

De leden van de Gemeenteraad  
Postbus 1  
2650 AA BERKEL EN RODENRIJS

Van College van B&W

Onderwerp **Stand van zaken Wmo-vervoer**

Datum 9 januari 2023

Ons kenmerk U23.06049

Geachte raadsleden,

Op 21 juni Informeerden wij u over de overgang van het contract voor Wmo vervoer van Taxi Wooning naar Noot Personenvervoer (bijlage 1). Tijdens de raadsvergadering van 21 december 2023 heeft het college toegezegd u te informeren over de stand van zaken met betrekking tot het Wmo-vervoer naar aanleiding van een toenemend aantal klachten over de vervoerder. In november hebben wij raadsvragen beantwoord van de fractie van Leefbaar 3B over de problematiek bij de facturering voor inwoners die gebruik maken van het Wmo-vervoer bij Noot Personenvervoer (bijlage 2). Tijdens de raadsvergadering heeft u gevraagd om desnoods over te gaan tot het dwingend opleggen van verbeteringen bij de gecontracteerde aanbieder Noot Personenvervoer. In deze brief informeren wij u over de huidige stand van zaken en over de maatregelen die wij nemen om ervoor te zorgen dat kwetsbare inwoners die recht hebben op Wmo-vervoer dit ook krijgen en hierop kunnen vertrouwen.

### Stand van zaken

Sinds de overname van het contract door Noot Personenvervoer (hierna: Noot) is er vrijwel dagelijks contact om een kwalitatief goede uitvoering van het contract te realiseren. Tot onze spijt zien wij dat er veel klachten zijn van inwoners. Op 3 oktober was er formeel overleg tussen de gemeente en Noot en spraken wij een aantal verbeterpunten af. Aangezien het aantal klachten niet significant afneemt moeten wij concluderen dat de dienstverlening bij Noot nog onvoldoende verbeterd is. Op 21 december 2023 hadden wij daarom opnieuw overleg met de directeur van Noot.

In dit overleg hebben we afgesproken dat er in ieder geval op de korte termijn de volgende verbeteringen worden doorgevoerd:

- *Extra inzet op bereikbaarheid van het klantcontactcentrum*  
Noot heeft extra personeel ingezet bij de Klantenservice om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren en de wachttijd voor onze inwoners te verkorten.
- *Inzet van een coördinator die stuurt op correcte en klantvriendelijke dienstverlening*  
Noot zet bijvoorbeeld extra in op het proactief informeren van inwoners wanneer de chauffeur later is en duidelijk communiceren wat de nieuwe verwachte ophaaltijd is.
- *Optimalisering roosters en extra inzet personeel*  
Noot heeft de roosters verder geoptimaliseerd om chauffeurs zoveel mogelijk uren te laten rijden. Ook hebben zij hun personeel gevraagd overuren te draaien en extra diensten te draaien in de vakantie.

- **Verbetering afhandeling van klachten**

Conform de afspraken in het contract bespreken wij alle klachten en de afhandeling ervan binnen de afgesproken termijn met de vervoerder. Afgesproken is dat Noot uiterlijk medio januari 2024 een overzicht levert van alle klachten die zijn ingediend sinds de start van de dienstverlening op 1 juli 2023. In de rapportage geeft Noot ook aan binnen welke termijn de klachten zijn afgehandeld en welke klachten langer nu duren om af te handelen dan de contractueel afgesproken termijn.

Wij hebben aangegeven dat het college overgaat tot financiële maatregelen als de afspraken die in het contract zijn opgenomen blijvend worden overschreden.

#### **Aanvullende afspraken over de dienstverlening rond de feestdagen**

Aanvullend op bovenstaande punten hebben wij met Noot afspraken gemaakt over de dienstverlening rondom de Kerstperiode en Oud en Nieuw. Noot heeft aangegeven dat de chauffeurs tijdens deze vakantieperiode extra diensten draaien om te voorkomen dat er gaten vallen in het rooster. Ook is er extra gecommuniceerd naar inwoners over de aangepaste tijden van de dienstverlening tijdens de feestdagen.

#### **We sturen op verbetering van de dienstverlening en onderzoeken alternatieven**

Landelijk zien we dat het doelgroepenvervoer te maken heeft met een tekort aan chauffeurs en een toenemende vraag. Als gevolg daarvan staat de planning van vervoerders onder druk. Voor dit probleem is op korte termijn geen oplossing. Daarom ligt een geopperde nieuwe aanbesteding niet voor de hand.

Het college blijft sturen op verbetering van de dienstverlening voor onze inwoners. Wij houden intensief contact met Noot, sturen op uitvoering van de gemaakte afspraken en blijven samenwerken om de dienstverlening zo snel mogelijk te verbeteren. Daarnaast onderzoeken we mogelijke alternatieven aan zowel de aanbod- als aan de vraagkant.

#### **Tot slot**

Als verbetering van de dienstverlening uitblijft, gaan wij vervolgstappen op financieel vlak formaliseren en stellen wij u hiervan op de hoogte. Wij informeren u in maart 2024 over de voortgang.

Met een vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Mickel Beckers  
Gemeentesecretaris



drs. Pieter van de Stadt  
Burgemeester

#### **Bijlagen:**

1. U23.02482, raadsinformatiebrief over de overgang van het contract voor Wmo vervoer van Taxi Wooning naar Noot Personenvervoer
2. U23.05122, beantwoording raadvragen over de problematiek bij de facturering voor inwoners die gebruik maken van het Wmo-vervoer bij Noot Personenvervoer