

Aan: Raadsleden en Statenleden
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 24 januari 2017
Onderwerp: **Stand van Zaken Jobinder**

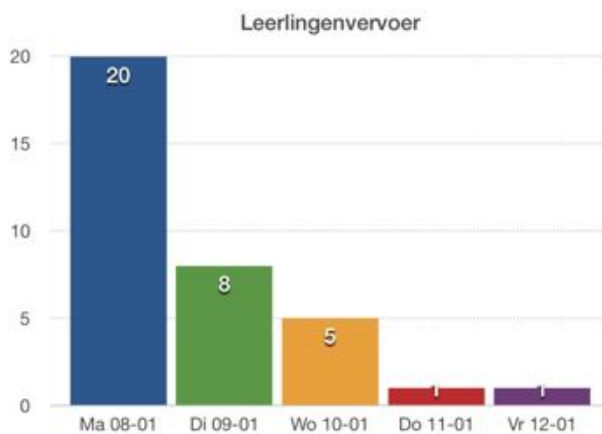
Inleiding

Op 8 januari 2018 ging Jobinder van start. Die start verliep niet helemaal vlekkeloos. In dit bericht zetten we een aantal feiten op een rijtje. Maar natuurlijk is dit niet alleen een verhaal fan feiten. Het gaat om kinderen, ouders en leerlingen. We vinden het erg vervelend dat er kinderen zijn die onrustig zijn, dat er ouders zijn die zich zorgen maken en dat er ouderen zijn die wakker liggen. We werken er met heel veel partijen – chauffeurs, vervoerders, Mobiliteitscentrale, Mobiliteitsbureau en ambtenaren – keihard aan om de gevallen waar het om gaat zo snel mogelijk ook op de rit te krijgen.

Hieronder staat waar het mis ging en kunt u aantallen en percentages vinden over een aantal belangrijke zaken. Ook geven we aan wat we eraan hebben gedaan of doen om het goed te krijgen. De meeste problemen zijn inmiddels opgelost. Dat laat onverlet dat er nog individuele gevallen zijn waar het nog niet zo gaat als gewenst. In die situaties is – als we de gevallen kennen en als die gemeld zijn bij de Mobiliteitscentrale – actie om het zo snel mogelijk op te lossen en excuses aan te bieden.

Leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer kende een tumultueuze start. In het onderstaande staatje kunt u zien hoeveel leerlingen in de eerste week niet zijn opgehaald, met daarbij de aantallen per dag.



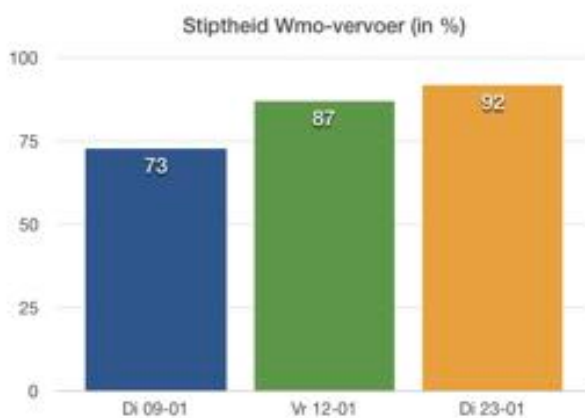
In de tweede week zijn nagenoeg alle problemen opgelost.

Alle leerlingen die met het leerlingenvervoer reizen hebben op de eerste dag een tasje met het logo van Jobinder gekregen.



Wmo-vervoer

Het Wmo-vervoer laat eenzelfde soort ontwikkeling zien. In de eerste week ging het niet overal goed, deze week is de stiptheid nagenoeg conform kwaliteitseisen. Over de berekening van de stiptheid moet nog opgemerkt worden dat daar ook situaties bij zitten waarbij cliënten te vroeg zijn opgehaald ten opzichte van de afgesproken tijd. Ter illustratie: dat kan het geval zijn als iemand eerder klaar is met zijn of haar afspraak in het ziekenhuis en dus eerder opgehaald wordt. Ook zo'n geval wordt genoteerd als niet-stipt.



