

De Colleges van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren,  
Laren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdmeren

Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Weesp, Wijdmeren, 14 december 2020

**Onderwerp: Advies over de Service Level Agreement WMO Vervoer Gooi en Vechtstreek**

Geacht Colleges,

Hierbij ontvangt u het gezamenlijke advies van de Adviesraden Sociaal Domein HBEL, Hilversum, Weesp en Wijdmeren en het Beraad Gooise Meren (hierna: adviesraden) over de Service Level Agreement WMO Vervoer Gooi en Vechtstreek (hierna: SLA).

Op 23 november 2020 ontvingen wij namens de Colleges een adviesaanvraag van het Portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein Regio Gooi en Vechtstreek (hierna: PFHO).

**Proces**

Op 14 februari 2020 hebben de adviesraden positief geadviseerd over het voornemen tot investering van het doelgroepenvervoer.

Voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer heeft Regio Gooi en Vechtstreek een besloten vennootschap opgericht (hierna: Vervoer B.V.). In de SLA worden afspraken gemaakt tussen de Regio en Vervoer B.V. over de uitvoering van het WMO-vervoer.

De adviesraden zijn in de gelegenheid gesteld om inbreng te leveren bij het opstellen van de SLA. Daarvoor is een drietal digitale overlegsessies georganiseerd van afgevaardigden van de adviesraden met de heer Hans Uneken en mevrouw Piroška Olgers van de Regio. De overlegsessies vonden in een plezierige en constructieve sfeer plaats en met de bereidheid om voorstellen van de adviesraden, waar mogelijk, over te nemen.

**Advies**

De adviesraden adviseren positief over de Service Level Agreement WMO Vervoer Gooi en Vechtstreek, maar brengen graag nog een aantal punten onder uw aandacht.

**Gekozen structuur en relatie Regio en Vervoer B.V.**

De doelstelling is dat de Regio het doelgroepenvervoer niet meer uitbesteedt, maar in eigen beheer uitvoert. Vooral op grond van arbeidsrechtelijke aspecten is ervoor gekozen om de uitvoering van het doelgroepenvervoer in een besloten vennootschap onder te brengen. De Regio bezit alle aandelen in die vennootschap.

Om zo goed mogelijk aansluiting te vinden bij de bestaande organisatie van de Regio zijn sleutelfunctionarissen van de Regio benoemt in statutaire en essentiële functies bij de vennootschap.

De Regio heeft hierdoor de integrale verantwoordelijkheid voor de goede opzet en continue goede werking van de processen en systemen van Vervoer B.V. De adviesraden beschouwen Vervoer B.V. als integraal onderdeel van de Regio.

## **SLA**

Omdat de SLA niet meer met een derde partij wordt gesloten, maar tussen verbonden partijen, is deze eenvoudig in onderling overleg aan te passen aan gewijzigde omstandigheden. De adviesraden willen graag geconsulteerd worden als wijzigingen worden aangebracht die van belang zijn voor gebruikers en potentiële gebruikers.

Daarnaast adviseren wij om (voorgenomen) wijzigingen tijdig en helder te communiceren op de website van Vervoer B.V.

## **Klantenpanel**

De SLA voorzag al in een cliëntervaringsonderzoek (uit te voeren door de Regio) en een Klantoordeel (uit te voeren door Vervoer B.V.).

De adviesraden zijn verheugd dat positief is gereageerd op de suggestie om ook een klantenpanel in het leven te roepen als middel om kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaren kwaliteit van de dienstverlening.

In artikel 5.2.2 van de SLA is vermeld dat dit onderzoek eens per jaar zal plaatsvinden. De adviesraden adviseren om dit onderzoek frequenter te laten plaatsvinden, bijvoorbeeld twee tot vier keer per jaar, mede afhankelijk van de uitkomsten.

Daarnaast wordt voorgesteld om niet alleen directe gebruikers voor het klantenpanel te benaderen, maar ook personen die gezien hun functie op de hoogte kunnen zijn van de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld medereizigers, begeleiders en zorgpersoneel.

Als bijlage bij dit advies is een notitie van één van de leden van de adviesraden gevoegd met een aantal overwegingen bij het inrichten van onderzoeken naar klanttevredenheid.

## **KPI's**

Om de prestaties van Vervoer B.V. te meten, is een aantal kritische prestatie indicatoren gedefinieerd. De meeste indicatoren gaan over elementen die voor de gebruikers van belang zijn. In de meest recente versie van de SLA is de indicator "ritfactor" geïntroduceerd. De adviesraden hebben begrepen dat deze indicator vooral van belang is voor de Regio om de efficiency van de rituitvoering te meten. De ritfactor is een resultante van een groot aantal variabelen, die niet allemaal hoeven te leiden tot een grotere klanttevredenheid. Voor gebruikers is deze factor daarom van minder belang. Naast andere indicatoren is van belang dat de gebruiker op tijd wordt opgehaald of afgezet en dat een eventuele omweg niet te lang is. Daarom adviseren de Adviesraden om naast punctualiteit ook aan te geven in welke mate het omrijden de 150% overschrijdt.

