

(Concept) Reactie op advies van de adviesraden/CAR mbt visie Wmo-vervoer

Inleiding

Het huidige contract voor Wmo-vervoer eindigt per 1-4-2025. Daarom dient het Wmo-vervoer voor de regio Alkmaar e.o. opnieuw aanbesteed te worden. Tijdens het PORA van 6 maart 2024 (en daarna door elk college) is ingestemd met de (concept)visie van het Wmo-vervoer en besloten om de adviesraden om advies te vragen. De ontvangen adviezen zijn als bijlagen meegenomen. Hieronder volgt een reactie op deze adviezen.

Algemene reactie

Het is fijn om te lezen dat de adviesraden positief staan tegenover de hoofdlijnen van de (concept)visie Wmo-vervoer 2025. De adviesraden bevestigen dat het huidige vervoerssysteem aansluit op de behoeften van inwoners met een mobiliteitsbeperking en onderschrijven de focus op klanttevredenheid, kwaliteit en toegankelijkheid.

De adviesraden hebben zich goed ingelezen en komen met duidelijke aanvullingen en concrete aandachtspunten. Vele adviezen nemen we dan ook mee bij de verdere aanbesteding en/of waren al benoemd. Zeker de adviezen rond kwaliteit en klanttevredenheid worden verwerkt en wegen als gunningscriteria zwaar mee, zodat de huidige 7,7 hopelijk stijgt naar boven de 8,0. Mede omdat klanttevredenheid zwaar weegt, wordt de uitvoering van de meting bij een onafhankelijk bureau belegd en niet meer door de vervoerder zelf uitgevoerd. Bij het onderdeel Kwaliteit dat voor 60% meetelt, wordt de helft van de punten gegeven aan klanttevredenheid en -beleving, zodat duidelijk is dat dit voor de gemeenten het zwaarst weegt.

Verder geven meerdere adviesraden aan dat het wijzen op alternatieven primair een taak is van de gemeente en niet van de vervoerder. Het klopt dat eerst de gemeente wijst op andere mogelijkheden en op basis van de ritgegevens het gesprek met de reiziger kan worden aangegaan. Tenslotte is het voorstel vanuit de gemeenten om de adviesraden mee te nemen bij de tussentijdse evaluaties en de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken.

Reactie per adviesraad:

Uitgeest:

1. Wij adviseren dat normen en kaders specifiek worden vastgesteld om de kwaliteit en tevredenheid systematisch te meten en te verbeteren. Dit zou moeten omvatten: duidelijke prestatie-indicatoren, regelmatige evaluaties en updates van het beleid op basis van gebruikersfeedback. Gezien het klanttevredenheidscijfer van 77 (2023) stellen wij voor ambitieuzere doelstellingen te hanteren om de tevredenheid te verhogen naar een breder geaccepteerde norm van boven de 80.
 - ➔ Dit advies nemen we mee, namelijk dat indicatoren, evaluaties en ambitie mbt klanttevredenheid concreter vastgelegd worden. De meting van klanttevredenheid wordt bij een onafhankelijke partij ondergebracht en met de adviesraden besproken.
2. Verantwoordelijkheid voor het registreren en het gesprek aangaan met de reiziger over passend gebruik. Het vastleggen van de verantwoordelijkheid voor het registreren en bespreken van passend vervoergebruik is cruciaal. Wij adviseren een specifieke rol of functie binnen de gemeente of bij de vervoersprovider om deze gesprekken systematisch en met de nodige deskundigheid te voeren.
 - ➔ Zie algemene reactie.
3. Vaststellen acceptabele percentage inzet onderaannemers / ZZP'ers. Om de kwaliteit van dienstverlening en arbeidsvoorwaarden te waarborgen, is het van belang een bovengrens te stellen aan de inzet van onderaannemers / ZZP'ers. Wij stellen voor dat de gemeente een maximumpercentage vastlegt (als balans tussen flexibiliteit en kwaliteitsgarantie).
 - ➔ De gemeente onderkent dit punt en bekijkt wat er juridisch mogelijk is om grenzen te stellen aan de inzet van onderaannemers / ZZP'ers.

Bergen:

Advies 1: Maak een duidelijke folder en een duidelijke tekst op de website hoe deze aanvraag verloopt. De meeste inwoners, juist omdat zij vaak van meerdere Wmo-voorzieningen afhankelijk zijn, doen de aanvraag via het sociaal team. Dat heeft ook sterk de voorkeur van de Adviesraad.

