

# Politieke Avond Gooise Meren Vragenuur

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Vergaderdatum:   | 9 november 2016          |
| Onderwerp vraag: | WMO taxi dienstverlening |

## Korte inleiding

Een gehoorde klacht over de WMO taxi is dat bij het ophalen van hun cliënten het afgesproken tijdstip van de terug rit met regelmaat ernstig wordt overschreden.

Navraag bij zorgcentra, zelfstandig behandel centra en bv. Tandarts en ziekenhuis wordt melding gemaakt van zeer lange wachttijden tot zelf 2 uur voordat cliënten weer naar hun thuisadres worden gebracht of dat de cliënt gewoon vergeten is.

De WMO taxi meldt desgevraagd dat er telefonisch contact gezocht met de op te halen cliënt en dan wordt gemeld dat het nog wel even kan duren omdat het druk is of dat de WMO taxi in de file staat. Daar staat de cliënt na winkelsluitingstijd soms 1 ½ nog langer buiten te wachten op haar of zijn thuisrit

## Concrete vragen

- Herkent de portefeuillehouder zich in deze klacht.
- Zo nee, kan de portefeuillehouder onderzoek doen naar de dienstverlening van de WMO taxi?
- Zo ja, wat kan of gaat de portefeuillehouder in gesprek met de WMO taxi organisatie om de dienstverlening resp. klantvriendelijkheid spoedig te optimaliseren.
- Wanneer kan de raad geïnformeerd worden over de uitkomst van een onderzoek naar de klachten of de uitkomst van een gesprek met de WMO taxi organisatie.

## Antwoorden:

Het contractbeheer en handhaving van de Wmo taxi gebeurt door contractbeheer van Regio GenV. Onderdeel van dit beheer is de klachtenregistratie. Contractbeheer heeft maandelijks inzicht in de klachtenregistratie, en evalueert dit met regelmaat.

Het aantal taxi-klachten dat geregistreerd wordt bij het onafhankelijk klachtenbureau blijft gelijk aan voorafgaand jaar. Er zijn geen signalen geweest om hierop meer dan gemiddeld actie op te nemen.

De categorie 'te laat opgehaald' wordt het meest gekozen door inwoners. Dit is een beeld dat niet anders is dan andere jaren.

Wat van belang is om te weten, volgens de contractuele stiptheid afspraken mag de Wmo-taxi in maximaal 8% van de ritten te laat rijden, zonder dat hier een malus tegenover staat.

Dit percentage ligt rond de 92,4% in de meeste maanden van 2016, maar nooit onder de 92%. De vervoerder doet dus wat het mag doen volgens de afspraken.

Naam raadslid/-leden (fractienaam)  
Jan Kwekkeboom (GOP)