Goudse Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. A. Horrevorts
Postbus 265
2800AG Gouda

afdeling	telefoon	gouda
Maatschappelijk beleid	0182-588262	16 december 2020
contactpersoon	uw kenmerk	ons kenmerk
Arie Martijn		1297362
onderwerp		verzonden
Reactie op uw adviezen over de aanbesteding RGV en CVV		

Geachte heer Horrevorts, geachte leden van de Goudse Cliëntenraad,

Het college van burgemeester en wethouders dankt u voor het uitbrengen van ‘Advies GCR doelgroepenvervoer RGV en CVV’. Middels deze brief ontvangt u een reactie op uw advies.

Advies 1: *De GCR adviseert om:*

1. *Bij de aanbesteding de bepalingen in het VN-verdrag handicap over de persoonlijke mobiliteit als uitgangspunt te hanteren.*

2. *Bij de uitvoering van de motie ‘Naar een concreet plan voor uitvoering van VN-Verdrag Handicap’ het onderhavige advies te betrekken.*

Het VN-verdrag Handicap is bekend bij het college. Gedurende de volgende stappen in het aanbestedingsproces wordt dit dan ook in acht genomen. Tevens neemt het college het advies over om, zoals reeds beoogd, het VN-verdrag Handicap te betrekken bij de uitvoering van de motie ‘Naar een concreet plan voor uitvoering van VN-verdrag Handicap’.

Advies 2: *Betrek (vertegenwoordigers van) gebruikers van het doelgroepenvervoer actief gedurende alle volgende stappen van de aanbesteding.*

Met oog op gebruikersparticipatie betrekt het college graag (vertegenwoordigers van) gebruikers van het doelgroepenvervoer. Zodoende is naast de adviesvraag richting de GCR ook aan informatieverzameling gedaan bij andere gebruikers van het doelgroepenvervoer. De volgende te nemen stappen zijn het vaststellen van het Programma van Eisen, de Aanbestedingsleidraad en de Gunningscriteria. Vervolgens wordt de aanbesteding gepubliceerd. In de dagelijkse praktijk is er continu contact met (vertegenwoordigers van) gebruikers van het doelgroepenvervoer. In de genoemde vervolgstappen van het aanbestedingsproces is het niet gebruikelijk opnieuw (vertegenwoordigers van) gebruikers te consulteren. Het programma van Eisen is dan vastgesteld. Hiermee volgt het college de gebruikelijke route voor aanbestedingsprocedures.

Advies 3: *De GCR adviseert om de aandachtspunten die door ouders, reizigers en consulenten zijn ingebracht (bijlage 1 van de Notitie Aanbesteding) tot onderdeel te maken van de kwaliteitseisen bij de aanbesteding.*

De aandachtspunten, welke zijn ingebracht door ouders, reizigers en consulenten, zijn meegenomen in de overwegingen bij het opstellen van het Programma van Eisen. Aandachtspunten welke o.a. worden opgenomen zijn de volgende: veiligheid, stiptheid en telefoonkosten. Tijdens de beoordeling wordt aandacht geschonken aan punten welke niet in het PvE opgenomen worden, zoals communicatie en eigenschappen van chauffeurs.

Advies 4: *De GCR adviseert om de eisen voor stiptheid te hanteren die zijn opgenomen in het Modelbestek KNV (Koninklijk Nederlands Vervoer) c.s.: eisen 2 t/m 8 voor het CVV en eisen 11 t/m 22 voor het leerlingenvervoer (zie voor de volledige tekst Bijlage 4).*

Het Modelbestek KNV is als uitgangspunt genomen om de eisen voor stiptheid te formuleren. Op detailniveau kan het Programma van Eisen afwijken van het modelbestek.

Advies 5: *De GCR adviseert om de reserveringstijd terug te brengen naar in principe één uur; niet als 'indien mogelijk' maar als onderdeel van de eisen. En zo de voorwaarden in lijn te brengen met het VN-verdrag. Het laten afhangen van de coulance van de vervoerder werkt niet.*

Het advies om de reserveringstijd te reduceren is door het college onderzocht. In het huidige contract is gekozen voor de invoering van een reserveringstijd van 4 uur. Hiermee werd beoogd de stiptheid en combinatiegraad, die op dat moment een grote druk op de kwaliteit vormden, te verbeteren. Monitoring van het reserveringsgedrag van de gebruiker wees uit dat veruit de meeste ritten een vast karakter hebben en dat deze meer dan 4 uur vooraf worden geboekt. Daarmee ontstond ruimte voor de vervoerder en minimaal nadeel voor de gebruiker. Ondanks deze maatregel, zoals de GCR ook schrijft, escaleerden de problemen op het gebied van de kwaliteit. De problemen op het gebied van de kwaliteit hebben in 2019 zelfs bijgedragen aan het faillissement van de vervoerder.

