

Verslag extra vergadering d.d. 24-01-2022

Aanwezig:

Mw. Lisette de Lijster de Raadt	- Directeur Stroomlijn
Mw. Jiska Nooren	- SDD
Dhr. Alex Buchinhoren	- SDD
Mw. Linda Vonk-van der Graaf	- SDD
Dhr. Wolter Smit	- Vervoersplatform
Dhr. Tjipke van der Plaats	- lid namens Dordrecht
Mw. Tineke Veldhuisen	- lid namens Hendrik-Ido-Ambacht
Mw. Ineke Robart	- lid namens Papendrecht
Dhr. Jaap Goud	- lid namens Zwijndrecht
Dhr. Jan Slappendel	- interim voorzitter



Digitaal

Na opening en voorstelrondje wordt eerst door Alex en Lisette het proces geschetst.

Aan de orde zijn de volgende stukken;

- 2016 Bestek Taxidiensten (Ter kennisname)
- Dvo SDD/Stroomlijn
- Toelichting van Alex via de mail (13-1-22): Wat betreft de service normen gelden zoals al aangegeven tijdens het laatste overleg verschillende afspraken. De sturing op deze afspraken is als verantwoordelijkheid belegd bij Stroomlijn en ook opgenomen in deze dienstverleningsovereenkomst tussen de SDD en Stroomlijn. Kern is wat beschreven is in artikel 4: Op tijd rijden, klanttevredenheid (KTO) cijfer, klachtenpercentage. De vervoerders worden met name beboet op het te laat verschijnen op een dienst.
- Nieuwe inkoopstrategie
Toelichting van Alex via de mail (13-1-22): dit stuk betreft de concept inkoopstrategie. In dit stuk worden naast enkele uitgangspunten voor de aanbesteding ook de meer beleidsinhoudelijke en daarmee ook bestuurlijke afwegingen, die rond deze aanbesteding spelen, beschreven. Dit stuk zal verder in deze vorm niet bestuurlijk worden vastgesteld maar moet vooral gezien worden als opmaat naar het bestek en het bestuurlijke advies dat we uiteindelijk rond genoemde beleidsinhoudelijke afwegingen gaan opstellen.
- Planning aanbesteding
- Aandachtspunten programma van eisen vanuit gebruikers (opgesteld door Piet en Mariette)

A/lex: door de start van de nieuwe Gemeenschappelijke Regeling Sociaal en de komende verkiezingen staat het proces onder druk. Doel is te komen tot een nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer per 1-1-2023. Daarom moet het nieuwe bestek al in april klaar zijn.

Het AB moet de besluiten voorbereiden maar de gemeenten willen de gemeenteraden nog raadplegen. Dit levert veel tijdsdruk op. De bestuurlijke overwegingen kunnen later definitief vastgesteld worden.¹

Vraag is of dit proces zal leiden tot verschillen in beleid tussen de gemeenten, die kans is aanwezig. Afhankelijk van de omvang van deze verschillen kan de uitvoerbaarheid onder druk komen te staan en dit soort consequenties zullen dan ook vooraf inzichtelijk moeten worden gemaakt.

De heroverweging rond de doelgroep 75-plussers zal verder worden uitgewerkt als een meervoudig lokaal vraagstuk dat uiteindelijk aan de afzonderlijke gemeenteraden zal worden voorgelegd. Dit omdat het feitelijk om een algemene voorziening gaat en niet om een Wmo-maatwerkvoorziening waardoor een besluit hiervoor ook onder de lokale

¹ Na het overleg met de adviesraad is het vervolgproces iets aangepast. In de zin dat de bestuurlijke keuzes mbt de beleidsmatige kaders nu meegenomen worden in het bredere herijkingsproces dat dit jaar rond de Wmo start en ook zal worden afgerond. Deze herijkingsprocessen vinden dit jaar overigens ook plaats voor de Participatiewet en Schuldhulpverlening. Is onderdeel van de afspraken die met de gemeenten zijn gemaakt dat we in eerste instantie "as is" overgaan naar de nieuwe GR maar dat in 2022 ook gestart met genoemde herijkingsprocessen waarbinnen de lokale gemeenteraden ook zullen worden betrokken.

bevoegdheid valt. Een besluit om deze doelgroep weer toe te voegen heeft daarnaast altijd een financiële consequentie en raakt daarmee ook het budgetrecht van de lokale gemeenteraden.