## **Opbrengsten**

De omzet van Vervoer B.V. bestaat uit bijdragen van de gemeenten (per zone EUR 5,14 voor niet rolstoelgebruikers en EUR 7,17 voor rolstoelgebruikers) en de eigen bijdragen van de passagiers. De pashouder betaalt EUR 0,66 per zone plus een opstaptarief van EUR 0,66.

Er zijn ook nog andere reizigers. Kinderen tot 4 jaar en begeleiders reizen gratis mee. Medereizigers betalen de dubbele reizigersbijdrage. Betekent dit dat kinderen tot 4 jaar en begeleiders voor rekening van Vervoer B.V. meereizen en dat de dubbele reizigersbijdrage ten gunste van Vervoer B.V. komt. Kunt u daar duidelijkheid over geven?

Verder komt de vraag op of de regeling voor de eigen bijdragen geheel overeenkomstig de huidige regeling is. Zo nee, dan vernemen wij graag wat de motivering van de wijziging is en hoe dat gecommuniceerd gaat worden.

De adviesraden gaan er van uit dat de overgang van uitbesteding naar inbesteding geen gevolgen heeft voor de huidige voorwaarden voor de pashouders en andere reizigers.

### **Vervoersgebied**

In artikel 3.2.1 staat dat ritten tot en met 5 reiszones van en naar het woonadres worden vergoed. In een eerder concept van de SLA stond dat als een reis meer dan vijf zones beslaat voor de meerdere zones het commerciële tarief in rekening wordt gebracht. Deze laatste toevoeging is verdwenen. Bij navraag hebben de adviesraden als antwoord gekregen dat het WMO vervoer niet beschikbaar is voor reizen die meer dan vijf zones beslaan. Dat is afwijkend van de regeling zoals deze nu op de website van het WMO vervoer staat. De adviesraden dringen er op aan dat de huidige praktijk wordt gehandhaafd en in de SLA verwerkt wordt.

### **Rituitvoering**

In artikel 4.4.1 staat dat herkenbaarheid van de chauffeurs onder meer bereikt kan worden door inzet van zoveel mogelijk dezelfde chauffeurs. Hoewel in het WMO Vervoer geen sprake is van vaste ritten adviseren wij om chauffeurs zo veel mogelijk in dezelfde sectoren van de Regio te laten rijden.

### **Bespreking van de voortgang van de dienstverlening**

In artikel 2.4.4 staat dat opdrachtgever en opdrachtnemer ten minste twee keer per jaar de voortgang van de dienstverlening zullen bespreken. Het lijkt ons gewenst dat dit gebeurt naast de besprekingen over bijvoorbeeld de begroting en de jaarrekening.

### **Roken**

In artikel 4.4.3 is onder meer opgenomen dat de voertuigen rookvrij moeten zijn. Geadviseerd wordt om ook vast te leggen dat chauffeurs niet roken in de directe nabijheid van de voertuigen, omdat dit door sommige gebruikers als hinderlijk wordt ervaren, bijvoorbeeld doordat de rooklucht met de chauffeur, of anderszins mee naar binnen komt.

## Communicatie

Hoewel het de bedoeling zal zijn om de wijzigingen voor de gebruikers beperkt te houden, zal het wijzigen van de vervoerder niet onopgemerkt blijven. Wij adviseren om hier tijdig, goed en helder over te communiceren.

## Tot slot

Wij zijn graag bereid deze brief nader toe te lichten.

Hoogachtend,

Beraad Gooise Meren  
w.g. W. van Deijk

Adviesraad Sociaal Domein HBEL  
w.g. R.J. Manschot

Adviesraad Sociaal Domein Hilversum  
w.g. Mevrouw A.W.A.M.P. Wijnands-van Daal

Adviesraad Sociaal Domein Weesp  
w.g. H.G. Blaauwbroek

Adviesraad Sociaal Domein Wijdmeren  
w.g. M.J. Vredenduin

C.c.: de heer Hans Uneken en mevrouw Piroška Olgers (Regio Gooi en Vechtstreek).

## Bijlage bij het advies d.d. 19 december 2020

# Onderzoek naar de klanttevredenheid over het WMO Vervoer

De gemeenten in het Gooi en de Vechtstreek hebben een plan ontwikkeld voor een eigen vervoerbedrijf voor het vervoer van de verschillende doelgroepen binnen deze gemeenten op basis van de WMO. Het plan heeft grote consequenties voor onder andere het beleid en de uitvoering van de organisatie, de financiering, het personeelsbeleid en de communicatie met inwoners.

