

Gemeente Westland
Het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 150
2670 AD NAALDWIJK

Betreft: Advies ASDW Nota van uitgangspunten aanbesteding Regiotaxi Haaglanden

Naaldwijk, 15 april 2020

Geacht College,

U heeft de Adviesraad Sociaal Domein Westland (ASDW) verzocht om een advies uit te brengen over de nota van uitgangspunten aanbesteding Regiotaxi Haaglanden. De vraag aan de Adviesraad is of er nog punten zijn in de nota van uitgangspunten die worden gemist of punten die aanscherping behoeven.

De Adviesraad heeft in de afgelopen periode meerdere signalen ontvangen over de telefonische bereikbaarheid, klachtenbehandeling en rittijden van de regiotaxi. De Adviesraad onderkent dan ook dat er behoefte is aan een vorm van regiovervoer dat evenzeer gericht is op kwaliteit als op kwantiteit. De Adviesraad heeft gehoord dat tot op heden het indienen van klachten niet geleid heeft tot verbetering. Door de aanpassingen in de aanbesteding wordt door de Adviesraad gezien dat er meer gestuurd kan worden op kwaliteit en daarbij het voorop stellen van de klanttevredenheid (door ontwikkeling van bijvoorbeeld een app die ook toegankelijk is voor mensen met een verstandelijke beperking en hun begeleiding) wordt bijzonder gewaardeerd. De Adviesraad is verheugd om te zien dat de klantbeleving als één van de belangrijkste prestatie-indicatoren wordt gezien.

De Adviesraad heeft op een aantal punten in de nota vragen. Wij adviseren u om de onderstaande vragen terug te koppelen aan de Adviesraad en mee te nemen in de nota van uitgangspunten aanbesteding Regiotaxi Haaglanden.

Regiotaxi is alleen voor sociaal-recreatief gebruik. Hoe wordt het oneigenlijke gebruik aan gebruikers gemeld en weten deze gebruikers wat de opties zijn voor vervoer naar ziekenhuisafspraken als deze niet vanuit de zorgverzekeraar of WLZ worden vergoed? Vanuit de praktijk weten de gebruikers van de regiotaxi nu niet welk vervoer zij waarvoor kunnen gebruiken en om hier achter te komen moet er flink gezocht worden. De gemeente Westland kan ervoor zorgen dat gebruikers van de regiotaxi beter geattendeerd kunnen worden op de verschillende vormen van vervoer. Dit kan zorgen voor een afname op de druk van de regiotaxi.

Daarnaast wordt er bij het ov-advies: bindend of niet bindend ov-advies, omschreven dat er rekening wordt gehouden met een maximale loopafstand van 400 meter. Op welke manier verhoudt zich dit tot de afstand van 100 meter die bij de WMO wordt gehanteerd?

Als laatst adviseert de Adviesraad om te onderzoeken welke innovatieve maatregelen zouden kunnen worden genomen om de aansluiting tussen regiotaxi en vrijwilligersvervoer te optimaliseren. Hier zouden mogelijk oplossingen uit kunnen komen die leiden tot het op tijd rijden van de regiotaxi.

Graag wordt de ASDW geïnformeerd over de aanvullingen, welke worden doorgevoerd in de nota van uitgangspunten aanbesteding Regiotaxi Haaglanden.

Wij zien uw reactie op ons advies dan ook op korte termijn met belangstelling tegemoet.

Indien u nog vragen heeft, zijn wij uiteraard bereid met u hierover in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein Westland,



Nico van der Knaap
Voorzitter ASDW