

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-CS

**Onderwerp**

-Art46-RvO-CDA-PlusOV

1- Notagegegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001581	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	25-09-2018
Datum	14-09-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder	Weth. Rorink	- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink
		- Weth. Verhaar	- Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	25-09-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	--	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Regiemanager	--	<input type="checkbox"/> gem.secr.	--
Wethouder	--	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2018-09-26

Bijlagen

Vragen CDA + antwoordbrief

B & W d.d.: 25-09-2018

Besloten wordt:

- 1 De beantwoording van de vragen ex art 46 RvO van het CDA over PlusOV vast te stellen;
- 2 de beantwoording aan te bieden aan de raad;
- 3 de nota en het besluit openbaar te maken na verzending van de brief.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat de brief is verzonden
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

**ADVIESRADEN:**

## Toelichting

### Inleiding

Per brief van 14 september 2018 heeft Mevrouw E. Van der Mik van de fractie van CDA uw college een aantal schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over PlusOV.

Bijgaand treft u de beantwoording aan.

### Beoogd resultaat

### Kader

### Argumenten voor en tegen

### Extern draagvlak (partners)

### Financiële consequenties

### Aanpak/uitvoering

## Schriftelijke vragen CDA-Deventer: [PlusOV](#)

14-09-2018

De afgelopen week zijn de scholen weer begonnen. En daarmee is ook het leerlingenvervoer weer op gang gekomen. Een spannend moment, want zou de chauffeur nu wel op de afgesproken tijd komen, weten welke route hij zou moeten rijden, en wordt mijn kind ook weer opgehaald en 's middags op de afgesproken tijd weer netjes thuisgebracht. Een hele operatie, waar vorig jaar helaas van alles mee mis ging. [Dit is](#) schrijnend aangezien het hier [om](#) hele kwetsbare kinderen [gaat](#), waarbij onvoorspelbaarheid en gedoe ze nog meer uit hun evenwicht brengt. Vandaar dat ook CDA-Deventer de afgelopen weken met extra aandacht naar dit onderwerp heeft gekeken en diverse ouders gesproken. En ja, er zijn gelukkig minder problemen. Maar eigenlijk is bij deze doelgroep ieder probleem eentje te veel. En helaas zijn er nog te veel problemen bij ons terecht gekomen om te kunnen concluderen dat het dit jaar wel goed verloopt.

CDA-Deventer maakt zich dan ook zorgen over hoe het nu verder moet met deze organisatie, en vooral, hoe we er met elkaar voor kunnen zorgen dat de [betreffende](#) kinderen zich de komende weken vooral druk kunnen maken over nieuwe vriendjes, een ander lokaal, en nieuwe juf of meester. Maar zeker niet of ze wel op de juiste manier en juiste tijd worden opgehaald en gebracht. Het leven is voor deze jonge [Deventernaars](#) vaak al lastig genoeg zonder ook nog eens 'eindeloos' te moeten wachten op een bus. Om dan nog maar te zwijgen over het thuisfront dat hierdoor in de war loopt omdat ouders weer eens te laat of niet naar hun werk kunnen, of hun andere kroost niet op tijd op hun school kunnen afleveren.

Volgende week verwacht de raad het evaluatierapport, wat hopelijk meer duidelijkheid geeft over het hoe nu verder. Voor nu wil het CDA-Deventer graag wat extra verduidelijkende vragen stellen, om hopelijk een goede afweging te kunnen maken hoe we ook deze Deventer kinderen zorgeloos naar school kunnen laten gaan.

### Vraag 1

In de beantwoording van schriftelijke vragen van 18 april 2018 concludeert CDA-Deventer dat [PlusOV](#) op dat moment alle meldingen, klachten of ongeregelde zaken (via mail, telefoon of bestuurder bij hen binnengekomen) als klacht behandelde en registreerde.

In de [Stentor](#) van maandag 10 september [lezen we](#) een heel andere definitie van een klacht.

