

**Betreft:** Routegebonden en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer**Datum:** 24-11-2020

Naar aanleiding van uw adviesaanvraag over het vervoer in het sociaal domein zoals dat in het CVV en het RGV vorm krijgt deelt de PAR u het volgende mee.

Binnen de PAR is een werkgroep geformeerd bestaande uit leden: waaronder leden van de ouderenbond, het Platform Gehandicapten Waddinxveen, leden met ervaring in logistiek, de wijkorganisaties. Desgevraagd hebben wij een ambtelijke toelichting gekregen bij het document.

Wij hebben eveneens kennisgenomen van de reactie van de Adviesraad Zuidplas en de WMO-raad Bodegraven-Reeuwijk. Wij sluiten op een aantal punten bij die adviezen aan. Dat versterkt het signaal en vergemakkelijkt de afstemming tussen gemeenten.

Wij hebben eveneens kennisgenomen van een stuk van het Regionaal Netwerk Ouderenorganisaties en Gehandicaptenplatforms van oktober 2020. In dit stuk wordt gedetailleerd ingegaan op een aantal aspecten. Wij nemen er een aantal over in dit advies. We vinden het stuk echter dermate van belang, dat wij het als bijlage bij dit advies doen. Bij de verdere uitwerking kunt u daar uw voordeel mee doen.

Tenslotte hebben wij ons advies van 7 november 2019 Beleidskader Concessie Openbaar vervoer erbij gehaald.

De integratie en afstemming van verschillende vervoerssystemen kan, mits goed doordacht, meerwaarde opleveren. Het kan de dienstverlening verbeteren, het vervoer gemakkelijker en daardoor aantrekkelijker maken e.d. We realiseren ons dat het aantal partijen betrokken bij het openbaar vervoer heel groot is en het daardoor moeilijk is te komen tot afspraken.

Experimenten bij CVV en RGV om die afstemming te verbeteren levert wellicht meerwaarde op.

**Advies 1:** *Geef de vervoerders ruimte te experimenteren met afstemming van CVV en RGV met het regulier openbaar vervoer.*

In het voorliggende stuk wordt gesproken over een relatief beperkte contractduur. Die is op dit moment vrij kort. Wij bepleiten de contractduur op te trekken naar die van het regulier openbaar vervoer. Deze heeft een duur van ongeveer 10 jaar. Bij een nieuwe gunning openbaar vervoer wordt er stevig geïnvesteerd in nieuw materiaal, wordt het personeel opnieuw geïnstrueerd en nieuw in het pak gestoken. Dit vergroot het reiscomfort.

**Advies 2:** *Hanteer als looptijd van de contracten CVV en RGV de looptijd van het contract van het openbaar vervoer i.c. het busvervoer.*

Het stuk gaat in op de aspecten CVV en RGV en de ervaringen met vervoerders. Het vrijwilligersvervoer blijft geheel buiten beschouwing. Dat is jammer omdat dat heel klantvriendelijk is, onder meer door de korte aanmeldingstijd, fijnmazig is en relatief goedkoop is voor de gebruiker. In de afgelopen coronatijd heeft dit vervoer volgens onze informatie ook goed gefunctioneerd. Als gemeente hoeft u daar geen overeenkomst mee af te sluiten. Maar het is de moeite waard te onderzoeken of beide vormen van vervoer, dus gecontracteerd vervoer als hier bedoeld en het vrijwilligersvervoer, met elkaar in verband kan worden gebracht. Mogelijk verdient het

## Advies 28: Routegebonden en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer

vrijwilligersvervoer ook ondersteuning, waardoor zij in de avond kunnen rijden. Verder zijn er in de regio systemen waarin het vrijwilligersvervoer geïntegreerd is.

**Advies 3:** *Onderzoek of vrijwilligersvervoer enerzijds en CVV en RGV anderzijds op elkaar kunnen worden afgestemd en overweeg desgewenst ook ondersteuning voor het vrijwilligersvervoer.*

In het stuk worden summier de ervaringen met CVV en RGV geduid. Er wordt niets vermeld over de ervaringen tot nu toe. Aanbesteding van een dergelijk vervoer en de daarmee gemoeide middelen rechtvaardigen een evaluatie. Wij hebben hiervoor in ons advies van november 2019 gepleit.

**Advies 4:** *Evalueer het lopende CVV en RGV ten behoeve van het nieuwe contract en betrek de ervaringen bij het formuleren van de kwaliteitseisen.*

In het voorliggende stuk wordt niet ingegaan op de kwaliteit van de geboden dienstverlening. Dat is een ernstige omissie en er zal naar verwachting nog aan het stuk worden toegevoegd. De inschrijvende partijen dienen te weten aan welke kwaliteitseisen moet worden voldaan om een aanbidding te kunnen doen.

**Advies 5:** *Stel kwaliteitseisen op die aan het vervoer worden gesteld.*

Een korte samenvatting van de kwaliteitseisen:

CVV:

- De vervoerder voldoet aan de eis van Taxikeur
- Gedragseisen en opleidingseisen van chauffeurs zijn opgenomen in het bestek
- De kwaliteit wordt afgemeten aan heldere criteria.
- De wijze van kwaliteitsmeting wordt in het bestek geregeld.
- Ritten binnen de gehele regio zijn mogelijk.
- Buiten de regio kunnen ritten tegen tarief openbaar vervoer worden gemaakt.
- De reserveringstijd voor een rit wordt verkort van 4 uur naar 1,5 uur
- Prioriteitsritten kunnen tot 2 uur van tevoren worden gereserveerd.
- Ritten kunnen via een gratis nummer worden gereserveerd.
- Geef aan hoe het contact tussen chauffeur en vervoerder rond een rit verloopt, communicatie is van groot belang.

RGV:

- Zorg voor haalbare routes, waardoor vertraging bij het ophalen van kinderen zo veel mogelijk wordt voorkomen
- Goede communicatie tussen vervoerder en ouder bij calamiteiten of vertragingen
- Zo veel mogelijk vaste chauffeurs
- Chauffeurs scholen in het begeleiden van kinderen met functiebeperkingen

In het stuk ontbreekt een klachtenprocedure. Deze dient aan de stukken te worden toegevoegd.

**Advies 6:** *Ontwerp een klachtenprocedure waarin met het volgende rekening wordt gehouden:*

- Actieve communicatie over klachtenprocedure
- Verschillende mogelijkheden bieden klachten in te dienen
- Rapportage van klachten vindt periodiek plaats naar de gemeenten

Bij de organisatie wordt aangegeven op welke manier het contractmanagement wordt uitgevoerd. Wij missen hier een actieve participatie van cliënten. Dat kan op verschillende manieren vorm worden gegeven en past als zodanig in een moderne wijze van bedrijfsvoering. Wij adviseren een vorm van clientparticipatie in te voeren. Voor CVV zou dat een vertegenwoordiging van cliënten kunnen zijn, voor het RGV een vertegenwoordiging van de ouders en/pf de scholen.

**Advies 7:** *Maak een regeling voor cliëntenbetrokkenheid die directe lijnen heeft met het contractmanagement.*

In het stuk wordt voorts bij uitgangspunten aangegeven dat het principe budget/gelijkblijvende kosten wordt gehanteerd. Er wordt gewezen op de risico's.

Wij zijn van mening, dat gedurende de looptijd omstandigheden kunnen optreden die tot aanpassing van de afspraken leiden. Daarvoor is meedenken zoals boven aangegeven door vervoerder, ouders school en gemeente bij beide vormen van vervoer noodzakelijk. Evaluatie tussentijds is van groot belang.

Het uitgangspunt om binnen hetzelfde budget te blijven met dezelfde kwaliteit is een utopie. Dat kan gemakkelijk tot wurgcontracten leiden met alle reeds bekende gevolgen van dien. Evaluatie kan signalen afgeven over de uitvoerbaarheid van het contract

**Advies 8:** *Evalueer het contract periodiek. Betrek daar betrokkenen inclusief reizigers bij en pas de afspraken indien nodig en gewenst tussentijds aan.*

Wij vertrouwen u met het bovenstaande van advies te hebben voorzien en zijn gaarne bereid tot nader overleg.

Hoogachtend,

Aad van Holsteijn,

Voorzitter PAR

[www.par-waddinxveen.nl](http://www.par-waddinxveen.nl)

