

Aan de gemeenteraad

Domein	:	Ons kenmerk	:	D768969
Team	:	Zaaknummer	:	Z24 165988
Contactpersoon	:	Uw brief van	:	
		Uw kenmerk	:	
Bijlage(n)	:	Verzenddatum	:	20 juni 2024

Onderwerp : aanbesteding Wmo-vervoer 2025

Geachte leden van de gemeenteraad,

Aanleiding

De gemeenten zijn op grond van de Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van Wmo-vervoer voor reizigers met een mobiliteitsbeperking die geen gebruik kunnen maken van eigen vervoersmogelijkheden, het openbaar vervoer of lokale voorzieningen. Het huidige contract voor Wmo-vervoer in de Regio Alkmaar (betreft de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest) eindigt op 31 maart 2025. Om tot een nieuw contract per 1 april 2025 te komen is een aanbesteding noodzakelijk.

Eerder is een conceptvisie voor advies aan de Wmo-raden/ adviesraden voorgelegd. De ontvangen adviezen zijn verwerkt in de visie dan wel meegenomen bij de Programma van Eisen. Er is nu een definitieve visie en verwervingsstrategie, zodat de aanbesteding kan starten.

Kernboodschap

Het huidige contract voor Wmo-vervoer in de Regio Alkmaar (betreft de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest) eindigt op 31 maart 2025. Hierdoor is er per 1 april 2025 een nieuw contract noodzakelijk. In de visie wordt teruggekeken op het huidige contract en is op basis van het recente klanttevredenheidsonderzoek, marktverkenning en eigen ervaringen de visie opgesteld. Ook zijn de adviezen van de adviesraden van de andere 5 gemeenten meegenomen.

Toelichting

De visie en verwervingsstrategie (inclusief de vertaling naar een Programma van Eisen) komen grotendeels overeen met het huidige contract. De wijzigingen hebben weinig risico. Mede door een langere looptijd kan een vervoerder meer bieden zonder dat het meteen leidt tot een hogere prijs. Dat bij elkaar maakt dat er geen grote stijging in prijs verwacht wordt bij deze aanbesteding. Een langere looptijd maakt het voor een vervoerder eenvoudiger om te investeren in duurzaamheid, ICT en chauffeursbestand.

In het Programma van Eisen waren kwaliteit, klanttevredenheid en toegankelijkheid reeds een aandachtspunt. In lijn met van de adviezen van de adviesraden wordt onder andere in de aanbestedingsprocedure meegenomen dat kwaliteit zwaarder weegt dan prijs hierdoor kan de vervoerder zich onderscheiden van anderen, worden reizigers gestimuleerd om eerder hun rit te

boeken wat de kwaliteit en de stiptheid van de rit ten goede komt en worden er heldere afspraken gemaakt rondom het inzetten van onderaannemers.

In de visie wordt de ambitie benoemd van een 8,0 voor klanttevredenheid en dat de tevredenheid via een onafhankelijk bureau gemeten wordt.

Vervolg

Na publicatie van de aanbesteding wordt het reguliere proces gevolgd, zodat eind 2024 het contract gegund kan worden. Indien er afwijkingen zijn wordt de raad tussentijds geïnformeerd.

Bijlagen

1. *Definitieve visie en verwervingsstrategie Wmo-vervoer 2025*
2. *De adviezen van de Wmo-rade / adviesraden van alle gemeenten*
3. *Reactie op de adviezen van de Wmo-raden/ adviesraden*

Met vriendelijke groet,
Het college van burgemeester en wethouders,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Mevrouw drs. H.G.M. Bakker
secretaris

A handwritten signature in black ink, featuring a long horizontal line with a small loop and a short vertical stroke at the end.

De heer B.A. Tap
burgemeester

Visie en verwervingsstrategie Wmo-vervoer 2025

1. Inleiding

Het huidige contract voor Wmo-vervoer in de Regio Alkmaar (betreft de gemeenten Alkmaar, Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo en Dijk en Waard) eindigt op 31 maart 2025. Hierdoor is er per 1 april 2025 een nieuw contract noodzakelijk. In dit document wordt teruggekeken op het huidige contract en is op basis van het recente klanttevredenheidsonderzoek, de marktverkenning en eigen ervaringen een conceptvisie Wmo-vervoer opgesteld. Dit is een concept, waarbij we de reacties van de Wmo-raden tussentijds ophalen om daarna een definitief besluit te nemen. Dat maakt dat we de adviezen van de Wmo-raden serieus mee nemen.

