

Aan
de gemeenteraad

Datum 21 mei 2024
Zaaknummer 2024-0045829
Betreft Klachtenprocedure van Stroomlijn

Vergadering van
Portefeuillehouder: Chris van Benschop
Begrotingsprogramma Gezond, Sociaal en Zorgzaam Dordrecht
Kernteam/Opgave: Opgaven - Zorgzame Stad
Auteur: Kyle Oosterling
E-mail: k.oosterling@dordrecht.nl
Verantwoordelijke: Kyle Oosterling
Openbaar: Ja

Deadline

De streefdatum voor afhandeling is verlopen (9 januari 2024).

Raadsinformatiebrief

Hoe zijn de bevoegdheden rond dit onderwerp verdeeld?

De gemeente stelt het beleid en de kaders rondom doelgroepenvervoer vast. De dagelijkse uitvoering van het vervoer is belegd bij Stroomlijn.

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Tijdens het vragenhalfuur op 3 oktober 2023, heeft de fractie VSP vragen gesteld over de dienstverlening van de Drechthopper. De wethouder heeft toegezegd om onderzoek te doen naar de klachtenprocedure van Stroomlijn.

Wat is de te delen informatie?

Wij hebben de klachtenprocedure van Stroomlijn onderzocht en constateren dat er zorgvuldig met klachten wordt omgegaan. Klachten worden behandeld via een zes-ogen-principe. Een medewerker registreert de klacht in het systeem, doet onderzoek en neemt contact op met de cliënt voor afhandeling. De manager operatie en regie en manager kwaliteit van Stroomlijn controleren samen met de klachtenmedewerker maandelijks alle geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan. Daarbij is extra aandacht voor klachten over het gedrag van chauffeurs en is er analyse op ongegronde klachten. Dit laatste verheugt ons omdat ervaring leert dat ongegronde klachten eveneens veel input kunnen geven om de dienstverlening te verbeteren. Ook telefoongesprekken tussen medewerkers en klanten worden teruggeluisterd als dat nodig is. De uitwerking van de klachtenprocedure is ter kennisgeving bij deze raadsinformatiebrief toegevoegd.

Van de in 2023 totaal 412 ingediende klachten zijn 23 klachten ongegrond verklaard. De definitie die Stroomlijn voor ongegronde klachten hanteert is 'klachten waarvan na onderzoek onomstotelijk bewezen kan worden dat ze feitelijk niet waar zijn'. Voorbeelden van de meest voorkomende ongegronde klachten uit 2023 zijn:

- Reizigers die niet worden opgehaald en vervolgens melden dat ze wel een rit hebben geboekt. Bij het terugluisteren van de gesprekken werd geconstateerd dat deze ritten niet besteld waren.

- Reizigers waarvan de rit op een verkeerde datum of op een verkeerd adres is geboekt. Bij het terugluisteren van de gesprekken blijkt dat de rit geboekt is zoals de reiziger heeft aangegeven. De telefoniste herhaalt de geboekte rit en boekt dan pas de rit in. De reiziger heeft zelf verkeerde informatie doorgegeven.
- Reizigers die zeggen dat de Drechthopper niet is geweest, terwijl de chauffeur wel aan de deur heeft gestaan. Dat is terug te zien in de GPS-gegevens van het voertuig.

Het deel van de klachten die Stroomlijn om deze reden niet in behandeling neemt, is 5,6% van het totaal. Een belangrijke notitie is dat bij twijfel ongegronde klachten altijd alsnog gegrond worden verklaard.

De door Stroomlijn aangeleverde cijfers over de punctualiteit van de Drechthopper zijn betrouwbaar. Stroomlijn gaf aan dat 93,7% van alle 245.692 ritten in 2023 op tijd was. Dit percentage kan niet beïnvloed worden door de klachtenregistratie. Het systeem houdt van iedere rit automatisch bij of deze wel of niet op tijd rijdt. Kortom, de gerapporteerde punctualiteit is een objectief gegeven.

Er blijkt wel verbetering mogelijk op het gebied van proactieve communicatie naar klanten. Bij vertraging van de Drechthopper is het protocol dat de klant gebeld wordt. De klant kan hier dan rekening mee houden door bijvoorbeeld langer binnenshuis te blijven. In de praktijk wordt echter niet altijd gebeld. Stroomlijn registreert momenteel niet of een klant is teruggebeld. Het is daarom niet mogelijk om precies aan te geven hoe vaak dit wel of niet gebeurt.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Er komt een vervolgesprek met Stroomlijn. Het doel is om concrete afspraken te maken over het verbeteren en borgen van proactieve communicatie naar reizigers. Met name als de Drechthopper te laat is, maar ook in andere situaties, waarbij de insteek vooral actieve communicatie is in plaats van passief wachten totdat een reiziger aan de bel trekt. Stroomlijn deelt met ons de mening dat er nu eenmaal subjectieve thema's zijn die onvoldoende te vangen zijn met weer een protocol of regeltjes. Daarnaast wordt besproken hoe Stroomlijn de volgende stap kan zetten in het verder voorkomen van klachten.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Niet van toepassing.

Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?

Toezegging 231003/T1 tijdens vragenhalfuur vergadering 3 oktober 2023, n.a.v. vragen VSP over de dienstverlening van de Drechthopper.

Het college van Burgemeester en Wethouders



C.H.W.M. Post
secretaris



A.W. Kolff
burgemeester