

**CONCEPTVERSLAG VAN DE RAADSINFORMATIEMARKT DOELGROEPENVERVOER
DE COMMISSIE SAMENLEVING VAN DE GEMEENTE HAARLEM OP 19 NOVEMBER
2015 IN HET STADHUIS VAN HAARLEM**

Aanwezig de leden en plaatsvervangende leden:

de heer M. Brander (PvdA), mevrouw S. Özogul-Özen (SP), de heer A.P.D. van den Raadt (TH), de heer P. Spijkerman (D66), mevrouw A. Sterenberg (VVD), de heer F. Visser (CU)

Mede aanwezig: de heer B. van Leeuwen (voorzitter), mevrouw D. Taets van Amerongen-Ingram (secretaris), de heer R. de Haas (projectleider doelgroepenvervoer van de 9 regiogemeenten)

Verslag: de heer G-J. Timmermans

De heer **De Haas** zegt gevraagd te zijn hier een presentatie te geven over de verwervingsstrategie waarover het college op 10 november een besluit genomen heeft. Hij roept de commissieleden op vooral vragen en discussiepunten naar voren te brengen. De PowerPointpresentatie is als bijlage bij dit verslag opgenomen.

Op dit moment zijn er afzonderlijke regelingen en contracten voor het vervoer van verschillende doelgroepen: Wmo, leerlingen, dagbesteding. Per 1 januari 2016 stopt de provincie met de ov-taxi. Omdat de gemeenten niet al op die datum een nieuw contract konden rondkrijgen, is het bestaande contract met een jaar verlengd waarbij de provincie nog optreedt als opdrachtgever. Maar de ov-taxi kan dan alleen nog maar gebruikt worden door houders van een Wmo-pas, voor het overige verandert er in 2017 nog niets, ook niet in het toezicht. Per 1 januari 2017 moet er echter een alternatief zijn voor het Wmo-vervoer in alle gemeenten. De gemeenten willen minimaal het op dat in het collegebesluit huidige kwaliteitsniveau handhaven, maar willen met elkaar wel efficiencywinst boeken met behoud van klantvriendelijkheid en oog voor de kwetsbare groepen. Men wil het ook koppelen aan de kanteling naar meer zelfredzaamheid die in het sociaal domein in gang is gezet. Via de vervoerscentrale willen de gemeenten meer regie kunnen voeren op dit voor gemeenten tot nu toe onbekend terrein.

Mevrouw **Sterenberg (VVD)** vraagt of er naast de efficiency wel voldoende gekeken wordt naar de klantvriendelijkheid en hoe de gemeente daar dan op kan sturen. Er zijn volgens haar nu al vaak klachten over veel te lange wachttijden. Er moeten waarborgen komen dat de uitvoerders goede diensten verlenen voor het overeengekomen bedrag.

De heer **De Haas** merkt op dat in het collegebesluit van afgelopen zomer nadrukkelijk staat aangegeven dat het opdrachtgeverschap van de gemeenten in het contract juist scherp moet worden toegesneden op dit soort punten. Klanttevredenheid wordt genoemd als een sturingsinstrument. Er zullen prikkels in het contract komen om klanttevredenheid te bevorderen. De vervoerscentrale waar alle informatie samenkomt, moet de vervoersvragen optimaal op elkaar afstemmen. Dat is het aanspreekpunt van de gemeente.

Besparing is in dit proces geen doel op zich, maar zou een welkom neveneffect kunnen zijn. Het is wel de bedoeling te komen tot een vermindering van het totale volume aan doelgroepenvervoer. Voor elke klant moet een passende oplossing gevonden worden. De vervoerscentrale kan binnen de door de gemeente gestelde kaders, klantprofiel en afgegeven indicatie ook kritisch kijken of er voor bepaalde klanten ov-vervoer een redelijk alternatief is op bepaalde trajecten routes. De juridische fitnesses moeten nog uitgezocht worden, maar het is dan wel nodig dat de vervoerscentrale voldoende geëquipeerd is om indicaties op dat aspect te interpreteren en het gesprek daarover aan te gaan. Dat soort zaken moet ook in het contract geregeld worden. De invulling kan per gemeente gaan verschillen.

