

# **OP WEG NAAR EEN BETER WMO VERVOER**

**Een rapport naar aanleiding van meldingen over  
het WMO vervoer in Zwolle**

**SP.** 

## Inleiding

In Zwolle maken 4267 mensen gebruik van het vervoer via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Per maand worden er ongeveer 10.000 tot 12.000 ritten gereden. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is ingevoerd om mensen met een beperking optimaal te laten meedoen in de samenleving. Mensen die vanwege een beperking niet met het openbaar vervoer kunnen reizen, kunnen via de gemeente gebruik maken van het WMO vervoer. Dit vervoer is van groot belang, omdat de gebruikers door deze voorziening kunnen blijven deel nemen aan de maatschappij. Vooral voor ouderen is het de schakel tussen actief blijven of vereenzamen. Het kan sociaal isolement voorkomen.

Het afgelopen jaar melden steeds meer mensen zich bij de SP met berichten over het niet juist functioneren van het WMO vervoer. Dit heeft de SP doen besluiten om gedurende een bepaalde periode ervaringen te verzamelen, telefonisch of via een meldpunt op onze website. Doel van dit meldpunt is om te komen tot een beeld van de algemene praktijk en zo mogelijk aanbevelingen en beleidsvoorstellen te formuleren om de situatie voor de mensen die gebruik maken van deze vorm van vervoer te verbeteren.

Het meldpunt is ruim drie weken operationeel geweest, waarbij ruim 60 meldingen zijn ontvangen. Sinds de sluiting van het meldpunt komen er nog steeds meldingen binnen. De meldingen gaan met name over lange wachttijden, gecombineerde ritten, het comfort van de taxi's, bereikbaarheid van de centrale en de klachtenafhandeling.

De SP is diegenen dankbaar die in de afgelopen tijd ons in vertrouwen hebben genomen door hun persoonlijk verhaal te vertellen, maar vooral ook in solidariteit met de SP erin geloven te werken aan een socialer voorzieningstelsel en een beter Zwolle.

*Een man uit Zwolle: 'Mijn ervaringen met de WMO taxi zijn schrijnend. Bij ziekenhuisafspraken kun je veiliger de reguliere bus nemen. Al bel je een dag eerder dan de reis, de taxi komt met regelmaat evengoed 1,5 uur te laat.'*

## 1. Wat is het WMO vervoer?

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is ingevoerd om mensen met een beperking optimaal te laten meedoen in de samenleving. Het doel van de wet is om beperkingen op te heffen of te verminderen en ondersteuning te geven bij de uitvoering van dagelijkse activiteiten. Een onderdeel van deze wet is het WMO vervoer. Mensen die vanwege een beperking niet met het openbaar vervoer kunnen reizen, kunnen via de gemeente gebruik maken van het WMO vervoer. Deze regeling houdt in dat het een voorziening is van voordeur tot voordeur. Mensen worden thuis bij de voordeur opgehaald met (meestal) een taxibus en worden gebracht naar de voordeur van de bestemming.

In Zwolle is er in het kader van het WMO vervoer een contract afgesloten met de Taxi Centrale Zwolle. Hierin zijn de volgende afspraken gemaakt:

- de vervoerder mag haar taak niet verwaarlozen door ziekte, slecht materiaal of ondercapaciteit van het materiaal;
- eisen ten aanzien van het vervoersgebied, planning van ritten en inzet van materiaal en personeel;
- ritten die minimaal 1 uur van te voren zijn aangemeld, dienen op het overeengekomen tijdstip worden uitgevoerd. Een marge van 15 minuten voor en 15 minuten over het afgesproken tijdstip is toegestaan;<sup>1</sup>
- de reistijd is zo kort mogelijk. De maximale omrijtijd is in de bebouwde kom 15 minuten en buiten de bebouwde kom 30 minuten;
- de ritten die naar een opstappunt gaan van openbaar vervoer garanderen dat het tijdstip van vertrek van bus of trein wordt gehaald;
- eisen ten aanzien van de taxi's, zoals het comfort, klimaatbeheersing en veiligheid.

*Mevrouw C. bezoekt elke dinsdagmiddag de soos. Dit is bekend bij de vervoerder. Mevrouw wacht regelmatig te lang op haar taxi. Ze komt dan halverwege de activiteiten aan. De soos is afgelopen om 16.30 uur. Het is voorgekomen dat mevrouw C. 3 uur heeft gewacht op de taxi en pas 's avonds om 19.30 uur thuis kwam.*

---

<sup>1</sup> Europese aanbesteding WVG- en kamer-tot-kamer- vervoer Zwolle – conceptbestek 5 - programma van eisen perceel 1: WVG vervoer

## 2. Meldpunt WMO vervoer

Halverwege februari 2009 heeft de SP in Zwolle een meldpunt WMO vervoer in het leven geroepen. Zwollenaren die gebruik maken van het WMO vervoer werden opgeroepen om hun ervaringen met de partij te delen. Er is gevraagd hoe cliënten het WMO vervoer beoordelen op kwaliteit, dienstverlening, communicatie etc. Mensen konden reageren via het meldpunt op de website van de SP in Zwolle. Daarnaast konden mensen een brief sturen of telefonisch contact opnemen.

Het meldpunt heeft drie en een halve week opengestaan. Na dat het meldpunt is gesloten, ontving de SP nog nieuwe ervaringen. Deze ervaringen zijn niet meer meegenomen in deze rapportage. De omvang van de problematiek is hiermee groter dan geschetst in dit rapport.

*Mevrouw V. heeft reuma en krijgt fysiotherapie en zwemt eenmaal per week in een verwarmd zwembad. Ze deed dit een paar maal per week en op vaste tijdstippen. Door lang wachten op de taxi heeft ze regelmatig geen fysiotherapie gehad en ook niet gezwommen. Mevrouw V. heeft nu besloten maar af te zien van een paar maal per week en gaat nu nog maar eenmaal per week. Eén van de dingen die haar is overkomen is dat ze na het zwemmen een uur heeft gewacht op de taxi. Daarop belde ze de centrale en kreeg ze het bericht dat er een taxi onderweg was. De chauffeur heeft na aankomst haar naam genoemd in de hal van het zwembad. Toen zij buiten kwam meldde hij dat het een vergissing was, smeed de deur dicht en vertrok. Mevrouw V. achterlatend in de kou.*

### 3. Ervaringen

De SP heeft in de looptijd van het onderzoek, van februari 2009 tot en met maart 2009, ruim 60 meldingen ontvangen. Naast 1 positieve reactie zijn de overige meldingen negatieve reacties, zeer uiteenlopend gericht op de ervaringen met het WMO vervoer in Zwolle. Opvallend is het aantal ouderen dat telefonisch hebben gereageerd.

Na een analyse van gemelde ervaringen komen we in hoofdlijnen tot de volgende categorieën ervaringen:

ervaring	aantal klachten	percentage
lange wachttijden	56	90,3%
gecombineerde ritten	37	59,7%
comfort taxi	14	22,6%
bereikbaarheid centrale en klantvriendelijkheid	19	30,6%
<b>totaal</b>	<b>126<sup>2</sup></b>	

*Mevrouw P: 'Het niet op tijd komen, lange ritten, voorbij je huis rijden en er niet uit mogen. Het komt allemaal voor. Op kantoor weten ze niet wat er gepland is. Als je met de WMO taxi moet, mag je er een dag voor uittrekken.'*

#### 3.1. Lange wachttijden

De rode lijn in de klachten is het te laat komen bij zowel brengen als ophalen. Wachttijden van gemiddeld een uur zijn geen uitzondering en zelfs langer komt voor. Er zijn verhalen dat de cliënten 's nachts worden wakker gebeld door de chauffeur met de melding dat de taxi voor de deur staat. Terwijl de taxi dan is besteld voor de volgende middag. Mensen reserveren soms dagen van tevoren de taxirit, maar worden alsnog veel te laat opgehaald. De consequentie is dat mensen niet op tijd komen op afspraken of deze zelfs missen. In sommige gevallen worden de cliënten wel geconfronteerd met kosten in verband met het niet nakomen van een afspraak.

