Adviesraad WMO Leiden

College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Leiden
t.a.v. mevrouw M. Kamphuis
Postbus 9100
2300 PC Leiden

Betreft: Ongevraagd advies. Aandachtspunten conceptbestek Europese aanbesteding Regiotaxi Holland Rijnland 2011-2017

Leiden, 11 mei 2010

Geacht College,

Op 18 maart jl. is de Adviesraad WMO Leiden geïnformeerd over de hoofdstukken 7 (Programma van Eisen), 8 (Contractmanagement) en 4 (Klachtenprocedure) van het conceptbestek voor de aanbesteding van de Regiotaxi. Andere hoofdstukken zijn tot op heden niet voor advisering vrijgegeven. De Adviesraad betreurt dit feit. Een gedegen advies kan immers pas worden gegeven na inzage in het gehele aanbestedingsdocument.

De Adviesraad WMO Leiden wil daarom als aanvulling op en versteviging van zijn reeds eerder uitgebrachte advies over de Nota van Uitgangspunten d.d. 12 januari 2010 en op verzoek van zijn achterban een aantal aanbevelingen doen over bepaalde delen van het conceptbestek ten behoeve van de Europese aanbesteding Regiotaxi Holland Rijnland.

1. Betreffende het conceptbestek hoofdstuk 7.4, punt 10: De 'warme terugbelservice', zoals deze nu als proef draait, dient te worden gecontinueerd. Dit houdt in dat gebruikers van de Regiotaxi persoonlijk door een medewerker van de Regiotaxi worden gebeld om te berichten wanneer de Regiotaxi komt voorrijden. De Adviesraad vindt het onwenselijk wanneer gebruikers van de Regiotaxi hierover door een ingesproken bandje of door een sms-bericht op de hoogte worden gesteld.

2. Tijdens de informatiebijeenkomst op 18 maart is door de verschillende Adviesraden in de Leidse Regio vooral veel aandacht geschonken aan de klachtenprocedure en klachtenregeling. Toegezegd is dat met de opmerkingen van de Adviesraden rekening zou worden gehouden. Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid staan bij de klachtenprocedure voorop. Gezien de ruime belangstelling van de Adviesraden voor dit onderwerp had tenminste verwacht mogen worden dat de raden geïnformeerd

zouden worden over de besluitvorming hierover, inzage zouden krijgen in het resultaat en daarop nog commentaar zouden kunnen leveren. Dat dit tot nu toe niet is gebeurd betreuren wij en wij verzoeken u alsnog zorg te dragen voor inzage van de klachtenregeling voor de adviesraden en dus ook voor de Adviesraad WMO Leiden.

3. De Adviesraad WMO Leiden adviseert het langdurig monitoren van de kwaliteit van de Regiotaxi. Ervaringen van gebruikers dienen hiervoor periodiek te worden geraadpleegd. Een bestaande gebruikersgroep, zoals de klankbordgroep Regiotaxi Leidse Regio, is uitermate geschikt om hierin te betrekken.

De Adviesraad WMO Leiden hoopt dat de Leidse afvaardiging in het Algemeen Bestuur van Holland Rijnland deze aanbevelingen ter overweging meeneemt bij de bespreking van het conceptbestek voor de aanbesteding van de Regiotaxi.

Hopende u hiermee van dienst te zijn geweest,

Met vriendelijke groet,

Mw. S. Lambermont
voorzitter