

Informatienota voor de raad

Datum 12 juni 2023

Onderwerp	Stand van zaken Doelgroepenvervoer
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder M.W.J. van Willigen, DS. de Jong

Informant M. Barendse; C. Marthaler
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498
Email M.Barendse@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

- De huidige stand van zaken van het doelgroepenvervoer;
- Het nakomen van de toezegging van 11 april 2023 gedaan door wethouder Van Willigen om schriftelijk bij de raad terug te komen op de vraag hoe de raad de komende periode wordt geïnformeerd over de ontwikkeling in het aantal klachten ten aanzien van het doelgroepenvervoer

Datum 12 juni 2023

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

De verzamelterm voor het leerlingen vervoer en het Wmo vervoer wordt het “doelgroepenvervoer” genoemd. Munckhof voert het contract wat hiervoor geldt uit. Op 14 februari 2023 heeft het college Munckhof formeel in gebreke gesteld omdat de performance niet op orde was. Op 4 april 2023 heeft het college geconstateerd dat de performance van Munckhof gedurende de ingebrekestelling is geëvalueerd. Hierbij is geconcludeerd dat het niet noodzakelijk was Munckhof in verzuim te stellen en corrigerende maatregelen op te leggen en de verdere verbetering wel strak te blijven monitoren.

De stijgende lijn in de performance van Munckhof heeft sindsdien verder doorgang gehad. De stiptheid van ritten is verbeterd. Daarmee samenhangend kan worden geconstateerd dat ook het aantal klachten blijft dalen.

Op 11 april 2023 heeft wethouder Van Willigen toegezegd om schriftelijk bij de raad terug te komen op de vraag hoe de raad de komende periode wordt geïnformeerd over de ontwikkeling in het aantal klachten ten aanzien van het doelgroepenvervoer. U krijgt in september 2023 de klachtenrapportage van Zorgbelang van Q1 en Q2 2023 gepresenteerd.

Kernboodschap

U wordt geïnformeerd over de huidige stand van zaken van het doelgroepenvervoer. De stijgende lijn van de performance van Munckhof zet door en blijft strak gemonitord. De ingediende schadeclaim is in behandeling. U wordt naar aanleiding van de toezegging in september 2023 geïnformeerd over de ontwikkeling in het aantal klachten ten aanzien van het doelgroepenvervoer.

Toelichting

De stijgende lijn van de performance van Munckhof zet door

Er kan worden geconstateerd dat dienstverlening van Munckhof verder blijft verbeteren op het gebied van aanrijtijden, stiptheden, et cetera. Het aantal klachten neemt af. Munckhof geeft aan dat er inmiddels voldoende chauffeurs in basis aanwezig zijn om de ritten uit te voeren. Dit komt onder andere omdat er met meerdere onderaannemers wordt gereden (in totaal 7). Tevens zet Munckhof eigen materieel en mensen in. Munckhof geeft daarnaast aan dat ook de zogenoemde “reservebanken” met chauffeurs worden gevuld. Dat houdt in dat er ook bij ziekte (of anderszins) voldoende chauffeurs aanwezig zijn om de ritten uit te voeren. Het actieve wervingsbeleid heeft effect gehad en wordt voortgezet.

De performance van Munckhof wordt strak gemonitord

Zowel bij het leerlingen vervoer en Wmo-vervoer mag de conclusie worden getrokken dat de ingebrekestelling effect heeft gehad: De stiptheden van ritten zijn verbeterd en de klachten zijn gedaald. De voortgang wordt nauwkeurig gemonitord door het Contractmanagement-Team.

Schadeclaim

Op 7 februari bent u onder andere geïnformeerd dat een schadeclaim aan Munckhof in het kader van de compensatieregeling voor extra BSO-uren aan de scholen en extra door ouders gereden kilometers werd voorbereid. Na een zorgvuldige voorbereiding is deze schadeclaim inmiddels ingediend bij Munckhof en door hen in behandeling genomen.

Datum 12 juni 2023

U wordt over de ontwikkeling in het aantal klachten in september 2023 geïnformeerd

Op 11 april heeft wethouder van Willigen toegezegd om schriftelijk bij de raad terug te komen op de vraag hoe de raad de komende periode wordt geïnformeerd over de ontwikkeling in het aantal klachten ten aanzien van het doelgroepenvervoer. U krijgt de officiële klachtenrapportages van Q1 en Q2 2023 van Zorgbelang in september 2023 (na het zomerreces) gepresenteerd. Zo kan een duidelijk beeld van de dienstverlening worden geschetst.

Financiën

Niet van toepassing

Communicatie

De participatieraad wordt op de hoogte gebracht over de ontwikkelingen.

Vervolg

U wordt over het verdere vervolg geïnformeerd.

Openbaarheid

Openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer