

TECHNISCHE VRAGEN VOOR HET VOORSTEL TOT Zienswijzen begroting Omnibuzz

14 MEI 2024

GEMEENTE MAASGOUW - PFH.: Wilms

<i>Nr.</i>	<i>Fractie</i>	<i>Vraag</i>	<i>Betreft pag.</i>	<i>Antwoord</i>
1	CDA	2.3 Pijler 1. Kantelen van vervoer en OV-gebruik stimuleren. Ten behoeve van toeleiding naar ander vervoer en voorliggende voorziening wordt een pilot voorzien bij een landelijke en een stedelijke gemeente. Hoe wordt geborgd dat de uitkomsten van de pilot op een juiste wijze vertaald kunnen worden naar een landelijke gemeente zoals Maasgouw?	9 e.v.	Omnibuzz is in gesprek met de provincie Limburg, Arriva en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat over Publieke Mobiliteit. Het rapport 'Iedereen Mobiel' is als leidraad gepakt om een plan van aanpak uit te schrijven voor Publieke Mobiliteit in Limburg. In dit 'concept' plan van aanpak staat omschreven wat de doelstellingen van iedere betrokken partij zijn, de aanleiding om in Limburg te werken aan Publieke Mobiliteit en mogelijke pilots die uitgerold kunnen worden om meer beeld te krijgen bij de mogelijkheden in Limburg. Hiervoor heeft het bestuur (DB) van Omnibuzz, de gedeputeerde en de regiodirecteur van Arriva akkoord gegeven om dit de komende maanden uit te werken tot een definitief plan van aanpak. Onderdeel hiervan gaat ook zijn dat de gemeenten, zowel ambtelijk als bestuurlijk, betrokken worden bij de uitwerking hiervan en hun eventuele rol binnen de pilot(s).
2	LB	Welke promotieactiviteiten worden er ingezet om inwoners bekend(er) te maken met Voor Elkaar Pas en gratis Arriva OV?	3 uitgangspunten	Iedere Omnibuzz klant krijgt na de aanmelding voor een deelnemerspas informatiemateriaal over de Voor Elkaar Pas (en de daarbij behorende formulieren). Een klant kan dan zelf de afweging maken of ze wel/niet een Voor Elkaar Pas wensen aan te vragen om met korting in het OV van Arriva te kunnen reizen. Op enkele uitschieters naar boven en naar beneden na is het gebruik van de Voor elkaar pas in Maasgouw vergelijkbaar met de overige Limburgse gemeenten. Gratis OV van Arriva wordt op dit moment niet gepromoot aangezien dit nog in de pilotfase zit. Deze pilot is pas gestart dus de resultaten zijn nog niet bekend.

Nr.	Fractie	Vraag	Betreft pag.	Antwoord
3	LB	Hoe wordt bij Omnibuzz omgegaan met personeelstekort?	3 uitgangs punnten notitie	Omnibuzz heeft samen met vervoerders een tool ontwikkeld waarin een piekspreiding kan worden toe gepast. Dat wil zeggen dat Omnibuzz klanten bij het reserveren van een rit exact kan informeren over welke tijdstippen problematisch zijn en kan adviseren iets eerder of later te reserveren (op momenten dat er wel nog plek is). Het personeelstekort is ten opzichte van het jaar na corona ook minder ingrijpend. Inmiddels is het chauffeursbestand weer redelijk op peil. De vervoerders kunnen allemaal nog wel een aantal chauffeurs gebruiken, dit is voornamelijk om de “zieke” chauffeurs mee op te kunnen vangen. Met vervoerders samen heeft Omnibuzz een marketing campagne opgezet, zodat in alle (lokale) bladen advertenties werden gepubliceerd om hiermee chauffeurs te werven. Ook dit heeft zijn vruchten afgeworpen.
4	LB	Hoe worden ouderen begeleid bij het gebruik van mijnomnibuzz?	3 uitgangs puntenn otitie	Omnibuzz heeft een medewerker die volledig is gespecialiseerd in MijnOmnibuzz om klanten (telefonisch) te helpen met de portal, zodat de kennis hiermee wordt vergroot en dat klanten, daar waar mogelijk, steeds meer MijnOmnibuzz gaan gebruiken. Klanten waarbij Omnibuzz een geregistreerd e-mail adres tot de beschikking heeft worden allemaal benaderd met uitleg over MijnOmnibuzz. Voor reguliere dagelijkse vragen zijn de medewerkers van de klantenservice ook altijd in staat om de klant te helpen.
5	LB	Hoe kunnen ouderen die geen computer hebben op een klantvriendelijke manier gebruik maken van Omnibuzz	3 uitgangs puntenn otitie	Telefonisch contact zal bij Omnibuzz altijd mogelijk blijven. MijnOmnibuzz is een extra dienst die wordt aangeboden voor klanten die wel digitaal vaardig(er) zijn, maar klanten die een medewerker willen spreken kunnen altijd telefonisch contact opnemen met de ritreservering of de klantenservice. Het telefonische contact zal gezien de doelgroep nooit verdwijnen en de dienstverlening zal hier altijd op uitgerust blijven.
6	LB	Wanneer zien wij de resultaten van het klantonderzoek naar het reisgedrag?		Deze resultaten zijn recent besproken met de coördinatoren van de aangesloten gemeenten en Omnibuzz gaat intern bekijken welke acties hieruit zullen volgen.
7	LB	Wat zijn de concrete acties die voortkomen uit het klantonderzoek?		Zie vraag 6, dit dient eerst door Omnibuzz duidelijk in kaart gebracht te worden voordat zij de concrete acties kunnen benoemen.
8	LB	Wat is er al duidelijk over de aanbesteding van het leerlingenvervoer?		Voor het leerlingenvervoer van zes gemeenten in Midden-Limburg (Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond, Weert) is een aparte aanbesteding gedaan. De gunning van dit vervoer vindt plaats in het voorjaar van 2024 en de implementatie en inrichting van de organisatie moet klaar zijn voor de start in augustus 2024. De raad wordt via een raadsinformatiebrief geïnformeerd over de aanbesteding.