

Beantwoording schriftelijke vragen artikel 44 Reglement van Orde

Kenmerk van de vraag : 18-03
Datum indienen vraag : 8 januari 2018
Naam vraagsteller : dhr. S.W. Vegelin (GBA)
Portefeuillehouder : dhr. J. Stellinga
Ambtenaar : mevr. S. Kraaijenga
Datum akkoord college : 30 januari 2018
Zaaknummer : Z2018-00992

Underwerp

Leerlingenvervoer door Jobinder

Op 8 januari 2018 heeft de GBA-fractie schriftelijke vragen gesteld over het leerlingenvervoer door Jobinder. Hieronder vindt u de vragen en de reactie van het college:

Ynlieding

De fractie van GemeenteBelangen Achtkarspelen maakt zich grote zorgen over het leerlingenvervoer zoals dat nu gaat.

Jobinder voert vanaf vandaag het leerlingenvervoer uit en dat gaat gepaard met heel veel problemen en er hebben ons alleen al tientallen klachten bereikt.

Jobinder schrijft op haar website het volgende: **"Nu er eindelijk groen licht is voor een nieuw systeem voor doelgroepenvervoer in Noordoost-Friesland, heeft dat systeem ook een nieuwe naam: Jobinder. Dat staat voor een taxirit zoals het hoort, maar ook voor een organisatie die er is voor de gebruikers. Het vervoer onder deze nieuwe vlag gaat op 8 januari van start".**

Helaas dekt deze mooie tekst de lading totaal niet.

Hier volgen een aantal klachten van ouders:

- Klacht Jannet. Donderdag ben ik gebeld door een vervoerder voor kennismaking a.s vrijdag. Vandaag werden we gebeld dat zij niet kwamen want we zaten toch niet in hun route. Wij Jobinder bellen. Welke 5 cent per minuut en een starttarief van 45 cent + gebruikelijke belkosten kosten en we zouden terug gebeld worden. Er kwam na 2 uren een terugkoppeling. Reden die ze gaven was dat er het een en ander mis was gegaan met de route. Het was verkeerd gegaan met inscannen van de gegevens .. pardon.. Een andere vervoerder werd bekend gemaakt en de naam van de chauffeur. Op de vraag waarom ze nog niet terug gebeld hadden voor een afspraak voor kennismaking, gaven ze aan dat de vervoerder het erg druk had met de belettering van de busjes. Ja, op alle vervoersmiddelen moet de naam Jobinder komen. Gebeld met de vervoerder, deze kon mij niet vertellen wanneer de chauffeur kwam te kennis maken, want zoals deze meneer aangaf, wij leveren alleen de chauffeur en het vervoersmiddel.
- Klacht Annelies. Via via weet ik dat mijn zoon op de lijst staat. We hebben officieel niks gehoord. Niet gebeld en er is niemand langs geweest. 3 x Jobinder gebeld, geen gratis nummer. Jobinder meldt dat de chauffeur waarschijnlijk niet een juist telefoonnummer heeft. Triest, mijn kind moet morgen naar school. Weet niet hoe laat en met wie, zijn spullen moeten mee, rolstoel. Wat een slecht begin wij zijn hier niet blij mee, dit is zacht uitgedrukt.