→ Dit nemen we mee.

Advies 2: Houd bij de aanbesteding rekening met de (grote) plaatselijke verschillen. We denken daarbij aan leeftijdsopbouw, inkomensverschillen etc.

→ Voor het Wmo-vervoer zelf gelden voor alle gemeenten dezelfde criteria. Wel heeft elke gemeente de vrijheid om te bepalen wanneer men een indicatie voor Wmo-vervoer geeft. Het is aan de gemeente om daarbij rekening te houden met plaatselijke verschillen.

Advies 3: Maak de procedure tot toekenning van de indicatie regievervoer door het sociaal team adequater en sneller: we vernamen nu dat het verwerken van een nieuwe aanvraag 8 weken duurt. Tot die tijd kan een bewoner geen gebruik maken van de voorziening.

→ Dit staat los van de aanbesteding, maar is zeker een aandachtspunt bij het sociaal team.

Advies 4: Maak met de organisaties, die met vrijwilligers werken een toekomstvisie en een inschatting van de mogelijkheden. Neem daarbij ook de mantelzorg en het gebruik van de rolstoelbus voor vervoer naar de dagbesteding mee.

→ Zoals in de visie is opgenomen gaan we in gesprek met betrokken partijen om verdere afspraken te maken over mogelijkheden.

Advies 5: Faciliteer de organisaties die vrijwilligersvervoer organiseren met voldoende geldelijke middelen voor werving, scholing en materiaal.

→ Dit staat los van de aanbesteding. Uw opmerking wordt doorgegeven aan degene die betrokken is bij het vrijwilligersvervoer.

N.a.v. punt 5: Klanttevredenheid

Een respons van 23% is bij deze diverse doelgroep en gebruik in diverse plaatsen niet echt representatief te noemen. Klanttevredenheidsonderzoek in handen geven van huidige vervoerder vinden wij onvoldoende. In onze inventarisatie onder bewoners, 2e lijninstanties en sociaal teamleden kwamen veel geluiden naar voren, dat er onvrede is. Men noemt daarbij de aanrij -en ophaaltijden, gedrag en communicatie van chauffeurs. De mogelijkheid om alleen een klacht in te dienen bij de vervoerder is hoogdrempelig en vergt (digitale)vaardigheden, waar niet iedereen over beschikt. Daarnaast begrepen we dat een klacht indienen angst oproept om als “klager” bekend te staan in de ervaren afhankelijk-situatie met de Gemeente en de vervoerder. Digitaal boeken vergt een vaardigheid waar een deel van de oudere bewoners onvoldoende over beschikt, daar dient rekening mee gehouden worden.

→ In vergelijking met andere onderzoeken is een respons van 23% voldoende. Natuurlijk is een hogere respons wenselijk. Bij deze aanbesteding wordt de meting van klanttevredenheid bij een onafhankelijke partij ondergebracht en met de adviesraden besproken. Ook wordt de procedure van klachtafhandeling scherper opgenomen in de aanbesteding.

→ Bij het aspect kwaliteit wordt nadrukkelijk meegenomen de ophaaltijden, het gedrag van de chauffeur en de communicatie.

Advies 6: De Gemeente zal zelf regelmatig moeten toetsen hoe de dienstverlening verloopt. Als start zou het meenemen van de aanvraag Wmo-vervoer bij de klantreizenprocedure die gestart gaat worden in 2024, zinvol zijn. De ervaringen, die de Wmo-consulenten horen zijn daarbij essentieel. In samenwerking met de werkgroep “Iedereen doet mee” in de Egmonden.

→ De gemeenten voeren zelf jaarlijks cliëntervaringsonderzoeken uit en dan komt dit terug.

Advies 7: Geef in de aanbesteding duidelijk aan wat de Gemeente acceptabel vindt, bijvoorbeeld qua wacht -en ophaaltijden en bejegening. Neem dit mee in de visie en de eisen voor de aanbesteding.

→ Dit wordt reeds meegenomen.

N.a.v. punt 4 Marktconsultatie

Het is correct en zinvol om belangstellende vervoerders te vragen naar hun eigen ideeën. Uit de antwoorden blijkt echter dat een sterke visie van de gemeente nodig is om in het vervolg het proces te volgen en de juiste keuze te maken. Een punt van aandacht hierbij is dat er wordt aangegeven dat een vervoerder een rol kan krijgen om bewoners te wijzigen op alternatieve vormen van vervoer. Dat achten wij onjuist. Het is eveneens niet aan de vervoerder om wijzigingen in de regels te vertellen aan de betrokkenen.

