



College van burgemeester en wethouders van De Fryske Marren

Heremastate 1

8501 AA Joure

Joure, 16 februari 2022

Betreft: advies aanbesteding doelgroepenvervoer

Op 9 december 2021 ontving de Adviesraad Sociaal Domein (adviesraad) een uitnodiging voor een overleg met de beleidsambtenaren over de aanbesteding van het doelgroepenvervoer. De gemeente De Fryske Marren wil het vervoer voor de Wmo, het gym- en zwemvervoer en het jeugd- en leerlingenvervoer opnieuw aanbesteden. Op 1 augustus 2022 moet het doelgroepenvervoer gerealiseerd zijn en het tijdpad om dat te realiseren is kort.

Op 20 januari 2022 vond dit overleg plaats met de betreffende beleidsambtenaren en het dagelijks bestuur van de adviesraad. Aangezien de publicatie van de aanbesteding al op 2 februari 2022 zou moeten plaatsvinden was het tijdig uitbrengen van een breed gedragen advies niet mogelijk.

In een goed en constructief gesprek zijn de argumenten over en weer gewisseld. In het overleg is toegezegd onze inbreng zo veel als mogelijk te verwerken in de definitieve aanbestedingscriteria. Hoewel te laat willen we toch de stem van de burger laten horen en brengen we alsnog advies uit.

In het algemeen kiest de adviesraad er voor om de kwaliteit boven de prijs te laten prevaleren evenals de keuzevrijheid van de burger. Natuurlijk kennen wij ook het doelmatigheidsprincipe. Vanuit deze visie hebben we het advies opgesteld.

Voor het leerlingenvervoer is Taxicentrale Witteveen te Lemmer de vervoerder. Voor het Wmo vervoer zijn er nu twee vervoerders, namelijk Taxicentrale Witteveen en Taxicentrale Reidsma te Lemmer. De insteek van de Fryske Marren is om nog meer in te zetten op de kwaliteit van de dienstverlening. We hebben met elkaar gesproken over

[Adviesraad Sociaal Domein De Fryske Marren](#)

[Postbus 101](#)

[8500 AC Joure](#)

www.adviesraadsociaaldomein-defryskemarren.fr

de vraag hoe je de kwaliteit dan gaat meten, beoordelen en controleren. In het Programma van Eisen (PvE) is daarover één en ander vastgelegd.

Wat betreft het klanttevredenheidsonderzoek, adviseren wij dit door een externe partij te laten doen en ook te kijken naar de respons.

Ten aanzien van de klachtenafhandeling adviseren we meer in te zetten op contractmanagement. Handhaving van de kwaliteitseisen vinden wij een belangrijk punt. De factuurcontrole, de bonus/malus regeling en de Kritieke Prestatie Indicatoren kunnen een goed hulpmiddel zijn, maar liever zien we een regelmatig gesprek over de voortgang met de aanbieders.

We onderschrijven de aandachtspunten voor wat betreft de duurzaamheid zoals aangegeven in het PvE.

De bedrijfsvoering van een organisatie is ook een belangrijk onderwerp. Om iets over de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen zeggen is het van belang te weten hoe de werkomstandigheden van medewerkers zijn. Zaken als ziekteverzuimcijfers en een periodiek medewerker tevredenheidsonderzoek kunnen daarbij behulpzaam zijn. Wij adviseren om de aanbieders te bevragen op hun medezeggenschap. Is er een ondernemingsraad of een medezeggenschapsraad ingesteld?

De Friese taal is onderdeel van de cultuur in onze gemeente. Daarom adviseren wij dat wat betreft de taalvaardigheid van de chauffeurs, het Fries verstaan een pré is.

Ten aanzien van de financiën gaat de Fryske Marren gunnen op prijs en kwaliteit, in het strategiedocument staat de verhouding 50% - 50% vermeld. Wij zijn ingenomen met dit uitgangspunt. In de eerdere aanbesteding was de verhouding 30% kwaliteit en 70% prijs.

Voor het Wmo vervoer adviseren we dat drie vervoerders zich kunnen laten inschrijven, terwijl dit in de gunning uiteindelijk twee kunnen worden. Voordeel is keuzevrijheid van de klant en dat eigen ondernemers in de gemeente kansen geeft om in te schrijven.

Aan de chauffeurs wordt gevraagd naar een Verklaring Omtrent het Gedrag, de VOG. Wij adviseren dit ook te vragen van begeleidende vrijwilligers. Vrijwilligers uit het eigen netwerk of via de Kear vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de vervoerder.

De chauffeurs krijgen te maken met persoonlijke gegevens van leerlingen en de deelnemers. In verband met de privacy adviseren wij adviseren een geheimhoudingsverklaring in de arbeidsvoorwaarden op te laten nemen.

De eigen ritbijdrage bedraagt momenteel € 0,19 per kilometer. In het openbaar vervoer (OV) is dit € 0,25 per kilometer. Onze buurgemeente Súdwest-Fryslân staat op € 0,24. De Fryske Marren wil hierop aansluiten, dus ook een eigen bijdrage € 0,24 per kilometer vaststellen. Het argument is dat het geactualiseerd is, afgestemd op de prijs



van dit moment in het OV en aansluit bij de buurgemeente.
De adviesraad begrijpt deze redenatie en om deze voorziening in stand te houden zijn prijsaanpassingen soms onvermijdbaar. We adviseren wel om één en ander goed en tijdig te communiceren met de inwoners en de gebruikers. Immers niets ligt zo gevoelig als prijsverhogingen.

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein De Fryske Marren,

voorzitter

secretaris