

Beantwoording vragen FNP en CDA over begroting Jobinder

Vragen FNP

1. Wat wordt der dien oan it persintaazje 'no-shows'?

Om op korte termijn het percentage no-show te verlagen is het belscript van met name Opstapper ritten van en naar de pier in Holwerd aangepast en wordt er gestuurd op zoveel mogelijk voorafbetaling door middel van reservering via E-Ticket of Glimble. Voor de lange termijn wordt er gekeken of de organisatie van de opstapper anders kan. Want op dit moment komen de aanvragen voor de Opstapper nog binnen bij de centrale van Kijlstra in Drachten. Kijlstra geeft de Opstapperritten door aan de mobiliteitscentrale in Dokkum. De centrale van Jobinder heeft dus geen rechtstreeks contact met de klant. We denken dat het percentage no-shows kan dalen als de aanvragen rechtstreeks bij Jobinder binnenkomen. Er is dan bijvoorbeeld overleg met de klant mogelijk. Bijvoorbeeld als de trein of boot, waarop de opstapper aansluitend wordt gereserveerd, vertraging heeft.

2. Hoe wurdt en kin der ek kreatyf omgien wurde mei gym-ferfier? (Want dat soe ynstee mei in grutte bus wol oars kinne?)

Voor groepen leerlingen/begeleiders vanaf 24 personen werd al gebruik gemaakt van Veenstra voor het gymvervoer. Vanaf het huidige schooljaar worden de grote bussen en/of midibussen van Veenstra ingezet voor het gym-vervoer voor groepen tot 24 personen. Het is gebleken dat dit efficiënter, maar ook milieuvriendelijker is dan hoe het hiervoor was geregeld.

Voorheen zette Jobinder ca. 3 personenbussen in om t/m 24 leerlingen naar de gym te vervoeren. Dit betekende 3 chauffeurs en 3 bussen. Deze 3 bussen hebben meer CO2 uitstoot dan 1 midibus/touringcar.

Daarnaast betekende 3 bussen ook de inzet van 3 chauffeurs, die tijdens de gymles wachtten bij de locatie en dus niet elders ingezet konden worden.

De Jobinder voertuigen worden per uur en per KM betaald. Het gemiddelde uurtarief en km vergoeding bij 50 km per uur inclusief BTW bedraagt € 38,20 per Jobinder bus. Bij inzetten van drie Jobinder busjes met chauffeur bedraagt het uurtarief € 114,57.

De inzet van touringcar of midibussen via Veenstra kost € 92,08 per uur.

Op jaarbasis betekent dit een voordeel van € 10.922.

3. De komt wol in yndeksaasje nei oanlieding fan de brandstof-prizen, mar hoe dogge wy dat? Hoe rekkenje hja dat troch? Komt dat út besteande middelen of by it Ryk wei?

Als winstwaarschuwing staat aangegeven dat er nu rekening wordt gehouden met 3% indexering, maar dat dit percentage waarschijnlijk hoger wordt gezien de huidige ontwikkelingen.

Binnen het taxivervoer wordt uitgegaan van de NEA-indexering, maar die wordt pas later dit jaar (voorlopig) vastgesteld voor 2023.

Het gemeentefonds wordt jaarlijks geïndexeerd. In de kadernota houden we rekening met indexering, maar voor het SD gaan we in de regel uit van een hogere indexering. Op dit moment is de meicirculaire nog niet bekend en weten we dus ook niet welke indexatie het Rijk zal gaan toepassen.

Vragen CDA

1. We kunnen lezen dat er een digitaal klanttevredenheidsonderzoek is gedaan, wat is het percentage van deelname aan dit onderzoek?

De resultaten voor TD zijn op 19 mei jl. op de LIS geplaatst.

Bij het leerling vervoer is sprake van een respons van 44%. Op een totaal van 742 benaderde ouders/verzorgers hebben 330 mensen de enquête ingevuld.

Bij het WMO-vervoer is sprake van een respons van 43%. Op een totaal van 2146 benaderde cliënten hebben 916 inwoners de moeite genomen de enquête in te vullen.

