

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-PRO

Onderwerp

Evaluatie dienstverleningsovereenkomst met PlusOV

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001586	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	25-09-2018
Datum	19-09-2018	<input checked="" type="checkbox"/> Raad	03-10-2018
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		College van B & W	
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	20-09-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Regiemanager	19-09-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	20-09-2018
Wethouder	19-09-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief2018-09-27

Bijlagen

1. Aanbiedingsbrief van bestuur PlusOV van 17-09-2018 m.b.t. informatie besluit verlenging DVO PlusOV
2. Regionaal evaluatierapport van Vervoerscentrale PlusOV (2015-juli 2018)
3. Drie rapportages van klanttevredenheidsonderzoeken (scholen en instellingen; doelgroepenvervoer; collectief vraagafhankelijk vervoer)
4. Brief van bestuur PlusOV van 17-09-2018 m.b.t. start leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018-2019
5. Eindrapport PiM herstructurering PlusOV 6 juli 2018

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

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van de volgende documenten van het bestuur van de Vervoerscentrale PlusOV en deze ter kennisgeving aan de raad te brengen: 1. aanbiedingsbrief aan colleges van 17 september 2018 met informatie over het besluit verlenging DVO PlusOV 2. brief aan de colleges van 17 september 2018 over de start van het leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018/2019 3.drie rapportages van klanttevredenheidsonderzoeken (scholen en instellingen; doelgroepenvervoer; collectief vraagafhankelijk vervoer) 4. evaluatierapport periode 2015-juli 2018 van PlusOV door de regio coördinator 5. eindrapport herstructurering PlusOV 3.0 van bureau PIM;
- 2 de raad voor te stellen:
 - a te kiezen voor scenario 1 te weten niet verlengen van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) en een aanbesteding uit te voeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen,
 - b het besluit onder 1a voor 1 november 2018 kenbaar te maken aan het bestuur van PlusOV.
- 3 het concept raadsvoorstel en ontwerp-raadsbesluit vast te stellen;
- 4 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 5 de nota en het besluit openbaar te maken.

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 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:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?	Ja
Adviesraad/ Adviesraden	
Adviesraad Sociaal Domein Deventer	

Toelichting

Inleiding

Met het instemmen begin 2016 tot het aangaan van de gemeenschappelijke regeling (GR) basismobiliteit en het aangaan van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) basismobiliteit is door de raad om een tussentijds evaluatiemoment gevraagd.

Op 30 mei 2018 heeft de raad, n.a.v. een tussentijdse Deventer evaluatie ingestemd om uiterlijk 1 november 2018 een definitief besluit te nemen over het al dan niet verlengen van deze DVO na 1 augustus 2019.

Omwille van de duidelijkheid volgt hierna eerst een overzicht van de mededelingen die, n.a.v. de op 30 mei 2018 aangenomen motie en amendement, met uw raad zijn gedeeld.

Amendement en twee raadsmededelingen

Conform het aangenomen amendement (2018-590) is uw raad d.m.v. een tweetal raadsmededelingen een overzicht vertrekt van:

1. de uitvoering van de basismobiliteit in de ons omringende gemeenten die niet aangesloten zijn bij PlusOV (d.d. 12-07-2018)
2. de te ondernemen stappen en (financiële en inhoudelijke) consequenties omtrent stoppen of doorgaan met PlusOV na 1 augustus 2019 (d.d. 12-07-2018)

Motie en drie raadsmededelingen

Conform de aangenomen motie is uw raad over de volgende punten (deels specifiek voor Deventer) d.m.v. een drietal raadsmededelingen geïnformeerd over:

1. eerste resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek met de aankondiging dat de rapportage in augustus zal volgen (d.d. 19-07-2018)
2. klanttevredenheidsonderzoek PlusOV voor Deventer (d.d. 04-09-2018)
3. start en verloop leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018/2019 (d.d. 11-09-2018)

De overige punten uit uw motie zijn met de regio gedeeld en meegenomen / uitgewerkt in de volgende stukken die vrijdag 14 september door het bestuur van PlusOV zijn geaccordeerd:

1. Aanbiedingsbrief van het bestuur aan de colleges met informatie over het besluit verlenging dienstverleningsovereenkomst PlusOV

2. brief van het bestuur aan de colleges over de start van het leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018/2019
3. drie rapportages van klanttevredenheidsonderzoeken (scholen en instellingen; doelgroepenvervoer; collectief vraagafhankelijk vervoer)
4. evaluatie van de vervoerscentrale PlusOV door de regiocoördinator
5. eindrapport herstructurering PlusOV 3.0 van bureau PIM

Aanbiedingsbrief van bestuur Plus OV aan de colleges

Om een afgewogen besluit te kunnen nemen is van het bestuur PlusOV bijgaande aanbiedingsbrief ontvangen met een samenvatting van de evaluatie vervoerscentrale, start leerlingenvervoer en kostenontwikkeling 2018.

In de aanbiedingsbrief geeft het bestuur van PlusOV o.a. aan dat door de investeringen in PlusOV de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer in algemene zin flink verbeterd zijn. De kosten voor vraagafhankelijk vervoer blijven binnen de begroting. De kosten voor het routegebonden vervoer zijn nog te hoog en de beoogde efficiencywinst is nog niet behaald. Wel zijn er aanknopingspunten en sturingsmogelijkheden om de kwaliteit verder te verbeteren en de kosten te reduceren.

M.b.t. de kostenontwikkeling 2018 verwacht het bestuur voor het gehele jaar 2018 dat door een aanzienlijke volumetoename (reiseenheden en reizigers) een overschrijding van de kosten met 15 tot 20% of wel een prognose van €9 miljoen op een vastgesteld budget van € 7,5 miljoen. Voor het vraagafhankelijke vervoer verwacht het bestuur een onderschrijding van € 0,4 miljoen. Regie en beheerkosten zullen door extra externe inzet (inclusief juridische advisering) bij de start leerlingenvervoer met maximaal € 0,1 miljoen toenemen.

Klanttevredenheidsonderzoeken

De uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken laten zien dat het vraagafhankelijke en routegebonden vervoer (dus voor de periode tot juli 2018) inmiddels een ruime voldoende scoort. Reizigers, scholen en instellingen vragen aandacht voor inzet vaste chauffeurs, een betere bereikbaarheid van de centrale PlusOV en snellere afhandeling van klachten.

Brief start leerlingenvervoer

M.b.t. de start leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 geeft het bestuur van PlusOV aan dat het over de hele linie beter gaat dan vorig jaar maar dat tegelijkertijd er op een aantal ritten de eerste dagen en weken (door verschillende oorzaken) fouten zijn gemaakt. Er wordt ingegaan op de ontvangen meldingen, vragen en klachten, de inzet van PlusOV, de analyse van de problemen en de verbeteracties.

Evaluatie vervoerscentrale PlusOV door de regiocoördinator

Dit is het samenvattende (evaluatie)rapport; tegen het licht gehouden van de oorspronkelijke uitgangspunten van het regionale vervoersysteem. In hoofdstuk 5 van het rapport is een aantal conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Hierin staat dat PlusOV grotendeels voldoet aan de oorspronkelijke uitgangspunten.

Eindrapport PiM herstructurering PlusOV 6 juli 2018

In november 2017 heeft het bestuur van PlusOV aan Partners in Mobiliteit (PiM) de opdracht gegeven om het Plan van Aanpak PlusOV 3.0 uit te voeren samen met de medewerkers van de uitvoeringsorganisatie. In bijgaand eindrapport geeft PiM aan hoe zij het resultaat hebben behaald.

Brief van advocaat van Taxicentrale Witteveen en Willemsen-de Koning Groep aan voorzitter van het bestuur van PlusOV

De brief van 12 september 2018 van de advocaat van Taxicentrale Witteveen en Willemsen-de Koning Groep aan de voorzitter van het bestuur van PlusOV is op 12 september 2018 ter kennisgeving aangeboden aan de gemeenteraad. In deze brief wordt PlusOV verweten dat zij ten onrechte de vervoerders aanwijzen als veroorzaker van de vele klachten en in de brief wordt daarop een toelichting gegeven. De bestuursvoorzitter van PlusOV heeft hierover gesproken met Willemsen-de Koning en het bestuur van PlusOV komt binnenkort met een officiële reactie op deze brief.

Drietal scenario's

Voor het nemen van een afgewogen besluit treft u onderstaand van de volgende drie scenario's de voor- en tegenargumenten aan:

1. besluit niet verlengen DVO en een aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen
2. besluit DVO verlengen met vier jaar
3. besluit DVO deels verlengen (voor alleen het vraagafhankelijk vervoer) en stoppen met het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwet-en dagbesteding vervoer)

Zoals in de raadsmededeling van 12-07-2018 is aangegeven moet er, indien door uw raad besloten wordt om de DVO niet te verlengen, binnen twee maanden (uiterlijk in december 2018) een keuze worden gemaakt uit één van onderstaande alternatieven:

1. eigen aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen
2. samen vervoer inkopen en regelen met regio gemeenten die ook stoppen met PlusOV of met één van de ons omliggende gemeenten

Alles overwegende wordt aan de raad voorgesteld om scenario 1 te kiezen en de DVO niet te verlengen en een eigen aanbesteding uit te voeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen, omdat de uitgangspunten efficiencywinst en lagere kosten, alsmede betere kwaliteit niet zijn gehaald.

Beoogd resultaat

Kennis te nemen van de bijgevoegde documenten van het bestuur van de Vervoerscentrale PlusOV en de raad voor te stellen om scenario 1 te kiezen en dit vóór 1 november 2018 kenbaar te maken aan het bestuur van PlusOV.

Kader

- Leerlingenvervoer
- Wmo
- Jeugdwet
- Gemeenschappelijke regeling (GR) basismobiliteit
- Dienstverleningsovereenkomst (DVO) basismobiliteit
- Iedere gemeente heeft een DVO met PlusOV die eindigt op 1 augustus 2019, mits deze tijdig wordt opgezegd. Indien vóór 1 november 2018 geen besluit wordt genomen wordt de DVO automatisch met vier jaar verlengd.
- Opzegging betekent niet automatisch uittreden uit de GR, hoewel dit wel logisch is. Tussentijdse opzegging betekent (gedeeltelijke) uittreding GR. Het laten aflopen van het DVO per 1 augustus 2019 is niet geregeld. Verdedigbaar is te stellen dat je dan ook (gedeeltelijk) uittreedt. Gemeenten kunnen individueel besluiten, het betreft een collegebevoegdheid.
- Alle vervoercontracten (regiotaxi, leerlingenvervoer, dagbesteding, jeugdzorg) lopen tot 1 augustus 2019 en kunnen 2x 1 jaar verlengd worden. Opzegtermijn is 6 maanden (dus voor 1 februari 2019).
- De GR is aangegaan voor onbepaalde tijd. Voor uittreding wordt een opzegtermijn van ten minste 1 jaar in acht genomen. Overige deelnemers mogen geen financieel nadeel van de uittreding ondervinden.

Argumenten voor en tegen

Onderstaand zijn van de drie scenario's de belangrijkste voor-en tegen argumenten geformuleerd. Deels zijn deze argumenten al benoemd in het raadsvoorstel van 24 april 2018 (nummer 2018-000590) en genoemde raadsmededelingen.

Scenario 1: besluit niet verlengen DVO en een aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen

Argumenten voor

- Hoewel de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 beter gaat dan vorig jaar zijn er diverse zaken misgegaan. Door PlusOV zijn op een aantal ritten de eerste dagen en weken fouten gemaakt. Diverse zaken (o.a. onjuiste data, te laat of niet opgehaald enz.) zijn ondanks de extra inzet

van PlusOV en de gemeente misgegaan met als gevolg de nodige klachten en meldingen en grote impact bij ouders en de kinderen. Door de ouders worden (hoewel de consultants van de gemeente de ouders er wel op wijzen) niet altijd een klacht(formulier) ingediend bij PlusOV,

- voor het jaar 2018 wordt wederom een overschrijding van de kosten verwacht terwijl de raad op 30 mei 2018 nog kennis heeft genomen van de ontwerp begrotingswijziging 2018 en de ontwerp begroting 2019,
- uitgangspunten van PlusOV waren onder andere efficiencywinst en lagere kosten, alsmede betere kwaliteit. Hoewel andere uitgangspunten wel zijn gehaald zijn deze twee uitgangspunten nog niet gehaald,
- de gemeente is dan zelf (net als voor de start met PlusOV) verantwoordelijk voor de uitvoering en inkoop en niet afhankelijk van de gemeenschappelijke regeling (GR),
- sinds de start met PlusOV zijn de gemeentelijke beleids-en uitvoeringsinzet/capaciteit (voor met name het doelgroepenvervoer, waaronder het leerlingenvervoer) gestegen,
- Hoeveel de kosten zullen zijn bij het weer zelf uitvoeren van het vervoer valt nu niet te bepalen omdat dit mede afhankelijk is van de resultaten van de aanbesteding. In het jaar 2016, voor de start van vervoer bij PlusOV, bedroegen de kosten van het vervoer totaal € 2.666.932,-. en de kosten in 2017 (deels uitgevoerd door PlusOV) totaal € 3.373.412,-. In de herziene begroting 2018 van PlusOV was een bedrag van € 3.222.436,-- geraamd. Op basis van de laatste cijfers van PlusOV verwachten we dat de kosten voor 2018 uitkomen op € 3.587.000. De kostenstijging ten opzichte van de herziene begroting zal in de 3^e kwartaalrapportage worden meegenomen. Voor 2019 is € 3,4 miljoen begroot en vanaf 2020 € 3,1 miljoen per jaar.

Argumenten tegen

- De organisatie van PlusOV zit nog in een opbouwfase. Door de investeringen in PlusOV is in algemene zin de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd t.o.v. van vorig jaar,
- voor de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 was het aantal klachten bij zowel PlusOV als bij de gemeente beperkt, de huidige problemen lijken zich op te lossen,
- bij opzegging van de DVO en (gedeeltelijke) uittreding uit de GR draagt de uittredende gemeente de kosten die rechtsreeks het gevolg zijn van de uittreding. Zoals in de raadsmededeling van 10-07-2018 (nummer 2018-001226) is aangegeven kunnen de uittredingskosten (geraamd en indicatief) uitkomen op een bedrag tussen 300.000 en 500.000 euro. De hoogte is mede afhankelijk van de besluitvorming (stoppen of doorgaan) in de andere gemeenten,
- er moet een aanbesteding worden uitgevoerd, hetzij zelfstandig of samen met andere gemeenten, met ca. 15.000 euro proceskosten voor externe ondersteuning,
- Bij het zelf regelen is het op dit moment nog niet duidelijk hoe hoog de kosten en de kwaliteit van het vervoer zal zijn.

Scenario 2: DVO verlengen met vier jaar vóór 1 november 2018

Argumenten voor

- Zekerheid voor de organisatie PlusOV,
- de organisatie van PlusOV zit nog in een opbouwfase. Door de investeringen in PlusOV is in algemene zin de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd t.o.v. van vorig jaar,
- voor de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 was het aantal klachten bij zowel Plus OV als bij de gemeente minder dan vorig jaar,
- geen uittredingskosten en geen aanbesteding nodig,
- de opgebouwde kennis en ervaring blijft beschikbaar en kan ingezet worden
- het meerderdeel van het vervoer gaat goed en wordt stabiel.

Argumenten tegen

- Hoewel de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 beter gaat dan vorig jaar zijn er diverse zaken misgegaan. Door PlusOV zijn op een aantal ritten de eerste dagen en weken fouten

gemaakt. Diverse zaken (o.a. onjuiste data, te laat of niet opgehaald enz.) zijn misgegaan met als gevolg de nodige klachten en meldingen en grote impact bij ouders en de kinderen,

- voor het jaar 2018 wordt wederom een overschrijding van de kosten verwacht terwijl de raad op 30 mei 2018 nog kennis heeft genomen van de ontwerp begrotingswijziging 2018 en de ontwerp begroting 2019,
- sinds de start met PlusOV zijn de gemeentelijke beleids- en uitvoeringsinzet/capaciteit (voor met name het doelgroepenvervoer, waaronder het leerlingenvervoer) gestegen.

Scenario 3: DVO deels verlengen (voor alleen het vraagafhankelijk vervoer) en stoppen met het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwet- en dagbesteding vervoer)

Argumenten voor

- het vraagafhankelijk vervoer gaat over het algemeen goed en de kosten blijven binnen de begroting,
- zekerheid voor de (deel van de) organisatie PlusOV (wel afhankelijk van besluit andere gemeenten)
- de organisatie van PlusOV zit nog in een opbouwfase. Door de investeringen in PlusOV is in algemene zin de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd t.o.v. van vorig jaar,
- geen of minder uitredingskosten en geen aanbesteding voor dit onderdeel nodig.

Argumenten tegen

- Er zijn twee systemen: PlusOV en het zelf organiseren van het vervoer. Dit laatste vergt extra ambtelijke inzet,
- Onduidelijk is hoe de toekomstige beheer en regie kosten van PlusOV voor Deventer zullen zijn als ze alleen vraagafhankelijk vervoer uitvoeren. Een eventuele wijziging in de vereveningswijze (verdeling van de kosten tussen vraagafhankelijk vervoer en routegebondenvervoer) kan nadelig uitpakken voor Deventer.

Extern draagvlak (partners)

Alle portefeuillehouders hebben op vrijdag 14 september 2018 hun (voorlopige) visie op het al dan niet verlengen van de DVO afgestemd. Hieruit kwam naar voren dat er geen eenduidig en unaniem beeld is en dat de uitkomst van de politieke discussie in enkele gemeenten nog onduidelijk is.

Over het algemeen bleek toen dat de kleinere gemeenten i.t.t. de grote gemeenten meer geneigd zijn om door te gaan met PlusOV.

De Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD) is geïnformeerd en is om een formeel advies gevraagd. Omdat de adviestijd zeer beperkt is zal de ASDD mogelijk ook inspreken tijdens de raadstafel van 3 oktober a.s..

Financiële consequenties

Op 30 mei 2018 heeft de raad ingestemd met de concept begroting 2019 van de Vervoerscentrale PlusOV.

Kostenontwikkeling 2018

Zoals in de aanbiedingsbrief van het bestuur van PlusOV is aangegeven liggen de kosten van het routegebonden vervoer in de eerste 6 maanden fors boven budget. Voor het gehele jaar 2018 wordt door een aanzienlijke volumetoename een overschrijding van de kosten met 15 tot 20% of wel een overschrijding van ca. 1,5 miljoen (€ 9 miljoen op een vastgesteld budget van € 7,5 miljoen) verwacht.

Voor het vraagafhankelijke vervoer wordt een onderschrijding van € 0,4 miljoen verwacht. En voor regie en beheerkosten zullen, door extra externe inzet de kosten met maximaal € 0,1 miljoen toenemen. Het bestuur van PlusOV heeft opdracht gegeven om een nadere analyse uit te voeren en beheersmaatregelen te formuleren waarbij ook wordt gekeken naar een andere manier van de verdeling kosten van het routegebonden vervoer over de gemeenten en over de programma's leerlingenvervoer (relatief hoog) en dagbesteding (relatief laag). Via de reguliere planning & controlcyclus wordt van het bestuur op een later tijdstip een voorstel omtrent de begroting van 2019-2022 ontvangen.

Regionale vereveningssytematiek

In tegenstelling tot wat op 3 juli 2018 in de beantwoording van vragen van de PvdA is gemeld, is er door het bestuur van PlusOV wel gesproken, maar nog geen besluit genomen over het wel of niet aanpassen van de vereveningssytematiek. Eerst moeten een aantal zaken (o.a. mechanisme in het rekenmodel en vertaling effecten naar individuele gemeenten) worden onderzocht.

Op basis van een voorgestelde nieuwe vereveningssytematiek, die op 14 september in het bestuurlijk overleg PlusOV is besproken, zouden de kosten voor het leerlingenvervoer voor Deventer met € 163.871,- verminderen en de kosten voor Wmo dagbestedingsvervoer met 232.257,- stijgen. Inclusief een niet toe te rekenen bedrag van € 18.251,- zouden de totale kosten voor Deventer met € 88.050,- stijgen.

Aanpak/uitvoering

De raad wordt gevraagd te reageren op uw (voorlopig) besluit om te kiezen voor scenario 1 en dit voor 1 november 2018 kenbaar te maken aan het bestuur van PlusOV.

Na uw besluit is de (voorlopige) planning als volgt:

- 3 oktober beeldvorming raad
- 10 oktober meningsvorming raad
- 17 oktober besluitvorming raad
- 23 of 30 oktober eventueel definitief besluit college
- Uiterlijk 1 november besluit kenbaar maken aan bestuur PlusOV

De Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD) is geïnformeerd en wordt na uw besluit nog om een formeel advies gevraagd. Omdat de adviestijd zeer beperkt is wordt de ASDD ook de mogelijkheid geboden om in te spreken tijdens de raadstafel van 3 oktober a.s.,

In alle deelnemende gemeenten wordt vóór 1 november een besluit genomen over verlenging dan wel niet verlenging van de DVO.

RAADSVOORSTEL

Onderwerp Evaluatie dienstverleningsovereenkomst met PlusOV

Agendapunt

Voorstelnummer

Team

2018-001586

DEV-PRO

Portef.houder

BenW-besluit d.d.:

Weth. Rorink

25 september 2018

Voorstel

Keuze maken uit één van de volgende drie scenario's m.b.t. het al dan niet doorgaan met PlusOV en dit voor 1 november 2018 kenbaar maken aan het bestuur van PlusOV:

- A. besluit niet verlengen en een aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen
- B. besluit DVO verlengen met vier jaar
- C. besluit DVO deels verlengen (voor alléén het vraagafhankelijk vervoer) en stoppen met het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwet-en dagbesteding vervoer)

Kern van het raadsvoorstel

Met het instemmen begin 2016 tot het aangaan van de gemeenschappelijke regeling (GR) basismobiliteit en het aangaan van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) basismobiliteit is door uw raad om een tussentijds evaluatiemoment gevraagd.

Op 30 mei 2018 heeft uw raad, n.a.v. een tussentijdse Deventer evaluatie ingestemd om uiterlijk 1 november 2018 een definitief besluit te nemen over het al dan niet verlengen van deze DVO na 1 augustus 2019.

Omwille van de duidelijkheid volgt hierna eerst een overzicht van de mededelingen die, n.a.v. de op 30 mei 2018 aangenomen motie en amendement, met uw raad zijn gedeeld.

-

Amendement en twee raadsmededelingen

Conform het aangenomen amendement (2018-590) is uw raad d.m.v. een tweetal raadsmededelingen een overzicht vertrekt van:

1. de uitvoering van de basismobiliteit in de ons omringende gemeenten die niet aangesloten zijn bij PlusOV (d.d. 12-07-2018)
2. de te ondernemen stappen en (financiële en inhoudelijke) consequenties omtrent stoppen of doorgaan met PlusOV na 1 augustus 2019 (d.d. 12-07-2018)

Motie en drie raadsmededelingen

Conform de aangenomen motie is uw raad over de volgende punten (deels specifiek voor Deventer) d.m.v. een drietal raadsmededelingen geïnformeerd over:

1. eerste resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek met de aankondiging dat de rapportage in augustus zal volgen (d.d. 19-07-2018)
2. klanttevredenheidsonderzoek PlusOV voor Deventer (d.d. 04-09-2018)
3. start en verloop leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018/2019 (d.d. 11-09-2018)

De overige punten uit uw motie zijn met de regio gedeeld en meegenomen / uitgewerkt in de volgende stukken die vrijdag 14 september door het bestuur van PlusOV zijn geaccordeerd:

1. Aanbiedingsbrief van het bestuur aan de colleges met informatie over het besluit verlenging dienstverleningsovereenkomst PlusOV
2. brief van het bestuur aan de colleges over de start van het leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018/2019
3. drie rapportages van klanttevredenheidsonderzoeken (scholen en instellingen; doelgroepenvervoer; collectief vraagafhankelijk vervoer)
4. evaluatie van de vervoerscentrale PlusOV door de regiocoördinator
5. eindrapport herstructurering PlusOV 3.0 van bureau PIM

Aanbiedingsbrief van bestuur Plus OV aan de colleges

Om een afgewogen besluit te kunnen nemen is van het bestuur PlusOV bijgaande aanbiedingsbrief ontvangen met een samenvatting van de evaluatie vervoerscentrale, start leerlingenvervoer en kostenontwikkeling 2018.

In de aanbiedingsbrief geeft het bestuur van PlusOV o.a. aan dat door de investeringen in PlusOV de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer in algemene zin flink verbeterd zijn. De kosten voor vraagafhankelijk vervoer blijven binnen de begroting. De kosten voor het routegebonden vervoer zijn nog te hoog en de beoogde efficiencywinst is nog niet behaald. Wel zijn er aanknopingspunten en sturingsmogelijkheden om de kwaliteit verder te verbeteren en de kosten te reduceren.

M.b.t. de kostenontwikkeling 2018 verwacht het bestuur voor het gehele jaar 2018 dat door een aanzienlijke volumetoename (reiseenheden en reizigers) een overschrijding van de kosten met 15 tot 20% of wel een prognose van €9 miljoen op een vastgesteld budget van € 7,5 miljoen. Voor het vraagafhankelijke vervoer verwacht het bestuur een onderschrijding van € 0,4 miljoen. Regie en beheerkosten zullen door extra externe inzet (inclusief juridische advisering) bij de start leerlingenvervoer met maximaal € 0,1 miljoen toenemen.

Klanttevredenheidsonderzoeken

De uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken laten zien dat het vraagafhankelijke en routegebonden vervoer (dus voor de periode tot juli 2018) inmiddels een ruime voldoende scoort. Reizigers, scholen en instellingen vragen aandacht voor inzet vaste chauffeurs, een betere bereikbaarheid van de centrale PlusOV en snellere afhandeling van klachten.

Brief start leerlingenvervoer

M.b.t. de start leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 geeft het bestuur van PlusOV aan dat het over de hele linie beter gaat dan vorig jaar maar dat tegelijkertijd er op een aantal ritten de eerste dagen en weken (door verschillende oorzaken) fouten zijn gemaakt. Er wordt ingegaan op de ontvangen meldingen, vragen en klachten, de inzet van PlusOV, de analyse van de problemen en de verbeteracties.

