

Afdeling Bedrijfsbureau Persoonsgerichte Zorg & Welzijn  
Steller G. Dekker  
Onderwerp Aanloopproblemen vervoer (Wmo en Wsw)

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050)367 4223 Bijlage(n)

Ons kenmerk HV13.3453878

Datum 18 JAN 2013 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen wij u informeren over de aanloopproblemen in het Wmo vervoer dat sinds 7 januari wordt uitgevoerd door ZCN Totaalvervoer BV.

Het contract met ZCN is het resultaat van de Europese aanbesteding die in 2012 heeft plaats gevonden. U bent op verschillende momenten betrokken c.q. geïnformeerd over deze aanbesteding. ZCN Totaalvervoer BV is de formele opdrachtnemer. Het vervoer wordt echter uitgevoerd door de zusterorganisatie 'Bios-groep Personenvervoer BV'.

Wmo vervoer, voor een doelgroep die hiervan sterk afhankelijk is, kent twee belangrijke voorwaarden die sterk aan elkaar zijn verbonden. Dit betreft de bereikbaarheid van de telefooncentrale en de stiptheid waarmee ritten worden uitgevoerd. De Bios-groep kon in de eerste week in onvoldoende mate aan deze beide voorwaarden voldoen.

Het werknemersvervoer van Iederz is ook onderdeel van het contract en heeft ook aanloopproblemen gekend, met name bij de terugreis van de werknemers.

Achtereenvolgens schetsen wij u de voornaamste problemen en de wijze waarop deze zijn opgelost c.q. aangepakt.

1. De telefooncentrale en de website voor de ritaanvragen waren vanaf 7 januari slecht of niet bereikbaar. De oorzaak hiervan was het ontbreken van een glasvezelverbinding die wel was aangevraagd, maar nog niet geleverd. Dit heeft voor zowel cliënten als chauffeurs tot gevolg gehad dat een groot deel van de ritten niet op tijd kon worden verreden. Met bemiddeling van de gemeente is er opgeschaald naar KPN en op 15 januari is de noodzakelijke verbinding tot stand gebracht. Bovenstaande heeft er mede toe geleid dat er voor de Bios-



groep onvoldoende zicht bestond op de gevraagde capaciteit. Om de dienstverlening naar burgers die pas kort voor hun vertrektijd contact met de Bios-groep konden krijgen, te vergroten heeft de Bios-groep de capaciteit van haar wagenpark en chauffeurs met ca. 20% uitgebreid.

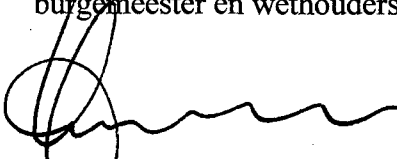
2. In de eerste dagen heeft zich een aantal situaties voorgedaan waarin de ingezette voertuigen onvoldoende op de indicatie van de cliënt was afgestemd. Zodra wij hiervan als gemeente op de hoogte waren, hebben wij opdracht gegeven tot het verrijden van ritten conform indicatie.
3. Cliënten hebben van de nieuwe vervoerder ook een nieuwe vervoerspas gekregen. Wij hebben hiervoor de juiste gegevens aangeleverd. De vervoerder heeft het maken van de passen uitbesteed en bij het verwerken van het databestand is een technische fout gemaakt in de toevoeging van het huisnummer. Hierdoor zijn ca. 1.300 passen (althans de envelop waarin deze zijn verstuurd) niet juist geadresseerd. De cliënten die dit betreft hebben wij nagebeld en worden voorzien van een nieuwe pas. In een aantal gevallen zijn de passen door de geadresseerde waar de pas is terechtgekomen alsnog juist bezorgd. Cliënten die zich melden zonder pas worden niet geweigerd in het vervoer.

Helaas heeft dit in de eerste week geleid tot circa 70 klachten, immers onze cliënten kennen een grote afhankelijkheid van dit type vervoer. Deze worden zorgvuldig afgehandeld. Inmiddels zijn de adviesorganen op de hoogte gebracht van de problemen en door ons geïnitieerde maatregelen.


Gezien de getroffen maatregelen rekenen wij er op dat dit, voor cliënten uitermate vervelende, aanloopp problemen betreffen en dat de Bios-groep haar dienstverlening binnen enkele dagen weer op orde heeft. Uiteraard zullen wij conform onze contractafspraken de ontstane kosten geheel op de Bios-groep verhalen.

Wij vertrouwen u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht daar aanleiding toe zijn dan zullen we u vanzelfsprekend zo spoedig mogelijk informeren.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys