



\* Z F E 3 1 A 8 E E C 8 \*

Participatie Adviesraad Waddinxveen  
T.a.v. de heer A. van Holsteijn  
Schaepmanhoeve 79  
2743 JV WADDINXVEEN

Uw kenmerk:

Advies 28

Uw brief van:

Contactpersoon:

L. den Toom

Ons kenmerk:

Z/20/057533-131007

Telefoonnummer:

14 0182

Bijlagen:

Waddinxveen:

**VERZONDEN 21 JAN 2021**

Onderwerp: Reactie op uw advies 28 over de aanbesteding van het vervoer sociaal domein.

Geachte leden van de PAR,

Op 24 november 2020 heeft u op ons verzoek advies uitgebracht ter begeleiding van de aanstaande regionale aanbesteding van het vervoer in het sociaal domein (routegebonden vervoer en vraagafhankelijk vervoer) in onze gemeente. Daarvoor onze dank. Uw advies helpt ons te komen tot verbeterde overwegingen op de verschillende aandachtspunten binnen het doelgroepenvervoer.

Het merendeel van uw adviezen hebben, al dan niet in gewijzigde vorm, een plek gekregen in de aanbestedingstukken. In het 2<sup>e</sup> deel van deze brief gaan wij afzonderlijk op uw adviezen in.

Het doelgroepenvervoer heeft in de afgelopen jaren veel aandacht gevraagd. Het dossier blijft daarin balanceren in de prijs/kwaliteitsverhouding. Ook Corona brengt nieuwe uitdagingen en nieuwe onzekerheden met zich mee.

Met u hebben ook de adviesraden van de andere gemeenten in de regio Midden-Holland advies uitgebracht. Deze reacties van de adviesraden zijn onderling gedeeld. Wij zien dat deze inhoudelijk van elkaar verschillen. Toch zien wij dat een aantal onderwerpen in meer of mindere mate bij adviesraden terugkomt. Wij geven daarom eerst op deze onderwerpen een regionaal gelijkluidende reactie om vervolgens in te zoomen op de punten die u lokaal benoemt.

#### **Clëntenparticipatie en cliënttevredenheid.**

Adviesraden vinden cliëntenparticipatie in het doelgroepenvervoer heel belangrijk. Onder de per 1 januari 2019 opgeheven stichting CVV functioneerde een klankbordgroep die de stichting van advies voorzag. Bij het opheffen van de stichting is ook de klankbordgroep opgeheven. De gemeenten in de regio Midden-Holland hebben de beschikking over goed functionerende Wmo-adviesraden (in Waddinxveen de PAR) die beschikken over eigen (ervarings)deskundigheid. De gemeenten vinden dat zij met deze adviesraden de cliëntaspecten in voldoende mate kunnen meewegen in de beleidsontwikkeling.

Daaraan gekoppeld wilt u weten of de gebruikers van het vervoer hierover tevreden zijn. Dat meten wij nog niet. Wij staan op meer vlakken binnen het sociaal domein voor een opgave om hier invulling aan te geven en nemen het doelgroepenvervoer daarin mee.

### **Klachtenregeling.**

Adviesraden vragen om een goede klachtenregeling. Nu hebben wij die al. Daarin staat dat de vervoerder de klachten afhandelt. Hierdoor leert de vervoerder van de klachten van gebruikers. Elk kwartaal krijgen wij een overzicht van klachten die zijn ingediend. U ontvangt zodra de aanbestedingsstukken zijn gepubliceerd ons klachtenprotocol, zodat u dat kunt lezen

### **Reserveringstijd.**

Bij het aangaan van het huidige contract is een reserveringstijd van 4 uur afgesproken. Adviesraden zijn hier niet tevreden over. Wij hebben daarom in het bestek voor de vervoerder opgenomen dat een kortere reserveringstijd kan worden aangeboden.

