

Beste raadsleden,

Naar aanleiding van een incident wat o.a. mijn verstandelijk gehandicapte zoon betrof wil ik u hiervan op de hoogte stellen.

Mijn zoon maakt gebruik van de taxi Regiorijder om naar zijn clubjes te gaan.

Mijn zoon is 22 jaar en is cognitief 4.5 jaar, spreekt niet door zijn syndroom (SATB2 Gen-mutatie syndroom).

Er zijn meerdere incidenten geweest met de Regiorijder taxi zoals niet op komen dagen bij de club, verkeerde persoon meenemen en mijn zoon laten staan, meerdere keren heb ik mijn zoon zelf moeten halen omdat de taxi niet kwam, niet wilde wachten etc.

Elke keer een klacht ingediend waar ik achteraan moest bellen om überhaupt een reactie te krijgen.

Het incident op 31 januari maakt dat ik U aanschrijf.

Op 31 januari was de club afgezegd door de storm. Helaas had de begeleider dit bericht niet ontvangen en mijn zoon werd gewoon opgehaald door de taxi. Er is een indicatie, van deur tot deur en met Stichting de Baan is dit óók afgesproken.

Nu blijkt dat mijn zoon (en een medebewoner) niet bij de deur is afgezet maar aan het begin van de straat. In de storm, lopend naar het gebouw op het Gelderlozepad. Mijn zoon heeft daar ruim een uur in de storm gestaan, in het donker, bij een leeg gebouw.

Hulpvragen kan hij niet. Als de taxichauffeur zijn werk gedaan had kon hij gezien dat er niemand aanwezig was en had hij actie kunnen ondernemen. Nu hebben we het geluk dat mijn zoon niet gaat dwalen, anders hadden we hem kunnen zoeken in heel Haarlem.

Ik heb wederom een klacht ingediend. De klachtenbehandelaar nam het luchtig op en vond het niet de schuld van de chauffeur.

De klacht zou met urgentie behandeld worden. Na 4 dagen heb ik weer gebeld en de urgentie werd verhoogd.

Na 4 dagen weer gebeld, toen konden ze geen klacht vinden op het nummer van mijn zoon. Weer alles ingediend.

Ik werd gebeld na 2 dagen en er werd gezegd dat de urgentie nog een trede omhoog is gegaan. Dit komt bij mij over als zoethouder.

Nu is het 24 feb. En heb nog steeds geen antwoord.

Ook heb ik de WMO op de hoogte gesteld, het enige wat werd gezegd is dat er duidelijk vermeld moet worden dat het van deur tot deur vervoer moet zijn.

Stichting de Baan heeft ook een klacht ingediend bij de regiorijder en heeft tot op heden niets gehoord.

Het vervoer hoort veilig en betrouwbaar te zijn, beide zijn niet van toepassing.

Ook vind ik het respectloos hoe er mee omgegaan wordt.

Mijn vraag aan U is hoe verder.