Bijlage bij collegevoorstel Regionale aanbesteding leerlingenvervoer dd. 2 november 2021

Verwerking feedback Adviesraden Sociaal Domein (ASD) op visie, uitgangspunten en ambities aanbesteding leerlingenvervoer.

Gemeente	Feedback	Antwoord
Bergen	We onderschrijven de algemene teneur van het voorgestelde beleid. Met enkele kanttekeningen: Er bestaat het risico dat een besluit gebaseerd wordt op de persoonlijke mening van de medewerker van het Sociaal Team of op die van een medewerker van Forseti. We adviseren duidelijk op te nemen wie toetst en op basis waarvan.	Met de aanbesteding leerlingenvervoer zullen ook de verordening en beleidsregels worden aangepast en zal uw advies worden meegenomen.
	Aanvullend op deze opmerking, adviseert de ASD de redenen van afwijzingen te benoemen en daarbij de beroepsmogelijkheden van de inwoners.	Met de aanbesteding op het leerlingenvervoer zullen ook de verordening en beleidsregels worden aangepast en zal uw advies worden meegenomen.
	De website van de gemeente Bergen geeft zeer summiere informatie. Er wordt verwezen naar de website van Forseti. De organisatie, die voor diverse gemeenten het leerlingenvervoer regelt. Deze informatie is echter bedoeld voor gemeenten en niet voor (toekomstige) cliënten/inwoners.	Dit valt buiten de scope van de visie en zal door de verantwoordelijke gemeente worden opgepakt.
	De afstemming met de sociaal teams is onduidelijk. Forseti geeft geen inzicht in de situatie van Bergen.	Dit valt buiten de scope van de visie en zal door de verantwoordelijke gemeente worden opgepakt.
	De gemeente Bergen heeft een Verordening Leerlingenvervoer, gedateerd 2014. Deze geeft wel wat meer informatie aan inwoners en bevat ook een aanvraagformulier. Dat is wel even zoeken. We adviseren dan ook de website zodanig in te richten, dat ouders direct de informatie kunnen vinden. Wij moesten dit via Google doen.	Dit valt buiten de scope van de visie en zal door de verantwoordelijke gemeente worden opgepakt.
	De ASD adviseert verder deze verordening aan te passen aan de regelingen, zoals deze nu zijn.	Met de aanbesteding op het leerlingenvervoer zullen ook de verordening en beleidsregels worden aangepast.
	De ASD adviseert om bij het opstellen van de visie met betrekking tot het Wmo-, regio- en leerlingenvervoer, de afhankelijke positie van de inwoners in het proces centraal te stellen.	In de visie wordt zoveel mogelijk gestuurd op de onafhankelijkheid en maatwerk voor de inwoner.

Heiloo	I. Business case In uw concept noemt u de business case die gericht is op de mogelijkheden van synergie. We begrijpen dat deze zeer beperkt mogelijk is op korte termijn. Wij vragen ons af of het een doel is van de gemeenten om te bezuinigen en of er daarom nu op andere manier bezuinigd gaat worden, betekent het nu dat synergie niet mogelijk is men op zoek gaat naar mogelijkheden om het vervoer uit te kleden of minder aan te bieden? Daar zouden wij bezwaar tegen maken.	In de visie gaat het zoveel mogelijk om de efficiëntie van het leerlingenvervoer en niet om een bezuiniging. Wat betekent dat we zoveel mogelijk maatwerk leveren.
	II. Verhogen klanttevredenheid Uw ambitie is om de klanttevredenheid te verhogen. Tegelijkertijd geeft u aan dat het handhaven van de huidige 7,9 de maatstaf wordt. Ondanks dat wij een 7,9 een acceptabel cijfer vinden is het dus geen ambitie om de klanttevredenheid te verhogen. Bovendien hebben wij de indruk dat er wellicht onvoldoende inzicht is in de klanttevredenheid, ondanks dat in de aanbesteding gevraagd wordt elk jaar een ktv-onderzoek uit te voeren, is het meest recente onderzoek uit 2018. Een goed inzicht in de klantbeleving is van groot belang voor het vaststellen van het beleid maar ook van bijvoorbeeld het vaststellen van de juiste KPI's. Ook kunnen deze inzichten helpen bij het verwezenlijken van andere ambities zoals het stimuleren van eigen kracht. Wij raden u dus ook aan om (nog) meer in gesprek te gaan met de leerlingen en hun ouders en wellicht zelfs met behulp van co-creatie vorm te geven aan beleid en visie.	We nemen uw advies ter harte. Het streven is om minimaal een 7,9 te halen voor de klanttevredenheid. Wat betekent dat we in de toekomst elk jaar een kanttevredenheid onderzoek (KTO) gaan uitvoeren om onze klanttevredenheid te verhogen en het leerlingenvervoer te verbeteren.
	III. Verwezenlijken van de ambities In het concept worden meerdere ambities opgesomd met betrekking tot deze aanbesteding. Wij zijn benieuwd naar de uitwerking van deze ambities. Zo is er een ambitie om in verschillende stappen meer synergie te behalen en moet er een regionaal beleid komen voor het stimuleren van eigen kracht. Er wordt niet ingegaan op **hoe** dit moet gebeuren. Wij zijn van mening dat het toevoegen van deze informatie in de aanbesteding de verschillende vervoerders een beter beeld geven van wat de wensen van de gemeenten zijn en hen kan helpen hun eigen beleid en processen daarop beter in te richten	Het "hoe dit moet gebeuren" is niet in de visie verwerkt. Het visie-document gaat in op de koers die wij willen gaan volgen. De uitvoering van de visie, oa. het "hoe" zal terugkomen in het nog op te stellen beleid door gemeenten.
	IV. Scope van de aanbesteding Hoe groter de aanbesteding plaats zal hebben des te groter zal de aanbesteding moeten worden. We bedoelen daarmee dat het wellicht een Europese aanbesteding zal moeten worden. Dit zal gevolgen hebben voor de tijdsplanning en investeringen. Ook zal dit tot gevolg hebben dat er een grotere afstand komt tussen de aanbieders en cliënten. Verder zullen allerlei klachtenregelingen opgetuigd moeten worden en zal er waarschijnlijk geen plaatselijke provider het werk gaan doen. Dit is weer slecht voor de werkgelegenheid in de omgeving waar het werk gedaan moet worden. Tevens zal de invloed vanuit de gemeentes afnemen op het bedrijf dat de gunning zal winnen. Wij hebben in dat geval onze twijfels over de dan ontstane situatie en prijs/kwaliteitsverhouding.	Inkoop van het geplande taxivervoer bestaande uit Leerlingenvervoer, geschiedt via een Europese openbare aanbestedingsprocedure voor sociale en specifieke diensten . Ten aanzien van de werkgelegenheid, zal er bij de beoordeling gekeken worden naar vervoer uit de omgeving wat ten goede komt aan de kwaliteit en de lokale werkgelegenheid.

