



Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de Gemeente Alkmaar
Postbus 53
1800 BC Alkmaar

Per email verzonden naar: secretariaatburgemeester@alkmaar.nl

Datum : 25 april 2024

Betreft : gevraagd advies conceptvisie Wmo-vervoer
Behandeld door: Daphne Beerman

Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Alkmaar,

De WmoRaad Alkmaar is gevraagd advies uit te brengen over de conceptvisie Wmo-vervoer. De conceptvisie die wij van u hebben ontvangen, vormt de eerste stap in het gehele proces van aanbesteding van het Wmo-vervoer ter voorbereiding op een nieuwe aanbesteding in 2025. Deze conceptvisie is nog redelijk algemeen en bevat geen controleerbare eisen waaraan de vervoerder zou moeten voldoen. We verwachten dat, zodra deze bekend zijn, ze opnieuw aan de raad ter advisering zullen worden voorgelegd.

Hoewel de doelstelling om de kwaliteit van en de tevredenheid over het Wmo-vervoer te handhaven op een tevredenheidsscore van 7.7 prijzenswaardig is, vinden wij deze niet erg ambitieus. Wij menen dat er nog voldoende ruimte voor verbetering is en bevelen de volgende zaken aan:

- De website die gebruikt wordt om een rit te bestellen ziet er gebruiksvriendelijk uit. Om op de site in te loggen, wordt om een wachtwoord en pasnummer gevraagd. Indien de cliënt deze vergeten is, zijn er ingewikkelde stappen nodig om dit te herstellen. Dit proces zou eenvoudiger moeten kunnen lopen.
- In het geval dat het openbaar vervoer wordt versoerd, lijkt het van belang ervoor te zorgen dat belangrijke locaties zoals het ziekenhuis, de huisartsenpost, apotheken en winkelcentra goed bereikbaar blijven.
- Ook de toegang tot de regiobus moet gewaarborgd blijven, aangezien dit een vorm van openbaar vervoer is die voor iedereen toegankelijk moet zijn. Indien dit extra training of scholing vereist, zou een deel hiervan gefinancierd kunnen worden vanuit het Wmo-budget.

- Omdat bijna alle reizigers binnen het kilometerbudget blijven, zou er veel gewonnen kunnen worden door uitsluitend met het kilometerbudget te werken. Dat geeft meer vrijheid en beperkt bureaucratische rompslomp.
- Maak een overzicht van hoe vervoerders in betrokken gemeenten op elkaar aansluiten en samenwerken, zodat cliënten zo efficiënt mogelijk vervoerd kunnen worden.
- Wmo-vervoer moet makkelijk toegankelijk blijven. We pleiten ervoor om dit zo in te richten dat ook ouderen die geen gebruik maken van internet, in staat zijn een rit te boeken.
- De rol van de chauffeur blijkt belangrijk. We pleiten ervoor om waar mogelijk te werken met vaste chauffeurs op vaste routes, bijvoorbeeld naar het ziekenhuis.
- Bekendheid met de chauffeur en het op de hoogte zijn van de hulpvraag zal de kwaliteit verhogen.
- De resultaten van het vervoer – het tijdig ophalen en de reistijd - scoren hoog. Hier zijn de cliënten overwegend tevreden over. Omdat dit een essentieel onderdeel is van de dienstverlening, dient dit behouden te blijven en waar mogelijk verbeterd te worden.
- De klachtenafhandeling kan beter worden geregeld, in gevallen waar het mis gaat. Het is belangrijk duidelijk te formuleren wat de compensatie zal zijn. Een simpel berichtje “wat vervelend voor U” lijkt niet evenredig aan het ervaren ongemak.

In afwachting van uw reactie op dit gevraagde advies met betrekking tot de conceptvisie Wmo-vervoer verblijf ik,

Hoogachtend,
WmoRaad Alkmaar

J.J. van Drunen
Voorzitter