voorstel

Zwolle

Raadsbrief

Datum 28 februari 2024

Onderwerp Klachtenrapportage doelgroepenvervoer
Versienummer

Portefeuillehouder Michiel van Willigen

Samenvatting
We rapporteren u over de klachten in het vervoer voor speciale doelgroepen (doelgroepenvervoer), zoals mensen met Wmo-ondersteuning, leerlingen en jongeren (vervoer dagbesteding). Dat heeft wethouder Van Willigen u toegezegd. Munckhof en partners RM Taxi en TCR verzorgen dit vervoer. Tussen juli en december 2023 zijn er meer klachten binnengekomen over het Wmo- en leerlingenvervoer. Er waren minder klachten over het vervoer van jongeren. Mensen zijn vooral niet blij als ze te laat worden opgehaald en te vroeg worden afgezet. Mensen voelen zich ook niet altijd goed behandeld. In de bijlagen leest u gedetailleerde rapportages van Zorgbelang en een samenvatting hiervan.
We laten u voor de zomervakantie weten hoe het ervaringsonderzoek onder bewoners is verlopen. We kunnen dan over een heel (school)jaar meten. Daarnaast rapporteren we over de klachten tussen januari en juni 2024. Zo kunt u de tevredenheid en de klachten goed met elkaar vergelijken.

Bijlagen
1. Kwartaalrapportage 3 2023 Zorgbelang
2. Kwartaalrapportage 4 2023 Zorgbelang
3. Samenvatting

Openbaarheid
☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
Het aantal klachten in het doelgroepenvervoer in de periode juli tot en met december 2023. Wethouder Van Willigen heeft op 11 december 2023 toegezegd u deze informatie te overhandigen.

Datum 28 februari 2024

Inleiding
De verzamelterm voor het leerlingenvervoer, jeugdvervoer en het Wmo-vervoer noemen we het “doelgroepenvervoer”. Taxicentrale Munckhof en partners RM Taxi en TCR verzorgen dit vervoer. Wethouder Van Willigen heeft op 11 december 2023 beloofd dat u in maart 2024 de klachtenrapportage van Zorgbelang krijgt gepresenteerd. Het gaat over de klachten die mensen in de periode juli tot en met december 2023 hebben ingediend.

Kader
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
Onderwijswet
Jeugdwet

Kernboodschap
Het aantal klachten binnen het Wmo-vervoer en het Leerlingenvervoer is tussen juli en december 2023 gestegen. Het aantal klachten in het jeugdvervoer (vervoer dagbesteding) is in deze periode gedaald. Voor de zomervakantie krijgt u de uitslag van het inwoner ervaringsonderzoek. U krijgt dan ook de klachtenrapportage van de periode januari tot en met juni 2024 gepresenteerd.

Toelichting

Het aantal klachten is gestegen
Het aantal klachten in het Wmo-vervoer is tussen oktober en december 2023 met 63% gestegen naar 91. Het aantal klachten in het Leerlingenvervoer is tussen oktober en december 2023 met 65% gestegen naar 71. Mensen zijn vooral niet blij als ze te laat worden opgehaald en te vroeg worden afgezet. Mensen voelen zich ook niet altijd goed behandeld. Het aantal klachten in het jeugdvervoer is gedaald van 3 naar 0. In bijlage 1 en 2 leest u de gedetailleerde klachtenrapportages van Zorgbelang. In bijlage 3 leest u de samenvatting. De stijging van de klachten komt omdat bij de vervoerders chauffeurs en mensen die de telefoon bedienen door ziekte waren uitgevallen.

We presenteren voor de zomervakantie de resultaten van het ervaringsonderzoek onder inwoners
We presenteren de resultaten van het ervaringsonderzoek onder inwoners net voor de zomervakantie. Zo kunnen we de tevredenheid over een heel (school)jaar meten. We kunnen dit dan ook vergelijken met het vorige (school)jaar. We presenteren dan ook de klachtenrapportage 2024 over januari tot en met juni. We kiezen hiervoor zodat we alle rapporten in één keer aan u kunnen laten zien. U kunt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek en de klachtenrapportages dan goed met elkaar vergelijken.

Maatschappelijk draagvlak & participatie
In bijlage 3 leest u de relatie tussen de ritten en het aantal klachten per maand.
In het Wmo-vervoer is dit 0,21%. Binnen het leerlingenvervoer is dit 0,16%. In totaal zijn er in 2023 (afgerond) 230.000 ritten verreden. Hiervan is 48% leerlingenvervoer en 52% Wmo-vervoer.

Communicatie
Niet van toepassing

Datum 28 februari 2024

Financiën
We hoeven de begroting niet aan te passen.

Risico's
Niet van toepassing

Vervolg
We informeren de participatieraad.

Openbaarheid
Openbaar

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer