



## Beantwoording raadstoezegging

Registratienummer 2018-06

**Datum:** 19 april 2018  
**Van collegelid:** H.J. Berkhoff  
**Aan:** Raads- en commissieleden via de raadsinfo  
**Onderwerp:** Stand van zaken klachten PlusOV

### Toezegging gedaan tijdens de vergadering van:

- |   |                      |
|---|----------------------|
| <input type="checkbox"/> de gemeenteraad          | van                  |
| <input type="checkbox"/> de commissie Samenleving | van 20 februari 2018 |
| <input type="checkbox"/> de commissie Ruimte      | van                  |
| <input type="checkbox"/> Themabespreking          | van                  |
| <input type="checkbox"/> Werkgroep                | van                  |
| <input type="checkbox"/> anders                   | van                  |

### Omschrijving van de toezegging:

In de commissievergadering van 19 februari heeft wethouder Berkhoff de commissie meegenomen in de stand van zaken m.b.t. PlusOV. Dit naar aanleiding van de Beantwoording raadstoezegging 2018-04. Het college heeft toegezegd voor de commissie van april opnieuw de stand van zaken te melden.

### Antwoord:

In de periode van januari tot en met half maart (tot dat moment reikt het laatste klachtenoverzicht) zijn door PlusOV 3 klachten geregistreerd. Het gaat hierbij om klachten die op zeer korte termijn opgelost konden worden. De aard van de klachten was twee maal een verkeerd gezonden voertuig en het van deur tot deur brengen van de cliënt.

Inmiddels zijn hierover aanvullende afspraken gemaakt met PlusOV. Ook heeft er aanscherping plaatsgevonden van de definitie "personenauto". Hiermee zijn de bovengenoemde klachten opgelost en worden ze voor de toekomst voorkomen.

Eerlijkheid gebiedt ons te zeggen dat er nog altijd wel klachten rechtstreeks bij de gemeente binnenkomen. Maar de aantallen zijn minimaal en het gaat hier niet meer om structurele klachten. Verder zijn de aantallen vergelijkbaar met de periode toen het vervoer nog niet bij PlusOV was ondergebracht. Vooral bij tussentijdse wijzigingen in het vervoer ontstaan klachten over de periode waarop de wijziging kan starten. De meldingen worden vaak te laat gedaan. Cliënten worden er op gewezen dat een wijziging 5 werkdagen vraagt. Er is bij PlusOV nagevraagd of dit versneld kan worden. Dat blijkt in de praktijk niet mogelijk.

Het contact met de medewerkers van PlusOV wordt momenteel ook als positief ervaren. Het merendeel van de klachten wordt op korte termijn, dat wil zeggen hooguit binnen een week, opgelost.

Al met al is er over de dienstverlening een positiever beeld dan enkele maanden geleden en spreken we niet meer van hardnekkige klachten.