



GCR Goudse Cliëntenraad

Aan: Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Gouda
postbus 1086
2800 BB Gouda

Betreft: Advies GCR doegroepenvervoer RGV en CVV

Gouda, 26 november 2020

Geacht College,

Op 4 november 2020 heeft u de GCR verzocht advies uit te brengen over de uitgangspunten voor het routegebonden en collectief vraagafhankelijk vervoer (RGV en CVV). Ons advies treft u hieronder aan.

1. Adviesvraag

Basis voor de GCR bij dit advies over het doegroepenvervoer is de bepaling in het VN-verdrag Handicap over persoonlijke mobiliteit (zie voor de volledige tekst van het verdragsartikel over persoonlijke mobiliteit bijlage 1).

Nederland is de verplichting aangegaan om effectieve maatregelen te nemen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen, door, onder meer, de persoonlijke mobiliteit te faciliteren op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs.

Waar het bij deze verplichting om gaat is dat mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk hun leven moeten kunnen vormgeven met de hulpmiddelen en het vervoer dat ze daarbij nodig hebben. Voor burgers met een beperking is er geen alternatief vervoer mogelijk en hiermee is het aangepaste vervoer een absolute voorwaarde voor participatie: een 'conditio sine qua non'.

Naar aanleiding van de ontvangen signalen stelt de GCR vast dat er met het doegroepenvervoer nog een lange weg te gaan is (zie verder paragraaf 2 Kwaliteit). Positief is de onlangs door de gemeenteraad unaniem aangenomen motie 'Naar een concreet plan voor uitvoering van VN-Verdrag Handicap' waarin het college wordt opgedragen een concreet plan op te stellen voor de implementatie van het VN Verdrag handicap. In lijn met deze motie zou de gemeente de bepalingen uit het verdrag als kader moeten gebruiken bij aanbesteding van het doegroepenvervoer.

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.

Om een afgewogen programma van eisen op te stellen voor de komende aanbesteding, is een evaluatie van het doelgroepenvervoer over de afgelopen periode nodig. Deze heeft niet plaatsgevonden.

In de paragraaf Ambities van de Notitie Aanbesteding staat uitsluitend de financiële ambitie centraal: 'Kostenbeheersing is dan ook een belangrijk uitgangspunt voor de nieuwe aanbesteding'.

De GCR is zich ervan bewust dat de kosten van het collectief vervoer hoog zijn (hoewel uit de notitie blijkt dat dit niet veroorzaakt wordt door een stijgend gebruik maar door andere factoren), doch: dit gegeven mag niet leiden tot het op enigerlei wijze beperken van de toegang tot deze vorm van vervoer voor burgers die hier vanwege een beperking op zijn aangewezen of tot een (verdere) vermindering van de kwaliteit van dit vervoer.

De GCR is zelf op zoek gegaan naar informatiemateriaal over ervaringen en expertise en heeft haar oor te luisteren gelegd bij gebruikers van het doelgroepenvervoer.

Het materiaal waarvan wij, naast de Notitie, gebruik hebben gemaakt wordt in bijlage 2 aangegeven.

Waar de GCR zich zorgen over maakt is de kwaliteit van het RGV/CVV. De mate waarin burgers met een beperking mee kunnen doen aan de samenleving wordt sterk bepaald door de kwaliteit en de uitvoering van het voor hen passende vervoer. In dit advies zullen wij met name hierop ingaan.

Gebruikersparticipatie

De GCR wil zorgvuldig kunnen adviseren. Daarin wordt zij belemmerd doordat de GCR niet betrokken is bij de opstelling van de uitgangspunten in de Notitie uitgangspunten aanbesteding. De GCR betreurt het niet in een eerder stadium van de voorbereiding betrokken te zijn. Het tijdspad voor de nieuwe aanbesteding van dit vervoer is bij de gemeente al geruime tijd bekend, dus er was genoeg tijd om de GCR tijdig te betrekken.

