

Aan

Fractie GroenLinks Diemen

Onderwerp

Schriftelijke vragen Groenlinks Wmo-vervoer n.a.v.
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Datum

17 juli 2018

Geachte leden van de fractie,

Op 27 maart 2018 zijn er door uw fractie vragen gesteld over het Wmo-vervoer naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016. Wij willen ten eerste onze excuses aanbieden voor de vertraging die is ontstaan bij de beantwoording van deze vragen.

U geeft aan dat in het document 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016' wordt vermeld dat er in het algemeen tevredenheid is over het Wmo-vervoer, maar dat klachten over wachttijden niet zijn weggenomen. Hieronder treft u de antwoorden van het college aan.

Uit het kwantitatieve cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 blijkt dat de dienstverlening van de zorgaanbieder in 75% van de gevallen voldoet. Wachttijden en de inzet van de medewerker zijn de meest genoemde redenen bij de respondenten die op dit punt ontevreden zijn. Aan de respondenten die aangaven niet tevreden zijn over de dienstverlening is gevraagd waar dit aan lag. In de meeste gevallen (30%) lag dit aan de wachttijd. Het gaat hierbij om de ervaring met de zorgaanbieders in het algemeen en niet specifiek over het Wmo-vervoer.

In aanvulling op het kwantitatieve onderzoek zijn er panelgesprekken met Wmo-cliënten gevoerd. Hieruit blijkt dat cliënten in het algemeen tevreden zijn over het Wmo-vervoer. Het gaat hier met name om het contact met de centrale, de wachttijden voor het ophalen, de behulpzaamheid van de chauffeur en het gemak waarmee het Wmo-vervoer besteld kan worden.

In het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 wordt dus niet specifiek gesproken over klachten over wachttijden in het Wmo-vervoer. Desondanks is de gemeente Diemen wel bekend met een flink aantal klachten van gebruikers van het Wmo-vervoer over onder andere de tijdigheid van het Wmo-vervoer. Deze klachten gaan voornamelijk over de periode vanaf eind 2016 tot halverwege 2017.

- 1) Zijn er naar aanleiding van deze klachten sindsdien speciale maatregelen getroffen om het aantal en de aard van deze klachten te verminderen?

Ieder kwartaal voert de gemeente Diemen (gezamenlijk met de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn) een contractgesprek met Munckhof. Munckhof is de gecontracteerde partij voor de DUO-gemeenten voor het leveren van Wmo-vervoer. Een deel van de ritten van het Wmo-vervoer wordt gereden door onderaannemer Verhoef Personenvervoer.

In deze contractgesprekken wordt onder andere de uitvoering van het Wmo-vervoer en de klachten besproken. Uit de rittenregistratie van Munckhof bleek dat er met name problemen waren met de tijdigheid van de ritten die door Verhoef werden gereden. Verhoef is gevestigd in Uithoorn en dit zorgt voor een langere aanrijtijd naar Diemen, waardoor het risico dat er iets misgaat groter is. Naar aanleiding van deze klachten over de tijdigheid van het Wmo-vervoer is Munckhof in gesprek getreden met Verhoef en zijn er enkele aanpassingen gedaan in de planning van ritten om de tijdigheid van het Wmo-vervoer verbeteren. Sindsdien is het aantal klachten afgenomen (zie beantwoording vraag 2).

2) Is er intussen al bekend of het aantal en de aard van deze klachten is toe- dan wel afgenomen?

De gemeente Diemen ontvangt maandelijks een klachtenrapportage van Munckhof, omdat gebruikers van het Wmo-vervoer in eerste instantie hun klacht indienen bij Munckhof. Als de klacht niet wordt opgelost door Munckhof kan de gebruiker van het Wmo-vervoer contact opnemen met de gemeente Diemen.

In de klachtenrapportage wordt het aantal klachten (gegrond, ongegrond en in behandeling) per maand weergegeven. Het aantal klachten wordt afgezet ten opzichte van het aantal gereden ritten en er wordt aangegeven in welke categorie de klacht valt. Munckhof maakt onderscheid in de categorieën: communicatie, gedrag medewerker, niet verreden, prijs, tijdigheid, voertuig en diversen / overig.

De klachtenrapportage is beschikbaar tot en met mei 2018. Hierin is te zien dat het aantal klachten in de periode januari 2018 tot en met mei 2018 is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. In totaal zijn er dit jaar (tot en met mei 2018) 20 gegronde klachten binnen gekomen. Als dit wordt afgezet ten opzichte van het aantal gereden ritten gaat het om 0,16%. In de periode januari 2017 tot en met mei 2017 waren er 28 gegronde klachten. Dit is 0,25% van het aantal gereden ritten. Vorig jaar ging 66% van de klachten over de tijdigheid van het Wmo-vervoer. Dit jaar is dit percentage gedaald naar 54%.

