

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl
E-mail gemeente@middendrenthe.nl

De raadsfractie van de CDA
t.a.v. De heer R. Brouwer
Homaat 15
9431 MK WESTERBORK

Bezoekadres
Beilen Raadhuisplein 1
ma, di, vr 8.30 – 12.00
wo 8.30 – 16.00
do 8.30 – 20.00
Smilde Hoofdweg 24
ma, do 8.30 – 12.00
Westerbork B.G. van Weezelplein 10
di 8.30 – 12.00

Datum: 11 september 2018
Behandeld door: Marco Korf
Zaaknummer: 1154843
Onderwerp: Artikel 33 vragen CDA

Uw brief van: 12 juli 2018
Uw kenmerk:
Bijlagen: 1
Verzonden op:

Geachte heer Brouwer,

Inleiding

Op 12 juli 2018 heeft het CDA artikel 33 vragen gesteld aan het college. Met deze brief willen wij deze vragen beantwoorden.

Beantwoording van de vragen

Het gaat om onderstaande vragen. De beantwoording is direct onder de vraag toegevoegd.

1. *Welke kwaliteitsafspraken zijn er gemaakt rondom het onderdeel WMO-vervoer ?*

Antwoord: Met zijn inschrijving is de vervoerder gehouden de kwaliteitsafspraken in het aanbestedingsdocument na te komen. Het gaat dan om bijvoorbeeld; het geven van de mogelijkheid om contractbeheer kwaliteitsbewaking uit te kunnen voeren, te zorgen dat materieel voldoet aan wettelijke eisen, marges op gewenste vertrektijden en te zorgen dat chauffeurs voldoen aan de wettelijke gestelde eisen aan hun beroep. In bijlage 4 van het aanbestedingsdocument zijn kwaliteitsafspraken vastgelegd.

2. *Hoe borgt de gemeente dat er gewerkt wordt conform de afspraken ?*

Antwoord: De gemeente heeft borging van de afspraken geregeld via Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Er zijn afspraken gemaakt over de taakverdeling. De organisatie van Publiek Vervoer Groningen Drenthe is daarbij verantwoordelijk voor onder meer; contractbeheer en contractmanagement, monitoring klantentevredenheid en kwaliteit, klachtaanname en toezicht op afhandeling. Als gemeente Midden-Drenthe volgen we dit traject en zijn alert op signalen.



3. *Hoeveel klachten zijn er en wat is de aard van de ingediende klachten tot nu toe ?*

Antwoord: Tot en met juni 2018 zijn er 300.000 ritten uitgevoerd. Daarbij zijn er 931 klachten binnengekomen, waarvan 430 gegrond. De top 3 van klachten bestaat uit:

- Taxi te laat
- Wmo pas niet ontvangen
- Ritprijs niet correct

Voor Midden-Drenthe zijn er 32 klachten ontvangen, waarvan 16 over Wmo pas niet ontvangen en 16 met klachten over vervoerder, telefonisten etc.

4. *Worden klachten doorgezet naar andere partijen, welke?*

Antwoord: De klachten worden doorgezet naar Publiek Vervoer Groningen Drenthe. In de taakverdeling tussen gemeenten en Publiek Vervoer is afgesproken dat Publiek Vervoer verantwoordelijk voor klachtaanname en toezicht op afhandeling van klachten. Afhankelijk van de aard van de klacht zal deze door worden gezet. Veelal zal dat de vervoerder zijn, maar een klacht kan ook betrekking hebben op de gemeente. Bijvoorbeeld over vastgesteld beleid of bejegening door een medewerker.

5. *Wanneer komt het klachtenformulier op de website beschikbaar ?*

Antwoord: Een compliment of klacht kan telefonisch of per post worden ingediend. Vanwege het waarborgen van de privacy is het niet mogelijk om een klacht per mail in te dienen. Binnenkort zal het formulier voor complimenten en klachten met een online formulier beschikbaar zijn op de website van Publiek Vervoer.

6. *Wat is de gemiddelde opvolgtijd van een klacht ?*

Antwoord: Het nieuwe contract voor Wmo vervoer is ingegaan per 9 april 2018. Op dit moment zijn managementgegevens nog niet inzichtelijk. De betrokken partijen werken aan het inrichten van de systemen. Publiek Vervoer is op dit moment bezig met de opzet voor factuurcontrole WMO en straks ook Leerlingenvervoer. Ook de klachtafhandeling wordt nader onder de loep genomen, omdat dit efficiënter kan met betere analyse.

7. *Zijn voor bepaalde (WMO) ritten de vervoerskosten toegenomen ?*

Antwoord: Het tarief voor Wmo vervoer is in 2018 niet gewijzigd ten opzichte van 2017. Daarmee wil het college goed en betaalbaar vervoer voor de doelgroep handhaven.

8. Hoe vindt afstemming plaats tussen de werkorganisatie Publiek Vervoer en de vervoerde ?

Antwoord: Bij het indienen van een klacht ziet Publiek Vervoer toe op de afhandeling. De vervoerde zal door Publiek Vervoer worden geïnformeerd. De vervoerde kan er daarbij voor kiezen om of per brief, of per mail op de hoogte te worden gebracht.

9. *Is de werkorganisatie Publiek Vervoer bereid via presentatie een toelichting te geven op de eerste ervaringen ?*

Antwoord: De organisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe heeft aangegeven altijd bereid om een toelichting te geven op de huidige stand van zaken.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Marco Korf, beleidsmedewerker, te bereiken op maandag tot en met vrijdag via telefoonnummer (0593) 53 93 11 of via het mailadres m.w.korf@middendrenthe.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris, de burgemeester.