Evaluatie vervoerscentrale PlusOV door de regiocoördinator

Dit is het samenvattende (evaluatie)rapport; tegen het licht gehouden van de oorspronkelijke uitgangspunten van het regionale vervoersysteem. In hoofdstuk 5 van het rapport is een aantal conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Hierin staat dat PlusOV grotendeels voldoet aan de oorspronkelijke uitgangspunten.

Eindrapport PiM herstructurering PlusOV 6 juli 2018

In november 2017 heeft het bestuur van PlusOV aan Partners in Mobiliteit (PiM) de opdracht gegeven om het Plan van Aanpak PlusOV 3.0 uit te voeren samen met de medewerkers van de uitvoeringsorganisatie. In bijgaand eindrapport geeft PiM aan hoe zij het resultaat hebben behaald.

Brief van advocaat van Taxicentrale Witteveen en Willemsen-de Koning Groep aan voorzitter van het bestuur van PlusOV

De brief van 12 september 2018 van de advocaat van Taxicentrale Witteveen en Willemsen-de Koning Groep aan de voorzitter van het bestuur van PlusOV is op 12 september 2018 ter kennisgeving aangeboden aan de gemeenteraad. In deze brief wordt PlusOV verweten dat zij ten onrechte de vervoerders aanwijzen als veroorzaker van de vele klachten en in de brief wordt daarop een toelichting gegeven. De bestuursvoorzitter van PlusOV heeft hierover gesproken met Willemsen-de Koning en het bestuur van PlusOV komt binnenkort met een officiële reactie op deze brief.

Drietal scenario's

Voor het nemen van een afgewogen besluit treft u onderstaand van de volgende drie scenario's de voor-en tegenargumenten aan:

1. besluit niet verlengen DVO en een aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen
2. besluit DVO verlengen met vier jaar
3. besluit DVO deels verlengen (voor alleen het vraagafhankelijk vervoer) en stoppen met het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwet-en dagbesteding vervoer)

Zoals in de raadsmededeling van 12-07-2018 is aangegeven moet er, indien door uw raad besloten wordt om de DVO niet te verlengen, binnen twee maanden (uiterlijk in december 2018) een keuze worden gemaakt uit één van onderstaande alternatieven:

1. eigen aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen
2. samen vervoer inkopen en regelen met regio gemeenten die ook stoppen met PlusOV of met één van de ons omliggende gemeenten

Alles overwegende wordt aan uw raad voorgesteld om scenario 1 te kiezen en de DVO niet te verlengen en een eigen aanbesteding uit te voeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen, omdat de uitgangspunten efficiencywinst en lagere kosten, alsmede betere kwaliteit niet zijn gehaald.

Beoogd resultaat

Keuze maken uit één van de drie scenario's. Vervolgens zal het college dit besluit voor 1 november 2018 kenbaar maken aan het bestuur van PlusOV.

Kader

- Leerlingenvervoer
- Wmo
- Jeugdwet
- Gemeenschappelijke regeling (GR) basismobiliteit
- Dienstverleningsovereenkomst (DVO) basismobiliteit
- Iedere gemeente heeft een DVO met PlusOV die eindigt op 1 augustus 2019, mits deze tijdig wordt opgezegd. Indien vóór 1 november 2018 geen besluit wordt genomen wordt de DVO automatisch met vier jaar verlengd.
- Opzegging betekent niet automatisch uittreden uit de GR, hoewel dit wel logisch is. Tussentijdse opzegging betekent (gedeeltelijke) uittreding GR. Het laten aflopen van het DVO per 1 augustus 2019 is niet geregeld. Verdedigbaar is te stellen dat je dan ook (gedeeltelijk) uittreedt. Gemeenten kunnen individueel besluiten, het betreft een collegebevoegdheid.

- Alle vervoercontracten (regiotaxi, leerlingenvervoer, dagbesteding, jeugdzorg) lopen tot 1 augustus 2019 en kunnen 2x 1 jaar verlengd worden. Opzegtermijn is 6 maanden (dus voor 1 februari 2019).
- De GR is aangegaan voor onbepaalde tijd. Voor uittreding wordt een opzegtermijn van ten minste 1 jaar in acht genomen. Overige deelnemers mogen geen financieel nadeel van de uittreding ondervinden.

Argumenten ten behoeve van de raad

Onderstaand zijn van de drie scenario's de belangrijkste voor-en tegen argumenten geformuleerd. Deels zijn deze argumenten al benoemd in het raadsvoorstel van 24 april 2018 (nummer 2018-000590) en genoemde raadsmededelingen.

Scenario 1: besluit niet verlengen DVO en een aanbesteding uitvoeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen

Argumenten voor

- Hoewel de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 beter gaat dan vorig jaar zijn er diverse zaken misgegaan. Door PlusOV zijn op een aantal ritten de eerste dagen en weken fouten gemaakt. Diverse zaken (o.a. onjuiste data, te laat of niet opgehaald enz.) zijn ondanks de extra inzet van PlusOV en de gemeente misgegaan met als gevolg de nodige klachten en meldingen en grote impact bij ouders en de kinderen. Door de ouders worden (hoewel de consultants van de gemeente de ouders er wel op wijzen) niet altijd een klacht(formulier) ingediend bij PlusOV,
- voor het jaar 2018 wordt wederom een overschrijding van de kosten verwacht terwijl de raad op 30 mei 2018 nog kennis heeft genomen van de ontwerp begrotingswijziging 2018 en de ontwerp begroting 2019,
- uitgangspunten van PlusOV waren onder andere efficiencywinst en lagere kosten, alsmede betere kwaliteit. Hoewel andere uitgangspunten wel zijn gehaald zijn deze twee uitgangspunten nog niet gehaald,
- de gemeente is dan zelf (net als voor de start met PlusOV) verantwoordelijk voor de uitvoering en inkoop en niet afhankelijk van de gemeenschappelijke regeling (GR),
- sinds de start met PlusOV zijn de gemeentelijke beleids-en uitvoeringsinzet/capaciteit (voor met name het doelgroepenvervoer, waaronder het leerlingenvervoer) gestegen,
- Hoeveel de kosten zullen zijn bij het weer zelf uitvoeren van het vervoer valt nu niet te bepalen omdat dit mede afhankelijk is van de resultaten van de aanbesteding. In het jaar 2016, voor de start van vervoer bij PlusOV, bedroegen de kosten van het vervoer totaal € 2.666.932,- en de kosten in 2017 (deels uitgevoerd door PlusOV) totaal € 3.373.412,-. In de herziene begroting 2018 van PlusOV was een bedrag van € 3.222.436,- geraamd. Op basis van de laatste cijfers van PlusOV verwachten we dat de kosten voor 2018 uitkomen op € 3.587.000. De kostenstijging ten opzichte van de herziene begroting zal in de 3^e kwartaalrapportage worden meegenomen. Voor 2019 is € 3,4 miljoen begroot en vanaf 2020 € 3,1 miljoen per jaar.

Argumenten tegen

- De organisatie van PlusOV zit nog in een opbouwfase. Door de investeringen in PlusOV is in algemene zin de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd t.o.v. van vorig jaar,
- voor de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 was het aantal klachten bij zowel PlusOV als bij de gemeente beperkt, de huidige problemen lijken zich op te lossen,

- bij opzegging van de DVO en (gedeeltelijke) uittreding uit de GR draagt de uittredende gemeente de kosten die rechtsreeks het gevolg zijn van de uittreding. Zoals in de raadsmededeling van 10-07-2018 (nummer 2018-001226) is aangegeven kunnen de uittredingskosten (geraamd en indicatief) uitkomen op een bedrag tussen 300.000 en 500.000 euro. De hoogte is mede afhankelijk van de besluitvorming (stoppen of doorgaan) in de andere gemeenten,
- er moet een aanbesteding worden uitgevoerd, hetzij zelfstandig of samen met andere gemeenten, met ca. 15.000 euro proceskosten voor externe ondersteuning,
- Bij het zelf regelen is het op dit moment nog niet duidelijk hoe hoog de kosten en de kwaliteit van het vervoer zal zijn.

Scenario 2: DVO verlengen met vier jaar vóór 1 november 2018

Argumenten voor

- Zekerheid voor de organisatie PlusOV,
- de organisatie van PlusOV zit nog in een opbouwfase. Door de investeringen in PlusOV is in algemene zin de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd t.o.v. van vorig jaar,
- voor de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 was het aantal klachten bij zowel Plus OV als bij de gemeente minder dan vorig jaar,
- geen uittredingskosten en geen aanbesteding nodig,
- de opgebouwde kennis en ervaring blijft beschikbaar en kan ingezet worden
- het meerderdeel van het vervoer gaat goed en wordt stabiel.

Argumenten tegen

- Hoewel de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 beter gaat dan vorig jaar zijn er diverse zaken misgegaan. Door PlusOV zijn op een aantal ritten de eerste dagen en weken fouten gemaakt. Diverse zaken (o.a. onjuiste data, te laat of niet opgehaald enz.) zijn misgegaan met als gevolg de nodige klachten en meldingen en grote impact bij ouders en de kinderen,
- voor het jaar 2018 wordt wederom een overschrijding van de kosten verwacht terwijl de raad op 30 mei 2018 nog kennis heeft genomen van de ontwerp begrotingswijziging 2018 en de ontwerp begroting 2019,
- sinds de start met PlusOV zijn de gemeentelijke beleids- en uitvoeringsinzet/capaciteit (voor met name het doelgroepenvervoer, waaronder het leerlingenvervoer) gestegen.

Scenario 3: DVO deels verlengen (voor alleen het vraagafhankelijk vervoer) en stoppen met het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwet- en dagbesteding vervoer)

Argumenten voor

- het vraagafhankelijk vervoer gaat over het algemeen goed en de kosten blijven binnen de begroting,
- zekerheid voor de (deel van de) organisatie PlusOV (wel afhankelijk van besluit andere gemeenten)
- de organisatie van PlusOV zit nog in een opbouwfase. Door de investeringen in PlusOV is in algemene zin de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd t.o.v. van vorig jaar,
- geen of minder uittredingskosten en geen aanbesteding voor dit onderdeel nodig.

Argumenten tegen

- Er zijn twee systemen: PlusOV en het zelf organiseren van het vervoer. Dit laatste vergt extra ambtelijke inzet,
- Onduidelijk is hoe de toekomstige beheer en regie kosten van PlusOV voor Deventer zullen zijn als ze alleen vraagafhankelijk vervoer uitvoeren. Een eventuele wijziging in de vereveningswijze (verdeling van de kosten tussen vraagafhankelijk vervoer en routegebondenvervoer) kan nadelig uitpakken voor Deventer.

Ketenpartners/ participatie

Alle portefeuillehouders hebben op vrijdag 14 september 2018 hun (voorlopige) visie op het al dan niet verlengen van de DVO afgestemd. Hieruit kwam naar voren dat er geen eenduidig en unaniem beeld is en dat de uitkomst van de politieke discussie in enkele gemeenten nog onduidelijk is.

Over het algemeen bleek toen dat de kleinere gemeenten i.t.t. de grote gemeenten meer geneigd zijn om door te gaan met PlusOV.

De Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD) is geïnformeerd en is om een formeel advies gevraagd. Omdat de adviestijd zeer beperkt is zal de ASDD mogelijk ook inspreken tijdens de raadstafel van 3 oktober a.s.,

Financiële consequenties

Op 30 mei 2018 heeft uw raad ingestemd met de concept begroting 2019 van de Vervoerscentrale PlusOV.

Kostenontwikkeling 2018

Zoals in de aanbiedingsbrief van het bestuur van PlusOV is aangegeven liggen de kosten van het routegebonden vervoer in de eerste 6 maanden fors boven budget. Voor het gehele jaar 2018 wordt door een aanzienlijke volumetoename een overschrijding van de kosten met 15 tot 20% of wel een overschrijding van ca. 1,5 miljoen (€ 9 miljoen op een vastgesteld budget van € 7,5 miljoen) verwacht.

Voor het vraagafhankelijke vervoer wordt een onderschrijding van € 0,4 miljoen verwacht. En voor regie en beheerkosten zullen, door extra externe inzet de kosten met maximaal € 0,1 miljoen toenemen. Het bestuur van PlusOV heeft opdracht gegeven om een nadere analyse uit te voeren en beheersmaatregelen te formuleren waarbij ook wordt gekeken naar een andere manier van de verdeling kosten van het routegebonden vervoer over de gemeenten en over de programma's leerlingenvervoer (relatief hoog) en dagbesteding (relatief laag). Via de reguliere planning & controlcyclus wordt van het bestuur op een later tijdstip een voorstel omtrent de begroting van 2019-2022 ontvangen.

Regionale vereveningssytematiek

In tegenstelling tot wat op 3 juli 2018 in de beantwoording van vragen van de PvdA is gemeld, is er door het bestuur van PlusOV wel gesproken, maar nog geen besluit genomen over het wel of niet aanpassen van de vereveningssytematiek. Eerst moeten een aantal zaken (o.a. mechanisme in het rekenmodel en vertaling effecten naar individuele gemeenten) worden onderzocht.

Op basis van een voorgestelde nieuwe vereveningssytematiek, die op 14 september in het bestuurlijk overleg PlusOV is besproken, zouden de kosten voor het leerlingenvervoer voor Deventer met € 163.871,- verminderen en de kosten voor Wmo dagbestedingsvervoer met 232.257,- stijgen. Inclusief een niet toe te rekenen bedrag van € 18.251,- zouden de totale kosten voor Deventer met € 88.050,- stijgen.

Betrokkenheid van de raad

Uw raad wordt gevraagd te reageren op het (voorlopig) besluit van het college om te kiezen voor scenario 1.

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



M.A. Kossen



R.C. König

RAADSBESLUIT

Onderwerp Evaluatie dienstverleningsovereenkomst met PlusOV
Voorstelnummer 2018-001586
Raadstafel d.d. --
Raadsvergadering

De raad van de gemeente Deventer,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. --, nummer 2018-001586.

BESLUIT

- 1 Te kiezen voor scenario 1: te weten niet verlengen van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) na 1 augustus 2019,
- 2 het college op te dragen:
 - a dit besluit onder 1 voor 1 november 2018 aan het bestuur van Plus-OV kenbaar te maken,
 - b een aanbesteding uit te voeren om het vervoer na 1 augustus 2019 te regelen.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van

De raad voornoemd,
de griffier,

de voorzitter,

R. Weernekens

R.C. König

Aan de colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door

J. Akerboom /
R. Ogink

Doorkiesnummer

Datum

19 september 2018

Kopie aan

Betreft Informatie besluit verlenging dienstverleningsovereenkomst PlusOV

Geacht college,

In het addendum van onze Dienstverleningsovereenkomst (DVO) is afgesproken dat u uiterlijk 1 november 2018 aan het bestuur doorgeeft of u de huidige DVO wenst te verlengen voor de uitvoering van het vraagafhankelijke en routegebonden vervoer na 1 augustus 2019. Indien niet tijdig een besluit wordt genomen, wordt de DVO automatisch met vier jaar verlengd.

Om een afgewogen keuze te maken is een uitgebreide evaluatie uitgevoerd en is de voortgang van de start van het leerlingenvervoer 2018-2019 geanalyseerd. Tevens zijn de kostenontwikkelingen voor 2018 onderzocht.

Evaluatie

De evaluatie richt zich op de beantwoording van drie kernvragen over de periode 2015 (kadernota) tot juli 2018:

1. Voldoet PlusOV aan de dragende gedachten onder de regiecentrale, voldoet zij aan de oorspronkelijke uitgangspunten?
2. Biedt PlusOV toegevoegde waarde boven de situatie vóór augustus 2016?
3. Hoe en in welke mate biedt PlusOV meerwaarde voor cliënten (kwaliteit, tevredenheid)?

In algemene zin zijn door de investeringen in PlusOV de stabiliteit van de organisatie en de kwaliteit van het vervoer flink verbeterd. De kosten voor vraagafhankelijk vervoer blijven binnen de begroting. De kosten voor het routegebonden vervoer zijn nog te hoog en de beoogde efficiencywinst is nog niet behaald. Wel zijn er aanknopingspunten en sturingsmogelijkheden om de kwaliteit verder te verbeteren en de kosten te reduceren. De uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken (zie bijlagen) laten zien dat het vraagafhankelijke en routegebonden vervoer (dus voor de periode tot juli 2018) inmiddels een ruime voldoende scoort. Reizigers, scholen en instellingen vragen aandacht voor inzet vaste chauffeurs, een betere bereikbaarheid van de centrale PlusOV en snellere afhandeling van klachten.

Start leerlingenvervoer 2018-2019

We zijn nu enkele weken verder na de opstart van het leerlingenvervoer (vanaf 20 augustus). Hoewel geconstateerd kan worden dat er veel goed gaat, hebben de situaties waar het misgaat een grote maatschappelijke impact, vooral bij de ouders en met name bij de kinderen waarbij het vervoer niet goed gaat. In bijgevoegde brief gaan we nader in op het verloop van de start van het leerlingenvervoer.

Kostenontwikkeling 2018

De begroting van 2018 gaat uit van efficiënter routegebonden vervoer vanaf augustus 2018. Met gemiddeld meer reizigers per taxibus nemen de vervoerskosten per reiseenheid en per leerling af. De kosten van het routegebonden vervoer liggen echter in de eerste 6 maanden fors boven budget. Het aantal reizigers en reiseenheden stijgen en daarom verwachten wij een overschrijding van de kosten met 15 tot 20% ten opzichte van het budget. De prognose van de vervoerskosten 2018 bedraagt van €9 miljoen op een vastgesteld budget van € 7,5 miljoen. Voor het vraagafhankelijke vervoer verwachten wij een onderschrijding van € 0,4 miljoen. Regie en beheerkosten zullen door extra externe inzet (inclusief juridische advisering) bij de start leerlingenvervoer met maximaal € 0,1 miljoen toenemen. Ons bestuur heeft opdracht gegeven om een nadere analyse uit te voeren en beheersmaatregelen te formuleren. Hierbij wordt ook gekeken naar een andere manier van de verdeling van de kosten van het routegebonden vervoer over de gemeenten en over de programma's leerlingenvervoer (relatief te hoog) en dagbesteding (relatief te laag). Via de reguliere planning & controlcyclus ontvangt u op een later tijdstip een voorstel voor de begroting van 2019-2022.

Tot slot

Bijgevoegd is het evaluatierapport over de periode tot en met juli 2018 (met bijlagen) en een brief met nadere informatie over de start van het leerlingenvervoer. Het bestuur en de uitvoeringsorganisatie PlusOV willen desgewenst u verder ondersteunen bij de besluitvorming.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zien graag uw besluit over de verlenging van de dienstverleningsovereenkomst tegemoet.

Hoogachtend,

Bestuur PlusOV

De secretaris



J. Akerboom

De voorzitter



N. Stukker

Bijlagen

- Evaluatie vervoercentrale PlusOV (2015-juli 2018)
 - Klanttevredenheidsonderzoek reizigers vraagafhankelijk vervoer (juni 2018)
 - Klanttevredenheidsonderzoek reizigers routegebonden vervoer (juni-juli 2018)
 - Klanttevredenheidsonderzoek contactpersonen scholen/instellingen (juli 2018)
 - Evaluatie PlusOV bedrijfsplan 3.0, Partners in Mobiliteit (6 juli 2018)
- Brief bestuur PlusOV voortgang leerlingenvervoer 2018-2019 (18 september 2018)

Aan de colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door

J. Akerboom /
R. Ogink

Doorkiesnummer

Datum

19 september 2018

Kopie aan

Betreft Start leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018-2019

Geacht college,

De zomervakantie is nu in alle schoolregio's ten einde en het leerlingenvervoer, dat in onze regio door PlusOV wordt uitgevoerd, is weer van start gegaan. Zoals beloofd informeren wij u in deze brief over het verloop ervan. We gaan eerst in op hoe het vervoer in grote lijnen verliep, vervolgens schetsen we de aard van de meldingen, het beeld in de media en beschrijven we een aantal aspecten van de bedrijfsvoering van PlusOV. Tot slot gaan we in op de analyse van de opstartproblemen en verbeteracties.

Opstart schooljaar 2018 / 2019

We zijn nu enkele weken verder na de opstart van het leerlingenvervoer. De resultaten van 20 augustus tot en met 12 september geven een tweeledig beeld: over de hele linie beter dan vorig jaar, daar zijn we niet ontevreden over, tegelijkertijd zijn er fouten gemaakt. We zijn ons er ook van bewust dat de situaties waar het misgaat een grote maatschappelijke impact hebben, vooral bij de ouders en hun kinderen.

De meeste kinderen in de regio gingen op maandag 27 augustus weer naar school: dit ging om zo'n 80% van het totale aantal leerlingen dat PlusOV vervoert (= rond de 1400 leerlingen) en 250 nieuwe routes. Een kleinere groep startte op 20 augustus (regio zuid) en op maandag 3 september (regio noord). Wij constateren dat er een aantal zaken niet goed ging bij de start van het leerlingenvervoer. Dat varieert van onjuiste data, te laat opgehaalde kinderen, afwezige chauffeur, etc. Er is sprake van een aantal hardnekkige problemen. In veel gevallen is het probleem uiteindelijk opgelost, maar het leverde wel ergernis en soms frustratie op bij de leerlingen en hun ouders. Bovendien is er sprake van een groep bij wie het ook vorig jaar en/of het jaar daarvoor mis ging. Deze groep heeft extra aandacht en soms ingrijpende oplossingen nodig, zoals inzet van een aparte taxi.

Meldingen, vragen en klachten

Op de frontoffice van PlusOV zijn de afgelopen weken beduidend meer telefoontjes en mailtjes binnengekomen voor het leerlingenvervoer dan in de weken voor de zomervakantie. De

gemeenten hebben ook aanzienlijk meer telefoontjes ontvangen, soms over dezelfde zaken als PlusOV. De meldingen, vragen en klachten kunnen grofweg in drie categorieën gesplitst worden:

1. Indicatiestelling; gegevens met betrekking tot de te vervoeren leerling. Dit zijn vragen die door de gemeente beantwoord moeten worden;
2. Vervoerplanning: over de routes, planning, kinderen die niet/te laat zijn opgehaald, dit zijn vragen die door PlusOV beantwoord moeten worden;
3. Uitvoering door en kennismaking met chauffeurs; dit zijn vragen die beantwoord moeten worden door PlusOV, na afstemming met de vervoerder.

De meeste meldingen gaan over:

- Te laat duidelijkheid gekregen over het vervoer en de chauffeur. In de brief van PlusOV staat dat de chauffeur één week voorafgaand komt kennismaken. In de praktijk is dat meestal op de laatste dag; dat leidt tot onrust bij kind en ouders.
- Meerdere chauffeurs, veel wisselingen per week;
- Ouders kunnen er telefonisch niet doorkomen bij PlusOV - duurt te lang - áls ze contact hebben, dan krijgt niet iedereen direct antwoord en wordt niet altijd teruggebeld, wat wel werd beloofd.
- Schooltijden kloppen niet altijd. Ouders worden naar gemeenten doorverwezen, terwijl PlusOV zelf verantwoordelijk is voor juiste schooltijden in de planning;
- Er zijn kinderen niet opgehaald. Dit is door PlusOV opgepakt, soms is de chauffeur alsnog komen kennismaken en is het kind 's middags volgens planning vervoerd. In enkele gevallen was de chauffeur in tweede instantie er ook niet..

PlusOV heeft getracht deze meldingen en het telefoonverkeer direct af te handelen en de problemen direct op te lossen, hetgeen wel tot langere gesprekken en langere wachttijden leidde. Extra capaciteit is ingezet maar dit kon de sterke toename van belminuten niet geheel compenseren.

In de afgelopen 4 weken heeft PlusOV meer dan 42.000 ritten uitgevoerd. In de periode van 20 augustus t/m 12 september werden 176 formele klachten (ingevuld door frontoffice en via klachten@plusov.nl) geregistreerd. In de week erna kwamen daar 174 klachtmeldingen bij. We zijn ons er van bewust dat waarschijnlijk niet alle klachten bij PlusOV worden gemeld. Ook verschilt de situatie per gemeente; dit wordt nog nader onderzocht.

Het percentage formele klachten op het aantal ritten bedraagt 0,8% (0,3% is de norm voor aantal gegronde klachten¹). In januari 2018 was dit percentage 0,89% en in juli 2018 0,18%. De score "binnen de toegestane reisduur vervoerd" blijft in de afgelopen vier weken schommelen rond 92-95% (norm is 95%). Het aantal telefoontjes op de routelijn van PlusOV is ten opzichte van de piek in week 35 met 40% in week 37 gedaald. Wij gaan er van uit dat dit volume in de komende 2 weken met nog eens 20% gaat dalen. Naar aanleiding van de klachten hebben gemeenten tot nu toe voor tientallen kinderen op een totaal van ca. 1.400 leerlingen het vervoer buiten PlusOV om geregeld.

¹ Klachten gericht op planning en uitvoering binnen de gestelde beleidskaders/indicaties van gemeenten.

 **PlusOV is onderdeel van Vervoercentrale Stedendriehoek, een samenwerkingsverband van 9 gemeenten** 

We zien dat bij de meldingen/klachten, in ieder geval tot en met 12 september, de uitvoering door de vervoerders het grootste aandeel heeft in het totaal. Deze meldingen hebben vaak betrekking op het niet plaatsvinden van de kennismaking en op de wisseling van chauffeur. De kennismaking heeft in betrekkelijk korte tijd moeten plaatsvinden en is in een aantal gevallen niet gelukt. Diverse ouders wilden graag de vaste chauffeur behouden. Dit is een begrijpelijke wens maar die garantie kan PlusOV niet geven, mede omdat de vervoerders dit zelf mogen bepalen.

Inzet PlusOV

PlusOV heeft samen met de gemeenten zeer veel extra inspanningen verricht in de afgelopen maanden, mede gezien de problemen van de afgelopen twee jaar.