- 2. In het stuk kunnen we voornamelijk lezen over de dienstverlening naar de klant en de klanttevredenheid in dezen. Gezien het tekort aan chauffeurs is onze fractie benieuwd of de tevredenheid onder de uitvoerende medewerkers ook is meegenomen. Juist om personeel vast te houden is het enorm belangrijk dat hun ervaringen en verbeterpunten in dit verhaal ook worden meegenomen.**

Jobinder heeft een contractuele relatie met de diverse Vervoerders. In de evaluatie die in 2021 is uitgevoerd zijn deze vervoerders meegenomen. Wij gaan ervan uit dat zij de ervaringen en input van hun chauffeurs hebben meegenomen in deze evaluatie.

- 3. Door het huidige chauffeurs tekort komen doelstellingen als klanttevredenheid, kwaliteit en efficiency in gevaar. En door de corona pandemie zijn bij veel vervoerders de reserves sterk geslonken waardoor er door de huidige gestegen dieselprijzen door de oorlog in Oekraïne risico op uitval ontstaat. Waarschijnlijk komt er door afschaffing van de corona maatregelen ook nog een toenemende vervoersvraag. Hoe gaat Jobinder hier mee om?**

Er is aandacht voor deze ontwikkelingen. Een eerste stap die gezet is, is dat Wmo-pashouders (nu nog) vrijblijvend zijn gevraagd om hun ritten, m.u.v. van de noodzakelijke ritten, te plannen buiten de "spits" van het leerlingenvervoer. Het gaat dan niet om ziekenhuisbezoeken e.d., maar voornamelijk om bezoek supermarkt, kapper e.d.

Hoewel Jobinder zelf geen chauffeurs in dienst heeft, zijn de contacten die Jobinder heeft met de aangesloten gemeenten ingezet om de inspanningen van de gemeenten om mensen weer aan het werk te helpen ook te richten op het beroep van chauffeur. Ook is vanuit Jobinder contact gelegd met het UWV dat een aantal nieuwe werknemers heeft weten aan te leveren bij aangesloten vervoerders waardoor de knelpunten inmiddels voor een aantal vervoerders zijn opgelost.

- 4. We hebben er al vaker naar gevraagd, maar wat wordt er gedaan bij No Show?**

Een Opstapper klant die 3 keer een no-show veroorzaakt wordt enige maanden uitgesloten van de diensten van de Opstapper. No-shows in WMO-vervoer en leerlingen vervoer komen veel minder vaak voor. Er is voor deze vervoersvormen geen sanctie geformuleerd voor herhaaldelijk veroorzaken van een no-show.

- 5. Ook in onze gemeente is budget vrij gemaakt voor de Voor Elkaar Pas, sinds wanneer is dit mogelijk in onze gemeente en wat zijn de ervaringen?**

Sinds eind 2019 is de pilot met de Voor Elkaar Pas (VEP) gestart. De ervaring is dat er niet heel veel gebruik van wordt gemaakt. De coronamaatregelen die er de afgelopen twee jaar zijn geweest, hebben hier ook aan bijgedragen en daarom is de pilot ook twee keer verlengd. Een andere reden waarom er niet heel veel gebruik van wordt gemaakt is de wijze waarop de VEP nu is ingericht. Een inwoner komt alleen in aanmerking voor een VEP als zij aanspraak hebben op een WMO-pas. Dit is een vreemde gang van zaken, want in het gesprek met de sociaal werker wordt gevraagd of er nog met het openbaar vervoer gereisd kan worden. Is dit het geval dan wordt er geen WMO-pas afgegeven. Toch zijn er (groepen) inwoners die er gebruik van maken, bijvoorbeeld inwoners met

een licht verstandelijke beperking. Zij zijn niet altijd in staat om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen en komen daarom in aanmerking voor een Wmo taxipas. Een deel van deze inwoners kunnen wel getraind worden om zelfstandig met het OV te reizen. De kosten voor het reizen met de VEP is voor de gemeente aanzienlijk goedkoper dan het reizen met de taxipas.

Op dit moment is het zo, dat wanneer inwoners hun WMO-pas opzeggen, ook de VEP vervalt.