Opstapper

In de eerste week kon er nog geen koppeling (technisch) worden gemaakt met de Opstapper. In die week zijn de Opstappercliënten door de oude vervoerder vervoerd. Sinds de tweede week werkt de koppeling op de juiste manier en zijn de cliënten naar hun plaats van bestemming gebracht door Jobinder.

Oorzaken en afhandeling klachten

Oorzaken voor de problemen tijdens de eerste dagen zijn o.a.:

Data

Het grootste probleem zat hem in de datasets, de gegevens op basis waarvan de ritten worden gereden. De centrale is gaan rijden op basis van de beschikkingen die zijn afgegeven aan de reiziger door de eigen gemeenten, dus op basis van de informatie die beschikbaar was bij de overheden. Maar de kennis ligt in de praktijk op drie niveaus: bij overheden, bij vervoerders en bij chauffeurs. Deze gegevens waren niet in alle gevallen goed op elkaar afgestemd. Een voorbeeld. Een vervoerder weet dat er een leerling op een stageadres gebracht moet worden in plaats van bij de school. De chauffeur maakt daarnaast nog een individuele afspraak met de ouders om de leerling op een bepaalde dag in de week niet thuis op te halen, maar bij de grootouders een eindje verderop. Die gegevens zijn niet bekend bij de gemeente, waardoor er verschillen zijn ontstaan.

Als hier sprake van was, zijn de mutaties zo snel mogelijk doorgevoerd door de mobiliteitscentrale, uiteraard in overleg met de gemeenten. Om de mutaties rechtmatig te kunnen verwerken, moet er afstemming zijn met de gemeenten. De gemeenten moeten via een beschikking een opdracht geven aan de Mobiliteitscentrale om de mutatie te verwerken.

We zien dat er tussen de gemeenten verschillen zijn in de mate waarin er onjuiste datasets zijn. De ene gemeente kan ook sneller op mutaties reageren dan de andere gemeente, waardoor er verschillen zijn in de snelheid waarmee het kan worden opgelost.

Hoewel we vooraf wisten dat er verschillen zouden zijn in de datasets, is de omvang ervan groter dan vooraf was ingeschat. De situatie is ontstaan over een periode van jaren, en moet nu in korte tijd worden bijgewerkt.

Datacommunicatie tussen centrale en vervoerders

De datacommunicatie tussen centrale, vervoerders en voertuigen verliep niet goed, ondanks dat er voorafgaand aan de start was getest. Dit kon gelukkig binnen enkele dagen worden opgelost.

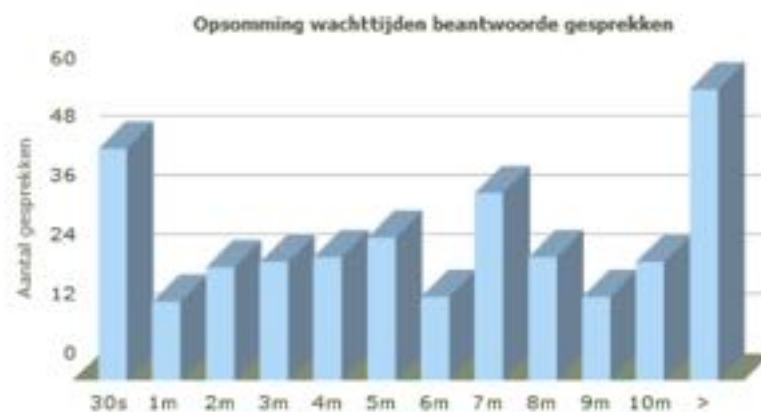
Bereikbaarheid telefoonnummer

Doordat er dingen niet goed gingen, was de druk op het telefoonnummer van de centrale groot. De centrale had al extra medewerkers ingezet, maar dat was niet genoeg om de pieken op te vangen. Er is toen opnieuw opgeschaald. Hieronder een overzicht van de wachttijd voor de bellers op 2 verschillende data. De eerste gegevens en grafiek zijn van een dag uit de eerste week, de tweede gegevens en grafiek zijn van deze week. In de grafiek is zichtbaar hoe lang bellers in de wachtrij hebben gestaan.

