



*Schriftelijke vragen van Fractie Pastoor m.b.t. WMO-APP en informatie verstrekking.*

**Gemeente Den Helder, 11 augustus 2023,**

Geacht College van Burgemeester en Wethouders,

Gaarne verwijzen wij u naar onderstaande bijgevoegde stukken vanuit het stadsnieuws en uw eerdere communicatie. Maar ook verwijzen wij naar artikelen in het Noord-Hollands Dagblad van 21 juli, 2 augustus, 4 augustus naar aanleiding van uw persbericht. Hierover ontstaan bij onze fractie de volgende vragen:

1. Kunt u het proces gedetailleerd uitleggen,
  - a. hoe deze blijvende miscommunicatie heeft kunnen gebeuren én
  - b. hoe dit in de toekomst voorkomen gaat worden?
2. Bent u het met ons eens dat het niet de eerste keer deze raadsperiode is, dat belangrijke communicatie of informatie feitelijk foutief gebracht wordt?
3. Bent u het met ons eens dat,
  - a. *'de verwarring die is ontstaan'*, maar ook, *'de indruk is ontstaan'*, gelezen in het laatste bericht van het officiële stadsnieuwspagina volledig voor rekening van én bij het college ligt?
  - b. het uitleggen van de samenloop van omstandigheden of het zeggen van *'sorry'* in veel gevallen voor meer begrip zorgen?
4. *'De gemeente erkent nu dat de door wethouder De Vrij verspreide informatie onjuist was'*, zoals gelezen op 4 augustus in het NHD. Is het algemeen gebruikelijk dat de gemeente een uitspraak van de wethouder op deze manier aan de orde stelt?
5. Wij zijn van mening dat het een goed idee is taxichauffeurs toch inzicht te geven in een app.
  - a. Wellicht in het kader van AVG is dit niet mogelijk, maar heeft u de intentie dit wel beschikbaar, of op een andere manier inzichtelijk te maken voor inwoners?
  - b. Bent u bij een afwijzend antwoord wel van mening, dat het ontlastend kan werken voor het klantcontactcentrum, of spelen er andere overwegingen?

Fractie Pastoor,  
Michel Pastoor

# App Wmo taxivervoer

**Sinds afgelopen juli heeft de app voor het Wmo-taxivervoer een aanvullende functie. Met deze extra functie kunnen taxichauffeurs direct zien of een klant nog ritsaldo heeft en of een rit dus betaald wordt door de gemeente via de Wmo. Helaas is verwarring ontstaan over het gebruik van de app en wat de app precies kan.**

De indruk is ontstaan dat er een nieuwe app per juli door de taxichauffeurs gebruikt kon worden waarin het ritsaldo van de klant te zien zou zijn. Dit is niet het geval.

Het gaat om een aanvulling op de app zoals deze al in gebruik is. De chauffeur kan zien of de pas is verlopen of is uitgeput (en er dus geen ritsaldo meer op zit). De chauffeur kan niet zien hoeveel ritten (het ritsaldo) er nog op de pas staan.

Voorheen kon een chauffeur alleen door in te loggen in het

systeem via een website zien of er nog ritsaldo was. Dit is vanaf juli niet meer nodig, want de app geeft de chauffeur direct inzicht of er nog ritsaldo op de pas zit. Op deze manier kan de chauffeur sneller weer doorrijden. En weet u als klant waar u aan toe bent.

Om te weten hoeveel uw ritsaldo is kunt u contact opnemen met de gemeente om hiernaar te vragen. Dat kan via telefoonnummer 140223. De centrale van de vervoerder kan dit ook inzien via de website.



Datum: 19 juli 2023  
Nummer: 61

## **Nieuwe app geeft overzicht wmo taxiritten**

### **Vanaf heden kunnen Wmo taxivervoerders in Den Helder hun klanten goed informeren over het aantal nog beschikbare taxiritten.**

De Wmo taxivervoerders hebben via een app goed overzicht van het aantal al gereden ritten en het aantal nog te benutten ritten. Het is fijn dat de klant hierdoor precies weet waar hij/zij aan toe is. Zodat de ritten beter gepland kunnen worden.

Bij het instappen in de taxi kan de klant de taxichauffeur vragen hoeveel ritten nog kunnen worden gereden. Ook kan de klant nog steeds contact opnemen met de gemeente om hiernaar te vragen. Dat kan via telefoonnummer 140223.

=====

#### **Noot voor de redactie**

Voor meer informatie: Florentine de Maar, team Bestuur en Organisatie. Telefoon: (06) 10 19 00 00.