**Reactie op uitgebracht advies PvE aanbesteding regiotaxi Holland Rijnland**

Beantwoording technische vragen:

* 1.5: Aanmelden van ritten, punt 2. Bij opstappunten is de vooraanmeldtijd maximaal een half uur i.p.v. een uur. Hoe verhoudt dit zich tot de in 1, 3 en 4 genoemde aanmeldtijden?
*Reactie:* *Opstappunten en ziekenhuizen zijn locaties waar meerdere mensen gebruik van maken en waar taxi’s heel frequent af- en aan rijden, dit kan efficiënter ingericht worden.*
* 1.8, punt 1. Wat wordt bedoeld met het volgtijdelijk combineren met andere vervoersvormen? *Reactie: Met het volgtijdelijk combineren met andere vervoersvormen wordt bedoeld dat de gegunde partij tegelijkertijd naast de Regiotaxi Holland Rijnland ook andere vervoersvormen aan mag bieden, zoals vervoer aan andere doelgroepen.*
* 1.12, punt 4. Het 0900-nummer. Waarom wordt niet gekozen voor een klantvriendelijker gratis 0800- nummer?

*Reactie: Dit nummer wordt vanaf aanvang van dit vervoer gebruikt. Het aanpassen van dit nummer kan tot gevolg hebben dat veel mensen de taxi niet meer weten te bereiken. De kosten die doorberekend worden voor dit nummer zijn beperkt tot een vergelijkbaar lokaal tarief. In het PvE is ook opgenomen om ook via de website of app aan te melden.*

Reactie op gedeeld advies Adviesraden Leidse regio:

* In het programma van eisen staat onder 1.15 beschreven hoe opdrachtgever voornemens is de klanttevredenheid te monitoren. Wij adviseren daarbij de cliënten vroegtijdig te betrekken. Dit betekent dat gebruikers van de voorziening en/of daarvan een afvaardiging meedenkt over de manier waarop bij de monitoring gebruikers bevraagd worden over hun ervaringen en welke onderwerpen in de onderzoeken aan bod komen.
In 2019 was het klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi ook onderwerp op de agenda van het voorzittersoverleg. Toen is gepleit om met name in te zetten op kwalitatieve monitoring naast kwantitatieve, zoals face-to-face interviews. Dit advies staat nog steeds. De resultaten van deze klanttevredenheidsonderzoeken ontvangen de adviesraden graag jaarlijks.
*Reactie:* *Door klanten kort na de verreden rit telefonisch te laten benaderen met de vraag hoe zij de rit hebben ervaren, heeft Holland Rijnland een snelle terugkoppeling van de klanttevredenheid. In het PvE is opgenomen dat ook andere vormen van het meten van klanttevredenheid denkbaar zijn. We zullen aan Holland Rijnland adviseren in artikel 1.15 specifieker te omschrijven op welke wijze de vervoerder de klanttevredenheid moet gaan meten en dit ook af te stemmen met de klankbordgroep. De wijze waarop en aan wie Holland Rijnland gaat rapporteren wordt nog nader uitgewerkt. De Leidse regiogemeenten vinden dat de rapportage aan de gemeenten en klankbordgroep moet worden teruggekoppeld.*

Reactie op aanbevelingen Adviesraad Sociaal domein Leiden:

* 1.12, punt 4. Wij adviseren hier ook te wijzen op de mogelijkheden om aan te melden met een app, zoals geschetst onder 1.5, punt 5. Maar ook wijzen op de mogelijkheden om via internet en e-mail aan te melden.

*Reactie: In 1.12 is opgenomen dat de opdrachtnemer de beschikking heeft over een centrale die de aanmelding van ritten per telefoon, via de website en via de app afhandelt. Aangezien er diverse informatie door de cliënt moet worden verschaft, lijkt het aanmelden van ritten via deze methodes ons het meest effectief en cliëntvriendelijk.*

* Bij 1.15 aanvullende aanbeveling: resultaten van de klanttevredenheid worden jaarlijks aan Adviesraden in Holland Rijnland verband en andere belanghebbende partijen kenbaar gemaakt. Er vindt bij de totstandkoming van de vragen en onderwerpen voor de monitoring en het continue meten van de klanttevredenheid cliëntparticipatie plaats. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een platform van vertegenwoordigers dat van een afspiegeling van de gebruikers is van de Regiotaxi, zoals bijvoorbeeld de Klankbordgroep Regiotaxi.

*Reactie: zie hierboven bij het gedeelde advies Adviesraden Leidse regio.*

* Ten aanzien van de problematiek aangaande het chauffeurstekort adviseren we hierin samenwerking te zoeken met de gemeentelijke reïntegratievoorzieningen en afdelingen Werk en Inkomen, zodat ook een beroep wordt gedaan op het aantal potentiële chauffeurs dat momenteel gebruik maakt van de Participatiewet.
*Reactie: Er is reeds contact met dergelijke instanties en ook via deze weg worden chauffeurs geworven. Echter komt er op dit moment zelfs via deze weg bijna geen nieuw personeel meer.*
* Wellicht overbodig willen we het belang van het cliëntperspectief gedurende de gehele procedure van de aanbesteding onderstrepen. Dit betekent dus ook dat er een afvaardiging vanuit het cliëntperspectief is in de beoordelingscommissie. Bij de aanbesteding in 2016 is hier ervaring mee opgedaan.
*Reactie: De klankbordgroep is betrokken bij het opstellen van het PvE. Dit PvE is het kader voor de aanbesteding. De vervolgprocedure betreft een formele uitwerking volgens het format van de verplichte Europese aanbesteding. Waarschijnlijk zal, overigens net als in 2016, een afvaardiging uit de gemeenten (bestuurlijk evt. met ambtelijke ondersteuning) de offertes beoordelen.*