Er is een SLA opgesteld met een programma van eisen voor de kwaliteit van de dienstverlening, de prestatie-indicatoren, de klachtenregeling, de projectorganisatie en de financiën. Voor het project zijn de volgende doelen geformuleerd:

- a. betrouwbaar en toegankelijk doelgroepenvervoer
- b. goed en inclusief werkgeverschap
- c. financieel gezond vervoer
- d. duurzaam en uitstootvrij vervoer.

### Rol en positie van doelgroepen

Om het proces goed te laten verlopen wordt aandacht besteed aan de manier waarop bewoners en hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de door de doelgroepen behaalde resultaten op het gebied van klanttevredenheid. Deze veranderingen bieden de mogelijkheid om de klanttevredenheid te vergroten.

### Kwaliteitsmeting

De jaarlijkse kwaliteitsmeting van de dienstverlening wordt bijvoorbeeld in Hilversum uitgevoerd door middel van het invullen van een schriftelijke vragenlijst met ruim 100 vragen. Uit een bestand met inwoners van de regio is hiervoor een steekproef getrokken van 1.100 inwoners die woonachtig zijn in de regio. De vragen konden worden beantwoord met vooraf bepaalde keuzemogelijkheden. Deze werkwijze wordt ook wel de *kwantitatieve* aanpak genoemd, omdat gestreefd wordt naar een zo hoog mogelijke respons en niet naar een gelijkwaardige verdeling van respondenten respongroepen.

Bij de *kwantitatieve* methode kan worden volstaan met een klein aantal respondenten. Belangrijk hierbij is de kwaliteit van de samenstelling van de groep respondenten die als vertegenwoordiging van de doelgroepen optreedt.

De onderzoeksresultaten vormen de basis voor de beoordeling van de realisatie. Voor de beoordeling van de resultaten wordt uitgegaan van de Service Level Agreement. Vervolgens worden de gegevens verwerkt in een zogenoemd dashboard, waarmee in een oogopslag de voortgang van de prestaties en verbeteringen kunnen worden gevolgd. De onderzoeksuitkomsten worden opgenomen in een dashboard en periodiek geactualiseerd. Op basis van deze gegevens kan worden besloten welke processen in aanmerking komen voor verbetering en welke oplossingsrichtingen worden gekozen.

### Panelgesprekken

De klantenpanels zijn ook voor gemeenten zeer waardevol. De grootste meerwaarde levert een

combinatie van een kwantitatief onderzoek gevolgd door een kwalitatief onderzoek via bijvoorbeeld een klantenpanel. Bij een kwantitatief onderzoek wordt onderzocht welk deel van de respondenten een bepaalde mening of waardering geeft bij een bepaalde vraag.

Bij een kwalitatief onderzoek is het aantal respondenten van minder belang. Daar gaat het om de kwaliteit en de bruikbaarheid van de beantwoording en van de voorstellen. Om die reden kan met een kleine selecte groep respondenten worden volstaan.

Dat houdt in dat bij klantgesprekken sprake moet zijn van een persoonlijk gesprek waarbij de klant serieus wordt genomen. De panelgesprekken sluiten aan op maatschappelijke ontwikkelingen die we in de maatschappij zien ontstaan, waarbij mensen meer invloed en zeggenschap verwachten.

Bij de verbeteracties staan de behoeften en waardering van de klanten centraal. Hun waardering over de gemeentelijke dienstverlening vormt de basis voor de aanpak.

Niet alle onderzoeksmethoden zijn even effectief in hun poging om de klanten een goed dienstenpakket te leveren. Gemeenten beseffen dat in de afgelopen jaren de eisen en de positie van de klant zijn veranderd. Luisteren naar de klant en meer te weten te komen over zijn of haar wensen en behoeften is hierop het antwoord.

### **Is meten zeker weten?**

Hoe betrouwbaar zijn de gegevens die een onderzoek met een cijfer als beoordeling oplevert?

Meestal wordt gevraagd om een (rapport)cijfer te geven van 1 tot 10 bij een kwantitatief onderzoek soms met een waarderingsscore van 1 tot 4, met 4 als hoogste of laatste worden toegepast. Twee respondenten kunnen echter op dezelfde vraag een verschillende waardering geven. Dat kan leiden tot een vertekening van uitkomsten. Een beperkte oplossing kan zijn om bij een rapportcijfer aan te geven dat een 8 als goed wordt beschouwd en een 5 voor onvoldoende. Dit geldt vooral bij kwantitatief onderzoek, zoals bij schriftelijke en digitale enquêtes. Bij kwalitatief onderzoek kan door de enquêteur worden doorgevraagd naar de achtergronden van zijn scores en naar de vraag achter de vraag zonder ja/nee antwoorden of waarderingcijfer.