- PlusOV heeft samen met Partners in Mobiliteit een plan van aanpak opgesteld (het zogenaamde project 8/18). Binnen project 8/18 zijn in hoofdzaak 2 sleutelprocessen te onderscheiden; te weten de beschikbaarheid en kwaliteit van informatie en de interne ICT-processen om de informatie te verwerken. Op beide deelprocessen zijn meerdere checks en back-ups ingebouwd waarmee knelpunten vroegtijdig kunnen worden gesignaleerd en er dus voldoende tijd is om bij te sturen, of (bij stagnatie) terug te kunnen vallen op een back-up. Afspraken uit dit plan van aanpak zijn afgestemd en uitgevoerd in samenwerking met de werkgroep leerlingenvervoer met consultants van de 9 gemeenten.
- Voor de start van het vervoer heeft PlusOV besloten een extra belronde te doen langs ouders. Doel was te checken of ouders alle informatie van PlusOV goed hadden ontvangen. Tijdens de gesprekken kwam PlusOV vragen en mutaties tegen (bijvoorbeeld veranderde schooltijden) die verwerkt konden worden, voordat het vervoer startte. Enkele routes zijn op grond daarvan aangepast.
- PlusOV heeft extra personeel ingezet om de extra telefoontjes te kunnen opvangen die er altijd zijn bij de start van een nieuw schooljaar. Die piek ligt circa 15% hoger dan het gemiddelde aantal telefoontjes op een normale dag. De gesprekken worden dagelijks geïnventariseerd en waar nodig worden zaken bijgesteld. Behalve dat er meer telefoontjes waren, duurden de telefoongesprekken ook langer dan anders. De frontoffice heeft instructie gekregen ouders de ruimte te geven hun verhaal te kunnen doen en vragen en wensen omtrent het vervoer te kunnen neerleggen, hetgeen een direct gevolg heeft voor de wachttijden. Ondanks de inzet van meer personeel, ontstonden er op momenten wachtrijen van 10-15 personen.
- Daar waar in de eerste twee weken er een wachtrij van 10-15 personen veelvuldig is voorgekomen, is de wachtrij in de derde week verder afgenomen. De bereikbaarheid van de centrale is verbeterd maar was niet optimaal. Dit wordt nader onderzocht.
- Mutaties; met de gemeenten is afgesproken dat alle mutaties en aanmeldingen die na 1 augustus zijn binnengekomen, in principe pas vanaf drie weken na de start van de school worden opgepakt. Dit is afgesproken zodat PlusOV zich in deze periode volledig kon concentreren op de start van het vervoer en het oplossen van de knelpunten. Meldingen die bij de gemeenten binnenkomen worden door de consultants opgepakt en in het systeem gezet. Gemeenten overleggen met PlusOV of zij het op korte termijn kunnen oplossen. Is dat niet het geval, dan overleggen de consultants met ouders welke andere oplossingen er zijn. In sommige gevallen kunnen ouders tijdelijk zelf het vervoer op zich nemen, tegen

kilometervergoeding. Voor enkele leerlingen wordt alternatief vervoer ingezet. Op deze manier proberen we er alles aan te doen om het vervoer voor deze kwetsbare doelgroep zo snel mogelijk op orde te krijgen.

Analyse problemen en verbeteracties

Na de mutatiestop kwamen er nog heel veel wijzigingen en nieuwe aanmeldingen binnen bij PlusOV. Dit waren 700 mutaties meer dan verwacht. Ook zijn meerdere scholen overgegaan op een continuooster en hebben dit laat gemeld. Hierdoor veranderde ook de aansluiting met dagbestedingsroutes. De vele mutaties leidden tot vertraging in de afstemming met vervoerders over de vervoerplanning. Vervoerders maakten zich zorgen over het tijdig kunnen leveren van voldoende voertuigen en chauffeurs in de huidige krappe arbeidsmarkt. De afstemming over de inzet en de uit te voeren vervoerschema's kostte veel tijd. Hierdoor heeft in een aantal gevallen de kennismaking met ouders-leerling en chauffeurs niet of te laat plaats gevonden. De relatie tussen vervoerders en de uitvoeringsorganisatie is gespannen en men verwijt elkaar dat onvoldoende kwaliteit wordt geleverd. Vervoerders hebben voor de start van het schooljaar voorgesteld de regie over te nemen en hebben op een zeker moment aangegeven het vervoer niet te willen starten. Het bestuur heeft de vervoerders toen aan het contract gehouden, met het oog op de naderende start van het schooljaar. We merken wel dat de verstoorde relatie met één vervoerder de afgelopen weken tot knelpunten en klachten heeft geleid (inzet chauffeurs, chauffeurswisselingen, niet uitvoeren ritten).

In het huidige planningsysteem zijn nog diverse handmatige handelingen nodig. Deze zijn foutgevoelig. De in het plan van aanpak beschreven check-ups zijn door de tijdsdruk uiteindelijk onvoldoende uitgevoerd.

Fouten in de data, mutaties en vertraging in vaststellen vervoerschema's hebben geleid tot veel telefoonverkeer en meldingen bij PlusOV maar ook bij de gemeenten en vervoerders. Ondanks de extra ingeschakelde telefooncapaciteit liepen de wachttijden te hoog op. Niet elke melding/klacht kon tijdig worden opgepakt gezien de wijziging in vervoerschema's en benodigde afstemming met gemeenten, vervoerders en ouders.

Samen met de gemeenten en de vervoerders worden momenteel verbeteracties geformuleerd en uitgevoerd. Deze richten zich op het proces van dataverzameling (afstemming gemeenten-PlusOV indicatiestelling/mutaties), dataverwerking (vervoersplanning) en uitvoering van het vervoer (inzet chauffeurs/voertuigen, bestek-contract vervoerders). Betere en eenduidige communicatie richting scholen/instellingen en ouders is hierbij een speerpunt.

Tot slot

We kunnen als bestuur niet genoeg benadrukken dat wij ons zeer bewust zijn van het feit dat een aantal leerlingen en ouders last heeft (gehad) van niet soepel verlopen ritten en andere aanverwante problemen. Ook was er sprake van haperende telefonische dienstverlening. Daarnaast zijn we ons ervan bewust dat het leerlingenvervoer de afgelopen weken sterk in de aandacht stond en maatschappelijke reuring heeft veroorzaakt. We hopen dat we u met deze brief

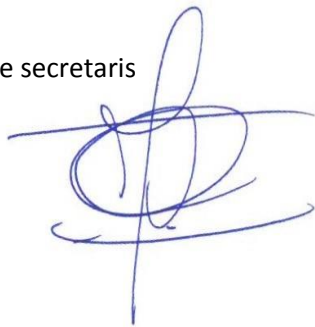
en ook met de bijgevoegde stukken voldoende basis hebben gegeven voor een goede discussie met uw gemeenteraden om vervolgens tot een afgewogen besluit te komen.

Zoals u van ons gewend bent, houden wij u op de hoogte van de actuele ontwikkelingen rondom PlusOV en de dienstverlening.

Hoogachtend,

Bestuur PlusOV

De secretaris



J. Akerboom

De voorzitter



N. Stukker

**KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO)
instellingen en scholen
PlusOV 2018**



Gemeente Deventer,
Vakgroep Kennis en Verkenning, Team Advies, Support en Kennis
september 2018

INHOUD

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Profiel respondenten	5
2. Huidig vervoer	6
3. Op tijd brengen en halen	7
4. Chauffeurs	8
5. Afhandeling vragen en klachten	9
6. Tevredenheid huidige samenwerking PlusOV met eigen organisatie	10
7. Toekomst	11
Bijlage: Vragenlijst	12

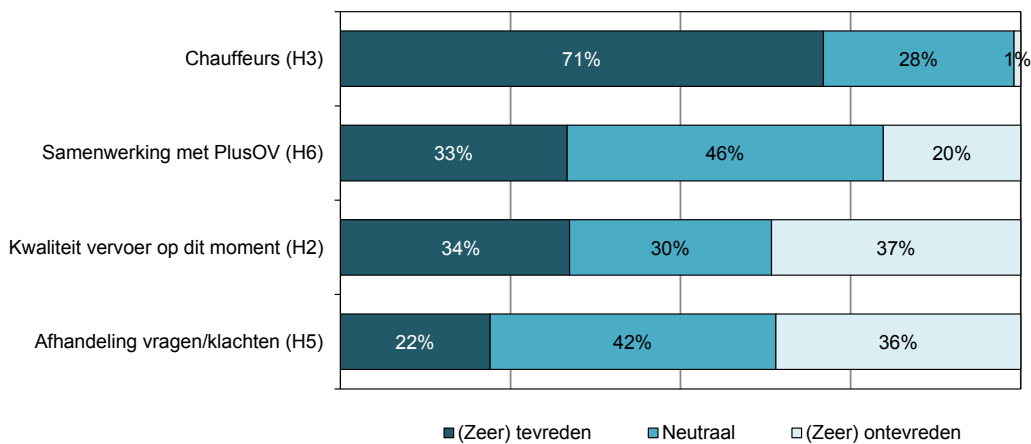
SAMENVATTING

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het groepsvervoer van PlusOV bij verschillende doelgroepen, is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder scholen en instellingen waar leerlingen en cliënten naar toe worden vervoerd met PlusOV. In totaal hebben 79 (29%) scholen en instellingen meegedaan aan het onderzoek. Hier volgt een korte samenvatting..

Tevredenheid

De tevredenheid van het vervoer is behandeld op vier kernaspecten: de kwaliteit van het vervoer, de chauffeurs, de samenwerking met PlusOV en de afhandeling van vragen en klachten. Van deze vier worden de chauffeurs veruit het hoogst worden beoordeeld en de afhandeling van vragen en klachten het minst goed. Voor de chauffeurs (7,5) en de kwaliteit van het vervoer (6,3) hebben de respondenten ook een rapportcijfer gegeven.

Grafiek S1: Tevredenheid met vier aspecten van PlusOV



Op tijd rijden

PlusOV probeert zich zo goed mogelijk aan de tijden van aankomst en ophalen bij de locaties te houden. Als rekening gehouden wordt met de bestaande marge, dan geeft driekwart van de instellingen aan dat hun cliënten (meestal) op tijd gebracht worden en twee derde (meestal) op tijd opgehaald. Dit betekent tevens dat dit bij 27-36% soms tot vaak niet goed gaat.

Als het busje/de taxi meer dan een kwartier later dreigt te komen dan wordt een kwart van de organisaties hier (meestal) van op de hoogte gebracht. Ruim de helft geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Door het gehele rapport denken de respondenten mee met veel complimenten, kritische noten en verbetertips. Onderstaande tabel geeft een globaal overzicht van de meeste genoemde toelichtingen. In het rapport worden alle opmerkingen genoemd.

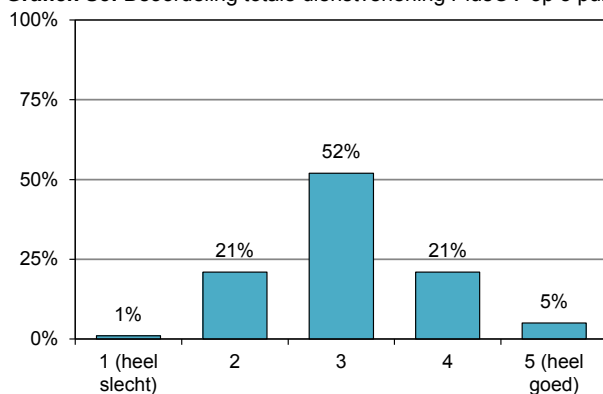
Tabel S2: Toelichtingen

Het vervoer	Reactie op chauffeurs	Afhandeling vragen/klachten	Samenwerking met PlusOV
<p><u>Positief</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tevreden over (vaste) chauffeurs, vaste ritten gaan goed (18x) • Gaat goed iha/meestal (11x) <p><u>Terugkijkend op schooljaar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Begin schooljaar ging veel mis (18x) • Het was vervelend (6x) <p><u>Verbeterpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliënten worden wel eens te laat of niet gebracht/ gehaald (20x) • Gaat vaak mis als andere dan vaste chauffeur rijdt (11x) • Veranderingen komen vaak niet goed door, incidentele ritten gaan vaak mis (6x) • Cliënten met verkeerd vervoermiddel ophalen (5x) • Communicatie Centrale (5x) 	<p><u>Positief</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Positief over chauffeurs iha (18x) • Vaste chauffeurs heel fijn (15x) • Aardig, geduldig, behulpzaam (13x) • Betrokken (7x) • Denkt mee (6x) <p><u>Verbeterpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verschilt per chauffeur (8x) • Feeling met doelgroep mist soms (4x) • Bij invalchauffeurs gaat het niet altijd goed (3x) 	<p><u>Positief</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Laatste tijd beter (10x) • Klachten/vragen opgelost/beantwoord (5x) • Naar wens (3x) • Vriendelijk (3x) <p><u>Verbeterpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers centrale niet goed geïnformeerd/kunnen niet bij noodzakelijke informatie (13x) • Bereikbaarheid (12x) • Reactie/terugkoppeling (11x) • Problemen/klachten niet opgelost (8x) • Vertrouwen is weg door slechte ervaringen in het verleden (7x) 	<p><u>Positief</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gaat momenteel goed, vervoer loopt goed, contact is goed en korte lijn, goed contact met vaste chauffeur (14x) <p><u>Verbeterpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers centrale zijn niet goed geïnformeerd/kunnen niet bij noodzakelijke informatie (13x) • Bereikbaarheid (12x): Reactie/terugkoppeling (11x) • Problemen/klachten worden niet opgelost (8x) Slechte ervaringen in het verleden (7x) • Duurt lang voordat probleem is opgelost (5x)

Algemeen oordeel

Op een vijfpuntsschaal wordt de totale dienstverlening van PlusOV gemiddeld met een 3,1 gewaardeerd. De positieve en negatieve beoordelingen houden elkaar vrijwel in evenwicht.

Grafiek S3: Beoordeling totale dienstverlening PlusOV op 5 puntsschaal



In het laatste hoofdstuk denken de respondenten mee met PlusOV over hoe het vervoer in de toekomst beter kan. De meeste verbetertips betreffen de planning, communicatie en de chauffeurs.

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het groepsvervoer van PlusOV bij verschillende doelgroepen, is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder scholen en instellingen met leerlingen en cliënten die worden gebracht en gehaald via PlusOV.

1.2 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is gehouden in de periode 9 t/m 28 juli. Hiervoor hebben contactpersonen van 275 regionale scholen en instellingen per e-mail een uitnodiging ontvangen voor dit onderzoek met toelichting en een link naar de vragenlijst. Na ongeveer een week is een herinnering verstuurd aan diegenen die tot dan nog niet hadden gereageerd. De scholen hebben vanwege de start van de zomervakantie iets eerder een herinnering gekregen. Er reageren 85 respondenten. In totaal hebben 79 (29%) scholen en instellingen meegedaan aan het onderzoek, daarnaast geven zes scholen/instellingen (2%) aan dat geen van hun leerlingen/cliënten gebruik maakt van PlusOV.

1.3 Profiel respondenten

De responderende instellingen betreffen relatief vaker dagopvang met meestal 1 locatie en meestal minder dan 10 cliënten die worden vervoerd. De responderende instellingen zijn verspreid over de hele regio van PlusOV.

Tabel 1: Profiel responderen scholen/instellingen

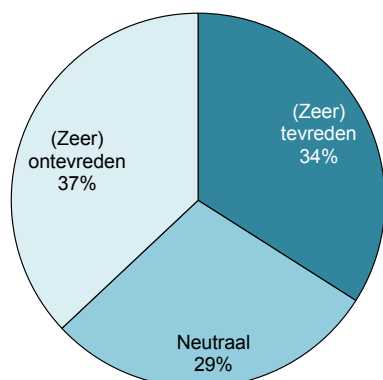
Type instelling		Aantal cliënten/leerlingen dat gebruik maakt van PlusOV		Locatie vestiging	
School	30%	Nu niemand, vroeger wel	1%	Apeldoorn	9x
Dagopvang	61%	Circa 1 tot 3	35%	Deventer	6x
Ziekenhuis	2%	Circa 4 -9	24%	Zutphen	6x
Anders	<u>7%</u>	Circa 10 à 20	19%	Zwolle	5x
	100%	Meer dan 20	<u>21%</u>	Wilp	4x
			100%	Nunspeet	3x
Aantal locaties instelling				Vorden	3x
1 locatie	84%			Anders ¹ :	<u>49x</u>
Meerdere	<u>16%</u>				85x
	100%				

¹ En verder (2x): Barneveld, Beekbergen, Borculo, Brummen, Epe, Heerde, Lochem, Voorst, Warnsveld, Wenum-Wiesel, Wijhe En (1 keer): Arnhem, Bathmen, Beemte Broekland, Diepenveen, Doetinchem, Ede, Eerbeek, Emst, Enschede, Ermelo, Harfsen, Hattem, Heeten, Hengelo, Hoenderloo, Holten, Kampen, Klarenbeek, Loenen, Nijverdal, Oene, Ommen, Schalkhaar, Teuge, Twello, Vaassen

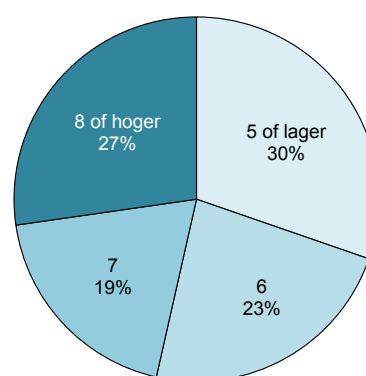
2. HUIDIG VERVOER

Een derde van de respondenten is op dit moment (zeer) tevreden over het vervoer van PlusOV, bijna vier op de tien is ontevreden en de rest waardeert dit met neutraal. Gemiddeld wordt de huidige kwaliteit van het vervoer dit moment met een 6,3 beoordeeld.

Grafiek 2a: Huidige tevredenheid vervoer PlusOV



Grafiek 2b: Rapportcijfer kwaliteit vervoer PlusOV (nu) (6,3)



Aan de respondenten is de mogelijkheid geboden hun tevredenheid toe te lichten. Hiervan wordt met name gebruik gemaakt om zaken te noemen die beter kunnen, ook komen mensen terug op de problemen aan het begin van het schooljaar/eerste half jaar.

Tabel 2c: Toelichting tevredenheid met PlusOV

Wat gaat goed	Wat ging minder en gaat beter	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> Tevreden over (vaste) chauffeurs, vaste ritten gaan goed (18x) Gaat goed iha: op tijd, plezierig contact, direct aanspreekpunt, antwoord op vragen, geen klachten (7x) Gaat nu meestal goed (4x) Communicatie gaat goed (2x) Telefonisch beter bereikbaar (2x) Op tijd (2x) Nog maar af en toe te laat/niet opgehaald (2x) En verder (1 keer genoemd): Aanden afmeldingen gaat goed, meer gebruik informatie van chauffeur die cliënten beter kent 	<ul style="list-style-type: none"> Begin schooljaar, 1e half jaar ging veel mis, gaat nu beter (18x) Cliënten te laat gebracht/gehaald, helemaal niet opgehaald, op verkeerde locatie, dubbel vervoer (12x) Was slecht: dramatisch, ongeveer overspannen van geworden, in 2017 heel ontevreden, wat zich heeft voorgedaan was bar en boos (6x) Geen vaste chauffeur (3x) Communicatie in begintijd PlusOV slecht, iedere dag uur aan de lijn voordat er überhaupt iemand opnam, slechte bereikbaarheid (4x) Contacten moeizaam (2x) Klachtenafhandeling slecht (2x) 	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten te laat/niet gebracht/gehaald, vervoer verkeerde locatie, dubbel vervoer (20x) Gaat vaak mis als andere chauffeur rijdt, hoop dat na de vakantie zelfde chauffeurs blijft (11x) Veranderingen komen vaak niet goed door, incidentele ritten gaan vaak mis, niet altijd goed gecommuniceerd aan chauffeurs (6x) Cliënten willen ophalen met vervoer waar (bijna/helemaal) geen rolstoel in kan (5x) Communicatie met centrale: lang in de wacht, niet goed te woord gestaan (5x) Communicatie met centrale omslachtig (3x) Inzicht in doelgroep, medewerkers/chauffeurs hebben te weinig achtergrond over cliënten, en reageren daarom minder goed (3x) Verwerken wijziging/nieuwe aanmelding duurt 5 werkdagen, is veel te lang (3x) Medewerker callcenter vaak niet volledig geïnformeerd over gemaakte afspraken/ritten en weet niet van vertragingen (2x) Als je belt zeggen ze dat taxi onderweg is, maar vaak duurt het nog half uur (2x) Overig²

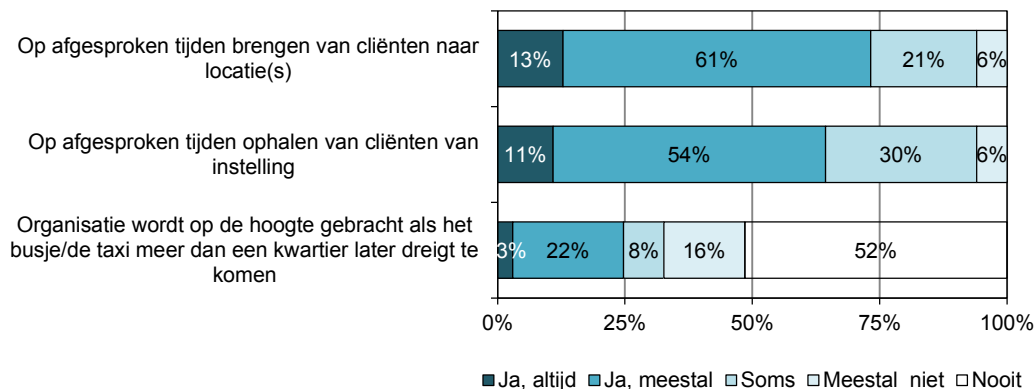
² Overig: En verder (1 keer genoemd): Onderlinge communicatie medewerkers, beleefdheid centrale slecht, Ontevreden, spoedlijn is verbetering maar kan beter, spoedlijn werkt niet en is te omslachtig, aanmeldzuil voor aanmelden rit regelmatig buiten bedrijf, bij nieuwe cliënten duurt het tijden voor er een taxi rijdt en alles een beetje op tijd loopt, kinderen te lang in bus, correctie als er iets niet goed loopt duurt lang, rittenplanning kan efficiënter (vooral bij invalchauffeurs), heel wisselend: bij sommige cliënten gaat het goed en bij anderen structureel fout, vrijdagmiddag regelmatig te laat of niet opgehaald

3. OP TIJD BRENGEN EN HALEN

PlusOV probeert zo goed mogelijk haar klanten op tijd te brengen en halen. Bij vertragingen van meer dan een kwartier is het de doelstelling om instellingen hierover te informeren.

- Als rekening gehouden wordt met de bestaande marge, dan geeft driekwart van de instellingen aan dat hun cliënten (meestal) op tijd gebracht worden en twee derde (meestal) op tijd opgehaald. Dit betekent tevens dat dit bij 27-36% soms tot vaak niet goed gaat
- Een kwart van de organisaties zegt op de hoogte gebracht te worden als het busje/de taxi meer dan een kwartier later dreigt te komen. Ruim de helft geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Grafiek 3a: Beoordeling op tijd brengen en halen



De gegeven toelichtingen op het halen en brengen betreffen met name dat het te vaak niet goed gaat met brengen/halen.

Tabel 3b: Toelichting op tijd brengen en halen

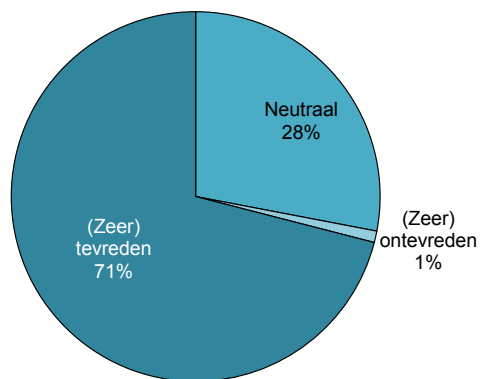
Toelichtingen over op tijd halen/brengen	Toelichtingen over melden te laat komen
<p>Positieve punten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komen meestal op tijd , gaat goed (6x) • Vervoer gaat goed met vaste chauffeurs <p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gaat te vaak niet goed met brengen/halen (13x) • Als we bellen is er vaak überhaupt nog geen taxi onderweg, geen taxi ingepland soms zelfs niet bij cliënt met vaste dagen (2x) <p>En verder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het is voor cliënten erg belangrijk dat vervoer op tijd is, is speciale doelgroep (2x) • Ophalen van huis gaat meestal wel goed, van school naar huis vaker fout • Cliënten algemene voorziening PlusOV (niet vaste bezoekers) gaat nog wel eens mis • Vrijdagmiddag problematisch • Bij niet vaste chauffeur gaat het vaak fout • Men is meestal te vroeg • Soms moeten wij zelf mensen naar huis brengen ivm hun noodzakelijke medicatie • Veranderingen die wij melden worden door PlusOV niet doorgegeven aan chauffeur 	<p>Wordt meestal gemeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaste chauffeur meldt het (6x) • Via beheer/regiecentrale vaak contact als bus te laat is • Ja, dan meestal gebeld, ligt meestal aan drukte van verkeer <p>Wordt soms wel/soms niet gemeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soms wel soms niet (3x) • Als vaste chauffeur er niet is geen melding • Ligt aan de chauffeur <p>Wordt nooit gemeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krijgen niets te horen (14x) • Altijd zelf achteraan bellen (10x) • Krijgt niets te horen en altijd zelf bellen (5x) <p>Communicatie Centrale kan beter iha</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centrale PlusOV weet nooit hoe lang het duurt voordat de bus er is, ze zeggen busje komt zo maar duurt vaak half uur tot zelfs 1,5 uur (4x) • Contact met PlusOV verloopt niet vlot (4x) • Centrale zegt dat ze hebben gemaild, maar er is geen mail • Als wij bellen krijgen we de ene keer wel informatie (meestal is de leerling/cliënt niet ingepland) de andere keer moet dan de ouder van het kind bellen omdat Plus OV geen informatie aan ons wil/mag verstrekken • Laat chauffeur naar school bellen als hij later komt

4. CHAUFFEURS

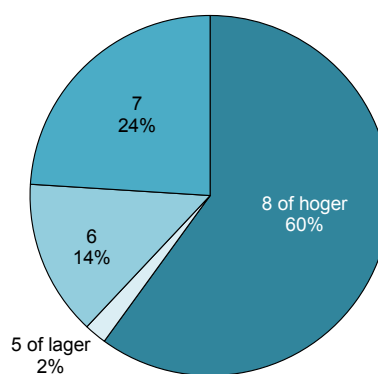
Binnen PlusOV zijn de chauffeurs belangrijk. Zowel in de dienstverlening naar de cliënten, het op tijd komen evenals het zo goed mogelijk handelen bij incidenten. PlusOV vindt het belangrijk dat de chauffeurs een visitekaartje zijn voor PlusOV.