Langedijk en Hhwaard	Als kerndocument met kenmerk Regio Alkmaar werd aangeleverd “Visie, uitgangspunten en ambities aanbesteding Leerlingenvervoer”. In dit document worden enkele andere documenten aangehaald waarover wij helaas niet konden beschikken omdat zij niet werden meegeleverd of elders niet (tijdig) raadpleegbaar waren. Het betreft de volgende stukken: 1.1 Verordeningen leerlingenvervoer van de 7 gemeenten in de regio Alkmaar, volgens welke dit leerlingenvervoer gezamenlijk werd aanbesteed; 1.2 Verordening en beleidsregels/richtlijnen inzake het beschikbaar stellen van vervoersvoorzieningen voor leerlingen met een handicap; 1.3 Regionaal programmaplan Wmo 2021-2023 betreffende het doelgroepenvervoer; 1.4 Uitkomsten business case gericht op verhoging synergie in de vervoersketens; 1.5 Contract afgesloten met vervoerders Willemsen de Koning, Noot en DVG per 1-8-2016; 1.6 Vragen betreffende de kwaliteit/klanttevredenheid gesteld aan de betrokken partijen en de daaruit ontstane evaluatie over de periode 2016-2020 van eind december 2020; 1.7 Modelverordening VNG inzake het leerlingenvervoer; 1.8 Resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek in 2018; 1.9 Het Convenant Zero-emissie doelgroepenvervoer deelgemeenten; 1.10 De gesloten en nog te sluiten contracten met de vervoerders en met name de daarin opgenomen KPI’s ter beoordeling van de te bereiken kwaliteitseisen. Vanwege de beperkte tijd die beschikbaar is voor het uitbrengen van een gedegen advies werd het ontbreken van bovengenoemde stukken als een dilemma ervaren.	De documenten waarnaar is verwezen zijn verwijzingen naar inhoud en deze zijn openbaar toegankelijk.
	Vrijheid van onderwijs, passend onderwijs en geloofsovertuiging De gemeente heeft de plicht ervoor te zorgen dat kinderen dát onderwijs kunnen volgen dat het beste past bij hun mogelijkheden en/of levensovertuiging. Daaruit kunnen ook speciale eisen over aangepast vervoer voortkomen. Volgens ons dient daarbij het onderwijsaspect en participatie in verscheidenheid leidend te zijn en is levensovertuiging zoals in de Visie gebruikt hier een te breed begrip.	De visie is een hoog over begrip wat handvaten geeft aan later regelgeving. Met deze omschrijving van de doelgroep doet naar ons inzien recht gedaan aan de begripsbepaling levensovertuiging. Wat terug te vinden is in artikel 2 en artikel 5 van de verordening. In het visiedocument is overigens ook de relatie met Passend Onderwijs gelegd (onder 3) wat aansluit bij uw opmerking.
	Kwaliteitsaspecten Het is belangrijk dat binnen vastgestelde termijnen de klanttevredenheid wordt onderzocht (KTO). Dit des te meer omdat de volledige regie over de uitvoering neergelegd wordt bij de vervoerder(s). In de Visie wordt aangegeven dat een dergelijk KTO elk jaar zou	We nemen uw advies ter harte. Het streven is om minimaal een 7,9 te halen voor de klanttevredenheid. Wat betekent dat we in de toekomst

