



Aan college van Burgemeester en wethouders
Gemeente Almere.

Betreft Ongevraagd advies Adviesraad Sociaal Domein ten aanzien van Vervoervoorzieningen
Datum 16 – 05 - 2019

Geacht College,

De vervoervoorziening in Almere, met name het collectief Wmo-vervoer, heeft al jarenlang de aandacht van de ASD of andere belangenbehartigers. In 2016 en 2018 zijn er goedbezochte bijeenkomsten geweest waar veel informatie is opgehaald.

Recentelijk, op 26 februari 2019, stuurde u een beantwoording van raadsvragen over het collectief Wmo-vervoer in Almere. Aanleiding van de vragen was een brief die APPI (Almeers Platform voor Particuliere Initiatieven) aan u stuurde over de kwaliteit van het Wmo-vervoer en de vele klachten over de uitvoering hiervan. Op 16 april 2019 heeft u in samenwerking met de ASD en BO+ een rondetafelgesprek met alle betrokkenen gevoerd. Deze beide gelegenheden, en daarnaast de komende verlenging van de aanbesteding, zijn voor de ASD aanleiding voor een ongevraagd advies over de vervoervoorzieningen in Almere.

Dit advies is tot stand gekomen met input van verschillende partijen die zich hard maken voor kwalitatief goed Wmo-vervoer en zich zorgen maken over de grote hoeveelheid klachten die zij horen. Aangezien de verlenging van de huidige aanbesteding van de vervoervoorziening aanstaande is, is **het belangrijkste advies van de ASD om niet zonder meer voor verlenging te tekenen, maar eerst de uitvoering van de bestaande aanbesteding te evalueren.**

Daarnaast adviseert de ASD om op korte termijn, bij voorkeur deze maand, een klankbordgroep in te stellen, bestaande uit een brede vertegenwoordiging van cliënten en belangenbehartigers. Deze klankbordgroep kan adviseren bij een nieuwe aanbesteding, maar ook bij alle in de rondetafelgesprekken genoemde knelpunten bij het Wmo-vervoer.

Het kwaliteitsmanifest Sociaal Domein heeft als eerste uitgangspunt: de Almeerder centraal. Dit principe zou ook moeten gelden voor de uitvoering van het Wmo-vervoer. De ASD hoort echter via de verschillende belangenbehartigers heel andere signalen: de kwaliteit van het Wmo-vervoer loopt steeds verder terug en de klachten over de aanbieder nemen toe, waardoor steeds meer kwetsbare Almeerders niet meer volwaardig mee kunnen doen aan de samenleving. De belangrijkste klachten betreffen de gebrekkige organisatie en communicatie, het niet houden aan regels en regelgeving en het negeren of bagatelliseren



van klachten. **De ASD adviseert daarom om een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen**, die de klachten afhandelt in plaats van de aanbieder zelf. Het belangrijkste is een toegankelijke klachtenprocedure, een directe bevestiging van ontvangst van de klacht en een terugkoppeling na afhandeling. De klankbordgroep kan hierin een rol spelen.

Verder adviseert de ASD om de bij de aanbesteding geaccepteerde en ondertekende eisen en voorwaarden permanent onder de aandacht van de aanbieder te brengen. De klankbordgroep kan als onafhankelijke toetsers toezien op naleving hiervan.

Tot slot vraagt de ASD aandacht voor het feit dat veel Almeerders ook gebruik maken van andere vervoersregelingen, zoals vervoer naar dagbesteding en leerlingvervoer, die door de ziektekostenverzekeraar, PGB of anderszins bekostigd worden. Vaak worden hiervoor dezelfde vervoerbedrijven ingeschakeld. Het verschil tussen bekostiging via een WMO-voorziening en de ziektekostenverzekeraar is voor de gebruiker onduidelijk en leidt tot verwarring en irritatie. **De ASD adviseert het college om in gesprek te gaan met de aanbieder(s) en kostenverzekeraars, om zo tot een betere planning en organisatie van aangepast vervoer te komen.** Het is in de ogen van de ASD belangrijk om alle voorzieningen inhoudelijk zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Dat kan door het benoemen van een vervoerregisseur, waarna gegevens en specifieke behoeften van cliënten bekend zijn waardoor de planning en organisatie aanzienlijk verbetert. Zo worden misvattingen bij gebruikers en daarmee onnodige klachten voorkomen en de ritten efficiënter ingedeeld. **De ASD adviseert bovendien om te onderzoeken wat de ervaringen van bijvoorbeeld Oostelijk Flevoland en het Gooi zijn met een dergelijke onafhankelijke vervoersregisseur in combinatie met meerdere vervoerders**, en te leren van hun ervaring.

De ASD blijft graag op de hoogte van de komende ontwikkelingen op het gebied van vervoervoorzieningen. Mocht u naar aanleiding van dit ongevraagde advies nog vragen hebben of verduidelijking wensen, dan gaat de ASD graag in gesprek. Ook de uitwerking van de in dit advies genoemde bijeenkomsten kunt u bij de ASD opvragen.

Met vriendelijke groet,
Klaas Jongejan, voorzitter