Zeven op de tien respondenten is (zeer) tevreden over de chauffeurs, 1% is ontevreden en de rest oordeelt met neutraal. De chauffeurs worden gemiddeld met een 7,5 beoordeeld.

Grafiek 4a: Tevredenheid chauffeurs



Grafiek 4b: Rapportcijfer chauffeurs op dit moment (7,5)



Bij de gegeven toelichtingen over de waardering van de chauffeurs worden meer positieve dan verbeterpunten genoemd. Als positief worden de vaste chauffeurs genoemd, ze zijn vriendelijk, behulpzaam, betrokken en denken mee. Diegenen die minder tevreden zijn over de chauffeurs geven aan dat bij sommige chauffeurs feeling met de doelgroep mist of specifieke kennis over de doelgroep en bij invalchauffeurs gaat het nog wel eens mis.

Tabel 4c: Toelichting op chauffeurs

Positieve punten	Verbeterpunten
<ol style="list-style-type: none"> 1. Positief over chauffeurs iha (18x) 2. Vaste chauffeurs heel fijn: gaat goed, kennen op een gegeven moment hun cliënten (15x) 3. Aardig, geduldig, behulpzaam (13x) 4. Betrokken (7x) 5. Denkt mee (6x) 6. Altijd op tijd (2x) 7. Zijn leuk met de kinderen (2x) 8. Goede communicatie (2x) <p><u>En verder (1 keer genoemd):</u> Gaan goed met onze mensen om, alert, stellen zich voor, rustig</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verschilt per chauffeur (8x) 2. Feeling met doelgroep mist soms (4x) 3. Bij invalchauffeurs gaat het niet altijd goed: weten dan bijv. niet dat ze cliënten bij deur moeten ophalen, spreken cliënten aan op bepaald gedrag waar ze niets aan kunnen doen (3x) 4. Chauffeurs niet altijd goed geïnformeerd over doelgroep en specifieke wensen/eisen, hoe reageren op onacceptabel gedrag van leerling (2x) 5. Deskundigheid chauffeur kan beter: training in aanpak en begeleiding kinderen <p><u>En verder (1 keer genoemd):</u> Chauffeur brengt kind van 2 jaar niet naar binnen want daar heeft ze geen tijd voor, niet goed schatten van niveau doelgroep, chauffeur die veel te vroeg komt en als wij dat benoemen daar geïrriteerd op reageert met oortjes in, chauffeur wist niet hoe rolstoel vast te zetten, chauffeurs zijn goed maar organisatie klopt niet</p>

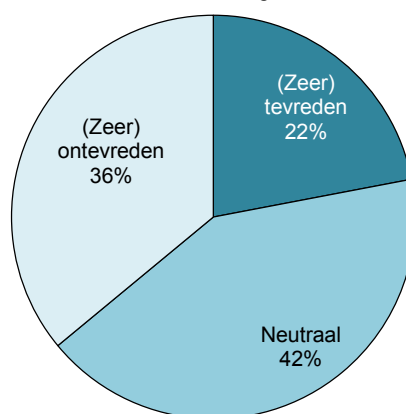
5. AFHANDELING VRAGEN EN KLACHTEN

- Ruim acht op de tien respondenten (86%) heeft het afgelopen schooljaar (van augustus 2017 tot juli 2018) wel eens contact opgenomen met PlusOV voor een vraag of een klacht. Bijna de helft heeft afgelopen seizoen tientallen keren contact gehad.
- Diegenen die contact hebben gehad met PlusOV hebben vrijwel allemaal zowel voor klacht als vragen gebeld. De contacten gaan zeker voor de meesten telefonisch en ruim vier op de tien doet dit (ook) per e-mail.
- Van diegenen die contact hebben gehad met PlusOV is ruim twee op de tien tevreden over de afhandeling bij vragen of klachten in de afgelopen maanden, ruim een derde is ontevreden en de rest oordeelt neutraal.

Tabel 5a: Contact met PlusOV voor vragen of klachten

Geen contact of weet niet meer	14%
1-2	8%
3-5	19%
6-10	15%
15-50	36%
Vaker (soms vaker dan 100 keer)	9%
	100%

Tabel 5b: Tevredenheid afhandeling contacten PlusOV



Diegenen die de afhandeling van hun contactmomenten met PlusOV toelichten benoemen met name de dingen die niet goed gaan, zoals medewerkers die niet goed geïnformeerd zijn, de slechte bereikbaarheid van de centrale, geen terugkoppeling en dat de problemen niet worden opgelost. Een deel geeft hierbij wel aan dat het de laatste tijd beter gaat.

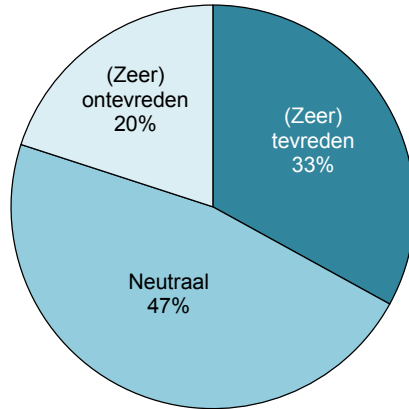
Tabel 5c: Toelichting beoordeling afhandeling contactmomenten met PlusOV

Positieve punten	Verbeterpunten
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laatste tijd beter (10x) 2. Klachten/vragen opgelost/beantwoord (5x) 3. Naar wens (3x) 4. Vriendelijk (3x) 5. Netjes, adequaat, goed te woord gestaan (2x) 6. Ze doen hun best om tot een oplossing te komen, denken mee, voelde me gehoord (2x) 7. Er wordt (beter) geluisterd (2x) 8. Klachten via de mail gaan (nu) goed (2x) <p><i>En verder (1 keer genoemd):</i> Terugkoppeling, klachten worden serieus genomen, sneller beantwoordt</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medewerkers centrale zijn niet goed geïnformeerd/kunnen niet bij noodzakelijke informatie (13x) geen korte lijnen, geen onderling overleg, 2. Bereikbaarheid (12x): bereikbaarheid slecht, lang wachten aan telefoon, soms zelfs onbereikbaar 3. Reactie/terugkoppeling (11x): geen terugkoppeling, niet (altijd) teruggebeld of niet tijdig teruggebeld 4. Problemen/klachten worden niet opgelost (8x): ze horen het verhaal aan en doen niets, vertrouwen is weg 5. Slechte ervaringen in het verleden (7x): vervoer was niet goed, vertrouwen nog beperkt door slechte ervaringen 6. Duurt lang voordat probleem is opgelost (5x): kost veel tijd en meerdere keren terugbellen voor er een oplossing komt 7. Ontevreden iha (4x): al zo vaak gebeld/gemailed met klachten 8. Ze denken niet mee in oplossingen (4x): teveel vasthoudend aan regels, niet denken in oplossingen, geen betrokkenheid 9. Niet iedereen even vriendelijk bij centrale (3x) 10. Vervoer gaat niet goed (3x): doorvoeren wijziging of stage gaat bijna altijd fout), soms is vaste cliënt onbekend in systeem 11. Behoeft aan vast contact/persoonlijk contact bij PlusOV (2x) <p><i>Overig:</i> inzicht in wie ze rijden kan beter, Plus OV afhankelijk van leverancier aanmeldzuil, spoedlijn heeft verbetering gebracht</p>

6. TEVREDENHEID HUIDIGE SAMENWERKING PLUSOV MET EIGEN ORGANISATIE

PlusOV streeft ernaar om de contacten met de organisaties zo goed mogelijk te onderhouden. Een derde is tevreden over de huidige samenwerking met PlusOV, twee op de tien is ontevreden en bijna de helft oordeelt neutraal.

Grafiek 6a: Tevredenheid huidige samenwerking PlusOV met eigen organisatie



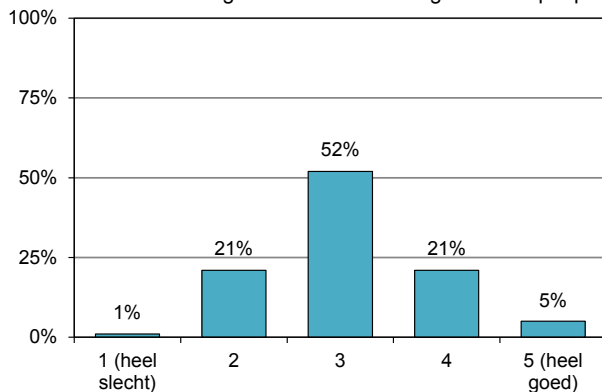
Van de toelichtingen op de beoordeling van de huidige samenwerking met PlusOV wordt met name gebruik gemaakt om aan te geven waar het nog niet goed gaat.

Tabel 6b: Toelichting samenwerking met PlusOV

Positieve punten (18x)
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat momenteel goed/beter, vervoer loopt goed, contact is goed en korte lijn, goed contact met vaste chauffeur (15x) • En verder: Informatie over algemene zaken gaat goed; goed en regelmatig contact met contactpersoon PlusOV (3x)
Acht verbeterpunten (36x)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beter communicatie/ helder communiceren/beter terugkoppeling van PlusOV naar instelling bij wijzigingen/afmeldingen/nieuwe ritten, ook beter communiceren als een chauffeur ziek is, wijziging in planning (7x) 2. Het kan in het algemeen beter, er gaat nog teveel fout, betere bereikbaarheid Centrale, efficiëntere afhandeling klachten, Er zijn veel discussies die niet nodig zijn Als cliënt ziek is kan hij niet eerder naar huis gebracht (7x) 3. Belang vaste chauffeurs, contact met vaste chauffeurs, hoop dat het goed blijft gaan, huiverig voor vakantie (6x) 4. Meer instrumenten voor medewerkers in centrale: Medewerkers weten niet waarom een busje te laat is en wanneer die wel komt, betere communicatie nodig binnen PlusOV, geef ze instrumenten om meer oplossingsgericht te zijn (6x) 5. Behoefte aan vast contactpersoon per organisatie met kortere lijntjes (4x) 6. Meer proactiever/flexibeler/ meer coöperatief werken vanuit PlusOV (3x) 7. Meer behoefte aan persoonlijk contact: hoe we gezamenlijk chauffeurs kunnen ondersteunen in het contact met onze leerlingen en het begrenzen van het gedrag van onze leerlingen, De buschauffeurs hebben een bijeenkomst gehad bij ons op school. PlusOV was uitgenodigd maar niet aanwezig, de gemeente wel. Tip: Graag contact met onze organisatie aan het begin van het schooljaar! (3x)

Op een vijfpuntsschaal wordt de totale dienstverlening van PlusOV gemiddeld met een 3,1 gewaardeerd. De positieve en negatieve beoordelingen houden elkaar vrijwel in evenwicht.

Grafiek 6c: Beoordeling totale dienstverlening PlusOV op 5 puntsschaal



7. TOEKOMST

Aan het eind van het onderzoek hebben de respondenten de mogelijkheid gekregen om een tip te geven voor PlusOV hoe het vervoer in de toekomst beter kan. De meeste verbetertips betreffen de planning, communicatie en de chauffeurs.

Tabel 7: Slotopmerkingen

<p>Planning (27x)</p> <ul style="list-style-type: none">• Goede, duidelijke planning maken en je daar aan houden, realistische planning maken, strakker systeem, meer investeren in planning (8x)• Op tijd rijden, niet te laat maar ook niet te vroeg (dan staan kinderen al op schoolplein voor leerkrachten er zijn (7x)• Kijken naar reistijden, kortere ritten, max 30 min (3x)• Juiste verwerking wijzigingen/inplannen ritten (2x)• Komend seizoen graag routes en chauffeurs tijdig bekend, van te voren kennismaken (2x)• Efficiënter rijden: soms hier 2 of 3 busjes terwijl ze ook prima in 1 busje kunnen (2x)• <u>En verder:</u> Ander systeem om wijzigingen door te voeren zodat ritten niet uit het systeem verdwijnen of er juist dubbel inkomen, waarom gaat een vaste rit nog fout?, meer busjes inzetten <p>Communicatie (22x)</p> <ul style="list-style-type: none">• Meld vertragingen, als er iets mis gaat (8x)• 1 aanspreekpunt per locatie, korte lijnen, rechtstreeks contact met planning (6x)• Communicatie beter iha (5x)• Beter communiceren met de chauffeurs (3x)• Betere communiceren bij veranderingen, als ouders iets moeten doorgeven, andere chauffeurs met andere tijden (2x)• Rechtstreeks met chauffeurs mogen communiceren (2x)• Meer transparantie <p>Chauffeurs (22x)</p> <ul style="list-style-type: none">• Werk met vaste chauffeurs, zorg dat taxibedrijf meer met vaste chauffeurs werkt (12x)• Betere kennis bij chauffeurs over cliënten: wat ze wel en niet kunnen (4x)• Juiste overdracht bij invalchauffeurs: over ritten (staan dan ineens niet ingepland) en klanten (niet opgehaald), gemaakte afspraken met cliënten (3x)• Let op kwaliteit chauffeurs: kindvriendelijk, houden aan parkeerregels (2x)• Gebruik navigatie ipv aan cliënten route vragen, dat weten ze vaak niet <p>Klachten serieus nemen, denken in oplossingen (8x)</p> <ul style="list-style-type: none">• Klachten sneller afhandelen (2x)• Luisteren naar wat de chauffeurs aangeven en dat checken bij diegenen die het vervoer aanvraagt (2x)• Denken in oplossingen ipv vasthouden aan regeltjes (2x)• Knelpunten bespreken, klachten serieus nemen, aangegeven punten ter harte nemen <p>Centrale (6x)</p> <ul style="list-style-type: none">• Wachtijd verbeteren, sneller telefonisch contact (3x)• Mailbevestiging, terugkoppelen wijzigingen (2x)• Vriendelijke mensen aan de telefoon <p>Enkele uitspraken:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>“Graag bus met lage instap en handvat voor ouderen “</i>• <i>“Dat vage gedoe met eerst een centralist bellen, vervolgens naam, adres, leeftijd van de te vervoeren leerling geven is omslachtig. Lukt directer contact niet, informeer dan eens bij collega vervoerder ZOOV”</i>• <i>“Vanuit school zouden we opnieuw graag alle chauffeurs en vervoerders uitnodigen voor informatie over de leerlingen die ze vervoeren en wat daarin helpend kan zijn. Dat is dit jaar door alle problemen niet gelukt. In september wil ik daarvoor graag het initiatief nemen. Voor de medewerkers zal het als een stuk training/scholing gezien kunnen worden”</i>• <i>“Lastige klus, vergt goede logistiek en een goede planner. Erg maatwerk. Daar ben ik me van bewust maar iedere doelgroep vraagt ook zijn eigen benadering. Vaste planner is belangrijk. Misschien 2 die van alles op de hoogte zijn dat als de een met vakantie is of vrij dan kan de andere het over nemen”</i>• <i>“Ondanks een super slechte start is er al heel wat verbeterd. Hoop dat jullie het ook financieel rond kunnen breien, want wij vonden de vergoeding eerder erg aan de matige kant”</i>• <i>“Ik hoop op een goede zomer periode voor cliënten waar ritten op tijd zijn en taxi gewoon komt. Wij als medewerker niet over hoeven te werken, omdat we weer moeten bellen en op taxi wachten. De meeste zijn top chauffeurs, maar ik heb er 3 afgelopen jaar gehad, dat ik me af vraag dat dat soort mensen de verantwoordelijkheid over cliënten mogen hebben”</i>• <i>“We hopen dat we bij een volgend tevredenheidsonderzoek een betere terugkoppeling kunnen geven aan jullie en we op een voldoende kunnen uitkomen! Vertrouwende erop dat jullie gaan werken aan verbeteringen voor de toekomst”</i>
--

BIJLAGE: Vragenlijst

A. Algemeen

1. Kunt u bij benadering aangeven hoeveel cliënten van uw instelling/leerlingen van uw school gebruik maken van vervoer via PlusOV?

- # Niemand → Kunt u PlusOV wel beoordelen? 0 Ja → Vragen
- # Circa 1 tot 3 0 Nee → STOP
- # Circa 4 -9
- # Circa 10 a 20
- # Meer dan 20
- # Weet niet

2. Is dit vanuit 1 of meerdere locaties?

- # 1 locatie
- # Meerdere locaties, namelijk

3. Wilt u hier iets aan toevoegen?

B. Huidige vervoer

4. Hoe omschrijft u uw huidige tevredenheid over het vervoer van PlusOV?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

5. Welk rapportcijfer geeft u de kwaliteit van het vervoer op dit moment? ____ (1-10)

C. Op tijd brengen en halen

6. PlusOV probeert zich zo goed mogelijk aan de tijden van aankomst en ophalen bij de locaties te houden. Hoe beoordeelt u de volgende twee aspecten? (rekening houdend met bestaande marge)

	Ja, altijd	Ja, meestal	Soms	Meestal niet	Nooit	Weet niet
Op afgesproken tijden brengen van cliënten naar locatie(s)	#	#	#	#	#	#
Op afgesproken tijden ophalen van cliënten van instelling	#	#	#	#	#	#

7. Wordt u/uw organisatie op de hoogte gebracht als het busje/de taxi meer dan een kwartier later dreigt te komen?

- # Ja, altijd
- # Ja, meestal
- # Soms
- # Nee, meestal niet
- # Nooit
- # Weet niet

Toelichting over het op tijd komen van het vervoer:

D. Chauffeurs

Binnen PlusOV zijn de chauffeurs belangrijk. Zowel in dienstverlening naar de cliënten, het op tijd komen alsmede het zo goed mogelijk handelen bij incidenten. PlusOV vindt het belangrijk dat de chauffeurs een visitekaartje zijn voor PlusOV.

8. Voor zover u het kan overzien, hoe tevreden bent u over de chauffeurs?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

9. Welk rapportcijfer geeft u de chauffeurs op dit moment? ____ (1-10)

E. Contacten

De volgende vragen gaan over uw contact met PlusOV bij vragen of klachten.

10. Heeft u afgelopen schooljaar (van augustus 2017 tot juli 2018) wel eens contact opgenomen met PlusOV voor een vraag of een klacht?

- # Ja →

Hoe vaak ongeveer? ____

Voor een vraag, klacht of beide?

- # Vraag
- # Klacht
- # Beide

Hoe neemt u hiervoor over het algemeen contact op met PlusOV?

- # Telefonisch
- # E-mail
- # Beide
- # Anders, namelijk: _____

- # Nee
- # Weet niet

<Als wel eens contact met PlusOV>

11. Bent u tevreden met de afhandeling hiervan (de contactmomenten van PlusOV bij vragen of klachten) in de afgelopen maanden?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

F. Tot slot

PlusOV streeft ernaar om de contacten met de organisaties zo goed mogelijk te onderhouden.

12. Wat vindt u van de huidige samenwerking van PlusOV met uw organisatie?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

13. Als u alles bij elkaar neemt, welk waarderingcijfer geeft u dan de totale dienstverlening van PlusOV op dit moment op een 5-puntschaal, als 1 heel slecht is en 5 heel goed?

# 1 (heel slecht)	# 2	# 3	# 4	# 5 (heel goed)
-------------------	-----	-----	-----	-----------------

14. Hoe kan PlusOV de kwaliteit van het huidige vervoer (verder) verbeteren? _____

KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) Doelgroepenvervoer PlusOV 2018



INHOUD

	Samenvatting	3
1	Inleiding	5
2	Vervoer en de uitvoering van de rit	6
	2.1 Algemene indruk	6
	2.2 Beoordeling op tijd rijden en algemene aspecten van de rit	7
	2.3 Het voertuig	8
3	Chauffeurs	9
	3.1 Algemene beoordeling	9
	3.2 Beoordeling chauffeur op zeven aspecten	10
4	Vervoerscentrale van PlusOV	11
	4.1 Contact	11
	4.2 Algemene beoordeling centrale	11
	4.3 Beoordeling drie aspecten centrale	13
5	Website PlusOV en Mijn PlusOV	14
	5.1 Bezoek en beoordeling website	14
	5.2 Mijn PlusOV	15
6	Klachtenafhandeling	16
	6.1 Algemene beoordeling klachtenafhandeling	16
	6.2 Beoordeling aspecten klachtenafhandeling	17
7	Slotopmerkingen	18
	BIJLAGE: Vragenlijst	18

SAMENVATTING

Eind juni/begin juli is een telefonisch onderzoek gehouden onder 335 gebruikers van PlusOV (of hun ouders/begeleiders). Gekeken is naar de tevredenheid met het vervoer, de chauffeur, centrale, website en klachtenafhandeling. Hierbij is de nadruk gelegd op de beoordeling in de afgelopen drie maanden. Hier volgt een korte samenvatting.

Algemene indruk

De algemene indruk van het vervoer van PlusOV wordt gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Drie kwart van de klanten geeft PlusOV een 7 of hoger, een kwart van de klanten geeft PlusOV een 6 of lager. Acht op de tien geeft aan over het algemeen op tijd te worden gehaald en gebracht en men is tevreden over de chauffeur. Verbeterpunten hebben vaak te maken met de planning en de wisseling van de chauffeurs.

Tabel S1: Algemene indruk vervoer in de afgelopen drie maanden

Gemiddeld	7,1	Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
5 of lager	15%	<ul style="list-style-type: none"> • Het gaat goed, (heel) tevreden (32%) • Netjes op tijd (30%) • Vaste chauffeur (is betrouwbaar) (29%) • Goede ontwikkeling na eerdere problemen (20%) • Chauffeurs communiceren goed (14%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Als vaste chauffeur er niet is, gaat het vaak mis (14%) • Vaak te laat (8%) • (Soms) te laat (5%) • De organisatie/planning kan veel beter (4%) • Ze bellen nooit als ze te laat zijn (4%)
6	10%		
7	23%		
8 of hoger	52%		
	100%		

Voertuig, chauffeur en centrale

Het voertuig (7,7) en de chauffeur (8,2) worden over het algemeen goed beoordeeld. Voor klanten is het belangrijk dat zij of hun kinderen op tijd, volgens afspraak worden opgehaald en ze vertrouwen hebben in de dienstverlening van de chauffeur. Vanwege handicaps of zorgbehoefte (helpen met instappen, vastgespen, et cetera) is dit voor deze doelgroep vaak extra belangrijk. Dit lijkt bij de vaste chauffeurs veelal in goede handen. Vaste chauffeurs zijn ingespeeld op de route en de klanten. Bij ziekte, wisselingen, speciale ritten is de druk op de planning groter.

De vervoerscentrale scoort met een 6,2 net een voldoende. De medewerkers zijn vaak wel vriendelijk, maar de bereikbaarheid van de Centrale kan nog beter, doorgegeven wijzigingen bereiken niet altijd de chauffeur en de planning zeker bij niet standaard-ritten beter. Ook over de klachtenafhandeling heerst nog veel ontevredenheid (zie hoofdstuk 6). Toch lijkt er een duidelijk stijgende lijn in vergelijking met een half jaar geleden.