Het is ook de bedoeling lokale vervoersaanbieders meer kansen te geven in de aanbesteding.

Mevrouw **Sterenberg (VVD)** vraagt waarom er binnen gebieden een maximum gezet wordt op het aantal percelen per uitvoerder.

De heer **Visser (CU)** vindt dat streven haaks staan op het streven naar synergie omdat het juist zorgt voor meer versnippering.

De heer **Brander (PvdA)** is benieuwd of dit systeem dan ook plek biedt aan lokale vrijwilligersinitiatieven als Haarlem Sjopper.

De heer **De Haas** zegt dat er wordt uitgegaan van een aantal basisstations en dat het de bedoeling is te zorgen dat niet alle standplaatsen of vertrekpunten in handen komen van een en dezelfde grote aanbieder. Elke vervoerder kan wel in de hele regio opereren onder regie van de vervoerscentrale, maar per locatie is het aantal vaste vervoerders beperkt. Er zullen afspraken komen waar vrijwilligersvervoer een werkbaar alternatief is. De afspraak is in ieder geval dat de vervoerscentrale daar rekening mee moet houden. Kleinere uitvoerders kunnen in dit regiemodel gemakkelijker inschrijven omdat de vervoerscentrale helemaal geen binding heeft met de uitvoering van het vervoer. Hij laat vervolgens de planning zien van drie grote stappen: de verwervingsstrategie, het bestek voor de vervoerscentrale en het bestek voor het vervoer. De strategie is onlangs vastgesteld, het bestek voor de centrale komt in december en voor het vervoer in mei. In september 2016 moet alles gegund zijn.

De heer **Visser (CU)** is benieuwd hoe de afstemming gaat van de criteria in het Programma van Eisen (PvE) die relevant zijn voor de centrale en voor de vervoerders als die twee PvE's niet gelijktijdig worden vastgesteld. Hij wil vooral uitgaan van het belang van de klant en dan lijkt het hem meer voor de hand liggen eerst het PvE voor het totaal vast te stellen, bijvoorbeeld op het gebied van wacht- en aanrijdtijden omdat anders het risico bestaat dat de vervoerscentrale de kosten voor extra eisen gaat afwentelen op de vervoerders.

De heer **Brander (PvdA)** zegt dat dit wellicht zou kunnen als men alles al van tevoren zou weten of kunnen bepalen, terwijl het hier ook om een verkenning van de mogelijkheden gaat.

Mevrouw **Sterenberg (VVD)** zegt dat men de aanbesteding nu wel goed moet regelen om fiasco's als bij de huishoudelijke hulp te voorkomen.

De heer **De Haas** zegt dat specifieke zaken die voor beide partijen gelden, identiek zullen worden overgenomen. Maar voor de invulling van sommige onderdelen voor de vervoerders is het juist van belang dat de vervoerscentrale meedenkt. Daarom wordt deze volgorde van aanbesteding aangehouden. Er bestaat een sterke relatie tussen beide contracten, maar de gemeente blijft de ontwikkelingen monitoren en zal betrokken blijven bij mogelijkheden voor verbetering en nieuwe inzichten die zich tijdens de loop van de contracten zullen aandienen. Gaandeweg kan men er bijvoorbeeld achterkomen dat de relatie tussen de tijd waarop men een vervoersafpraak vooraf moet vastleggen in de praktijk korter kan zijn zonder extra kosten. De vervoerscentrale zal ook optreden als adviseur van de gemeente over dat soort prijs- en kwaliteitsbepalende knoppen waarmee te sturen valt. Het is dan aan de gemeente om te bepalen in welke gevallen kortere aanmeldtijden zijn toegestaan.

