



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?

Wim Koks
SP

Rene Bolle
CDA