



Datum	<b>5 mrt 2021</b>	Adviesraden sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek
Kenmerk	<b>21.0001903</b>	Martin Vredenduin
Inlichtingen	<b>H. Uneken</b>	
Telefoon	<b>(06) 227 37 544</b>	
Onderwerp	<b>SLA Wmo Vervoer Gooi en Vechtstreek</b>	

Geachte leden van de adviesraden sociaal domein Gooi en Vechtstreek,

Dank voor uw positieve advies ten aanzien van de service level agreement (SLA) Wmo Vervoer Gooi en Vechtstreek. Wij hebben de samenwerking als zeer prettig en constructief ervaren. Inmiddels rijden onze auto's en chauffeurs. Een resultaat om trots op te zijn. Uw bijdrage vanuit de uitvoeringspraktijk heeft geleid tot beter vervoer voor onze inwoners. Ook goed om te zien dat u met uw collega adviesraden gezamenlijk tot een advies bent gekomen. In uw advies heeft u een aantal aandachtspunten meegegeven. Graag gaan wij daar onderstaand puntsgewijs op in.

### **Wijzigingen SLA**

U vraagt om betrokken te worden bij wijzigingen in de SLA. Hier komen wij graag aan tegemoet. Wat ons betreft gaat het daarbij om wezenlijke wijzigingen en niet om technische wijzigingen van de SLA. Daarbij nodigen wij u uit om ideeën vanuit uw uitvoeringspraktijk met ons te delen.

### **Klantenpanel**

U stelt voor om het klantenpanel regelmatig te organiseren dan minimaal jaarlijks. Hier komen wij graag aan tegemoet. Vervoer Gooi en Vechtstreek krijgt opdracht het klantenpanel minimaal twee keer per jaar en indien gewenst vaker bijeen te laten komen. Ook verzoekt u de samenstelling van het klantenpanel te verbreden met medereizigers, begeleiders en zorgpersoneel. Wij zijn hier positief over en vragen Vervoer Gooi en Vechtstreek dit in het licht van de privacy wetgeving uit te werken. Indien wettelijk toegestaan, dan gaat Vervoer Gooi en Vechtstreek ook indirecte gebruikers betrekken bij het klantenpanel.

### **Ritten boven 150% normtijd**

U stelt voor de indicator 'aantal ritten boven 150% van de normtijd' toe te voegen. Deze wens nemen wij niet over, omdat deze indicator geen betrouwbare indicator is van de ervaren kwaliteit. Zo wordt bij hele korte ritten deze normtijd regelmatig overschreden, terwijl dit bij de reizigers slechts gaat om een langere reistijd van één of enkele minuten. Dit is één voorbeeld, maar zo zijn er meer. Deze indicator geeft een onvoldoende betrouwbaar beeld. De indicator 'ritfactor' geeft een betrouwbaar beeld.

### **Opbrengsten**

U vraagt of kinderen tot 4 jaar en begeleiders gratis reizen en daardoor op rekening van Vervoer Gooi en Vechtstreek reizen. Dat klopt. Dit is het beleid en onderdeel van het tarief dat Vervoer Gooi en Vechtstreek in rekening brengt bij de gemeenten. Ook vraagt u of de dubbele reizigersbijdrage voor medereizigers ook bij Vervoer Gooi en Vechtstreek terecht komt. Dat klopt ook. Vervoer Gooi en Vechtstreek heeft

inkomsten uit eigen bijdragen (waar het medereizigers tarief onderdeel van is) en inkomsten uit het gemeentetarief. Overigens is het medereizigerstarief (de dubbele reizigersbijdrage) niet kostendekkend, waardoor ook de kosten voor medereizigers voor een groot deel gedekt worden uit het gemeentetarief.

### **Vervoer boven vijf zones**

U stelt voor om het (commercieel) vervoer weer toe te staan, zodat reizigers ook voor vijf zones of meer met de Wmo vervoerder kunnen reizen. Vervoer Gooi en Vechtstreek mag zelf geen commercieel vervoer uitvoeren, omdat zij een overheidspartij is en dan met haar handelen de marktwerking in de reguliere taximarkt kan verstoren. Dit is wettelijk gezien niet toegestaan. Reizigers met een indicatie voor Wmo vervoer kunnen voor afstanden boven de 25 km (5 zones) gebruik maken van het Valys vervoer. Het klantcontactcentrum van Vervoer Gooi en Vechtstreek is hiervan op de hoogte en informeert inwoners hierover bij het reserveren van ritten.

### **Rituitvoering**

U geeft aan zoveel als mogelijk met één gezicht voor de inwoner te werken door bijvoorbeeld chauffeurs toe te wijzen aan vaste sectoren. Vervoer Gooi en Vechtstreek werkt met een vast gezicht door zoveel mogelijk personeel in vaste dienst te nemen. Daardoor ontstaat meer continuïteit voor inwoners en ziet de inwoner regelmatig hetzelfde gezicht. Het werken met sectoren doet te veel afbreuk aan de efficiency en effectiviteit van de ritplanning met als gevolg een kostenverhogend effect.

### **Niet roken**

U adviseert om ook te verplichten dat de chauffeur niet mag roken in de nabijheid van het voertuig als de reiziger wordt opgehaald. Dit advies nemen wij over en wij hebben van Vervoer Gooi en Vechtstreek begrepen dat dit inmiddels ook is opgenomen in de werkinstructie voor het personeel.

### **Communicatie**

U adviseert tijdig, goed en helder te communiceren naar reizigers over mogelijke wijzigingen. Dit advies nemen wij ter harte. Communicatie is ook een zeer belangrijk onderdeel waar vervoer Gooi en Vechtstreek het verschil verwacht te maken voor onze inwoners. Dit doen wij door in te zetten op persoonlijke en betrouwbare communicatie.

### **Tot slot**

Vanaf 1 augustus 2021 gaat Vervoer Gooi en Vechtstreek het leerlingenvervoer uitvoeren voor Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang. Zo starten wij deze maand ook met het opstellen van de SLA Leerlingenvervoer Gooi en Vechtstreek. Ook deze stellen wij graag met u op in drie stappen: 1) richting meegeven, 2) concept SLA verbeteren en 3) adviseren op definitief concept SLA.

Graag nodigen wij u van harte uit om uw leden af te vaardigen in een regionale werkgroep SLA leerlingenvervoer. Uw leden kunnen zich aanmelden bij Martine van Calcar, manager bij Vervoer Gooi en Vechtstreek, door te mailen naar [m.vanacalcar@vervoergv.nl](mailto:m.vanacalcar@vervoergv.nl).

Met vriendelijke groet,  
Namens de portefeuillehouders doelgroepenvervoer

Maarten Hoelscher  
Coördinerend portefeuillehouder