- Is er tussentijds iets veranderd in de klachtenprocedure bij [PlusOV](#)?
- Op welke manier worden momentele meldingen, informele klachten en ongeregelde zaken bijgehouden voor een goede analyse van de afgelopen weken?
- Lukt het [PlusOV](#) momenteel om de afhandeling van alle bij hen gemelde klachten/meldingen/ongeregelde zaken binnen de daartoe gestelde termijnen uit te voeren?

**(vraag gesteld op 18 april 2018)**

### Vraag 2

*Hoeveel meldingen van ongeregelde zaken zijn er afgelopen kwartaal telefonisch en via de mail binnen bij plus-OV?*

- Hoe verhoudt zich dat tot het aantal meldingen van het kwartaal ervoor*
- Hoe worden meldingen geregistreerd, en wat wordt er aansluitend mee gedaan? Hoe vindt de communicatie met de indieners van de melding plaats?*

### Antwoord

*Er wordt geen aparte registratie van ongeregelde zaken bijgehouden. Incidenten in het vervoer worden allemaal als klacht behandeld. Het aantal klachten hebben we gemeld bij de beantwoording van vraag 1.*

## Vraag 2

PlusOV geeft de chauffeur een route en een daarbij behorende berekening van de duur van de rit.

- a) Hoe komt PlusOV tot deze berekening van de tijdsduur (welke systemen worden geraadpleegd) ?
- b) Hoeveel minuten wordt er gereserveerd voor het in- en uitstappen van het kind bij huis?
- c) Hoeveel minuten speling wordt ingepland door druk verkeer in de ochtend?
- d) Hoeveel minuten wordt er ingepland om de kinderen vanuit school in- en uit te laten stappen?

## Vraag 3

De gemeente Deventer heeft PlusOV harde kaders meegegeven waarbinnen zij het vervoer moet organiseren.

*Deze kaders houden in dat een rit:  
in het routegebonden vervoer*

- *binnen een gemeente maximaal 45 minuten mag duren*
- *binnen de grenzen van het vervoersgebied van de deelnemende gemeenten maximaal 60 minuten mag duren en*
- *een rit naar een bestemming buiten het grondgebied van de deelnemende gemeenten maximaal 90 minuten mag duren*

*In het vraagafhankelijk vervoer geldt dat*

- *ritten tussen de 0-8 kilometer maximaal 15 minuten langer mogen duren dan de directe reistijd en*
- *ritten langer dan 8 km maximaal 30 minuten langer mogen duren dan de directe reistijd.*

- a) Hoe controleert het college of PlusOV zich aan deze kaders houdt?
- b) Zijn er ritten waarbij deze kaders structureel overschreden worden? En zo ja in hoeveel procent van de gevallen?

## Vraag 4

Zijn er bij de gemeente cijfers bekend van de meldingen en klachten binnen het leerlingenvervoer uit de tijd van voor PlusOV (2015-2016)? Zo ja, kan CDA-Deventer inzicht krijgen in deze cijfers?

Hartelijke groeten

Elske van der Mik  
raadslid CDA-Deventer

Grote Kerkhof 1  
Postbus 5000  
7400 GC Deventer

14 0570  
telefoon

0570 - 695181  
direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl  
e-mail

Aan de fractie van CDA  
Mw. E. van der Mik  
Interne Post

BO/ 2018-001581  
kenmerk

uw referentie

25 september 2018  
datum

M.J.E. van der Meer/R.E. Marseille  
contactpersoon

Schriftelijke vragen ex art 46 RvO over PlusOV  
onderwerp

Geachte mevrouw Van der Mik,

In uw brief van 14 september 2018 heeft u schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over PlusOV, deels bedoeld voor de mensen van plusOV, deels voor de gemeente.  
Ons antwoord is als volgt.

### **Vraag 1**

In de beantwoording van schriftelijke vragen van 18 april 2018 concludeert CDA-Deventer dat PlusOV op dat moment alle meldingen, klachten of ongeregelde zaken (via mail, telefoon of bestuurder bij hen binnengekomen) als klacht behandelde en registreerde.