Tabel S2: Beoordeling voertuig, chauffeur en centrale in de afgelopen drie maanden

	Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
Voertuig (7,7)	<ul style="list-style-type: none"> • Goed, prima, niets op aan te merken (44%) • Netjes, ziet er netjes uit (27%) • Veilig (15%) • Schoon (12%) • Mooie auto, mooie bus (11%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lange reistijd (8%) • Soms ander busje, die wil wel eens gammel zijn (3%) • Instap is wel lastig (3%) • Niet altijd veilig (2%) • Kleinere bus gekregen, minder ruimte (2%)
Chauffeur (8,2)	<ul style="list-style-type: none"> • Heel vriendelijk, aardig (39%) • Behulpzaam (bij instappen, gespen gordels, etc)(30%) • Vaste chauffeur is erg goed, bekend, zekerheid (26%) • Gaat leuk/prettig met de kinderen om (18%) • Prima (niets op aan te merken) (16%) • Top, fantastisch, super, hebben we geluk mee (15%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wisselende chauffeurs is lastig (13%) • Verschilt tussen vriendelijk en lomp (4%) • Kan behulpzamer (3%) • Soms moeten ze nog veel leren (3%) • En verder (alle 2%): nagenoeg geen contact, rijdt te hard, geen toezicht, verkeerde instructies van planning
Centrale (6,2)	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonisten vriendelijk, beleefd, behulpzaam (34%) • Kleine wijziging, vraag, afmelding gaat goed (12%) • Behulpzaam, goed geholpen, meedenkend (12%) • Gaat goed (10%) • Sterk verbeterd (8%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaarheid van Centrale (31%) • Planning met name bij wijzigingen (19%) • Probleem/vraag/klacht niet opgelost/beantwoord (16%) • Kundigheid medewerkers (10%) • Afspraken niet nakomen (9%)

In % van alle mensen die een toelichting geven

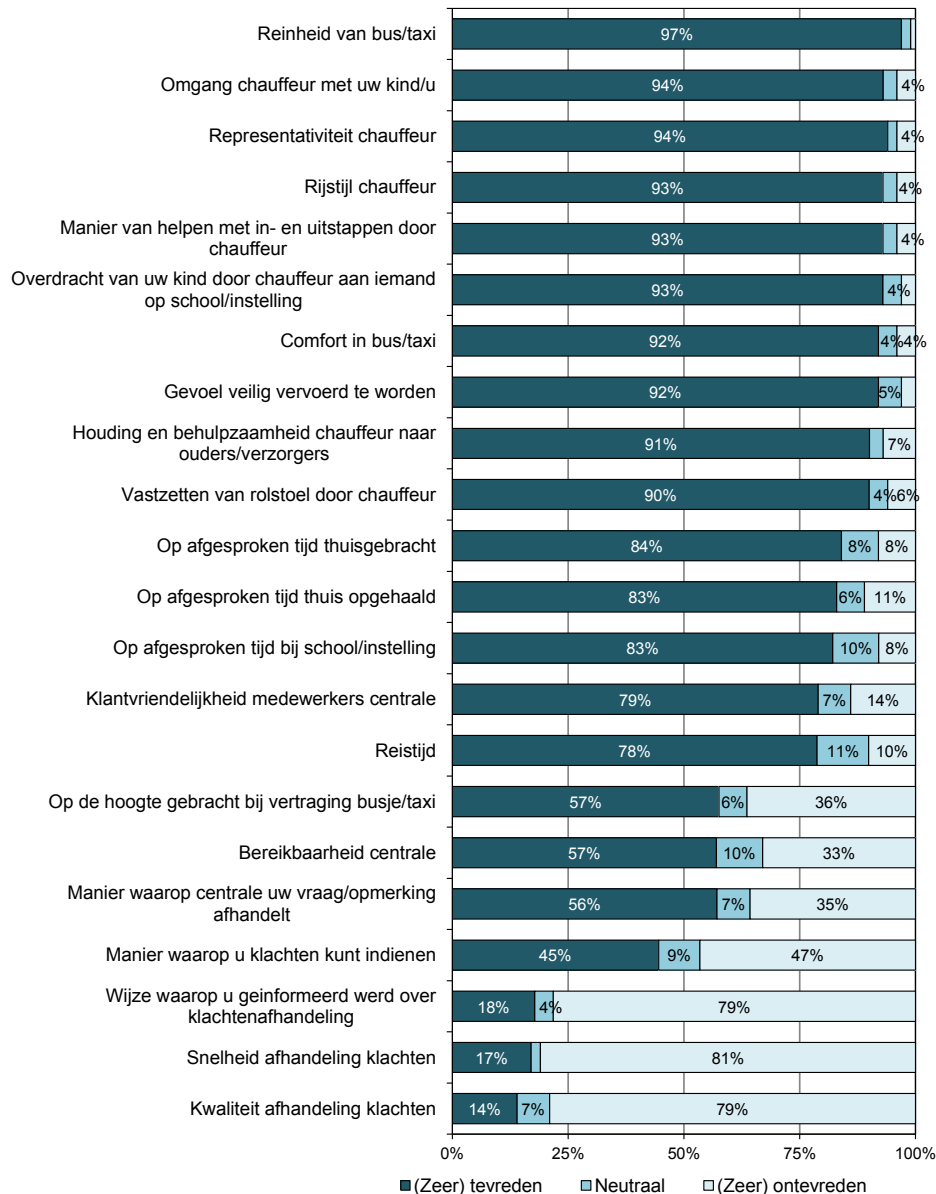
Website, Mijn PlusOV

Naast de genoemde onderwerpen worden in dit rapport ook de website en Mijn PlusOV behandeld. Beide worden door ongeveer twee op de tien respondenten bezocht/gebruikt. Zij beoordelen de website gemiddeld met een 6,9 en Mijn PlusOV met een 6,2. In het rapport worden uitgebreid verbeter tips van klanten behandeld.

Samenvattend: Overzicht alle 22 bevraagde aspecten

In dit rapport worden 22 aspecten behandeld. Van de aspecten die zijn voorgelegd worden de chauffeur en de bus/taxi het hoogst gewaardeerd en aspecten over de klachtenafhandeling het laagst.

Grafiek S3: Beoordeling alle 22 aspecten



Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk met verbeter tips die klanten aan PlusOV willen meegeven.

1. INLEIDING

PlusOV is de regionale vervoerscentrale van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. In opdracht van deze gemeenten is PlusOV beschikbaar om vervoer te regelen voor diegenen voor wie het niet mogelijk is van eigen vervoer of openbaar vervoer gebruik te maken.

Om te weten hoe gebruikers van PlusOV deze organisatie en het vervoer beoordelen is onderzoek verricht. Hierbij is de aandacht toegespitst op drie groepen gebruikers: Leerlingenvervoer, Jeugdwet en WMO-dagbestedingsvervoer. In het onderzoek ligt de nadruk op de beoordeling in de afgelopen drie maanden.

Vanuit het bestand van 2723 klanten (uit deze doelgroepen) van PlusOV zijn 335 gesprekken gehouden met de gebruikers zelf of hun ouders/verzorgers. De interviews zijn eind juni/begin juli afgenomen met gebruikers van PlusOV of met hun ouders/vertegenwoordigers. De gesprekken duurden ongeveer 10-15 minuten en verliepen naar tevredenheid.

Dit rapport geeft een overzicht van de resultaten.

Tabel 1: Response

	Totaal		Leerlingenvervoer		Jeugdwet		WMO-dagbesteding	
	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef
Apeldoorn	779	101x	371	54x	132	15x	276	32x
Brummen	197	27x	98	20x	19	1x	80	6x
Epe	363	29x	158	18x	20	1x	85	10x
Voorst	207	18x	96	8x	22	1x	89	9x
Zutphen	369	38x	222	30x	52	3x	95	5x
Heerde	124	21x	89	14x	9	3x	26	4x
Deventer	534	69x	335	45x	16	3x	183	21x
Lochem	196	23x	111	18	25	0x	60	5x
Hattem	54	9x	50	9x	1	0x	3	0x
	2723	335x	1530	216x	296	27x	897	92x

Inhoud rapport

Onderliggend rapport behandelt de volgende onderwerpen:

- Vervoer en de uitvoering van de rit (H2)
- Chauffeurs (H3)
- Vervoerscentrale van PlusOV (H4)
- Website PlusOV en Mijn PlusOV (H5)
- Klachtenafhandeling (H6)
- Slotopmerkingen (H7)

2. VERVOER EN DE UITVOERING VAN DE RIT

2.1 Algemene indruk

Als gevraagd wordt naar een rapportcijfer voor de algemene indruk van het vervoer van de afgelopen drie maanden, dan wordt dit gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Gebruikers vanuit WMO-dagbesteding beoordelen het vervoer relatief hoger en gebruikers die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd relatief lager.

Tabel 2.1a: Rapportcijfer algemene indruk vervoer van de afgelopen drie maanden

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Gemiddeld	7,1	7,0	6,3	7,4
5 of lager	15%	15%	30%	10%
6	10%	12%	7%	6%
7	23%	23%	26%	24%
8 of hoger	52%	50%	37%	61%
	100%	100%	100%	100%

- In totaal worden veel meer positieve dan verbeterpunten genoemd. De meest genoemde positieve opmerkingen zijn dat men tevreden is over het vervoer in het algemeen, dat de bus/taxi op tijd is, men tevreden is over hun vaste chauffeur omdat die betrouwbaar is, goed communiceert en vriendelijk/netjes is.
- Als punten die beter kunnen wordt het vaakst genoemd dat het vaak mis gaat als de vaste chauffeur er niet is, de bus/taxi soms of vaak te laat is en dat de organisatie/klantenservice beter kan.

Tabel 2.1b: Toelichting op algemene indruk

Positieve opmerkingen	N	Verbeterpunten	N
1. Het gaat (erg) goed, (heel) tevreden	32%	1. Als vaste chauffeur er niet is, gaat het vaak mis	14%
2. Netjes op tijd	30%	2. Vaak te laat	8%
3. Vaste chauffeur (is betrouwbaar)	29%	3. (Soms) te laat	5%
4. Goede ontwikkeling van problemen in 2017	20%	4. Chauffeurs zijn goed, maar de organisatie slecht	4%
5. Chauffeurs communiceren goed, bereikbaar, appjes	14%	5. Ze bellen nooit als ze te laat zijn	4%
6. (Vrijwel) nooit klachten, er gaat weinig mis	9%	6. Klantenservice is slecht	3%
7. Vriendelijk, goede service, netjes, representatief	4%	7. Invallers kunnen planning gewoon niet halen	3%
<u>En verder</u>	7%	8. Veel te lange rit, als eerste opgehaald	3%
• Rit comfortabel, zit goed, is fijn, vermaakt zich		9. Logistiek is soms onhaalbaar	3%
• Blij dat PlusOV er is (kunnen we niet missen)		<u>En verder</u>	22%
• Chauffeur behulpzaam		• Standaardritten gaan goed, variabele ritten moeizaam	
• Komen afspraken na		• PlusOV is gewoon een log systeem, chaos	
• Goed voertuig		• Gaat te veel mis (planning niet goed)	
• Goed contact met PlusOV		• Slechte communicatie door alle partijen	
<u>En in het algemeen</u>		• Ik word soms vergeten	
• We hopen na de zomer dezelfde chauffeur te hebben		• Er zijn ook in laatste 3 maanden dingen fout gegaan	
• Er is teveel misgegaan vroeger, dat moet slijten		• Busje vaak veel te vroeg	
• Kleine wijzigingen bij doelgroep geven al veel stress		• Lastig met andere kids die opgehaald moeten worden	
		• Heel wisselend	
		• Andere 1 of 2 keer genoemde opmerkingen ¹	

In % van alle mensen die een toelichting geven

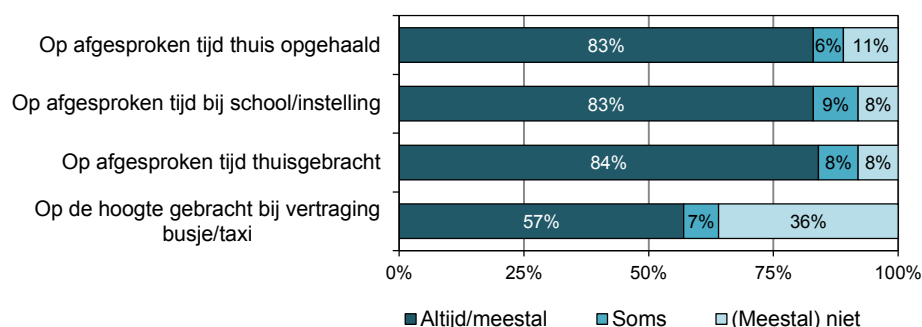
¹ En verder (1 keer genoemd): Soms op verkeerde plaats uitgezet; klant/kind meerdere malen niet opgehaald; chauffeur heeft iets niet goed opgelost/niet deskundig; onbeschoft/oneerlijk behandeld; foute tijden in planning; ramen mogen niet open; ze komen met de bus, terwijl taxi afgesproken is; bieden geen excuus aan; busjes hebben geen winterbanden; kind slecht behandeld; het doorgeven van veranderingen gaat nog steeds fout; als het via het management gaat, gaat het fout; ze komen met verschillende voertuigen; niet geluisterd naar feedback van ouders; teveel wisselingen in chauffeurs

2.2 Beoordeling op tijd rijden en algemene aspecten van de rit

Op tijd rijden

- Ruim acht op de tien cliënten wordt altijd tot meestal op de afgesproken tijd opgehaald, bij de instelling/school afgezet en weer thuisgebracht. Bij gemiddeld een op de tien gaat dit soms goed en bij een op de tien (meestal) niet.
- Als het busje/de taxi een kwartier later dreigt te komen, wordt bijna zes op de tien hier (vrijwel) altijd van op de hoogte gebracht, echter ruim vier op de tien geeft aan dat dit soms tot nooit gebeurt.

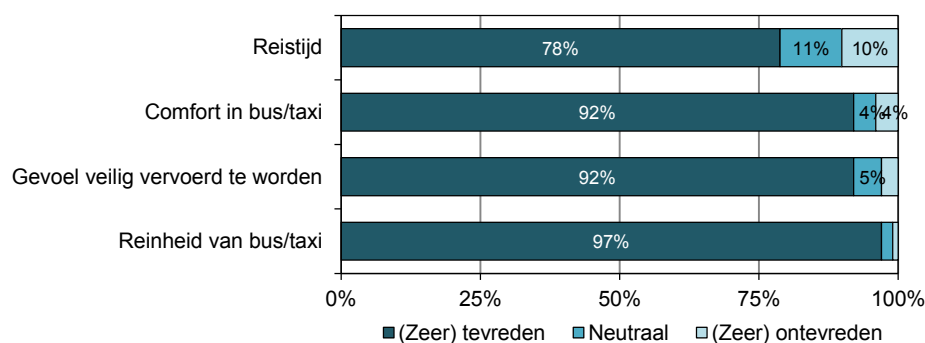
Grafiek 2.2a: Beoordeling op tijd rijden



Algemene aspecten van de rit

- Bijna acht op de tien is (zeer) tevreden over de lengte/tijdsduur van de rit en ruim negen op de tien cliënten is (zeer) tevreden over het comfort, de veiligheid en de reinheid van de bus/taxi.
- Een op de tien is ontevreden over de reistijd, slechts 1-4% is ontevreden over de andere drie aspecten.

Grafiek 2.2b: Beoordeling algemene aspecten van de rit



Onderstaande tabel kijkt – in algemene zin – of voorgaande acht aspecten ook verschillend worden beoordeeld naar drie onderscheiden doelgroepen: leerlingenvervoer, vervoer in het kader van de Jeugdwet en dagbestedingsvervoer. Cliënten die via de Jeugdwet worden vervoerd beoordelen de acht aspecten gemiddeld iets kritischer. Dat is een bevestiging van het lagere rapportcijfer voor de algemene indruk van het vervoer op de vorige pagina.

Tabel 2.2c: Beoordeling gemiddelde van 8 aspecten

	Totaal	Leerlingenvervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Tevreden	83%	84%	79%	84%
Neutraal	7%	7%	3%	7%
Ontevreden	10%	10%	18%	9%
	100%	100%	100%	100%

2.3 Het voertuig

Het voertuig zelf van de afgelopen drie maanden wordt gemiddeld met een 7,7 beoordeeld.

Tabel 2.3a: Rapportcijfer voertuig van de afgelopen drie maanden

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Gemiddeld	7,7	7,8	7,3	7,7
5 of lager	4%	3%	15%	4%
6	3%	4%	0%	2%
7	25%	27%	23%	23%
8 of hoger	67%	66%	62%	70%
	100%	100%	100%	100%

Als vervolgens aan de respondenten de mogelijkheid wordt geboden om hierop een toelichting te geven, worden beduidend meer positieve dan te verbeteren punten genoemd.

- Als positieve punten wordt het vaakst genoemd dat de bus/taxi er netjes en schoon uit ziet, veilig is, er mooi/nieuw uitziet en comfortabel zit.
- Het meest genoemde verbeterpunt betreft de lange reistijd en heeft dus niet zo zeer op het voertuig betrekking. Andere verbeterpunten worden alle minder dan tien keer genoemd en betreffen dat de bus soms gammel is, een lastige instap heeft, niet altijd veilig is en dat men een kleinere bus heeft gekregen.

Tabel 2.3b: Toelichting op voertuig van de afgelopen drie maanden

Positieve opmerkingen		Verbeterpunten	
1. Goed, prima, niets op aan te merken	44%	1. Lange reistijd	8%
2. Netjes, ziet er netjes uit	27%	2. Soms ander busje, die wil wel eens gammel zijn	3%
3. Veilig	15%	3. Instap is wel lastig	3%
4. Schoon	12%	4. Niet altijd veilig	2%
5. Heel tevreden	12%	5. Kleinere bus gekregen, minder ruimte	2%
6. Mooie auto, mooie bus	11%	6. Soms medepassagiers lastig	1%
7. Zit comfortabel	9%		
8. Chauffeur zorgt goed voor de bus	7%		
9. Nieuw(e bus)	5%		
10. Goed gevoel bij	3%		
11. Degelijke bussen	3%		
12. Iedereen goed in de gordels	2%		
13. Gezellige rit	2%		
14. Goede lengte reistijd	2%		
Anders ²	5%	Anders ³	12%

In % van alle mensen die een toelichting geven

² *Andere positieve punten (1-3x genoemd):* Klimaatbeheersing; toezicht is goed; voldoende ruimte voor de rollator, etc.; fijn dat er handgrepen in de bus zijn; goede hoeveelheid passagiers; kan goed instappen

³ *Andere verbeterpunten (1-3x genoemd):* Weinig toezicht in de bus, is wel nodig; verschillende busjes is lastig voor mensen met autisme; sommige stoelen zitten los; zou speciale bussen nodig hebben voor mijn handicap; soms grote bus voor 2 personen; soms vieze lucht; rammelt wel een beetje; jammer dat ze rollator niet mee mag nemen (naast rolstoel); stoeltjes in bus aan kleine kant; kan altijd luxer; er was een taxi, luxer vervoer beloofd; geen winterbanden; rolstoelen niet altijd vastgezet; gordels snijden bij sommige kinderen in de nek; soms gordels om; soms komt er een verkeerde bus waar mij rolstoel niet in kan; geen veilige stoel waar we op zitten; soms vuil in de bus; deur van bus is al maanden stuk (kan maar van 1 kant open); auto wordt eerst door kinderen gebruikt die niet netjes zijn

3. CHAUFFEURS

3.1 Algemene beoordeling

Als gevraagd wordt om de algemene indruk over de chauffeur(s) in de afgelopen drie maanden te beoordelen, dan wordt een ruime acht gegeven. De respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd beoordelen de chauffeurs met een 8- relatief iets lager.

Tabel 3.1a: Rapportcijfer chauffeur

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Gemiddeld	8,2	8,2	7,8	8,2
5 of lager	4%	4%	12%	2%
6	5%	7%	4%	1%
7	12%	11%	23%	13%
8 of hoger	79%	78%	61%	85%
	100%	100%	100%	100%

Toelichting

- In totaal worden er ook hier veel meer positieve als verbeterpunten genoemd. Vooral de vaste chauffeurs krijgen vaak een pluim. De meeste vaste chauffeurs zijn vriendelijk, aardig en behulpzaam. Daarnaast worden er nog veel meer complimenten gegeven.
- Als punten die beter kunnen, wordt vaak genoemd dat het lastig wordt/fout gaat bij invallers. Voor kinderen (deels autistisch) zijn veranderingen lastig.

Tabel 3.1b: Toelichting op beoordeling chauffeur

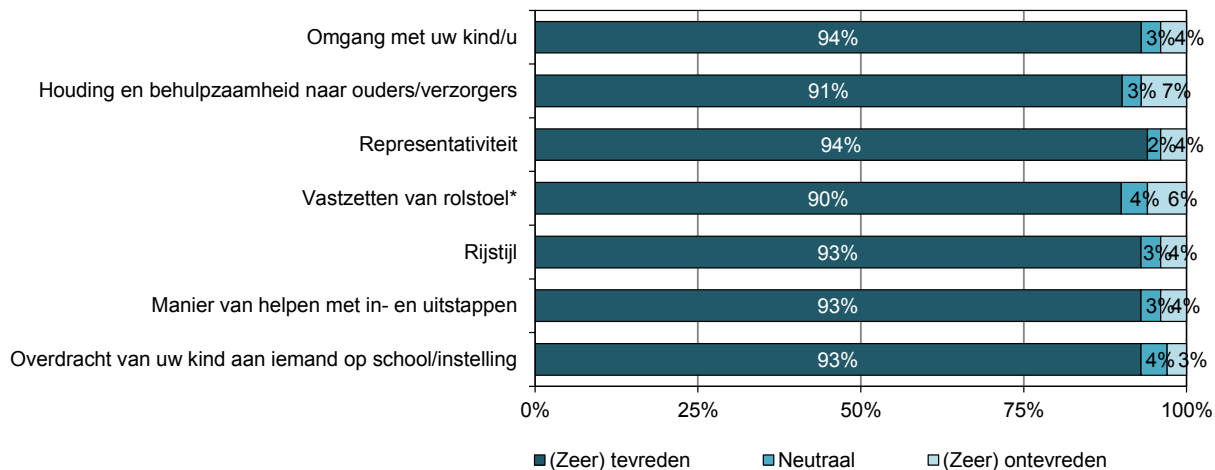
Positieve opmerkingen	N	Verbeterpunten	N
1. Heel vriendelijk, aardig	39%	1. Wisselende chauffeurs is lastig	13%
2. Behulpzaam (bij instappen, gespen gordels, etc)	30%	2. Verschilt tussen vriendelijk en lomp	4%
3. Vaste chauffeur is erg goed, bekend, zekerheid	26%	3. Kan behulpzamer	3%
4. Gaat leuk/prettig met de kinderen om	18%	4. Soms moeten ze nog veel leren	3%
5. Prima (niets op aan te merken)	16%	5. Nagenoeg geen contact	2%
6. Top, fantastisch, super, hebben we geluk mee	15%	6. Rijdt te hard	2%
7. Netjes	11%	7. Ze kijken niet naar me om/geen toezicht	2%
8. Goed WhatsApp contact, goede communicatie	8%	8. Ze krijgen verkeerde instructies (van planning)	2%
9. Goed overleg, communicatie	7%	9. Kan representatiever gekleed	1%
10. Erg tevreden	7%	10. Onvoldoende deskundig/graaag cursus	1%
11. Goede rijstijl	5%	11. Rokende en telefonerende chauffeurs	1%
12. Betrouwbaar/vertrouwen	5%	12. Verschilt in aandacht, vriendelijkheid, persoonlijkheid	1%
13. Correct	5%	13. Geen taxipas	0,5%
14. Komt op tijd	5%	14. Soms wachttijd	0,5%
15. Zorgt voor goede sfeer	4%	15. Praat iets te veel	0,5%
16. Fijn gesprek	3%	16. Geen regels in bus/taxi	0,5%
17. Geduldig	3%	17. Onaardig persoon	0,5%
18. Oplettend	2%		
19. Veel ervaring	2%		
20. Rustig	2%		
21. Let op veiligheid	2%		
22. Lieve chauffeur	1%		
23. Plezier in werk, betrokken	1%		
24. Koopt kadootje voor kinderen als ze jarig zijn	1%		
25. Ondanks kritiek, blijft chauffeur goed werk leveren	1%		

In % van alle mensen die een toelichting geven

3.2 Beoordeling chauffeur op zeven aspecten

De chauffeur is beoordeeld op zeven aspecten, zowel op sociale capaciteiten/behulpzaamheid, representativiteit, het vervoer zelf als overdracht op school/instelling. Alle zeven aspecten wordt door ruim negen op de tien met (zeer) tevreden beoordeeld. Minder dan 10% is ontevreden over deze aspecten.

Grafiek 3.2: Beoordeling chauffeur op zeven aspecten⁴



Onderstaande tabel geeft de gemiddelde beoordeling van de zeven aspecten naar de drie doelgroepen. De klanten van de Jeugdwet zijn iets vaker kritisch. Bij enkele klanten van de Jeugdwet is mogelijk het vastzetten van de rolstoel een punt van aandacht.

Tabel 3.2b: Beoordeling chauffeur gemiddelde van 7 aspecten , naar doelgroepen

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Tevreden	93%	93%	83%	95%
Neutraal	3%	2%	8%	4%
Ontevreden	4%	5%	9%	1%
	100%	100%	100%	100%

⁴ De aspecten zijn beoordeeld voor zover van toepassing. Dit geldt met name voor het vastzetten van de rolstoel door de chauffeur waar slechts een beperkt deel van de respondenten mee te maken heeft.

4. VERVOERSCENTRALE VAN PLUSOV

4.1 Contact

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft in de afgelopen drie maanden contact gehad met de vervoerscentrale van PlusOV. Respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd hebben hier relatief het vaakst contact mee gehad en respondenten met dagbestedingsvervoer relatief het minst vaak⁵.

4.2 Algemene beoordeling centrale

Als vervolgens gevraagd wordt om de algemene indruk over de centrale in de afgelopen drie maanden te beoordelen, dan wordt gemiddeld een 6,2 gegeven. De respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd beoordelen de centrale met een 6,9 relatief iets hoger.

Tabel 4.2a: Rapportcijfer centrale

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Gemiddeld	6,2	6,1	6,9	6,2
5 of lager	27%	30%	16%	23%
6	18%	17%	21%	23%
7	25%	24%	26%	31%
8 of hoger	30%	29%	37%	23%
	100%	100%	100%	100%

Toelichting

- In tabel 4.2a is te zien dat 45% van de mensen die contact hebben gehad met de centrale dit contact met een 6 of lager beoordelen. Dit is ook te zien in de toelichtingen: er worden ongeveer evenveel positieve toelichtingen als verbeterpunten genoemd.
- Op de volgende pagina worden de verbeterpunten gedetailleerd besproken.

Tabel 4.2b: Toelichting beoordeling PlusOV

Positieve opmerkingen	N	Verbeterpunten (zie volgende pagina, tabel 4.2c)	N
1. Telefonisten vriendelijk, beleefd, behulpzaam	34%	1. Over bereikbaarheid	31%
2. Kleine wijziging, vraag, ziek kind, afmelding gaat goed	12%	2. Over planning met name bij wijzigingen	19%
3. Behulpzaam, goed geholpen, meedenkend	12%	3. Probleem/vraag/klacht niet opgelost/beantwoord	16%
4. Gaat goed	10%	4. Over kundigheid medewerkers	12%
5. (Sterk) verbeterd	8%	5. Over afspraken niet nakomen	9%
6. Centrale goed bereikbaar	7%	6. Over communicatie	7%
7. Bereikbaarheid is verbeterd	5%	7. Over vriendelijkheid, behulpzaamheid	5%
8. Duidelijk antw./fijne afhandeling, duidelijke afspraken	2%		
9. Probleem opgelost	2%		
10. Ze bellen terug als ze dat beloven	1%		
11. Regelt direct alles met gemeente, dan gaat het goed	1%		
12. Direct doorverwezen naar de gemeente	1%		
13. Goed georganiseerd: betrouwbaar, vooruitziend	1%		
14. Afspraken worden nagekomen	1%		
15. Fijn dat je wijzigingen telefonisch door kan geven	1%		
16. Vervoer is verbeterd	1%		
17. Terugbelverzoeken gaan sinds kort goed	1%		
Anders	6%		

In % van de 165 mensen die een toelichting geven

⁵ Contact met vervoerscentrale in afgelopen drie maanden, respectievelijk Klanten Leerlingenvervoer (62%), Jeugdwet (77%), WMO-dagbesteding (34%).

Onderstaande tabel geeft in detail de verbeterpunten die een deel van de mensen aangeeft voor de Centrale.