De GCR begrijpt ook niet dat zij niet is uitgenodigd bij de informatieverzameling die na de zomer heeft plaatsgevonden: het benaderen van ouders van leerlingen die van het RGV gebruik maken en van reizigers van het CVV.

Op grond van het reeds genoemde VN-verdrag handicap moeten gemeenten en provincies mensen met een beperking en hun representatieve organisaties betrekken bij het opstellen van aanbestedingsvoorwaarden en de selectie van bedrijven (Zie de schaduwrapportage VN-verdrag handicap).

Ook in het modelbestek 'Aanbesteding doelgroepenvervoer' staat: 'De gebruiker dient centraal te staan en actief betrokken te worden bij het inkopen van doelgroepenvervoer. Denk hierbij aan het betrekken van de verschillende belangenorganisaties bij de totstandkoming van uw bestek en de beoordeling van de ontvangen inschrijvingen.'

Advies 2

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

De aandachtspunten die door gebruikers zijn ingebracht bij de raadpleging die wél heeft plaatsgevonden en zijn samengevat in bijlage 1 van de Notitie Aanbesteding RGV en CVV komen (vrijwel) niet terug in het schema Uitgangspunten op pag. 8 en 9 van de Notitie. Wat is dan het doel geweest van de raadpleging?

De GCR is van oordeel dat deze raadpleging niet een wassen neus mag blijken, maar dat de uitkomsten ervan daadwerkelijk onderdeel zullen zijn van de ambities van de gemeente voor de komende periode en waar mogelijk reeds te worden opgepakt in de huidige periode.

Advies 3

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

2. Kwaliteit

De GCR verstaat onder de kwaliteit van het vervoer “de mate waarin het vervoer(systeem) burgers met een beperking in staat stelt op voet van gelijkheid mee te kunnen doen aan de samenleving en het leven van alledag”.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019 levert een verontrustend beeld op van afnemende ondersteuning voor burgers bij hun vervoer: nog niet de helft van de ondervraagde cliënten ervaart in 2019 gedeeltelijk of geheel ondersteuning in hun vervoersprobleem (zie figuur 3.9 op blz. 17 van het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019.)

Het enige houvast voor de GCR om de actuele kwaliteit van het doelgroepenvervoer te beoordelen is de over 2 jaar verzamelde klachtenoverzichten over het CVV. Daarnaast heeft de GCR zelf haar oor te luisteren gelegd bij gebruikers van het doelgroepenvervoer.

Ervaringen GroeneHartHopper met stiptheid en reserveringstijd

De GCR heeft haar oor te luisteren gelegd in haar netwerk van organisaties in Gouda en hieruit zijn de volgende signalen naar voren gekomen:

- De reserveringstijd van 4 uur wordt door vrijwel iedereen als zeer problematisch ervaren. Mensen geven aan dat zij als gevolg hiervan niet meer de deur uit durven gaan: als zij het niet meer vol kunnen houden en naar huis willen, moeten zij 4 uur wachten voordat ze worden opgehaald. Andere mensen kunnen niet lang van tevoren hun rit plannen omdat zij per dag of dagdeel moeten bekijken of ze zich goed genoeg voelen om weg te gaan. Andere gebruikers geven aan dat hun wereld al een stuk kleiner is geworden als gevolg van hun beperkte mobiliteit, en dit is met de 4 uur reserveringstijd alleen maar verergerd. Spontane ritjes naar winkel of familie is er niet meer bij. Zij geven aan dat zij niet kiezen voor dit aangepast vervoer maar hiertoe genoodzaakt zijn.
- Ook in de huidige aanbestedingsperiode geven mensen aan dat de Hopper regelmatig vertraging heeft terwijl er geen uitzonderlijke situaties zijn zoals bijvoorbeeld drukte op de

weg. De reserveringstijd van 4 uur heeft er niet toe geleid dat er vaker op tijd gereden wordt; integendeel.