Lisette: Stroomlijn voert de regie over het kleinschalig openbaar vervoer voor de diverse doelgroepen zoals o.a. het collectief Wmo-vervoer. Er zijn 6 vervoerders die deelnemen. Omdat Stroomlijn de regie voert gaat het in het bestek eigenlijk alleen om de eisen die Stroomlijn stelt aan de vervoerders: eisen aan auto's, aan op tijd aanwezig zijn en aan de chauffeurs.

Belangrijke ontwikkelingen die samenhangen met het bestek zijn de hoofdrichtingen uit de inkoopstrategie zoals emissieloos rijden (Stroomlijn is verzocht om als eerste field lab doelgroepenvervoer van Nederland te fungeren voor rijden op waterstof) en het verlangen naar een betere kwaliteit/prijs verhouding te komen: langduriger en beter contracten voor de chauffeurs waardoor er een stabiel en beter toegerust chauffeursbestand kan groeien.

Vraag aan Alex: het is onduidelijk hoe je het bestek kunt vaststellen om voorgaande te bereiken: komen er passages in dat e.e.a. gaande het proces aangepast kan worden? Blinkt niet uit in helderheid en eenduidigheid van beleid en inkoop.²

De meeste aandachtspunten die de Adviesraad aangeeft betreffen het regieproces wat Stroomlijn voert en hangen samen met de dienstverleningsovereenkomst tussen de SDD en Stroomlijn.

Lisette nodigt de Adviesraad uit voor een werkbezoek aan Stroomlijn en informeert of het Vervoersplatform ook weer duidelijker actief kan worden. Piet antwoordt dat daaraan gewerkt wordt.

Tijpke: Hoe ga je de duurzaamheidseisen zoals genoemd in de inkoopstrategie meten? *Lisette:* met een puntensysteem, bijvoorbeeld het vervangen van een voertuig door een emissieloos voertuig levert x punten op die binnen inkoop of vergoeding voordeel opleveren. Dit is nog nader te bepalen door bijvoorbeeld per 1-1-2024 hier normen en afspraken voor in te voeren, zoals binnen x jaar dienen x % van de voertuigen geen CO2 uitstoot meer te hebben.

Piet: klachten betreffen vaak de hele keten van telefoniste tot systeem tot chauffeur. Hoe voorkom je dat er gewezen wordt van chauffeur naar telefoniste voor de schuld van een incident? *Lisette:* Stroomlijn is voor alle klachten geheel verantwoordelijk en dient tot een bevredigend afhandeling te komen.

Aangehaald wordt de beschreven Klantreis met diverse strubbelingen daarbinnen. Covid heeft het samenhangende verbeterproces vertraagd maar er lopen nog trajecten. Hoofdpijn: meer commentaar op telefonisten als op chauffeurs, verbeterpunten in de klachtenprocedure. Norm is maximaal 3 klachten op 1000 ritten, 92% op tijd en een waarderingcijfer van ten minste 7,5.

Afspraak: SDD en Stroomlijn geven op hoofdlijnen reactie op de door ons aangebrachte aandachtspunten, inclusief de per mail aangegeven vragen van Marika. Daarbij wordt ook aangegeven wat de juiste momenten zijn om hier nog verder op te reageren. We laten dit onderwerp op de komende vergaderingen terugkomen.

² Genoemde zaken zullen direct vertaald worden in het bestek. Soms als harde eis, zoals bv het SROI percentage dat van toepassing is, soms als onderdeel van de criteria die een rol spelen bij de beoordeling van de offertes. Voor wat betreft het emissieloos rijden was eerst het idee om verschillende scenario's voor te leggen. We zien hier echter vanaf en maken nu de keuze om de eerder al vastgestelde bestuurlijke ambitie (uiterlijk in 2030 emissieloos) als kader mee te geven bij het bestek. De wijze waarop de vervoerders hier in hun offerte verdere invulling aan geven wordt vervolgens een van de wegingscriteria naast prijs en andere kwaliteitscriteria.