Dinsdag 9 januari

Totaal aantal gesprekken: 359 gesprekken

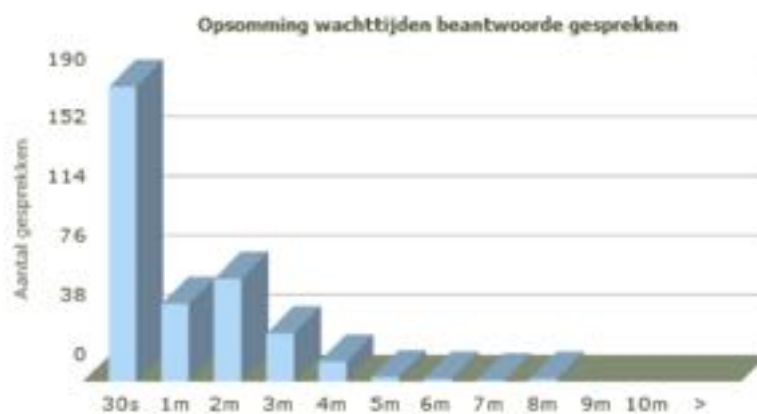
Wachttijden:



22 januari 2018

Totaal aantal gesprekken: 384 gesprekken

Wachttijden:



De langere wachttijden zijn vooral tijdens piekmomenten in de ochtendspits en aan het begin van de middag.

De kosten voor telefonie zijn sinds deze week € 0,05 per gesprek in plaats van de eerdere € 0,10 per gesprek. Cliënten die hoge kosten hebben gemaakt vanwege lange wachttijden, kunnen heel binnenkort compensatie van de kosten aanvragen via de website van Jobinder.

Afhandeling klachten

Als er klachten zijn, worden die zo snel mogelijk opgepakt. Eerst wordt in zo'n geval door de Mobiliteitscentrale bekeken wat de achtergrond van de klacht is en of de klacht terecht is.

Als dat het geval is, krijgen de mensen om wie het gaat een kleine attentie en excuses.

Eventueel gemaakte kosten worden gecompenseerd.

Transparantie

Met de komst van het nieuwe systeem, is er ook een werkwijze ontstaan die transparanter is. Nu is duidelijk inzichtelijk welke ritten waar, wanneer en door wie gereden worden. Daardoor is er op termijn meer inzicht en zijn er meer sturingsmogelijkheden. Ook kunnen bijvoorbeeld facturen van vervoerders beter worden gecontroleerd.

Overname personeel

Als het gaat om de overname van het personeel, dan kunnen we melden dat drie vervoerders gebruik hebben gemaakt van de ontheffing voor overname personeel. Daar zijn de medewerkers dus bij hun oude werkgever blijven werken. Het gaat om Taxi NOF, Postma en Waaksma. VMNN en Dorenbos hebben de chauffeurs die een urencontract van minder dan 30 uren hadden een baanaanbod in de regio gedaan.

Tot slot

In Noordoost-Fryslân zetten de chauffeurs, de vervoerders, de Mobiliteitscentrale, het Mobiliteitsbureau en de ambtenaren van de verschillende gemeenten zich samen in. Soms kunnen dingen snel, soms heeft het langer tijd nodig. Feit blijft dat de individuele cliënten waar er nog een probleem is, daar niks aan hebben. We blijven ons inspannen om ook die dingen zo snel mogelijk naar tevredenheid van de betrokkenen op te lossen.