- De toegezegde coulance die zou worden betracht in geval van noodsituaties of spoedsituaties, bijvoorbeeld indien men met spoed naar het ziekenhuis moet, of pech heeft met de rolstoel of scootmobiel blijkt in de praktijk niet te worden toegepast. Want ook in deze situaties blijken cliënten toch 4 uur te moeten wachten voordat men opgehaald wordt.
- Een vereniging voor aangepast sporten geeft aan dat het met de stiptheid soms goed gaat, maar dat het andere keren onbetrouwbaar blijkt. Door leden wordt er regelmatig geklaagd, dat ze vaak niet op tijd worden opgehaald waardoor ze een afspraak mislopen of te laat op de vereniging aankomen voor hun sportbeoefening. Het weer ophalen gebeurt soms veel te vroeg, mensen moeten dan hun activiteit onderbreken, of ze moeten veel te lang wachten voordat ze opgehaald worden. Vooral het reserveren met inachtneming van 4 uur is heel beperkend.
- De regel dat mensen binnen 30 minuten worden opgehaald vanaf het Groene Hart Ziekenhuis blijkt in de praktijk niet goed te werken. Mensen krijgen regelmatig te horen dat zij 3 of 4 uur moeten wachten voordat ze opgehaald worden bij het ziekenhuis.
- Een deel van de mensen die rolstoelafhankelijk is raakt ontmoedigd in hun participatie omdat de Hopper té vaak óf véél te laat óf zelfs helemaal niet is komen opdagen. De onzekerheid en afhankelijkheid levert zoveel frustratie en stress op dat zij afzien van activiteiten buitenshuis.

Niet alleen uit de bovenstaande signalen, maar uit het aan de GCR toegezonden klachtenoverzicht blijkt dat de 'ophaal- en aankomsttijd' verreweg de grootste klacht is van de gebruikers, evenals de 4 uur reserveringstijd.

De door de gemeente geraadpleegde gebruikers merken over de GroeneHartHopper op: "Een kortere reserveringstijd is gewenst" (zie de bijlage van de Notitie Aanbesteding).

De Notitie Aanbesteding stelt op blz. 6 dat het doel van de 4 uur niet is bereikt. Het doel was om meer ritten te kunnen combineren, maar in de praktijk blijft de combinatiegraad laag.

Ook stelt de Notitie Aanbesteding op bladzijde 9 dat een risico voor de gemeente is dat "Door afschaffing van de vier uur reserveringstijd het gebruik van het CVV kan toenemen". Betekent dit dat de 4 uur reserveringstijd ook bedoeld is om het gebruik van het CVV af te remmen? Dit zou wel heel erg haaks staan op het doel van de Wmo om de deelname aan de samenleving te bevorderen!

Dus de conclusie is dat de nadelen van de 4 uur reserveringstijd voor de gebruikers wél ingrijpende gevolgen hebben maar dat de voordelen voor de efficiency zich niet voordoen.

De eigen bevindingen van de GCR, de opmerkingen van de gebruikers (bijlage bij Notitie Aanbesteding en de toegezonden klachtenoverzichten leiden tot de conclusie dat het CVV kwalitatief ónder de maat is.

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).

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.

Bejegening door de chauffeur

Zowel voor het leerlingenvervoer als voor het collectief vraagafhankelijk vervoer is als aandachtspunten naar voren gebracht de bejegening door de chauffeur.

Voor het leerlingenvervoer is als aandachtspunt door ouders het belang naar voren gebracht van een vaste chauffeur.

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.

Klanttevredenheid

Het geleverde en geaccepteerde kwaliteitsniveau tijdens de uitvoering is vaak veel lager dan gevraagd en beloofd tijdens het aanbestedingstraject. De prestaties van de vervoerder worden voornamelijk beoordeeld op basis van harde cijfers, zoals op stiptheid en reistijd.