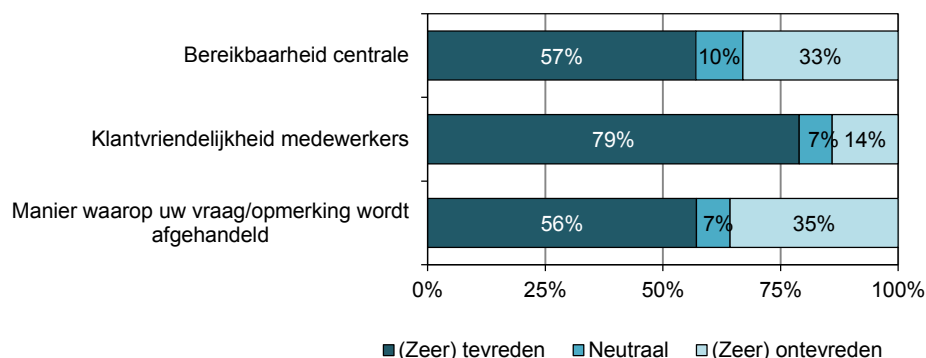
Tabel 4.2c: Gedetailleerde uitwerking verbeterpunten Centrale

<p>Bereikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> Centrale af en toe overbezet tijdens spitsuren, bereikbaarheid wisselend, duurt lang voor je iemand aan de lijn hebt, verbinding verbroken, soms lukt contact krijgen helemaal niet Keuzemenu te lang 	31%	50x 1x
<p>Planning met name bij wijzigingen</p> <ul style="list-style-type: none"> Wijzigingen komen vaak niet door bij chauffeur Bij planning gaat het mis: foute tijden in systeem voor ophaal Ik regel zoveel mogelijk met de chauffeur zelf, gaat goed door vaste chauffeur, anders niet Geen contact direct met chauffeur mogelijk, zou ik wel graag willen Planning is niet flexibel, kind moet naar dokter kunnen met bijbehorend vervoer, maar kan niet, iets later thuisbrengen na schoolreisje kon niet, vervoer kan niet vanaf BSO geregeld worden Wanneer chauffeur laat weten dat er een keer een vervanger komt, belt mevr nu altijd met de centrale om te checken of er echt wat geregeld wordt (nav slechte ervaring). Wanneer ze dit doet, wordt dit altijd wel goed opgepakt, maar eigenlijk zou dit natuurlijk niet nodig moeten zijn Hele systeem is een chaos 	19%	13x 7x 4x 3x 3x 1x 1x
<p>Probleem niet opgelost, vraag niet beantwoord, doen niets/weinig met klachten</p> <ul style="list-style-type: none"> Lossen mijn probleem niet op, ze kunnen niets doen aan mijn situatie, kind niet opgehaald Als ik bel met klacht dat bus weer te laat is of niet is gekomen dan doen ze daar niets mee, ze zeggen dat hij zo komt, of het komt goed, maar dat is niet zo Gewone info lukt wel, diepere vragen niet Geen vertrouwen in centrale Klachten niet goed afgehandeld Opmerkingen niet doorgegeven Vraag wordt niet beantwoord Pas na 30 x klacht antwoord PlusOV en vervoerder verwijzen naar elkaar bij klachten, geen oplossing 	16%	10x 9x 2x 1x 1x 1x 1x 1x
<p>Kundigheid medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> Wisselend qua kundigheid op gebied van klachten afhandelen, weten niet alles, informatie klopt niet Wisselende kwaliteit van contact Telefonisten weten niet waar de chauffeurs steeds zijn Telefonisten kunnen niet direct bij planning, contact is daardoor erg omslachtig Geen vast contactpersoon Grotere problemen/vragen gaan niet goed Administratie is nog niet helemaal op orde, vragen worden niet rechtstreeks beantwoord 	10%	9x 2x 1x 1x 1x 1x 1x
<p>Afspraken niet nakomen</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet teruggebeld terwijl wel beloofd Ze beloven van alles, maar er verandert niets Komen niet altijd afspraken na 	9%	8x 6x 1x
<p>Communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Na vraag/klacht geen terugkoppeling of duurt lang Communicatie kan beter Evt vervangende chauffeurs worden niet vooraf aangekondigd, vaak zijn ze dan veel later, maar dat weet PlusOV dan niet Duidelijk zijn: prijs (wel duur) van gesprek noemen, duidelijk uitleggen en wanneer u de afspraak heeft hoe en wat Jammer dat ik zelf steeds overal achteraan moet bellen Aan hun antwoord heb je niks: we werken er aan Geen communicatie 	7%	4x 3x 1x 1x 1x 1x
<p>Vriendelijkheid, behulpzaamheid</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet vriendelijk Wisselend qua vriendelijkheid, behulpzaamheid en inleving in probleem Niet allemaal/niet altijd vriendelijk Niet behulpzaam 	7%	5x 4x 3x 1x

4.3 Beoordeling drie aspecten Centrale

De vervoerscentrale van PlusOV is beoordeeld op bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en afhandeling vraag/opmerking. De klantvriendelijkheid wordt relatief het hoogst beoordeeld, hier is acht op de tien tevreden over en 14% ontevreden. De bereikbaarheid en afhandeling van vragen/opmerkingen wordt door een derde als onvoldoende beoordeeld.

Grafiek 4.3: Beoordeling centrale op drie aspecten



Onderstaande tabel geeft de gemiddelde beoordeling van de drie aspecten naar doelgroepen. Er zijn slechts beperkte verschillen.

Tabel: Gemiddelde beoordeling Centrale op drie aspecten, naar doelgroepen

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Tevreden	65%	65%	68%	62%
Neutraal	8%	7%	12%	12%
Ontevreden	27%	29%	20%	26%
	100%	100%	100%	100%

5. WEBSITE PLUSOV EN MIJN PLUSOV

5.1 Bezoek en beoordeling website

Twee op de tien respondenten heeft wel eens informatie opgezocht op de website van PlusOV, www.plusov.nl. Respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd doen dit beduidend vaker en respondenten met dagbestedingsvervoer doen dit nauwelijks. Gemiddeld genomen wordt de website van PlusOV met een 6,9 beoordeeld.

Tabel 5.1a: % klanten dat informatie opzoekt op website

Totaal	19%
Leerlingenvervoer	22%
Jeugdwet	42%
WMO-dagbesteding	4%

Tabel 5.1b: Rapportcijfer website PlusOV

Gemiddeld	6.9
5 of lager	9%
6	25%
7	39%
8 of hoger	29%
	100%

Toelichting

- Over de website worden vooral positieve toelichtingen gegeven. De verbeterpunten die genoemd worden, hebben deels betrekking op de website, deels op de algemene dienstverlening van PlusOV.

Tabel 5.1c: Toelichting beoordeling website

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
<ol style="list-style-type: none"> Goede website, prima, normaal, werkt goed (12x) Duidelijk (11x) Eenvoudige dingen opzoeken gaat prima: bijv. telefoonnummer (7x) Overzichtelijk, makkelijk opzoeken, niet ingewikkeld (7x) Informatie op website (4x) Gebruik alleen voor inloggen account (3x) <p><u>En verder (1-2x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Goede eerste indruk, alleen een keer bekeken (2x) Is basiswebsite, niet heel bijzonder (2x) Ziet er netjes uit (2x) Afmelden gaat goed (1x) Een keer was er informatie over sneeuwval en toen stond dat er prima vermeld (1x) 	<ol style="list-style-type: none"> Afspraken worden niet nagekomen, niet teruggebeld, ontevreden over PlusOV in het algemeen, hoe ze omgaan met info is slecht, andere dingen bij PlusOV slecht het gaat om veiligheid van mijn kind (4x) Apart nummer voor leerlingenvervoer is verwarrend, telefoonnummer leerlingenvervoer niet goed te vinden, zet dat nummer bij contact er gewoon bij (3x) Onoverzichtelijk, rommelig, informatie lastig te vinden (3x) <p><u>En verder (1-2x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Onduidelijk: welke taxichauffeur, welke tijden, hoe gaat het met vakanties? (2x) Informatie op website klopt niet met hoe het in de praktijk gaat, tijden en data van ritten kloppen niet (2x) Informatie te beknopt (2x) Niet gemakkelijk in gebruik, lastig te benaderen (2x) Verwijzingen die niet werken (in het verleden) (1x) Je hebt er niet veel aan (1x) Informatie van gemeente via website mag meer (1x) Even zoeken (1x) Eigen pagina minder handig: contact opnemen/afmelden ed(1x) Telefoonnummer op website moeilijk bereikbaar waardoor je nog niet aan informatie kwam (1x)

5.2 Mijn PlusOV

Clënten kunnen, als ze dat willen, wijzigingen doorgeven via hun persoonlijke pagina Mijn PlusOV, bijvoorbeeld voor het afmelden voor vervoer. Twee op de tien respondenten maakt hier wel eens gebruik van. Respondenten die vanuit de WMO-dagbesteding worden vervoerd, maken hier beduidend minder gebruik van. De gebruikers van Mijn PlusOV beoordelen hun persoonlijke pagina gemiddeld met een 6,4.

Tabel 5.2a: % klanten dat persoonlijke pagina gebruikt

Totaal	20%
Leerlingenvervoer	24%
Jeugdwet	24%
WMO-dagbesteding	9%

Tabel 5.2b: Rapportcijfer persoonlijke pagina

Gemiddeld	6,4
5 of lager	25%
6	15%
7	24%
8 of hoger	36%
	100%

Acht op de tien respondenten maakt dus geen gebruik van de persoonlijke pagina. In onderstaande tabel geven ze aan waarom ze dit niet doen.

Tabel 5.2c: Toelichting beoordeling website

1. Regel ik direct met de chauffeur (als ik 'm zie of ik bel)	23%
2. Doe ik telefonisch	22%
3. Ik bel liever: is handiger, persoonlijker, wantrouwen systeem, heb al zoveel inlogcodes, sneller, weet je direct waar je aan toe bent, ik hoef niet vaak af te bellen, gaat goed zo	17%
4. Niet nodig geweest	16%
5. Heb geen computer/geen internet (vaak al op leeftijd, vooral bij WMO-dagbesteding klanten)	13%
6. Onbekend met Mijn PlusOV	11%
7. Niet handig met computer	7%
8. Instelling regelt dat voor mij (zorgboerderij, zorginstelling, school)	3%
Anders ⁶	16%
	100%

Toelichting

- Als de mensen die de persoonlijke pagina gebruiken, gevraagd wordt om een toelichting op de beoordeling, worden er evenveel positieve punten als verbeterpunten genoemd.

Tabel 5.2d: Toelichting beoordeling persoonlijke pagina

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
<ol style="list-style-type: none"> 1. Werkt prima (24x) 2. Gemakkelijk in het gebruik (8x) 3. Duidelijk (6x) 4. Leuk om daar af en toe info te lezen (1x) 5. Gaat de laatste tijd beter/goed (1x) 6. Alle ritten staan erin (1x) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afmeldingen vaak niet doorgegeven, werkt totaal niet, wijzigingen komen niet door (11x) 2. Ritten staan er niet goed in, werkt niet, routes, tijden kloppen niet, als ik me afmeld blijven tijden staan (6x) 3. Voor de zekerheid meld ik het ook bij de chauffeur, taxibedrijf (6x) 4. Ik zie alleen opties ziekmelden en beter melden, niet de optie 1x afmelden terwijl kind niet ziek, deze optie is niet (goed) vindbaar (4x) <p><u>En verder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur komt niet altijd opdagen, gaat nog wel eens mis (2x) • Afmelden kan alleen voor hele dag, kan niet voor 1 bezoek (2x) • Onduidelijk, onoverzichtelijk (2x) • Geen terugkoppeling als je iets doorgeeft, daarom weer bellen (1x) • In het begin even zoeken (1x) • Afmelden gaat goed, beter melden niet (1x) • Medewerkers onvriendelijk, reageren niet goed op klachten (1x) • Communicatie vaak niet goed (1x) • Klacht doorgegeven via site, geen reactie op gekregen (1x)

⁶ Anders-categorie: email_dochter/partner regelt dit voor mij; ik wil wel, maar nog geen inlogcodes ontvangen; werkt niet, chauffeur staat er toch; mijn PlusOV werkt niet bij mij, heb wel inlogcodes; vergeten dat het kon; weet nog niet hoe het moet; ziet slecht; regel ik met de gemeente; kijk wel eens naar de planning, maar ziet er ingewikkeld uit; heb ik nog niet gemaakt, ga ik wel doen; heb ik geprobeerd, maar lukte niet; nog niet echt goed naar gekeken wat je daar precies mee kan; spreek niet goed NL; mevrouw heeft last van dementie; mevrouw meldde haar dochter altijd via mijn PlusOV af, maar dan kon ze haar dochter alleen voor de hele dag; afmelden (niet per rit)

6. KLACHTENAFHANDELING

6.1 Algemene beoordeling klachtenafhandeling

Bijna twee op de tien respondenten heeft in de afgelopen drie maanden een klacht ingediend over het vervoer. Respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd doen dit beduidend vaker en respondenten die vanuit de WMO-dagbesteding worden vervoerd doen dit minder vaak. Als vervolgens gevraagd wordt om de afhandeling van hun klachten te beoordelen, dan wordt gemiddeld een 3,8 gegeven.

Tabel 6.1a: Afg. 3 maanden klacht ingediend over vervoer

Totaal	17%
Leerlingenvervoer	18%
Jeugdwet	33%
WMO	10%

Tabel 6.1b: Rapportcijfer klachtenafhandeling

Gemiddeld	3.8
5 of lager	78%
6	8%
7	12%
8 of hoger	2%
	100%

Toelichting

- In tabel 6.1b is te zien dat ruim 80% van de mensen een 6 of lager geven voor klachtenafhandeling. Er worden dan ook meer verbeterpunten gegeven dan positieve punten.

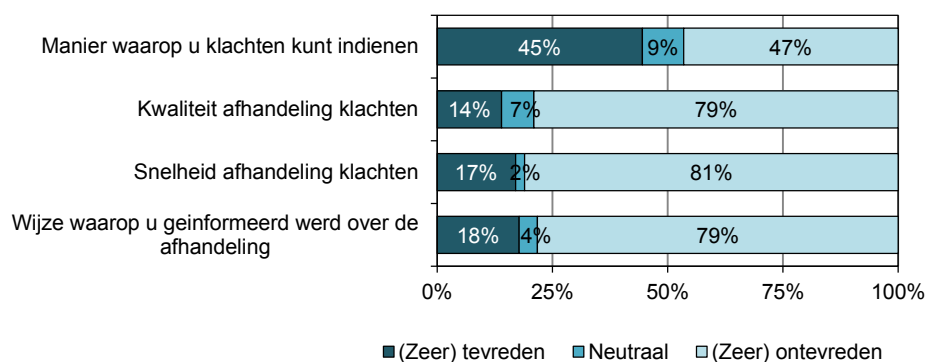
Tabel 6.1c: Toelichting beoordeling klachtenafhandeling

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
<ol style="list-style-type: none"> Gaat goed (4x) Medewerker was vriendelijk (3x) Gaat de laatste tijd beter (3x) Klachten worden in behandeling genomen (2x) Gaat redelijk (2x) Excuses aangeboden (en beterschap beloofd) (2x) Terugkoppeling gehad (1x) Iemand van PlusOV is bij mij thuis geweest om klachten te bespreken (1x) 	<p>Geen oplossing, ze doen niets (33x)</p> <ul style="list-style-type: none"> Geen reactie op klacht (10x) Geen oplossing, merk geen verbetering (7x) Ze doen niets met je problemen (5x) Ze beloven wel, maar gebeurt niet, afspraken niet nagekomen (5x) Ze schrijven de klacht op, maar doen niets (3x) Wel excuus/bloemetje, geen oplossing, gaat nog steeds mis (2x) Ik bel bij klachten, want via site gebeurt er zeker niets(1x) <p>Geen terugkoppeling, communicatie over afhandeling (10x)</p> <p>Niet serieus genomen door medewerkers (10x)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ze nemen mijn klacht niet serieus, zeggen dat ik me niet zo druk moet maken, kreeg een grote mond (3x) Ze gaan er niet of nauwelijks op in (3x) Voelt zich niet serieus genomen (2x) Medewerkers reageren niet prettig (1x) Steeds andere medewerker aan telefoon, steeds opnieuw verhaal uitleggen, van kastje naar de muur (1x) <p>Bereikbaarheid (7x)</p> <ul style="list-style-type: none"> Slecht bereikbaar (6x) Ze bellen niet terug, terwijl wel beloofd (1x) <p>Neem zelf het initiatief maar (9x)</p> <ul style="list-style-type: none"> Je moet er steeds weer achteraan voordat er iets verandert (4x) Ik dien tegenwoordig klacht in bij gemeente, die reageren wel (3x) Pas als gemeente druk zet op PlusOV doen ze iets (1x) PlusOV en gemeente verwijzen naar elkaar (1x) <p>Wachttijd (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> Duurt lang voordat iets wordt opgelost, er iets wordt gedaan(4x) Terugkoppeling duurde heel lang (4wk)(2x) <p>Overig (2x)</p> <ul style="list-style-type: none"> Kind is dermate beschadigd door PlusOV, grens gepasseerd (1x) Is zo negatief dat ze niet meer met PlusOV reist (1x)

6.2 Beoordeling aspecten klachtenafhandeling

Over de manier waarop klachten kunnen worden ingediend is de helft tevreden en de helft ontevreden. Over de klachtenafhandeling zelf is acht op de tien (zeer) ontevreden.

Grafiek 6.2a: Beoordeling klachtenafhandeling op vier aspecten



De ontevredenheid geldt voor alle doelgroepen in vergelijkbare mate.

Tabel 6.2b: Gemiddelde beoordeling klachtenafhandeling vier aspecten, naar doelgroepen

	Totaal	Leerlingen- vervoer	Jeugdwet	WMO- dagbesteding
Tevreden	24%	26%	14%	22%
Neutraal	5%	7%	6%	0%
Ontevreden	71%	67%	81%	78%
	100%	100%	100%	100%

7. SLOTOPMERKINGEN

Tot slot kregen de respondenten de mogelijkheid zelf nog een opmerking of verbeteruggestie toe te voegen.

Onderstaand de top 10 aan onderwerpen waar de opmerkingen over gaan

Tabel 7: Top 10 aan onderwerpen waar slotopmerkingen over gaan

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Complimenten het gaat goed zo, erg tevreden over eigen chauffeur, er is veel verbeterd (31x)2. Er blijft ontevredenheid, klachtenafhandeling niet goed, er gaan nog regelmatig zaken mis, het vertrouwen is weg, blijft aanmodderen (24x)3. Hoop op behoud chauffeur na zomer, hoop dat de opstart komend jaar wel goed zal gaan (18x)4. Het gaat niet goed met vervangers, wisselingen van chauffeurs (16x)5. Communicatie kan beter tussen Centrale, planning, chauffeurs en klanten (12x)6. Lengte reistijd mag korter, mijn kind is de eerste die opgehaald wordt (5x)7. De reizen kunnen nog veel meer maatwerk worden (4x)8. Meer nadruk op <i>op tijd komen</i> (3x)9. Geef chauffeurs een belangrijkere rol in de organisatie, communicatie en planning (3x)10. Vele verschillende ideetjes voor losse verbeter tips |
|--|

BIJLAGE: VRAGENLIJST

Intro

Ik bel u voor het klanttevredenheidonderzoek naar het vervoer van PlusOV waarvan uw kind/u gebruik maakt. U heeft hierover een brief ontvangen. Wilt u mee doen aan dit onderzoek? Het duurt circa 10 minuten. De vragen in dit onderzoek gaan over de situatie in de maanden april, mei juni.

HET VERVOER EN DE UITVOERING VAN DE RIT

1. De eerste vraag gaat over het tijdstip van ophalen en thuisbrengen?

	Ja, altijd	Ja, meestal	Soms	Nee, meestal niet	Nooit	Weet niet/ geen antw.
a. Wordt uw kind / u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Komt uw kind / u op de afgesproken tijd aan op school/instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Wordt uw kind/u meestal op de afgesproken tijd thuisgebracht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Wordt u op de hoogte gebracht als het busje/de taxi een kwartier later dreigt te komen? (voor enq: volgens afspraak moet chauffeur contact opnemen als hij/zij een kwartier of meer vertraging ondervindt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Kunt u aangeven in hoeverre u momenteel tevreden bent over de volgende aspecten van het vervoer?

	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Weet niet/ geen antw.
a. De reistijd (lengte/tijdsduur van de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Het comfort in de bus/taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Het gevoel veilig vervoerd te worden (toezicht en vastzetten gordels)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De reinheid van de bus of taxi (netjes, schoon en rookvrij)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Als u een rapportcijfer van 1 tot 10 zou moeten geven voor uw algemene indruk over het vervoer van de afgelopen 3 maanden, welk cijfer zou u dan geven? (1 is het laagst, 10 is het hoogst).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

4. Als u een rapportcijfer van 1 tot 10 zou moeten geven voor het voertuig van de afgelopen 3 maanden, waarmee uw kind van en naar school wordt gebracht, welk cijfer geeft u dan?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

DE CHAUFFEUR

5. Kunt u aangeven in hoeverre u momenteel tevreden bent over de chauffeur, als het gaat om de volgende zaken?

	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	Weet niet/ geen antw.	Niet van toepassing
a. De manier waarop de chauffeur met uw kind/u omgaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De houding en behulpzaamheid van de chauffeur naar ouders/verzorgers (<i>indien van toepassing</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De representativiteit van de chauffeur (netjes gekleed, spreekt deze duidelijk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Het vastzetten van de rolstoel door de chauffeur (<i>indien van toepassing</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De rijstijl van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen van uw kind/u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De overdracht van uw kind aan iemand die op school is (pleinwacht)/ iemand van de instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven voor uw algemene indruk over de chauffeur(s) van uw kind in de afgelopen 3 maanden, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

DE VERVOERSCENTRALE VAN PLUSOV

7. Heeft u het afgelopen 3 maanden wel eens contact gehad met de vervoerscentrale van PlusOV?

- # Ja
- # Nee door naar vraag 10
- # Weet niet / geen antwoord door naar vraag 10

8. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten van de centrale ?

	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	Weet niet/ geen antw.	Niet van toepassing
a. De bereikbaarheid van de centrale van PlusOV.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De klantvriendelijkheid van de medewerker(s))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De manier waarop uw vraag / opmerking wordt afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven voor uw algemene indruk over de centrale van PlusOV in de afgelopen 3 maanden, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

DE WEBSITE VAN PLSUSOV EN UW PERSOONLIJKE PAGINA

10. Heeft u wel eens informatie opgezocht op de website van PlusOV?

- # Ja
- # Nee door naar vraag 12
- # Weet niet / geen antwoord door naar vraag 12

11. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven aan de website van PlusOV, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

12. Gebruikt u uw persoonlijke pagina Mijn PlusOV voor bijvoorbeeld het afmelden voor vervoer?

- # Ja
- # Nee door naar vraag 14
- # Weet niet / geen antwoord door naar vraag 14

13. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven uw persoonlijke pagina: Mijn PlusOV, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

KLACHTENAFHANDELING

14. Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van uw kind/u?

- # Ja
- # Nee door naar vraag 17
- # Weet niet / geen antwoord door naar vraag 17

15. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht of klachten, als het gaat om:

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/geen antw.	Niet van toepassing
a. de manier waarop u klachten kunt indienen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de kwaliteit van afhandeling van de klacht(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de snelheid van afhandeling van de klacht(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de wijze waarop u geïnformeerd werd over de afhandeling van de klacht(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven over de afhandeling van uw klachten, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer</i>										

17. Dit was de laatste vraag. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of suggesties of wilt u iets melden dat niet in de vragenlijst aan de orde is geweest?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking

Datum : 10 september 2018

Aan : Jan Akerboom

Kopie aan : Rob Ogink

Van : Miranda Arendsen
DEV-SVC

Onderwerp : Oplegnotitie KTO CCV PlusOV & factsheet



Inleiding

In mei 2018 heeft de vakgroep Kennis & Verkenning een schriftelijke meting uitgevoerd onder 1200 reizigers die in het eerste kwartaal van 2018 gebruik maakten van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV), verzorgd door PlusOV. We vroegen hen naar hun tevredenheid over PlusOV in zijn algemeenheid, vervoer, chauffeur(s), de centrale, website en klachtenafhandeling.

We hebben 481 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen. Dat betekent dat dit onderzoek een respons heeft van 40%. De conclusies die we kunnen trekken zijn daarmee betrouwbaar en representatief voor alle reizigers die gebruik maken van het CVV van PlusOV.

Algemene kenmerken

46% van de mensen die de vragenlijst heeft ingevuld is 80 jaar en ouder en 71% van alle respondenten is van het vrouwelijke geslacht. Ze gebruikten PlusOV vooral om op bezoek te gaan bij familie en kennissen (66%) en om naar medische afspraken te gaan (58%). Een kwart van alle respondenten reist ongeveer één keer per week met PlusOV. Bijna de helft had in de afgelopen week nog gereisd met PlusOV.

En wat valt op?

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over PlusOV. Ze waarderen PlusOV met een 7,4. Wat betreft de verschillende aspecten van vervoer zijn reizigers het minst tevreden over de stiptheid van het vervoer. 47% is daar tevreden over en 5% is daar zeer ontevreden over.

Het hoogste rapportcijfer (7,8) scoort de chauffeur(s). Reizigers zijn met name zeer tevreden over het helpen bij in- en uitstappen (28%) en over de klantvriendelijkheid van de chauffeurs(s) (27%).

Het verbetertraject dat is doorgevoerd bij de telefooncentrale werpt zijn vruchten af. Reizigers zijn vooral tevreden over de klantvriendelijkheid aan de telefoon (67%), de hulpvaardigheid (66%) en de afhandeling van vragen (65%). Het minst tevreden is men over de snelheid van het beantwoorden van de telefoon (44%). Zes procent is daar zeer ontevreden over.