- Klacht Veroon. Het is nu maandagochtend, weet nog geen tijd en met wie mijn zoon mee moet.
- Klacht Reina. Onze zoon gaat op woensdagmiddag naar de Bosk. De taxi wil hem hier niet heenbrengen. Waaksma deed dit wel.
- Klacht Klaske. Onze zoon gaat op woensdag naar drok dwaande. Op vrijdag gaat hij naar logeershuis in drachten. Dat wordt betaald door de gemeente Smallingerland. Ze willen hem daar niet heen brengen.
- Klacht Lies. Mijn zoon is opgehaald, heel vroeg. Ze hadden verkeerd telefoon nummer van ons.
- Klacht Margriet. Wat een spanning. Ik ben mee gegaan met de bus want anders hadden mijn kinderen op Kleuryk aangekomen, verkeerde school dus. Deze man kon er niks aan doen, had het zo door gekregen. Wist niet dat mijn dochter nu Sjoukje heet i.p.v. Ilse. Telefoonnummer klopte ook niet. Er is nooit gebeld.
- Klacht Klaas. Heb wel 5 x verteld dat mijn kind naar stage moet i.p.v. naar school. Komt nog niet door. Waar kun je nu nog op vertrouwen. Ik neem vrij en breng mijn kind zelf.
- Klacht Antje. We zitten te wachten, heb de chauffeur gesproken. Weten niet hoe laat de taxi komt en weet niet hoe het met de terugreis gaat. Ben gister 2 keer gebeld over een ander kind die hier helemaal niet woont, ons telefoonnummer stond erbij.
- Klacht Renneke. Mijn kind is vanochtend 7.15 al opgehaald. Ze zijn straks veel te vroeg op school. Zou de school hiervan op de hoogte zijn. Worden de kinderen zo vroeg wel opgevangen. Eerst maar met de school bellen.
- Klacht Betske. Onze zoon moet naar Drachten maar tot op dit moment zit hij nog thuis en is dus niet opgehaald en Jobinder is pas om 9.00 uur te bereiken. Dus heb ik vrij genomen van mijn werk en hij krijgt van mij nu vrij van school. Want hij kan hier niet tegen. Inmiddels contact gehad met Jobinder, hij stond niet in het systeem, krijgt een andere chauffeur. Nu dag vrij door fout van de vervoerder.
- Klacht Marten. Ik ben heit van Marjan. De chauffeur is hier geweest, daarvoor eerst vaak moeten bellen wat ook nog een betaald nummer is. Hadden we niet gebeld, hadden we niks geweten. Communicatie is zeer slecht. Waarom een betaald nummer?

En dan nog een mail van een mevrouw (Janny) uit Harkema die haar relaas op papier heeft gezet:

Zoals afgesproken stuur ik een e-mail over mijn onvrede inzake de overgang van het leerlingenvervoer naar Jobinder.

Op 8 december 2017 hebben wij een brief ontvangen van de gemeente waarin uitleg wordt gegeven hoe het leerlingenvervoer nu geregeld wordt.

Tot de kerstvakantie hebben we verder geen bericht meer ontvangen en gingen er dus vanuit dat onze buschauffeur gewoon na de vakantie terug zou komen.

Vrijdag aan het eind van de middag werd ik gebeld door een chauffeur van Waaksma, die aangaf dat ik niet thuis was geweest en dat ze daarom belde. Dit klopte niet, want ik was wel thuis. Toen ze begon dat ik in Wouterswoude woonde, begonnen bij mij alarmbellen te rinkelen. Gemeente niet bereikbaar.

Zaterdagmorgen met Jobinder gebeld met de nodige kosten. Daar konden ze me alleen vertellen dat Aljan op de lijst stond. Maar welk taxibedrijf en wie en hoe laat? Konden ze me niet vertellen. Ik moest maar wachten tot de chauffeur kwam. En die kwam zaterdag niet..

Zondag weer gebeld met Jobinder. Weer uitgelegd dat we nog steeds niets hadden gehoord. Ze was verbaasd en ging er vanuit dat we al een chauffeur op bezoek hadden gehad. Ze ging het voor mij uitzoeken en belde later terug met de mededeling dat er toch echt vandaag iemand moest komen. Ze mocht weer niet vertellen wie er kwam en van welke vervoerder. Aan het eind van de middag kwam eindelijk onze chauffeur met verontschuldigheden. Hij was afgelopen vrijdag aangenomen door WMNN en had gisteren zijn rooster gekregen.

Door andere verplichtingen was hij niet eerder in de gelegenheid geweest om langs te komen.

Al met al heel veel frustraties, ergernissen, van het kastje naar de muur en boosheid, dat dit mogelijk is. Over de rug van onze (speciale) kinderen durft de gemeente Achtkarspelen dit aan. Ik zeg: schandalig!!!

College, zoals u ziet is het een puinhoop en zijn ouders zeer boos en gefrustreerd. GemeenteBelangen Achtkarspelen vindt dan ook dat deze manier van omgaan met leerlingen en ouders niet kan!