→ Zie algemene reactie.

Advies 8: Het is de taak van het sociaal team om bij aanmelding de mogelijkheden te inventariseren en uitleg te geven. Ook als tussentijds wijzigingen plaats vinden in de regels.

→ Zie algemene reactie.

Advies 9: Maak op de website van de Gemeente de mogelijkheden van vervoer en de procedures duidelijker en meer op elkaar afgestemd. Het vergt nu zoekwerk, digitale vaardigheden en lezen van verschillende folders om een totaalbeeld te verkrijgen.

→ Dit staat los van de aanbesteding, maar nemen we mee.

Advies 10: Niet de vervoerder, maar de Gemeente moet een concreet plan opstellen hoe bewoners actief gewezen worden op andere vormen van vervoer. Maak een concreet plan hoe gemeenten gaan beoordelen wat afwijkingen zijn in het vervoerspatroon, hoe ze dat vervolgens gaan inventariseren en welke normen daarbij gehanteerd worden. We missen bij de prio-ritten in bijzondere situaties de benodigde uitleg en de wijze waarop de gemeente dit toetst. Tenslotte wijzen we erop dat bij de opsomming waarbij sprake zou zijn van de “prioriteitsrit” de medische behandeling ontbreekt. Dit wordt correct door de vervoerder wel genoemd in zijn publieksfolder.

→ Zie algemene reactie. Verder wordt bij de aanbesteding nader toegelicht wat een prio-rit is. Dit betreft in elk geval medische behandelingen.

Advies 11: Alle vervoersmogelijkheden kennen een eigen bijdrage. Bij veelvuldig gebruik kan dit oplopen. Maak duidelijk wat de consequenties zijn als hierbij de wettelijke eigen bijdrage van 20 euro per maand wordt overstegen. Noem daarbij ook de mogelijkheid van bijzondere bijstand.

→ De eigen bijdrage voor Wmo-vervoer is gelijk aan de kosten voor OV. Deze bijdrage staat los van de wettelijke bijdrage van 20 euro. Dat wordt duidelijk medegedeeld. Ook wordt gewezen op bijzondere bijstand.

Reactie op de bijlage bij het advies van Bergen:

1. De tevredenheid is behoorlijk toegenomen. De leden, die gestopt zijn met Wmo vervoer noemen behoorlijk nare ervaringen met Connexion.
2. Een lid gebruikt de app en vindt het handig, dat ze kan zien waar de chauffeur is en hoe laat hij komt. De andere leden kunnen het niet/vinden het eng, omdat ze niet van een “echte” stem horen, dat het in orde is.
→ Bij de aanbesteding wordt meegenomen dat er een gebruiksvriendelijke app beschikbaar is én er ook altijd telefonisch contact mogelijk is.
3. Meerdere leden geven aan, dat ze pas op de hoogte zijn van wijzigingen als de chauffeur dit meldt. Specsavers moet regelmatig bezocht en als de inwoner er dan in slaagt om de winkel te bereiken zijn ze te laat.
→ Het aspect om reizigers tijdig én tussentijds te informeren door de vervoerder wordt meegenomen bij de aanbesteding.
4. Tussentijds schijnen indicaties, die tijdens het vervoer gelden, niet meer te bestaan. Een lid kan alleen voorin zitten (met indicatie) en die is vervallen. De chauffeur staat er en zij kan niet mee. Vindt vervelend om andere klant te vragen plaats te maken.
→ Bij de aanbesteding wordt vastgelegd welke indicaties er gelden (o.a. voorin zitten), zodat de vervoerder hierop aangesproken kan worden als men afwijkt van een indicatie.
5. De instap van elektrische auto's is hoog. Bij de aanbesteding moet dit meegenomen worden.
→ Dit nemen we mee, namelijk dat in/uit stappen geen probleem mag zijn.
6. Daarbij komt, dat de chauffeur toen meldde, dat hij de gebruiker niet mag aanraken. Zij kan zich voorstellen, dat dat in deze tijd een punt is, maar stelt voor, dat zij dan toestemming kan geven haar te helpen. Enkele leden geven aan, dat zij al “een armpje” nodig hebben vanaf de voordeur.
→ Dit nemen we mee, namelijk dat de chauffeur enige ondersteuning mag geven.
7. Wie verantwoordelijk is voor het brengen vanaf de taxi naar het ziekenhuis is onduidelijk. In het algemeen gezegd doen de vaste chauffeurs dit wel, maar de “ingehuurd” niet.
8. De ingehuurd chauffeurs schijnen niet de toegang te hebben(sleutel paaltjes bij de ingang van Alkmaar). Omdat je dat niet van tevoren weet, is het niet mogelijk om daar te komen, waar je moet zijn. Een retourrit moet je dan opnieuw aanvragen.
→ Dit nemen we mee.
9. De leden brengen naar voren, dat het belangrijk is om bij mobiliteitsvisies de relatie te leggen met inclusiviteit. De inrichting van de Laai in Alkmaar is een ramp voor inwoners met een rolstoel; als ook inwoners, die lopen met een ratelstok.
→ Los van deze aanbesteding gaat de gemeente graag hierover in gesprek.
10. Een lid meldt, dat haar zoon, rolstoelafhankelijk niet meer naar de dagbesteding kan met het Wmo vervoer. De dagbesteding heeft alleen gewone busjes.