De gemeenten zijn op grond van de Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: 'Wmo') verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van vervoer ten behoeve van participatie en zelfredzaamheid. Het Wmo-vervoer wordt ingezet voor reizigers uit de Regio Alkmaar met een mobiliteitsbeperking die geen gebruik kunnen maken van eigen vervoersmogelijkheden, het reguliere openbaar vervoer of lokale voorzieningen. Reizigers die tot deze doelgroep behoren, krijgen via de gemeente een indicatie. Het Wmo-vervoer is er voor sociaal, maatschappelijk en recreatief vervoer, waarbij het vertrekadres ligt in de deelnemende gemeenten en de rit max. 27,5 km is. Deze grens zorgt voor een soepele overgang met Valys (bovenregionaal vervoer via het Rijk) die geldt bij ritten vanaf 25km.

2. Terugblik afgelopen jaren

Binnen de afgelopen contractperiode (2021 - 2025) is via een vastgesteld kilometerbudget (2.000km regulier en 1.500km met een scootmobiel) het bewustzijn bij reizigers gestimuleerd. We zien dat bijna alle reizigers binnen dit budget blijven. Kanttekening is het effect van Covid, waardoor reizigers terughoudend waren om te reizen. Dit komt overeen met het beeld bij OV.

Verder is ingezet op oplossingen die het vrijwilligersvervoer bieden (o.a. opelbus, buurtbus, rolstoelbus etc). Dat heeft een positief effect gehad en hier blijven de gemeenten op inzetten. Vanuit de analyse van de data werd duidelijk dat nog zeer vaak Wmo-vervoer ingezet werd richting dagbesteding, terwijl dat niet valt binnen het Wmo-vervoer. Hier zijn de organisaties die dagbesteding aanbieden op aangesproken. Dit gaat langzaam de goede kant op, maar we blijven hier scherp op.

Tenslotte is er vooruitgang geboekt om meer elektrische voertuigen in te zetten. In 2023 werd ruim 50% van het Wmo-vervoer gereden met elektrische voertuigen. Vier jaar geleden reden er slechts een paar elektrische voertuigen.

3. Klanttevredenheid 2023

In het najaar van 2023 heeft Munckhof een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij de vragenlijst en opzet met de gemeenten zijn afgestemd. Met een respons van bijna 23% was dit onderzoek betrouwbaar en representatief. Het algemene cijfer van een 7,7 is positief. Voor het grootste deel wordt het Wmo-vervoer gebruikt voor sociaal bezoek en voor winkelen/sport/vrije tijd. Zo'n 40% van de ritten betreft iets medisch.

Tegelijk zijn er meerdere aandachtspunten, zoals de herkenbaarheid en vriendelijkheid van de chauffeur, de klachtafhandeling en het op tijd rijden (incl. tijdig geïnformeerd worden). Verder is het online boeken van een rit in onze regio lager dan landelijk. Zie de bijlage voor de resultaten.

4. Marktconsultatie

In januari is er met zeven vervoerders gesproken om input te geven bij de aanbesteding. Vele punten zijn heel specifiek en worden meegenomen in het programma van eisen of onderdeel van de uitvraag rondom het aspect kwaliteit en klanttevredenheid. Voor de invulling van de visie en

verwervingsstrategie kwamen naar aanleiding van de gestelde vragen aan de vervoerders de volgende punten naar voren:

- Geef bij de aanbesteding ruimte voor aanbieders om zich te onderscheiden (o.a. rond ICT, communicatie, samenwerking en bonussen bij hogere klanttevredenheid).
- Geef de reizigers een prikkel om eerder en/of online hun rit te boeken. Dit voorkomt pieken en draagt bij aan de kwaliteit cq tevredenheid.
- Benoem een percentage mbt de inzet van duurzame voertuigen, waarbij voor rolstoelbussen en de inzet van onderaannemers een uitzondering mogelijk is.
- Denk na over hoe een vervoerder gestimuleerd kan worden om te wijzen op alternatieven.
- Rondom de inzet van onderaannemers wil een deel heldere afspraken en een deel vooral vrijheid om dit zelf in te vullen.
- Mbt de looptijd is er een voorkeur voor minimaal 5 jaar (plus enkele verlengingen).¹
- Vervoer richting een ziekenhuis: onderscheid bezoek en behandeling laten vervallen.
- Zorg ervoor dat kwaliteit zwaarder weegt dan prijs. Zo kan een aanbieder zich echt onderscheiden en is de kans kleiner dat de laagste prijs de doorslag geeft. Zorg ervoor dat bij de beoordeling rond kwaliteit er genoeg ruimte is om verschillen echt te erkennen.

Bij de bespreking van de memo contouren aanbesteding Wmo-vervoer was in het PORA nog discussie over het vervoer naar een ziekenhuis, namelijk het wel of niet loslaten van het onderscheid tussen bezoek en behandeling. Uit de marktverkenning blijkt dat vervoer naar een ziekenhuis ook landelijk aan de orde komt. De vervoerders geven aan dat er streng op sturen weinig effect heeft, want vragen om de reden kan niet, ziekenhuisvervoer wordt beperkt vergoed en bezoeken zijn veelal losgelaten.

