

GAB



Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking

info@gabgouda.nl www.gabgouda.nl

Aan het college van B & W van Gouda, ter attentie van wethouder Dijkstra
In afschrift aan de leden van de gemeenteraad van Gouda

Gouda, 17 januari 2021

Betref: Aanbesteding Doelgroepenvervoer

Geacht College, geachte mw. Dijkstra,

Op 28 oktober 2020 nam de gemeenteraad van Gouda unaniem de motie aan over de uitvoering van het VN-verdrag Handicap in Gouda. Daarin is overwogen dat: “meer urgentie, richting en focus nodig is om daadwerkelijk stappen te maken naar een meer inclusieve samenleving waarin iedereen op voet van gelijkheid participeert en gebruik kan maken van basisvoorzieningen zoals het openbaar vervoer, culturele en sociale activiteiten, gemeentelijke diensten”.

Afgelopen woensdag 13 januari '21 heeft u met de Raad gesproken over de aanbesteding voor het doelgroepenvervoer voor de komende jaren. We zijn blij dat, ook al is het eigenlijk te laat in het proces, de aanbesteding van het voor mensen met een beperking essentiële en noodzakelijke vervoer is geëendeerd in de gemeenteraad.

Deze aanbesteding dient volgens ons gezien te worden vanuit de ambitie die uitgesproken is in de motie van 28 oktober 2020. Concreet betekent dit dat bekeken moet worden in hoeverre deze aanbesteding kan bijdragen aan de participatie van mensen met een beperking op basis van gelijkwaardigheid met ieder ander.

Ten aanzien van vervoer zegt het verdrag in artikel 20 onder meer: ‘De Staten die partij zijn bij dit verdrag 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: De persoonlijke mobiliteit te faciliteren op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs’.

We hebben in een eerdere brief en memo, beiden gericht aan de Raad, aangegeven op welke punten niet wordt voldaan aan de doelstelling van het verdrag en onze suggesties gegeven over het geheel van

de aanbesteding (zie de bijlagen).

Met de onderhavige brief willen wij u specifiek onze verontrusting laten weten over het volgens ons verkeerde beeld dat geschetst wordt van de keuzevrijheid en tevredenheid van de reiziger in het doelgroepenvervoer.

De GAB heeft afgelopen woensdag met stijgende verbazing geluisterd naar de antwoorden van de wethouder, over de heersende verplichte aanmeldtijd van 4 uur voor een rit van het collectief vervoer.

Dit staat er in het nu geldende Programma van Eisen over de aanmeldtijd van 4 uur:

1.6.10 Reserveringstijd

Ritreservering is ook met e-mail, internet, en teksttelefoon mogelijk.

De volgende reserveringstijden gelden:

- **Voor ritten met een opgegeven vertrektijd en bij internetreserveringen bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 240 minuten** [vier uren], teruggerekend vanaf de opgegeven vertrektijd, uitgezonderd de ritten in het vertrekperceel.
-

.....

Voor alle ritten gelden normale marges. **De centrale staat het vrij coulance met betrekking tot de reserveringstijden te betrachten.**

Dit staat er op de site van de groenearthopper: <https://groenearthopper.nl/vragen/rit-bestellen/>

Wat zijn de reserveringstijden?

Reserveringstijden:

- Gewone ritten: 4 uur. Als u binnen vier uur opgehaald wil worden; bespreekt de vervoerder met u of een alternatieve ophaaltijd mogelijk is;
-

De wethouder zei echter tegen de Raad dat de vier uur aanmeldtijd geen verplichting is maar een verzoek, een groot appèl aan de reiziger.

“Pardon?” dachten wij. Zó is de praktijk vanaf augustus 2018 niet geweest, integendeel. Er is in de afgelopen jaren geen sprake van een appèl áán de reiziger maar van het ontmoedigen ván de reiziger. De reiziger heeft geen enkel recht op een kortere aanmeldtijd dan 4 uur. Het is de vervoerder die de vrijheid heeft gekregen om al dan niet een kortere aanmeldtijd van 4 uur te hanteren. De reiziger die om een kortere tijd vraagt krijgt steevast ‘nee’ te horen. Van coulance waarover in het programma van eisen wordt gesproken is in de praktijk nauwelijks gebleken.

Als de reiziger via de website probeert een rit te boeken met een kortere aanmeldtijd verschijnt op het scherm de mededeling dat dit “buiten de openingstijden van het contract ligt”. Boeken lukt niet.

De GAB heeft talloze klachten gekregen van mensen dat het boeken van een rit vanaf één uur aanmeldtijd of onmogelijk is, of, eventueel, wel mogelijk maar dan, met een onzekerheidsmarge van 3 uur!

Dit is wat een lid van het GAB zelf heeft ervaren met de aanmeldtijd:

“Ik heb het 2 keer geprobeerd en beide keren werd mij aan de telefoon verteld dat ik 4 uur van tevoren moet reserveren. Bovendien is het een bizarre manier van reserveren. Je hebt geen zekerheid dat het kan, dus doet niemand het want niemand zit te wachten op die onzekerheid. Hierdoor boeken ze ruim van tevoren ook al is dit niet wenselijk vanuit de reiziger.”

Extra zuur voor de reiziger is dat de gedachte indertijd achter de 4 uur aanmeldtijd, namelijk meer reizigers gecombineerd vervoeren en de stiptheid van het vervoer verhogen, in de praktijk niet lukt (zie de gemeentelijke notitie Uitgangspunten aanbesteding RGV en CVV). Reizigers hebben in de afgelopen jaren regelmatig geklaagd dat zij veel te laat werden opgehaald.

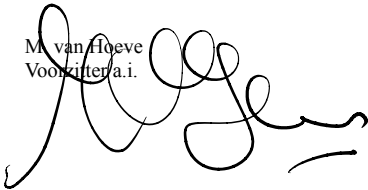
Als de wethouder suggereert dat reizigers tevreden zijn en ter onderbouwing hiervan cijfers aandraagt, dan begrijpt zij niet dat mensen met een beperking zijn aangewezen op dit vervoer en dat zij niet anders kunnen dan zich schikken in de vier uur. Dit is geen kwestie van tevreden zijn, maar van het met de rug tegen de muur staan. Met alle gevolgen voor hun participatie, hun eigen regie. In het licht van de verplichting en de wens van de gemeente tot het implementeren van het VN-verdrag Handicap een gotspe.

Als GAB vertrouwen we op de intentie van het College om de uitvoering van het VN-verdrag Handicap serieus ter hand te nemen. Daarom doen we een dringend beroep op het college om de aanmeldtijd voor het collectief vervoer terug te brengen naar één uur, zodat dit een recht wordt voor reizigers en geen gunst van de vervoerder.

Met vriendelijke groet,

Namens de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking,

M. van Hooft
Voorzitter a.i.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. van Hooft', written over the typed name and title.

Bijlagen:

- Brief evaluatie Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. GAB, oktober 2020.
- Memo aan commissie Samenleving. GAB, november, 2020.