



Aan college van Burgemeester en wethouders
Gemeente Almere.

Betreft: Collectief WMO vervoer

Datum: 12 juni 2016

Geacht college,

In oktober 2015 is het collectief WMO vervoer via een Europese aanbesteding gegund aan één aanbieder, Taxi Salders. Ten tijde van de aanbesteding hebben wij vanuit de Adviesraad Sociaal Domein samen met het Almeers Platform Particuliere Initiatieven reeds aangegeven dat het waarborgen van een goede kwaliteit op een zo kosten efficiënt mogelijke manier een belangrijk punt van aandacht te vinden.

In de aanbestedingsprocedure is rekening gehouden met een groot deel van de aanbevelingen die de Adviesraad Sociaal Domein heeft gedaan, dit is duidelijk in de offerteaanvraag zichtbaar. De aanbevelingen die echter niet zijn overgenomen zorgen nu bij de uitvoering echter voor zorg. Daarbij gaat het met name over de onafhankelijke klachtenafhandeling, de kwaliteit van de dienstverlening en de communicatie met de cliënten.

Via het Almeers Platform Particuliere Initiatieven heeft in het laatste kwartaal van 2015 een monitoring plaatsgevonden bij de leden van het platform. De uitkomsten hiervan kunt u in de bijgevoegde brief van het platform lezen. Deze uitkomsten van de monitoring vinden wij vanuit de Adviesraad Sociaal Domein zorgelijk, zeker daar het hier een kwetsbare groep inwoners betreft. De klachtenafhandeling, de kwaliteit en de communicatie worden niet conform de in de aanbesteding geformuleerde eisen uitgevoerd en dit leidt tot veel onduidelijkheid en onrust.

Wij realiseren ons dat de overgangsfase altijd een lastig moment is, opstartproblemen en een veranderende werkwijze zijn voor onze kwetsbare groep inwoners niet altijd eenvoudig. Om een aanvullend beeld te krijgen en de voortgang te monitoren loopt er op dit moment een tweede monitoring via stichting Abri waarvan de resultaten in juli 2016 beschikbaar komen. Wij verzoeken u dan ook om deze tweede rapportage te benutten om samen met Stichting Abri, het Almeers Platform Particuliere Initiatieven en ons een evaluatie te organiseren waarbij aandacht zal zijn voor de geconstateerde problemen. Op basis daarvan kunnen we bepalen of de uit de eerste rapportage blijvende problemen te herleiden zijn aan de opstartfase of dat er sprake is van een structureel probleem waarvoor een adequate oplossing gevonden zal moeten worden.

Graag vernemen wij van u of u de in de brief van het Almeers Platform Particuliere Initiatieven genoemde problemen reeds gesignaleerd heeft en wat er met deze signalen gebeurd is. Daarnaast verzoeken wij u om na het bekend worden van de resultaten van de tweede monitoring met de betrokken partijen een overleg in te plannen waarin de resultaten besproken kunnen worden. Op basis van deze uitkomsten zullen wij vanuit de Adviesraad Sociaal Domein onze vervolgstappen gaan bepalen.

Met vriendelijke groet,

Klaas Jongejan, voorzitter