Fragen

We hebben dan ook de volgende vragen:

1. Wie draagt de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het leerlingenvervoer?
2. Waarom worden kinderen, die bepaalde dagen in de week naar stage moeten, daar niet gebracht door Jobinder?
3. Klopt het dat kinderen, die op vrijdag naar een logeeradres gaan, hier niet worden gebracht omdat anders de chauffeur niet aan zijn kilometers komt?
4. Krijgen de kinderen een vaste chauffeur?
5. Blijft Jobinder alleen op kantooruren te bereiken?
6. Het telefoonnummer van Jobinder is nu een betaald nummer. Blijft dat zo? (Veel ouders hebben het financieel niet breed.)
7. Kinderen die ziek zijn kunnen nog niet worden afgemeld. Blijft dit zo?
8. Kinderen zijn veel te vroeg op school en worden niet op tijd opgevangen. Komt hier een oplossing voor?

We begrijpen dat u, als college, niet alles in de hand heeft. Maar hier zijn veel klachten die zo snel mogelijk opgelost moeten worden. Het is voor ons niet urgent dat de vragen worden beantwoord. Wij hebben veel liever dat eerst de klachten worden opgelost!

Reaksje kolleezje

Het college heeft uw vragen besproken en hieronder worden deze puntsgewijs beantwoord. Het college heeft ook de signalen ontvangen dat de start van het systeem niet voorspoedig is verlopen. Wij betreuren dit en er wordt ook in beeld gebracht wat de oorzaak van de problemen is. Uiteraard wordt u daarover ook zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

1. Wie draagt de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het leerlingenvervoer?

De afzonderlijke gemeenten zijn en blijven verantwoordelijk voor het leerlingenvervoer.

2. Waarom worden kinderen, die bepaalde dagen in de week naar stage moeten, daar niet gebracht door Jobinder?

Stage kan onderdeel zijn van het leerlingenvervoer, de gemeente moet daar toestemming voor gegeven hebben. Dit is niet in alle gevallen gebeurd. Bij de overgang van het vervoer is de beschikking van de gemeente bepalend. Als de afspraken alleen met de vervoerder afgestemd zijn en niet met de gemeente, is deze informatie niet bekend bij Jobinder en kan de rit niet uitgevoerd worden.

Hiervoor moet eerst afstemming met de gemeente gezocht worden en de gemeente bepaalt of het akkoord is.

3. Klopt het dat kinderen, die op vrijdag naar een logeeradres gaan, hier niet worden gebracht omdat anders de chauffeur niet aan zijn kilometers komt?

Nee, dit heeft niets met de kilometers te maken. Ook hier gaat het om afspraken die niet vastliggen in de beschikking en die afgestemd moeten worden met de gemeente.

In het bovengenoemde geval is nog een andere oorzaak. Deze rit wordt betaald door de gemeente Smallingeland, daardoor kan de rit formeel niet uitgevoerd worden door Jobinder. Hiervoor wordt een oplossing gezocht.

4. Krijgen de kinderen een vaste chauffeur?

Ja, er is een vaste chauffeur en er is een vaste reserve-chauffeur. Daar waar mogelijk is kennis gemaakt met beide chauffeurs.

5. Blijft Jobinder alleen op kantooruren te bereiken?

De mobiliteitscentrale van Jobinder is bereikbaar van 6.00 – 0.00 en op vrijdag en zaterdag tot 2.00. Buiten deze tijden wordt doorgeschakeld naar de Centrale van CTS in Groningen.

6. Het telefoonnummer van Jobinder is nu een betaald nummer. Blijft dat zo? (Veel ouders hebben het financieel niet breed.)

Er is bij de aanvang van het systeem gekozen om aan te sluiten bij het nummer van het Wmo-vervoer voor de gemeenten Dantumadeel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Achtkarspelen. Met de Centrale is afgesproken het tarief aan te passen, het wordt €0,05 met een starttarief van €0,045. Dit is in overeenstemming met de eisen uit het PvE voor de Centrale.

7. Kinderen die ziek zijn kunnen nog niet worden afgemeld. Blijft dit zo?

Kinderen kunnen gewoon via Jobinder afgemeld worden, digitaal lukt nog niet in alle gevallen, Met ingang van vandaag is het mogelijk voor ouders om in te loggen.

8. Kinderen zijn veel te vroeg op school en worden niet op tijd opgevangen. Komt hier een oplossing voor?

Jobinder zal de routes en ophaaltijden nog aanscherpen en dan zal hier rekening mee gehouden worden. Ook wordt er nog contact met de scholen opgenomen.

Het college van burgemeester en wethouders van Achtkarspelen,

secretaris,

burgemeester,

mr. drs. E.H.C. van der Laan

G. Gerbrandy