

Technische vragen

Van : Bo Boxma
Datum vraag : 8 januari 2021
Onderwerp : Doelgroepenvervoer
Raadsadviseur : Lars van der Linden

Datum antwoord : 12 januari 2021

Vragen:

Vier uur reserveringstijd:

In de praktijk is er veel kritiek van de gebruikers van het doelgroepenvervoer op de reserveringstijd van 4 uur. In het verleden waren deze reserveringstijden veel korter. Wat is de reden van deze verandering?

Is bij het bepalen van deze nieuwe reserveringstijd gekeken naar de gevolgen van deze wijziging voor de mensen die gebruik maken van het vervoer?

Wat zijn de klantervaringen bij deze reserveringstijd in vergelijking met de oude tijden? Vanuit de praktijk hoor ik signalen dat de problemen met efficiëntie en wachttijden niet zijn verbeterd met de nieuwe reserveringstijd.

De adviesraad van Gouda en Waddinxveen bevelen een aanrijtijd van 1 uur, waarom is dit in Gouda niet mogelijk?

Vervoer is een van de belangrijkste voorwaarden om te participeren in de samenleving, worden de gebruikers niet extra beperkt met de reserveringstijd van 4 uur?

Even ongepland naar de stad of op bezoek is door de nieuwe tijden bijna niet meer mogelijk. In de praktijk betekent dit dat het verschil tussen mensen die afhankelijk zijn van het vervoer en alle andere inwoners van Gouda zeer groot is en groter wordt. Bent u het niet met mij eens dat we juist ons moeten inzetten om het verschil tussen mensen met en zonder beperking kleiner te maken, zoals ook het VN-verdrag zegt?

Klachten, klanttevredenheid en betrekken van de gebruikers van het vervoer:

Wij hebben signalen gekregen van gebruikers dat er veel problemen zijn met het doelgroepenvervoer:

- Mensen worden niet op tijd opgehaald;
- De reservering van een rit van en naar het ziekenhuis met de half uur reserveringstijd gaat vaak niet goed. Mensen moeten langer wachten dan het afgesproken half uur;
- Mensen zitten lang in een bus, gaan soms door heel Gouda voordat ze op de bestemming zijn;
- Sommige bussen zijn niet geschikt voor mensen met een rolstoel. In de praktijk betekent dit vaak dat de gebruiker opnieuw lang moet wachten op een

andere bus. Dit terwijl in het systeem staat welke hulpmiddelen iemand gebruikt;

- Sommige mensen ervaren een slechte bejegening door de chauffeur maar ook bij het bestellen van een rit of het melden van een klacht door de telefonist(e);
- Klachten worden soms niet goed afgehandeld.

Deze problemen kunnen grote gevolgen hebben voor de gebruikers van het vervoer. Sommige mensen kunnen bijvoorbeeld maar een paar uur in een rolstoel zitten en hebben veel last/pijn als de wachttijd en de rit zelf langer wordt.

Daarnaast is het natuurlijk belangrijk om op tijd te komen op je afspraak. Niet alleen als dit een afspraak is bij een dokter maar ook in sociale gevallen, bijvoorbeeld naar de bioscoop gaan, is het te laat komen zeer vervelend.

Bent u bekend met deze problemen? En zo ja, zijn deze problemen meegenomen in de aanbesteding?

Wat zijn de afspraken met de vervoerder bij het niet nakomen van de kwaliteitseisen?

Is het mogelijk om, wanneer de kwaliteit niet beter wordt, het contract tussentijds te stoppen?

In hoeverre worden de adviesraden en de gebruikers van het vervoer betrokken in de aanbesteding, en in de periode daarna? Bijvoorbeeld bij het onderzoeken van de klanttevredenheid.

Hoe groot is de groep die op deze manier participeert?

VN-verdrag:

In hoeverre speelt artikel 20 van het VN-verdrag een rol in de aanbesteding?

Worden de rechten van de personen met een handicap voldoende gewaarborgd in de aanbesteding? Vooral de vier uur reserveringstijd is een grote belemmering voor het volledig meedoen in de maatschappij. Hoe staat deze afspraak tegenover de rechten die worden gewaarborgd in het VN-verdrag?

Zijn in de lijn van het verdrag personen met een handicap voldoende betrokken in het traject?

Overige vragen:

In hoeverre is het mogelijk om met een rolstoel te reizen met het openbaar vervoer, en met name de bus?

Zijn alle bussen geschikt voor mensen met een beperking?

