

Onderwerp Beantwoording vragen ex art 41 RVO van SP en CDA omtrent perikelen
Wmo-vervoer

Steller M.B.T. Boxem



De leden van de raad van de gemeente Groningen

Telefoon (050) 367 78 99 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6767474

Datum 07-02-2018 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doen wij u toekomen ons antwoord op de door de heer W. Koks van de SP en de heer R. Bolle van het CDA gestelde schriftelijke vragen ex art. 41 RvO over perikelen Wmo-vervoer.
De brief van de vragenstellers treft u als bijlage aan.

Vraag 1: Is het college op de hoogte van klachten van de klanten van het WMO-vervoer over de afgelopen weken? Zo ja, waar spitsen deze klachten zich op toe en in welke aantallen? Heeft het college rechtstreeks zicht op deze klachten bijv. middels een meldpunt? Zo nee, waarom niet? Op welke wijze en met welke frequentie worden klanten geïnformeerd door de gemeente en/of Connexxion omtrent problemen die zich voordoen in de dienstverlening?

Antwoord:

Ja, de gemeente is hiervan op de hoogte. Wij ontvangen deze signalen ook en zien dit als een onwenselijke situatie. Om die reden zitten wij hier ook bovenop.

De klachten komen bij ons binnen doordat cliënten deze doorgeven via het klachtennummer dat ze terug kunnen vinden op de achterzijde van de Wmo-taxipas (050-3674200). De gemeente verwerkt de klachten in een klachtenformulier en zet ze door naar Connexxion. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging en brief met uitleg.

In verband met de opstart van een nieuwe overeenkomst zijn er op dit moment meer klachten dan normaal gesproken. Om die reden worden klachten op dit moment direct doorgestuurd naar Connexxion, Connexxion handelt de klacht af en neemt direct contact op met de cliënt. De gemeente stuurt vervolgens een ontvangstbevestiging en uitlegbrief naar de cliënten.

Van 1 januari 2018 tot 16 januari 2018 zijn er 76 klachten doorgezet naar Connexxion en daarnaast nog 41 in behandeling. Ook waren er 28 meldingen van cliënten die hier geen formele klacht van wilden maken.

We hebben op dit moment dagelijks afstemming met Connexxion over de uitvoering van de overeenkomst en de maatregelen die nodig zijn om de geconstateerde problemen op te lossen. Dit zal voortgezet worden totdat de dienstverlening op het juiste niveau zit. Wij ervaren ook een grote inspanning bij Connexxion om de problemen te verhelpen.

Vraag 2: Bovengenoemde klachten lijken maar ten dele te wijten aan wegomleggingen of onvoldoende chauffeurs. Deelt het college onze indruk en zo ja wat is dan de oorzaak van deze klachten? Hoe kan het dat na 1 januari de klachten voortduren ondanks de toezegging in de raadscommissie? Wat gaat het college doen om de oorzaken weg te nemen en op welke termijn hebben deze acties effect?

Antwoord:

Zoals aangegeven zijn problemen zoals wegomleggingen en een gebrek aan chauffeurs aan de orde geweest. Daarnaast zijn er problemen ontstaan met de overgang van de Bios Groep naar Connexxion per 1 januari 2018. Door de bezwaarprocedure zou er slechts 5 weken aan implementatietijd overblijven, daar waar 3 maanden gebruikelijk is. Om die reden is getracht de overeenkomst met de Bios Groep nog iets langer door te laten lopen, het is ons alleen niet gelukt om met de Bios Groep tot overeenstemming te komen. Connexxion was vervolgens bereid om per 1 januari te starten, ondanks de beperkte implementatietijd. De klachten ontstaan door een aantal factoren:

