

# Rapport

## De kwaliteit van het WMO taxivervoer in Heerenveen

Een rapport door Actiegroep WMO vervoer



# Aanleiding van het onderzoek

## De aanleiding

Voor u ligt het onderzoeksrapport aangaande de klachten van WMO pashouders in gemeente Heerenveen. De aanleiding voor dit onderzoek zijn de vele klachten welke de actiegroep ontvangen heeft over de kwaliteit en de uitvoering van het WMO-vervoer in de gemeente Heerenveen. Deze klachten zijn al langere tijd bekend bij de gemeente Heerenveen. Deze klachten zijn op verzoek van wethouder Jelle Zoetendal verzameld door de Actiegroep WMO-vervoer Heerenveen. De klachten over het WMO-vervoer in Jubbega en Hoornsterzwaag zijn op 10 juni 2015 in een zwartboek aan hem overhandigd. In het onderstaande rapport zijn alle klachten door middel van statistieken inzichtelijk gemaakt. In navolging hierop heeft de gemeente op 30 juni 2015 een brief naar alle WMO-pashouders in deze beide dorpen verzonden met de mededeling dat de gemeente de klachten serieus neemt. Ook taxi Witteveen heeft aangegeven deze klachten op te willen lossen en de kwaliteit van het WMO-vervoer te willen verbeteren.

Ondertussen kwamen er ook signalen binnen van onrust bij de chauffeurs van Taxi Witteveen en is er contact gezocht met FNV Taxi.

Hierop heeft FNV Taxi onderzoek gedaan naar de cao naleving en de arbeidsomstandigheden bij de huidige vervoerder. De resultaten welke uit het onderzoek van de SP onder cliënten komen verbazen niet. Ze lijken in grote mate op de resultaten uit gesprekken, enquêtes en dossiers van chauffeurs.

Naar aanleiding van de klachten en omdat er een nieuwe aanbesteding aan komt heeft de gemeente een onderzoeksbureau opdracht gegeven andere WMO-pashouders uit de gemeente Heerenveen ook te vragen naar hun bevindingen betreffende het WMO-vervoer. In reactie hierop heeft de actiegroep via email contact gezocht met Panteia om de bekende klachten met hun te delen. Helaas kreeg Panteia geen toestemming van de gemeente om met de actiegroep in gesprek te gaan. (zie mail in de bijlage). Het onderzoek van de gemeente wijst uit dat er volgens de ondervraagden voldoende kwaliteit is in het WMO-vervoer in Heerenveen. In het dorp Jubbega zouden alle WMO-pashouders een enquête hebben gekregen. Ter controle heeft de actiegroep 73 WMO-pashouders telefonisch benaderd met de vraag of zij de enquête ook daadwerkelijk hebben ontvangen en zij blijken alle 73 **geen** enquête te hebben ontvangen. Hoe komt men dan aan het resultaat in het rapport? Tevens viel het de actiegroep op, dat er in de enquête wordt gesproken van "de vervoerder" in plaats

van Taxi Witteveen (er is namelijk maar één vervoerder). Tijdens het onderzoek kwam namelijk naar voren dat in de plaats Heerenveen een aantal pashouders in de veronderstelling waren, dat zij niet door Witteveen, maar door Taxi Oenema werden gereden. Ze werden gehaald met een auto/bus met "Oenema logo" door chauffeurs in bedrijfskleding van Taxi Oenema. Ook bij de centrale werd nog opgenomen met Taxi Oenema. Het is dus maar zeer de vraag of het onderzoek onder de WMO-pashouders correct is uitgevoerd.

In dit rapport vindt u naast de klachten van pashouders en chauffeurs tevens aanbevelingen voor de nieuwe aanbesteding. De actiegroep hoopt dat u de aanbevelingen ter harte zult nemen en met de actiegroep in gesprek zult gaan over het programma van eisen voor de nieuwe aanbesteding, zodat problemen zoals nu geconstateerd in de toekomst voorkomen kunnen worden en er voor een eerlijke prijs en met een goede kwaliteit WMO vervoer in de gemeente Heerenveen plaats kan vinden.

