



Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning
Secretariaat: p/a Omloop 28, 7391 PM Twello
E-mailadres info@clienraad-voorst.nl
Website www.clienraad-voorst.nl

Het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Voorst,
H.W. Iordensweg 17,
7391 KA TWELLO.

Twello, 14 juni 2018

Betreft: Ongevraagd advies inzake PlusOV

Geacht College,

In haar vergadering van 17 april j.l. heeft de CMO zich opnieuw beraden over de gang van zaken bij PlusOV. De heren Krük en van der Plank waren hierbij aanwezig. Door hen werd melding gemaakt van het voornemen om de komende maanden een evaluatie te maken van de werkwijze van de organisatie PlusOV.

De CMO is zeer teleurgesteld over de huidige stand van zaken bij PlusOV: Ondanks onze eerdere adviezen en besprekingen is er nog steeds sprake van grote tekortkomingen en te weinig zicht op verbetering voor cliënten. Recent heeft het college besloten maandelijks raadsmededelingen op te maken over ontvangen klachten. Deze mededelingen zijn echter misleidend omdat zij geen goed beeld geven van de werkelijke klachten naar aard en aantal.
- De CMO vraagt het college dringend zich te verdiepen in de cliëntervaringen en juiste analyses te maken.

Over de klachtenbehandeling:

Klachten komen binnen bij PlusOV of bij de gemeente. In de praktijk blijkt dat bijvoorbeeld ouders geen klachten meer indienen omdat zij vinden dat het niet helpt en men hier moedeloos van wordt. Ouders lossen het in de tussentijd liever zelf op door eigen vervoer of regelen zelf iets met de buschauffeur van PlusOV.

Eenzelfde houding t.a.v. klachten treedt op bij het overige (WMO)vervoer.

Men vindt bijvoorbeeld het indienen van een klacht via een digitaal invulformulier onduidelijk en te omslachtig. Er staat een grote reeks mogelijke klachten om aan te vinken en een reactie kan 10 dagen duren.

- De CMO is van mening dat bij de klachtenbehandeling allereerst vanuit de cliënt gedacht moet worden en niet vanuit het systeem.

Is het college het hiermee eens? En zo ja, hoe gaat zij dat vormgeven?

- De CMO vraagt dringend om alle problemen bij het vervoer naar aard en omvang te inventariseren, te analyseren en op te lossen.

- Ook adviseert de CMO om op een andere manier normtijden voor het doelgroepenvervoer te bepalen. Beter is het randvoorwaarden aan het systeem te stellen en niet eerst een systeem te ontwikkelen en daaraan te blijven sleutelen.

De CMO heeft in haar eerste advies gesteld dat er randvoorwaarden moeten worden gesteld aan het vervoersysteem die betrekking hebben op de zorgvraag van de cliënten. Het cliëntperspectief moet leidend zijn; het vervoersysteem daaraan behulpzaam. Dat moet de volgorde der dingen zijn.

- De CMO adviseert opnieuw om het routegeboden vervoer los te koppelen en als apart vervoersysteem te beheren.

Het routegebonden vervoer is volstrekt planbaar, is bovenal cruciaal voor de gezondheid en het welzijn van de cliënten, meest zeer kwetsbare kinderen.

Wij dringen er op aan dat er onmiddellijk een knip wordt gemaakt tussen leerlingvervoer/routegebonden en overig vervoer.

De dagelijkse beslommeringen van mutaties en ziekte kunnen dan op een veel eenvoudiger manier worden ingepland.

Met betrekking tot de voorgenomen evaluatie van PlusOV hebben wij verder nog de volgende vragen:

- wat wordt de inzet van de gemeente Voorst: de cliënt of het vervoersysteem; welke randvoorwaarden worden gesteld vanuit de gemeente Voorst?

- hoe en welke uitgangspunten/randvoorwaarden worden voor het vervoersysteem bepaald?

Wij verzoeken u de volgende documenten te bestuderen en te betrekken bij uw voorstellen voor het toekomstige vervoersysteem: "Busje komt zo...." (Prestatiecriteria vanuit cliëntenperspectief voor vervoersvoorzieningen) (© 2007, Zorgbelang Gelderland), en: "Aanbesteding Regiotaxi Gelderland 2013 – 2015 Vervoer".

- worden cliënten betrokken/uitgevraagd over de gewenste uitgangspunten voor het vervoersysteem (cliënten, scholen, verpleeg- en verzorgingshuizen, ouderenorganisaties, ..)?

- hoe wordt een deugdelijke klachtenregistratie opgezet en beheerd? Hoe wordt deze in overleg met cliënten opgezet?

- hoe wordt de rol van toezichthouder op PlusOv door de gemeente ingevuld in de toekomst? De huidige situatie dat een van de wethouders van de gemeente bestuursverantwoordelijkheid draagt voor PlusOV is ongewenst omdat dit een spanningsveld doet ontstaan tussen aansturing en controle.

Tot nadere toelichting zijn wij gaarne bereid.

Hoogachtend,

Fred W. van der Vegte,
Voorzitter.

Harrie G. M. Mulder,
Secretaris