



Aan: raadscommissie samenleving

Memo: aanbesteding doelgroepenvervoer 2020

22 november 2020

De GAB heeft voor dit document onder andere gebruik gemaakt van de regionale uitgangspuntennotitie aanbesteding CVV en RGV, het modelbestek doelgroepenvervoer VNG CROW, zie de bijlagen.

De basis voor het doelgroepenvervoer moet de bepaling in het VN-verdrag handicap zijn over persoonlijke mobiliteit (artikel 20 VN-verdrag). Nederland is de verplichting aangegaan om effectieve maatregelen te nemen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te waarborgen, onder meer door de persoonlijke mobiliteit te faciliteren op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs.

Het gaat erom dat mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk hun leven moeten kunnen vormgeven met het vervoer dat ze daarbij nodig hebben. Omdat er voor burgers met een beperking vaak geen alternatief vervoer mogelijk is, is het aangepaste vervoer een absolute voorwaarde voor participatie. En de mate waarin burgers met een beperking mee kunnen doen aan de samenleving wordt sterk bepaald door kwaliteit en de uitvoering van het doelgroepenvervoer.

Kostenbeheersing is een belangrijk uitgangspunt van het college bij de komende aanbesteding. Maar dit mag niet leiden tot het beperken van de toegang tot het doelgroepenvervoer en tot een vermindering van de kwaliteit van het vervoer. Let bijvoorbeeld op de optionele voorstellen in de uitgangspuntennotitie op bladzijde 8 en 9 (zie de bijlage), waarvan de meeste afbreuk doen aan de uitgangspunten van het VN-verdrag.

In lijn met de door de gemeenteraad unaniem aangenomen motie 'Naar een concreet plan voor uitvoering van VN-Verdrag Handicap' zou het college de bepalingen uit het verdrag als kader moeten gebruiken bij aanbesteding van het doelgroepenvervoer.

Vraag aan de wethouder: Gaat de wethouder de bepalingen in het VN-verdrag handicap over persoonlijke mobiliteit als uitgangspunt nemen voor de aanbesteding van doelgroepenvervoer?

De GAB heeft zijn oor te luisteren gelegd bij gebruikers van het CVV. (Zie onderaan dit document). Hieruit, maar ook uit bijvoorbeeld de resultaten van het Wmo clienttevredenheidsonderzoek van 2019, en uit de aandachtspunten van de gebruikers die in de bijlage bij de gemeentelijke uitgangspuntennotitie (zie de bijlage) zijn opgenomen, kan worden vastgesteld dat er nog een lange weg te gaan is.

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.

Vraag aan de wethouder: Waarom heeft er geen evaluatie van het doelgroepenvervoer plaatsgevonden?

Ook heeft het college mensen met een beperking en hun representatieve organisaties niet betrokken bij de totstandkoming van de uitgangspunten voor de komende aanbesteding (uitgangspuntennotitie).

Volgens het VN-verdrag dient de gemeente mensen met een beperking te betrekken bij het opstellen van de aanbestedingsvoorwaarden en de selectie van bedrijven.

Vraag aan de wethouder: waarom heeft de wethouder de vertegenwoordigende organisaties van mensen met een beperking/cliënten van het sociaal domein niet betrokken bij de totstandkoming van de uitgangspuntennotitie?

Worden zij in het komende aanbestedingstraject wel betrokken bij het opstellen van de aanbestedingsvoorwaarden en de selectie van bedrijven?

Het is belangrijk dat bij de gunning voor de verhouding tussen prijs en kwaliteit meer dan 65% voor kwaliteit wordt gehanteerd. Voor kwaliteit kun je denken aan de aspecten: Gebruikersparticipatie; Klant-Centraal; Klanttevredenheidsonderzoeken; Stiptheidseisen; Communicatie spelregels en verwachtingen; TX Keurmerk.

Vraag aan de wethouder: hoe zwaar gaat kwaliteit meewegen in de aanbesteding en hoe wordt dit ingevuld?

De klachtenregeling die nu bestaat is onvoldoende. Klachten worden afgehandeld door de vervoerder, er is geen duidelijke en vindbare klachtenregeling, en de klachtenregeling is niet transparant en laagdrempelig.

Vraag aan de wethouder:

Kan de wethouder zorgen voor de inrichting van een onafhankelijke, laagdrempelige en transparante klachtafhandeling?

Het is belangrijk dat de tevredenheid van de gebruikers regelmatig onderzocht wordt. Het geleverde en geaccepteerde kwaliteitsniveau tijdens de uitvoering is vaak veel lager dan gevraagd en beloofd tijdens het aanbestedingstraject.

Vraag aan de wethouder:

Kan de wethouder ervoor zorgen er regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken worden gehouden?

Leerlingenvervoer

Kinderen hebben recht op inclusief onderwijs en daarvoor is het nodig dat zij op school kunnen komen. 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. Zie de bijlage.

Collectief vraagafhankelijk Vervoer (GroeneHartHopper)

Uit onderstaande signalen maar ook uit de inbreng van gebruikers in de uitgangspuntennotitie en uit eerder toegezonden klachtenoverzichten, blijkt dat de 'ophaal- en aankomsttijd' verreweg de grootste klacht is van de gebruikers, evenals de 4 uur reserveringstijd.

In de Uitgangspuntennotitie wordt op bladzijde 9 aangegeven dat een van de risico's voor de gemeente is dat "Door afschaffing van de vier uur reserveringstijd kan het gebruik van het CVV toenemen". Betekent dit dat de 4 uur reserveringstijd bedoeld is om het gebruik van het CVV af te remmen?

Vraag aan de wethouder: is de wethouder bereid de 4 uur reserveringstijd af te schaffen? Zodat de voorwaarden in lijn worden gebracht met het VN-verdrag?

Signalen die de GAB heeft ontvangen van gebruikers van het CVV:

- 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 werken. Want ook in deze situaties blijken cliënten toch 4 uur te moeten wachten voordat men opgehaald wordt.
- De ISV, de vereniging van 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 in achtname 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. Dit wordt bijvoorbeeld aangegeven door cliënten van de dagbesteding. Het vervoer naar de dagbesteding wordt deels uitgevoerd door de Groene Hart Hopper. Als gevolg van de onbetrouwbaarheid van dit vervoersysteem, durven cliënten niet meer naar de dagbesteding te gaan.