Als het gaat om aanpassingen die voortvloeien uit de keuzes in het latere herijkingsproces zal in het bestek worden voorzien door de mogelijkheid op te nemen dat er door opdrachtgever jaarlijks met 10% kan worden op- of afgeschaald. Uiteindelijk zouden we het effect van deze keuzes en bv ook de keuze mbt de 75 plus doelgroep direct hebben vertaald naar het in het bestek beschreven volume maar dat bleek vanuit de aangegeven redenen niet haalbaar.

Jaap: waarop zijn de gehanteerde vervoersvolumes gebaseerd? *Lisette*: op ervaringscijfers uit het verleden. Is wel vertekend door Covid en de uitname van de 75+ groep, die overigens in volume goeddeels toch weer deelneemt door een Wmo-maatwerk indicatie vervoer aan te vragen. Gemiddelde stijging de afgelopen jaren van 7% per jaar blijkt de gemeenten overigens wel zorgen baren. Nu wordt gemikt op inlopen tot het oude niveau maar het is moeilijk exact in te schatten.

Continuïteit van dienstverlening in aanbieders, chauffeurs en gedrag is het grootste probleem. Vandaar ook de gewenste inzet op contracteren met meer oog voor kwalitatieve aspecten en niet alleen op prijs met een race to the bottom als gevolg. Een lijn die door de Adviesraad van harte wordt onderschreven.

Wolter (vervoersplatform): geeft aan dat de tevredenheid met de prestaties van Stroomlijn groeit en dat er duidelijke vooruitgang zit in de aanrijdtijden.

Ineke: is nu duidelijk wat bedoeld wordt met van voordeur tot voordeur? *Lisette*: dat is tot eigen voordeur of tot voordeur van het complex indien van toepassing. Staat volgens Lisette ook duidelijk beschreven, maar zij zal dat nog eens checken.

Ineke: handelwijze als een klant wordt opgehaald op een punt en nog niet op tijd aanwezig is? *Lisette*: er wordt getracht contact te leggen/bellen. Bus mag pas weg als de centrale daar toestemming voor geeft. Staat in het protocol. Suggestie om altijd een sms te sturen bij no show wordt meegenomen.

Dat het keuzemenu als lastig wordt ervaren is bekend en verbeteringsmogelijkheden worden onderzocht.

Ineke: wat doen jullie met signalen van klanten of chauffeurs over problemen? *Lisette*: wordt altijd doorgegeven aan de instantie of persoon die er iets mee kan, mits te achterhalen.

Er volgt nog een korte discussie over de beschreven knoppen om volumes te beheersen. Afspraak is dat dit nog een keer expliciet aan de orde komt. (Alex graag meenemen bij de reactie op de aandachtspunten)³

Jaap: graag aandacht voor gevallen waarbij kort iets afgegeven moet worden bij het ziekenhuis, kan de chauffeur dan niet 5 minuten wachten? Net zo : afhalen van een voedselpakket bij de voedselbank. Klant moet nu onevenredig lang wachten op de retourrit. Jiska: casussen zijn bekend en ook vanuit ziekenhuis en Voedselbank ingebracht. Wordt meegenomen in experiment hoe hiermee te handelen. In dit soort gevallen geldt dat het voordeel van de een de extra wachttijd van anderen betekent. Meegenomen wordt ook de gedachte dat wellicht een andere oplossing (zonder klant erbij) gezocht kan worden voor dit soort vervoer van 'pakketten'.

Jan sluit de vergadering onder dankzegging voor voorlichting en inbreng.

³ Denk dat het een nuttige bijeenkomst was maar met de kennis van vandaag zou je kunnen zeggen dat de extra ingelaste vergadering niet nodig was geweest. Deze was ingegeven door het idee dat we een voorstel over de knoppen al in maart aan het AB moesten voorleggen en de input van de adviesraad dan mee konden nemen in het voorstel. Zoals aangegeven komt de discussie over de knoppen nog terug maar dan als onderdeel van het bredere herijkingsproces. Uiteraard zullen we de adviesraad bij dit proces nauw betrekken. Ik stel voor dat we op de agenda voor het volgend overleg vooral stil staan bij de vervolplanning rond genoemd herijkingsproces.