- ➔ We weten dat er uitzonderingen zijn die niet goed binnen het vervoer vanuit de dagbesteding. In dat geval neem contact op met de gemeente om gezamenlijk te kijken naar oplossingen.
- 11. De leden vinden het ongewenst, dat vervoerder hen op de hoogte stelt van alternatieven. Zeggen allen, dat als het niet noodzakelijk was ze dat ook niet aangevraagd hadden en/of dat ze dat ook niet van de consulent hadden "gekregen".
 - ➔ Zie algemene reactie.
- 12. Voor alle leden geldt, dat zij de indicatie kregen via hun hulpverlener (revalidatie, sociaal team). Niemand maakt gebruik van het Klantcontactcentrum.

Alkmaar:

- De website die gebruikt wordt om een rit te bestellen ziet er gebruiksvriendelijk uit. Om op de site in te loggen, wordt om een wachtwoord en pasnummer gevraagd. Indien de cliënt deze vergeten is, zijn er ingewikkelde stappen nodig om dit te herstellen. Dit proces zou eenvoudiger moeten kunnen lopen.
 - ➔ Dit nemen we mee.
- In het geval dat het openbaar vervoer wordt versoberd, lijkt het van belang ervoor te zorgen dat belangrijke locaties zoals het ziekenhuis, de huisartsenpost, apotheken en winkelcentra goed bereikbaar blijven.
 - ➔ De genoemde locaties kunnen via het Wmo-vervoer bereikt worden, waarbij we in deze aanbesteding het onderscheid tussen bezoek en behandeling bij een ziekenhuis laten vervallen.
- Ook de toegang tot de regiobus moet gewaarborgd blijven, aangezien dit een vorm van openbaar vervoer is die voor iedereen toegankelijk moet zijn. Indien dit extra training of scholing vereist, zou een deel hiervan gefinancierd kunnen worden vanuit het Wmo-budget.
 - ➔ Continue wordt gekeken naar de samenhang tussen regulier OV / buurtbussen, lokaal vrijwilligersvervoer en de Regiotaxi, zodat voorliggende opties goed toegankelijk zijn.
- Omdat bijna alle reizigers binnen het kilometerbudget blijven, zou er veel gewonnen kunnen worden door uitsluitend met het kilometerbudget te werken. Dat geeft meer vrijheid en beperkt bureaucratische rompslomp.
 - ➔ Dit punt begrijpen we niet helemaal. De huidige werkwijze is dat elke reiziger alle vrijheid heeft binnen het kilometerbudget. Zolang men daarbinnen blijft is er niets aan de hand. Alleen bij bijzondere situaties dat het kilometerbudget ontoereikend is, is afstemming met de gemeente nodig. Dat vergt weinig ambtelijke inzet.
- Maak een overzicht van hoe vervoerders in betrokken gemeenten op elkaar aansluiten en samenwerken, zodat cliënten zo efficiënt mogelijk vervoerd kunnen worden.
 - ➔ Dit staat los van de aanbesteding. Uw opmerking wordt doorgegeven aan degene die betrokken is bij het vrijwilligersvervoer.
- Wmo-vervoer moet makkelijk toegankelijk blijven. We pleiten ervoor om dit zo in te richten dat ook ouderen die geen gebruik maken van internet, in staat zijn een rit te boeken.
 - ➔ Bij de aanbesteding wordt meegenomen dat er een gebruiksvriendelijke app beschikbaar is én er ook altijd telefonisch contact mogelijk is.
- De rol van de chauffeur blijkt belangrijk. We pleiten ervoor om waar mogelijk te werken met vaste chauffeurs op vaste routes, bijvoorbeeld naar het ziekenhuis. Bekendheid met de chauffeur en het op de hoogte zijn van de hulpvraag zal de kwaliteit verhogen.
 - ➔ De gemeente onderkent dit punt en bekijkt wat er juridisch mogelijk is om grenzen te stellen aan de inzet van onderaannemers / ZPP'ers.
- De resultaten van het vervoer – het tijdig ophalen en de reistijd - scoren hoog. Hier zijn de cliënten overwegend tevreden over. Omdat dit een essentieel onderdeel is van de dienstverlening, dient dit behouden te blijven en waar mogelijk verbeterd te worden.
 - ➔ Deze punten komen terug bij het aspect kwaliteit en weegt zwaar mee bij de gunning.
- De klachtenafhandeling kan beter worden geregeld, in gevallen waar het mis gaat. Het is belangrijk duidelijk te formuleren wat de compensatie zal zijn. Een simpel berichtje "wat vervelend voor U" lijkt niet evenredig aan het ervaren ongemak.
 - ➔ De procedure van klachtenafhandeling wordt scherper opgenomen in de aanbesteding.