Zijn alle bushaltes geschikt? Bijvoorbeeld de grote/hogte van de stoep, kan iedereen met een rolstoel daar veilig wachten op de bus?

In het verleden zijn er problemen geweest met vervoerders die failliet gingen. Is deze optie ook meegenomen, met andere woorden is er een plan b wanneer de vervoerder failliet zou gaan?

De aanbesteding in nu drie jaar met twee keer een verlenging van twee jaar. Is deze tijd voldoende? Zijn er niet meer partijen die willen inschrijven als de aanbesteding langer zou zijn?

Antwoord:

Reserveringstijd

Voor het huidige contract geldt een reserveringstijd van vier uur. De gedachte was dat hierdoor de mate van stiptheid zou toenemen en dat meer reizigers gecombineerd vervoerd konden worden om zo meer efficiency te behalen. In de praktijk is dit toch vaak niet het geval en blijft de combinatiegraad laag. Klantervaringen met de vier uur reserveringstijd zijn wisselend. Een aantal gebruikers van de GHH ervaart de reserveringstijd als negatief en ziet de reserveringstijd graag verkort worden. Anderzijds wijst de data uit dat in 95% van de gevallen ritten ruim voor de vier uur reserveringstijd worden geboekt. Slechts in 5% van de gevallen wordt een rit binnen de vier uur geboekt. In het nieuwe programma van eisen wordt opnieuw een maximum reserveringstijd van 4 uur opgenomen. Aan de aanbieder wordt gevraagd in hoeverre hij deze 4 uur terug kan brengen naar 2 uur.

Klachten, klanttevredenheid en betrekken van de gebruikers van het vervoer

De door u genoemde signalen zijn bekend en krijgen de nodige aandacht in de aanbesteding.

Op de uitvoering van GroeneHartHopper is een malusregeling van toepassing. Het door opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau is 92%.

Op de uitvoering is tevens een bonusregeling van toepassing, indien gedurende vier aaneengesloten weken dagelijks het kwaliteitsniveau behaald wordt.

In het programma van eisen is bij een aantal eisen een boetebedrag opgenomen dat opdrachtgever bij opdrachtnemer in rekening kan brengen als deze niet aan de betreffende eis voldoet.

De maximale boete per maand is bepaald op € 10.000,00 per tekortkoming. Deze boete kan worden opgelegd naast toepassing van de bonus-malusregeling.

Om op bepaalde ontwikkelingen te kunnen anticiperen is gekozen voor een contractduur van 3 jaar met de mogelijkheid deze twee maal voor 2 jaar te verlengen.

Het is wenselijk 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. Hierbij zal in ieder geval de Goudse cliëntenraad (GCR) worden betrokken.

VN-verdrag

Het VN-verdrag Handicap is bekend en wordt in acht genomen gedurende de aanbesteding van het doelgroepenvervoer. Met de aanbesteding zet gemeente Gouda zich in om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te faciliteren.

In het participatietraject is per gemeente tientallen inwoners ((ouders van) gebruikers

van het doelgroepenvervoer) geconsulteerd. Daarnaast is advies ingewonnen bij de advies- en cliëntenraden. Dit heeft gezorgd voor voldoende representatie van de doelgroep.

Overige vragen

Met de meeste rolstoelen kan gereisd worden in het openbaar vervoer. Voor het vervoer van een rolstoel in Arriva bussen en treinen gelden de Europese richtlijnen.

In Gouda en de regio Midden-Holland rijden Arriva en Syntus bussen. In de bus zijn er zitplaatsen gereserveerd voor mensen die slecht ter been zijn, voor rolstoelen is er een speciale opstelplaats met gordel en verlaagde stopknop. Speciaal voor begeleiders van mensen met een beperking is er de OV-Begeleiderskaart. Zij mogen op vertoon van deze kaart gratis meereizen. De hulphond of blindengeleidehond is welkom. De hond mag gratis mee als deze een geleidetuig draagt.

Bijna alle bushaltes in Gouda zijn toegankelijk gemaakt. In enkele gevallen was het toegankelijk maken niet mogelijk vanwege de beschikbare openbare ruimte. Voor een overzicht van de mate van toegankelijkheid kunnen reizigers gebruik maken van de website <https://pzh.haltescan.nl/>.

Eerdere faillissementen van vervoerders hebben de nodige kennis en ervaring bijgebracht. Hierdoor is bekend hoe te handelen in geval van een faillissement.