# Inhoudsopgave

<b>Aanleiding van het onderzoek</b> .....	2
<b>Onderzoeksmethode</b> .....	5
<b>Samenvatting</b> .....	6
<b>Aanbevelingen</b> .....	12

## Onderzoeksmethode

Het onderzoek dat in dit rapport wordt gepresenteerd is gedaan door Actiegroep WMO-vervoer Heerenveen. Het onderzoek is op verzoek van de pashouders uitgebreid met de andere dorpen in de rest van de "Oosthoek". Helaas waren er geen gegevens van pashouders in de andere delen van Heerenveen bij de actiegroep bekend. Er is gekozen voor een persoonlijke en telefonische benadering, waarbij de leden van de actiegroep in augustus 158 WMO-pashouders persoonlijk hebben gebeld met de vraag of de kwaliteit van het WMO-vervoer na het aanbieden van het zwartboek en de belofte van de gemeente en taxi Witteveen was verbeterd. Veel mensen gaven aan liever niet zelf hun klachten aan taxi Wittveen te willen melden. Daarom is gekozen voor de oplossing dat de pashouders hun klachten doorgaven aan de leden van de actiegroep, waarna deze klachten door de actiegroep werden gemeld bij taxi Witteveen. Van elke melding is een notitie gemaakt waarin de klacht staat beschreven.

De klachten zijn onderverdeeld in soorten klachten. Dit betekent dat er in de meeste gevallen meerdere klachten per WMO-pashouder zijn. De meest voorkomende klachten zijn gebundeld in een zogenoemde klachtengroep. De resultaten hiervan staan onder het kopje Onderzoek & conclusie Door middel van statistieken wordt inzichtelijk gemaakt wat de meest voorkomende klachten zijn.

FNV Taxi heeft middels gesprekken met chauffeurs en een enquête de problemen die er spelen onder het personeel in kaart gebracht.

## Samenvatting

Na signalen over misstanden in het WMO-vervoer in de gemeente Heerenveen is op verzoek van de wethouder door de Actiegroep WMO-vervoer Heerenveen een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het vervoer. Met behulp van dit rapport wil de actiegroep inzichtelijk maken welke klachten er zijn over het WMO-vervoer. Tevens wordt er een advies gegeven aan de gemeente, dat in overleg met de pashouders is opgesteld. In dit advies wordt ook rekening gehouden met de resultaten uit de gesprekken en de enquête van FNV Taxi onder de betrokken chauffeurs. De adviezen gaan over de kwaliteit verhogen en de controle verbeteren zodat voor pashouders en chauffeurs een beter werkbare situatie ontstaat

In het zwartboek, dat wordt overhandigd aan de wethouder, staan een aantal opmerkelijke feiten beschreven, waaronder de soms extreem lange reisduur, onlogische ritcombinaties en opnieuw met "niet gepast vervoer" komen, terwijl dit al diverse keren gemeld was. De twee ernstigste klachten zijn die van een mevrouw die door de chauffeur niet geholpen werd met instappen, waarna de deur dichtviel en zij met haar been tussen de deur kwam. Zij had 5 hechtingen in het scheenbeen (zie foto hieronder). WMO-vervoer is nog altijd wel deur-tot-deur-vervoer. Helaas blijkt echter, dat de regels m.b.t. het WMO-vervoer te vaak niet gehanteerd worden.

Ook is er een mijnheer, die met zijn elektrische rolstoel een hoge rijplaat op moest rijden en die daarbij niet door de chauffeur geholpen werd. Hij is achterover gevallen met zijn rolstoel en heeft lang op de grond moeten liggen voor hij met een tillift in zijn rolstoel geholpen moest worden. De reactie van Taxi Witteveen hierop was, dat de chauffeur toch echt aan hem had gevraagd of hij zichzelf kon redden. Hierbij wordt echter geen rekening gehouden met het feit dat deze man in Anna Schotanus zit omdat hij dementerend is, MS heeft en éézijdig verlamd is.



# Onderzoek & conclusie

## Cijfers en uitkomsten van de klachtenregistratie

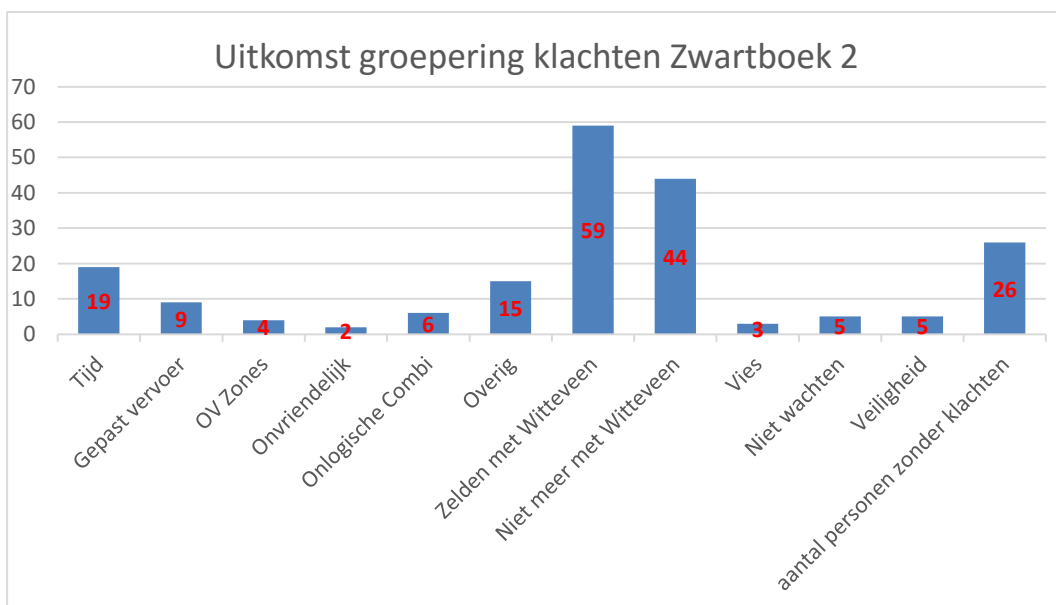
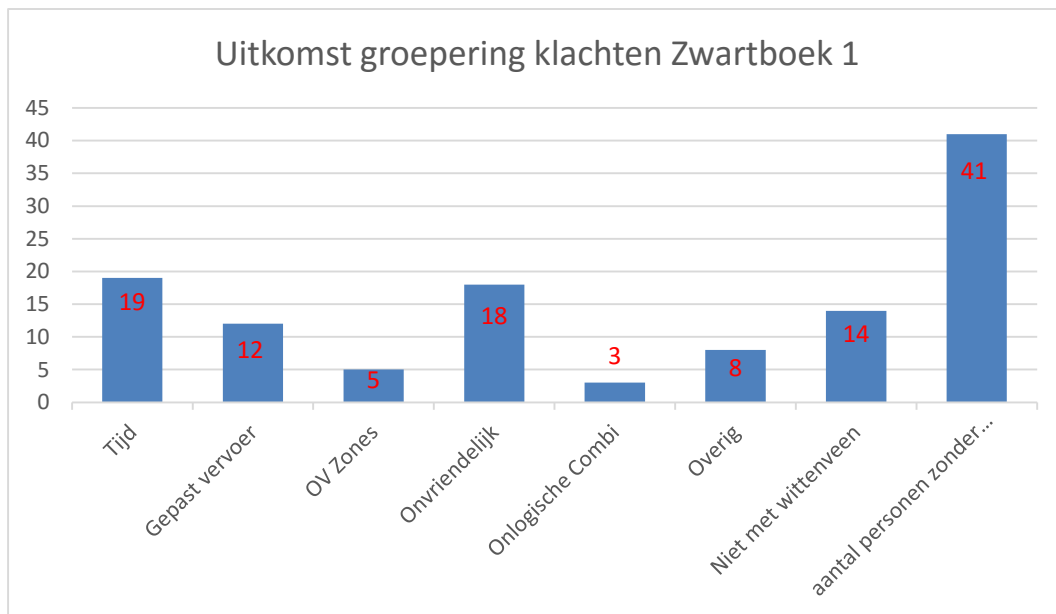
Onderstaande gegevens zijn resultaten van het onderzoek op basis van gevoerde telefoongesprekken en de gemelde klachten door de WMO-pashouders. Klachten tot 1 november 2015 zijn opgenomen in deze statistieken. Na 1 november zijn de klachten nog wel genoteerd in het zwartboek en gemeld aan taxi Witteveen.

