

## **Adviesraad Sociaal Domein Gemeente Almelo**

Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
t.a.v. mevrouw M. van Saane en de heer E. van Mierlo  
Haven Zuidzijde 30  
7607 EW Almelo

Almelo, 6 november 2022

Betreft: Advies met betrekking tot Inkoop Vervoer sociaal domein

Geachte mevrouw van Saane en heer van Mierlo,

Deze week ontvingen wij uw adviesaanvraag met betrekking tot de inkoop vervoer sociaal domein en dan met specifieke aandacht voor de uitgangspunten.

Zoals in eerdere adviezen van de Adviesraad veelvuldig benoemd en beschreven, hecht de Adviesraad grote waarde aan de kwaliteit van al het handelen in het sociale domein. Om te kunnen meten en weten of -in dit geval- de gemeente en vervoerder de gewenste kwaliteit halen, is een normering van de kwaliteitseisen noodzakelijk. Mogelijk is dit elders beschreven en vastgelegd; het zat niet bij de bijlagen van deze adviesaanvraag.

In het memo ISD003 worden globaal enkele kwaliteitsuitspraken gedaan: de bejegening, de representatie van de chauffeurs, vervoer dat passend moet zijn bij de problematiek van de gebruiker, aandacht voor de maximale rijtijd, opvolging van klachten en sanctionering. Dit zijn nogal algemeen (globaal) geformuleerde uitspraken. Deze zijn op deze wijze niet meetbaar en voor meerdere uitleg vatbaar.

De Adviesraad herhaalt graag haar eerdergenoemde voorkeur voor een kwaliteitshandboek, waarin, in dit geval, bovengenoemde uitspraken worden geborgd middels meetbare kwaliteitseisen (normen).

Zo is bij punt C 3, "Klachtenafhandeling centraal", het bestuurlijk aandachtspunt over vervoer passend bij de problematiek in geval van autisme bij een minderjarige nog wel meer op te merken en te regelen dan alleen maar "geluid".

Onder punt C 4, "Omrijdtijd", waarin sprake is van een omrijdtijd van 30 minuten voor meer dan 3 zones stellen wij voor daar maximaal 30 minuten van te maken. Bij de rittijd wordt namelijk ook een maximum aangehouden. Aandachtspunt hierbij is de communicatie naar de cliënt over de maximale omrijdtijd.

Bij punt D 3, "Contractduur", adviseren wij een passage toe te voegen om vervoerders in staat te stellen chauffeurs in dienst te nemen die goed kunnen aansluiten bij de verschillende doelgroepen en problematiek, bijvoorbeeld door het volgen van gesprekstechnieken o.i.d. Dit zou kunnen zorgen voor minder klachten.

Verder kan bij de screening van opdrachtnemers gekeken worden naar data als scores medewerkerstevredenheid, enz.

Vragen naar aanleiding van het bovenstaande:

- Staat de klachtenprocedure ook open voor minderjarigen en zo ja: vanaf welke leeftijd? Hoe is de minderjarige hierover geïnformeerd?
- Is het vervoer een item in de ondersteuningsplannen en worden deze plannen gebruikt in de diverse onderzoeken naar effect en voortgang?
- Hoe wordt bij opvolging van klachten de desbetreffende indiener van de klacht op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht? Wordt de procedure van de afhandeling kenbaar gemaakt aan de indiener? Hoe vindt de terugkoppeling plaats aan laatstgenoemde?
- In de contracten met de vervoerder(s) vormen de uitkomsten van de meting van de kwaliteitsnormen en de analyse van de binnengekomen klachten de basis voor mogelijke sanctionering. Dit wordt beschreven en vastgesteld in het contract. Onze vraag in dit verband is dan ook of de gemeente Almelo meetbare doelstellingen heeft geformuleerd in de contracten met de vervoerder(s)?
- Kan de wethouder in de kwartaal overleggen met de vervoerder beschikken over kwantitatieve resultaatgegevens betreffende het nakomen van de afspraken over aanrijtijden, de duur van de rit en andere voor de gebruiker belangrijke aspecten?

Namens de Adviesraad Sociaal Domein vragen wij uw aandacht voor bovenstaande aanbevelingen en vragen.

Met vriendelijke groet,

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN  
Gemeente Almelo

Rita ter Hedde  
Secretaris

André Witvers  
Wvd. Voorzitter