

Bijlage 2. Doelgroepenvervoer: kwaliteitseisen

Visie en uitgangspunten

Doelgroepenvervoer moet inwoners in staat stellen om actief deel te nemen aan de maatschappij en/of moet voor mensen het onderwijs/werk/zorg bereikbaar maken.

De ondersteuning van inwoners in de gemeente is gericht op het opheffen van beperkingen waar nodig en normaliseren waar mogelijk.

Dat betekent voor het doelgroepenvervoer dat zoveel mogelijk het reizen met het OV of het zelf organiseren van vervoer, al dan niet met een PGB/vervoersbudget, gestimuleerd wordt.

Alleen daar waar dat niet mogelijk is, wordt doelgroepenvervoer ingezet, in een zo optimaal mogelijke prijs-kwaliteitsverhouding, rekening houdend met verschillende belangen en het leggen van de verschillende verantwoordelijkheden waar ze horen: rol ouders (gebruikelijke zorg), scholen (stimuleren zelfstandigheid en zelfredzaamheid), gemeente (meedoen mogelijk maken, kaders scheppen), vervoerders (kwalitatief en efficiënt vervoer).

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- streven naar hoge kwaliteit en cliënttevredenheid;
- bieden van maatwerk en flexibiliteit in het vervoer;
- bevorderen zelfstandigheid (de mate waarin de cliënt in staat is om te reizen) en zelfredzaamheid (de mate waarin de cliënt, of zijn gezin of netwerk, in staat is het reizen te organiseren);
- stimuleren van ouderbetrokkenheid en bevorderen van zelfregie, onder andere door de inzet van PGB/vervoersbudget;
- streven naar kostenefficiëntie en betaalbaarheid van het doelgroepenvervoer.

In het aanbestedingsbestek worden kwaliteitseisen opgenomen waar leveranciers van vervoer aan moeten voldoen. Afspraken over de te leveren kwaliteit en hoe deze gemeten wordt, worden in het vervoerscontract vastgelegd. In de uitvoeringsfase wordt gemonitord of leveranciers aan de eisen voldoen.

De kwaliteitseisen en de kosten van doelgroepenvervoer moeten in balans blijven. Verhoging van kwaliteitseisen is veelal te realiseren, tegen een kostenverhoging voor de opdrachtgever.

In de tabel zijn de kwaliteitseisen opgenomen waarvan in de inventarisatiefase naar voren is gekomen dat deze een plek moeten krijgen in de voorwaarden om tot kwalitatief hoogwaardig doelgroepenvervoer te komen.

Kwaliteitseisen ten aanzien van de klachtenprocedure:
Er moet een klachtenprocedure bij de diensten leverende organisatie zijn en deze moet bekend zijn voor cliënten zowel schriftelijk als digitaal
Naast een klachtafhandlingsregeling bij de diensten leverende organisatie (vervoerder/ regiecentrale) wordt er een beroepsmogelijkheid bij de opdrachtgever ingesteld zodat er een neutrale controle op het aantal, aard en afhandeling van de klachten mogelijk is
Medezeggenschap van cliënten bij de diensten leverende organisatie dient geborgd te worden
Er wordt periodiek een onafhankelijke meting van de klanttevredenheid gehouden; de uitkomsten worden met stakeholders gedeeld en uitkomsten kunnen leiden tot aanpassing van (de uitvoering van) het vervoerscontract
Betrokkenheid van het MBR bij klanttevredenheidsonderzoek en wijzigingen van het beleid
Kwaliteitseisen ten aanzien van service en bereikbaarheid:
<ul style="list-style-type: none"> - bejegening aan telefoon (klantvriendelijkheid en inhoudelijke informatie) - tijdigheid en volledigheid van bijvoorbeeld opnemen van de telefoon, adequaat doorgeven van informatie vanuit telefooncentrale naar chauffeur
Kwaliteitseisen ten aanzien van chauffeurs:
<ul style="list-style-type: none"> - taaleisen - rijvaardigheidseisen - deskundigheid ten aanzien van vervoer van de doelgroepen - bejegening cliënten - adequate toepassing van instructies ten aanzien van wachttijden, service, etc. - zoveel als mogelijk inzetten van vaste chauffeurs gedurende langere periode (schooljaar) - wanneer de klant niet reageert bij het aanbellen wordt telefonisch contact opgenomen met de klant alvorens de chauffeur vertrekt
Kwaliteitseisen ten aanzien van reistijden/wachttijd, verhouding ritafstand en reistijd:
<ul style="list-style-type: none"> - maximale reistijd van 1 uur voor jonge kinderen; of een relatie tussen de maximale reistijd en reisafstand - optimale routes in relatie tot reisafstand - wat is de maximale tijd voor het aanmelden van een rit (Wmo-collectief vervoer en jeugdzorgvervoer) - flexibel aan- en afmelden van (jeugdzorg)vervoer - maximale wachttijd bij huis/school
Kwaliteitseisen materieel:
<ul style="list-style-type: none"> - veilig en comfortabel - duurzaam in energieverbruik

Overige kwaliteitseisen:

De diensten leverende organisatie stimuleert het versterken van zelfredzaamheid en zelforganisatie van cliënten en hun ouders/naasten/begeleider

Ritten met doelgroepenvervoer sluiten zoveel als mogelijk aan op vervoer met het OV

Diensten die (gedeeltelijke) overstap van doelgroepenvervoer naar regulier vervoer mogelijk maken dan wel combinaties van doelgroepenvervoer met regulier vervoer mogelijk maken zoals digitale toepassingen of met reisconsulenten zoals MEE-maatjes worden gestimuleerd

Er wordt altijd een afweging gemaakt voor het best passende vervoer: collectief of individueel vervoer, met PGB, met begeleider of zonder

Waar mogelijk worden kansen geboden aan lokale ondernemers

Het vervoerscontract biedt de ruimte om doelgroepen toe te voegen aan het contract (of eruit te halen)

Het vervoerscontract moet ruimte bieden om aan te sluiten op lokale en regionale vervoersontwikkelingen