Al vele jaren gaan veel ritten naar het ziekenhuis (in Alkmaar en Beverwijk). De verwachting is dat het loslaten van het onderscheid tussen bezoek en behandeling dan ook weinig (financieel) effect heeft. Bovendien blijven de grenzen van het km-budget gelden. Voor de reiziger is er geen verwarring meer en in de uitvoering voorkomt het de nodige discussies. Dat maakt dat in het programma van eisen het onderscheid van vervoer naar het ziekenhuis wordt losgelaten.

5. Consultatie van de adviesraden

De (concept)visie van het Wmo-vervoer is voorgelegd aan de adviesraden. De adviezen zijn als bijlagen meegenomen alsmede een reactie hierop. Het is fijn om te lezen dat de adviesraden positief staan tegenover de hoofdlijnen van de visie. De adviesraden geven aan dat het huidige vervoerssysteem aansluit op de behoeften van inwoners en onderschrijven de focus op kwaliteit, klanttevredenheid en toegankelijkheid. 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.

Vele adviezen (mbt kwaliteit en tevredenheid) nemen we mee in de Programma van Eisen en/of waren reeds een aandachtspunt. In de visie wordt de ambitie benoemd van een 8,0 en dat de tevredenheid via een onafhankelijk bureau gemeten wordt. We stellen voor dat de adviesraden meegenomen worden bij de evaluaties en uitkomsten van de onderzoeken.

¹ Een langere looptijd maakt het voor een vervoerder eenvoudiger om te investeren in duurzaamheid, ICT en chauffeursbestand. Ook kan men meerjarige samenwerkingen aangaan met lokale partijen.

6. Visie 2025

Onze gemeenschappelijke visie is dat we onze inwoners met een mobiliteitsbeperking een passend aanbod van voorzieningen aanbieden, waardoor men zich op een goede manier kan verplaatsen en kan blijven participeren. Dit vertalen we in de volgende uitgangspunten:

1. Tevredenheid gebruiker / Kwaliteit

Het Wmo-vervoer is er voor de inwoners om zich te verplaatsen en actief deel te nemen aan allerlei activiteiten. Voorop staat de tevredenheid van de gebruiker en dat hangt samen met de kwaliteit. Dit is een belangrijk punt bij de beoordeling van de inschrijvingen. Het vertrekpunt is de huidige 7,7. Van de vervoerders vragen we nadrukkelijk hoe zij de kwaliteit en de tevredenheid hoog houden cq gaan verbeteren. Met als ambitie om een 8 of hoger te behalen. Van belang is dat het hele proces klantvriendelijk is ingericht, inclusief het omgaan met klachten. Ook wordt het meten van de tevredenheid bij een onafhankelijk bureau ondergebracht.

2. Samenwerking OV en lokaal vervoer

Per gemeente zijn er verschillen wat betreft het aanbod van lokale voorzieningen en bestaand Openbaar Vervoer. In de aanbesteding benadrukken we dat een lokale voorziening voorrang heeft en de vervoerder hier rekening mee houdt. In overleg worden verdere afspraken gemaakt.

3. Passend gebruik / analyse

De afgelopen jaren is gekeken naar de ritten richting dagbesteding en zijn de instellingen hierop aangesproken. Dit vanwege het feit dat de instellingen een vergoeding krijgen voor het vervoer. De komende jaren blijven de gemeenten kritisch kijken naar de ritten en wordt bij afwijkingen het gesprek aangegaan met de reiziger (o.a. bij veel of juist weinig gebruik, bij korte ritten of ritten die door een lokale vervoersvoorziening gereden kon worden). Dit met als doel dat er soms voor de reiziger een passender oplossing is.

4. Overige zaken

Vanuit het klanttevredenheidsonderzoek en de marktverkenning komen nog meer aspecten naar voren die niet onder één noemer samengevat kunnen worden. Het zijn aspecten die hier benoemd worden, omdat ze richting geven bij de verdere aanbesteding:

- Bij bijzondere situaties kan, na goedkeuring van de gemeenten, tijdelijk een stop gelden bij het aannemen van (nieuwe) ritten. Dit geldt niet voor prio-ritten² en retour-ritten.
- Bij bijzondere situaties rond het leerlingenvervoer vragen de gemeenten dat de vervoerder ondersteuning biedt. Dit is voor de vervoerder budgetneutraal.
- Voorwaarden rondom de inzet van onderaannemers en ZZP'ers: In de aanbesteding wordt er enige ruimte en flexibiliteit geboden rond de inzet van onderaannemers en ZZP'ers, maar wenselijk is dat grotendeels gewerkt wordt met chauffeurs in vaste dienst en dat de onderaannemers en ZZP'ers een correct uurloon krijgen.

