

het hoogste woord

Aanvullend Openbaar Vervoer Weer aanbesteden onverstandig

Geef vervoerder RMC de tijd voor verbetering

RMC, de aanbieder van Aanvullend Openbaar Vervoer in Amsterdam, ligt onder vuur. Volgens **Deborah Lauria** verdient het bedrijf een kans.

Afgelopen week lag de vervoerder van het Aanvullend Openbaar Vervoer RMC onder vuur. De aanval op het bedrijf dient geen enkel doel. En het is schadelijk voor het vertrouwen van de klanten. Geef het bedrijf zelf de kans de kwaliteit te verbeteren. Een andere vervoerder aanwijzen is niet de oplossing. De vraag is eerder of de ingewikkelde vervoersregelingen en Europees aanbesteden goed aansluiten bij de vervoersbehoefte van de klant.

De klachten zijn ernstig. Het is niet moeilijk om een paar negatieve ervaringen met het AOV in beeld te brengen. Natuurlijk moet RMC, dat sinds vorig jaar het AOV afhandelt, er alles aan doen om mensen op tijd te halen en te brengen, de telefoondienst moet goed werken en de klanten verdienen een veilige rit. Laat daar geen misverstand over bestaan.

Het is geen makkelijke klus. Ga er maar aan staan: in het overvolle Amsterdam drieduizend ritten per dag op tijd uitvoeren, van deur tot deur, zonder dat iets mis gaat.

RMC heeft een boete gekregen (*Het Parool* van 14 mei) omdat het bedrijf de afspraak dat 93 procent van de ritten op tijd moet worden uitgevoerd niet haalde: het haalde een score van 90,5 procent, en bij aanvang van het contract 70 procent, hetzelfde als de vorige vervoerder. Tegelijk is het aantal ritten wel fors toegenomen. Mensen met recht op AOV weten RMC kennelijk beter te vinden.

Sociaal-recreatief vervoer

Een mijnheer heeft in een reportage op tv-zender AT5 een rit met het AOV van en naar het ziekenhuis geboekt. Daar is het AOV niet voor bedoeld, wel voor sociaal-recreatief vervoer. Maar de gemeente staat deze ziekenhuisritten toe. Er zijn meer dan zeven regelingen voor verscheidene doelgroepen en bestemmingen, met allemaal hun eigen voorwaarden, budgetten en uitvoerende bedrijven.

Deze meneer had dus een alternatief, maar wist dat waarschijnlijk niet. Het systeem is voor de klanten te ingewikkeld, onbekend, onpraktisch en daardoor klantvriendelijk. Het is te prijzig dat Amsterdam hier coulant mee omgaat, maar de stad betaalt er wel de prijs voor en zadelt de vervoerder met extra ritten op.

Het is vervelend, maar de praktijk heeft uitgegeven dat een vervoerder een jaar nodig heeft om de kwaliteit op peil te krijgen. Tijdens de contractperiode is het moeilijk om klantenwensen of andere wijzigingen in te passen. Juist doordat zoveel 'dichtgetimmerd' wordt in de afspraken, nodigt het niet uit tot vernieuwen. En net als de vervoerder de zaken goed op orde heeft, moet er opnieuw aanbesteed worden. De 'bulk'-aanbestedingen drukken bovendien de kleine bedrijven uit de markt.

De vorige contractperiode was er kritiek



Deborah Lauria
Directeur Cliëntenbelang
Amsterdam.

op de kwaliteit van Connexxion en werd geroepen: we willen Stadsmobiel terug. Maar toen Stadsmobiel reed, waren de eisen lager en de kwaliteit beduidend slechter dan nu. De punctualiteitscijfers bevestigen dat, maar in dat contract was geen boete bij onderpresteren opgenomen.

Andere vervoerder

Een andere vervoerder is de oplossing niet: dat middel is vele malen erger dan de kwaal, juist

voor de klanten van het AOV. Het contract moet dan opgebroken worden en de gemeente moet opnieuw aanbesteden (voor minimaal een half jaar). Met juridisch getouwtrek tot gevolg, en weer een jaar om de kwaliteit op peil te krijgen. Als er al een partij te vinden is die zin heeft in de klus.

Voor de korte termijn moet RMC de kans krijgen de kwaliteit op peil te krijgen. Dat betekent een forse inzet van het bedrijf om de ernstige klachten te verhelpen. Boetes opleggen (alleen) helpt niet. Meedenken hoe het beter kan, is juist nodig. De gemeente zou daarover in gesprek kunnen gaan met zorgverzekeraars en andere partijen die verantwoordelijk zijn voor het ziekenvervoer.

Voor de lange termijn is het belangrijk dat er alternatieven komen voor de grootschalige aanbestedingen en de ingewikkelde regelingen. En dat de klant meer kan kiezen en de regie terugkrijgt over zijn mobiliteit.

→ In Amsterdam worden in het aanvullend openbaar vervoer drieduizend ritten per dag uitgevoerd. FOTO ANP

De praktijk heeft geleerd dat een vervoerder een jaar nodig heeft om de kwaliteit op peil te krijgen