Mevrouw **Özogul (SP)** is benieuwd hoe het gaat met de mensen die in de tussentijd vervoer nodig hebben.

Mevrouw **Sterenberg (VVD)** vermoedt dat een centrale al vlug zal zeggen dat aanscherping van de eisen niet past binnen het afgesloten contract.

De heer **De Haas** zegt dat gestart wordt met de huidige standaarden maar dat gaandeweg gekeken kan worden welke kenmerken in aanmerking komen voor bijstelling. De vervoerscentrale kan dan op grond van ervaringen berekenen wat bijstellingen zouden opleveren. De vervoerscentrale blijft een

opdrachtnemer van de gemeente en krijgt van de gemeente randvoorwaarden mee. De gemeente kan die randvoorwaarden wijzigen omdat die in wezen niets veranderen aan de taak waarvoor de centrale is ingeschakeld. Er verandert in feite dan alleen maar iets in de kosten voor de gemeente.

De heer **Visser (CU)** merkt op dat er nu sprake is van een vast bedrag voor de centrale, maar dat er in het stuk vier variabelen in de tariefstructuur worden onderscheiden. Hij vraagt zich af waarom er niet met één tarief gewerkt wordt.

De heer **De Haas** zegt dat die variabelen te maken hebben met de voorspelbaarheid van bepaalde vervoersstromen. Het leerlingenvervoer is goed voorspelbaar, maar het sociaal Wmo-vervoer aanmerkelijk minder. Dat heeft gevolgen voor de manier van werken en het aantal taken dat moet worden uitgevoerd. Ook voor de ontwikkelingsfunctie van de centrale geldt een andere prijs. Deze verschillende prijscomponenten zullen in het bestek nader uitgewerkt worden.

De heer **Brander (PvdA)** vraagt welke risico's er optreden als het niet lukt de centrale gegund te krijgen.

De heer **De Haas** zegt dat elke aanbesteding risico's kent. Als het onverhoopt niet zou lukken met de aanbesteding van de centrale ziet hij twee opties: alsnog parallel verdergaan of de hele planning doorschuiven. Voor dat laatste zijn echter weinig mogelijkheden gezien de strakke planning.

De heer **Van den Raadt (TH)** vraagt wanneer er ruimte is voor de pilots met vrijwilligersinitiatieven die door de wethouder is toegezegd voor de hele operatie in werking zou treden.

De heer **De Haas** zegt dat in de periode na de gunning in april tot eind december afspraken gemaakt zouden kunnen worden met de centrale over de mogelijkheden voor de Haarlem Sjonger. Voor de voortgang van het proces is er nu een ambtelijke projectgroep van alle gemeenten, er zijn werkgroepen met allerlei deskundigen en er is een regionaal portefeuillehoudersoverleg met de wethouders sociaal domein voor de bestuurlijke afstemming. De besluitvorming vindt op lokaal niveau plaats. Er is wel regionale afstemming met de Wmo-raden met een regionale klankbordgroep die eens per vier weken bij elkaar komt om vroegtijdig hun input mee te nemen. Het bestek is nu al grotendeels met die klankbordgroep doorgeploegd.

De heer **Brander (PvdA)** is benieuwd of het leerlingenvervoer ook in het bestek wordt opgenomen.

De heer **De Haas** zegt dat daar in Haarlem nog geen besluit over is genomen. Hij kan nu nog niet zeggen wanneer daar meer zicht op is, maar bevestigt dat het mooi zou zijn als dat meteen zou kunnen worden meegenomen in de aanbesteding. Er worden de komende tijd veel gesprekken over gevoerd met Haarlem en de andere gemeenten. De verwervingsstrategie is nu vastgesteld, maar bij het bestek van de centrale gaat het veel meer om de taakomschrijvingen, de inhoud van de opdracht en contractuele aspecten. Het bestek is al grotendeels klaar. Hij wil nu graag enkele punten daaruit toelichten.