7. Verwervingsstrategie Wmo-vervoer 2025

Gezien de omvang van de opdracht en het sturen op kwaliteit en (inhoudelijke) prestaties wordt het Wmo-vervoer via een Europese openbare aanbesteding ingekocht. De voorkeur ligt bij het sluiten van een overeenkomst met één vervoerder, gelet op het volume van de opdracht, toekomstige synergievoordelen en sturing van gemeenten op de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht. De dienst Wmo-vervoer wordt in één opdracht aanbesteed.

² Als 'prioriteitsrit' gelden de volgende bestemmingen: een begrafenis / crematie, een huwelijk, een religieuze dienst in een religieus gebouw, een uitreiking van een koninklijke onderscheiding of erkend schooldiploma, een (culturele) activiteit met een vaste aanvangstijd en paramedische activiteiten.

Er was uitgegaan van een inspanningsgerichte bekostiging gebaseerd op een tarief per declarabele reizigerskilometer. Net als in de vorige aanbesteding gaan we uit van 30% ondernemersrisico en een ondergrens van 70%.

7.1 Beste Kwaliteit-Prijs Verhouding

De vervoerder verklaart met zijn inschrijving dat hij aan alle eisen voldoet. Bij zijn inschrijving biedt hij een tarief per kilometer aan en levert hij een plan van aanpak aan op de thema's waarop de gemeenten inhoudelijk willen sturen.

Het rapportcijfer voor prijs telt voor 40% mee en het rapportcijfer voor kwaliteit voor 60%.

Bij gelijke beoordelingen van inschrijvingen is de hoogste score op kwaliteit doorslaggevend.

7.2 Rapportcijfer voor prijs

Het rapportcijfer voor het tarief per kilometer is de uitkomst van de formule:

$$\text{Rapportcijfer} = \frac{\text{Laagste tarief van alle inschrijvers}}{\text{Tarief inschrijver}} \times 100 \% \times 10 \text{ punten, afgerond op 1 decimaal}$$

7.3 Rapportcijfer voor kwaliteit / klanttevredenheid

In het plan van aanpak geeft de vervoerder aan hoe zij nadrukkelijk de kwaliteit en tevredenheid gaan verbeteren. Elk thema van het plan van aanpak krijgt een rapportcijfer (op basis van consensus) en moet minimaal een voldoende krijgen. Anders volgt uitsluiting. Het uiteindelijke rapportcijfer voor kwaliteit wordt bepaald op basis van de volgende weging:

Thema	
1. Continuïteit en borging Kwaliteit (10%)	Opdrachtgever wil een opdrachtnemer contracteren waar de kwetsbare groep reizigers die gebruik maken van het wmo-vervoer in goede handen is en kan vertrouwen op continuïteit van de dienstverlening. Op dit punt wordt gekeken naar voldoende chauffeurs met ervaring en kennis, behoud van personeel en dat alles rond het boeken en uitvoeren van een rit (online, app en telefonisch) werkt.
2. Klantbeleving en tevredenheid (30%)	Van de vervoerder verwachten we dat de klanttevredenheid voorop staat. We willen zien dat de dienstverlening een menselijk gezicht krijgt, de medewerkers gestimuleerd worden om dit te verbeteren en men kennis heeft van de regio en de afspraken binnen deze overeenkomst.
3. Aandeel zelf uitvoeren (20%)	Opdrachtgever wil stimuleren dat de inschrijver een zo groot mogelijk aandeel van het vervoer met eigen personeel en materieel uitvoert. De inschrijver krijgt meer punten naarmate er meer eigen personeel wordt ingezet.

7.4 Duur van de overeenkomst

Voorgesteld wordt een duur van 4 jaar met drie verlengingsopties van één jaar. De overeenkomst wordt door iedere gemeente individueel aangegaan. De voorkeur gaat uit naar een langdurige overeenkomst in verband met een scherpere prijs, continuïteit en het terugverdienen van investeringen door de (nieuwe) vervoerder.

7.5 Monitoring en sturing (o.a. bonus/malus en duurzaamheid)

Contractmanagement (Netwerkorganisatie regio Alkmaar) heeft de regie op het beheer van het contract, inclusief monitoring/borging van de afspraken. Tevens vervult contractmanagement naar alle belanghebbenden een informatie- en adviesfunctie en gezamenlijk is er een dashboard. Dit dashboard maakt het mogelijk op afgesproken doelen te monitoren en beleidsvraagstukken te beantwoorden. Zo kan er tussentijds bijgestuurd worden.

Via het dashboard kan contractmanagement ook de bonus/malus-regeling monitoren en nagaan dat voldaan wordt aan de eis dat minstens 60% van de gereden kilometers zero-emissie zijn. Dit percentage achten we realistisch en geeft ruimte aan de vervoerder om meer te bieden.