BIJLAGE:1

## **Regionaal Netwerk Gehandicaptenplatforms en Ouderenorganisaties Midden-Holland**

### **Gebruikerseisen voor de aanbesteding van het CVV Midden-Holland.**

#### **1. Klachtenprocedure**

1. Klanten zijn goed op de hoogte van de klachtmogelijkheden. De klachtenprocedure staat goed vindbaar en begrijpelijk op de website, evenals het vervoersreglement. In de communicatie naar de klant moet duidelijk aangegeven worden dat zijn/haar identiteit beschermd wordt. Klanten durven vaak geen klacht in te dienen uit angst voor een 'boze' chauffeur. Wanneer een klant een klacht heeft ingediend, mag zijn/haar naam onder geen enkele voorwaarde aan de chauffeur gemeld worden.
2. Het dient mogelijk te zijn om anoniem een klacht in te dienen. Het is dan niet mogelijk na te gaan of de klacht al dan niet gegrond is. Deze klachten dienen dan als signaal.
3. Voldoende mogelijkheden om een klacht in te dienen: zoals via de telefoon, mail, klachtenkaart in de busjes/taxi's, op plaatsen waar veel Hopperklanten komen (bijvoorbeeld verpleeg- en verzorgingshuizen, ziekenhuizen en gemeentehuizen) en duidelijke vermelding op de website;
4. De klachtenlijn is gratis.
5. Klachtenprocedure:
  - o duidelijk aangeven binnen welke termijn er een antwoord zijn moet zijn: binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 10 werkdagen moet de klacht behandeld zijn. Als er na 10 werkdagen nog geen reactie is, kan de klant contact opnemen met zijn gemeente.
  - o geen standaardbrieven (na een tweede standaardbrief voelen klanten zich niet serieus genomen);
  - o de huidige compensatieregelingen (o.a. niet-goed-geld-terug regeling) dienen voortgezet te worden;
6. De klachten worden geregistreerd door de contractmanager, die ook de afhandeling monitort;
7. Rapportage met gegronde en ongegronde klachten en de soort klacht gaat één keer per maand naar de gemeente. Op basis van de klachten kan de gemeente in overleg met de contractmanager opdracht geven om verbetervoorstellen te maken en boetes op te leggen wanneer er geen verbetering optreedt.
8. De vervoerder is aangesloten bij de geschillencommissie Taxivervoer. Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen een taxivervoerder.

#### **2. Kwaliteit**

1. De vervoerder voldoet aan de eis van Taxikeur.
2. Gedragseisen ten aanzien van de chauffeurs zijn opgenomen in het bestek.
3. De kwaliteit wordt gemeten met heldere en inzichtelijke prestatie-indicatoren, zoals aanrijtijden en omrijtijden, bezettingsgraad van de

voertuigen en naleven van de vervoersindicatie. Er moet duidelijk omschreven zijn hoe dit soort indicatoren worden berekend.

4. Klantenonderzoek om de ervaren kwaliteit te meten. Bijvoorbeeld door korte ritreviews per mail aan de reizigers voor te leggen.
5. Beneden een bepaald percentage moet er een verbeterplan gemaakt worden (koppelen aan een bonus-malussysteem). In het klantenonderzoek met name aandacht voor het 'buitengebied', zoals Krimpenerwaard. De wacht- en omrijtijden zijn hier langer.

### **3. Ritten**

1. Met de GroeneHartHopper kan binnen de hele regio van Midden-Holland gereisd worden en tot maximaal 5 zones daarbuiten.
2. Het is mogelijk om de maximale reisafstand van 5 zones te
3. overschrijden. Het tarief voor deze overschrijdingen is het landelijk geldende maximale taxitarief per kilometer onder aftrek van 30% korting.
4. Dagvenster: maandag t/m donderdag van 06.00 tot 01.00 uur , vrijdag van 06.00 tot 02.00 uur, zaterdag van 07.00 tot 02.00 uur, zondag van 07.00 tot 01.00 uur.
5. De reserveringstijd voor een rit is 60 minuten. Dit betekent dat een rit met de Groene Hart Hopper 60 minuten voor de gewenste ophaaltijd kan worden geboekt.
6. Marges: De vervoerder mag maximaal 15 minuten voor en maximaal 15 minuten na de bestelde tijd arriveren; alle ritten die niet binnen deze tijdslijmiet arriveren zijn te vroeg of te laat. Ook de ritten 'te vroeg' moeten geregistreerd worden. Nu is te vroeg ook op tijd.
7. Omrijtijd maximaal 15 minuten bij 2 zones, en maximaal 20 minuten vanaf 3 zones. Dit is inclusief het in en uitladen van rolstoelen/scootmobielen, het wachten voor een stoplicht en dergelijke.
8. Prioriteitsritten kunnen tot 2 uur van tevoren geboekt worden.
9. Bij ritten naar een andere vorm van openbaar vervoer, zorgt de vervoerder voor de gewenste aansluiting hierop zonder onnodig lang (meer dan 15 minuten) te moeten wachten. De reiziger dient de gewenste aansluiting met tijdstip bij de bestelling te melden.
10. Het is mogelijk om extra prioriteitsritten te boeken tegen een bijbetaling van bijvoorbeeld € 3,50 per rit.
11. Voor ritten vanaf het ziekenhuis geldt een vooraanmeldingstijd van 30 minuten.
12. Het is mogelijk een spoedrit te bestellen: de Hopper is binnen 30 minuten gearriveerd, voor een extra toeslag op de rit van bijvoorbeeld € 5.
13. Regelmatig terugkerende ritten kunnen in 1 keer aangemeld worden en maximaal voor een jaar geboekt worden.
14. De tarieven van de GroeneHartHopper zijn niet hoger dan de tarieven van het reguliere openbaar vervoer.
15. Ritten kunnen via een gratis telefoonnummer worden besteld, of via de website.