Ambtelijk wordt nu gekeken waar de VEP wel ingezet zou kunnen worden, bijvoorbeeld bij het leerlingenvervoer in de hogere groepen. Zo kunnen leerlingen getraind worden om zelfstandig te reizen.

Voor inwoners van 12 jaar en ouder met een beperking is er ook de OV-begeleiderskaart (zie www.rijksoverheid.nl), wat de VEP overbodig maakt.

- 6. Onze fractie is een enorme voorstander van efficiency en het maximaal combineren van leerlingenvervoer, maar wij schrikken van de reistijd die sommige leerlingen moeten afleggen om naar en van school te komen. (klanttevredenheid leerling vervoer 2021/strooidiagram reistijden TD) Ook bereiken ons verhalen dat leerlingen(solovervoer) door het personeelstekort soms gekort worden op hun schooltijden omdat ze te laat worden gebracht en te vroeg worden opgehaald omdat er anders geen chauffeur beschikbaar is. Dit vinden wij in beide gevallen een kwalijke zaak, daarom horen wij graag op welke wijze hierin een verbeteringsslag kan worden gemaakt.**

Er zijn spelregels voor het leerlingenvervoer vastgesteld. Deze spelregels zijn uitgangspunt bij het samenstellen van de routes. De reistijden moeten niet los van de reisafstand bekeken worden. Vanuit de regio gaan er bijvoorbeeld kinderen naar Franeker, Sneek, de Noordoostpolder of Kampen naar school.

Dit zijn afstanden die groot zijn en daarmee ook een lange reisduur hebben.

Bij Jobinder is nadrukkelijk aangegeven dat er geen sprake mag zijn van het afwijken van de schooltijden. In de afgelopen periode waarin ook Jobinder te maken heeft gehad met uitval door ziekte kan er in een incidenteel geval tijdelijk sprake van zijn geweest, maar dit moet een uitzondering zijn geweest.

- 7. Ook lezen wij in dit onderzoek onder gebruikers dat een kleine meerderheid (60%) bekend is met het ouderportaal, dat betekent dat bijna de helft van de gebruikers hier niet mee bekend is. Wij horen graag op welke wijze hier meer aandacht voor komt zodat elke gebruiker (ouder) ook daadwerkelijk gebruik kan/gaat maken van dit portaal.**

Elke ouder kan gebruik maken van het portaal. Op de website staat beschreven hoe deze toegang kan worden geregeld. Alleen een mail met aanmelding is voldoende. Er wordt dan een account gemaakt en de ouder/verzorger kan een wachtwoord aanmaken en van start gaan. In de aanmelding van een leerling voor het nieuwe schooljaar wordt deze procedure ook onder de aandacht gebracht.

- 8. 43% van de klanten van het leerlingenvervoer vindt dat de mobiliteitscentrale hen goed informeert over het vervoer indien er wijzigingen zijn. Dit percentage vinden wij aan de lage kant. En maar 43% van de klagers vindt dat hun klacht goed is opgelost. Klanttevredenheid WMO vervoer: Hoewel maar 9% van de respondenten een klacht heeft gemeld, vindt 34% dat deze klacht goed is opgelost. Wat gaat Jobinder doen om deze percentages omhoog te krijgen?**

De klachtenprocedure is aangescherpt zodat de gestelde responstijd beter gehaald kan worden. Er wordt zeer weinig geklaagd, op dit moment slechts 0,3 klacht op 1000 ritten. Op dat kleine aantal telt een niet naar wens opgeloste klacht stevig door.

Er wordt altijd geprobeerd de klacht naar wens op te lossen. Maar helaas komen klachten soms voort uit het feit dat Jobinder door het tekort aan chauffeurs niet alle doelen kan behalen. Er wordt door alle partijen hard gewerkt om in ieder geval dat tekort zo snel mogelijk op te heffen.

Soms botst de gewenste oplossing op de opdracht van Jobinder om het vervoer efficiënt en financieel zo optimaal mogelijk vorm te geven. Bij een terechte verwijtbare klacht wordt excuus en een attentie aangeboden. Elke verwijtbare klacht moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Deze klachten geven aan waar direct moet worden bijgestuurd qua proces zodat deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.