8. Mandaten voor dit inkooptraject

Bestuurlijk is wethouder E. Leibbrand (gemeente Dijk en Waard) het aanspreekpunt. Bij eventuele bezwaren tijdens het aanbestedingsproces wordt dit in het PORA besproken. Indien eerder een bestuurlijk besluit noodzakelijk is, komt de stuurgroep bijeen bestaande uit de wethouders van Dijk en Waard, Alkmaar en Bergen.

Projectgroep		
Taken	Het opstellen en publiceren van inkoopdocumenten conform de verwervingsstrategie	
Leden	Mw. A. Mientjes	Inkoop en contractmanager Netwerkorganisatie Regio Alkmaar
	Dhr. J. Broerse	Beleid Alkmaar
	Mw. D. v.d. Valk	Beleid BUCH
	Dhr. P. Blokzijl	Beleid Dijk en Waard
	Mw. A. Juurlink / Dhr. M. Renne	Externe deskundigen vanuit Trafficon
	Mw. N. El Ouahhabi en Mw. L van Oosterwijk	Victor Advocaten (advocaat / juridisch adviseur en vertegenwoordiger van de gemeenten in de Regio Alkmaar in een kort geding)

Beoordelingsteam		
Taken	Het beoordelen van de inschrijvingen	
Leden	Dhr. J. Broerse	Beleid Alkmaar
	Mw. D. v.d. Valk	Beleid BUCH
	Dhr. P. Blokzijl	Beleid Dijk en Waard
	Mw. A. Mientjes	Inkoop / Contractmanager NORA
	Mw. A. Juurlink / Dhr. M. Renne	Externe deskundige vanuit Trafficon
	Mw. S. v.d Pol	Kwaliteitsmedewerker
Procesbegeleiding	Mw. L. van Oosterwijk	Voorzitter beoordelingssessie
	Mw. A. Juurlink / Dhr. M. Renne	Notulering beoordelingssessie

8.1 Communicatie

Op de verwervingsstrategie wordt geheimhouding opgelegd tot publicatie via TenderNed op grond van artikel 55 lid 1 Gemeentewet in verband met de belangen zoals genoemd in artikel 10 lid 2 sub b en g van de Wet Openbaarheid van Bestuur: bescherming economische en financiële

belangen van de gemeente en voorkomen onevenredige bevoordeling van derden. Indien van toepassing verzorgt wethouder E. Leibbrand namens de regio de woordvoering.

Communicatie met de zes gemeenteraden in Regio Alkmaar, o.a. over de resultaten van het inkooptraject, vindt plaats via raadsmemo's en wordt vooraf afgestemd met wethouder Mw. E. Leibbrand met de overige leden van de Stuurgroep als daarvoor aanleiding is.

8.2 Communicatie met de wethouders

Wethouder Mw. E. Leibbrand wordt periodiek mondeling bijgepraat over de voortgang van het inkooptraject. Communicatie wordt waar nodig geïnitieerd met de overige leden van de Stuurgroep en wethouders (via het PORA) en/of per e-mail als daarvoor aanleiding is.

8.3 Communicatie met de vervoerders

Communicatie met vervoerders vindt plaats vanuit de Netwerkorganisatie Regio Alkmaar via het landelijke digitale inkoopplatform TenderNed. Op deze manier wordt het gelijkheidsbeginsel geborgd en worden alle marktpartijen gelijktijdig geïnformeerd. Indien daarvoor aanleiding is, worden er berichten over het inkooptraject geplaatst op de regionale website, via LinkedIn en Twitter-pagina van de Netwerkorganisatie. Het is in dit inkooptraject niet toegestaan dat gemeenten onderhandelen met individuele vervoerders.

8.4 Communicatie met de pers

Communicatie met de pers vindt plaats vanuit de Netwerkorganisatie Regio Alkmaar na voorafgaande instemming met de Stuurgroep of wethouder Mw. E. Leibbrand. Eventuele vragen vanuit de pers die bij de individuele gemeenten binnen komen, worden direct doorgezet naar de communicatiemedewerker Netwerkorganisatie Regio Alkmaar.

9. Voorgesteld besluit

1. De colleges van de zes samenwerkende gemeenten in Regio Alkmaar stemmen in met de visie en verwervingsstrategie inclusief de daarin geformuleerde uitgangspunten voor de inkoop van de Regiotaxi vanaf 1 april 2025:
 - a. Inkoop van het Wmo-vervoer geschiedt via een Europese openbare aanbestedingsprocedure. Selectie en gunning vinden plaats op basis van EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving) en meer specifiek BPK (Beste Kwaliteit-Prijs Verhouding), waarbij de prijs voor 40% meetelt en kwaliteit voor 60%.
 - b. De overeenkomsten worden afgesloten met ingang van 1-4-2025 tot 1-8-2029 met drie verlengingsopties van één jaar. De afspraken worden in één overeenkomst tussen alle gemeenten en de vervoerder vastgelegd.
 - c. Publicatie van de inkoopdocumenten is voorzien op 13 juni 2024, marktpartijen kunnen zich inschrijven tot en met 5 september 2024, 12.00 uur. Voorlopige gunning van de opdracht is voorzien op 30 september 2024 en definitieve gunning op 21 oktober 2024. Aan eventuele wijzigingen in deze planning kunnen marktpartijen geen rechten ontleen.
 - d. Tot publicatie op de aanbestedingskalender geldt er geheimhouding op dit collegevoorstel en de bijbehorende bijlagen in het kader van de WOB art. 10.2b en 2g.
 - e. Voor de uitvoering worden mandaten en bijbehorende bevoegdheden verleend aan de leden van de Stuurgroep, de Projectgroep, het Beoordelingsteam en Manager van de Netwerkorganisatie Regio Alkmaar. Juridische bijstand wordt verleend door Victor Advocaten te Alkmaar.
2. Na publicatie op de aanbestedingskalender bijgaande reactie te sturen naar de adviesraden en de raad te informeren via bijgaande memo.

Advies van de Adviesraad Sociaal Domein Uitgeest aan het College van de gemeente Uitgeest

Betreft: Conceptvisie Wmo-vervoer 2025

Datum: 17-04-2024

Geacht College,

Na zorgvuldige bestudering van de conceptvisie Wmo-vervoer 2025 en grondige analyse van de resultaten uit het recente klanttevredenheidsonderzoek en andere relevante stukken, brengt de Adviesraad Sociaal Domein Uitgeest (ASD Uitgeest) het volgende advies uit met betrekking tot de voorgestelde plannen en maatregelen.

Algemene Beoordeling

De ASD Uitgeest staat positief tegenover de hoofdlijnen van de conceptvisie Wmo-vervoer 2025. Wij erkennen de inspanningen van de gemeente en de vervoersaanbieders om een inclusief, toegankelijk en kwalitatief hoogstaand vervoerssysteem te bieden dat voldoet aan de behoeften van alle inwoners met een mobiliteitsbeperking. Het streven naar een verdere verduurzaming van het wagenpark en de focus op klanttevredenheid zijn lovenswaardig en ondersteunen wij ten zeerste.

Specifieke Aanbevelingen

Echter, wij willen graag enkele punten extra onder de aandacht brengen en ter overweging aanbieden:

1. Normen en kaders voor verbeterplan kwaliteit en tevredenheid

- 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.

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.

3. Vaststellen acceptabel percentage inzet onderaannemers en ZZP'ers

- Om de kwaliteit van dienstverlening en de arbeidsvoorwaarden te waarborgen, is het van belang een bovengrens te stellen aan de inzet van onderaannemers en ZZP'ers. Wij stellen voor dat de gemeente een maximumpercentage vastlegt, waarbij een balans wordt gezocht tussen flexibiliteit en kwaliteitsgarantie.

Conclusie

De ASD Uitgeest waardeert de proactieve benadering van de gemeente bij het opstellen van de conceptvisie Wmo-vervoer 2025. Wij zijn ervan overtuigd dat met de door ons voorgestelde aanpassingen en een voortdurende dialoog tussen alle betrokken partijen, het Wmo-vervoer in Uitgeest verder kan evolueren in een voorbeeld van toegankelijk, duurzaam en klantgericht openbaar vervoer.

Wij zien uit naar uw reactie op onze aanbevelingen en blijven beschikbaar voor verdere discussie en samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Kelly Hoogeland-Kerssemeeckers
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Uitgeest



Adviesraad Sociaal Domein Bergen

Betreft: Gevraagd Advies Conceptvisie Wmo-vervoer 2025

Aan: College van Burgemeester en Wethouders

Datum: 1 mei 2024

N.a.v. de Inleiding

Voor de Adviesraad is het erg prettig, dat de tijd er was om veel aandacht te besteden aan dit concept. Vooral omdat het de gelegenheid gaf om ervaringsdeskundigen te raadplegen en vooral hun evaluaties en tips te horen. Voor zover de punten in het concept daar aanleiding geven zullen we deze ervaringen meenemen. De punten, waarvan duidelijk is, dat het voor het beleid een "detail" is, maar voor de betrokkene zeker niet, zetten we in een aparte bijlage.

In ons advies volgen we de aandachtspunten in de Conceptvisie Wmo-vervoer 2025.

U schrijft, dat de aanvraag van een indicatie via de Gemeente loopt.

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.

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

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.

N.a.v.punt 2 Terugblik afgelopen jaren

Het inzetten van vrijwilligers bij vervoer is een prima ontwikkeling. Er moet wel rekening mee gehouden worden, dat het aantal vrijwilligers (voor vervoer) af lijkt te nemen, terwijl de doelgroep toeneemt. Er wordt steeds vaker door diverse organisaties een beroep gedaan op vrijwilligers.