*'Onze zoon gaat op dinsdagmiddag altijd naar een manege om daar te gaan paardrijden. Dit gaat al ongeveer 7 jaar zo. Hij zit al zeven jaar in een rolstoel. Er is gevraagd om met de rolstoel van onze zoon rekening te houden, omdat deze rolstoel 2 zitplaatsen in beslag neemt. Afgelopen dinsdag werd hij om 15:00 uur gehaald. Onze*

<sup>2</sup> Een groot gedeelte van de ervaringen bestaan uit meerdere klachten.

*zoon kon niet mee omdat de taxi geen rolstoeler mee kon nemen, maar de chauffeur wist te vertellen dat er een 2e taxi aan kwam. Na wat heen en weer bellen met TCZ kwam de 2e taxi en kwam onze zoon alsnog op de manege toen de paardrijles afgelopen was. Hij heeft een uur op de taxi moeten wachten. Toen ik navraag ging doen bij TCZ vroeg de telefoniste hoe lang onze zoon al in een rolstoel zit. Ik werd boos, omdat ze kort te voren wist dat hij 2 plaatsen nodig heeft voor de rolstoel en hij al 7 jaar lang bij TCZ in de computer staat als rolstoelklant.'*

### **3.2. Gecombineerde ritten**

De taxi heeft een omrijtijd van 15 minuten binnen Zwolle. Dit betekent dat er door gecombineerde ritten maximaal 15 minuten mag worden toegevoegd aan de reisduur. Deze omrijtijd door de taxi's komt niet overeen met hetgeen staat vermeld in de brochure. De gebruikers zitten meestal 30 minuten tot een uur in de taxi. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt doordat het bedrijf tijdens de rit de chauffeur belt met de opdracht andere cliënten mee te nemen. De chauffeur is op deze manier nooit zeker van een vaste route. Het komt voor dat mensen op weg zijn naar huis, maar doordat de taxi meerdere personen moeten ophalen een aantal keer vlak langs het adres van bestemming rijden, zonder daar te worden afgezet.

*Een vrouw uit Westenholte: 'Mij kwam de taxicentrale Zwolle wel op tijd ophalen, maar ik ben bijna altijd standaard ongeveer een uur en een kwartier onderweg voordat ik thuis ben, omdat de planning andere mensen er bij in plant. Normaal kan ik met het taxi vervoer, als de planning het toelaat, in een kwartier terug in Westenholte zijn, maar in de meeste gevallen zit ik er een uur en kwartier in doordat de taxi nog meer mensen moet ophalen. Dit vind ik te lang en niet aanvaardbaar. Zeker als andere mensen opgehaald worden en wel gelijk thuis gebracht worden en ik maar moet wachten totdat ik een keer aan de beurt ben!'*

### **3.3 Comfort taxi**

Niet altijd voldoen de taxi's aan het comfort waar de gebruikers behoefte aan hebben. Hierbij valt te denken aan klanten met een rolstoel, die geen rolstoelbus krijgen, maar een gewone taxi. Daarnaast zijn de taxi's niet altijd even goed verwarmd en rijden de taxi's niet comfortabel door bijvoorbeeld een slechte vering. Het materiaal voldoet niet altijd aan de eisen waar de gebruikers behoefte aan hebben.