De GCR vindt het belangrijk dat de prestaties ook beoordeeld worden aan de hand van klanttevredenheid. Daartoe dienen er met regelmaat diepgaander klanttevredenheidsonderzoeken te worden uitgevoerd, los van het WMO Cliënt tevredenheidsonderzoek.

De GCR wil betrokken worden bij de opstelling van dit onderzoek. Zowel van de harde cijfers als van de klantbeoordelingen dient voor de uitvoerder een positieve prikkel uit te gaan om de prestaties te verbeteren resp. goed te houden.

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.

Communicatie spelregels en verwachtingen

De huidige communicatie over de Groene Hart Hopper is naar de mening van de GCR ontoereikend. De website biedt zeer beperkte informatie, maakt een achterhaalde indruk, en er is geen gratis app waarmee ritten kunnen worden geboekt.

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.

Verhouding prijs-kwaliteit

Wij merken op dat in de Notitie Aanbesteding niet is vermeld of in het bestek het uitgangspunt zal worden opgenomen dat in de huidige aanbestedingsperiode wél is gehanteerd, nl. een verhouding tussen prijs en kwaliteit van 35% versus 65%ⁱ. Op zichzelf biedt deze verhouding nog niet voldoende garantie dat het borgen van de reizigerskwaliteit voldoende gewicht krijgt in de aanbesteding. Het gaat voor de GCR om het bij de aanbesteding geven van voldoende gewicht aan de aspecten van kwaliteit die direct door de cliënt worden ervaren, zoals een korte reserveringstijd, scholing van de chauffeurs in het omgaan met kinderen die zijn aangewezen op het leerlingenvervoer, een goede website + app, een transparante klachtenprocedure etc.

Ook in ons advies van 12 december 2017 hebben wij hierop gewezen. De GCR wil echter uiteraard dat ook in de komende periode de reizigerskwaliteit een zwaarder gewicht toebedeeld krijgt dan in de lopende periode en wil dan ook graag dat dit tot uitdrukking komt in de eisen van de aanbesteding.

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:

Gebuikersparticipatie; Klant-Centraal; Klanttevredenheidsonderzoeken; Stiptheidseisen; Communicatie spelregels en verwachtingen; TX Keurmerk.

Klachtenregeling

Op basis van het VN-verdrag handicap dient de gemeente een onafhankelijke klachtenprocedure in te richten, jaarlijks te verantwoorden hoeveel klachten zijn ingediend en hoe is gereageerd op klachten.

Met het opheffen van de aparte stichting in Midden Holland voor het CVV is de afhandeling van klachten in handen gekomen van de vervoerder zelf en is de onafhankelijke klachtencommissie opgeheven.

Uit de klachtenoverzichten die de GCR heeft ontvangen blijkt niet of de klachten naar tevredenheid van de cliënt zijn opgelost.

De tekst van de klachtenregeling staat niet op de website van de Groene Hart Hopper.

Het indienen van een klacht kan nu alleen per post. Dit vormt voor velen een onnodige drempel. Het is niet duidelijk wat er gebeurt met klachten die niet binnen komen op de klachtenlijn maar op het (algemene) boekingsnummer, en of deze klachten meegeteld worden in de klachtenregistratie.

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.

Andere vormen van vervoer

De GCR steunt de initiatieven om, daar waar passend, alternatieven voor de Hopper aan te bieden, zoals de Voor Elkaar Pas en vervoer door vrijwilligers. We zijn blij met de uitspraak in de Notitie Aanbesteding dat deze initiatieven niet worden gezien als een voorliggende voorziening voor vervoer met de Hopper. Voor een aantal mensen zal het vrijwilligersvervoer een goed alternatief kunnen zijn, maar bijvoorbeeld niet voor rolstoelgebruikers omdat de vrijwilligers in deze bussen geen mensen in een rolstoel mogen vervoeren.