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.

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

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 afhankelijkheids-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.

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 bijvoorbeeld de werkgroep "Iedereen doet mee" in de Egmond.

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.

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.

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.

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.

N.a.v. punt 5 Visie 2025

We achten het onjuist, zoals hierboven al gesteld, dat de rol om bewoners te wijzen op alternatieve vormen van vervoer bij de vervoerder zelf wordt gelegd. De bewoner moet goed geïnformeerd de indicatie toegewezen krijgen en kan vervolgens zelfstandig beoordelen of andere vormen adequater zijn.

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 prioriteiten 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.

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 Adviesraad Sociaal Domein Bergen heeft zich intensief verdiept in het Wmo-vervoer en we hopen, dat we met onze adviezen een bijdrage leveren aan een nog beter vervoer en vooral voor de inwoners duidelijke regelingen. We vonden het prettig en leerzaam, dat we de tijd hebben kunnen nemen om naast onze eigen ervaringen, de ervaringen en mening te horen van professionals en vooral van de inwoners.

Met vriendelijke groet,

Helen Veenendaal, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Bergen

Bijlage 1

Bijlage bij Gevraagd Advies Concept Wmo vervoer.

Tips en incidenten genoemd door de leden van de Werkgroep Iedereen doet mee in de Egmond.

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 erg 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.
3. Meerdere leden geven aan, dat ze pas op de hoogte zijn van wijzigingen als de chauffeur dit meldt. Zoals het niet meer toegankelijk zijn van de Laa in Alkmaar. Specsavers moet daar regelmatig bezocht en als de inwoner er dan toch in slaagt om de winkel te bereiken zijn ze te laat en vervalt de afspraak. Dan denk ik, ook de winkeliers zouden wel wat "inclusiever" mogen zijn.
4. Tussentijds schijnen indicaties, die tijdens het vervoer gelden, niet meer te bestaan. Een lid kan alleen voorin zitten; daar had ze een extra indicatie voor en die is vervallen. De chauffeur staat er dan en zij kan niet mee. Vindt het erg vervelend om de andere klant te vragen plaats te maken.
5. De instap van de elektrische auto's is erg hoog. Bij de aanbesteding zou dit meegenomen moeten worden.
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.
7. Wie verantwoordelijk is voor het brengen vanaf de taxi naar bijvoorbeeld het ziekenhuis is onduidelijk. In het algemeen gezegd doen de vaste chauffeurs dit wel, maar de "ingehuurde" niet.
8. De ingehuurde 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.
9. De leden brengen naar voren, dat het belangrijk is om bij mobiliteitsvisies de relatie te leggen met inclusiviteit. De inrichting van de Laa in Alkmaar is een ramp voor inwoners met een rolstoel; als ook inwoners, die lopen met een ratelstok.
10. Een lid meldt, dat haar zoon, rolstoelafhankelijk niet meer naar de dagbesteding kan met het Wmo vervoer. De dagbesteding heeft alleen gewone busjes.
11. Alle leden vinden het niet gewenst, dat de vervoerder, de chauffeur hen op de hoogte stelt van alternatieven. Zeggen allen, dat als het niet strikt noodzakelijk was om Wmo-vervoer te gebruiken ze dat ook niet aangevraagd hadden. En/of dat ze dat dan ook niet van de consultant hadden "gekregen"
12. Voor alle leden geldt, dat zij de indicatie kregen via hun hulpverlener (revalidatie, sociaal team). Niemand maakt gebruik van het Klantcontactcentrum

Tot slot hechten de leden eraan te zeggen, dat zij heel blij zijn met de mogelijkheden en dat hun opmerkingen vooral opgevat moeten worden om de voorziening nog beter te maken.

Renske de Vreede
Adviesraad Sociaal Domein Bergen
26 april 2024



Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de Gemeente Alkmaar
Postbus 53
1800 BC Alkmaar

Per email verzonden naar: secretariaatburgemeester@alkmaar.nl

Datum : 25 april 2024

Betreft : gevraagd advies conceptvisie Wmo-vervoer
Behandeld door: Daphne Beerman

Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Alkmaar,

De WmoRaad Alkmaar is gevraagd advies uit te brengen over de conceptvisie Wmo-vervoer. De conceptvisie die wij van u hebben ontvangen, vormt de eerste stap in het gehele proces van aanbesteding van het Wmo-vervoer ter voorbereiding op een nieuwe aanbesteding in 2025. Deze conceptvisie is nog redelijk algemeen en bevat geen controleerbare eisen waaraan de vervoerder zou moeten voldoen. We verwachten dat, zodra deze bekend zijn, ze opnieuw aan de raad ter advisering zullen worden voorgelegd.

