

Mededeling aan de raad

Van : Burgemeester en wethouders
Datum B&W : 9 juli 2024
Onderwerp : Beantwoording vragen over Valys
Portefeuillehouder : Esther Verhagen
Domein : Raadsvergadering/Kaderbrief

Kennis te nemen van

De beantwoording van de toezegging over terugkoppeling klachten over Valys

Inleiding

In de commissievergadering P&C op 18 en 19 juni 2024 zijn vragen gesteld over mogelijke klachten over Valys, met name de terugreis. De toezegging is gedaan om hier navraag naar te doen. In deze mededeling leest u het antwoord daarop.

Kernboodschap

Er is navraag gedaan via twee sporen; via Valys en via onze lokale vervoerder.

Valys geeft na verschillende contactmomenten - zwart op wit - aan gegevens over klachten van inwoners uit Ooststellingwerf niet te kunnen delen. Ook niet als het gaat om niet tot de persoon te herleiden klachten en/of een samenvatting over de aard van de klachten. Op die manier weten we ook niet of er überhaupt klachten door onze inwoners bij Valys zijn ingediend.

De navraag bij Personenvervoer Kort is enigszins vertraagd wegens vakantie bij Kort. Het contact levert op dat er bij Kort geen (officiële) klachten van inwoners over Valys bekend zijn. Wel laten inwoners soms informatie los tegenover een chauffeur of een telefonist. Dat is informatie die zich als volgt laat samenvatten.

Wmo en Valys zijn beide vormen van collectief vervoer, bij beide vormen zit men meestal niet alleen in de auto. Wmo ritten over langere afstanden worden ook binnen ons eigen collectief vervoer gecombineerd. Maar Valys kent een landelijke aansturing. Dat maakt de kans op combineren groter. Er wordt op landelijk niveau gecombineerd. Wat maakt dat men soms ook langer/verder om moet rijden. De praktische afstanden in het vervoer zelf zijn niet alleen groter, maar ook de persoonlijke afstand bij de reservering en de contacten. Mensen kennen elkaar niet. Niet aan de telefoon en niet in de auto. Dat maakt het moeilijker om met persoonlijke omstandigheden rekening te houden en waar nodig maatwerk te bieden.

De heenreis wordt over het algemeen geregeld door de lokale vervoerder, die de klant kent. De terugreis is vaak via een andere vervoerder omdat de terugreis geboekt wordt van de plek waar de Wmo cliënt op dat moment is. Is dat in Amsterdam dan wordt de terug reis gereden door een bedrijf uit Amsterdam. En niet alle taxibedrijven hanteren dezelfde service norm. Met de Schipholtaxi, een landelijk vervoerssysteem voor transfers naar Schiphol, werd eenzelfde situatie als bij Valys gezien. De lokale vervoerder werd dan gebeld. Dit in plaats van inschakeling van de Schipholtaxi. Dat was dan wel wat duurder, maar anders moest men wellicht omrijden.

Tot zover, samengevat, de opbrengst vanuit de navraag bij Personenvervoer Kort. Hierbij benadrukken we dat dit geen officiële weergave is. Kort voert geen registratie van klachten, aard, aantal etc. over Valys. Wat ook logisch is want het zijn geen klachten over vervoersbedrijf Kort. Daarom betreft het een weergave van herinneringen aan enkele contacten met inwoners door de jaren heen.

Vervolg

Deze beantwoording te betrekken bij de Kaderbrief over het onderwerp Valys.

Bijlagen

Geen.