Waar het om gaat is dat de overheid de plicht houdt om zorg te dragen voor een volwaardig aanbod van vervoer voor burgers die zich niet met eigen vervoer kunnen verplaatsen. Onderdeel van de plicht is een volwaardig, fijnmazig, toegankelijk en betaalbaar OV. Dit komt niet alleen onder druk te staan door de beleidstrend van het 'gestrekter' worden van de OV-lijnen en de grotere afstanden naar haltes. Ook als gevolg van de financiële tekorten door corona komt het OV onder druk te staan. Het CVV is een aanvulling op het OV, en is bedoeld voor mensen die vanwege hun beperkingen en/of vanwege de beperkingen van het OV, geen gebruik kunnen maken van het OV.

Belangrijk bij alle vormen van aanvullend vervoer op het OV is dat de voorwaarden en de tarieven van deze vervoersvormen vergelijkbaar zijn met het OV, zodat mensen met een mobiliteitsbeperking dezelfde vervoersmogelijkheden hebben als mensen zonder beperking.

Advies 11

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

3. Leerlingenvervoer

Kinderen hebben recht op inclusief onderwijs en daarvoor is het nodig dat zij op school kunnen komen. Sommige kinderen zijn daarvoor aangewezen op leerlingenvervoer.

Op basis van vragen en klachten bij de Kinderombudsman heeft deze 10 uitgangspunten opgesteld waarmee het leerlingenvervoer verbeterd kan worden en in overeenstemming kan worden gebracht met het Kinderrechtenverdrag.

Deze 10 uitgangspunten zijn opgenomen als bijlage 3.

Advies 12

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

4. Looptijd van de overeenkomst

In de markt van vervoerders is het gebruikelijk om nieuwe voertuigen in minimaal vijf jaar af te schrijven. Een langere looptijd zorgt ervoor dat nieuwe voertuigen ingezet kunnen worden die minder milieubelastend zijn, aan de nieuwste veiligheidsnormen voldoen en waarin innovaties verwerkt zijn. Een kortere looptijd zou kunnen leiden tot een vervroegde afschrijftermijn, wat leidt tot hogere kosten en een kortere levensduur van de voertuigen. En is daarmee minder rendabel voor aanbieders.

Een ander mogelijk voordeel van een langere looptijd is meer en betere eisen gesteld kunnen worden. Ook zullen meerdere partijen inschrijven.

Advies 13

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

Bijlage 1: VN-verdrag Handicap

Artikel 20. Persoonlijke mobiliteit

2. De Staten die Partij zijn nemen alle effectieve maatregelen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen onder meer door:

- a. de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te faciliteren op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs;
- b. de toegang voor personen met een handicap tot hoogwaardige mobiliteitshulpmiddelen, -instrumenten, ondersteunende technologieën en vormen van assistentie en bemiddeling door mensen te faciliteren, onder meer door deze beschikbaar te maken tegen een betaalbare prijs;
- c. personen met een handicap en gespecialiseerd personeel dat met personen met een handicap werkt, training in mobiliteitsvaardigheden te verschaffen;
- d. instellingen die mobiliteitshulpmiddelen, -instrumenten en ondersteunende technologieën produceren, aan te moedigen rekening te houden met alle aspecten van mobiliteit voor personen met een handicap.

Aanbevelingen uit de Schaduwrapportage VN-verdrag Handicap van december 2019:

- Bij aanbestedingen voor aangepast vervoer en voor hulpmiddelen moeten gemeenten en provincies mensen met een beperking betrekken bij het opstellen van aanbestedingsvoorwaarden en de selectie van bedrijven.
- Gemeenten moeten een onafhankelijke klachtenprocedure inrichten, jaarlijks verantwoorden hoeveel klachten zijn ingediend en hoe is gereageerd op klachten.