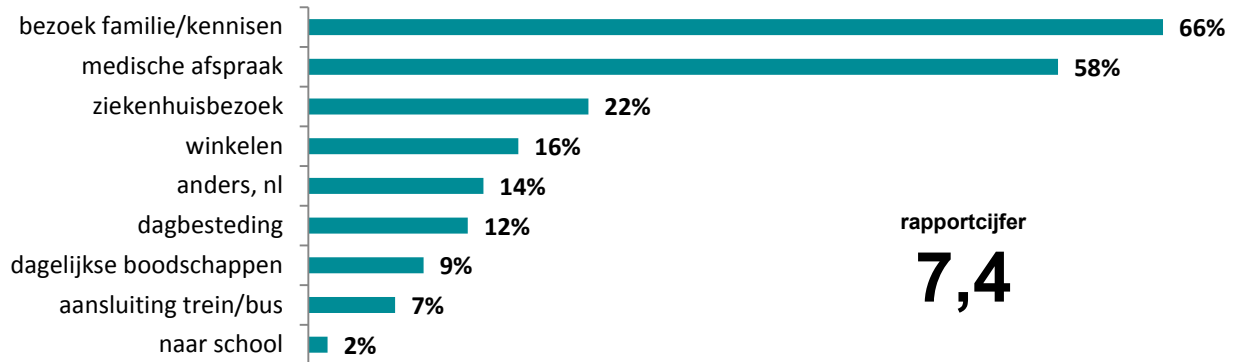
Tweederde van de respondenten heeft de website www.plusov.nl nog nooit bezocht. Gezien het feit dat bijna de helft van hen ouder is dan tachtig is dit gegeven misschien ook weer niet zo opvallend. Van de bezoekers van de PlusOV-website kon 55% (zeer) makkelijk informatie vinden. 57% van de website-bezoekers gebruikt MijnPlusOV om vervoer af te melden.

Tenslotte valt het rapportcijfer op voor de klachtenafhandeling, namelijk een 5,3. Hier moeten we wel het volgende bij opmerken: in totaal hebben 39 (van de 481) reizigers een klacht ingediend. Dit is een relatief laag aantal in dit onderzoek, hoewel het wel hoog genoeg is ($n > 30$) om erover te rapporteren. Het betreft 1 op de 5 respondenten die deze vraag heeft ingevuld en dus bijna 1 op de 10 van alle respondenten. Daarmee is het rapportcijfer betrouwbaar. Over de aard van de klachten kunnen we geen betrouwbare uitspraken doen omdat die aantallen wel te laag zijn. In de helft van de gevallen is de indiener van de klacht in het gelijk gesteld, al dan niet met compensatie. Wat betreft de afhandeling van klachten is 1 op de 5 zowel zeer ontevreden over de snelheid van afhandelen als de wijze van afhandelen. 1 op de 10 is zeer ontevreden over de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

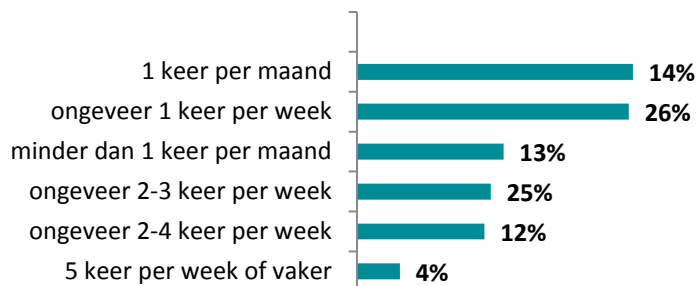
FACTSHEET Collectief Vraagafhankelijk Vervoer PlusOV september 2018

ALGEMEEN

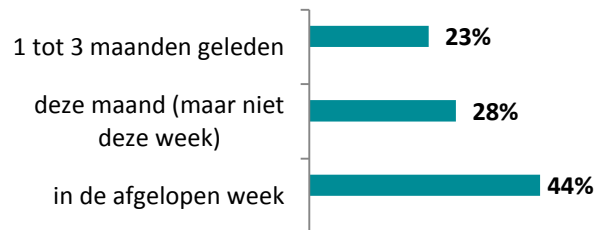
Waarvoor gebruikt u PlusOV? (meerdere antwoorden mogelijk)



Hoe vaak reist u gemiddeld met PlusOV?

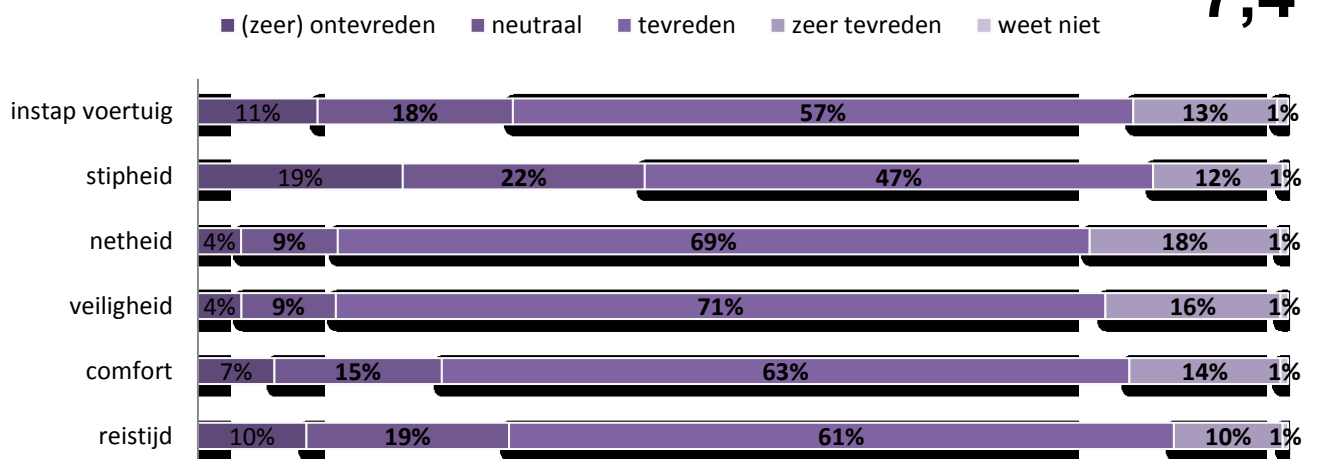


Wanneer heeft u voor het laatst gereisd?



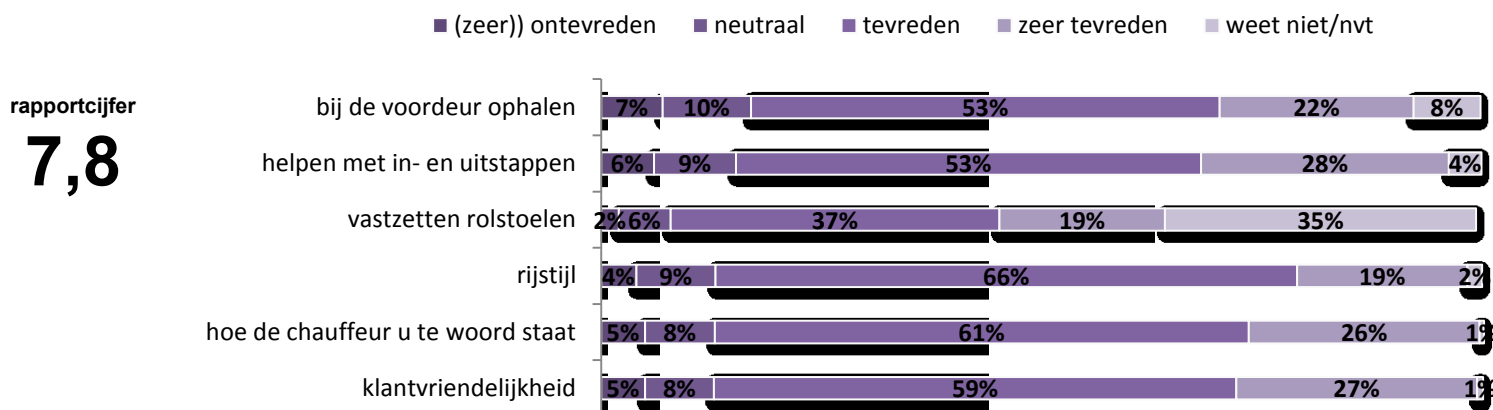
VERVOER

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van vervoer?



CHAUFFEUR(S)

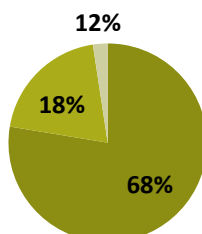
Hoe tevreden bent u over de chauffeur(s)?



CENTRALE PLUSOV

Wanneer heeft u in de maanden januari, februari en/of maart contact gehad met de centrale van PlusOV?

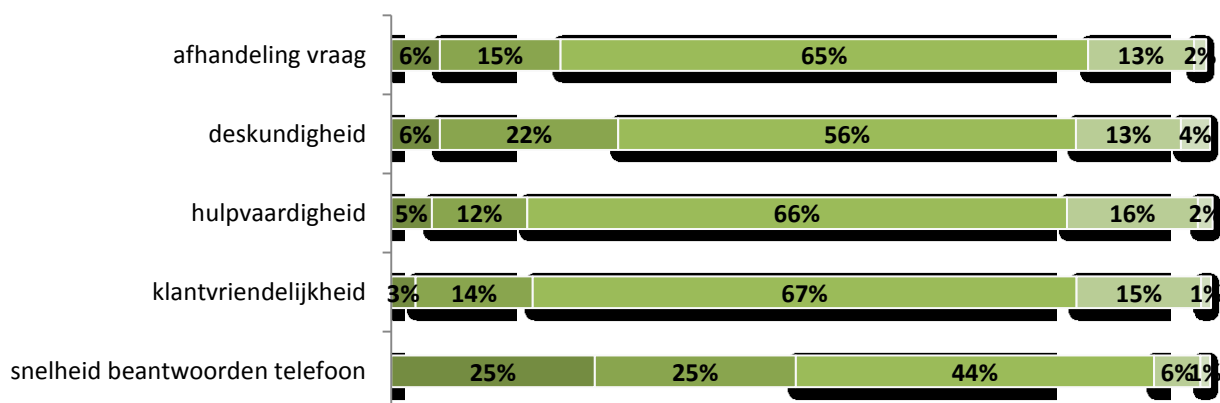
■ ja ■ nee ■ weet niet/wil niet zeggen



rapportcijfer **7,3**

In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de centrale?

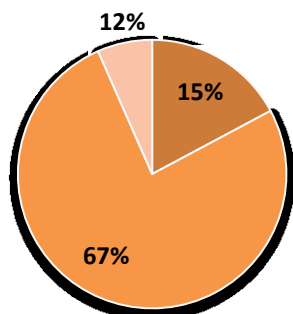
■ (zeer) ontevreden ■ neutraal ■ tevreden ■ zeer tevreden ■ weet niet/wil niet zeggen



WEBSITE

Heeft u de website van PlusOV wel eens bezocht?

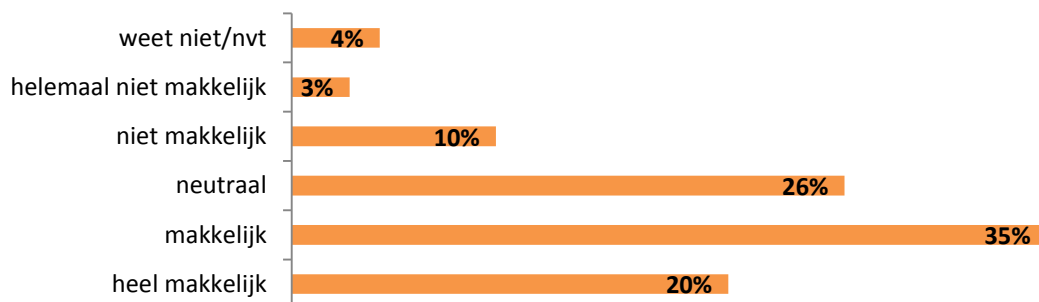
■ ja ■ nee ■ weet niet/geen mening



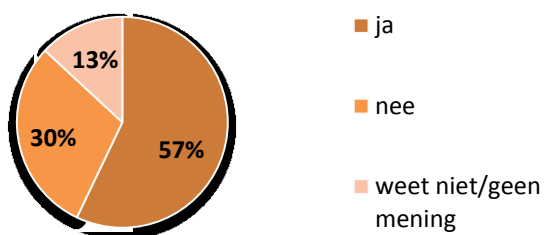
rapportcijfer

7,0

Kon u de informatie die u zocht makkelijk vinden?



Gebruikt u MijnPlusOV voor het afmelden van vervoer?

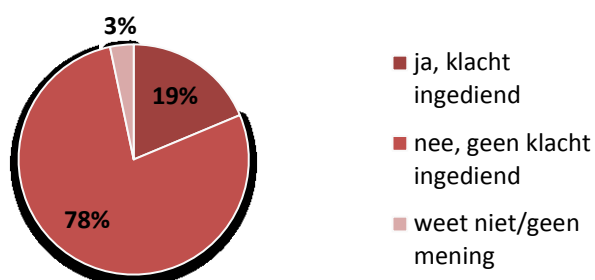


KLACHTENAFHANDELING

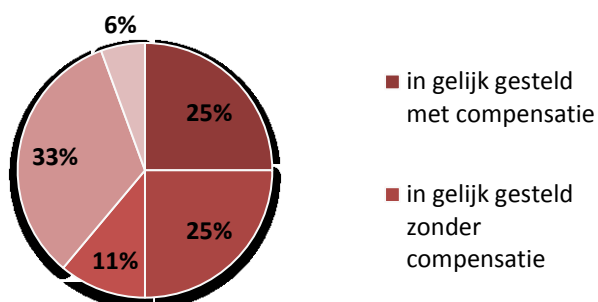
Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden?



Heeft u in de maanden januari, februari en/of maart een klacht ingediend over het PlusOV-vervoer?



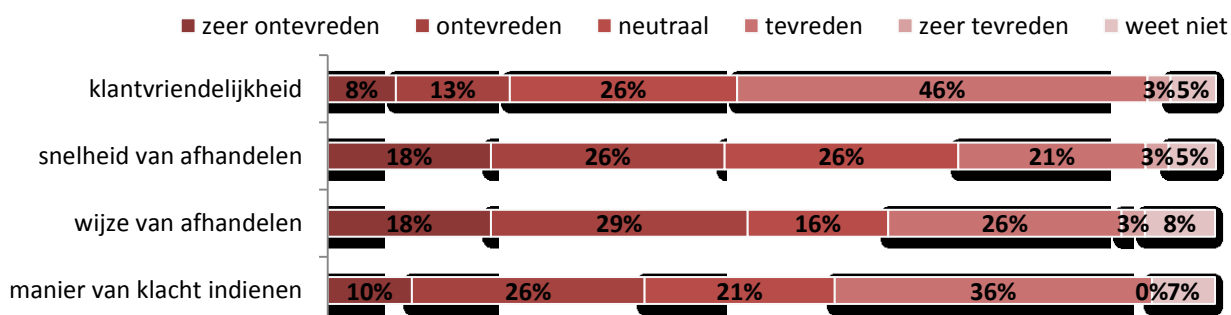
Wat was de laatste reactie op uw klacht?



rapportcijfer

5,3

In hoeverre bent u tevreden over de afhandeling van uw klacht of klachten, als het gaat om:



RESPONS per gemeente

Gemeente	Respons in %	Absoluut aantal
Apeldoorn	32%	142
Deventer	30%	130
Zutphen	13%	56
Epe	8%	36
Brummen	5%	24
Voorst	4%	19
Lochem	4%	17
Heerde	3%	13
Hatterum	2%	10

Er zijn te weinig respondenten (namelijk minder dan 30) uit de gemeenten Brummen, Voorst, Lochem, Heerde en Hatterum om per afzonderlijke gemeente de onderzoeks- resultaten te presenteren.

In het algemeen is de respons van 40% wel hoog genoeg om uitspraken te doen die gelden voor alle PlusOV-reizigers uit alle gemeenten.

Evaluatie vervoercentrale PlusOV (2015-juli 2018)

Inhoud

1	Inleiding.....	1
2	Toetsing uitgangspunten vervoercentrale PlusOV	2
3	Waarde van vervoercentrale PlusOV	6
4	Waarde voor cliënten en reizigers.....	9
5	Conclusies en aanbevelingen.....	14

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds augustus 2016 is binnen de regio Stedendriehoek de vervoercentrale PlusOV operationeel. PlusOV organiseert het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer van verschillende doelgroepen voor de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattum, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. PlusOV levert daarnaast ook aanvullend vervoer. De gemeenten hebben een dienstverleningsovereenkomst (hierna: DVO) afgesloten met PlusOV. Deze loopt per 1 augustus 2019 af.

PlusOV is een publieke organisatie en verricht naast inkoop- en beheertaken ook de regie op het doelgroepenvervoer. De regie betreft de ritaanname, het reisadvies, de planning en het toewijzen van de rit aan een vervoerder. PlusOV is een BedrijfsVoeringsOrganisatie (BVO) die juridisch is verankerd in een gemeenschappelijke regeling (GR). Met de provincie Gelderland is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten om ook het openbare vraagafhankelijke vervoer (voorheen Regiotaxi Gelderland) bij PlusOV onder te brengen.

Doel van de publieke regiecentrale is het efficiënt organiseren van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer met behoud van kwaliteit. PlusOV plant de meerdere vervoervormen in samenhang en op regionaal niveau, waardoor minder capaciteit (in voertuigen en chauffeurs) nodig is om dezelfde aantallen reizigers te vervoeren. De verschillende vormen van vervoer zijn gefaseerd bij PlusOV ondergebracht.

- In augustus 2016 is met het leerlingenvervoer, jeugdvervoer en Wmo-dagbesteding van de gemeente Apeldoorn gestart.
- In januari 2017 zijn het sociaal-recreatieve vervoer, vallend onder de Wmo, en het openbaar vraagafhankelijke vervoer (voorheen Regiotaxi Gelderland) bij PlusOV ondergebracht.
- Vanaf 21 augustus 2017 is het vervoer voor leerlingen, het jeugdzorg en Wmo-dagbesteding van de andere gemeenten ingestroomd.

De opstart van PlusOV en gelijktijdige invoering van deze vervoersoorten werd gekenmerkt door forse problemen. Kinderen en cliënten werden niet op tijd of helemaal niet vervoerd. Dit heeft veel maatschappelijke commotie veroorzaakt. Er is direct na de ontstane problemen in september/oktober een kort onderzoek (quickscan) uitgevoerd naar de oorzaken van de problemen en of de tot dan genomen maatregelen adequaat waren. Ook zijn reizigers telefonisch geïnterviewd. Op basis van alle bevindingen heeft het bestuur een Plan van Aanpak laten opstellen waarmee PlusOV structureel op orde moet komen. De directie wordt in de

tussentijd op basis van interim-management gevoerd. Eind 2017 en begin 2018 zijn verschillende maatregelen uitgevoerd en heeft een grote herstructurering en reorganisatie van de uitvoeringsorganisatie PlusOV plaatsgevonden.

1.2 Aanleiding evaluatie

Gemeenten moeten kunnen sturen op het presteren van PlusOV en een besluit kunnen nemen over voortzetting van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de vervoerscentrale PlusOV. De huidige DVO loopt per 1 augustus 2019 af. De evaluatie dient als input voor het besluit van de 9 deelnemende gemeenten om de DVO PlusOV al of niet te verlengen. Dit besluit moet door elke gemeente vóór 1 november 2018 worden genomen. Bij het besluit over de verlenging van de DVO is ook de eventuele verlenging van de vervoercontracten van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer en de invulling van de Samenwerkingsovereenkomst met provincie Gelderland van belang.

Voor de evaluatie is niet alleen inzicht nodig in het actuele presteren op KPI's¹ van PlusOV, maar ook de mate waarin PlusOV bijdraagt aan de oorspronkelijke doelstellingen zoals geformuleerd in de Kadernota. Ook de financiële resultaten van PlusOV zijn van belang.

1.3 Doelstelling evaluatie

De evaluatie heeft tot doel een adequate onderbouwing te bieden voor een besluit over (al of niet) verlengen van de dienstverleningsovereenkomst met PlusOV. In de evaluatie worden de volgende kernvragen beantwoord (bron; Bestuurlijk Overleg PlusOV, 22 feb. 2018):

1. Voldoet PlusOV aan de dragende gedachten onder de regiecentrale, voldoet zij aan de oorspronkelijke uitgangspunten?
2. Biedt PlusOV toegevoegde waarde boven de situatie voor augustus 2016?
3. Hoe en in welke mate biedt PlusOV meerwaarde voor cliënten (kwaliteit, tevredenheid)?

Bij het beantwoorden van de kernvragen wordt getoetst hoe PlusOV voldoet aan de uitgangspunten en doelstellingen zoals weergegeven in de Kadernota en het Bedrijfsplan. Hiertoe zijn interviews met stakeholders, klanttevredenheidsonderzoeken en een kostenontwikkelingsonderzoek uitgevoerd. Resultaten van de herstructurering van de uitvoeringsorganisatie (periode nov.-juli) zijn meegenomen. Dit evaluatierapport is samengesteld aan de hand van onderzoeken van bureaus Partners in Mobiliteit, Ecorys en enquêtebureau van gemeente Deventer en eigen analyses van de deelnemende gemeenten.

De start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 (eind aug./sept 2018) wordt in een aparte notitie beschreven. Tevens wordt de manier waarop kosten van het routegebonden vervoer over de gemeenten wordt verdeeld (de vereveningswijze) nader geanalyseerd en aan het Bestuur voorgelegd..

2 Toetsing uitgangspunten vervoercentrale PlusOV

2.1 Beschrijving

Met PlusOV is een nieuwe centrale opgezet die de planning en het beheer uitvoert voor de verschillende vervoersoorten. Dit wijkt af van de situatie voor PlusOV met verschillende vervoercontracten, vormen van beheer (vervoer al dan niet met andere gemeenten ingekocht) en plannen van vervoer (taak lag bij vervoerders zelf). In de regio Stedendriehoek/Hattem-Heerde is gekozen voor een publieke regiecentrale die is ondergebracht bij de gemeente Lochem. In de door de 9 gemeenteraden- vastgestelde Kadernota Basismobiliteit zijn de uitgangspunten voor de nieuwe vervoerscentrale opgenomen.

¹ KPI's zijn Kritische Prestatie Indicatoren.

Uitgangspunten uit 'Op weg, Kadernota Basismobiliteit 2015 – 2019'

03| Uitgangspunten regionaal vervoerssysteem

De samenwerkende gemeenten willen over de sociale domeinen heen en in samenhang met het aanvullende openbaar vervoer zoeken naar slimme en creatieve oplossingen. We willen meer efficiency en vervoer dat is afgestemd op de behoefte en mogelijkheden van mensen zelf. De samenwerkende gemeenten delen de volgende uitgangspunten voor het regionale vervoerssysteem:

1. Toegang bepaalt iedere gemeente zelf
2. Vervoersstromen regionaal gebundeld
3. Kwaliteit
 - Behoud van kwaliteit
 - Heldere communicatie over (veranderende) spelregels
4. Herkenbaar vervoerssysteem
5. Ritbijdrage regionaal afgestemd en betaalbaar
6. Vervoeraanbod op maat, gericht op zelfredzaamheid, dat doen we door:
 - De reiziger te informeren over vervoersalternatieven
 - Reizigers te stimuleren goedkopere vervoersalternatieven te gebruiken
7. Buitengebied bereikbaar
8. Niet belemmerend voor de doorontwikkeling van het reguliere OV
9. Verduurzaming voertuigen.

Taken uit 'Op weg, Kadernota Basismobiliteit 2015 – 2019' (H5)

'Het resultaat van een regionale (of bovenregionale) beheerorganisatie is:

- Gemeentelijke opdrachtgevers hebben meer grip op beleid en uitvoering van het maatwerkvervoer;
- Schaalvoordelen. Het onderbrengen van alle backofficefuncties op één plaats leidt tot een efficiëntere beheerorganisatie. Bijvoorbeeld een efficiënte financiële afwikkeling tussen provincies, gemeenten, reizigers, regiecentrale en vervoerders;
- Meer kennis en deskundigheid en daardoor beter voorbereid zijn op: overheveling Valys, vergrijzing en bezuinigingen in het openbaar vervoer en wellicht bezuinigingen in het maatwerkvervoer;
- Meer sturing op aanbod én vraag mogelijk;
- Efficiëntere inzet van voertuigen;
- Eén centraal punt voor het indienen van klachten zorgt voor duidelijkheid voor reizigers, maar ook voor overheden. Er ontstaat een compleet beeld van alle klachten over vervoerders en de regiecentrale.'

Figuur 2.1: Uitgangspunten en taken Kadernota

2.2 Beoordeling

2.2.1 Uitgangspunten en taken Kadernota

Aan de meeste uitgangspunten en vermelde taken van de Kadernota (figuur 2.1) wordt inmiddels voldaan. Gemeenten bepalen zelf toegang tot het vervoerssysteem, het vervoer is gebundeld, het is herkenbaar, de ritbijdragen zijn regionaal afgestemd en afhankelijk van het inkomen redelijk betaalbaar. Het buitengebied is bereikbaar en vervoerders hebben verschillende aanbiedingen gedaan voor de inzet van duurzame voertuigen (rekening houdend met beperkte contractduur). De kwaliteit van het vraagafhankelijke vervoer PlusOV is sinds de start vergelijkbaar met de voorgaande regiotaxisystemen (Regiotaxi Salland en Gelderland). De kwaliteit van het routegebonden vervoer was slecht maar is het afgelopen half jaar flink verbeterd. Klachten worden centraal geregistreerd en afgehandeld. Via de Gemeenschappelijke Regeling kunnen de gemeenten de eigen uitvoeringsorganisatie PlusOV zelf aansturen en biedt het ze meer grip op beleid en uitvoering maatwerkvervoer dan in de situatie voor PlusOV. Wat betreft het vraagafhankelijke vervoer vinden de meeste gemeenten dat kwaliteit op het niveau zit van vóór PlusOV maar in het routegebonden vervoer zijn nog steeds hardnekkige klachten. De kwaliteit heeft veel te lijden gehad onder de startproblemen, is weliswaar verbeterd, maar nog niet goed genoeg. De planning en klachtenafhandeling vraagt nog de nodige aandacht.