In de Stentor van maandag 10 september lezen we een heel andere definitie van een klacht.

- a) Is er tussentijds iets veranderd in de klachtenprocedure bij PlusOV?
- b) Op welke manier worden momentele meldingen, informele klachten en ongeregelde zaken bijgehouden voor een goede analyse van de afgelopen weken?
- c) Lukt het PlusOV momenteel om de afhandeling van alle bij hen gemelde klachten/meldingen/ongeregelde zaken binnen de daartoe gestelde termijnen uit te voeren?

### **Antwoord**

- a. Nee. In de periode waar u naar verwijst heeft PlusOV inderdaad een korte tijd alle meldingen in incidenten in het vervoer behandeld als klacht. Deze keuze is destijds gemaakt om het contact met aanbrengrers van meldingen en incidenten te versterken en meer informatie over de achtergronden hiervan te krijgen en hier van te leren. Een van de lessen die hieruit is geleerd, is dat dergelijke meldingen en incidenten vaak gaan over informatie die niet goed in de systemen staat (van PlusOV of van de gemeenten) en dat ze sneller opgelost worden wanneer we deze niet als klacht behandelen, maar waar mogelijk gewoon direct de informatie in de systemen bijwerken.  
In de tijd waaraan gerefereerd wordt in uw vraag heeft PlusOV dus tijdelijk gewerkt in afwijking van de klachtenprocedure. Sinds de voorbereidingen op de start van het nieuwe schooljaar zijn begonnen, is deze werkwijze weer verlaten.
- b. Deze worden bijgehouden in verschillende documenten. Analyse en herstel zijn aan de orde van de dag wat betreft de operationele meldingen en knelpunten. Trends die hieruit naar voren komen, zijn onderdeel van de informatie die PlusOV hierover deelt met het bestuur.
- c. Nee, op dit moment niet altijd.

## Vraag 2

PlusOV geeft de chauffeur een route en een daarbij behorende berekening van de duur van de rit.

- Hoe komt PlusOV tot deze berekening van de tijdsduur (welke systemen worden geraadpleegd)?
- Hoeveel minuten wordt er gereserveerd voor het in- en uitstappen van het kind bij huis?
- Hoeveel minuten speling wordt ingepland door druk verkeer in de ochtend?
- Hoeveel minuten wordt er ingepland om de kinderen vanuit school in- en uit te laten stappen?

## Antwoord

Als eerste een nadere toelichting:

In uw vraag zit een aanname die niet geheel correct is. U geeft aan dat PlusOV een route aan een chauffeur geeft. Dat is slechts in operationele zin het geval. PlusOV stelt de routes samen en geeft de vervoerder een overzicht van alle te rijden ritten en routes. De vervoerder bepaalt vervolgens welke chauffeur welke ritten/routes rijdt en geeft dit weer aan bij PlusOV. Vervolgens geeft PlusOV via de ICT-systemen de ritten/routes ter uitvoering aan de chauffeur. Wij vinden het belangrijk deze werkwijze (nogmaals) aan te geven aangezien deze werkwijze duidelijk maakt dat de aansturing van de chauffeurs bij de vervoerders ligt. Klachten over wisselende chauffeurs op routes, het niet vooraf kennismaken van chauffeurs en het volgtijdelijk op de juiste manier op elkaar laten aansluiten van ritten die door dezelfde chauffeur uitgevoerd moeten worden, liggen in de verantwoordelijkheidsverdeling tussen PlusOV en de vervoerders dan ook primair in de verantwoordelijkheidssfeer van de vervoerder. De afgelopen weken zien we dat in ieder geval 1 vervoerder die een belangrijk deel van het vervoer van onze gemeente uitvoert, op genoemde punten niet levert wat wij van hem vragen. Daar is en wordt deze vervoerder op aangesproken waarbij ook juridische stappen worden overwogen.

