



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN
Rheden Rozendaal

Aan: College van B&W Rheden
In afschrift aan: College van B&W Rozendaal
Regionale programmamanager doelgroepenvervoer
Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

Onderwerp: Verzoek om advies inzake Nota van Uitgangspunten regionale aanbesteding
doelgroepenvervoer

Kenmerk: 20150721 Advies Doelgroepenvervoer

Datum: 4-9-2015

Geacht College,

Op 2 juli 2015 ontvingen wij uw verzoek om advies inzake Nota van Uitgangspunten regionale aanbesteding doelgroepenvervoer. Dit betreft de in deze nota beschreven randvoorwaarden en uitgangspunten.

Naast deze nota heeft de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) ook kennis genomen van de Aanvullende notitie op deze nota van 12 juni 2015 en de Inspraakreactie van de Gebruikersadviesraad (GAR) Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen van 13 juli j.l.

De ASD geeft u door middel van deze brief adviezen over dit belangrijke onderwerp, waarbij de ASD zoveel mogelijk dezelfde volgorde hanteert als is gebruikt in de nota, plus twee aanvullende onderwerpen over de situatie in de gemeenten Rheden/ Rozendaal en de cliënten.

1. Inleiding

In aanvulling op het gestelde door de GAR zouden wij pleiten voor een nadere uitwerking en precisering van het tweede spoor "Versterken van eigen kracht" zowel op regionaal als op lokaal niveau en op welke wijze het voorgestelde model daartoe bij kan dragen.

Net als de GAR zijn wij ook sceptisch over de inzet van vrijwilligers als het vijfde spoor. Gezien de relatief 'marginale rol' die hiervan verwacht wordt, vragen wij ons af of dit inderdaad als een vijfde spoor gezien moet worden.

2. Randvoorwaarden bundeling doelgroepenvervoer

De voorziening maatwerk vervoer is een uiterst belangrijke dienstverlening met vele duizenden dagelijkse actieve gebruikers in onze regio. In de nota staat dat de "productformule verder wordt ontwikkeld en verbeterd". In belang van de huidige en toekomstige gebruikers onderschrijven wij dit van harte. In dezelfde nota staat ook "tevredenheid ... zoveel mogelijk handhaven". Wij bespeuren hierin een zekere discrepantie tussen de ambitie van "verbeteren" en "zoveel mogelijk handhaven".

Om duidelijkheid te scheppen stellen wij voor dat voor de acht randvoorwaarden duidelijk SMART-doelstellingen worden gedefinieerd voordat tot uiteindelijke besluitvorming wordt overgegaan en, bij een positief besluit, vervolgens tot de aanbesteding wordt overgegaan. Hierbij hoort uiteraard ook (een) doelstelling(en) voor wat klanttevredenheid betreft. Wat betekent het als de doelstellingen niet worden gehaald?

Wij pleiten er dan ook sterk voor dat de regiecentrale niet alleen wordt uitgedaagd om het vervoer "zo efficiënt mogelijk te laten verlopen" maar ook 'zo klantvriendelijk' mogelijk.

Tenslotte constateren wij dat er een zekere discrepantie zit tussen de keuze van het regiemodel en enige punten uit de brief van GAR: "zou niet juist het samenspel tussen regie en vervoer in één hand meer efficiëntie opleveren" maar ook met betrekking tot "warme terugbelservice" (ofwel rechtstreeks contact tussen cliënt en chauffeur en niet via een regiecentrale). Anders gezegd: hoe wordt de 'gelaagdheid' van het regiemodel in balans gebracht met korte lijnen tussen cliënt en chauffeur/ vervoerder? Wij adviseren om dit punt nog nader aandacht te geven.

3. Uitgangspunten regiecentrale

Wij onderschrijven het commentaar van de GAR hierover. Wel willen wij nog één toevoeging maken. De keuze om één partij verantwoordelijk te laten zijn voor de regiecentrale, gegeven het gebrek aan ervaringen met een dergelijke opzet niet alleen in de regio maar zelfs in heel Nederland, lijkt ons een groot risico. Is het bekend of er überhaupt partijen zijn die een dergelijke functie kunnen en willen uitvoeren? Is het bekend hoe de vervoerders tegenover een dergelijk model staan? Hoe groot is het ICT-risico?

Aangezien dit duizenden cliënten betreft, verspreid over vele vervoerders en vele gemeenten lijkt ons de introductie van dit model een grote uitdaging. Wij adviseren u dan ook tenminste alle mogelijke risico's vooraf goed in kaart te brengen met de mogelijke maatregelen om deze te niet te doen of te verkleinen. Het mag niet mis gaan! Dit betekent dus ook een stevige beheerorganisatie namens de 19 gemeenten.

4. Uitgangspunten vervoer

Zie brief GAR van 13 juli 2015.