Er zijn een aantal groepen ontstaan uit de telefoon notities. Hieronder een beschrijving van de groepen.

<b>Tijd:</b>	Mensen die hebben aangegeven dat de taxi meerdere keren veel te laat of te vroeg kwam en in een aantal gevallen helemaal niet kwam.
<b>Gepast vervoer:</b>	Mensen die hebben aangegeven bijvoorbeeld niet in een bus te kunnen instappen en die toch vaker met een bus worden opgehaald.
<b>OV Zones:</b>	OV-zones zijn zones die zijn gebaseerd op een honingraatstructuur (zie bijlage). Deze structuur is onoverzichtelijk. Mensen geven aan niet meer te weten waar ze wel of niet meer naar toe kunnen reizen. Aangeven in maximaal aantal kilometers is overzichtelijker.
<b>Onlogische Combi:</b>	Wanneer onderweg nog iemand wordt opgehaald of weggebracht en dit veel langer duurt dan de maximaal toegestane extra tijd van 15 minuten.
<b>Zelden met Witteveen:</b>	Personen die hebben aangegeven liever niet meer met Witteveen te willen reizen. Alleen in uiterste noodzaak.
<b>Niet meer met Witteveen:</b>	Personen die hebben aangegeven helemaal niet meer met Witteveen te reizen
<b>Niet wachten:</b>	Dit geldt vooral wanneer mensen bijvoorbeeld een kleine boodschap moeten doen of een kort ziekenhuisbezoek (prikken) en soms binnen een kwartier klaar zijn. De taxi blijft dan niet wachten en zij moeten een nieuwe taxi bestellen, waarna ze vaak meer dan een uur moeten wachten voor ze worden opgehaald.
<b>Veiligheidsgevoel:</b>	Door een vaak onvriendelijke benadering, niet weten of en hoe laat de taxi komt en chauffeurs die vaak onwetend zijn hoe ze met de doelgroep moeten omgaan en geen stratenkennis hebben, krijgen de mensen een onveilig gevoel wanneer ze met taxi Witteveen moeten reizen.
<b>Zonder klachten:</b>	Mensen die hebben aangegeven geen klachten te hebben over het WMO vervoer.
<b>Omgaan met personeel:</b>	Hierbij gaat het met name om de slechte communicatie en de onduidelijkheid over uren en ritten. Veel chauffeurs hebben een flex-contract en zijn ondergebracht bij diverse uitzend- en pay-rollorganisaties. Er wordt alleen geworven onder mensen met een rugzakje en subsidie; bij de betreffende uitzend- en payrollbedrijven is geen plaats voor ervaren chauffeurs die aan het werk willen. Alleen mensen zonder diploma en met een uitkering worden opgeleid en te werk gesteld omdat daar de



meeste subsidies voor te ontvangen zijn en er dus zo goedkoop mogelijk kan worden ingeschreven. De huidige vervoerder heeft verhoudingsgewijs erg weinig eigen vast personeel en kan op deze wijze het werk goedkoper maar dus ook kwalitatief minder goed uitvoeren. Deze werkwijze heeft duidelijk zijn weerslag op het personeel, de behandeling van het personeel en de uitbetaling van het personeel. Het directe gevolg van de enorme prijsdruk; als werkgevers werk willen houden zeggen zij laag in te "moeten" schrijven en kan het ook niet anders dan dat de chauffeur daar het gelag voor betaald. De klachten die ontstaan zijn de chauffeurs in kwestie niet aan te rekenen, zij worden onvoldoende opgeleid en ondersteund door het taxibedrijf in kwestie.



Voorgaande staafdiagrammen zijn gemaakt volgens onderstaande statistieken.