*'Ik wil ook reageren wat mijn ervaringen zijn. Met het ophalen heb ik geen probleem, maar wel met de route's die ze nemen. De sluiproutes waar veel obstakels zijn om stoplichten te vermijden. Dan wordt je helemaal door elkaar geschud. Dat is niet fijn als je last van je hoofd hebt zoals ik.'*

### **3.4 Bereikbaarheid centrale en klachtenafhandeling**

Het te woord staan van de cliënten door het vervoersbedrijf/telefoniste laat te wensen over. Voornamelijk de ouderen die een klacht hebben ingediend hebben niet het gevoel dat daar iets mee wordt gedaan. In de gesprekken klinkt de hulpeloosheid door. Mensen worden moe van hun ervaring en krijgen iets van gelatenheid. Het melden van klachten wordt daardoor achterwege gelaten. Gebruikers krijgen de indruk dat er weinig gebeurt met de klachten die zij melden bij de taxicentrale en/of de gemeente.

De belservice waarvan men gebruik kan maken bij prioriteitsritten blijkt in sommige gevallen niet te functioneren. Zeker als het gaat om ritten naar het ziekenhuis of een arts. Dit is erg lastig. Cliënten kwamen te laat aan waardoor hun afspraak niet door kan gaan.

*'De taxicentrale Zwolle, die dit vervoer in Zwolle 'verzorgt' reageert niet op klachten, ook niet op schriftelijke. Klagen via het WMO-loket levert ook niets op. Blijft over de plaatselijke politiek. Het maakt me niet uit welke partij ermee aan de slag gaat, als er maar iets ten goede verandert.'*

## 4. Overige punten uit het meldpunt

### 4.1 Behandeling chauffeurs

Men was in het algemeen tevreden over de chauffeurs. In de meeste gevallen bieden de chauffeurs excuses aan als men niet volgens afspraak verschijnt. De cliënten zien bij de chauffeurs soms irritatie. Men ziet dit als een uiting van de werkdruk. Er kan gesteld worden dat de planning en de sturing van de chauffeurs te wensen overlaat. Daarvan zijn zowel de gebruikers als de chauffeurs zelf de dupe: de eersten krijgen ondermaats vervoer en de chauffeurs wordt het onmogelijk gemaakt hun werk op een fatsoenlijke manier te doen.

*Een chauffeur: 'We krijgen 15 minuten om van AALanden naar de Wezenlanden te rijden, maar we zijn al vijf minuten bezig met inladen van de rolstoel. De planning is veel te krap. Als je dan nog iemand moet ophalen, red je het nooit binnen de tijd.'*

### 4.2 Informatievoorziening

Uit de gesprekken kan worden opgemaakt dat de gebruikers goed op de hoogte zijn van de regels, zoals deze worden verwoord in de brochure van de gemeente met betrekking tot het WMO vervoer. De titel van de brochure dient te worden aangepast.

### 4.3 Organisaties

Niet alleen particulieren hebben zich bij het meldpunt van de SP gemeld. Ook een aantal organisaties gaven ervaringen van bewoners door. Zij vertegenwoordigen een grotere groep gebruikers. Ervaringen van organisaties zijn als één melding in dit rapport verwerkt. Wanneer er een groter en diepgaander onderzoek zal worden verricht, is het denkbaar dat de problematiek binnen het WMO vervoer problematischer uitpakt dan in dit rapport geschetst.

*Een organisatie uit Zwolle: 'Als ik eerste wil ik u zeggen dat wij erg blij zijn dat u zo voor onze cliënten opkomt. Wij hebben zelf al brieven geschreven, ouders hebben brieven geschreven, maar wij vinden dat er te weinig aan gedaan wordt. Onze cliënten zijn erg teleurgesteld in het vervoer. Sommige bewoners hebben wel eens twee uur moeten wachten en dat ook nog eens in de vrieskou. Ook hebben sommige bewoners wel eens belangrijke afspraken moeten verplaatsen, omdat de taxi dan veel te laat is. We hebben het dan over afspraken met een psychiater, pedicure enz. enz. Dit zijn erg belangrijke afspraken die vaak al een ruime tijd van te voren zijn gemaakt. Als wij op zo'n moment de taxicentrale bellen dan kunnen ze niks voor ons doen.'*