- Connexxion heeft het bestand met cliëntgegevens niet goed kunnen inlezen waardoor indicaties (bijvoorbeeld rolstoel of geen rolstoel) niet juist in het systeem stonden. Dit resulteerde in sommige gevallen in het sturen van een verkeerd voertuig. Dit probleem is op 15 januari opgelost. Onlangs is wel door een van onze medewerkers opgemerkt dat niet alle chauffeurs ervaring hadden met het systeem en zij daardoor het systeem niet konden uitlezen. Dit signaal is doorgegeven aan Connexxion en zij zorgen er voor dat alle chauffeurs geïnstrueerd worden.
- De koppeling tussen de centrale en de chauffeurs werkte onvoldoende. Dit probleem is op 19 januari opgelost.
- De telefooncentrale raakte overbelast door extra telefoonverkeer in verband met bovenstaande problemen. Door het oplossen van deze problemen zal de belasting van de centrale weer naar normale waarden terug keren.
- De automatische incasso's waren nog niet allemaal verwerkt op 1 januari 2018. De betreffende cliënten hebben op 12 december een nieuw machtigingsformulier ontvangen. Niet alle formulieren

waren al geretourneerd voor 1 januari 2018. Dit probleem is nu opgelost.

- De terugbelservice werkte niet, dit kwam door een softwareprobleem. Dit probleem is op 15 januari opgelost.
- Het online reserveren van ritten functioneert nog niet. Dit probleem is bekend bij Connexxion. Hier wordt momenteel aan gewerkt door de software leverancier.

Kortom, op het laatste punt na, zijn voor zover ons bekend, alle onderliggende problemen inmiddels opgelost. Wij verwachten daarom dat de klachten in snel tempo zullen afnemen.

Vraag 3: Hoe valt de verklaring van het college dat onvoldoende ervaren chauffeurs mee over gegaan zijn naar Connexxion te rijmen met de rechtszaak die de BIOS groep heeft aangespannen juist vanwege de reden dat Connexxion een deel van de ervaren chauffeurs niet mee heeft overgenomen? Wat is de uitkomst van dit kortgeding? Heeft Connexxion haar personeelsbestand nu in aantal en kwaliteit op orde?

Antwoord:

Het college heeft in de commissie melding gemaakt van overgangsproblemen, maar heeft daarbij geen onderscheid gemaakt in ervaren en onervaren personeel.

Connexxion heeft, conform de regeling in de cao, 75% van het betrokken personeel van de Bios Groep een baanaanbod gedaan. Dit betrof in totaal 36 chauffeurs. Van deze groep hebben 21 chauffeurs het baanaanbod geaccepteerd, deze zijn per 1 januari 2018 overgegaan. Dit zijn chauffeurs die bekend zijn in de stad Groningen. Aanvullend worden ook 150 chauffeurs ingezet van Connexxion. Dit zijn chauffeurs die al werkten op de vestiging in Groningen.

In het kort geding heeft de rechter op 11 januari bepaald dat er sprake is van overgang van onderneming en dat Connexxion derhalve alle 49 personeel van de Bios groep dient over te nemen. Of Connexxion in hoger beroep gaat tegen de uitspraak is bij ons nog niet bekend. Connexxion heeft besloten om alle chauffeurs wel direct te werk te stellen aangezien ook de loonkosten voor haar rekening komen. Dit is overigens wel meer dan Connexxion nodig had voor de opdracht.

Vraag 4: Ziet het college voor de toekomst mogelijkheden om genoemde problemen reeds in de aanbestedingsrichtlijnen te ondervangen zodat gebruikers geen last hebben van een wisseling van vervoerder?

Antwoord:

De meeste problemen zijn ontstaan doordat er een korte tijd voor de implementatie van de overeenkomst was. Zoals bij de beantwoording van vraag 2 te lezen is, wordt normaal gesproken een implementatietijd van 3

maanden gehanteerd. Door in de toekomst rekening te houden met eventuele vertragingen gedurende een aanbestedingsprocedure kan voorkomen worden dat dit ten koste gaat van de implementatietermijn.