## Zwartboek 1

Onderzoeksgroepen	aantal
Tijd	19
Gepast vervoer	12
OV Zones	5
Onvriendelijk	18
Onlogische Combi	3
Overig	8
Niet met Witteveen	14
aantal personen zonder klachten	<b>41</b>
Totalen	aantal
aantal personen gevraagd	95
aantal personen met klachten	54
aantal klachten	82
aantal klachten opgelost	4

## Zwartboek 2

Onderzoeksgroepen	aantal
Tijd	19
Gepast vervoer	9
OV Zones	4
Onvriendelijk	2
Onlogische Combi	6
Overig	15
Weinig met Witteveen	18
Niet meer met Witteveen	40
Vies	3
Niet wachten	5
Veiligheid	5
aantal personen zonder klachten	<b>26</b>
Totalen	aantal
aantal personen gebeld	158
aantal personen met klachten	132
aantal klachten gemeld	171
Aantal klachten opgelost	0 (onbekend)

## Conclusie

Uit bovenstaande cijfers moeten actiegroep en de WMO-pashouders helaas concluderen dat het aantal klachten is toegenomen. Helaas blijkt ook uit de cijfers dat de klachten nauwelijks zijn opgelost. Ook is gebleken dat de belofte van de gemeente en taxi Witteveen om de mensen die in het eerste zwartboek een klacht hadden gemeld persoonlijk te benaderen, niet is nagekomen.

De klachten die duidelijk naar voren toe komen in bovenstaande statistieken wijzen uit dat er veel winst is te behalen op de volgende punten:

- Klantvriendelijkheid
- Op de afgesproken tijd aanwezig zijn bij de klant.
- Werken met kundige, vakbekwame chauffeurs die de doelgroep en de regio kennen.
- Een goede planning waardoor zowel de klant als de chauffeur weten wat er verwacht wordt.
- Monitoren van de kwaliteit van het vervoer om oneerlijke concurrentie te voorkomen
- Met gepast vervoer verschijnen bij de klant.
- Dit biedt ruimte om een aantal aanbevelingen in dit rapport naar voren te brengen.

# Aanbevelingen

Onze aanbevelingen zijn onderverdeeld in een aantal thema's . We hebben aanbevelingen op basis van de onderzoeken gedaan op het gebied van inrichting van het vervoer en aanbevelingen over het borgen van de kwaliteit van vervoer

## Aanbevelingen over de inrichting van het vervoer

### Vrije taxikeuze

Uit de conclusie blijkt dat de aanbesteding vanuit het oogpunt van de marktwerking niet werkt. Vrije taxi-keuze dwingt kwaliteit af, de klant heeft immers de keuze om met een andere vervoerder te gaan rijden op het moment dat de kwaliteit onvoldoende is.

Dit houdt ook in dat als een WMO-pashouder voor een bepaald taxibedrijf heeft gekozen, dit taxibedrijf ook zelf deze rit verzorgt en deze niet door een onderaannemer laat uitvoeren, de kwaliteitstoets is ook hierin bepalend. Om de kwaliteit extra te waarborgen krijgt de WMO-pashouder eenmalig de mogelijkheid te wisselen van taxibedrijf na een gegronde klacht. De beoordeling van deze klacht dient plaats te vinden door een onafhankelijke klachtencommissie, waarin klanten, opdrachtgever en belanghebbenden in vertegenwoordigd zijn.

### Echte kilometers

Het zonesysteem wordt afgeschaft en er wordt gerekend met daadwerkelijk gereden kilometers. Dit om de klant inzicht te geven in hoeveel ruimte er nog is om ritten te boeken. De zonesystematiek werkt onduidelijkheid in de hand, onze aanbeveling is dan ook om over te stappen op het kilometersysteem.

### Kilometerbudget

Het kilometer budget wordt omgezet in een geldelijke vergoeding van €1,45 per kilometer. (bijvoorbeeld km budget 1500 km x € 1,45 maakt € 2175,00) Het gekozen taxibedrijf declareert maandelijks bij de gemeente.

### Eigen bijdrage 10 cent per kilometer.

De eigen bijdrage van de WMO-pashouder wordt gesteld op 10 cent per gereden kilometer. Het taxibedrijf declareert de eigen bijdrage direct bij de klant.