## 5. Conclusies en aanbevelingen

De conclusie uit bovenstaande analyse valt kort samen te vatten dat er nog verbeterlagen kunnen worden gemaakt bij de uitvoering van het WMO vervoer in Zwolle. Het WMO vervoer is in het leven geroepen om mensen op een adequate wijze die hulp te bieden die zij nodig hebben. De kwaliteit kan sterk verbeterd worden, met name door een einde te maken aan de lange wachttijden en langdurende gecombineerde ritten. Het vervoer is belegd bij één organisatie. De SP is geen voorstander van vermarkten van zorg of daaraan gerelateerde zaken, maar als er toch vermarkt moet worden dan wil de SP ervoor zorgen dat de gebruiker daarvan alleen maar voordeel heeft. In het algemeen kan men stellen dat het vervoersbedrijf stevige steken laat vallen, zowel in planning als in klantvriendelijkheid. Wat de SP betreft mag het nooit zo zijn dat de gebruiker hiervan in de praktijk de dupe wordt. In plaats van concurrentie op kwaliteit is er nu sprake van een monopolist. Dat is zelfs nog onwenselijker dan marktwerking.

*Een man had een taxi gebeld voor 14.00 uur. Hij werd 's nachts om 02.00 uur gewekt omdat de taxi voor zijn deur stond.*

Door slechte ervaringen met het WMO vervoer besluiten sommige gebruikers minder uitstapjes te maken of bezoek aan familie of de soos niet meer te ondernemen. Op deze manier bereikt het WMO-vervoer juist het omgekeerde van de doelstelling: de doelgroep wordt juist minder mobiel.

De Socialistische Partij wil met de bekendmaking van de resultaten van het meldpunt WMO vervoer dit rapport ter bespreking agenderen in de gemeenteraad.

Hierbij zullen we de volgende aanbevelingen ter besluitvorming voorleggen.

### Voor de korte termijn:

- de gestelde eisen (prestatieafspraken) aan het WMO vervoer dienen door de gemeente Zwolle te worden gehandhaafd, met name ten aanzien van de wachttijden en de duur van de ritten.
- de gemeente moet bij de vervoerder de eis neerleggen dat binnen één maand de klachten voor 80% zijn afgenomen.
- na drie maanden rijden de taxi's zoals vermeld in de overeenkomst met de gemeente Zwolle. Lukt dit niet dan legt de gemeente een strafkorting op.
- de vervoerder moet eens per maand rapporteren over de hoeveelheid klachten en over de oplossingen die voor deze klachten zijn gevonden.

- de vervoerder dient beter rekening te houden met de manier van reizen van de gebruiker.

Voor de lange termijn:

- als klachten blijven bestaan, na afspraken over een verbeterde dienstverlening, dient deze vervoerder uit te worden gesloten bij een volgende aanbesteding.
- bij de volgende aanbesteding het vervoer beleggen bij meerdere bedrijven. De gebruiker kan dan altijd de keuze maken voor een andere vervoerder als de kwaliteit niet voldoet.
- planning en de gestelde eisen uit het contract handhaven.

*Een woonvorm van InteractContour voor cliënten met NAH heeft vervoer nodig om naar het werk te gaan. De taxi komt regelmatig te laat en cliënten komen dan te laat op hun werk of laat weer thuis gebracht.*

## **Colofon**

### **Samenstelling:**

Gert van Maurik

Tjitske Siderius

### **Informatie en fractieadres:**

SP Zwolle

Bloemstraat 16

8012 VN Zwolle

T (06) 123 789 54

E [fractiezwolle@sp.nl](mailto:fractiezwolle@sp.nl)

I [www.zwolle.sp.nl](http://www.zwolle.sp.nl)

© 2009, SP Zwolle