5. Financiële uitgangspunten

Ook hier verwijzen wij naar de brief van de GAR. Zoals eerder benoemd maken wij ons zorgen over het risico van zo'n groot project. Op dit moment is kennelijk niet duidelijk of er sprake van "initiële opstartkosten" zou kunnen zijn. Wij pleiten ervoor dat een risicoanalyse (zie punt 3) wordt vertaald in financiële risico's.

6. Proces en planning

Wij constateren dat er veel druk staat op de tijdsplanning. Het tijdsschema zoals beschreven in de nota loopt niet geheel synchroon met de planning genoemd in uw brief van 2 juli 2015. Gezien de grootte en de complexiteit adviseren wij u om voldoende tijd te nemen voor een dergelijk ambitieus project.

7. Gemeente Rheden

In de nota wordt herhaalde malen aangegeven, dat er ruimte is voor specifiek lokaal, gemeentelijk beleid. Enkele voorbeelden uit de nota:

- Gemeenten hebben mogelijkheden om vervoersprojecten door vrijwilligers te stimuleren;
- Gemeenten kunnen ook ervoor kiezen om vervoersstromen niet toe te voegen aan het systeem;
- Gemeenten bepalen voor eigen inwoners wie in aanmerking komt voor toegang tot het systeem;
- Lokale vervoersinitiatieven kunnen een plek krijgen in het regiecentrale model. De gemeenten bepalen dit zelf.

De ASD pleit ervoor dat de gemeenten Rheden en Rozendaal hun visie hierop bij de besluitvorming over het regiemodel aanbieden.

Uit het rapport van de Cissoniusgroep uit 2014 m.b.t. de cliënten uit Rheden en Rozendaal blijkt dat 229 leerlingen gebruik maken van dit speciale vervoer (Rozendaal: 3) en 180 cliënten AWBZ-vervoer (Rozendaal: 0). Op basis van de BUIG gegevens op 1 maart 2015 blijkt dat 2119 personen gebruik maken van de WMO-voorzieningen vervoer in Rheden (Rozendaal: 36). Wij adviseren om voorafgaand aan de lokale besluitvorming een algemeen inzicht te geven in de mogelijke gevolgen voor deze doelgroepen (met de laatst bekende gegevens).

8. Cliënten en inwoners

Last but not least, pleit de ASD sterk voor voldoende aandacht voor de vervoersbehoeften van de cliënten. Het kan en mag niet alleen gaan om bezuinigingen. Het gaat vaak om een zeer afhankelijke en kwetsbare groep van gebruikers.

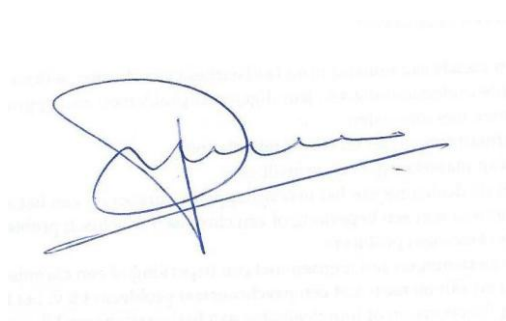
Op zich is het streven naar efficiëntie prima mits dat ook leidt tot betere dienstverlening aan de cliënten. Wij adviseren dan ook dat op basis van de wensen en behoeften van de meest belangrijke en onderscheidende doelgroepen in de gemeenten Rheden en Rozendaal (maar liefst ook regionaal) te toetsen aan deze regionale aanbesteding van het doelgroepenvervoer. Dit om te zorgen dat belangrijke specifieke eisen, wensen, karakteristieken van deze doelgroepen op een juiste wijze worden meegenomen in de besluitvorming zowel bij het besluit over de regiecentrale als bij besluit over de aanbesteding van het vervoer. Een extra aandachtspunt is wellicht de relatief grote geografische spreiding (Velp <-> Laag-Soeren). Wellicht kan dit worden gecombineerd met het gestelde onder punt 7?

Zoals eerder geschreven vragen wij ook speciale aandacht voor consequenties van de gelaagdheid van dit model op het contact tussen cliënt en chauffeur, maar ook bij klachten, wijzigingen, e.d. (zie verbetervoorstellen van de GAR).

Tenslotte adviseert de ASD om ook veel aandacht te schenken aan de periode voorafgaand aan de invoering van dit model (maar ook rondom de lokale besluitvorming om verwarring en onzekerheid te vermijden). Dit betreft zowel een goede communicatie naar de gebruikers, essentieel gezien de vele wijzigingen, maar ook richting de huidige vervoerders, om te zorgen dat zij hun dienstverlening naar cliënten kunnen/ zullen blijven waarborgen in deze transitieperiode.

Tot het geven van een nadere toelichting zijn wij desgevraagd graag bereid. Omgekeerd zijn wij belangstellend naar uw reactie op dit gevraagde advies.

Met vriendelijke groeten,
namens de Adviesraad Sociaal Domein

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Peter Manders', with a long horizontal stroke extending to the right.

Peter Manders
Voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Joke van Galen', with a large, stylized 'J' and 'G'.

Joke van Galen
Secretaris