### Maximaal aantal kilometers

In principe kan de klant per rit 30 kilometer vanaf het woonadres reizen. Maximaal eens per maand kan er tot een maximum van 70 kilometer (enkele reis) gereisd

worden. Wil de klant verder reizen dan deze 70 kilometer, dan kan er voor het overige bijbetaald worden. Voor het budget geldt wel op is op.

### **Begeleider**

Mocht de klant niet zelfstandig kunnen reizen of wil de klant graag iemand mee voor uw bezoek naar het ziekenhuis, dan kan de klant tegen betaling van 5 euro per rit (zowel heen als terug dus) een begeleider meenemen.

### **Combiritten**

Een combirit gebeurt alleen wanneer het een logische combinatie is en wanneer dit niet hinderlijk is voor de pashouder (maximaal 15 minuten extra reistijd). Voor iedere pashouder die meerijdt tijdens de combirit wordt door de gemeente het volledige bedrag betaald. De pashouder betaalt geen eigen bijdrage wanneer hij/zij meerijdt in een onvrijwillige combirit. Geeft de pashouder zelf aan samen gebruik te willen maken van een WMO-taxi dan betaalt men wel de eigen bijdrage.

### **Klachtenafhandeling**

Wanneer een WMO-pashouder klachten heeft over een taxibedrijf dan kan deze klacht gemeld worden bij het WMO-loket, zoals staat beschreven in punt 2.2.6 pagina 18 van het handboek Professioneel aanbesteden regiotaxi en WMO-vervoer 2013. Het WMO-loket meldt aan het betreffende taxibedrijf dat de er een klacht is en dat deze dient te worden opgelost. Bij een eventuele discussie die hierbij ontstaat, wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie die beoordeelt of de klacht gegrond is en of er sprake is van nalatigheid van het taxibedrijf.

Blijkt dat de klachten niet (voldoende) worden afgehandeld, dan geldt de een bonus/malus regeling. Op deze wijze kan de gemeente kwaliteit in het WMO-vervoer afdwingen en een slecht presterend taxibedrijf op zijn vergoedingen korten. *(2.2 en 2.2.1 2.2.2 op pagina 12,13 en 14 van het Handboek Professioneel aanbesteden regiotaxi en WMO-vervoer 2013)*  
*(5.3.4 op pagina 43 van het Handboek Professioneel aanbesteden regiotaxi en WMO-vervoer 2013)*

### **Persoons gebonden budget.**

In verband met de vele problemen met het PGB, wordt er niet gewerkt met het PGB systeem en de SVB, maar met een budget op basis van hetgeen staat vermeld onder het punt kilometerbudget, dat wordt beheerd door het WMO-loket.

## **Aanbevelingen aangaande het borgen van de kwaliteit**

### **Kwaliteit van vervoer en uitvoerend personeel**

In de nieuwe aanbesteding en met name in het programma van eisen moeten heldere vereisten gesteld worden aan de kwaliteit van het vervoer. Taxivervoer dient uitgevoerd te worden door gekwalificeerd personeel. Ervaren personeel dat nu betrokken is bij het vervoer dient na de aanbesteding nog steeds betrokken te zijn bij dit vervoer. Gezien de ervaringen in de afgelopen tijd zal er zorgvuldig geselecteerd moeten worden op een kwalitatief goede vervoerder, die het personeel fatsoenlijk kan betalen doordat er een eerlijke prijs betaald wordt.

De gemeente Heerenveen dient de kwaliteit niet enkel bij aanvang van het contract maar ook gedurende de looptijd van het contract te toetsen en indien noodzakelijk te sanctioneren bij het niet halen van de kwaliteitsvereisten. Controle is noodzakelijk en bovendien onderdeel van de zorgplicht van de gemeente.

### **Social return**

Wij pleiten er voor om het percentage social return in deze komende aanbesteding zo laag mogelijk te houden. De afgelopen jaren zijn er vele mensen opgeleid als taxichauffeur, door de vraag van gemeenten in aanbestedingen om social return wordt de druk op de arbeidsmarkt alleen maar groter. Ervaren en gekwalificeerde chauffeurs komen in de ww en vervolgens bijstand terwijl mensen uit de bijstand worden opgeleid tot chauffeur. Een kromme situatie en uiteindelijk een geldverslindende situatie. Er is voldoende aanbod van ervaren en gekwalificeerd personeel in de sector, nu mensen uit de bijstand een opleiding tot taxichauffeur geven betekent uiteindelijk mensen opleiden voor de WW. Ze mogen tijdelijk aan het werk en vervolgens wordt hun contract net zo hard weer beëindigd. Het aanbod chauffeurs is dusdanig kunstmatig groot gemaakt dat social return voor taxibedrijven enkel een verdienmodel is geworden; de medewerker als wegwerpartikel.