Heiloo:

1. Tevredenheid gebruiker / Kwaliteit: De echte beleving van de reizigers komt niet voldoende naar voren in het KTO. Daarom is het onduidelijk waarom reizigers bepaalde dingen doen; zoals bijv. niet tijdig een rit boeken of naar de dagbesteding gaan. Ook is niet duidelijk wat het zwaarste weegt; wat beïnvloedt de tevredenheid het meeste? Houd hierbij de basis van het vervoer in het oog: het op tijd (aan)komen op de bestemming. Daar is 65% maar echt tevreden over. Dit zal zwaarder wegen dan bijv. de klachtenafhandeling; immers; bij goed vervoer hoeven er ook geen klachten te zijn (al komt in het KTO niet naar voren hoeveel % van de reizigers een klacht ingediend heeft). Als je weet wat de tevredenheid echt beïnvloedt, kun je hier meer zwaarte aan hangen in de afspraken met de vervoerders.

➔ Het KTO geeft inzicht over de punten die goed of juist minder goed scoren. De punten die duidelijk lager scoren dienen door de vervoerder verbeterd te worden, zodat bij een volgende meting de score omhoog gaat. De punten die direct samenhangen met de uitvoering van een rit krijgen meer prioriteit. Verder wordt het KTO in deze aanbesteding bij een onafhankelijke partij ondergebracht en met de adviesraden besproken.

2. Samenwerking OV en lokaal vervoer Het is aan de vervoerder om het gesprek aan te gaan met de reiziger over alternatieven, waarbij ook vrijwilligersvervoer ingezet worden. Maak vanuit de gemeente duidelijk en eenduidig beleid hiervoor en leg dit niet bij de vervoerders zelf. Zo zorg je dat hier geen sprake van dwang kan zijn vanuit de vervoerder op de reiziger op de momenten dat het te druk of juist te rustig is bij de vervoerder.

➔ Zie algemene reactie.

3. Passend gebruik / analyse Klanten boeken nauwelijks online (13% gebruikt maar de app, 17% de website, terwijl 70% in de laatste 3 mnd. telefonisch contact heeft gehad). Het streven om meer online te boeken is dus niet realistisch. Gezien de leeftijd van de doelgroep in Heiloo is het niet aan te raden veel effort te steken in het online boeken, en dit mag zeker niet afgestraft worden. Hoe ga je reizigers stimuleren om online of op tijd te boeken? Hierbij kan en mag de prikkel niet financieel zijn. De prikkel kan wel zitten in het goed uitleggen van de noodzaak en bijv. werken met garanties als mensen minimaal x dagen van tevoren boeken. Ritten naar dagbesteding zijn niet toegestaan (al geeft maar een klein % aan dit te doen). Ook hier is de vraag waarom het dan toch gebeurt en of je dit in duidelijke communicatie kunt oplossen. De gemeente wil het gesprek aangaan met de reizigers die niet voldoen aan de norm. Ook hier helpt goede communicatie en mensen vragen waarom ze dit doen i.p.v. afstraffen.

