



Ellen Forbes (voorzitter)
info@asdouderamstel.nl
www.asdouderamstel.nl

College van B&W Gemeente Ouder-Amstel
t.a.v. mw. N. Willems
Postbus 35
1190 AA Ouderkerk aan de Amstel

Ouderkerk aan de Amstel, 16 februari 2021

Onderwerp: Uitgangspuntennotitie aanbesteding WMO Vervoer

Geacht college,

Met belangstelling hebben we kennisgenomen van de Uitgangspuntennotitie ten behoeve van de aanbesteding WMO-vervoer in de DUO gemeenten. In de notitie worden veel aspecten genoemd om het vervoer zo optimaal mogelijk te laten verlopen. De positie van de cliënt, vervoerder/ondernemer en gemeente zijn daar een wezenlijk onderdeel van. De Adviesraad wil enkele opmerkingen maken voornamelijk vanuit het cliëntenperspectief.

Toegankelijkheid.

- In de uitgangspuntennotitie worden vier verschillende voor-aanmeldtijden genoemd. Deze verandering geeft de cliënten keuzevrijheid maar kan ook verwarring teweeg brengen. Van belang is dat helder is welke tijden voor welk vervoer van toepassing zijn. We adviseren in de voorwaarden voor de aanbesteding op te nemen dat bij aanvang van een nieuw contract met een cliënt een nieuwe brochure wordt meegestuurd met heldere uitleg. We vertrouwen erop dat in de brochure en andere vormen van informatie rekening wordt gehouden met laaggeletterden en anderstaligen.
- De voor-aanmeldtijden veranderen; verruiming enerzijds via internet en app 24/7, anderzijds blijft de voor-aanmelding via de telefoon enigszins beperkt. We willen ervoor pleiten dat de aanmeldingen, op welke wijze dan ook gedaan, daadwerkelijk gelijkelijk worden behandeld dus in volgorde van aanmelding. Met aandacht voor korte wachttijden bij telefonische aanmelding. Geef hierover duidelijkheid in de brochure, want voor cliënten met minder digitale vaardigheden moet de drempel niet verhoogd worden.
- De genoemde veranderingen vragen van de cliënt om een goede planning van zowel de heen- als de terugrit. Indien cliënten zich niet op tijd melden heeft dit vergaande consequenties (geen of uitgesteld vervoer). Niet iedereen zal dit direct onder de knie hebben. Enige coulance in de beginfase is wenselijk.

Vrijwilligersvervoer

- Vrijwilligersvervoer voldoet aan een behoefte voor korte en acute ritten. Wij vragen ons af of het integreren van dit vervoer wenselijk is binnen de werkzaamheden van een commerciële onderneming. Te overwegen valt om het welzijnswerk c.q. gemeente dit lokale vervoer te laten organiseren, zonder tussenkomst van de gecontracteerde vervoerder. Het vrijwilligersvervoer kan wel gestimuleerd worden.



Ellen Forbes (voorzitter)
info@asdouderamstel.nl
www.asdouderamstel.nl

Rolstoelafhankelijke cliënten.

- Rolstoelafhankelijke burgers zijn aangewezen op speciaal (WMO)vervoer. Wij vragen ons af of bekend is hoeveel van deze ritten jaarlijks worden uitgevoerd en of de toekomstige vervoerder voldoende materieel heeft voor deze ritten. De wachttijd voor rolstoelafhankelijke burgers kan oplopen door beperkt materieel. En juist zij kunnen niet uitwijken naar regulier taxivervoer als gevolg van hun handicap. Dit kan overigens ook het geval zijn bij voor mensen met een andere handicap, zoals verstandelijke gehandicapten met een ernstige gedragsstoornis.

Duurzaamheid

- Van de vervoerder mag worden verwacht, bij aanschaf van nieuw materieel, dat het voldoet aan de actuele geldende norm van dat moment. We beseffen dat dit invloed kan hebben op de prijsstelling.

Gebied van het WMO vervoer, vragen in verband met onduidelijkheden in de tekst

- Puntbestemmingen. Dit vervoer moet beginnen binnen het "intern vervoersgebied". Betekent dit binnen de gemeentegrenzen van Uithoorn, Diemen of Ouder-Amstel tezamen of in elke gemeente apart?
- Maximaal kunnen 5 zones worden gereden tot de grens van de Valys-vervoerder. Is dit voor cliënt duidelijk?
- Uitzonderingen zijn mogelijk als de cliënt tijdelijk ergens anders woont, buiten het vervoersgebied. Wat gebeurt er in dat geval?

Evaluatie

Bij de evaluaties van het vervoer dient gekeken te worden naar de algemene tevredenheid, maar met name ook naar de tevredenheid van de meest kwetsbare groepen. Dit zijn immers de groepen die meestal weinig tot geen alternatieve vervoersmogelijkheden hebben en dus volledig afhankelijk van het WMO-vervoer zijn.

Bij de evaluatie denken we aan: goede telefonische bereikbaarheid, goede service, klantvriendelijkheid van de chauffeurs, gepast rijgedrag etc.

We adviseren differentiatie naar cliëntgroep mee te nemen bij de beoordeling.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Ouder Amstel
Ellen Forbes, voorzitter