

College van Burgemeesters en Wethouders van Weesp

Ter attentie van mw. A. Heijstee, wethouder
Postbus 5099
1380 GB Weesp

Weesp 9 april 2016
Betreft: Wmo Taxivervoer
Inlichtingen bij Hans Blaauwbroek

Geachte mevrouw Heijstee,

Op 24 februari 2016 hebben Jos van Engelen en Marco van der Spek (regio Gooi- en Vechtstreek) een goede presentatie verzorgd voor de Adviesraad Sociaal Domein inzake het Wmo Taxi Vervoer. Dit was een leerzame, maar verontrustende ervaring. Deze willen we u graag meegeven met het oog op de lopende inkooptrajecten.

De presentatie over de inkoopvoorwaarden en de toelichting op de werking van het systeem maken ons duidelijk dat de aanbesteding en daaruit voortvloeiende overeenkomsten met vervoerders op basis van een bonus-malus regeling onbedoelde, maar ongewenste neveneffecten hebben:

- De vervoerders richten hun dienstverlening zo in dat zij net voldoen aan de minimum kwaliteitseisen om in aanmerking te komen voor de prestatiebonus van € 150.000 per jaar. Eén van die normen is dat klanten in 92 % van de gevallen binnen de afgesproken tijd moeten worden opgehaald.
- Het inkoopbureau van de regio Gooi- en Vechtstreek kijkt vooral naar de criteria die in de overeenkomsten zijn opgenomen: werkt het systeem? Uit het Klanttevredenheidsonderzoek van de regio Gooi- en Vechtstreek blijkt dat meer dan 25 % van de klanten uit Weesp klaagt over het Wmo Taxivervoer. Deze klachten hebben betrekking op de ritduur en het ophalen van klanten op de afgesproken tijd. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat ruim 36 % van de mensen die een klacht indienen ontevreden is over de klachtafhandeling. Het percentage van 25 % klanten met klachten wordt niet als bijzonder hoog ervaren. "De drempel om te klagen ligt laag."

Met name dit laatste verontrust ons. Wij realiseren ons dat inkooptraject rond Wmo Taxi-vervoer complex zijn. Wij hebben vernomen dat de afgesloten contracten verlengt zijn omdat aan de overeengekomen prestatiecriteria is voldaan. Het systeem werkt, maar de klant is niet tevreden. Dit staat ver af van de cultuuromslag die we gezamenlijk nastreven.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein Weesp,

H.G. Blaauwbroek,
Voorzitter