Voor uw informatie is het belangrijk om te weten dat er in de cao-taxi een bepaling omtrent overname personeel bij overgang van contract is opgenomen waarin de nieuwe vervoeder is gehouden aan het doen van een baanaanbod aan 75% van het betrokken personeel.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter den Oudsten", written over a horizontal line.

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Teesink", written over a horizontal line.

de secretaris,
Peter Teesink



<http://groningen.christenunie.nl/>
<http://groningen.christenunie.nl/>

Aan het college van Burgemeester en Wethouders

Groningen, 15 januari 2018

Betreft: vragen SP en CDA ex. artikel 41 RvO omtrent perikelen WMO-vervoer

Geacht college,

Een soepel draaiende WMO-taxi voorziening is erg belangrijk in het leven van mensen die in mobiliteit beperkt zijn. Deelname aan het maatschappelijk leven, in stand houden van sociale contacten en bijv. bezoek aan medische voorzieningen valt of staat met aangepast vervoer dat qua nauwkeurigheid en klantvriendelijkheid draait als een uurwerk. Per 1 januari jl. is het WMO taxi vervoer overgegaan van de BIOS groep naar Connexion. Vanaf eind november 2017 bereiken ons uit de samenleving geluiden omtrent zand in het uurwerk:

- De CDA fractie heeft in de raadscommissie O&W vragen gesteld over verslechtering van de dienstverlening in het WMO vervoer. Het college heeft aangegeven dat de oorzaken een gebrek aan ervaren chauffeurs en werkzaamheden in het wegennet zijn maar dat naar verwachting per 1 januari de dienstverlening weer op orde is;
- De SP fractie heeft vorige week het college gemeld dat zich nog steeds problemen voor doen:
 - a. De eigen bijdrage per rit moet contant voldaan worden en wordt niet via een machtigingen geïncasseerd door Connexion;
 - b. Rolstoelgebruikers worden opgehaald met een niet passende personenwagen;
 - c. Klanten worden niet voor aankomst van de taxi gebeld waardoor zij zich overhaast gereed moeten maken voor vertrek.

Als antwoord op deze melding gaf het college aan dat bovenstaand als kinderziektes moeten worden aangemerkt;

- Vandaag wordt in het Dagblad aan het bovenstaande toegevoegd:
 - d. Lange wachttijden
 - e. Een slecht bereikbare centrale.

Bovenstaand roept bij onze fracties de volgende vragen op:

1. Is het college op de hoogte van klachten van de klanten van het WMO-vervoer over de afgelopen weken? Zo ja, waar spitsen deze klachten zich op toe en in welke aantallen? Heeft het college rechtstreeks zicht op deze klachten bijv. middels een meldpunt? Zo nee, waarom niet? Op welke wijze en met welke frequentie worden klanten geïnformeerd door de gemeente en/of Connexion omtrent problemen die zich voordoen in de dienstverlening?
2. Bovengenoemde klachten lijken maar ten dele te wijten aan wegomleggingen of onvoldoende chauffeurs. Deelt het college onze indruk en zo ja wat is dan de oorzaak van deze klachten? Hoe kan het dat na 1 januari de klachten voortduren ondanks de toezegging in de raadscommissie? Wat gaat het college doen om de oorzaken weg te nemen en op welke termijn hebben deze acties effect?
3. Hoe valt de verklaring van het college dat onvoldoende ervaren chauffeurs mee over gegaan zijn naar Connexion te rijmen met de rechtszaak die de BIOS groep heeft aangespannen juist vanwege de reden dat Connexion een deel van de ervaren chauffeurs niet mee heeft overgenomen? Wat is de uitkomst van dit kortgeding? Heeft Connexion haar personeelsbestand nu in aantal en kwaliteit op orde?
4. Ziet het college voor de toekomst mogelijkheden om genoemde problemen reeds in de aanbestedingsrichtlijnen te ondervangen zodat gebruikers geen last hebben van een wisseling van vervoerder?