Bijlage 2: Geraadpleegde documenten

- De aandachtspunten die door ouders, reizigers en consultants zijn ingebracht tijdens door de gemeente georganiseerde bijeenkomsten over het RGV en CVV (bijlage bij de Notitie Aanbesteding najaar 2020).
- De door de gemeente aangeleverde overzichten van klachten over het CVV over 2019 en 2020.
- De rapporten over de Cliëntervaringsonderzoeken voor de Wmo en de Jeugd over 2019.
- De criteria die door het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit zijn geformuleerd
- Het modelbestek voor de Europese openbare aanbesteding van doelgroepenvervoer, opgesteld door het Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) samen met belangenorganisaties van gebruikers (ANBO en Ieder(in)) en de onafhankelijke organisatie CROW KpVV (in dit advies aangehaald als: Modelbestek KNV c.s.)
- Het rapport van de Kinderombudsman: “Als de weg naar passend onderwijs niet passend is”.
- De brief aan de Tweede Kamer van een groot aantal organisaties waaronder Ieder(in) en de ouderenbonden over het belang voor mensen met een beperking van goed, toegankelijk en betaalbaar OV.
- De eind 2017 door het Regionaal Netwerk Gehandicaptenplatforms en Ouderenorganisaties Midden Holland opgestelde en onlangs geactualiseerde gebruikerseisen voor de aanbesteding van het CVV.
- Het advies van de GCR over de aanbesteding CVV 2017 van 12 december 2017 en de reactie hierop van het college van 4 januari 2018.

Bijlage 3: Uitgangspunten Kinderombudsman

Uitgangspunten waarmee het leerlingenvervoer verbeterd kan worden en in overeenstemming kan worden gebracht met het Kinderrechtenverdrag:

Algemeen

1. De belangen van het kind of de groep kinderen vormen een eerste overweging, bij het opstellen van beleid, bij individuele beslissingen en bij de (aanbesteding van) de uitvoering van het leerlingenvervoer.
2. Financiële en praktische belangen van de gemeente mogen zowel bij het beleid, als de besluitvorming als de (aanbesteding van de) uitvoering alleen vóór gaan als daar zwaarwegende argumenten voor zijn.
3. Betrek kinderen en ouders bij het vormgeven van het beleid, het besluitvormingsproces en de uitvoering.

Beleid

4. De verordening biedt altijd ruimte om in een individuele zaak een belangenafweging te maken en af te wijken van de standaardnorm.
5. De verordening biedt ook ruimte voor leerlingenvervoer voor andere groepen dan die genoemd worden in de Wet PO, Wet VO en WEC als dat noodzakelijk is om het kind daadwerkelijk toegang te geven tot een passende vorm van onderwijs.

Besluitvorming bij individuele aanvraag

6. Bij iedere individuele beslissing op een aanvraag voor leerlingenvervoer wordt een belangenafweging gemaakt. Daarbij worden de belangen van het specifieke kind bepaald en afgewogen tegen andere belangen. Om de belangen van het kind te bepalen wordt in ieder geval gekeken naar:
 - a. De mening van het kind;
 - b. De zorg, bescherming en veiligheid van het kind: op welke manier kan het kind zo veilig mogelijk op school komen?
 - c. De unieke eigenschappen en kwetsbaarheid van het kind: op welke manier kan bij het vervoer hiermee het best rekening worden gehouden?
 - d. Het recht op gezondheid: op welke manier is het vervoer het minst belastend voor de gezondheid van het kind?
 - e. Het recht op onderwijs: leidend is wat een passende vorm van onderwijs voor het kind is volgens school en/of andere deskundigen en of het kind daarvoor naar een andere school moet dan de dichtstbijzijnde. Het ontwikkelingsperspectief of een toelaatbaarheidsverklaring zijn daarbij het uitgangspunt.
7. Om een goede belangenafweging te kunnen maken, zoals genoemd onder 5, wint de gemeente advies in bij de ouders, de school en andere deskundigen die al betrokken zijn bij het kind. Advies wordt gevraagd over het type vervoer dat passend is, het aantal (en type) kinderen waarmee het kind kan samen reizen, de maximale reisduur waarmee een kind belast kan worden, de noodzaak van

begeleiding, de vereiste deskundigheid van de chauffeur en een eventuele begeleider en over alle andere facetten, die nodig zijn om een goede afweging te kunnen maken. De gemeente moet zwaarwegende argumenten hebben om het advies naast zich neer te leggen. Bij een verschil van inzicht tussen ouders en gemeente wordt een onafhankelijke deskundige ingeschakeld, die vanuit de belangen van het kind advies geeft over wat voor dit kind passend vervoer is.

