



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Putten

Onderwerp: gevraagd advies naar aanleiding van de klanttevredenheidsonderzoeken leerlingenvervoer en Wmo- vervoer

Putten, 16 oktober 2019

Geacht College,

Op 22 augustus 2019 ontving de participatieraad uw verzoek om advies aangaande de klanttevredenheidsonderzoeken naar het leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer. Graag voldoen wij, de leden van de participatieraad, aan dit verzoek.

#### **Leerlingenvervoer:**

Dit onderwerp is geen onderdeel van het reguliere overleg tussen ViaVé en de adviesraden. Hier komt alleen het Wmo-vervoer ter sprake, samen met een aantal cliënten uit deze doelgroep. Leerlingenvervoer is een andere doelgroep en die laat zich moeilijk verenigen in een gezamenlijk overleg. Wij vinden het van belang dat ouders die met leerlingenvervoer te maken hebben of krijgen, een platform hebben die hun belangen behartigt.

Wij adviseren dan ook om dit onderwerp op een volgend bestuurlijk overleg te agenderen. Bij voldoende bestuurlijk draagvlak kunt u dan vervolgstappen zetten: via een publicatie ouders oproepen zich aan te melden voor cliëntenplatform dat u initieert.

Uit de rapportage blijkt dat 1/3 de enquête heeft ingevuld en dat men positief is over de dienstverlening van ViaVé. De klachtenafhandeling krijgt evenwel het laagste rapportcijfer: 5,3.

Dit vraagt om serieuze aandacht. Wij adviseren met name aandacht te besteden aan de klachten over de handelwijze van de chauffeur (39%). Het gaat hier om kwetsbare kinderen. Wij pleiten er ook voor, zeker daar waar het gaat om kinderen binnen het autistisch spectrum, te werken met vaste chauffeurs, die geschoold zijn in de begeleiding van die leerlingen. Daarnaast geven wij in overweging extra begeleiding in te zetten bij het vervoer van jongeren met problematisch gedrag. Dan kan de chauffeur zich richten op zijn voornaamste taak: geconcentreerd rijden.

**Wmo-vervoer:**

In de vorige rapportage (en nu weer) blijkt het belangrijkste aandachtspunt de geringe bekendheid bij cliënten over het indienen van een klacht.

Na de vorige rapportage kreeg iedereen een folder toegestuurd waarin u meldde hoe men een klacht kon indienen. Het effect is kennelijk snel weggeëbd. Wij adviseren bij herhaling via de pers het Wmo-vervoer onder de aandacht te brengen. Daarin kunt u dan vermelden wanneer men in aanmerking komt voor dit vervoer en hoe men een klacht kan indienen.

Daarnaast vragen wij aandacht voor de wachttijden van cliënten als zij een rit willen afspreken. De wachttijden zijn soms erg lang en dan loopt de telefoonrekening aardig op.

Wij adviseren ook hier dit onderwerp op een volgend bestuurlijk overleg te agenderen. In het overleg met de portefeuillehouders kunt u dan voorstellen voor het Wmo-vervoer een "gratis" 0900 of 0800-nummer in te laten voeren. De kosten kunnen de samenwerkende gemeenten dan delen.

Wij hopen u met dit advies, in het belang van de inwoners van Putten, van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,

namens de participatieraad,

Jaap Plomp

secretaris