

Aan
College van Burgermeester en Wethouders
Gemeente De Bilt

11 januari 2023

Geacht College,

Hierbij ontvangt u ons advies inzake de inkoopstrategie van het doelgroepenvervoer, en de richtlijnen voor vernieuwing uitvoering doelgroepenvervoer.

Vooraf:

Bij het opstellen van het advies is gekeken naar het door ons in augustus 2022 uitgebrachte advies aan de ambtenaren op een eerdere versie van de inkoopstrategie. Het heeft even wat tijd gekost om te zien wat er met onze eerdere opmerkingen is gedaan, maar we denken dat we een beeld hebben gekregen. Een groot aantal van onze opmerkingen is helaas niet overgenomen. Dit kan zijn doordat het een provinciale aanbesteding is, maar een toelichting vanuit de gemeente de Bilt zou wel op zijn plaats zijn geweest. Een aantal van de opmerkingen brengen we nu in dit advies onder uw aandacht.

Inkoopstrategie:

4.1.1. blz. 13:

Dit is de 1^e plaats waar het VN verdrag wordt genoemd, de Rechten van het Kind zijn we helemaal niet tegen gekomen. Zijn dit geen leidende principes bij deze aanbesteding en hoort dit dan niet al aan het begin te worden genoemd?

Advies 1: neem VN verdrag en verdrag Rechten van het Kind op in hoofdstuk 2 als een van de leidende principes bij het regelen van dit vervoer.

2.2 blz. 5

OV en doelgroepenvervoer is nu goed uitgelegd en we ondersteunen de gedachte dat iedereen met het OV moet kunnen reizen. Dat was ook ons advies in augustus. Wat we niet begrijpen is het gebruik van de termen beperking en handicap naast elkaar. Een beperking wordt pas een handicap als er geen (hulp) middel is om de beperking op te heffen.

Advies 2: gebruik de juiste termen en draag dit op alle beleidsterreinen uit.

Doelgroepenvervoer hoort bij het beleidsterrein van de sociale sector. OV is onderdeel van beleidsterrein Vervoer. Deze 2 beleidsterreinen moeten nauw samenwerken om het voor iedereen mogelijk te maken om van het OV gebruik te maken. Deze samenwerking hebben we niet teruggevonden in deze inkoopstrategie of richtlijnen.

Advies 3: neem in het beleid voor OV mee dat OV door iedereen gebruikt moet kunnen worden.

H3, blz. 12

Social Return wordt omschreven als een bepaalde vorm van inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Is dit niet breder dan hier is omschreven, blijven er zo geen kansen liggen tot de inzet van meer mensen? Geeft dit aanbieders geen kans zo niet aan de gewenste 5% te voldoen? Overigens goed dat dit % t.o.v. augustus is verhoogd. De gemeente Utrecht heeft een actief Social Return beleid. Wij vragen ons af of dit past bij de nu voorgestelde werkwijze.

Advies 4: informeer naar de werkwijze van de gemeente Utrecht en onderzoek of deze methode misschien ook geschikt is voor deze aanbesteding.

H4, doelstelling 2:

De tarieven staan duidelijk uitgelegd. Wat we niet kunnen overzien zijn de kosten van het vervoer van kinderen. Het lijkt erop alsof deze hoger zijn dan het vergelijkbare kinderkaartje bij NS. Deze wijziging van tarieven vereist wel een goede communicatie met de gebruikers. Deze communicatie moet volgens ons niet alleen door de aanbieders worden gedaan, maar ook door de gemeente. We signaleren dat de proef in Bilthoven Noord bij weinig mensen bekend is, en daardoor weinig gebruik wordt gemaakt van dit type vervoer. Hopelijk wordt deze Provinciale pilot niet als mislukt beschouwd.

Advies 5: start als gemeente nu al met een goede communicatiecampagne over het OV en doelgroepenvervoer.

H 4.2.3. blz 24:

Tot slot een advies gericht op de meting van de kwaliteit van het vervoer. We signaleren dat er ook systemen zijn van continue kwaliteitsmeting, bijv. bij internetbedrijven of Saltro bloed afname. Het moet voor aanbieders mogelijk zijn om cliënten digitaal om hun mening te vragen na het uitvoeren van de rit. Immers er worden nu digitaal ritten geboekt. Dat geeft een veel beter overzicht van de kwaliteit van het vervoer dan het nu voorgestelde systeem.

Advies 6: laat de vervoerder naast een doorlopende klachtenprocedure ook een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek houden. En dit niet tot 1 keer per jaar beperken.

Er is gevraagd om een advies met richtlijnen/tips/aandachtspunten voor de verdere inkoopprocedure en de contractperiode daarna. Wij hopen met deze brief hieraan te hebben voldaan. Voor verdere toelichting en advies kunt u ons altijd benaderen.

In de hoop u hiermee van dienst te zijn geweest en in afwachting van uw reactie, teken ik

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paul van Maanen', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Paul van Maanen,
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein De Bilt