- De reistijd en reisafstand worden berekend met de software van de PTV-groep welke is geïntegreerd in de software die PlusOV gebruikt voor de planning van het vervoer.
- 1 minuut voor een kind dat niet in een rolstoel zit, en 4 minuten voor een rolstoelgebonden kind.
- Geen.
- Zie ons antwoord op uw vraag 2b.

Bij bovenstaande geldt dat op basis van knelpunten in de praktijk (signalen van de chauffeur) de geplande tijden kunnen worden aangepast.

## Vraag 3

De gemeente Deventer heeft PlusOV harde kaders meegegeven waarbinnen zij het vervoer moet organiseren.

Deze kaders houden in dat een rit:

in het routegebonden vervoer

- binnen een gemeente maximaal 45 minuten mag duren
- binnen de grenzen van het vervoersgebied van de deelnemende gemeenten maximaal 60 minuten mag duren en
- een rit naar een bestemming buiten het grondgebied van de deelnemende gemeenten maximaal 90 minuten mag duren

In het vraagafhankelijk vervoer geldt dat

- ritten tussen de 0-8 kilometer maximaal 15 minuten langer mogen duren dan de directe reistijd en
- ritten langer dan 8 km maximaal 30 minuten langer mogen duren dan de directe reistijd.

- Hoe controleert het college of PlusOV zich aan deze kaders houdt?
- Zijn er ritten waarbij deze kaders structureel overschreden worden? En zo ja in hoeveel procent van de gevallen?

## Antwoord

- Het college van Deventer is vertegenwoordigd in het bestuur van PlusOV. Vanuit dit bestuur wordt toezicht gehouden op de kaders zoals die o.a. door de gemeente Deventer zijn meegegeven aan PlusOV. Het bestuur legt verantwoording af aan het college van Deventer.
- Ja. Op dit moment zijn er ritten die langer duren dan is toegestaan binnen de aangegeven kaders. Dit heeft enerzijds te maken met een eis die de vervoerders stellen aan de bezittingsgraad van de

voertuigen, anderzijds met de grote toestroom van mutaties vanuit de opdrachtgevende gemeenten die maken dat in voorkomende gevallen een snelle oplossing van een vervoersvraag belangrijker is dan een oplossing binnen de kaders. Het aantal kinderen dat buiten de gestelde kaders vervoerd wordt, is overigens beperkt. Het gaat hier om 25 kinderen uit Deventer die per week in totaal 98 vervoersbewegingen maken die buiten de kaders vallen (veelal in de heen- of terugreis en dus niet beide).

Alle leerlingen uit Deventer maken gezamenlijk ongeveer 3500 reisbewegingen per week. Het gaat hier dus om (afgerond) 3% van de gevallen. Overschrijding is veelal beperkt tot een minuut of 5, maar er zijn ook enkele kinderen die meer dan 5 minuten langer dan toegestaan in een rit zitten. Voor alle reizigers, voor wie de reisduur buiten de kaders valt, geldt dat er nog gezocht wordt naar een oplossing die binnen de kaders valt, maar daarvoor is het belangrijk dat eerst alle mutaties in het vervoer verwerkt zijn. Anders blijf je muteren in het vervoer en dat komt de rust in het vervoer niet ten goede.

#### **Vraag 4**

Zijn er bij de gemeente cijfers bekend van de meldingen en klachten binnen het leerlingenvervoer uit de tijd van voor PlusOV (2015-2016)? Zo ja, kan CDA-Deventer inzicht krijgen in deze cijfers?

#### **Antwoord**

Uit de periode 2015-2016 zijn geen cijfers beschikbaar m.b.t. meldingen en klachten over het leerlingenvervoer. Er was toen als er iets mis ging in het vervoer vanuit de gemeente rechtstreeks contact met de toen gecontracteerde vervoerder Willemsen-de Koning.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,  
de secretaris, de burgemeester,

M.A. Kossen

R.C. König