### **4. (Terug)belservice** (voor mensen met een auditieve beperking wordt gebruik gemaakt van sms)

1. Terugbellen naar alle klanten die dit willen (als de Hopper er over 5 minuten aan komt). Als er wordt afgesproken dat er gebeld wordt, moet er ook daadwerkelijk gebeld worden. Bij voorkeur een warme terugbelservice.
2. Te laat belfunctie: bellen naar de klant wanneer de vervoerder meer dan een kwartier te vroeg of te laat komt. Laat de klant weten hoe lang het nog gaat

duren. Een klant kan dan beslissen niet meer te gaan of een andere oplossing te zoeken.

3. Mogelijkheid voor de chauffeur om de klant te bellen wanneer deze niet op de afgesproken plaats staat, zoals bij een winkelcentrum (nu gaat de chauffeur vaak rondrijden om te klant te vinden of de chauffeur rijdt weg).
4. Mogelijkheid voor de klant om via de telefoniste aan de chauffeur door te geven dat hij/zij op een andere plaats opgehaald moet worden, bijvoorbeeld bij een winkelcentrum, wanneer de afgesproken plaats is opgebroken.
5. De chauffeur moet contact op kunnen nemen met de centrale, bijvoorbeeld in geval van nood.
6. Chauffeurs mogen niet privé bellen in de taxi.

## **5. Vervoer**

1. Kwaliteit materieel: goede vervoersmogelijkheden voor iedereen. Iedereen moet in alle busjes kunnen of het juiste voertuig naar de klant; de vervoerder moet de vervoersindicatie opvolgen.
2. Vastzetmogelijkheden: rolstoelen én scootmobielen moeten goed vastgezet kunnen worden. Verlengde gordels in alle busjes. Omdat mensen ook zelf een scootmobiel kopen en met de Hopper reizen, moeten alle soorten en maten scootmobielen vervoerd worden.
3. In principe rijdt de klant de scootmobiel zelf in de bus, bij voorkeur achteruit. Het zwaartepunt zit dan zo dicht mogelijk bij de bus. Als de klant dit niet kan, moet de chauffeur dit kunnen.
4. Vervoer van honden, naast hulphonden en blindengeleidehonden, is onder bepaalde voorwaarden toegestaan:
  - Er moet betaald worden, deze honden nemen ook een plaats in. Voor hulphonden en blindengeleidehonden hoeft niet betaald te worden, zij zijn immers de begeleider van de klant.
  - Honden mogen niet mee wanneer er ook een klant meereist met een hulphond of een blindengeleidehond. Andere honden blijven vaak blaffen.
5. Mogelijkheid om een sociaal of medisch begeleider mee te nemen moet blijven onder dezelfde voorwaarden als nu. Sowieso geldt de OV begeleiderskaart in het CVV.
6. Het is mogelijk om medereizigers mee te nemen tegen een apart tarief, bijvoorbeeld € 1,50 per zone. Er kunnen 4 personen meereizen.
7. Navigatiesysteem is aanwezig.
8. Eventuele koppeling met routegebonden vervoer mag geen achteruitgang betekenen in kwaliteit en kosten voor de CVV reiziger.

## **6. Chauffeurs/betaling**

1. Dienstverlenende houding: helpen bij het in- en uitstappen, respectvolle bejegening, assistentie van voordeur tot voordeur.
2. Het verplicht volgen van een cursus bejegening en empathie.
3. Goede beheersing van de Nederlandse taal.
4. Chauffeurs hebben kennis over alle doelgroepen die zij vervoeren.
5. De chauffeurs beschikken over gepast geld indien klanten contant willen betalen.
6. Het is mogelijk om via automatische incasso te betalen. Bij het overgaan naar een nieuwe vervoerder wordt er een machtigingskaart/formulier naar de klant gestuurd om opnieuw automatische incasso te regelen.

## **7. Telefonisten/centrale**

1. Nemen binnen zes oproeptonen de telefoon op, anders komt er een bandje waar op wordt aangegeven hoeveel wachtenden er zijn. De klant kan dan besluiten later terug te bellen.
2. Geven juiste informatie bij de overschrijding van de reisduur (zie ook 4.2).
3. Wanneer een klant wordt opgehaald bij een winkelcentrum of het ziekenhuis, duidelijk afspreken op welk punt de klant opgehaald wil worden.
4. De centrale is bereikbaar totdat de laatste klant 's avonds is opgehaald.

## **8. Reservebus en -chauffeur**

Voor noodgevallen staat er een reservebus en chauffeur klaar. Bijvoorbeeld in geval van ziekte van een chauffeur, maar ook bij onverwachte drukte of als een klant niet opgehaald is.

## **9. Overleg lokale adviesraden sociaal domein**

1. De lokale adviesraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het gemeentebestuur over het bestuursbeleid en de algemene gang van zaken, waaronder nieuwe aanbestedingen.
2. De vervoerder is bereid om minimaal 2 keer per jaar te overleggen met de lokale adviesraad.

**Oktober 2020**