	moeten worden gehouden, maar ook blijkt dat dit in de voorgaande perioden niet is gebeurd. Wij pleiten er voor dat de KTO's inderdaad elk jaar plaatsvinden en dat de CAR's D&W vooraf inzicht krijgen in de voor te leggen vragen en daarop aanvullingen kunnen voorstellen. Wij missen ook het benoemen van verbeteracties uit de vorige KTO's en vinden de inzet op eenzelfde goede resultaat (7,9) te gemakkelijk. Er mag wat ons betreft best wat meer ambitie tot perfectie worden getoond. Zijn er na 6 jaar ervaring met de huidige vervoerders geen opmerkelijke zaken komen bovendrijven die leiden tot aanpassing van de aanbestedingseisen? In dit verband delen wij u mede dat wij voornemens zijn een initiatief te ontwikkelen om zelf meer informatie te verzamelen bij de cliënten van het aangepast en leerlingenvervoer.	elk jaar een KTO onderzoek gaan uitvoeren om onze klanttevredenheid te verhogen en het leerlingenvervoer te verbeteren. De komende periode zal een verdere uitwerking op de visie plaatsvinden. Wij zullen u informeren over de vragenlijst van de KTO's.
	Synergie Terecht wordt er nadruk gelegd op synergie bij de verschillende vormen van aangepast vervoer. Maar dat moet wel zodanig gebeuren dat door het optimaliseren van de synergie de klantvriendelijkheid niet onder druk komt te staan. Dus de planning moet door het in elkaar schuiven van ritten niet dusdanig krap worden bemeten dat lange wachttijden ontstaan, met ontevreden cliënten als gevolg.	We nemen uw advies ter harte en zullen dit in de visie opnemen.
	Eigen kracht, benutten van bestaande voorzieningen en informatie Wij onderschrijven de waarde van het zo mogelijk zelf regelen van de benodigde voorzieningen, maar vinden wel dat daar goede voorlichting voor nodig is. Zowel voor het aangepast vervoer in het algemeen en het leerlingenvervoer in het bijzonder vinden wij deze voorlichting onvoldoende dan wel onvoldoende toegankelijk. Zo missen wij een folder waarin alle aangeboden vormen van aangepast vervoer worden gepresenteerd. Het aanvraagformulier Leerlingenvervoer verstrekt wel veel informatie, maar werkt hier averechts. Voordat men een vraag kan invullen moet men eerst door een berg moeilijke informatie heen. Wij vinden het beter om de benodigde informatie separaat te verstrekken.	Wij zullen uw advies meenemen in de komende periode waarbij we aan de gang zullen gaan met nadere uitwerking.
	Emissievrij vervoer Wij hopen dat er bij de nieuwe aanbesteding voldoende aandacht zal zijn voor inzet van emissievrije transportmiddelen bij het leerlingenvervoer. Daarmee kan weer een zetje worden gegeven in de goede richting ter reductie van uitstoot, en door de veelal beperkte afstanden past deze vorm goed bij het leerlingenvervoer. En: juist voor deze groep van meestal jonge cliënten kan zo'n inzet ook weer inspirerend werken.	In de aanbesteding wordt daar inderdaad aandacht aan besteed.
	Slotopmerking De CAR's D&W vinden het voorgelegde document "Visie, uitgangspunten en ambities aanbesteding Leerlingenvervoer" een goed overzicht bieden in de problematiek. Het toont inderdaad ook ambitie om tot verbeteringen te komen. Maar het is tegelijkertijd een nogal	De visie verwijst naar het gewenste lange termijnperspectief en de rol van de gemeenten op het leerlingenvervoer. De uitwerking op

	globale benadering met weinig diepgang. Concrete gegevens waarmee de nieuwe aanbesteding een zodanige vorm krijgt dat het leidt tot verbeteringen ontbreken. Wij verzoeken dan ook de opstellers van dit document ons tijdig inzicht te geven in de aanpassingen van de aanbesteding die moeten leiden tot verbeteringen ten opzichte van de voorgaande contractperiode.	de visie zal de komende periode plaatsvinden. Wij gaan u informeren over de KTO's, en de verbeteringen in de verordening en de beleidsregels. Voor de verordening en de beleidsregels zal een was-wordt lijst beschikbaar worden gesteld. U zal hiervoor apart worden benaderd.