

beantwoording schriftelijke vragen

Fractie van Gouda's 50+ partij

afdeling	telefoon	gouda
Maatschappelijk beleid	0182-588101	10 november 2020
contactpersoon	**uw kenmerk**	**dossiernummer**
Arie Martijn	-	4499

onderwerp
Beantwoording schriftelijke vragen

Geachte fractie,

Op 30 oktober 2020 heeft u schriftelijke vragen gesteld inzake de Groene Hart Hopper. Onderstaand de beantwoording van uw vragen.

1. **Op 29-10-2019 hebben wij als Gouda's 50+ partij antwoorden op onze vragen van 01-10-2019 ontvangen. Hierbij verwijs ik u naar de beantwoording van de artikel 39 vragen, in de bijlage toegevoegd.**

   Het college geeft aan dat men bekend is met de vele klachten rondom de lange wachttijden van de Groene Hart Hopper en dat er wekelijks gesprekken gevoerd worden op contractmanagementniveau om de voortgang van de oplossing van de problemen te bespreken en er gestuurd wordt op een verbeterde dienstverlening.

   Kan het college aangeven hoe de gesprekken op contractmanagementniveau verlopen, hoe de dienstverlening van de Groene Hart Hopper op dit moment is en er sprake is van een verbeterde dienstverlening?

   Ieder kwartaal vindt een contractmanagementgesprek plaats met de vervoerder. Indien er aanleiding voor is, wordt de vervoerder ook tussentijds gesproken. Zo ook in het laatste kwartaal van 2019.

   De sturing op een verbeterde dienstverlening is effectief gebleken. Dit is onder andere terug te zien in de stijgende prestatiecurve vanaf het eerste kwartaal van 2020. Een weergave hiervan wordt middels de raadsmemo met de voortgangsinformatie van december 2020 met de gemeenteraad gedeeld.

bijlagen: -

gemeente gouda

bezoekadres:
Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1, Gouda

correspondentieadres:
postbus 1086, 2800 BB Gouda
e-mail gemeente@gouda.nl
telefoon: 14 01 82

2. **Het college was ook reeds bekend met het feit dat niet voldaan werd aan de maximale wachttijd van 30 minuten in het Groene Hart ziekenhuis.**

   Kan het college aangeven hoe de dienstverlening rondom de wachttijden in het Groene Hart ziekenhuis nu verloopt en is hier sprake van een verbeterde dienstverlening?

   Voor ritten vanaf het Groene Hart Ziekenhuis geldt een maximale wachttijd van 30 minuten. Afgelopen jaren was de zogenoemde taxi point inactief wegens een storing. Inmiddels is de taxi point weer actief, waardoor men gemakkelijker een rit kan reserveren vanuit het Groene Hart Ziekenhuis.

3. **Het college was er ook van op de hoogte dat er sprake was van een storing tussen de planning van Connexxion en de uitvoerder Wegman en dat dit (deels) werd beïnvloed door soft- en/of hardwaregerelateerde zaken en dat hierin verbeteringen zijn gemaakt, die vertrouwen geven in de voortgang.**

   Kan het college aangeven welke verbeteringen er zijn gemaakt en hoe nu de planning, nu een exact jaar later, verloopt?

   Zowel Connexxion als Personenvervoer Wegman werken inmiddels met hetzelfde automatiseringssysteem, daar waar dit voorheen van elkaar verschilde. Het werken met dezelfde software is een significante verbetering wat o.a. zichtbaar is in de planning.

4. **Het college was er ook van op de hoogte van de problemen in de telefonische bereikbaarheid en de gesprekskosten van de Groene Hart Hopper. Dat Connexxion als opdrachtnemer aangesproken is op de gesprekskosten en gesprekken plaats gaan vinden om nadere afspraken te maken. Zoals een terugbelnotitie maken bij interne ruggespraak.**

   Kan het college aangeven hoe op dit moment de bereikbaarheid is en welke afspraken er concreet gemaakt zijn?

   De telefonische bereikbaarheid is in 2020 verbeterd. Het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid is de afgelopen periode dan ook afgenomen.

   Uit analyse is gebleken dat in meerdere gevallen te hoge gesprekskosten zijn doorberekend aan de beller. De gemeente is hierover en de nader te maken afspraken in gesprek met opdrachtnemer Connexxion.

5. **Bij het college is bekend dat de klachtenafhandeling niet altijd goed verloopt.**

   Kunnen alle klachten nu weer via de website gemeld en verstuurd worden?
   Wat heeft het college tijdens het afgelopen jaar ondernomen om dit te verbeteren?
   Is er een vooruitgang te zien in de maandelijkse update inzake de klachten(afhandeling)?

   Ja, klachten kunnen via www.groeneharthopper.nl gemeld en verstuurd worden. Het afgelopen jaar is de klachtenafhandeling besproken tijdens de contractmanagementgesprekken. Dit heeft bijgedragen aan een daling in het aantal klachten van ca. 65% in 2020.

6. **De GAB heeft aangegeven dat er een nieuwe aanbesteding gaat komen voor het collectief vervoer.**

   Welke criteria en evaluatiepunten zijn voor het college van belang in de aanbesteding?
   Hoe gaat het college dit monitoren?
   Hoe wil het college de raad meenemen in de nieuwe aanbesteding van het collectief vervoer?

Hoe wordt de GAB betrokken in de nieuwe aanbesteding?
Het GAB bestaat uit ervaringsdeskundigen, die zelf veelal al jaren gebruik maken van het collectief vervoer. Gouda's 50+ partij wil het college daarom vragen om gebruik te maken van hun kennis en ervaring.

Het college heeft voor de aanbesteding de volgende uitgangspunten vastgesteld:
- Vast budget – gelijkblijvende kosten: Vervoerders kunnen zich onderscheiden op basis van kwaliteit binnen de kaders van gelijkblijvende kosten.
- Basispakket kwaliteitseisen: Wettelijk verplichtte kwaliteitseisen worden aangevuld met een beperkt aantal aanvullende kwaliteitseisen.

- Expertise van vervoerders: Vervoerders krijgen veel ruimte om het vervoer zo efficiënt mogelijk uit te voeren, rekening houdend met een aantal randvoorwaarden die vanuit gemeenten worden aangeleverd (aantal leerlingen, aantal soloindicaties, belangrijkste routes)

- Zelfredzaamheid en ouderenbetrokkenheid versterken: Gemeenten zetten zich in voor meer zelfredzaamheid en (binnen het leerlingenvervoer)ouderbetrokkenheid in het vervoer.

De gemeenteraad wordt geïnformeerd door het college over definitieve gunning van de aanbesteding. Naar verwachting vindt dit plaats in het tweede kwartaal van 2021.

Het college wordt door de Goudse Cliëntenraad (GCR) geadviseerd inzake de aanbesteding van het collectief vraagafhankelijk vervoer. Aannemelijk is dat de GCR de zienswijze van de GAB ophaalt en eventueel betrekt in het uit te brengen advies.

Wij vertrouwen erop u met deze antwoorden voldoende te hebben geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van Gouda,
de secretaris, de burgemeester,

dr. E.M. Branderhorst mr. drs. P. Verhoeve

Geschatte ambtelijke capaciteit: 4 uur.