

Raadsinformatiebrief

Onderwerp : Beantwoording politieke vragen Doe mee! – Molenhopper
Datum : 20 juni 2022
Zaaknummer : 1141510
Portefeuillehouder : Johan Quik
Behandelend ambtenaar : Arnold Stuij

Beste meneer Van Rijn,

Op 16 mei 2022 stelde u politieke vragen aan het college conform artikel 55 van het Reglement van Orde. De vragen hebben betrekking op de Molenhopper. Via deze raadsinformatiebrief worden uw vragen beantwoord.

Toelichting:

De Molenhopper vervult een belangrijke rol voor een grote groep mensen die afhankelijk zijn van vervoer op maat. Dit geldt voor zowel sociale contacten als b.v. bezoek aan medici.

Dit vervoer werkte zonder noemenswaardige klachten. Echter sinds driekwart jaar nemen de klachten toe en zijn de gebruikers bang geworden om hiervan gebruik te maken, omdat met name de terugreis nogal wat problemen oplevert. Dat kan nooit de bedoeling zijn.

Als regel wordt gehanteerd dat er een speling is van vijftien minuten. Dat betekent dat de bus een kwartier eerder, maar ook een kwartier later kan komen. Daar kunnen de klanten mee leven.

Echter een kwartier later is met regelmaat niet meer het geval. We spreken hier niet meer van incidenten, maar eerder van een structureel probleem. Het komt regelmatig voor dat er meer dan een uur gewacht wordt. Voor deze kwetsbare groep is dat een slechte zaak. Ook de communicatie verloopt niet goed. Cliënten maken gebruik van een belservice, maar als een bus te laat komt, wordt dit niet gecommuniceerd met de klant.

De klant moet zelf bellen met de vraag waar de bus blijft. De standaard antwoorden zijn:

- De bus is in de buurt en komt eraan (dat kan best nog 45 minuten later zijn, dat wordt er echter niet bij gezegd);
- We hebben te weinig chauffeurs;
- We hebben chauffeurs uitgeleend.

Het is fijn dat een rit zelden niet geaccepteerd wordt, maar de beloftes worden niet nagekomen.

Daarnaast komen er klachten binnen over het instappen. Niet alle bussen zijn geschikt voor ouderen; zeker niet als de chauffeur geen opstapje bij zich heeft.

Het is jammer dat dit zo loopt en gezien het feit dat dit regelmatig voorkomt, stellen we onderstaande vragen. We hopen uiteraard op een z.s.m. antwoord. Gelukkig wordt het beter weer; in de afgelopen periode hebben de cliënten vaak in de kou moeten wachten.

Vraag 1:

Is het college op de hoogte van de problematiek?

Antwoord:

Het college is op de hoogte van de problematiek. De contractmanager en kwaliteitsmedewerker staan in direct contact met Juijn B.V. (het vervoersbedrijf dat de MolenHopper uitvoert) en hebben frequent voortgangsoverleg over de uitvoering van het contract. Zij monitoren de dienstverlening van Juijn aan de hand van rapportages. Met de contractering van de MolenHopper is destijds een hoog ambitieniveau met prestatieindicatoren afgesproken. Juijn B.V. kon hier steeds aan voldoen, maar het college signaleert de laatste tijd op het onderdeel 'stiptheid' een verslechtering van een paar procent. Alhoewel in de afgelopen vijf maanden nog steeds meer dan 92% van de ritten op tijd werd gereden, heeft deze ontwikkeling de volle aandacht van het college want in Molenlanden maken wel 1200 inwoners gebruik van de MolenHopper (Wmo-geïndiceerd).

Vraag 2:

Zo ja, wat heeft het college ondernomen om een oplossing te vinden?

Antwoord:

Het college signaleert dat 'na-corona' de vervoersvragen van onze inwoners met een Wmo-indicatie voor de MolenHopper weer toenemen, zowel de afgelopen maanden als ten opzichte van 2019. Tussen januari 2022 en mei was er een toename van 17%. Dat is een goede ontwikkeling. Tegelijk blijkt dat openstaande vacatures die in de coronaperiode zijn ontstaan, nauwelijks kunnen worden ingevuld door grote krapte op de personeelsmarkt. Dit heeft gevolgen voor het niveau van de dienstverlening. Reden voor het college en Juijn B.V. om recentelijk de inwoners met een Wmo-pas te vragen hun ritten vroegtijdig te reserveren of – indien mogelijk – 's middags tussen 14.00 uur – 16.00 uur geen rit te reserveren. Aan deze maatregel is breed aandacht besteed via de loketten, websites en in het Kontakt.

Het grote tekort aan chauffeurs is een groot knelpunt en speelt in de hele vervoersbranche. Zoals bij Qbuzz en de NS die zich genoodzaakt zien dienstregelingen aan te passen. Terwijl de behoefte aan vervoer juist toeneemt (momenteel landelijk op 80%). Juijn B.V. werft op alle mogelijke manieren, ze bieden bonussen aan en 'aanbrengpremies'. Maar de verwachting is dat het knelpunt voorlopig nog zal aanhouden. Want ook het ziekteverzuim blijft hoog en werkgevers zien nu weer meer uitval door een toenemend aantal besmettingen.

