



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van Putten

Betreft: gevraagd advies naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek van ViaVé.

Putten, 21 november 2018

Geacht college,

Op 26 september 2018 ontvingen wij uw adviesaanvraag met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van ViaVé. Zoals u bekend is, is deze organisatie verantwoordelijk voor het vervoer van cliënten met een WMO- indicatie.

Het onderzoek zelf is uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Moventum en het rapport heeft nog een vertrouwelijke status.

De conclusies uit dit rapport zijn overwegend positief en de dienstverlening van ViaVé en cliënten waarderen het met een 7,8 gemiddeld.

Er is echter wel een onderdeel uit dit rapport dat naar het oordeel van onze raad actie vereist: de bekendheid van de manier waarop cliënten klachten kunnen indienen.

Minder dan de helft van de geënquêteerden (41%) geeft aan te weten waar ze klachten kunnen melden. Wij vinden dit een verontrustend percentage: 59 % weet dus niet hoe zij een klacht kan indienen. Mogelijk heeft dit ook weer invloed op andere cijfers uit deze rapportage, zoals het klachtenpercentage.

Ondanks het feit dat ViaVé zelf op zijn website aangeeft hoe en waar men klachten over hun dienstverlening kan indienen, blijkt dit in de praktijk dus niet voldoende te zijn. Mogelijk is een groot deel van de cliënten niet geneigd via de digitale weg een klacht in te dienen. Een rechtstreekse en directe benadering van deze doelgroep lijkt ons daarom effectiever.

Wij adviseren het volgende:

1. Maak meer bekend hoe cliënten klachten kunnen indienen. Informeer alle personen met een WMO-indicatie hierover in een aparte brief; ondersteun deze actie met een artikel in de plaatselijke kranten.

2. Zorg eerst voor afstemming in het eerstvolgend portefeuillehoudersoverleg met de regio-gemeenten, zodat hierna de regio een integrale brief kan opstellen en die dan kan adresseren aan alle WMO-geïndiceerden in de regio.
3. Besluit in ditzelfde overleg de vertrouwelijke status van dit rapport op te heffen.
4. Informeer de raadscommissie.

Wij gaan ervan uit u met dit advies, in het belang van de cliënten, van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,

namens de participatieraad,

Jaap Plomp
secretaris