niet altijd meteen toepasbaar.

##### Uitgangspunt voor de aanbesteding:

Ik trek mijn lessen uit zaken die niet goed gaan, juist gezien mijn verantwoordelijkheid voor kwalitatief goede dienstverlening.



In deze fase ontvang ik veel reacties, suggesties en adviezen van belangengroepen en andere stakeholders in het vervoer. Daar ben ik blij mee. Ik verwerk ze in onze inkoopstrategie die wij na de zomer aan de raad aanbieden.

Met vriendelijke groet,

R. Buijt  
Wethouder Zorg, Ouderen en Jeugdzorg