Op dit moment staat het college opnieuw voor de keuze van de inrichting van de reserveringstijden. Sinds begin 2020 (vóór de Corona-maatregelen) is een daling te zien in het aantal klachten. Gebruikers zijn meer gewend geraakt aan de reserveringstijd en reserveren tijdig. Tegelijkertijd zijn de financiële posities van gemeenten verslechterd en vragen deze om beheersing. Tevens is de inschatting gemaakt dat het reduceren van de reserveringstijd leidt tot een zeer beperkt aantal inschrijvers op de aanbesteding. Dat betekent dat, alles in overweging nemende, in het programma van eisen opnieuw een maximum reserveringstijd van 4 uur wordt opgenomen. Aan de aanbieder wordt gevraagd in hoeverre hij deze 4 uur terug kan brengen naar 2 uur.

Advies 6: *De GCR adviseert om te onderzoeken of vrijwilligers als bijrijders mee kunnen reizen op het CVV en het leerlingenvervoer, zodat de chauffeur enigszins ontlast wordt. Dit wel met de voorwaarde dat de chauffeur verantwoordelijk blijft voor de veiligheid in de taxi.*

De GCR constateert terecht dat in het CVV met name bejegening en in het Leerlingenvervoer met name het hebben van een vaste chauffeur prominente aandachtspunten zijn. Het inzetten van vrijwilligers als bijrijder kan leiden tot een verbetering van deze aspecten. Het college is dan ook bereid de mogelijkheid en haalbaarheid hiervan te onderzoeken en neemt daarmee het GCR-advies over.

Advies 7: *De GCR adviseert om regelmatig de tevredenheid van de gebruikers van het doelgroepenvervoer te onderzoeken. Dit kan door middel van klanttevredenheidsonderzoeken, aangevuld met periodieke evaluaties door een klantenpanel/focusgroep.*

Het college is het met de GCR eens dat het wenselijk is om de prestaties van de vervoerder ook te meten aan de hand van klanttevredenheid. Daarom wordt erop ingezet om hier nadere invulling aan te geven. Het college omarmt het voorstel om de GCR hierin te betrekken.

Advies 8:
1. De GCR adviseert om de informatie op de website te actualiseren, aan te vullen en te verduidelijken: - dat boeken via de site gratis is
- een link naar het klachtenreglement
- een duidelijker uitleg voor burgers die (nog) onbekend zijn met de Groene Hart Hopper.

2. De GCR adviseert het ontwikkelen van een app waarmee ritten kunnen worden geboekt en waar ook actuele informatie op te vinden is (bijvoorbeeld de actuele wachttijd voor een gereserveerde rit met de Hopper).

3. De GCR adviseert een gratis telefoonnummer om ritten te boeken en om klachten in te dienen.

Het advies om de informatie op de website te actualiseren en te verduidelijken wordt overgenomen. De informatievoorziening/communicatie behoort toereikend te zijn. Met opvolging van uw advies moet dit niveau worden bereikt.

Belangrijk is dat een ritreservering goed verloopt. Dit vraagt een ritreserveringssysteem dat ook technisch betrouwbaar is. Momenteel is dat o.a. geborgd middels de website van de GroeneHartHopper. Het is interessant om de behoefte aan, en de haalbaarheid van, een reserveringsapp te onderzoeken. In 2021 wordt hier, in eerste instantie op contractmanagementniveau, over nagedacht.

Voor de telefonische klachten- en informatielijn geldt een tarief van €0,35 per gesprek naast de gebruikelijke/concrete belkosten. In tegenstelling tot het verleden geldt er tegenwoordig geen toeslag voor het bellen naar 0900-nummers. Het bedrag van €0,35 betreft komt ten goede van de instandhouding van het servicenummer.

