

## ADVIESAANVRAAGFORMULIER WMO CLIËNTENRAAD

<b>Datum:</b>	28 mei 2024
<b>Vertrouwelijk (ja/nee):</b>	Nee
<b>Projectnummer (in te vullen door de gemeente):</b>	
<b>Onderwerp:</b>	Regiotaxi
<b>Gevraagd/ongevraagd advies (in te vullen door de gemeente):</b>	Ongevraagde vragen regiotaxi
<b>Termijn/tijdspad waarop (naam auteur(s)/projecteigenaar) advies wenst te ontvangen:</b>	In principe geldt een adviestermin van 6 weken.
<b>Aanleiding en reikwijdte:</b>	<p>Het inkoopproces van het sociaal-recreatief vervoer (regiotaxi) is afgerond. We hebben toegezegd hierna terug te komen op een aantal vragen van de wmo cliëntenraad. Dat doen we bij deze.</p> <p>Onderaan staat de reactie op de vragen. Daarnaast bespreken wij graag ook met de wmo cliëntenraad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Update over het proces van de aanbesteding</li> <li>- Beantwoording vragen van de Wmo Cliëntenraad</li> <li>- De vraag: Welke signalen krijgt de Wmo Cliëntenraad nu binnen?</li> <li>- De vraag: Hoe wil de Wmo Cliëntenraad betrokken blijven?</li> </ul>
<b>Het voorgenomen besluit heeft betrekking op het hiernaast aangekruiste Wmo onderwerp:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Hulp bij het huishouden</li> <li><input type="radio"/> Hulpmiddelen</li> <li><input type="radio"/> Woningaanpassingen</li> <li><input type="radio"/> Begeleiding/dagbesteding</li> <li><input type="radio"/> Maatschappelijke opvang</li> </ul> <p>X Wmo-vervoer/Regiotaxi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> GGZ-problematiek</li> <li><input type="radio"/> Beschermd wonen</li> <li><input type="radio"/> Anders, nl: ...</li> </ul>
<b>Beoogd eindresultaat (waar werkte de gemeente als resultaat naartoe?):</b>	Een goede implementatie van het nieuwe regiotaxi-contract

## ADVIESAANVRAAGFORMULIER WMO CLIËNTENRAAD

<b>Andere mogelijke gevolgen van het voorgenomen besluit; financiële/personele, organisatorische en/of andere.</b>	nvt
<b>Eventuele beheersmaatregelen t.b.v. de negatieve gevolgen voor Utrechters:</b>	nvt
<b>Is er een overlegmoment nodig? Zo ja, in welke periode?</b>	Ja
<b>Vervolgstappen incl. besluitvormingsroute en wanneer Wmo CR weer wordt betrokken (wat is het plan van aanpak)</b>	In principe is alle besluitvorming geweest. We zijn nu in de fase van implementatie.  In deze implementatie wordt clientparticipatie nader uitgewerkt. Hier blijven we graag over in gesprek met de wmo cliëntenraad
<b>Zijn er reeds besluiten genomen? Welke zijn dit?</b>	
<b>Bijlagen/ondersteunende stukken</b>	Bijlage: Organogram
<b>Opmerkingen:</b>	
<b>Contactpersoon gemeente/projecteigenaar</b>	Ruud Dusseldorp (Utrecht), Hanneke Boxman (regionale programmamanager)

### Vragen Wmo Cliëntenraad Utrecht + reactie gemeente:

Wat zijn de gevolgen van de bezuinigingen op de regiotaxi, met daarbij specifiek aandacht voor:

- aanmelding reis en communicatie
- aantal reizen
- klachtenregeling
- nieuwe MAAS-app
- hoe worden klanten geïnformeerd? De

De enige bezuinigingsmaatregel die op dit moment wordt ingevoerd is het maximeren van het aantal reiskilometers per jaar tot 1500km. Ongeveer 3% van het huidige aantal reizigers reist meer met de regiotaxipas. Wanneer dit nodig is, blijft maatwerk mogelijk.

Op de overige vragen van de wmo-clientsraad hebben de bezuinigingen geen effect, de voorjaarsnota die jullie ontvangen hebben geeft de kaders voor komende bezuinigingen en hier staan geen maatregelen in op het gebied van vervoer.

Daarnaast willen we graag weten:

- Hoe gaat de gemeente werken aan kwaliteit en reizigerstevredenheid? Denk aan punctualiteit, stiptheidseisen, vooraanmeldtijd reservering ritten, reistijd,

## ADVIESAANVRAAGFORMULIER WMO CLIËNTENRAAD

klanttevredenheidonderzoeken, bonus-malus systeem bij in gebreke blijven vervoerder, etc.

Het contractmanagementbureau monitort de data en houdt toezicht op de gemaakte afspraken. Hoe is de punctualiteit, wordt het vervoer gereden volgens de gemaakte spelregels, welke klachten worden er ingediend, aantallen, categorie, wijze van afhandeling, controleert of het vervoer uitgevoerd wordt volgens de gemaakte afspraken.

- Hoe gaat participatie eruit zien?

Hierover willen we graag met o.a. de cliëntenraad in gesprek. We zullen hiervoor in de 2e helft 2024 een regionale bijeenkomst met cliëntenraden organiseren.

- Hoe ziet de verbinding van het contractmanagementbureau met de klant eruit?

Het contractmanagementbureau is de verbindende schakel tussen de vervoerders als leveranciers en de gemeenten en provincie als opdrachtgever. De reiziger heeft contact met het contractmanagementbureau als zij het klachtenmeldpunt bellen. Het contractmanagementbureau is verantwoordelijk voor een onafhankelijke aanname van de klachten en monitort het proces van beantwoording.

- De werkgroep is van mening dat de Wmo CR het orgaan is om mee te evalueren. Daarom moet de Wmo CR ook alle rapportages over de kwaliteitsanalyses ontvangen.

De stukken omtrent kwaliteit van de regiotaxi die gedeeld worden met de gemeenteraad, kunnen ook gedeeld worden met de Wmo cliëntenraad.

**De gemeente neemt dit advies wel / niet over\***

**Reden:**

\*Doorhalen wat niet van toepassing is.

## ADVIESAANVRAAGFORMULIER WMO CLIËNTENRAAD

