

Aan: Adviesraad sociaal domein
Boddenstraat 3
7607 BL Almelo

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Bezoekadres:
Haven Zuidzijde 30
7607 EW Almelo

Telefoon : **(0546) 54 1789**
e-mail : **info@almelo.nl**
internet : **www.almelo.nl**

Uw kenmerk
Advies d.d. 6-11-2022

Ons kenmerk

Datum
27 oktober 2023

Bijlage(n)

Doorkiesnummer
(0546) 54 1111

Inlichtingen bij
M. van Brink

Onderwerp

Reactie op advies inkoop vervoer sociaal domein

Geachte leden van de Adviesraad sociaal domein,

Op 6 november 2022 heeft u een advies uitgebracht met betrekking tot de inkoop van vervoer. Hierop heeft u geen reactie gehad. Uw advies is overigens wel betrokken bij het besluit van het college om te starten met de inkoopprocedure vervoer sociaal domein binnen de kaders en uitgangspunten zoals verwoord in de memo inkoop vervoer sociaal domein. Hierbij heeft het college de opdracht gegeven aan de projectgroep inkoop vervoer om de adviezen van uw Adviesraad te verwerken in het bestek van de aanbesteding en het contract met de gegunde vervoerder. Hieronder ga ik daarom ambtelijk inhoudelijk in op uw advies.

Globale kwaliteitsuitspraken

In uw advies stelt u dat in de memo globaal enkele kwaliteitsuitspraken worden gedaan en dat deze daardoor niet meetbaar zijn. U gaat daarbij specifiek nog in op het uitgangspunt "klachtenafhandeling centraal" waarbij u stelt dat er wel meer op te merken valt over vervoer passend bij de problematiek dan "geluid" in het geval van autisme. Uw constatering is juist en moeten ook bij de verdere ambtelijke uitwerking van de bestuurlijke uitgangspunten worden meegenomen. In de uitwerking, bij het opstellen van het bestek en het contract zijn afspraken opgenomen met betrekking tot de tijdigheid (ophaal/bestemmingstijden en reisduur) en de klachtenafhandeling. In het nieuwe contract worden nu ook concrete normen genoemd. Dit betreffen normen die landelijk gebruikelijk zijn in dit soort vervoerscontracten.

Communicatie maximale omrijtijd

U vraagt in uw advies aandacht voor de communicatie over de maximale omrijtijd van 30 minuten. In een brief aan onze inwoners over de nieuwe vervoerder en op de website van Connexion is dit vermeld.

Contractduur en kwaliteit chauffeurs

In uw advies geeft u aan dat we een passage bij "contractduur" zouden kunnen opnemen om vervoerders in staat te stellen chauffeurs in dienst te nemen die goed kunnen aansluiten bij de verschillende doelgroepen en problematiek. Hierover zijn bepalingen opgenomen in het contract met de vervoerder. De eisen die we hebben gesteld op het gebied van het personeel, worden door ons gecontroleerd op naleving door de vervoerder.

Medewerkerstevredenheid

U adviseert bij de gunning rekening te houden met data als scores op medewerkerstevredenheid. In de gunning van de opdracht moeten inschrijvers aangegeven hoe ze deskundig personeel werven en behouden. Daarmee kunnen ze extra kwaliteitspunten krijgen, waardoor de kans dat de opdracht gewonnen wordt, wordt vergroot. Er zijn op dit moment nog geen onderling te vergelijken scores op het gebied van medewerkerstevredenheid. Dit maakt het objectief screenen op medewerkerstevredenheid onmogelijk.

Naast bovenstaande adviezen, stelt u een aantal vragen met betrekking tot de inkoop van het vervoer. Ook deze vragen zullen hieronder puntsgewijs worden beantwoord.

Staat de klachtenprocedure ook open voor minderjarigen en zo ja: vanaf welke leeftijd? Hoe is de minderjarige hierover geïnformeerd?

De klachtenprocedure staat open voor minderjarigen. Dat is voor de uitvoering van het leerlingenvervoer en ander vervoer van jeugdigen ook belangrijk. Naast de mogelijkheid die jeugdigen vanaf 12 jaar hebben om zelf een klacht in te dienen, hebben ouders/verzorgers en leerkrachten deze mogelijkheid ook. In het algemeen zullen ouders/verzorgers en/of leerkrachten de klachten doorgeven en zal met hen wordt gecommuniceerd over de afhandeling. Ouders/verzorgers, leerkrachten en jeugdigen zullen over de klachtenprocedure via een duidelijke folder worden geïnformeerd.

Is het vervoer een item in de ondersteuningsplannen en worden deze plannen gebruikt in de diverse onderzoeken naar effect en voortgang?

Indien vervoer wordt geïndiceerd maakt deze deel uit van het ondersteuningsplan. Periodiek zal worden beoordeeld of de voorziening moet worden voortgezet waarbij onder andere wordt gekeken naar het effect van het vervoer op de zelfredzaamheid van en het vermogen tot participeren door de inwoner.

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?

De gemeente en de vervoerder hebben een klachtenregeling en procedure vastgelegd. Daarin staan onder andere afspraken met een maximale afhandeltermijn en de communicatie hierover met de indiener. De indiener krijgt schriftelijk een terugkoppeling over de klacht.

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)?

Ja, zie reactie onder kopje "globale kwaliteitsuitspraken".

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?

Voor de volledigheid: deze overleggen worden gevoerd door de contractmanager en de vervoerder. De wethouder neemt geen deel aan deze gesprekken. De contractmanager kan over de door u genoemde gegevens beschikken. Dit is opgenomen in de voorwaarden van het nieuwe contract.

Hoogachtend,

Namens Burgemeester en wethouders van Almelo,

M. van Brink

Uitvoering Sociaal, team Kwaliteit en Innovatie

Dit document is digitaal aangemaakt en daarom niet ondertekend.