



Gemeente Aalsmeer

Uw contact S. Kaan

T (020) 540 42 18

F (020) 540 45 59

info@aalsmeer.nl

De leden van de gemeenteraad Aalsmeer

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Signed By: Oude Kotte, G.E. (Gido) <gido.oudekotte@aalsmeer.nl>
12/11/2024 20:24:55 CET
ID: 642f54db-a420-4264-92cf-b80567b75adf
Auth: Scribble



Signed By: Vellenga, S.J. (Sjoerd) <sjoerd.vellenga@aalsmeer.nl>
12/11/2024 20:20:13 CET
ID: 642f54db-a420-4264-92cf-b80567b75adf
Auth: Scribble



Datum 12 november 2024

Zaaknummer Z24-119012

Betreft Beantwoording schriftelijke vraag Absoluut Aalsmeer klachten Wmo-vervoer

Geachte leden van de raad,

Op 28 oktober 2024 heeft u ons, op grond van artikel 39 Reglement van orde voor de raad van Aalsmeer 2022, schriftelijke vragen gesteld over klachten Wmo vervoer. In deze brief gaan wij in op de door u gestelde vragen (vet) met daaronder onze beantwoording (cursief).

Bij de ingezonden stukken (red. programmabegroting 2025) hebben wij gelezen dat op 2 oktober en 3 oktober klachten over het WMO ingediend zijn. Graag zouden wij weten wat de vervolgstappen zijn naar aanleiding van deze concrete klachten. Daarnaast zijn wij benieuwd of er meer klachten lopen of zijn ingediend? Als laatste willen wij graag weten wat de algehele tevredenheid is over het WMO vervoer.

Het Wmo vervoer verloopt doorgaans goed. Dit jaar zijn er 5 klachten bij de gemeente ingediend en zijn er 35 klachten door de vervoerder ontvangen. Het type klachten gaat over de service/dienstverlening van de chauffeur, een foute planning/boeking of het niet, te vroeg of te laat opgehaald worden. Alle klachten worden serieus genomen en we bespreken elke klacht om hier van te leren.

De vervoerder heeft tussen januari en augustus ruim 10.000 ritten gereden. Het aantal klachten op 10.000 ritten bedraagt 0,34%. Uit onze management informatie blijkt dat de ritten grotendeels tijdig (binnen de contractueel afgesproken marge van 15 minuten voor en 15 minuten na) worden uitgevoerd. Helaas kan het voorkomen dat zich een incident voordoet.

Recent hebben wij een klacht ontvangen dat een inwoner van de gemeente Aalsmeer 4 uur heeft moeten wachten totdat diegene werd opgehaald. Het betrof hier vervoer voor iemand in een rolstoel. Wij hebben deze klacht uitvoerig besproken met de vervoerder. Er waren die dag meerdere oorzaken voor de vertraging in het vervoer. Met name de weersomstandigheden en een piekbelasting in de middag hebben ervoor gezorgd dat er die dag een langere wachttijd was. De vervoerder, onze klachtenfunctionaris en onze kwaliteitsadviseur hebben gesproken met de betrokkene. De vervoerder is zich bewust van de gevolgen en heeft zijn excuses gemaakt voor de gang van zaken die dag. Naar

Gemeentehuis Raadhuisplein 1

1431 EH Aalsmeer

T (0297) 38 75 75

www.aalsmeer.nl

IBAN NL28 BNGH 0285 0000 12

Reist u met het OV: plan uw reis op www.9292.nl

[]

aanleiding van ons onderzoek en gesprekken met de vervoerder lijkt er sprake te zijn van een onverhoopt incident.

Voortgangsgesprekken

4x per jaar hebben wij een voortgangsgesprek met de vervoerder en hebben we tussentijds overleg wanneer dat nodig is. De vervoerder werkt constant om daar waar mogelijk verbeteringen te treffen in de dienstverlening. Door samen te werken met andere vervoerders wordt de capaciteit voor het rolstoelvervoer in de regio vergroot waardoor er meer flexibiliteit in de planning ontstaat. Tegelijkertijd vraagt de vervoerder de inwoners om ritten tijdig aan te vragen en, wanneer mogelijk, vaste tijden voor terugritten te reserveren.

Clienttevredenheidsonderzoek Wmo 2023

Over het jaar 2023 is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd naar de Wmo waaronder het Wmo vervoer. Wij hebben u hierover geïnformeerd middels een raadsbrief van 25 juni 2024. Uit dit onderzoek blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit en het effect van het Wmo-vervoer.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,

drs. Sj. Vellenga

mr. G.E. Oude Kotte

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.