

Dienstverlening

Aan de leden van de gemeenteraden van Ridderkerk

ambtenaar : Marije van de Wouw
doorkiesnr : 0180 451 328
fax :
email : m.v.d.wouw@ridderkerk.nl
bijlage(n) :

uw brief d.d. :
uw kenmerk :
ons kenmerk : RU11/07054

Ridderkerk, 30 september 2011

Onderwerp: verbetering WMO-vervoer

Geachte raadsleden,

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 meedelen dat de gewenste verbeteringen inderdaad behaald zijn. Deze verbeteringen blijken niet alleen uit de managementrapportages van Connexxion 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 Ridderkerkse klanten geven de dienstverlening in totaal gemiddeld een 7.8 (waarmee Ridderkerk ten opzichte van het BAR-gemiddelde van 7.2 hoog scoort)
- 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

Dienstverlening

Onderwerp: stand van zaken WMO-vervoer (vervolg)

besluiten of we het contract met Connexxion nog een jaar verlengen óf dat we een nieuwe aanbesteding starten.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris, de burgemeester,

Mw. M.H.J.C. Nienhuis-van Doremaele

Mw. A. Attema