### **Overige regiobrede zaken.**

Verder zien wij dat u lokaal inzoomt op drie aspecten rondom het doelgroepenvervoer:

1. De verbinding tussen de diverse vervoerstroom
2. De eigen kracht van de inwoner
3. De kwaliteit/stabiliteit van het vervoer

Met betrekking tot het eerste punt merken wij op dat deze aanbesteding weliswaar de vervoersstromen (routegebonden en vraagafhankelijk) gelijktijdig in de markt zet maar dat er nog geen sprake is van samenvoeging van vervoerstroom. Beide vormen van vervoer worden gelijktijdig maar in separate percelen in de markt gezet. Conflicterende belangen bij het vervoeren van inwoners zouden daarmee niet hoeven spelen, waarbij aanbieders zelf kunnen beoordelen of synergiemogelijkheden met beide vervoerstroom te realiseren zijn.

Met betrekking tot het tweede punt merken wij op dat de eigen kracht altijd uitgangspunt moet zijn bij de intake c.q. het keukentafelgesprek. Onze gemeente kent verschillende vormen van vervoer waar de inwoner op eigen kracht gebruik van kan maken. Wij kunnen ons vinden in uw advies dat hier nadrukkelijker naar gekeken moet worden.

Ten slotte uit u een aantal zorgen over de kwaliteit en stabiliteit van het vervoer. Wij delen uw zorgen hierin. In de aanbesteding wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de behoefte van ouders voor een kundige, betrouwbare chauffeur en de kennismaking vooraf. In de aanbesteding wordt ook niet uitgegaan van kostenbesparing. Lerend van de gebeurtenissen in de afgelopen jaren wordt in deze aanbesteding uitgegaan van een gelijkblijvend kostenniveau.

### **Adviezen PAR:**

#### **Advies 1, 2 en 8, looptijd contract(en) en (tussentijdse) evaluatie.**

De uitgangspunten van het Europese en landelijke klimaatakkoord hebben ook gevolgen voor het vervoer. Op dat gebied moeten wij nog besluiten nemen. Om kansen op het gebied van duurzaamheid te benutten hebben we maximale looptijd van de contracten te beperkt tot 7 jaar. Op te delen in een vaste periode van 3 jaar en 2 x een verlenging van 2 jaar.

Gedurende de looptijd van ook de huidige contracten vindt elk kwartaal een contractmanagementoverleg met de vervoerders plaats. Op die momenten wordt daar waar nodig bijgestuurd. De nadruk ligt in die gesprekken op het kwaliteitsaspect. Vroegtijdig voorafgaand aan de momenten van de mogelijkheid van verlenging wordt geëvalueerd met daarbij de conclusie of verlenging wenselijk is.

#### **Advies 3, onderzoek inzet vrijwilligersvervoer.**

Reizigers die noodzakelijkerwijs gebruik moeten maken van het vervoer binnen het sociaal domein moeten kunnen vertrouwen op continuïteit van dat vervoer. Inzet van vrijwilligers is maatschappelijk "mooi" maar de vereiste continuïteit is niet "af te dwingen". Afstemmen van het vervoer tussen enerzijds een commerciële partij en anderzijds vrijwilligers is in onze visie hoegenaamd onmogelijk vanwege de verschillende belangen van beide partijen.

**Advies 4, 5, 6 en 7, evaluatie huidige contracten i,r,t, kwaliteitseisen, klachtenprocedure en cliënten-participatie.**

De kwaliteit van het vervoer met de huidige vervoerders is de laatste 1½ jaar verbeterd. De vervoerders houden zich aan de geëiste kwaliteitseisen en het aantal klachten is gedaald. Dat is overigens een landelijke tendens. De kwaliteitsvereisten van zowel het materieel als het personeel zijn opgenomen in de programma's van eisen van het routegebonden vervoer en het vraagafhankelijke vervoer.

Volledigheidshalve verwijzen wij naar de hiervoor beschreven onderwerpen.

Bel of mail gerust bij vragen. U bereikt de heer Den Toom op 06-36408081 of via [l.dentoom@waddinxveen.nl](mailto:l.dentoom@waddinxveen.nl)

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Waddinxveen,  
de secretaris, de burgemeester,

B/a

Mevr. A.B. Blomme

Dhr. E.J. Nieuwenhuis