



Mevrouw De Wolff en mevrouw Ripmeester
p/a griffie

Uw brief van: 19 augustus 2022
Uw kenmerk: -
Bijlage(n): -

Ons kenmerk: 604630
Contact: F. Lekkerkerk
Doorkiesnummer: 14 0180
Datum: 16 september 2022

Betreft: Antwoordbrief schriftelijke vragen (RvO, art. 41) over Wmo - doelgroepenvervoer

Geachte mevrouw De Wolff en mevrouw Ripmeester,

Op 19 augustus 2022 heeft u schriftelijke vragen gesteld over het Wmo - doelgroepenvervoer. In deze brief beantwoorden wij uw vragen.

Vraag 1

Is het bij u bekend dat er problemen zijn rondom het WMO doelgroepenvervoer?

Antwoord:

De (externe partij) Vervoerscentrale BAR rapporteert maandelijks over de uitvoering van het doelgroepenvervoer. De door u genoemde uitvoeringsvraagstukken zijn bij ons bekend.

Vraag 2

Klopt het dat de capaciteit van de regie centrale is verlaagd van 180 uur naar 80 uur per week? Zo ja, wat is hiervan de oorzaak? Is dit een tijdelijke of blijvende verlaging? Welke gevolgen heeft deze capaciteitsverlaging voor gebruikers?

Antwoord:

De Vervoerscentrale BAR is onze regiecentrale. Slechts bij het servicebureau van de Vervoerscentrale BAR is er sprake van een tijdelijk lagere capaciteit, waardoor klachtenafhandeling voor de gebruikers langer duurt dan gebruikelijk. Dit is te wijten aan de huidige arbeidsmarktomstandigheden. De Vervoerscentrale BAR werkt aan het herstellen van de capaciteit.

Vraag 3

Wij horen tegenstrijdige berichten t.a.v. de personeelsbezetting. Enerzijds horen we dat Munckhof aangeeft dat er te weinig chauffeurs zijn. Anderzijds horen we dat er voldoende chauffeurs zijn maar dat deze niet allemaal worden ingezet. Zijn er op dit moment wel of niet voldoende chauffeurs om de gebruikers in Ridderkerk volgens de gemaakte afspraken te bedienen? Wanneer er onvoldoende chauffeurs zijn: is dit een tijdelijk (zomervakantie) of blijvend probleem?

Antwoord:

Voor het Wmo-vervoer in Ridderkerk zijn er voldoende chauffeurs om de routes op tijd te rijden. In de zomerperiode (juli en augustus) wordt op basis van een lagere vraag een aangepast rooster opgesteld. Door een planningsfout is er deze zomer teveel afgeschaald, waardoor niet alle gebruikers volgens de gemaakte afspraken bediend konden worden. Dergelijke fouten kunnen wij uiteraard niet accepteren; hierover wordt nadrukkelijk het gesprek gevoerd om dit in de toekomst te voorkomen.

Vraag 4

Wij horen dat Munckhof diensten schraapt of dat ritten verkeerd zijn ingepland. Hierdoor ontstaat vertraging voor gebruikers. In het huidige contract geldt een marge van 15 minuten vóór en na het gevraagde tijdstip van ophalen. Klopt het dat de regiecentrale op dit moment problemen heeft met het adequaat inplannen van de ritten, waardoor vertraging voor gebruikers ontstaat? Is hier sprake van een tijdelijk probleem (zomervakantie) of verwacht u dat dit probleem ook na de zomervakantie blijft bestaan?

Antwoord:

Door de fout in de roostering is er vertraging voor gebruikers ontstaan, waardoor zij negatieve ervaringen ondervonden. Het aantal klachten in de BAR-regio lag in juli bijna drie keer zo hoog als het gemiddelde in de voorgaande maanden. In augustus was het aantal klachten weer sterk afgenomen. Inmiddels is de roostering weer op orde. Zoals bij antwoord 3 is aangegeven, gaan wij nadrukkelijk het gesprek aan om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen.

Vraag 5

Is het u bekend dat de behandeltijd van de klachten op dit moment langer is dan de gemaakte afspraken? Zo ja, is dit een tijdelijk probleem of lijkt het erop dat er structureel langere wachttijden ontstaan.

Antwoord:

Dit is bekend en is tijdelijk van aard. Zie het antwoord op vraag 2.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris



chr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,



mw. A. Attema