



Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	WMO
Bestemd voor:	College burgemeester en wethouders
Status:	Ongevraagd advies
Verstuurd:	21-06-2018
Titel/onderwerp:	Kwaliteit Doelgroepenvervoer

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Naar aanleiding van signalen die de Adviesraad Sociaal Domein bereikten betreffende het functioneren van het Doelgroepenvervoer, heeft de Raad zich verdiept in de hierover beschikbare documentatie:

- De rapportages “De Gebruiker aan het Woord”, over de ervaringen van gebruikers van Avan, zowel regionaal als lokaal;
- Een artikel in De Gelderlander, voorjaar 2018, naar aanleiding van oproep tot delen van ervaringen van gebruikers.
- Een rapportage van RPE van februari 2018, gebaseerd op een recent onderzoek naar ervaringen van cliënten van allerlei vervoersvormen in de regio.

De enquête betreffende het functioneren van Avan laat weinig verschil zien tussen de ervaringen lokaal en regionaal. Hoewel er op diverse punten verbeteringen te signaleren zijn, zou de conclusie kunnen worden getrokken dat de gebruikers doorgaans (redelijk) tevreden zijn. Anders is dat ten aanzien van de ervaringen weergegeven in De Gelderlander en de rapportage van RPE. Hoewel er rekening mee gehouden moet worden dat de respondenten hiervan voornamelijk mensen met slechte ervaringen zouden kunnen zijn,

Bij het doornemen van de diverse rapportages en ervaringen blijkt dat er nogal eens iets mis gaat in de planning, terwijl cliënten ook problemen hebben met de lange wachttijden bij het aanvragen van een rit, als ook de reistijden omdat er veel ritten gecombineerd worden.

Een kleine greep uit de klachten:

- lange wachttijd voor het bestellen van een rit (was eerst vaak een half uur, is tegenwoordig al teruggebracht maar nog onacceptabel lang);
- onvriendelijk personeel bij de centrale;
- onvriendelijkheid of ongeduld bij chauffeurs;
- niet afgeleverd worden op de juiste plaats van bestemming;
- klachtenafhandeling is vaak ondermaats; cliënten hebben het gevoel niet serieus genomen te worden.

Het beeld dat hierdoor ontstaat bij de Adviesraad is reden tot het volgen van de situatie en leidt tot het uitbrengen van een ongevraagd advies.

De Adviesraad gaat er vanuit deze klachten grotendeels bij het college bekend zijn en heeft er alle vertrouwen in dat iedere (serieuze) klacht behandeld wordt. Wel is de Adviesraad geschrokken van de veelheid en diversiteit van de klachten. Zij vraagt zich dan ook af of de vervoerder stipt alle gunningscriteria naleeft.

De Adviesraad adviseert het college (zo nodig) een strakke controle toe te passen op de naleving van de gunningscriteria die aan het toekennen van de aanbesteding zijn verbonden.



Bij het niet nakomen van deze criteria adviseert de Adviesraad het college om indringend in gesprek te gaan met de vervoerder om te komen tot verbeteringen.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Druten ondertekend door:  
Dhr. J. Hendrikse, voorzitter;

Dhr. A. van der Meer, secretaris.