

ASD

Adviesraad Sociaal Domein Wassenaar

Aan het college van burgemeester en wethouders
en de gemeenteraad van de gemeente Wassenaar.
Johan de Wittstraat 45,
2240 AL Wassenaar.

Wassenaar, 8 april 2020.

betreft: reactie / advies inzake Aanbesteding Regiotaxi Haaglanden.

Geachte dames en heren,

De Adviesraad Sociaal Domein heeft i.v.m. het coronavirus niet kunnen vergaderen in volledige samenstelling. Wel hebben wij via e-mailverkeer een reactie/advies kunnen opstellen. De Adviesraad kan overigens alleen reageren op de ontvangen memo en niet op de uitgebreidere nota van uitgangspunten omdat deze niet is verstrekt. Hieronder volgen een aantal aandachtspunten.

1. De Adviesraad ervaart het als positief dat belangenbehartigers zijn opgenomen in de werkgroep die de aanbesteding van de regiotaxi voorbereid. We hebben vernomen dat de inbreng van deze belangenbehartigers serieus is gewogen en zichtbaar is in de stukken zoals die nu voorliggen.
2. Het terugbrengen van het onderdeel 'vervoer' in de aanbesteding tot één perceel kan potentieel leiden tot verbetering van de dienstverlening.
3. Het is positief dat 'kwaliteit' in de aanbesteding uiteindelijk zwaarder weegt dan 'prijs'. Dit kan leiden tot een evenwichtiger afweging leidend tot in meerdere opzichten 'de beste aanbieder'.
4. Het nu gemaakte onderscheid tussen 'klanttevredenheid' en 'klantbeleving' kan, mits goed uitgewerkt in het nog op te stellen bestek, werkelijk leiden tot een beter imago van de regiotaxi. Dit betekent dat de criteria hieromtrent in het bestek goed uitgewerkt moeten worden en door de 'winnaar van de aanbesteding' ook goed ingevuld kunnen worden.
5. De vervoerder aan wie uiteindelijk gegund wordt, moet in de praktijk waarmaken dat 'klanttevredenheid' en - wellicht nog belangrijker- 'klantbeleving' serieus worden genomen. Klantgericht denken en doen zijn absolute voorwaarden. Hierbij is het ook van belang om de klanten van de regiotaxi, desnoods regelmatig, te informeren over wat van de regiotaxi wel en niet verwacht mag worden. De dienst kent uiteraard ook beperkingen. Als de

ASD

Adviesraad Sociaal Domein Wassenaar

klantverwachting op voorhand goed gemanaged wordt, kan dit van grote positieve invloed zijn op 'klanttevredenheid' en 'klantbeleving' en daarmee op het imago van de regio-taxi.

6. Onderdeel van een goede 'klanttevredenheid' en 'klantbeleving' is een goede klachtenafhandeling. De ASD ondersteunt hierin wat daarover in de ons toegezonden memo is geschreven: serieuze klachten/problemen moeten klantgericht afgehandeld worden. Klachtenafhandeling moet er ook toe leiden dat de vervoerder de klachten gebruikt om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren en hierover te rapporteren aan de aanbestedende dienst.

7. Om 'klanttevredenheid' te kunnen beoordelen dient een evaluatie daarvan uitgevoerd te worden onder een representatief deel van de klanten halverwege en tegen het einde van de vergunningsperiode.

De ASD gaat ervan uit dat de verdere samenwerking in de werkgroep tussen ambtenaren en belangenbehartigers leidt tot een goed bestek en succesvolle aanbesteding. Graag blijven wij op de hoogte van de verdere ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

Eric Bloemkolk, voorzitter

Marianne Mewissen, secretaris

ASD

Adviesraad Sociaal Domein Wassenaar