➔ Via duidelijke communicatie en het online boeken meer gebruiksvriendelijk te maken, moet het lukken om meer ritten online te boeken. De mogelijkheid om een rit telefonisch te boeken blijft beschikbaar. Van een vorm van financiële prikkel is geen sprake.

➔ Zowel met reizigers als aanbieders van dagbesteding zijn de gemeenten in gesprek gegaan. Dat heeft al tot een afname geleid. Dat blijven we doen.

4. Overige zaken

1. Het niet aannemen van nieuwe ritten moet tot een minimum beperkt worden. Stel hier dus duidelijke eisen.

➔ Dit was reeds een aandachtspunt en wordt meegenomen.

2. De gemeente zou in het kader van goed werkgeverschap ook rekening moeten houden met arbeidsvoorwaarden van werknemers. In het door de VNG opgestelde Modelbestek Doelgroepenvervoer is aangegeven dat aan een aanbieder de eis gesteld kan worden dat deze blijvend voldoet aan de eisen volgend uit het SFT (Sociaal Fonds Taxi sinds 1-1-2020 Sociaal Fonds Mobiliteit). Aanbieder dient aan te kunnen tonen dat de bepalingen in de CAO-Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd.

➔ Dit was reeds een aandachtspunt en wordt meegenomen.

3. De WAS (Wet Aanpak Schijnconstructies) is ook in het personenvervoer van toepassing. De opdrachtgever is medeverantwoordelijk voor de naleving hiervan. In de aanbesteding zou de eis om aan de WAS te moeten voldoen, opgenomen dienen te worden.

➔ Dit staat in de aanbestedingsdocumenten.

4. Het TX-Keurmerk taxivervoer voor taxiondernemingen met personeel heeft tot doel het aantonen aan de consumenten (zowel eindgebruikers als opdrachtgevers), dat de taxidienst voldoet aan kwaliteitseisen. De eis om aan het TX-Keurmerk te voldoen dient in de aanbesteding te worden opgenomen.

➔ Dit staat in de aanbestedingsdocumenten.

5. Voor een goede klachtenregeling is het van belang dat er een laagdrempelig en onafhankelijk

klachtenmeldpunt wordt ingesteld.

→ In de aanbesteding wordt het proces van klachtenafhandeling scherper verwoord.

6. Duurzaamheid zal ongetwijfeld een rol spelen in deze aanbesteding. Van belang is dat de aanbestedende dienst rekening houdt met de gevolgen hiervan. Wat zijn de gevolgen en in hoeveel tijd kunnen investeringen worden terugverdiend? Aanbestedingen met een groot belang voor duurzaamheid resulteren nagenoeg altijd in langdurige contracten van minstens 7 jaren. Naast milieueisen valt ook maatschappelijk verantwoord ondernemen onder duurzaamheid. Het betrekken van de medewerkers bij de bedrijfsvoering is hierbij essentieel.

→ Dit wordt meegenomen.

7. Van belang is te kiezen voor een goede beoordelingsmethodiek bij het doornemen van de inschrijvingen. Om hoogwaardig doelgroepenvervoer te realiseren zal bij de verhouding prijs/kwaliteit meer druk op de kwaliteit moeten komen te liggen. Een druk die minimaal 60% zal moeten zijn.

→ De gemeenten kiezen voor 60% kwaliteit en 40% prijs.

8. Personeelsbehoud en verloop tegengaan is belangrijk. Het is dus aan te raden om de vervoerders hier expliciet naar de plannen te vragen om de baan van chauffeur aantrekkelijk te maken. Specifiek gaat het dan bijv. om de (beperkte) werktijden die niet als prettig ervaren wordt door chauffeurs. Welke oplossingen (bijv. zoals het beter verdelen van de ritten over de dag; al dan niet door hierop te sturen bij cliënten zelf).

→ Dit was reeds een aandachtspunt en wordt meegenomen.