8. De vorm van het toegewezen leerlingenvervoer voor een kind moet praktisch uitvoerbaar zijn voor zijn/haar ouders. De inzet van ouders moet daarom in samenspraak met de ouders worden bepaald, waarbij de belangen van het kind waarvoor leerlingenvervoer is aangevraagd en de belangen van eventuele andere kinderen in het gezin een eerste overweging zijn.

Uitvoering en aanbesteding daarvan

9. Bij de (aanbesteding van de) uitvoering van aangepast vervoer (met een busje of taxi) vraagt de gemeente aan de kinderen die er gebruik van zullen maken, waar zij behoefte aan hebben.

10. De uitvoering gebeurt op een manier die in het belang van de betrokken kinderen is en houdt onder andere – maar niet limitatief – rekening met vraagstukken als:

- a. Met hoeveel andere kinderen kan een kind samen reizen?
- b. Welke kinderen kunnen gezien hun zorgvraag samen reizen?
- c. In hoeverre is er extra begeleiding nodig?
- d. In hoeverre kan van de individuele kinderen verwacht worden, dat zij een andere opstapplaats hebben dan hun huisadres?
- e. In hoeverre is het voor het kind belangrijk om na school naar een andere plek gebracht te worden dan waar het werd opgehaald?
- f. Op welke manier is de continuïteit en deskundigheid van de chauffeur en eventuele begeleider gegarandeerd?
- g. Welke reistijd is voor het kind redelijkerwijs acceptabel?

Bijlage 4: Eisen uit het modelbestek voor Europese openbare aanbesteding 'Doelgroepenvervoer'

6.1.1 Vervoersaanbod

Eis 1 Het vervoer het gehele jaar dient te worden aangeboden van maandag t/m vrijdag van 06:00 uur tot 01:00 de volgende dag; en zaterdag en zondag van 07:00 tot 01:00 uur de volgende dag. Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit voor 20:00 uur aanvangt. Op 1 januari start het vervoer weer om 08:00 uur.

6.1.2 Stiptheid

Eis 2 Bij een gewenste ophaaltijd is een rit op tijd wanneer het daadwerkelijk tijdstip van ophalen maximaal 15 plus 3 minuten na de met de klant afgesproken ophaaltijd is en maximaal 15 minuten voor de gemelde ophaaltijd;

Eis 3 Bij (geregistreerde) toestemming van de klant (het louter instappen is geen aanduiding van het verlenen van toestemming), wordt de stiptheid voor 'te vroeg' berekend ten opzichte van een half uur plus 3 minuten voor het gevraagde vertrektijdstip. Wanneer blijkt dat door deze regeling ongewenste effecten ontstaan, kan deze passage weer ingetrokken worden.

Eis 4 Bij een prioriteitsrit is een rit op tijd wanneer de daadwerkelijke aankomsttijd maximaal 15 tot 30 minuten voor en 0 seconden na de gegarandeerde aankomsttijd ligt.

Eis 5 Indien de bij eis 2 t/m 4 genoemde maximale marge/bedoelde tijd met meer dan 10 minuten dreigt te overschrijden, licht u direct de klant in, waarbij u een indicatie geeft over de nieuwe tijd.

Eis 6 U rapporteert maandelijks met betrekking tot de gestelde eisen in het kader van stiptheid.

Eis 7 Het combineren van WMO-vervoer met andere vormen van vervoer, al dan niet van Opdrachtgever, is toegestaan.

