

Aanhangsel nr. 364316

Antwoord van burgemeester en wethouders op schriftelijke vragen als bedoeld in artikel 41, eerste lid, van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad der gemeente Leeuwarden, ingediend op 21 oktober 2011 door de fractie van het CDA inzake WMO-vervoer.

Inleiding: De gemeenteraadsfractie van het CDA heeft vragen gesteld over de stiptheid in de uitvoering van het Wmo-vervoer en de afhandeling van klachten daarover.

Vragen

Antwoorden

- | | |
|--|--|
| 1. Is het College op de hoogte van de vele klachten met betrekking tot de stiptheid van het taxivervoer van Wolters? | Ja, het college is op de hoogte van de ingediende klachten. Het gemiddelde aantal klachten bedraagt 7 per week op gemiddeld 4.000 ritten per week. Tussen de gemeente en de Wmo vervoerder is een klachtenprocedure afgesproken. Op grond van deze klachtenprocedure verstrekt taxibedrijf Wolters maandelijks aan de gemeente een overzicht van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling. |
| 2. Wat gaat het College doen om de stiptheid van de dienstverlening te verbeteren? | In de overeenkomst met de vervoerder is bepaald dat met betrekking tot de vastgestelde aanrijdtijden (maximaal 15 minuten na het afgesproken ophaaltijdstip) een marge van 5% wordt gehanteerd. Bij meer dan 5% overschrijding krijgt de vervoerder een boete opgelegd. Uit de managementrapportages blijkt dat in 2010 en 2011 de marge van 5% niet is overschreden. Het college constateert dat de vervoerder zijn contractuele verplichtingen nakomt. |
| 3. Op welke manier heeft het College geborgd, dat alle klachten ook daadwerkelijk bij de gemeente terecht komen? | Zie beantwoording van vraag 1. In de overeenkomst met de vervoerder is bepaald dat de vervoerder een registratie bijhoudt van de ingediende klachten en dat hij deze klachten regelmatig met de gemeente bespreekt. |
| 4. Op welke manier heeft het college geborgd, dat alle klachten meetellen in de contractueel vastgelegde foutmarge? | Omdat de vervoerder een klachtenregistratie moet bijhouden (zie vraag 3), is geborgd dat alle klachten over "te laat" ritten meetellen. Overigens wordt iedere "te |

laat" rit geregistreerd in het centrale computerprogramma van de vervoerder, ook ritten waarover geen klacht worden ingediend. Daarom tellen alle ritten, die het ophaaltijdstip met meer dan 15 minuten overschrijden, mee voor de foutmarge.

5. Ziet het college een oplossing om de klachtenprocedure te vereenvoudigen?

De tussen de gemeente en de vervoerder afgesproken klachtenprocedure maakt onderdeel uit van de vervoersovereenkomst. Deze overeenkomst heeft een looptijd tot 1 april 2013. Er is geen aanleiding om met de vervoerder te overleggen over wijzigingen in de overeenkomst omdat hij zijn contractuele verplichtingen nakomt, ook wat betreft de foutmarge van 5%.

6. Is het college in staat om een betrouwbare kwaliteitsmeting te laten ontwikkelen en uit te voeren (misschien door studenten)?

Ja, het college laat jaarlijks de kwaliteit van en tevredenheid over de uitvoering van de Wmo meten door een onafhankelijk landelijk bureau, te weten het SGB0. De cijfers over 2010 zijn bekend.

Leeuwarden, 22 november 2011

Burgemeester en wethouders van Leeuwarden,

Burgemeester.

Secretaris.