Het college merkt op dat Juijn B.V. zich maximaal inzet om in de vervoersbehoefte van de pashouders te voorzien. Naar verwachting neemt de vervoersbehoefte weer iets af in de zomervakantie en biedt dat Juijn de gelegenheid de personeelsbezetting beter op orde te krijgen. Om zoveel mogelijk pashouders te kunnen vervoeren maakt Juijn B.V. nog meer dan anders gebruik van de mogelijkheid om ritten te combineren. Hiermee worden meer pashouders vervoerd, maar het effect is dat moet er meer en vaker moet worden omgereden.

Daarnaast wordt er actiever dan voorheen aan pashouders gevraagd het tijdstip aan te passen, zodat er beter kan worden gecombineerd.

Tenslotte wordt soms aan pashouders gevraagd gebruik te maken van voertuigen die primair bedoeld zijn voor het leerlingenvervoer. Dan kan het nodig zijn om een opstapje/krukje te gebruiken om in te stappen. Dit zijn echter tijdelijke oplossingen.

Vraag 3:

Zo nee, wil het college in gesprek gaan en op zoek naar een oplossing?

Antwoord:

Het college is altijd bereid tot een gesprek. Binnen de gegeven omstandigheden ziet zij – behalve de hierboven genoemde tijdelijke oplossingen – echter geen pasklare structurele oplossing. Alhoewel het college begrip heeft voor de lastige positie van Juijn B.V. en dit in de context plaatst van de huidige situatie in de branche, wenst zij vooralsnog geen concessies te doen aan de overeenkomst. Voor inwoners met een beperking is de MolenHopper namelijk vaak de enige manier om te kunnen participeren.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Molenlanden,
De secretaris, De burgemeester,

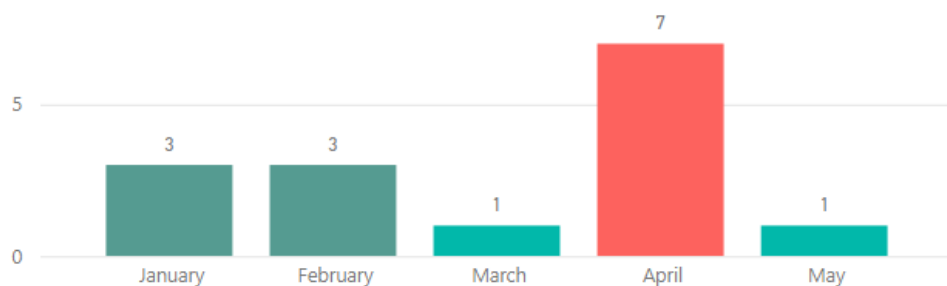
Leon Anink

Theo Segers

CC: de leden van de gemeenteraad Molenlanden

Bijlage:

- Overzicht klachten MolenHopper Gorinchem/Molenlanden
- Berichtgeving over tijdig reserveren in de middag

Overzicht klachten MolenHopper Gorinchem/Molenlanden per maand (2022)**Berichtgeving in het Kontakt editie Alblasserwaard donderdag 19 mei 2022**

Gemeentepagina Molenlanden: [Het Kontakt Alblasserwaard - 19 mei 2022](#)

Persbericht voor op websites MolenHopper en gemeenten:

Pashouders MolenHopper: reserveer uw rit zoveel mogelijk vóóraf

Er wordt weer meer gebruik gemaakt van de MolenHopper. Na Corona is dit een goede ontwikkeling! Maar 's middags tussen 14.00 uur – 16.00 uur kan het gebeuren dat de MolenHopper u niet binnen de afgesproken tijd komt ophalen door een tekort aan personeel. De MolenHopper doet er alles aan om nieuwe medewerkers te werven en het ongemak voor u als reiziger zoveel mogelijk te beperken. U kunt ook meehelpen:

- Boek uw ritten bij voorkeur zo ver mogelijk van tevoren en/of
- Reserveer eerder of later in de middag als dat voor u mogelijk is.

Op deze manier kan de MolenHopper beter inspelen op uw aanvraag.



O.a. hier te vinden:

[MolenHopper | Gemeente Molenlanden](#)

[Risico op drukte en vertraging - Juijn Molenhopper](#)

TOELICHTING (NIET VOOR PUBLICATIE):

DE MOLENHOPPER

Er wordt weer vaker gebruik gemaakt van de MolenHopper. Maar door een tekort aan chauffeurs heeft Juijn vooral 's middags tussen 14.00 uur – 16.00 uur problemen bij het uitvoeren van MolenHopper-ritten. De verwachting is dat dit tot de zomervakantieperiode kan duren.

Hierdoor is het lastig om de dienstverlening volgens de afgesproken normen te kunnen uitvoeren. Ondanks alle inspanningen om nieuwe medewerkers te werven, lukt het Juijn niet om het personeelstekort te verminderen. Juijn kan helaas geen ijzer met handen breken. We vertrouwen op jullie begrip. Uiteraard is wethouder Johan Quik hier ook bij betrokken en over geïnformeerd.

In het kader van verwachtingsmanagement gaan we deze informatie bekend maken en daarom is in overleg met Juijn het persbericht opgesteld. Dit gaan we plaatsen op de websites en gemeentepagina's van Gorinchem en Molenlanden en op de website van de MolenHopper. Tijdig reserveren om de planning van de MolenHopper te helpen is dus belangrijker dan ooit.

Vanuit het gezamenlijk contractmanagement van de beide gemeenten houden we vinger aan de pols bij de vervoerder. Wij zullen u informeren zodra de situatie wijzigt.

Met vriendelijke groet,

Mede namens de wethouder vervoer Johan Quik,

Arnold Stuij
Gemeente Molenlanden