



Aan: College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 11
1600 AA Enkhuizen

Datum: Enkhuizen 07-06-2022.
Onderwerp: Advies m.b.t. aanbesteding doelgroepenvervoer

Geacht College,

Ons is het volgende gevraagd:

Achtergrond:

Per 1 augustus 2023 lopen de huidige overeenkomsten af voor de uitvoering van het Wmo vervoer met de Regiotaxi Westfriesland en het leerlingen-/Jeugdwetvervoer. De overeenkomsten kunnen niet meer verlengd worden. Om de continuïteit in het vervoer te garanderen hebben de zeven gemeenten in West Friesland besloten te starten met de voorbereidingen voor gezamenlijke inkoop van het doelgroepenvervoer.

Concrete adviesaanvraag:

Bij deze vragen we u om ons te **adviseren over aandachtspunten** waarmee rekening kan worden gehouden bij de nieuwe inkoop van het vervoer. De werkgroep die zich bezighoudt met de aanbesteding zal uw aanbevelingen meenemen bij het bepalen van de inkoopstrategie.

Bijgaand ons advies.

Aandachtspunten voor zowel het WMO-vervoer als het leerlingen-/jeugdwetvervoer:

- De dienstverlening wordt ingericht vanuit het belang en perspectief van de klant.
- Er moet sprake zijn van kwalitatief, goed vervoer.
- Er wordt gewerkt met gescreende en goedgekeurde vervoersbedrijven.
- Vervoerders zijn goede werkgevers, met als gevolg tevreden werknemers (geen Schipholeffect).
- Chauffeurs zijn opgeleid voor de doelgroep die zij vervoeren (objectief toetsbaar d.m.v. bijvoorbeeld diploma's of certificaten). Chauffeurs zijn door de vervoerder gescreend (arbeidsverleden) en hebben een VOG.
- Het rijgedrag van de chauffeurs wordt gemonitord (sticker op de bus: wat vindt U van mijn rijgedrag?)
- Er wordt doorlopend door de opdrachtgever en het vervoersbedrijf getoetst d.m.v. een tevredenheidsonderzoek.
- Er wordt bij de gemeente en het vervoersbedrijf een klachtenregeling gehanteerd. Klanten weten waar zij hun opmerkingen en klachten kwijt kunnen.

- Indien mogelijk valt de keuze op een vervoersbedrijf met elektrische voertuigen.
- Indien nodig, gaan er begeleiders mee.
- Met behulp van een app kan de chauffeur melden dat hij/zij eraan komt. Bij vertraging wordt contact opgenomen zodat de klant weet dat hij/zij wat langer moet wachten.
- De in- en uitstapplaatsen moeten zo gekozen worden dat er veilig kan worden in- en uitgestapt.
- Naar de ervaringen van de chauffeurs (sociale vaardigheden, zoals klantvriendelijkheid, servicegerichtheid en omgangsvormen) wordt regelmatig gevraagd (Uber-principe).
- De chauffeurs zijn op de hoogte van de actuele verkeersregels.

Aandachtspunten specifiek voor WMO-vervoer:

Belangrijkste kritiekpunten bij dit type van vervoer zijn tijdigheid en communicatie. In de afspraken met de vervoerder dient hier met name aandacht aan worden besteed in de vorm van heldere dienstniveaus (met wellicht een bonus/malusafpraak) en een goede monitoring door de opdrachtgever.

Specifiek ten aanzijn van deze doelgroep adviseren wij het volgende:

- De chauffeur dient te kunnen werken met liften en vastzetsystemen.
- De chauffeur kan specifieke ziekte- of gedragskenmerken of een beperking/handicap herkennen en daar adequaat mee omgaan.
- Stel eisen aan de veiligheid die is vereist voor de kwetsbare mensen die worden vervoerd (rolstoelers bijvoorbeeld dienen goed te worden bevestigd).
- Reservering dient laagdrempelig en vooral simpel te zijn (telefonisch en internet/app).
- Zoveel mogelijk vaste chauffeurs voor de verschillende delen van Westfriesland zodat klanten zoveel mogelijk dezelfde chauffeurs tegenkomen en de chauffeurs het gebied goed kennen.

Aandachtspunten specifiek voor leerlingenvervoer:

In de pers wordt regelmatig gesproken over de problemen bij het leerlingenvervoer. Ritten zouden te lang zijn, chauffeurs te vaak gewisseld en de situatie in de bus zou soms onveilig zijn met als gevolg dat de toch al kwetsbare kinderen uitgeput op school aankomen. De busjes komen vaak te laat en er is regelmatig sprake van pestgedrag. De klachtenafhandeling wordt vaak als onvoldoende beoordeeld.

Specifiek ten aanzijn van deze doelgroep adviseren wij daarom het volgende:

- Daar in de regel kinderen met "een rugzakje" vervoerd worden, wordt er met professionele en vaste (empathische) chauffeurs gewerkt. De chauffeurs weten hoe te handelen bij problemen met de kinderen en zijn op de hoogte van de van de doelgroep en hebben daarover scholing gevolgd.
- Biedt maatwerk.
- Bij wijzigingen m.b.t. de chauffeur, op tijd de ouders informeren. Deze kunnen dan hun kinderen voorbereiden op de veranderingen. Vooral voor autistische kinderen is dit van belang.
- De ouders van de kinderen die vervoerd worden, denken in de regel graag mee. Deze betrekken bij het beleid m.b.t. het leerlingenvervoer. In het contract zou een gebruikersoverleg opgenomen kunnen worden met de ouders die daarbij voorstellen kunnen doen tot aanpassing van de dienstverlening.

- Beperk de tijd dat de kinderen onderweg zijn zoveel mogelijk. Lange reistijden dienen voorkomen te worden.
- Aandacht voor back-up bij calamiteiten, hoe dit geregeld gaat worden en vast leggen waar hulp gevraagd kan worden.
- Men is flexibel bij het brengen en halen. Soms moeten kinderen bij een oppas opgehaald en gebracht worden. Houd rekening met kinderen van gescheiden ouders, met wisselende adressen.
- Laat ouders een paar keer meerijden i.v.m. het gewennen van hun kind.

Verder onderschrijven we de "eisen doelgroepenvervoer 2016" zoals in een bijlage aan onze raad zijn verstrekt.

Tenslotte vernemen wij graag in hoeverre en op welke wijze onze aandachtspunten worden/zijn verwerkt in de inkoopstrategie terzake.

Met vriendelijke groet,
Namens de Participatieraad Enkhuizen,
Willem Galle (lid)
Kees Mos (secretaris/vicevoorzitter)