



Adviesraad Sociaal Domein
T.n.v. M. Bijzet
M. Dotingalaan 81
1381 GA WEESP

VERZONDEN 23 MEI 2016

Uw brief van: 9 april 2016	Uw kenmerk:	BSN:	Registratienummer: Z.55588/D.55620
Behandeld door: S. Stam	Telefoonnummer: (0294) 491 391	Datum: 20 mei 2016	Bijlage(n):

Onderwerp: Reactie op brief Wmo-taxivervoer

Geachte Adviesraad,

Hartelijk dank voor uw brief. Fijn om te horen dat u tevreden bent over de presentatie 'Wmo-taxivervoer' van Jos van Engelen en Marco van der Spek van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Verontrustende ervaring

U geeft in uw brief echter ook aan dat de presentatie een verontrustende ervaring was. De overeenkomsten met de Wmo-taxivervoerders op basis van een bonus-malus regeling hebben naar uw idee onbedoelde en ongewenste neveneffecten. Deze ervaring hebben wij besproken met de heren Van Engelen en Van der Spek. Zij geven aan dat zij tijdens de presentatie hebben verteld dat er enerzijds prestatie-indicatoren zijn, aan de hand waarvan de vervoerders worden beloond of gestraft. In 2015 hebben de vervoerders niet voldaan aan alle prestatie-indicatoren, waardoor zij een boete (een malus) hebben gekregen. Anderzijds worden regelmatig gesprekken gevoerd met de vervoerders om de voorwaarden van het contract zo goed mogelijk in de praktijk tot uiting te laten komen voor de inwoners van de gemeente Weesp. Voorbeelden hiervan zijn de betalingen via automatische incasso. Ook hoeft de pas niet meer door de paslezer in de taxi gehaald te worden. Deze dient alleen nog als een 'ID-bewijs' indien de chauffeur twijfelt.

Stiptheid van 92%

In uw brief benoemt u één van de normen van de vervoerders, namelijk dat hun klanten in 92% van de gevallen binnen de afgesproken tijd moet worden opgehaald. De heren vertelden dat als dit percentage omhoog wordt gebracht, dit onbetaalbaar wordt voor de gemeente én de inwoner. In het algemeen geldt: hoe meer de stiptheid naar de 100% toegaat, hoe meer het taxivervoer te vergelijken is met het particulier taxivervoer, inclusief de bijbehorende hoge prijzen. Dit vertaalt zich vervolgens in een hoge bijdrage per zone voor de gemeente.

Klachten

U geeft in uw brief ook aan dat uit het klanttevredenheidsonderzoek van de regio Gooi en Vechtstreek blijkt dat meer dan 25% van de klanten uit Weesp klaagt over het Wmo-taxivervoer. Volgens u ervaart de Regio Gooi en Vechtstreek dit percentage niet als bijzonder hoog. In reactie daarop geven de heren Van Engelen en Van der Spek aan dat het aantal klachten met betrekking tot de Wmo-taxi in 2015 is toegenomen. Dit vinden zij erg vervelend voor de gebruikers van de Wmo-taxi. Volgens hen heeft de toename mogelijk een relatie met de



stiptheid: deze schommelde in 2015 rond de 92,4%, terwijl 92% de contractueel afgesproken norm is. Als door de vervoerder scherper op de stiptheid wordt gestuurd dan kan het zijn dat het aantal klachten op andere gebieden, zoals serviceverlening en rijgedrag van de chauffeur, toeneemt. Dit is gebeurd in 2015.

Klachtafhandeling

Uit hetzelfde klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ruim 36% van de mensen die een klacht indient ontevreden is over de klachtafhandeling. Uw signalen met betrekking tot deze cijfers zijn voorgelegd aan de heren Van Engelen en Van der Spek. Zij kunnen zich hierin vinden. Zij zien dat vervoer van groot belang is voor de onafhankelijkheid en sociale recreatie van mensen. Om die redenen denken zij na hoe ze het aantal klachten kunnen (laten) verminderen, de klachtafhandeling kunnen (laten) verbeteren en monitoren zij de afhandeling van de klachten. Als er bijvoorbeeld signalen of klachten doorkomen met betrekking tot de bejegening van chauffeurs of centralisten naar klanten toe, dan is er een kort lijntje met de teamleiders van de vervoerders. De teamleiders gaan vervolgens het gesprek aan met hun medewerkers. Tot slot geven de heren Van Engelen en Van der Spek nog wel aan dat het algemene beeld voor alle gemeenten, en ook specifiek voor de gemeente Weesp, is dat de klanten blij zijn met de Wmo-taxi. De ritreserveringslijn (bereikbaarheid, bejegening en uitleg), het voertuig (comfort en staat voertuig) en de chauffeur (bejegening en rijgedrag) scoren hoog.

Mocht u over deze brief nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij zijn bereikbaar op (0294) 491 391.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van de gemeente Weesp,

D.G.C. van der Spek,
secretaris, wvd.

B.J. van Bochove,
burgemeester, wvd.