

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Per email verzonden

Wijkraad Hoogvliet
gebiedhoogvliet@rotterdam.nl

Geachte leden van de wijkraad Hoogvliet,

Op 16 december jl. stuurde u het college een vervolg op uw ongevraagd advies over Klachten vervoer ouderen en invaliden met Trevvel d.d. 23 september 2024, waarvoor dank.

De zorgen die u benoemt, zowel de algemene klachten als de specifieke voorbeelden, begrijp ik heel goed. Ik realiseer me dat dit voor de betrokken bewoners een grote impact heeft. Tegelijkertijd blijft het, door het ontbreken van concrete data en klantgegevens – wat ik vanzelfsprekend begrijp in verband met de AVG – lastig om deze signalen direct te verifiëren bij de vervoerder.

Om toch zo constructief mogelijk met de problematiek aan de slag te gaan, wil ik een gesprek organiseren waarbij de juiste partijen aan tafel zitten. In dit gesprek zullen de contractmanager voor het doelgroepenvervoer, vertegenwoordigers van de vervoerder en leden van uw wijkraad aanwezig zijn. Op die manier kunnen we de knelpunten inhoudelijk bespreken en gericht zoeken naar oplossingen.

Uw verzoeken

Graag wil ik kort ingaan op de punten die u heeft benoemd:

1. Verbetering van capaciteit en planning

Dit is een belangrijk aandachtspunt dat in het bovengenoemde gesprek besproken kan worden. Daar kan concreet worden ingaan op de signalen die u geeft en de mogelijke verbeteringen die nodig zijn.

2. Versterking van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt versterkt in de nieuwe aanbesteding. Hierin is vastgelegd dat klachten binnen vijf werkdagen worden afgehandeld en dat de gemeente toegang krijgt tot het klachtenportaal van de vervoerder. Daarnaast zullen we de klanttevredenheid actief monitoren.



3. Gezamenlijke evaluatie van klachten

De contractmanager zal met u en de vervoerder de ontvangen klachten bespreken. Op die manier kunnen structurele verbeteringen worden geïdentificeerd en concreet worden opgepakt.

4. Een klachtensysteem buiten de vervoerder

Ik begrijp dat sommige bewoners huiverig zijn om klachten direct bij de vervoerder in te dienen. Daarom wil ik u wijzen op de gemeentelijke klachtenprocedure. Bewoners kunnen telefonisch een klacht indienen via het telefoonnummer 14010 als zij hun klacht niet bij de vervoerder willen indienen of als zij vinden dat de klacht niet adequaat is afgehandeld.

Tot slot wil ik nogmaals benadrukken dat u, in het kader van de aanbestedingswetgeving, helaas niet betrokken kunt worden bij de keuze voor een nieuwe vervoerder. Wel hecht ik veel waarde aan uw signalen en de ervaringen van de bewoners. Deze nemen wij serieus mee in de evaluatie van het huidige systeem en de verdere verbetering van het doelgroepenvervoer.

Ik waardeer uw constructieve houding en betrokkenheid bij dit onderwerp. Met deze brief hoop ik u duidelijkheid te hebben gegeven over de vervolgstappen. Mijn contractmanager zal op korte termijn contact met u opnemen om het gesprek met de vervoerder te plannen.

Met vriendelijke groet,

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg