



Uitkomsten Samenkracht!-bijeenkomst

Datum bijeenkomst: 4 december 2017
Project/onderwerp: Wmo-taxi vervoer Wijdmeren

Wat waren de belangrijkste opmerkingen/verbeterpunten/succesfactoren die genoemd zijn door de deelnemers?

- Deelnemers gebruiken de Wmo-taxi niet zozeer voor dagelijks vervoer, maar voor afspraken bij bijvoorbeeld het ziekenhuis / fysiotherapie en voor het bezoeken van familie. De deelnemers maken gemiddeld ongeveer eens per week gebruik van de Wmo-taxi. Veel voorkomende bestemmingen zijn Hilversum en Amsterdam.
- De deelnemers zijn blij met de mogelijkheid van de Wmo-taxi. Het stelt ze in staat om op locaties te komen die voor een scootmobiel te ver zijn en het ontlast hun familieleden. Het openbaar vervoer is vaak geen optie vanwege fysieke beperkingen van de deelnemers.
- Enkele deelnemers hebben uitsluitend goede ervaringen met de Wmo-taxi. Toch zijn er ook veel deelnemers met negatieve ervaringen. Vooral het op tijd opgehaald worden en de lengte van de ritten zijn knelpunten. Daarnaast geven enkelen aan dat de planning van de route soms onhandig is: soms zijn ze bijna thuis, maar wordt er nog iemand opgepikt, waardoor de taxi flink om moet rijden. Het betekent dat je als gebruiker veel tijd moet reserveren voor een rit: het is vaak niet duidelijk wanneer je precies wordt opgehaald en de route kan door het omrijden lang duren.
- Soms is niet duidelijk of de taxi al is geweest of niet. De onzekerheid of men de taxi heeft gemist zorgt voor stress.
- Enkele deelnemers geven aan dat hun vader of moeder van hand tot hand wordt overgedragen door de chauffeur. Dat gaat niet altijd goed, waardoor gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. De deelnemers geven aan dat zij bereid zijn hiervoor extra te betalen.
- De deelnemers zijn tevreden over de chauffeurs: ze zijn vriendelijk en proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Enkele deelnemers hebben de indruk dat chauffeurs te vol gepland worden en dat zij tussendoor wijzigingen krijgen die niet uitvoerbaar zijn.
- De deelnemers hebben slechte ervaringen met rit-aanname: soms sta je lang in de wachtrij en wordt je onvriendelijk te woord gestaan. Men heeft de indruk dat er veel mis gaat bij de planning en bij het doorgeven van de gegevens over de rit. Daardoor zijn deelnemers soms onzeker over of de taxi wel zal komen.
- Met klachten wordt vaak niks gedaan. Toch dringt de gemeente erop aan om misstanden te melden: alleen als er klachten zijn kan de gemeente handelen. Vaak vinden de deelnemers het te ingewikkeld om een klacht te melden.

Wat heeft de bijeenkomst opgeleverd:

Het Wmo-taxi vervoer is een noodzakelijke aanvulling voor reeds bestaande vervoersmogelijkheden en wordt gewaardeerd.

Er zijn enkele verbeterpunten naar voren gekomen:

- De aanname en de planning van de ritten kan beter.
- De ophaaltijd en de lengte van de ritten zijn veelvoorkomende knelpunten.
- De warme overdracht van passagiers voor wie dit noodzakelijk is moet beter worden geregeld. Eventueel tegen een extra kosten.
- Klagen is noodzakelijk, maar lijkt niet of nauwelijks te helpen.
- Het is de deelnemers om het even hoe en door wie het Wmo-vervoer wordt geregeld: als het maar goed is. De optie om over te stappen naar een andere aanbieder, spreekt wel aan.

Wat gaat er met de input gebeuren en op welke termijn?

De ervaringen en tips worden gebruikt om het Wmo-taxi vervoer verder te verbeteren.

Komt er een vervolg(bijeenkomst)?

Er is voldoende informatie opgehaald, er wordt geen vervolg georganiseerd.