6.1.3 Omrijden

Eis 8 De omrijdtijd bij combinatieritten mag maximaal 15 minuten bedragen bij ritten van 2 reiszones en 30 minuten bij ritten van 3-5 reiszones (of een kortere omrijdtijd indien deze als extra kwaliteit is aangeboden). De reisafstand speelt in deze geen rol. Voor het bepalen van de reistijd wordt gebruik gemaakt van de overeengekomen routeplanner.

6.1.4 Telefonie

Eis 9 Opdrachtnemer moet voor tenminste 95% van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de opdrachtnemer binnen 60 seconden de telefoon opneemt en start met het aannemen van de ritopdracht. Gemiddeld over alle gemaakte belpogingen dient de centrale binnen 30 seconden de telefoon op te nemen en te starten met het aannemen van de ritopdracht.

6.1.5 Nakomen CAO

Eis 10 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u blijvend voldoet aan de eisen volgend uit SFT. U dient aan te kunnen tonen dat door uw onderneming de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Uit informatie op de website van het SFT moet blijken dat de Cao-naleving van de vervoerder door SFT nog steeds als voldoende wordt beoordeeld. De opdrachtgever is bevoegd om tussentijds na te gaan of uw onderneming volgens de informatie op de website van het SFT nog steeds het bedrijfsoordeel voldoende heeft.

6.2 Eisen met betrekking tot perceel 2: geregeld vervoer (zoals leerlingenvervoer)

U bent bekend met en gaat akkoord met de volgende eisen:

6.2.1 Stiptheid

Eis 11 U haalt een leerling binnen een marge van 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip op.

Eis 12 U levert de leerling binnen de marge van minimaal 5 en maximaal 15 minuten vóór de aanvangstijd van de school af aan de school.

Eis 13 U haalt de leerlingen uiterlijk 15 minuten na het einde van de schooltijd af bij de school.

Eis 14 U levert de leerling, met betrekking tot de middagrit, met een marge van 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip af op de plaats van eindbestemming.

Eis 15 U plant uw ritten op dusdanige wijze dat dagelijks zoveel mogelijk dezelfde ritten met dezelfde leerlingen uitgevoerd worden. Dit geldt voor de heen- alsook de terugreis.

Eis 16 U plant de ritten met het uitgangspunt dat de voertuigen zo efficiënt mogelijk worden ingezet. Dit houdt in: op basis van de snelste route vanaf het eerste verblijfadres van een leerling via eventuele tussenpunten van andere leerlingen naar de eindbestemming (school/stage) en vice versa voor de terugweg.

Eis 17 U draagt er zorg voor dat er een vaste chauffeur per route wordt ingezet. Indien een goede kennismaking, zijn 2 parttime chauffeurs ook toegestaan. De inzet van een andere chauffeur op een route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voorgenoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende route, de school en de opdrachtgever indien mogelijk één week en minimaal één dag van te voren door de vervoerder te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. In geval van ziekte van de chauffeur informeert u terstond de ouders/verzorgers en de opdrachtgever. U kunt zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

Eis 18 De individuele totale tijd per rit in het vervoermiddel bij vervoer binnen de gemeentegrenzen van Aanbestedende dienst bedraagt maximaal 60 minuten.

Eis 19 De individuele totale tijd per rit in het vervoermiddel bij vervoer naar buiten de gemeentegrenzen van de gemeente <NAAM GEMEENTE> bedraagt maximaal 90 minuten, tenzij de afstand waarover de leerling vervoerd moet worden dit niet mogelijk maakt.

Eis 20 Indien de bij eis 11 t/m 14 genoemde maximale marge/bedoelde tijd met meer dan 10 minuten dreigt te overschrijden, licht u direct de ouders/verzorgers dan wel school telefonisch in, waarbij u een indicatie geeft over de nieuwe aflevertijd.

Eis 21 U registreert alle afwijkingen die buiten de marges/ tijd, welke zijn gesteld bij de eisen 9 t/m 12.

Eis 22 U rapporteert maandelijks met betrekking tot de gestelde eisen in het kader van stiptheid.