Hoewel de doelstelling om de kwaliteit van en de tevredenheid over het Wmo-vervoer te handhaven op een tevredenheidsscore van 7.7 prijzenswaardig is, vinden wij deze niet erg ambitieus. Wij menen dat er nog voldoende ruimte voor verbetering is en bevelen de volgende zaken aan:

- 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.
- In het geval dat het openbaar vervoer wordt versoerd, lijkt het van belang ervoor te zorgen dat belangrijke locaties zoals het ziekenhuis, de huisartsenpost, apotheken en winkelcentra goed bereikbaar blijven.
- 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.

- 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.
- Maak een overzicht van hoe vervoerders in betrokken gemeenten op elkaar aansluiten en samenwerken, zodat cliënten zo efficiënt mogelijk vervoerd kunnen worden.
- 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.
- 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 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.
- 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.

In afwachting van uw reactie op dit gevraagde advies met betrekking tot de conceptvisie Wmo-vervoer verblijf ik,

Hoogachtend,
WmoRaad Alkmaar

J.J. van Drunen
Voorzitter

Aan:

het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 1
1850 AA Heiloo

Betreft: Advies Conceptvisie WMO-vervoer 2025**Datum:** 19 april 2024

Geacht college,

Onlangs ontvingen wij van u de conceptvisie WMO-vervoer 2025, met het verzoek om advies.

Allereerst onze waardering voor het feit dat u ons in dit voorstadium al betreft bij de concepten. Mede in dit kader brengen wij de volgende punten onder uw aandacht en vragen deze mee te nemen en/ of verder uit te werken in uw beleid.

Vanuit de visie 2025 worden verschillende uitgangspunten benoemd:

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.

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.

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.

4. Overige zaken

NB: Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) heeft ons met betrekking tot onderstaande punten geadviseerd. Wij hebben met name gekeken naar de directe en indirecte personele componenten. Het AIM is overigens altijd bereid belanghebbenden te adviseren.

1. Het niet aannemen van nieuwe ritten moet tot een minimum beperkt worden. Stel hier dus duidelijke eisen
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.
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.
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.
5. Voor een goede klachtenregeling is het van belang dat er een laagdrempelig en onafhankelijk klachtenmeldpunt wordt ingesteld.

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.
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.
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 klanten zelf).

Advies:

Wij vragen om bovenstaande mee te nemen bij de aanbesteding Wmo-vervoer 2025. Graag horen we in hoeverre u rekening heeft gehouden met onze punten die wij hierboven hebben benoemd.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Heiloo,

G. van der Meulen, voorzitter

J. Ouderkerken, secretaris

Datum: 29 april 2024
Betreft: Adviesaanvraag 'conceptvisie Wmo-vervoer 2025' en 'Rapportage klanttevredenheidsonderzoek regiotaxi Noord Kennemerland 2023'.
Aan: College B&W gemeente Dijk en Waard
Van: Cliënten Adviesraad Dijk en Waard
CC: P .Blokzijl

Geacht college,

Wij ontvingen uw boven aangehaalde adviesaanvragen per mail op 20 maart 2024.
Het betreft de volgende stukken;

- e-mailbericht van P. Blokzijl van 20 maart 2024;
- Conceptvisie Wmo-vervoer 2025;
- Rapportage klanttevredenheidsonderzoek regiotaxi Noord Kennemerland 2023.

De leden van onze adviesraad hebben deze stukken doorgenomen en komen tot de volgende conclusies, aanbevelingen en vragen.

Conceptvisie Wmo-vervoer 2025

1. Inleiding

U beschrijft het belang van het tussentijds ophalen van reacties bij de adviesraden vanuit de gemeenschappelijke visie op de vervoersvoorzieningen Wmo. Wij komen graag in contact met deze andere adviesraden om over desbetreffend onderwerp van gedachten te wisselen.

2. 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.

3. 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?

4. Marktconsultatie

- U geeft aan dat er in januari met zeven vervoerders is gesproken, wij zien graan 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 zeten 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 tenders. Kwaliteit bewijzen is moeilijker dan aanbieden.

5. 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.

5.2 *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 oppertuun, om bij een organisatie met een commercieel oogmerk het verzoek neer te leggen, een advies uit te brengen wat hun verdienmodel schaadt.

5.3 *Passend gebruik / analyse*

Wij onderschrijven het passend gebruik.

5.4 *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 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?

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?

Slotopmerking

Vertrouwende dat ons advies zal leiden tot een kwalitatieve aanvulling op de beleidsregels. Tevens zien wij de antwoorden op onze vragen met genoeg tegemoet, bij wederkerende vragen kunt u contact opnemen met de adviesraad via car@cardijkenwaard.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens de CAR Dijk en Waard

Sandra Berns

Voorzitter Cliënten Adviesraad Dijk en Waard

(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 regiervoer 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 lijninstaties 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 afhankelijkheids-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 Egmond.

→ 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 klachtafhandeling 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 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.