



Gouda, oktober 2020

Betreft: Aanbesteding CVV en RGV

Aan de fractievoorzitters van de gemeenteraad van Gouda

Geachte mevrouw/heer,

De Goudse adviesraad voor mensen met een beperking is ter ore gekomen dat per december 2020 een nieuwe aanbesteding zal plaatsvinden voor het collectief vraagafhankelijk vervoer (lees: GroeneHartHopper) en het route gebonden vervoer (lees : leerlingenvervoer).

De GAB wil u graag laten weten dat er in de afgelopen jaren vele klachten zijn binnen gekomen bij de GAB wat betreft het functioneren van de GroeneHartHopper. Een kleine greep uit de klachten:

- Een grote ergernis wordt ervaren in de reservering van een rit dat vier uur van te voren gedaan moet worden.
- Het telefoonnummer voor ritreservering, informatie en vragen is niet gratis en dit kan vaak leiden tot hoge belkosten.
- Het komt regelmatig voor dat een chauffeur niet mee loopt ter ondersteuning naar de voordeur of afspraak.

In de afgelopen jaren heeft de GAB al eens eerder aandacht gevraagd voor de grootste ergernis van de reserveringstijd van vier uren. Deze aanscherping van beleid is een forse kwaliteitsvermindering voor de cliënt. Een spontane rit wordt al helemaal onmogelijk. Hiermee wordt ingegaan tegen het VN-verdrag Handicap dat bepaalt dat mensen met een beperking volwaardige participatiemogelijkheden dienen te hebben¹.

Ook een aantal politieke partijen hebben in 2018 artikel 38 vragen gesteld over deze aanscherping van beleid (o.a. CDA en SP).

De vroegtijdige reservering van 4 uren zou moeten leiden tot een betere planning van ritten en een verhoging van de combinatiemogelijkheden

¹ Zie het advies van de GCR. Advies aanbesteding CVV. 12 december 2017.

Dit heeft echter niet geleid tot een beter functioneren van de GroeneHartHopper, integendeel.

De Goudse CliëntenRaad heeft in haar brief van 25 september 2019 en in haar brief van 26 maart 2020 aan wethouder Dijkstra dringend aandacht gevraagd voor de vele klachten over de GroeneHartHopper en haar verzocht om de service en kwaliteit van de GroeneHartHopper zo snel mogelijk te verbeteren.

Het lijkt ons dan nu ook een goede gelegenheid om bij de nieuwe aanbesteding met een goed programma van eisen te komen voor de nieuwe vervoerder.

Het Regionaal Netwerk Gehandicaptenplatforms en Ouderenorganisaties Midden-Holland heeft een aantal gebruikerseisen voor de aanbesteding van het CVV opgesteld (zie de bijlage), dat voor deze aanbesteding gebruikt kan worden.

Maar eerst pleiten wij ervoor dat de kwaliteit en het functioneren van de GroeneHartHopper én het leerlingenvervoer grondig geëvalueerd worden.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Margit van Hoeve,
Voorzitter ad interim

Bijlage:

RNOG MH. Gebruikerseisen voor de aanbesteding van het CVV Midden-Holland. Okt. 2020