Dijk en Waard

1. Terugblik afgelopen jaren

- Wij vinden het een goede ontwikkeling dat, daar waar mogelijk is, meer wordt ingezet op vrijwilligersvervoer, ons advies is om hierop in te blijven zetten.
- Vanuit sociaal ecologisch oogpunt vinden wij het noemenswaardig om te lezen dat de gemeente inzet op duurzaam transport en reeds 50% van het wagenpark uit elektrische voertuigen bestaat. Wij zouden dan ook graag zien dat dit verder wordt uitgebreid.

→ Zowel vrijwilligersvervoer als duurzaamheid worden nadrukkelijk meegenomen.

2. Klanttevredenheid 2023

- Wij gaan er vanuit dat het klanttevredenheidsonderzoek door Munckhof naar alle eer en geweten integer is uitgevoerd, echter adviseren wij het klanttevredenheidsonderzoek in de toekomst door een onafhankelijk bureau te laten uitvoeren. Omdat nu de intentie gewekt kan worden dat 'een slager zijn eigen vlees keurt'.
 - Een respons van 23% is naar ons inzien matig. Om de respons te verhogen zou naar onze mening het onderzoek op meerdere manieren moeten worden aangeboden, waaronder een schriftelijke papieren versie als een digitale versie.
 - Aanvullende vraag: Hoe verloopt het traject van aanvraag tot indicatie voor een klant in tijd en hoe controleert de gemeente de tevredenheid hierover?
- Het KTO wordt in deze aanbesteding bij een onafhankelijke partij ondergebracht en met de adviesraden besproken. De respons van 23% is representatief en komt overeen met andere onderzoeken naar tevredenheid. Men heeft de mogelijkheid gekregen om het digitaal of op papier in te vullen en dat blijft ook.
- Wat de aanvullende vraag betreft, dit wordt gemeten in het cliëntervaringsonderzoek. De resultaten over 2023 zijn voor de zomer beschikbaar en worden aan de CAR voorgelegd.

3. Marktconsultatie

- U geeft aan dat er in januari met zeven vervoerders is gesproken, wij zien graag vermeld worden in welk jaar dit gesprek heeft plaatsgevonden.
 - Wij vragen ons af of het de taak van de vervoerder is om reizigers te wijzen op alternatieven. Volgens ons ligt dit bij de gemeente die de indicatie afgeeft.
 - Hoe wordt de kwaliteit van de onderaannemer gewaarborgd en hoe wordt dit met de klant gecommuniceerd?
 - Wij adviseren om gebruik te maken van de langst mogelijke looptijd welke te verantwoorden is binnen de Europese aanbestedingswet, zodat de tenderkosten zo laag mogelijk gehouden kunnen worden, per jaar gedurende de maximale looptijd. Mits de gestelde kwaliteitseisen vanuit de tender gewaarborgd blijven. Los van dit adviseren wij de tender uit te zetten onder een BVP (best value practice) constructie in plaats van de

algemene EMVI wijze. Op deze wijze selecteert u een partner met een bewezen track record, zodat u geborgd bent van een kwalitatief sterke aanbieder.

- Wij zijn het eens met het laten vallen van het onderscheid tussen bezoek en behandeling.

- Wij bevestigen net als u dat kwaliteit de boventoon moet voeren over de prijs. Vandaar BVP in plaats van EMVI tenderen. Kwaliteit bewijzen is moeilijker dan aanbieden.

- ➔ De gesprekken met de vervoerders waren in 2024.
- ➔ Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen en daar wordt de vervoerder op aangesproken. De reiziger mag dan ook geen verschil merken.
- ➔ Onderdeel van de aanbesteding is dat een vervoerder voldoende kennis en ervaring heeft om Wmo-vervoer te verzorgen. Qua looptijd kijken we naar een balans, namelijk lang genoeg om investeringen (o.a. duurzaamheid) over meerdere jaren te verdelen en niet te lang om tijdig nieuwe ontwikkelingen mee te nemen.

4. Visie 2025

- Wij hebben signalen ontvangen dat bij verhuizing binnen de aanbestedingsregio naar een andere gemeente de vervoersindicatie vervalt. Bij de nieuwe gemeente in deze regio moet de indicatie opnieuw worden aangevraagd, wat tot 12 weken kan duren. Wij vinden dit niet passen vanuit de gemeenschappelijke visie op Wmo-vervoer en vragen daarin een soepelere overgangsregeling, zodat de inwoner in de tussentijd ook kan blijven participeren.

