

Reactie toezegging informatiecarrousel 8 februari 2018
Agendapunt 6 – Begroting mobiliteitsbureau

Toezegging:

Op verzoek van dhr. Vegelin (GBA) worden de volgende toezeggingen gedaan:

- Er zal uitgezocht worden of er contracten tussen de mobiliteitscentrale en de gemeente zijn en of daar ook ontbindende voorwaarden in staan.
- Er zal z.s.m. een overzicht van het aantal klachten verstrekt worden.
- Er zal uitgezocht worden wat de stand van zaken op dit moment is met betrekking tot de wachttijden.

Reactie:

- **Er zal uitgezocht worden of er contracten tussen de mobiliteitscentrale en de gemeente zijn en of daar ook ontbindende voorwaarden in staan.**

Het Mobiliteitsbureau heeft een overeenkomst met de Mobiliteitscentrale. Daarin is het volgende artikel opgenomen:

Artikel 8 Ontbinding

- 1. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Overeenkomst met de Opdrachtnemer te ontbinden indien de aanbesteding van het vervoer niet resulteert in gegunde vervoeropdrachten. In dat geval ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding van reëel gemaakte kosten. Investerings tijdens implementatie dienen in overleg met Opdrachtgever plaats te vinden.*
- 2. Indien er sprake is van wetswijzigingen die van invloed zijn op de Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever met betrekking tot het doelgroepenvervoer, treden partijen in overleg over de uitvoering van de Overeenkomst. Indien Opdrachtnemer te kennen geeft de Overeenkomst niet te kunnen uitvoeren, kan de overeenkomst worden gewijzigd of ontbonden.*
- 3. Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, dan behoudt Opdrachtgever ten alle tijden de bevoegdheid de Overeenkomst na schriftelijke ingebrekestelling te ontbinden dan wel te wijzigen.*

De afzonderlijke gemeenten hebben geen overeenkomsten. De overeenkomst met het Mobiliteitsbureau valt onder de GR.

- **Er zal z.s.m. een overzicht van het aantal klachten verstrekt worden.**

In totaal zijn er 773 meldingen binnen gekomen bij het KCC vanaf de eerste week van januari. Het is niet altijd even duidelijk of dit een klacht is of een melding. Daarom hebben we hier alle meldingen benoemd. Het merendeel gaat wel over wat er niet goed is gegaan. In een aantal gevallen (ca.5) zijn het reguliere meldingen (verhuizingen, nieuwe aanmelding).

Ook zitten er meldingen tussen die gaan over het niet hebben ontvangen van de pas of de brief van de gemeente (ca.10).

Daarnaast gaat het vooral over de onrust omdat er nog geen contact is opgenomen door de chauffeur (week 1 en 2), over het te laat of niet ophalen van kinderen en de hoge belkosten.

Aantal meldingen:

<i>Week 1 (voor de start):</i>	<i>12 (allen over onbekendheid chauffeur).</i>
<i>Week 2 (eerste week Jobinder):</i>	<i>46</i>
<i>Week 3:</i>	<i>22</i>
<i>Week 4:</i>	<i>17</i>
<i>Week 5:</i>	<i>9</i>
<i>Week 6:</i>	<i>6</i>
<i>Week 7:</i>	<i>1</i>

Er is een duidelijke afname te zien in het aantal meldingen.

- **Er zal uitgezocht worden wat de stand van zaken op dit moment is met betrekking tot de wachttijden.**

Op dit moment zijn de wachttijden rond de 30 seconden.