Op basis hiervan kan er geconcludeerd worden dat het aantal klachten is afgenomen en dat er minder klachten zijn over de tijdigheid van het Wmo-vervoer.

3) Is het huidige aantal klachten onrustbarend?

In mei 2018 heeft Munckhof zes klachten ontvangen waarvan er vier gegrond zijn verklaard. Dit is 0,15% van het aantal gereden ritten in mei 2018. Op basis van dit aantal kan er geconcludeerd worden dat het huidige aantal klachten niet onrustbarend is.

Op 29 mei 2018 is het faillissement uitgesproken van Verhoef Personenvervoer. Tot 9 juli 2018 is er doorgereden onder bewind van de curator. Vanaf 9 juli 2018 heeft Munckhof het deel van het Wmo-vervoer dat door Verhoef Personenvervoer werd gereden overgenomen. Munckhof doet er alles aan om het Wmo-vervoer te verzorgen zoals gebruikelijk maar gebruikers van het Wmo-vervoer kunnen merken dat het vervoer iets anders verloopt dan normaal (bijvoorbeeld nieuwe chauffeurs of langere wachttijden). Mogelijk heeft dit ook een effect op het aantal klachten.

- 4) Wanneer komt het Wmo-vervoer apart, of samen met een evaluatie van de uitvoering van het Wmo-beleid, aan de orde in de raad?

De uitvoering van het Wmo-vervoer wordt geëvalueerd op het moment dat het vervoerscontract opnieuw wordt aanbesteed. De expiratiedatum van het huidige contract is 1 augustus 2020. In het kader van een nieuwe aanbesteding zullen de ervaringen met de huidige vervoerder worden meegenomen. Daarnaast wordt jaarlijks de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen gemeten in het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Indien noodzakelijk onderneemt de gemeente Diemen actie om de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen te verbeteren. Zowel over een aanbesteding Wmo-vervoer als het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt de gemeenteraad geïnformeerd.

Het college vertrouwt erop u met bovenstaande beantwoording voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Diemen,

de secretaris,

de burgemeester,

10

J.D. de Kort

E. Boog

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: Hans Nubé

Verzonden: dinsdag 27 maart 2018 16:15

Aan: Burgemeester en Wethouders gem Diemen <MG_BenW@diemen.nl>

CC: Frans Eerkens <Frans.Eerkens@diemen.nl>; Mira de Rooij <Mira.de.Rooij@diemen.nl>

Onderwerp: FW: Schriftelijke vragen GroenLinks mbt Wmo-vervoer

Geachte burgemeester,

Onderstaand treft u schriftelijke vragen van de fractie van GroenLinks aan het college aan n.a.v. het Cliënt ervaringsonderzoek WMO 2016. Ik verzoek u te bewerkstellingen dat schriftelijke beantwoording tijdig (d.w.z. voor 27 april 2018) plaatsvindt.

Het Cliënt ervaringsonderzoek WMO 2016 zat bij Informatie van het college van 30 juni 2017 en is daaraan voorafgaand besproken in de cie transformaties van 27 juni 2017.

Met vriendelijke groet,

Hans Nubé
Raadsgriffier

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: eerkens [mailto:eerkens@xs4all.nl]

Verzonden: dinsdag 27 maart 2018 15:12

Aan: Hans Nubé <Hans.Nube@diemen.nl>

CC: Nicole van Engelen <Nicole.van.Engelen@diemen.nl>; Hilda van 't Riet <hvtriet@yahoo.com>;

Yeliz Yildiz-Kaya <y.yildizkaya@gmail.com>; vanrossumrian <vanrossumrian@gmail.com>; groenlinks <groenlinks@jochemdouw.nl>

Onderwerp: Vragen van GroenLinks mbt Wmo-vervoer

In het document "Cliënt ervaringonderzoek WMO 2016 wordt vermeld dat er in het algemeen tevredenheid is over het WMO-vervoer, maar dat klachten over wachttijden niet zijn weggenomen.

1. Zijn er naar aanleiding van deze klachten sindsdien speciale maatregelen getroffen om het aantal en de aard van deze klachten te verminderen?
2. Is er intussen al bekend of het aantal en de aard van deze klachten is toe- dan wel afgenomen?
3. Is het huidige aantal klachten onrustbarend?
4. Wanneer komt het Wmo-vervoer apart, of samen met een evaluatie van de uitvoering van het Wmo-beleid, aan de orde in de raad?

Met vriendelijke groet en dank voor de te nemen moeite, Frans Eerkens