De heer **Visser (CU)** zegt verwacht te hebben dat het conceptbestek hier en nu voor commentaar aan de commissie zou worden voorgelegd, zeker als het ook al met de Wmo-raden is doorgeploegd. Hij acht dat document vanuit het oogpunt van verwachtingsmanagement belangrijker dan de verwervingsstrategie en vraagt de voorzitter te bewerkstelligen dat de commissie alsnog inzage krijgt in dat document om inbreng te kunnen leveren. Het politieke debat zal immers voornamelijk gaan over de criteria die gehanteerd moeten worden.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** bevestigt dat de commissie invloed wil kunnen uitoefenen op het PvE. De heer **De Haas** stelt dat het document marktgevoelige informatie bevat die pas naar buiten komt op het moment van aanbesteding. Het besluit over dat document is aan de colleges, die zelf

verantwoordelijk zijn voor de lokale afstemming. Vanaf 4 januari staat het document op internet. Dan kan de commissie er ook nog suggesties voor aandragen. De Wmo-raden hebben het ook niet gehad, maar daar heeft hij, net als hij nu met de commissie van plan is, een aantal elementen uit dat bestek mondeling doorgenomen.

De **voorzitter** merkt op dat men vragen op dit punt eigenlijk moet voorleggen aan de wethouder. Dat kan men later op de avond in de commissievergadering doen.

De heer **De Haas** vervolgt dat gemeenten volgens het bestek de regie blijft houden via indicering, het stellen van criteria, contractering en sturing. De centrale wordt de partner en adviseur van de gemeente met aantoonbare expertise op het gebied van aannames, planning, klantencontacten, operationele aansturing van de vervoerders en het verwerken van informatie. De vervoerders stellen voertuigen en chauffeurs beschikbaar om vervoersopdrachten uit te voeren. De gemeente kan aanvullende eisen stellen aan de vervoerders, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** signaleert een risico bij de interpretatie door de vervoerscentrale van de indicatie. Zij is benieuwd bij wie de afhandeling van klachten komt te liggen. Gezien eerdere ervaringen dringt zij aan op een onafhankelijke aanname van klachten.

De heer **De Haas** zegt dat de voorwaarden van de indicatie op de Wmo-pas worden aangegeven. Daar staat ook onder welke voorwaarden de centrale een alternatief kan adviseren. Dat is het klantprofiel dat door de gemeente wordt vastgesteld. De klant hoeft daar dus niet over in discussie te gaan. De gemeente kan bepalen of de centrale een ov-advies mag afgeven. Heemstede heeft bijvoorbeeld al aangegeven daar niet voor te voelen.

De heer **Brander (PvdA)** vindt het dan een belangrijk aandachtspunt in het contract op te nemen dat de gemeente de mogelijkheid heeft een dergelijke regeling terug te draaien als die in de praktijk fout blijkt uit te werken.

De heer **De Haas** zegt dat punt te zullen noteren. Voor de klachten moet de gemeente als opdrachtgever een onafhankelijk, klantvriendelijk meldpunt inrichten. Dat zou bij wijze van spreken een callcenter kunnen zijn dat de klachten vervolgens doorzet naar de centrale. De oplossing van een klacht zal van de centrale moeten komen omdat daar immers alle informatie is, maar de gemeente zal dat goed moeten monitoren. De centrale zal dus goed moeten rapporteren over de afhandeling van klachten.

Er zal niet de eis gesteld worden dat de centrale een kostbare fysieke vestiging in het gebied heeft; het gaat primair om de expertise. Maar wel zal men op de een of ander manier moeten aantonen dat er zaken geregeld zijn om lokale kennis en binding te waarborgen. Dat kan bijvoorbeeld zijn door een dag per week in het gebied aanwezig te zijn om contacten met chauffeurs en andere belangrijke partners te onderhouden. Een vestiging alleen wordt niet gezien als een garantie voor goede regionale kennis, het gaat om de wijze waarop men wil organiseren dat die regionale kennis in huis komt. Aan vervoerders wordt wel de eis van lokale of regionale vestiging gesteld.

In het bestek zullen ook regels rond privacy en klantprofiel worden opgenomen. De centrale heeft inzicht in het klantprofiel, maar niet in de exacte medische indicatie. De cliënt moet wel kunnen inzien welke informatie over hem in het systeem is opgenomen.

De heer **Brander (PvdA)** kan zich aan de andere kant voorstellen dat zich situaties kunnen voordoen waarin het wel bijzonder nuttig zou zijn als de centralist zich kan informeren over de medische geschiedenis van een beller. Hij is benieuwd of de Wmo-raden dat punt naar voren hebben gebracht.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** oppert de mogelijkheid dat cliënten zelf kunnen aangeven welke medische informatie zij willen doorgeven omdat die relevant kan zijn voor onder meer het bepalen van maximaal aanvaardbare omrijdtijden.

De heer **De Haas** zegt dat punt nog niet eerder gehoord te hebben. Hij noteert het als aandachtspunt voor de verdere uitwerking dat met de vervoerscentrale gekeken moet worden naar welk soort medische informatie nodig zou kunnen zijn om een reis op de goede manier te plannen.

De heer **Brander (PvdA)** is benieuwd wat er gebeurt als gemeenten het onderling niet eens zijn over de verwachtingen van een centrale.

De heer **De Haas** zegt dat dit nog een aandachtspunt is. Daar leven nog verschillende gedachten over. De bedoeling is wel daar een goede regeling voor te hebben voordat de centrale definitief gegund wordt.

De heer **Brander (PvdA)** zegt de uitslag van die zoektocht wel te willen vernemen. Hij is benieuwd of kwaliteit ook een rol gaat spelen bij het toewijzen van ritten.

De heer **Visser (CU)** vraagt hoeveel vervoerders men wil gaan contracteren en of er gewerkt zal worden met een basistarief.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** vraagt waarom er per se gewerkt moet worden met een maximum aantal percelen per vervoerder. Het kan volgens haar toch ook zo zijn dat zich een vervoerder aandient die alle vervoer goed kan verzorgen. Verder merkt zij op dat alle rendement van deze regelingen nu naar de centrale en de vervoerders gaat. Zij vindt dat er ook gekeken mag worden naar het voordeel voor de gemeente.

De heer **De Haas** zegt dat in de aanbesteding concurrentie op prijs zal spelen. De bedoeling is uiteindelijk op een stuk of tien vervoerders uit te komen, met elk hun eigen uurtarief voor de gemeenten. Maar daar zal de reiziger niets van merken, die betaalt een uniform basistarief. In het bestek voor het vervoer moet gekeken worden of het aspect kwaliteit nog een rol krijgt bij het toewijzen van ritten. De centrale moet in ieder geval objectief en transparant kunnen opereren. Er is gekozen voor een systeem met concurrentie op prijs en kwaliteit dat meer partijen – vooral ook het lokale MKB – kansen biedt voor deelname. Een systeem waar meer partijen aan deelnemen is volgens hem ook meer solide dan een systeem met één aanbieder.

De **voorzitter** merkt op dat er nog veel vragen zijn en stelt voor die als technische vragen schriftelijk te stellen.

De heer **Visser (CU)** zegt ook de nodige politieke vragen te hebben, die helaas nu niet gesteld kunnen worden omdat vanwege de strakke planning gekozen is voor deze route via een informatiemarkt.

De **voorzitter** merkt op dat politieke vragen in de commissievergaderingen gesteld kunnen worden aan de wethouder. Daar kan men hem ook vragen of het conceptbestek nog op een of andere manier ingezien kan worden zodat de commissie daarop kan reageren. Hij bedankt de heer De Haas voor diens presentatie en sluit de raadsmarkt om 20.00 uur.