

De leden van de Gemeenteraad
Postbus 1
2650 AA BERKEL EN RODENRIJS

Van	College van B&W
Onderwerp	Stand van zaken Wmo-vervoer (2)
Datum	10 april 2024
Ons kenmerk	U24.00814

Geachte raadsleden,

Op 9 januari 2024 informeerden wij u over de stand van zaken rondom de maatregelen voor het verbeteren van het Wmo-vervoer (U23.06049). In deze brief informeren we u over de uitkomst van een analyse van de ritten - en klachtenregistratie en over een financiële maatregel die is opgelegd aan Noot omdat de dienstverlening niet op het gewenste niveau is de afgelopen periode. Deze financiële prikkel is onderdeel van maatregelen om de dienstverlening te verbeteren. De getroffen maatregelen moeten ervoor zorgen dat de kwetsbare inwoners die afhankelijk zijn van dit vervoer, weer kunnen vertrouwen op betrouwbaar Wmo-vervoer.

De 3B-Bus helpt steeds meer ouderen met een vervoersvraag. Graag informeren wij u over deze positieve maatschappelijke ontwikkeling en over de incidentele subsidie van € 20.000 aan de vrijwilligers van de 3B-Bus voor het aanschaffen van een nieuwe bus.

Financiële maatregel Noot Personenvervoer

De conclusie op basis van de analyse van de ritten- en klachtenregistratie van vervoerder Noot is dat hun dienstverlening in over de periode 1 juli t/m 31 december 2023 niet op het afgesproken niveau was. Daarom heeft de gemeente een financiële malusregeling opgelegd conform het contract gebaseerd op de analyse van de ritten- en klachtenregistratie. Uit de analyse van de klachten van inwoners blijkt dat deze gaan over meerdere onderdelen van de dienstverlening van Noot:

- Ophaaltijden die niet conform de afspraken in het contract zijn;
- Reistijd van de ritten die niet conform de afspraken in het contract zijn;
- Niet correcte en klantvriendelijke communicatie door chauffeurs en medewerkers van het klantcontactcentrum;
- De bereikbaarheid van het klantcontactcentrum die niet conform de afspraken in het contract is.

Daarnaast blijkt ook uit de analyse dat Noot niet voldoet aan de afspraken gemaakt in het contract op basis waarvan wij als gemeente de malusregeling kunnen opleggen. Op gebied van punctualiteit, stiptheid en het aantal klachten zijn de doelstellingen niet gehaald en Noot zit hier nog ver van af.

Categorie	Doelstelling	Oordeel
Punctualiteit: ophaaltijden	Minimaal 95% op tijd	Niet gehaald
Stiptheid: maximale reistijd	Minimaal 95% op tijd	Niet gehaald
Aantal klachten	Maximaal 0,2% van het aantal gereden ritten	Niet gehaald

Met de financiële maatregel geven we Noot een financiële prikkel waarmee we willen bewerkstellingen dat de dienstverlening voor onze inwoners verbetert en het aantal klachten daardoor vermindert.

Verlenging contract

De gemeente heeft besloten om het contract met Noot te verlengen van 1 september 2024 tot 1 september 2025. Deze keuze ligt nu voor vanwege het traject dat doorlopen moet worden bij een eventueel nieuwe aanbesteding. Voor onze inwoners levert een verlenging van het contract nu het (hoogst haalbare) maatschappelijke resultaat op. Naast het maatschappelijke resultaat voor onze inwoners zijn de belangrijkste argumenten voor verlenging in plaats van aanbesteden:

- Er is een landelijk tekort aan chauffeurs in het doelgroepenvervoer. Dit tekort wordt versterkt door de toenemende vraag naar doelgroepenvervoer. Hierdoor staat de planning van vervoerders constant onder druk. Voor dit probleem is op korte termijn geen oplossing. Dit is ook aangegeven in de raadsinformatiebrief van 9 januari (bijlage 1).
- Een nieuwe aanbesteding levert niet per definitie betere dienstverlening op. Als een andere aanbieder de aanbesteding wint, zal de dienstverlening ook bij deze aanbieder onder druk staan door het landelijke personeelstekort in het doelgroepenvervoer. Daarnaast is er een kans dat dezelfde aanbieder de aanbesteding wint.
- Als een andere aanbieder de aanbesteding wint, is er een overgangsperiode om de dienstverlening op de juiste wijze te implementeren. Dit levert vrijwel altijd opstartproblemen in de dienstverlening op.

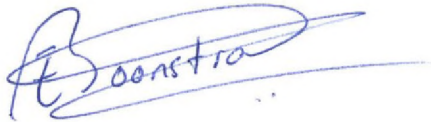
Als college sturen wij op een snelle verbetering van de dienstverlening voor onze inwoners. Wij houden hiervoor intensief contact met Noot en blijven sturen op uitvoering van de gemaakte contractuele afspraken.

Incidentele subsidie stichting 3B-Bus

Het college heeft besloten om de 3B-Bus een incidentele subsidie te geven van € 20.000 als bijdrage voor de aanschaf van een nieuwe bus. De 3B-Bus vervoert inwoners vanaf 55 jaar binnen onze gemeente. Het vervoer is van deur tot deur en is bedoeld voor bezoek aan sociale activiteiten en zorginstellingen. Deze dienstverlening groeit onder andere door de toename van het aantal ouderen in onze gemeente. Het is een belangrijke voorliggende voorziening op het Wmo-vervoer. Met name is het een maatschappelijke meerwaarde voor ouderen die nog zelfstandig kunnen reizen. De 3B-Bus is het toonbeeld van de netwerkkracht van de samenleving door de inzet van het grote aantal vrijwilligers voor de 3B-bus. Dankzij de inzet van de vrijwilligers kunnen ouderen hierop terugvallen als er hulp nodig is bij een vervoersvraag.

Deze incidentele subsidie is daarom in lijn met de doelstelling 'gezondheid bevorderen' uit de Samenlevingsvisie.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Mickel Beckers
Gemeentesecretaris



drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester

Bijlage(n):

- Raadsinformatiebrief stand van zaken Wmo-vervoer, januari 2024, U23.06049