Advies 9: *Hanteer bij de gunning voor de verhouding tussen prijs en kwaliteit bij voorkeur meer dan 65% voor kwaliteit en geef binnen het onderdeel kwaliteit een relatief zwaar gewicht aan de aspecten: Gebruikersparticipatie; Klant-Centraal; Klanttevredenheidsonderzoeken; Stiptheidseisen; Communicatie spelregels en verwachtingen; TX Keurmerk.*

De gunning wordt gebaseerd op de best ingediende kwaliteitsdocumenten. Deze worden beoordeeld aan de hand van een puntensysteem gecombineerd met een specifieke rekenformule. Onder andere de volgende kwaliteitsdocumenten worden beoordeeld:

- Kwaliteit van uitvoering
    - Communicatie met cliënten en opdrachtgevers (en/of ouders en scholen)
    - Klanttevredenheidsonderzoek
- Efficiency
    - Korte reistijden
    - Rijden van het vervoer
- Klachtenprocedure

Advies 10: *De GCR dringt aan op de inrichting van een laagdrempelige en transparante klachtafhandeling, wat minimaal inhoudt:*
- dat het klachtenreglement op de website van de GHH te vinden is; - dat het indienen van een klacht per mail mogelijk is. De GCR adviseert dat de gemeenten, in lijn met de VN-verplichtingen, een onafhankelijke klachtenprocedure inrichten, jaarlijks te verantwoorden hoeveel klachten zijn ingediend en hoe is gereageerd op klachten, en dat er, zoals tot voor enkele jaren geleden, opnieuw een mogelijkheid komt om een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke commissie.

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. Bovendien is het van belang dat de lijnen met de vervoerder en de klager kort zijn. De vervoerder geeft gemeenten periodiek inzicht in de verwerking en afhandeling van klachten. Binnen de gemeenten is er een mogelijkheid tot escalatie. Het college meent te beschikken over een klachtenregeling die op belangrijke punten aan uw wensen voldoet. Gezien de nadruk die u heeft op dit onderdeel van het doelgroepenvervoer leggen wij u het klachtenprotocol ter inzage voor.

Advies 11: *Bevorder dat er verschillende vormen van aangepast vervoer zijn die vergelijkbaar zijn met het OV qua beschikbaarheid, voorwaarden en tarieven.*

Het college zet zich in om het vervoer te organiseren voor Goudse inwoners met mobiliteitsbeperking. De Voor Elkaar Pas (VEP) en het ANWB AutoMaatje vormen daarbij een verrijking van dit vervoersaanbod. Zo biedt de VEP bijvoorbeeld pashouders de mogelijkheid samen met een begeleider gebruik te maken van het OV. Met het ANWB AutoMaatje kan tegen een lage vergoeding een rit geboekt worden. Dit tegen

tarieven die, in positieve zin, níet vergelijkbaar zijn met OV-tarieven. De overtuiging is er dat onder andere met deze initiatieven verschillende vormen van aangepast vervoer worden bevorderd.

Advies 12: *De GCR adviseert de gemeente om voor het leerlingenvervoer de uitgangspunten van de Kinderombudsman te hanteren (zie bijlage 3)*

De uitgangspunten van de Kinderombudsman beschouwt het college als waardevol. Meerdere uitgangspunten zijn terug te zien in de huidige werkprocessen. Bijvoorbeeld het nagaan van de behoefte van kinderen die gebruik zullen maken van het leerlingenvervoer, een goede belangenafweging en het betrekken van kinderen en ouders bij het vormgeven van beleid. Uw advies op dit punt stipt het belang van deze uitgangspunten nogmaals aan. Het college neemt dit advies van de GCR daarom graag over.

Advies 13: *De GCR pleit ervoor een looptijd van de overeenkomsten van het doelgroepenvervoer van minimaal 5 jaar te hanteren.*

Het college neemt het advies voor een looptijd van minimaal 5 jaar ten harte. In de vervoerdersbranche vindt continu ontwikkeling plaats. Te denken valt aan mogelijke toekomstige zero emissie zones. Om op ontwikkelingen als deze te kunnen anticiperen is gekozen voor een contractduur van 3 jaar met de mogelijkheid deze twee maal voor 2 jaar te verlengen.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Gouda,
de secretaris, de burgemeester,





dr. E.M. Branderhorst mr. drs. P. Verhoeve

1. Minuut
Afschrift aan:

- Arie Martijn (Beleidsmedewerker Maatschappelijk Beleid)
- Maarten Bening (Afdelingshoofd Zorg en Welzijn)