

MEMO AAN DE GEMEENTERAAD

Aan De gemeenteraad
T.a.v. -
Datum 19 september 2011
Betreft Verbetering WMO-vervoer
Van Het college
Ons kenmerk 104539
CC

	Paraaf	Datum
Controller		
Directie		

Samenvatting

Geachte dames en heren,

Hofhoek 5
3176 PD Poortugaal
Postbus 1000
3160 GA Rhoon
Telefoon 010 506 11 11
Fax 010 501 81 80
www.albrandswaard.nl

In juni hebben wij u per brief geïnformeerd over de maatregelen die getroffen zijn om de kwaliteit van het WMO-vervoer te verbeteren. Eind juli 2011 zouden wij bezien of de gewenste verbeteringen behaald zijn.

Wij zijn tevreden dat wij u nu kunnen mededelen dat de gewenste verbeteringen inderdaad behaald zijn. Deze verbeteringen blijken niet alleen uit de managementrapportages van Connexion over juni en juli, maar ook uit de resultaten van recent onafhankelijk onderzoek door Mystery Move.

Hieronder een korte opsomming van de belangrijkste resultaten:

- 92% van de ritten is op tijd gereden (versus 85% in het voorjaar)
- 95% van de klanten vindt de telefooncentrale goed bereikbaar
- 94% vindt de chauffeurs klantvriendelijk en behulpzaam
- de klanten uit Albrandswaard geven de dienstverlening in totaal gemiddeld een 7.5 (BAR-gemiddelde: 7.2)
- 60% van de klanten is tevreden over de terugbelservice (dit is landelijk gezien een goede score, maar kan nog verder verbeterd worden).

Deze resultaten zijn op 8 september gepresenteerd aan de WMO-raden, gehandicaptenplatforms en gemeenteraadsleden van de BAR-gemeenten. Zij hebben kennis genomen van de resultaten en benadrukt dat het van belang is dat de resultaten nu 'vastgehouden' worden.

Zowel de vervoerders als de gemeenten hebben uitgesproken zich 100% in te zetten om deze resultaten te borgen. Dit zullen wij uiteraard kritisch volgen via de maandelijkse rapportages, klachtenoverzichten en overleggen met de vervoerders. Afhankelijk van de prestaties in het vierde kwartaal 2011 én het onderzoek naar een mogelijke koppeling van het WMO-vervoer aan onder andere het leerlingenvervoer, zullen wij eind 2011 besluiten of we het contract met Connexion nog een jaar verlengen óf dat we een nieuwe aanbesteding starten.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hans Cats', written in a cursive style.

Hans Cats

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Harald M. Bergmann', written in a cursive style.

mr. Harald M. Bergmann