



Gemeente Heerenveen
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
-	WD		23 mei 2016

Onderwerp: Advies Plan van Eisen offerte-aanvraag Wmo-vervoer

Geacht college,

De Participatieraad gaat hierbij in op uw uitnodiging om een reactie te geven op de Offerte-aanvraag van het Wmo volwassenen vervoer.

De Participatieraad is positief over de wijze waarop we betrokken zijn bij het proces van inspraak op het Plan van eisen WMO-vervoer, alsmede over het feit dat er rekening is gehouden met de eerder door ons aangedragen punten. Tevens zijn wij verheugd over de wijze waarop ons informatie is verstrekt over hoe de aanbestedingsprocedure verder zal verlopen.

Over het voorgelegde Plan van Eisen geeft de Participatieraad een positief advies. Ter toelichting noemen we de volgende belangrijke punten.

- Er is rekening gehouden met het zogenaamde Zeeuws model. Alle vervoersaanbieders uit de regio kunnen inschrijven en de gunning gaat plaats vinden op basis van een goede prijs-kwaliteit verhouding. Vervoersmaatschappijen moeten voldoen aan criteria geformuleerd door het sociaal fonds aangepast vervoer en aan criteria in de Taxi-CAO.
- Er is keuzevrijheid voor de Wmo-pashouder om aan te geven met welke vervoersonderneming hij/zij wil worden vervoerd.
- De klant krijgt vijf minuten van tevoren een signaal dat de taxi eraan komt. Voor auditief beperkte mensen bestaat de mogelijkheid om een sms-bericht te ontvangen.
- Er is een heldere klachtenregeling. De Wmo-pashouder kan zowel een klacht indienen bij de taxivervoerder als bij de gemeente Heerenveen. Het systeem van het verstrekken van rode en groene kaarten werkt volgens ons drempelverlagend om een klacht in te dienen.
- Bij de functie-eisen voor de werknemers van het Vervoersbedrijf staat dat zij een training dienen te hebben gevolgd voor klantvriendelijk vervoeren. Hier herkennen wij het punt positieve bejegening richting de klant, in terug.

Tenslotte vragen wij voor de communicatie-paragraaf richting de pashouder uw aandacht er zorg voor te dragen dat er volop gecommuniceerd en voorlichting gegeven wordt aan de klant over de klachtenregeling en de vergoedingsregeling (€0,10 per km) en dat de begeleidende persoon een zogenaamde 'redelijke vergoeding' verschuldigd is.

Wij zien uw reactie graag binnen de afgesproken termijn tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad



W.G.J. Dommerholt-Visser

Voorzitter



J.H. Blank

Secretaris