



GCR

Goudse Cliëntenraad

Aan: het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Gouda
per mail

Betreft: advies Aanbesteding CVV

Gouda, 12 december 2017

Geacht College,

Inleiding en verantwoording

In goed overleg hebben we een gelegenheid gevonden om vandaag met enkele leden van de GCR mondeling vragen te kunnen stellen en te adviseren met betrekking tot de aanbesteding van het CVV. Met een enkele aanvulling vindt u hierbij een neerslag van deze adviezen.

De GCR betreurt het dat in het traject dat voorafgaat aan deze aanbesteding voor het inzetten van een nieuwe vervoerder bijzonder weinig tijd werd ingepland om tot een advies te kunnen komen.

Aangepast vervoer is voor de gebruikers voorwaarde om te kunnen participeren. De kwaliteit ervan is zodanig dat dit er eerder al toe leidde dat een andere vervoerder moest worden ingezet. Nu er een nieuwe aanbesteding noodzakelijk is zou een grondig voorbereid advies van de GCR vanuit onze optiek zeer gewenst zijn geweest. Immers is een nieuwe aanbesteding ook een natuurlijk moment om de puntjes op de i te zetten. Ook al zijn er beperkingen bij een aanbesteding vanwege de gewenste vertrouwelijkheid, meer tijd voor advisering had kunnen bijdragen aan een grondiger advies. In het korte tijdsbestek voor advisering laten we noodgedwongen veel liggen, ook positieve zaken zoals het verplicht stellen van het TXkeur.

De GCR realiseert zich dat ook de klankbordgroep CVV om een reactie gevraagd is/wordt met het oog op een eventuele nieuwe aanbesteding. Dat neemt niet weg dat de GCR het adviesorgaan van de gemeente Gouda is en dat we graag in staat worden gesteld om een goed advies af te leveren.

ADVIES 1

Houd bij een volgende (vervoers)aanbesteding in de planning direct rekening met een redelijke adviesprocedure zodat beter wordt voldaan aan de Verordening ter zake.

Kwaliteit vanuit het gezichtspunt van de cliënt

Wij waarderen het dat, zoals vermeld in 'Voorstellen bij de nieuwe aanbesteding' (pagina 7 ad 16), in deze aanbesteding de kwaliteit een zwaarder gewicht heeft dan voorheen toen de prijs zwaar woog. Op het eerste gezicht lijkt dit (ook) tegemoet te komen aan verbetering van de kwaliteit voor de cliënt. Gelezen de Gunningscriteria in de Aanbestedingsleidraad (p.17) stelt het ons erg teleur hoe u kwaliteit dan uitwerkt

namelijk in de onderdelen 'implementatieplan', 'uitvoeringsplan' en 'duurzaamheid', waarbij deze subcriteria respectievelijk 125, 125 en 400 punten scoren. Eerder was dit respectievelijk 150, 250 en 150 punten.

We wijzen u erop dat duurzaamheid weliswaar van belang is in het algemeen, maar dat voornamelijk de eerste twee onderdelen voor de CVVcliënt het begrip 'kwaliteit' vertegenwoordigen. Daar gaat het immers over communicatie (o.a. met de reiziger), klanttevredenheid, verbetering van de dienstverlening, informatievoorziening aan de reiziger etc.

Onze conclusie is dat de kwaliteit die rechtstreeks is gericht op de cliënten nu juist minder zwaar weegt dan eerder. Louter omdat duurzaamheid onder kwaliteit wordt geschaard weegt het totaal zwaarder, maar de cliënt heeft hier nauwelijks baat bij.¹

Bijvoorbeeld de inhoud van referenties of van een klachtenregeling komt in de weging niet aan bod. Ons werd duidelijk dat een klachtenregeling onderdeel is van het contractmanagement. Het is een voorbeeld uit meerdere waardoor wij moeten constateren dat de gewenste *reizigers*kwaliteit van het CVV nauwelijks voldoende bij de aanbesteding wordt vastgelegd.

Gevraagd naar de handhaving van hetgeen in het Programma van eisen als voorwaarden aan de vervoerder wordt gesteld begrepen wij dat gerichte controle veelal ontbreekt. Veel is afhankelijk van ingediende klachten, die nota bene bij de vervoerder ingediend moeten worden en door hem afgehandeld worden. Verder zijn er de bespreekmogelijkheden in het contractmanagementgesprek.

De bonusmalusregeling lijkt nu vooral toegespitst op eisen ten aanzien van stiptheid. In de bonusmalusregeling zouden in de prestaties ook kwaliteitseisen op het gebied van bejegening en informatie moeten worden meegenomen, niet alleen 'op tijd' presteren. Dit zou beoordeeld moeten worden aan de hand van klanttevredenheid over de geleverde dienstverlening waarbij een hogere klanttevredenheid beloond dient te worden. Dit kan door middel van het meewegen van de ervaringen van klanten op een structurele wijze, door middel van klanttevredenheidsonderzoek.

ADVIES 2

Vraag de GCR te adviseren over een conceptklachtenregeling.

ADVIES 3

Zoek naar betere mogelijkheden om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren dan een knijp- en piepsysteem en zoek ook naar mogelijkheden voor informatie en controle waarbij de gemeente niet afhankelijk is van de informatie van de vervoerspartij. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van klantinterviews, het automatisch per mail voorleggen van een korte review na een rit of een gericht klanttevredenheidsonderzoek (dus niet slechts onderdeel van het WMO-onderzoek).

Aanmeldtijd

De meest in het oog springende verandering is de aanmeldtijd voor een rit die van één uur naar vier uur gaat. Hiermee wordt efficiency beoogd.

Op zichzelf is het prima dat er efficiënt met gemeenschapsgeld wordt omgesprongen. Maar deze verandering is een forse kwaliteitsvermindering voor de cliënt. Een spontane rit wordt al helemaal onmogelijk. Met deze wijziging wordt ingegaan tegen het VNverdrag Handicap² dat bepaalt dat mensen met een beperking volwaardige

¹ Ter vergelijking: verbetering van de dienstverlening en communicatie daarover naar de cliënt scoort max 25 punten, het inzetten van voertuigen met een leeftijd <3 jaren scoort 30 punten

² in 2016 is het VN-verdrag handicap in Nederland geratificeerd. Gemeenten zijn verplicht om het VN verdrag handicap na te leven/in te voeren. De verplichtingen van het verdrag gelden namelijk voor de gehele overheid (rijk, provincies, gemeenten).

participatiemogelijkheden dienen te hebben, dat de overheid hierin een verantwoordelijkheid heeft om dit na te streven, en dat in elk geval nieuw beleid geen achteruitgang mag betekenen voor mensen met een beperking, de zogenaamde stand still bepaling.

Er is totaal niet onderbouwd waarom inplanning van ritten vier uur tevoren efficiënter zou zijn dan een uur tevoren. Daarentegen kleven er grote bezwaren aan deze verslechtering van beleid: cliënten moeten aanzienlijk langer tevoren hun reis vastleggen. Juist het feit dat het hier gaat om *regionaal* vervoer houdt in dat men een rit niet altijd lang van tevoren kan plannen. Cliënten kunnen zich ook onder druk gezet voelen om een vroeger tijdstip te kiezen als de vervoerder vanwege planningsredenen daarom vraagt.

Ten overvloede: in omliggende regio's is de reserveringstijd 60 minuten³.

ADVIES 4

Beperk de aanmeldtijd tot een uur.

ADVIES 5

Indien advies 4 niet wordt opgevolgd: onderbouw precies hoe een aanmeldtijd van vier uren bijdraagt aan beter vervoer, ook gezien vanuit het oogpunt van de cliënt.

Belkosten

In ons overleg hebben we er al op gewezen dat het feit dat de belkosten nu voor rekening van de cliënt gaan komen ook een achteruitgang is.

ADVIES 6

Wijs in alle communicatie erop dat reserveren via de website of app niets kost. Maak een klachtenlijn sowieso gratis.

Toegezegde informatie

In het document 'Voorstellen bij de nieuwe aanbesteding' pagina 2, 6^e alinea geeft de projectgroep aan dat het niet haalbaar is om het huidige niveau van het CVV in stand te houden, de achteruitgang moet proportioneel zijn ten opzichte van de vervoersbehoeften van personen die niet afhankelijk zijn van het CVV. De onderbouwing daarvan kon ons helaas nog niet worden gegeven maar is toegezegd. Wij wijzen bij voorbaat op hetgeen in het VNverdrag staat, zie hierboven.

Vertrouwelijkheid

Met het oog op de aanbesteding wordt dit advies voorlopig niet verder gedeeld dan tussen de direct betrokken GCRleden.

Wij zien uit naar uw reactie op ons advies.

Met vriendelijke groet,

Anke Huisman-Mak
voorzitter Goudse Cliëntenraad

³ Vgl. De MolenHopper, Regiotaxi Holland Rijnland, Vervoer op maat in Rotterdam, Regiotaxi Haaglanden.