- ➔ Dit valt buiten deze scope, maar gaan dit intern ambtelijk bespreken en komen er later op terug.

4.2 *Samenwerking OV en Lokaal vervoer*

Wij vragen ons af of deze taak toebehoort aan de vervoerder of thuishoort bij de gemeente? Na ons inzien is het nogal opportuun, om bij een organisatie met een commercieel oogmerk het verzoek neer te leggen, een advies uit te brengen wat hun verdienmodel schaadt.

- ➔ Zie algemene reactie.

4.3 *Passend gebruik / analyse*

Wij onderschrijven het passend gebruik.

4.4 *Overige zaken*

- Wij willen graag verduidelijking bij de eerste 2 aandachtstreepjes.

- Hiernaast willen wij nogmaals benadrukken dat de kwaliteit, van ingezette onderaannemers, aantoonbaar gelijk (of beter) moet zijn aan de kwaliteit van de vaste contracthouder.

- In het overzicht van kosten 2022 en 2023 per gemeente missen we het aantal gebruikers per gemeente. Tevens ontbreekt de doelstelling voor het delen van de ze tabel met uw aanbesteders, wat beoogd de gemeente voor informatie te verstrekken met het delen van deze gegevens?

- Overige vraag: Hoeveel indicaties voor WMO vervoer zijn er afgegeven per jaar?

- ➔ Ter verduidelijking bij de genoemde 2 aandachtstreepjes:

- In het huidige contract moet de vervoerder elke rit accepteren, terwijl al duidelijk is dat een rit niet op tijd gereden kan worden en de reiziger dus teleurgesteld wordt. In het nieuwe contract wordt opgenomen dat bij bijzondere situaties tijdelijk geen ritten meer worden aangenomen. Denk aan weersomstandigheden, files en pieken van aanvragen. Dan wordt wel eerst een alternatieve tijd aangeboden. Het streven is om dit tot een minimum te bespreken. Daarom dat het alleen kan na instemming van de gemeenten.
 - De ervaring leert dat een verzoek aan een vervoerder om ondersteuning te bieden bij leerlingenvervoer geen effect heeft. Daarom dat we in het contract willen opnemen dat een vervoerder ondersteuning moet bieden. De voorwaarden en omvang worden nader uitgewerkt, zodanig dat het Wmo-vervoer beperkte hinder zal hebben.

- ➔ Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen en daar wordt de vervoerder op aangesproken. De reiziger moet dan ook geen verschil merken.

- ➔ Bij de aanbesteding wordt benoemd wat de verwachte omzet is en dat is gebaseerd op de feitelijke kosten in 2022 en 2023. Dat geeft de vervoerder inzicht om tot een goede inschrijving te komen.

Rapportage Klanttevredenheidonderzoek Regiotaxi Noord-Kennemerland 2023:

Wij onderschrijven de resultaten zoals benoemd in het KTO. De volgende opmerkingen hebben wij bij de constatering:

- Constatering 1:
Wij adviseren om de response op het klanttevredenheidsonderzoek te bevorderen, hier meer ruchtbaarheid aan te geven via diverse media. Wij adviseren gebruikers op meerdere manieren op deze mogelijkheid te attenderen om hun stem te laten gelden. Tevens adviseren wij dat wanneer een KTO persoonlijk is uitgezet, waarbij geen respons volgt er een herinnering wordt verstuurd.
- Constatering 3:
Bij te voorziene vertragingen (bijvoorbeeld grote werkzaamheden aan de spoorwegondergang in Heerhugowaard) de klant vroegtijdig informeren.
- Constatering 4:
We onderschrijven dat de klachtenafhandeling verbeterd moet worden. U geeft aan hier al op ingezet te hebben, bijvoorbeeld de training begrijpend schrijven. Wij vernemen graag of dit al tot resultaten heeft geleid?
 - ➔ In het nieuwe contract wordt de uitvoering van het KTO bij een onafhankelijke partij belegd, waarbij afspraken gemaakt worden om tot een goede respons te komen. Genoemde punten nemen we mee. Het is nu al zo dat er een herinnering wordt gestuurd, zodat men twee keer erop geattendeerd wordt.
 - ➔ Het tijdig informeren van de reiziger wordt nadrukkelijk meegenomen.
 - ➔ Rond de afhandeling van klachten zien we inmiddels dat de reactie vanuit de vervoerder duidelijker is en meer geschreven is vanuit de perceptie van de reiziger.