Wij roepen de gemeente Heerenveen dan ook op om deze situatie te stoppen en in de komende aanbesteding social return aan banden te leggen zodat de ervaren chauffeurs weer een kans hebben.

## **Cao Taxi en vergewisplicht gemeente Heerenveen**

De taximarkt is een vechtersmarkt, degene die voor de laagste prijs inschrijft wint de aanbesteding en bedrijven gaan tot het uiterste om de laagst mogelijke prijs te offren. Dit met alle gevolgen van dien voor diens personeel en voor de kwaliteit van het vervoer. De cao taxivervoer dient de bodem te zijn voor iedere aanbesteding. De gemeente Heerenveen dient zich dan ook ervan te vergewissen dat de inschrijvende partijen ook daadwerkelijk de cao en de wet correct naleven en hun personeel op correcte wijze betalen en behandelen.

FNV Taxi stelt voor de gemeente Heerenveen te ondersteunen bij het maken van afspraken hoe controle op de naleving van cao en de wet met betrekking tot arbeidsvoorwaarden en arbeidsrecht voor het betrokken personeel plaats kan vinden.

Met de wet Ketenaansprakelijkheid is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de naleving van de cao door diens aannemers. De gemeente Heerenveen is dus verantwoordelijk voor de cao naleving door de vervoerders. Dit maakt ook dat afspraken hierover voor de gemeente Heerenveen van groot belang zijn.

De controle zal in ieder geval plaats moeten vinden op de volgende punten;

- Arbeidscontracten, het naleven van wet en regelgeving , uitbetaling gewerkte uren en de pauze registratie
- De kernbepalingen gesteld met betrekking tot de cao taxi waarop SFT (sociaal fonds taxi) controleert.

Het wel of niet meedoen in de aanbestedingsprocedure hangt af van het wel of niet naleven van de bovengenoemde punten. Als een bedrijf op 1 of meerdere punten niet voldoet zal hij niet verder meegenomen worden in de procedure. FNV Taxi gaat hierover graag in gesprek met de gemeente Heerenveen.

### **Monitoren van kwaliteit.**

Doordat de klachten worden gemeld bij het WMO-loket, en niet bij het betreffende taxi bedrijf, krijgt de gemeente al meer inzicht in de werkwijze van de taxibedrijven en ook is dit voor de WMO-pashouders die klachten hebben prettiger en laagdrempeliger om een klacht in te dienen. Daarnaast moet er ook een periodieke monitoring zijn op kwaliteit. Hoofdstuk 2 van het "Handboek Professioneel aanbesteden Regio-taxi en WMO-vervoer" geeft duidelijke richtlijnen omtrent de kwaliteit en het monitoren.

### **Voorwaarden WMO-vervoer**

In de bijlage van u email staat de volledige lijst met aanbevelingen en voorwaarden.

Hierboven staat slechts en belangrijke greep uit de lijst.

*(Voorwaarden WMO-vervoer)*

Het zwartboek met klachten van de WMO-pashouders, waaraan wordt gerefereerd in dit rapport, wordt alleen verstrekt aan de wethouder. Dit in verband met de privacy-garantie die Actiegroep WMO-vervoer Heerenveen heeft gegeven aan de WMO-pashouders.

Onderzoek en rapport door Actiegroep WMO-vervoer Heerenveen bestaande uit:

**SP afdeling Heerenveen**

Henny Bergsma

Annie en Geert Jonker

Tomas v.d. Meer

Dimph van Ruth

**FNV Taxi**

Minke Jansma

**Lokaal FNV Heerenveen**

Gerhard Witteveen

**En natuurlijk de 158 WMO-pashouders**