

Adviesraad Sociaal Domein  
De heer K. Jongejan  
Postbus 60334  
1320 AJ ALMERE

### Ongevraagd advies Vervoersvoorzieningen

Geachte heer Jongejan,

Dank voor uw ongevraagd advies aan de raad en aan ons inzake vervoersvoorzieningen. Op 18 juni 2019 hebben onze adviseurs de inhoud van de brief met u en vertegenwoordigers van de ASD besproken en is een nadere toelichting gegeven. Wij hebben van uw brief goede nota genomen en geven graag puntsgewijs terugkoppeling hierop.

- In uw brief stelt u als belangrijkste advies om niet zonder meer voor verlenging te tekenen van de vervoersvoorziening, maar eerst de uitvoering van de bestaande aanbesteding te evalueren.*

*In aansluiting daarop adviseert u het college het vervoer in breder perspectief te bezien, waaronder mogelijke bundeling van het vervoer naar de dagbesteding, leerlingen vervoer alsook het vervoer wat ingekocht wordt door de zorgverzekeraar.*

Wij delen zeker uw mening. Evaluatie van de huidige overeenkomst Wmo-collectief vervoer is inmiddels gestart waarbij – de verdere verbetering van - kwaliteit centraal staat. Dat betekent niet dat onze continue aandacht voor verbetering van het collectief vervoer stil komt te liggen. Zo wordt er een tevredenheidsonderzoek gestart specifiek bij vervoergerechtigden binnen de (woon)zorginstellingen in samenwerking met het Almeers Platform voor Particuliere Initiatieven (APPI) en is een eerste uitvraag gedaan bij de stichting WoonMere wat hun (maatwerk) wensen zijn ten aanzien van het collectief vervoer.

Parallel daaraan werkt momenteel een projectgroep met ambtelijke deskundigen en een extern adviseur aan een toekomstgerichte visie op de mobiliteit van burgers binnen de gemeente Almere. Hierbij staat centraal het ontwikkelen van kansen tot bundeling van de verschillende vervoersvormen en het bieden van meer duidelijkheid, flexibiliteit én maatwerk voor de (kwetsbare) burger bij het gebruik van het vervoer binnen de gemeente.

Dit alles betekent dat wij de kwaliteit van het vervoer op korte en langere termijn met gepaste zorgvuldigheid tegen het licht houden, alvorens een besluit te nemen inzake verlenging van de huidige contracten voor Wmo collectief vervoer, alsook het contract leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer naar de dagbesteding.

---

Datum

9 juli 2019

Uw brief van/kenmerk

Ons kenmerk

Bijlage(n)

0

2. *U adviseert een klankbordgroep in te stellen ten behoeve van alle rondetafelgesprekken, bij een nieuwe aanbesteding, en ter toetsing van de eisen die permanent onder de aandacht gebracht moeten worden van de vervoerder.*

Wij achten het van belang dat een cliënt vertegenwoordigende klankbordgroep participeert bij de inhoudelijke eisen en wensen bij een nieuwe aanbesteding. Reeds eerder heeft de gemeente dit als positief en waardevol ervaren.

Wij achten het instellen van een klankbordgroep niet alleen waardevol bij een nieuwe aanbesteding, doch juist ook bij het verder verbeteren van de kwaliteit van het huidige Wmo collectief vervoer en toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van het vervoer in breder perspectief.

De nieuw in te stellen klankbordgroep vervangt daarmee de huidige verschillende gesprekstafels over het Wmo-vervoer.

Wij zien graag uw voorstel voor de samenstelling van de klankbordgroep tegemoet, waarna een eerste bijeenkomst zal worden ingepland.

3. *U stelt in uw advies voor 'het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie'. U geeft aan dat de klachten toenemen en dat de vervoerder zich o.a. niet houdt aan de regelgeving. U heeft dit tijdens de ambtelijke bespreking van 18 juni nader toegelicht.*

Wij onderschrijven dat elke klacht er één te veel is. Met de vervoerder voor het Wmo-collectief vervoer zijn duidelijke afspraken gemaakt over de wijze waarop ingediende klachten behandeld moeten worden. Zo is er een klachtenformulier in samenwerking met o.a. APPI ontwikkeld én zijn er duidelijke afspraken gemaakt over de rol die de gemeente daarin heeft. Er wordt door een extra investering aandacht besteed aan het proces van klachten en afhandeling daarvan. Zo heeft de vervoerder een extra deskundige aangesteld in het meer accuraat afhandelen van klachten, is er online inzicht voor de gemeente in het klachtenregistratiesysteem van de vervoerder en wordt momenteel het klachtenformulier vereenvoudigd. Voorts is bij de gemeente een onafhankelijk klachtenafhandelaar aangesteld die niet betrokken is bij het primaire proces en voor de inwoner als aanspreekpunt optreedt bij opschaling van klachten die niet naar tevredenheid van de inwoner zijn afgehandeld.

Wij achten het wenselijk om de effecten daarvan met de klankbordgroep te bespreken en zo mogelijk bij te stellen. De werking en effecten bij het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie zal nader en in samenspraak met de klankbordgroep onderzocht worden in het kader van een nieuwe aanbesteding.

4. *U adviseert onderzoek te doen naar ervaringen met een vervoerregisseur in Oostelijk Flevoland en het Gooi in combinatie met meerdere vervoerders.*

Ik kan u bevestigen dat wij dit nader zullen onderzoeken en aan de klankbordgroep zullen terugkoppelen.

Wij vertrouwen erop u hiermede op passende wijze en volledig antwoord te hebben gegeven en zie uit naar een goede samenwerking met de klankbordgroep, die kan leiden tot verbetering van de kwaliteit van de vervoersvoorzieningen voor de inwoners van Almere.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Almere,

de secretaris,  
R. Wielinga

de burgemeester,  
F.M. Weerwind