De uitvoeringsproblemen bij de start van routegebonden vervoer schooljaar 2017-2018 en de herstructurering/reorganisatie van de vervoerscentrale hebben er wel toe geleid dat de schaalvoordelen van een efficiëntere organisatie en effectievere inzet van voertuigen nog niet is behaald (zie ook hoofdstuk 3). Daadwerkelijk sturen op vraag en aanbod én afstemming zoeken met vervoersalternatieven (openbaar en vrijwilligersvervoer) heeft nog niet plaatsgevonden. Reizigers worden hierover nog niet geïnformeerd². In de nieuwe vervoerplanning leerlingenvervoer 2018/2019 moeten verbeteringen zichtbaar worden voor een efficiëntere planning. In 2019 zijn acties in voorbereiding voor sturing vraag en aanbod en inzet vervoersalternatieven.

2.2.2 Functioneren vervoercentrale PlusOV

Na de problemen bij de uitvoering van het leerlingenvervoer september 2017 is onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening van PlusOV. De resultaten, conclusies en aanbevelingen van dit onderzoeksrapport (Cissonius Groep, oktober 2017) gaven het bestuur van PlusOV aanleiding om haar organisatie te laten doorlichten door een onafhankelijke bureau Partners in Mobiliteit (PiM). Doel was te komen tot een plan van aanpak om de dienstverlening van PlusOV kwalitatief op aanvaardbaar niveau te brengen.

Begin juli zijn de resultaten van het verbeterplan PlusOV 3.0 gepresenteerd over de periode november 2017-juni 2018). De resultaten na de realisatie van het verbeterplan zijn volgens PiM:

1. Klachten

De achterstand in het verwerken van klachten kreeg vanaf oktober 2017 onmiddellijk aandacht. Op dit moment is het percentage klachten in het vraagafhankelijk vervoer gemiddeld 0,13%. In het routegebonden vervoer is dit gemiddeld 0,28%. Dit is voor beide vervoersstromen binnen de gestelde norm (=0,3%). Om het aantal klachten te reduceren, zijn vervoersroutes waarover we klachten kregen, onderzocht en aangepast. De communicatie met reizigers, ouders/verzorgers, vervoersbedrijven, chauffeurs en gemeenten werd verbeterd. Werkprocessen voor het afhandelen van klachten werden gestroomlijnd en geborgd om kwaliteitsbewaking mogelijk te maken. Hiervoor heeft PlusOV een kwaliteitsmedewerker aangesteld.

2. ICT

Klantdata zijn op orde gebracht en de problemen in/met het ICT-systeem zijn opgelost, medewerkers van PlusOV zijn getraind in het gebruik ervan. Voor chauffeurs en medewerkers van PlusOV is een proces van bijscholing en training ingericht.

3. Herstructurering

De organisatie-inrichting is volledig herzien. Het team is op sterkte en werkprocessen zijn opnieuw ingericht. Nieuwe medewerkers zijn aangetrokken om het werk van externen over te nemen. Het externe callcenter van RVC wordt nauwelijks nog door PlusOV ingeschakeld, waardoor extra kosten zijn teruggebracht. Momenteel heeft de organisatie van PlusOV in totaal 26 fte verdeeld over 33 medewerkers. De instroom van een groot aantal nieuwe medewerkers (3 planners, 4 telefonisten, 2 kwaliteitsmedewerkers, 1 managementassistente en 1 operationeel manager) geeft dat het inwerken en optimaliseren nog enige tijd nodig heeft.

4. Vervoer

De bijeenkomsten met chauffeurs (voorjaar 2018) hebben bijgedragen aan een verbetering van de communicatie tussen PlusOV en de chauffeurs. Ze weten elkaar sneller en beter te vinden, waardoor reizigers beter worden bediend. Vervoerders zijn steeds beter in staat met eigen voertuigen en medewerkers het vervoer te regelen.

PiM concludeert in het rapport (6 juli 2018) dat PlusOV in technisch en operationeel opzicht een stabiele organisatie is. Zij levert als publieke organisatie vervoer binnen de kaders die de gemeentelijke en provinciale opdrachtgever daaraan stelt. Er blijft ruimte voor verbetering van de werkprocessen, communicatie met reizigers en training en opleiding van medewerkers. Het management is in control en heeft handvatten om verdere verbeteringen door te voeren. Daarbij heeft PiM ook een aantal adviezen gegeven en suggesties gedaan naast het doelgroepenvervoer de samenhang en afstemming met andere vormen van om de mobiliteit te verbeteren. Deze liggen o.a. op het terrein van beleid en aanbestedingsvraagstukken.

² Reizigers met het vraagafhankelijke vervoer zonder Wmo-indicatie krijgen wel een openbaarvervoeradvies aangeboden.

Het bestuur van PlusOV heeft kennis genomen van het adviesrapport van PiM en vraagt specifieke aandacht voor:

- Doorontwikkelen professioneel opdrachtgeverschap richting vervoerders;
- Verbeteren informatievoorziening naar gemeenten, scholen/instellingen, reizigers/ouders (klachtenafhandeling);
- Doorvoeren efficiëntcyverbeteringen met behoud van kwaliteit;
- Vergroten slagvaardigheid bestuur PlusOV.

2.2.3 Samenwerking vervoerders en chauffeurs

De nieuwe vervoercentrale, de nieuwe manier van werken (inclusief inkoop en contractmanagement) en aansturing vervoerders betekenen een andere vorm van samenwerking. Vervoerders hebben minder invloed op planning en inzet van chauffeurs die gedurende inzeturen expliciet beschikbaar zijn voor PlusOV en voor andere vervoerscontracten. In het algemeen is de relatie met de vervoerders die het vraagafhankelijk vervoer uitvoeren goed. De relatie met de vervoerders van het routegebonden vervoer staat onder druk. Uit gesprekken en brieven komt naar voren dat zij van mening zijn dat zij zelf het vervoer efficiënter en beter kunnen plannen. Ondanks dat zij wel hebben ingetekend op de opdracht en hebben ingestemd met de voorwaarden, wil men liever werken met een eigen planning en zelf de regie overnemen. De samenwerking met PlusOV verloopt niet optimaal. Het huidig bestek en contract voor routegebonden vervoer kan op een aantal onderdelen wel worden verbeterd om de positie van de opdrachtgevers (gemeenten/PlusOV) richting vervoerders te verbeteren.

PlusOV heeft in februari 2018 alle chauffeurs die in het routegebonden vervoer actief zijn uitgenodigd voor chauffeursbijeenkomsten in Deventer. 320 chauffeurs van de twee vervoerders hebben aan deze sessie meegedaan. Uit deze groep hebben zich vervolgens 54 chauffeurs als vrijwilliger opgegeven voor een werkgroep verbeterpunten;

A) testen van de portal, om inzicht in de routes te krijgen

B) processen meelezen, reacties geven of ontbrekende processen aanvullen

Daarna zijn er nog 2 terugkomsessies geweest in Lochem in mei voor een afvaardiging van deze 320 chauffeurs. Hieraan hebben in totaal 99 chauffeurs meegedaan.

Er zijn diverse verbeteracties uitgevoerd; training en instructies aan chauffeurs/medewerkers PlusOV, toegang tot portal PlusOV (inzage in routes) en verbeterde telefonische bereikbaarheid. Lopende acties zijn: sneller en optimalere routes (leerlingenvoer schooljaar 2018/2019) inplannen, koppelen voertuigen-vaste chauffeurs, en tijdige communicatie ouders-chauffeurs (zodat ook kennismaking voor start leerlingenvoer mogelijk is en vervanging bij ziekte). Met de vervoerders wordt een actieplan opgesteld om voldoende capaciteit bij vervoerders voor vervanging van chauffeurs en opvang verloop in chauffeursbestand als gevolg van arbeidsmarktontwikkelingen.

De vakbonden vragen aandacht voor rechtspositie van chauffeurs. De arbeidsmarkt voor chauffeurs staat onder druk. De trend is dat vervoerders steeds meer gebruik maken van flexibele arbeidscontracten. Langere contracten (nu maar 2 jaar) vanuit PlusOV bieden meer zekerheid voor vervoerders en vergroten de kans op vaste arbeidscontracten en betere afwikkeling van OPOV-regeling (Overgang Personeel bij overgang vervoerscontracten binnen de taxi-CAO). De uitvoering van de CAO blijft daarbij een verantwoordelijkheid van de vervoerders en niet van de uitvoeringsorganisatie PlusOV. Bij aanbestedingen willen de vakbonden hogere minimumprijzen, aansluiting bij Aanbestedingsinstituut Mobiliteit en inspraak bij bestek.

De nieuwe start van het leerlingenvoer 2018 is niet optimaal verlopen. Door chauffeurstekort (verantwoordelijkheid vervoerders), vele "last minute" mutaties/nieuwe aanmeldingen en aanpassingen vervoerschema's zijn niet altijd de juiste chauffeurs aan routes gekoppeld en mutaties/aanmeldingen goed en tijdig verwerkt. Dit leverde de eerste dagen diverse problemen op. De situatie is wel sterk verbeterd ten opzichte van de start vorig jaar. Ook is de planning efficiënter waardoor de vervoerskosten per leerling zullen afnemen.

3 Waarde van vervoercentrale PlusOV

3.1 Beschrijving

Het kenmerkende verschil met de vervoersituatie vóór PlusOV is dat vier vormen van vervoer (regiotaxi, dagbesteding-, jeugdwet- en leerlingenvervoer) voor 9 gemeenten zijn samengevoegd en wordt uitgevoerd door meerdere vervoerders onder aansturing van de vervoercentrale PlusOV. Voorheen waren dit losse contracten. De aanneme en planning van ritten ligt nu bij PlusOV. Hiervoor lag dit bij de vervoerders. In de Kadernota staat de beoogde inrichting van het maatwerkvervoer beschreven.

Beoogde inrichting doelgroepenvervoer uit Kadernota Basismobiliteit 2015 – 2019

In hoofdstuk '04| De inrichting van het maatwerkvervoer' staan de drie sporen voor inrichting van het maatwerkvervoer weergegeven:

1. Vergroten zelfredzaamheid (De Kanteling)
2. Efficiënter organiseren regionale vervoersstromen
3. Ontwikkelen van het maatwerkvervoer in samenhang met het OV.

De Regiecentrale is vooral van belang voor spoor 2:

- a) De regiecentrale heeft als voordeel dat 'ritten efficiënter over verschillende regelingen en gemeentegrenzen heen gepland kunnen worden. Bovendien kunnen ook kleinere taxibedrijven hierdoor een contract sluiten'.
- b) 'Wij willen de bezettingsgraad van voertuigen verhogen en volgtijdelijke ritten op termijn overregelingen en gemeentegrenzen heen mogelijk maken.'
- c) 'Bij de ritplanning worden reizigers vanuit de verschillende regelingen zoveel mogelijk gebundeld in voertuigen en/of worden voertuigen achtereenvolgens ingezet om reizigers vanuit verschillende vervoerregelingen te vervoeren'.
- d) 'We stimuleren reizigers om een vertrekmoment te dat bijdraagt aan een efficiënte inzet van voertuigen (denk aan dalurenkorting of korting voor vaste opstapplaats). In regionaal verband zetten gemeenten zich gezamenlijk in om in overleg met instellingen en scholen te kijken of er geschoven kan worden met de aanvangstijden zodat voertuigen optimaal kunnen worden ingezet.'

	Vervolgstep	Effect	Voordeel
Beleid	Aanpassen indicatiestelling	Minder gebruik doelgroepenvervoer en meer gebruik voorliggende voorzieningen.	20-30% besparing
Onderkant OV	Organisatie onderkant OV en invulling flexnet	Efficiëntere uitvoering doordat de regio zelf bepaalt waar OV rijdt en dit slim kan combineren met doelgroepenvervoer.	5-10% besparing
Bundeling vervoer	1. Gezamenlijk inkopen leerlingenvervoer	Bundeling van vervoer in de regio leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes.	5-10% besparing
	2. Samenvoegen AWBZ-vervoer instellingen	Bundeling van vervoer tussen instellingen leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes.	5-10% besparing
	3. Bundeling AWBZ- en leerlingenvervoer	Volgtijdelijk combineren van AWBZ en leerlingenvervoer leidt tot efficiënter vervoer.	0-5% besparing
	4. Centrale regie via mobiliteitscentrale	Zelf (laten) plannen en sturen op kosten en kwaliteit leidt tot optimale inzet van voertuigen.	15-35% (inclusief 1,2 en 3) besparing

Uit Kadernota: Tabel 6 De besparingsmogelijkheden geschat (3D vervoersstromenanalyse, Forseti/ Hhm, september 2013)

De berekende besparing bij punt 4 uit de tabel is door de gemeenten vertaald in een 5% lagere begroting dan in de situatie voor PlusOV. Via een vereveningssysteem worden de beheer- regie- en vervoerskosten van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer toegedeeld aan de deelnemende gemeenten.

Figuur 3.1: Waarde van de vervoercentrale

In de samenwerkingsovereenkomst met de provincie Gelderland hebben de 8 Gelderse gemeenten (excl. Deventer) afspraken vastgelegd over de financiering van het vraagafhankelijk vervoer en bijdragen aan de vervoercentrale.

3.2 Beoordeling

3.2.1 Efficiënter organiseren vervoerstromen

Met het instellen van de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit en het opzetten van de vervoercentrale PlusOV worden de volgende vervoerscontracten uitgevoerd voor de 9 deelnemende gemeenten en de provincie Gelderland:

- Sociaal-recreatief vervoer Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo); vraagafhankelijk vervoer.
- Openbaar Vervoer-vangnet (OV-vangnet); vraagafhankelijk vervoer voor iedereen zonder Wmo-indicatie (excl Deventer).
- Leerlingenvervoer; routegebonden vervoer.
- Jeugdwetvervoer; routegebonden vervoer.
- Dagbestedingvervoer; routegebonden vervoer in kader van de Wmo.

PlusOV regelt het vraagafhankelijk vervoer voor ca. 6.700 Wmo-geïndiceerden en 85 OV-reizigers, Meer dan 1.350 leerlingen en 750 cliënten dagbesteding reizen met het routegebonden vervoer. Hiermee wordt voldaan aan uitgangspunt 2a uit de kadernota (verschillende regelingen over gemeentegrenzen) en 2c (bundelen in voertuigen en volgtijdelijk rijden). Voor vraagafhankelijk vervoer rijden kleinere taxibedrijven. Het routegebonden vervoer wordt wel door grote taxibedrijven uitgevoerd. Voor uitgangspunt 2b geldt dat binnen het routevervoer de bezettingsgraad wordt verhoogd en dat binnen het routegebonden vervoer volgtijdelijk wordt gepland. Verdere optimalisatie lijkt mogelijk, waarbij ook kritisch gekeken moet worden naar de indicatiestelling en beleidsregels. Uitgangspunt 2d (aanpassen tijden) is nog niet uitgevoerd door PlusOV. De beoogde efficiencywinst (tabel Forseti) en 5% besparing is niet gehaald.

Organisatie PlusOV

Uit de vastgestelde jaarrekening blijkt dat in 2017 extra kosten zijn gemaakt om de haperende PlusOV-organisatie en de moeizame opstart van het leerlingenvervoer in augustus 2017 weer ten goede te doen keren. De beheerkosten (dat zijn staf, communicatie, klachtafhandeling, databeheer) vielen € 667.000 hoger uit dan begroot. Dit waren voornamelijk kosten van extra management-inhuur en advieskosten, die overigens gedurende het jaar al waren geautoriseerd door het bestuur. De regiekosten (dat zijn callcenter, reisinformatie, planning ritten ed.) vielen ook aanzienlijk hoger uit: € 879.000. Ook hier moesten extra kosten worden gemaakt om de operationele processen bij het leerlingenvervoer op orde te krijgen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan kosten van extra inhuur van het callcenter en inhuur van planners. Daarnaast bleken de loonkosten van het eigen personeel structureel te laag begroot.

Vervoerskosten

Het vraagafhankelijke Wmo-vervoer (voorheen Regiotaxi) bleef met totale kosten van € 5,6 mln ruim € 100.000 onder budget. Ook het aanvullend OV bleef verder onder budget - € 282.000. De kosten van het totale routegebonden vervoer overschreden het vervoersbudget met € 637.000 (20%), waarbij het leerlingenvervoer € 732.000 kostenoverschrijding had en dagbesteding € 95.000 onderuitputting van het budget. Hierbij speelt ook de gekozen vereveningswijze (toedeling vervoerkosten routegebonden vervoer over de dagbesteding-/jeugdwet en leerlingenvervoer) een rol.

De oorzaken van de hogere kosten van het leerlingenvervoer bestaan uit inzet van extra voertuigen ten opzichte van de basisplanning (15% meer inzet van voertuigen) en extra eenmalige kosten die gedurende de problemen in de eerste maanden moesten worden gemaakt om alle reizigers op bestemming te krijgen. Vanaf augustus 2018 wordt er met een aangepaste planning voor het leerlingenvervoer en dagbesteding vervoer gewerkt die tot een reductie van 10 à 15% van het aantal ingezette voertuigen en daarmee tot reductie van de vervoerskosten per reiziger zal leiden. Naar verwachting van PlusOV zullen hierdoor de kosten in de laatste vier maanden van 2018 en in 2019 als geheel weer op het beoogde niveau zijn, zoals beschreven in het bedrijfsplan.

Bureau Ecorys heeft voor 6 Gelderse regio's onderzoek gedaan naar de kostenontwikkeling van het vervoer met de verschillende publieke en private regiecentrales. Hieruit blijkt dat alle nieuwe regiecentrales in meer of mindere mate te kampen hebben met aanloopproblemen en kostenoverschrijdingen. Op enkele indicatoren als ritten per voertuig, vervoerskosten per reizigerskilometers, bezettingsgraad e.d. scoort PlusOV vergelijkbaar met de andere regio's. De vervoerskosten per leerling zijn op regioniveau in 2016 ingeschat op € 4.282 (incl. regie-btw) en in 2017 gestegen naar € 4.696 (excl. regie)³, een stijging van ca. 10%. De verwachting is dat door de efficiëntere planning de kosten per leerling in 2018 en 2019 zullen dalen. Wel zijn er bij het leerlingenvervoer grote verschillen per gemeente. Deze verschillen kunnen worden verkleind door aanpassing van de vereveningssystematiek. Het bestuur PlusOV heeft opdracht gegeven hiertoe een nader onderzoek te doen.

Ecorys heeft een aantal verklaringen voor de kostenontwikkeling:

- Andere manier van inkopen en nieuwe afrekensystematiek voor vervoerders en andere risico-verdeling centrale en vervoerder
- Kosten vervoerders kunnen niet meer toegerekend worden aan andere contracten. Mede daarom geen inschrijving meer onder de kostprijs.
- Door vervuilde brondata (reizigersgegevens), ontbrekende ritgegevens en aannames inzeturen mogelijk geen optimale indeling basepoints en uitvraag offertes vervoerders leerlingen- en dagbestedingsvervoer.
- Marktonwikkelingen; stijging van taxitarieven, minder aanbieders vervoer, krapte arbeidsmarkt taxichauffeurs, inzet duurzame voertuigen prijsverhogend effect.

Mogelijke sturingsknoppen voor PlusOV en gemeenten om de kosten te beheersen zijn:

- Beleid; focus op de voorzijde: instroom in het vervoer. Geen vervoer is voordeliger dan efficiënter vervoer. Het vermijden en terugdringen van indicaties die nadelig zijn voor de efficiency van het vervoer.
- Systeem; aanbrengen prikkels, beperken omrijtijden en niet-benutte inzeturen, tijden vraag/aanbod afstemmen, onderzoek ligging basepoints en uitwisselen vervoer op piektijden

In de kadernota is al aangegeven dat bij een nieuw vervoerssysteem de financiële effecten van invoering op voorhand niet goed zijn in te schatten. Aanpassingen in de toegang en de hoogte van de ritbijdragen zijn instrumenten die gemeenten kunnen gebruiken om de kosten te beheersen (vervoersvolume) of de inkomsten te verhogen (ritbijdragen). Door de introductie van een publieke regiecentrale kunnen de gemeenten gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst de spelregels wijzigen. Door het veranderen van spelregels kunnen mensen vaker of juist minder vaak met elkaar meereizen en kunnen bijvoorbeeld piekmomenten in het vervoer verschuiven. Deze wijzigingen hebben gevolgen voor de uitgaven. Met de komst van PlusOV hebben gemeenten meer sturingsmogelijkheden op de kwaliteit en de kosten. Deze sturingsmogelijkheden zijn in het afgelopen jaar nog niet optimaal benut.

PlusOV heeft een grote verbeteringslag moeten maken en is daardoor nog niet in een rustige fase beland waarin over een langere periode kan worden gezien of de beoogde efficiëntie ook daadwerkelijk wordt behaald. De potentie van een regiecentrale - ritten efficiënter over verschillende regelingen en gemeentegrenzen heen plannen - wordt door de gemeenten erkend. De meeste gemeenten zien op termijn mogelijkheden voor volgtijdelijk vervoer en een hogere bezettingsgraad van voertuigen binnen een regeling. PlusOV heeft bundeling van reizigers vanuit verschillende regelingen nog niet gerealiseerd. Gemeenten zijn genuanceerd over de haalbaarheid hiervan. Sturen op vertrekmoment, schuiven in aanvangstijden (scholen – instellingen) en ontwikkelen maatwerkvervoer zijn nog niet aan de orde geweest. De meeste gemeenten verwachten niet dat op korte termijn een efficiencyvoordeel van 5% wordt gehaald.

3.2.2 Ontwikkelen maatwerkvervoer

In de kadernota is aangegeven dat er maatwerkvervoer wordt ontwikkeld in samenhang met het OV. Daardoor realiseren we dat meer reizigers, die gebruikmaken van het maatwerkvervoer, het voor de overheid goedkopere OV (leren) te benutten. Ook kunnen we op deze wijze realiseren dat het reguliere OV, namelijk de lege buslijnen, meer flexibel worden ingevuld met juist een flexibele vorm van OV, zoals het maatwerkvervoer.

³ Voor Apeldoorn geheel 2017 en andere gemeenten aug-dec 2017 met PlusOV op basis van huidige vereveningssystematiek conform opgave juli 2018 van gemeenten/PlusOV.

De regio heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de provincie Gelderland. De provincie draagt jaarlijks minimaal € 1,1 mln. bij aan PlusOV. De provincie geeft aan dat het OV-vangnet via PlusOV goed wordt uitgevoerd. Het ontwikkelen van het maatwerkvervoer moet nog verder worden vormgegeven. De provincie stelt een beleidsnotitie “Andere Mobiliteit” op wat leidt tot nieuwe afspraken met de regio. Deze afspraken betreffen enerzijds de uitvoering van het OV-vangnet. En anderzijds de wijze waarop andere mobiliteitsvormen (bijv. dorpsdeelauto’s, deelfietsen, vrijwilligersvervoer, Mobility as a service etc.) in beeld komen voor het accommoderen van (latente) vervoervraag. Het idee is dat de middelen hiervoor in een fonds “Andere Mobiliteit” worden ondergebracht. Vanuit dit fonds kunnen initiatieven en implementatie van vervoeraanbod gefinancierd worden. Deze initiatieven kunnen komen van de regio’s, andere maatschappelijke organisaties en bedrijven. Het voornemen is om de huidige provinciale bijdrage voor PlusOV vanaf 2021 onder te brengen in het fonds. Het is aan de regio zelf om vervolgens te bepalen of en op welke wijze de uitvoeringsorganisatie PlusOV hierbij een rol dient te spelen. Voor de provincie zijn er geen redenen om van de huidige werkwijze met de uitvoeringsorganisatie PlusOV en de gemeenschappelijke regeling basismobiliteit af te wijken. De provincie heeft geen voorkeur voor een publieke of private regiecentrale. Belangrijk is dat er een regionale organisatie is die goed geïnformeerd en uitgerust met de juist expertise om vorm te geven aan de ontwikkeling van het vervoer en daarmee kwaliteit en kosten kan optimaliseren. Dit naast het zorgen voor een goede uitvoering van de dagelijkse exploitatie van het vervoer.

Ook vanuit het regionale ontwikkelteam Openbaar Vervoer wordt aandacht gevraagd voor het ontwikkelen van maatwerkvervoer. De provincie bereidt momenteel een nieuwe aanbesteding voor het openbaar vervoer voor en wil zich meer gaan richten op hoofdverbindingen. Maatwerkvervoer wordt belangrijk voor gebieden/kernen zonder regulier OV. De regio wil samen met de provincie de komende jaren een actieve rol spelen bij de invulling van “andere mobiliteit”. PlusOV kan hierbij ook een belangrijke rol gaan vervullen vanuit kennis/informatie doelgroepenvervoer en communicatie van en met inwoners. Een gemeenschappelijke regeling basismobiliteit is tevens een voorwaarde van de provincie bij het verstrekken van de subsidie aan Wmo-vervoer én de uitvoering van het OV-vangnet.

Andere publieke regiecentrales als Stroomlijn in Dordrecht en de Oosterschelderegio zijn al verder in het ontwikkelen van maatwerkvervoer. Zo wordt onder regie van de Stroomlijn in Dordrecht een systeem van elektrische deelauto’s in verschillende wijken uitgevoerd en samengewerkt met het openbaar vervoerbedrijf om de ketenmobiliteit en overstap naar het openbaar vervoer te verbeteren. In Zeeland heeft de regio samen met de provincie een haltetaxi ingevoerd waar mensen van en naar Openbaar Vervoerknooppunten worden vervoerd.

Bureau PiM (evaluatie bedrijfsplan PlusOV, juli 2018) adviseert dat de regio met PlusOV een sterk instrument in handen heeft om vorm te geven aan de mobiliteit van de burgers nu en in de toekomst. De kwaliteit van het vervoer is verbeterd en er staat een organisatie die vooruit kan. Benut die mogelijkheden. Om de meerwaarde van een publieke regiecentrale echt te benutten, adviseert PiM om “mobiliteit” als beleidsterrein te omarmen. Bouw kennis en kunde binnen het eigen ambtenarenapparaat op, of breid PlusOV (op termijn) uit met een kleine beleidsafdeling. Juist in een publiek aangestuurd vervoersmodel als PlusOV, liggen er kansen om in samenwerking met de OV concessieverlener (de provincie) stappen te maken richting de integratie van doelgroepenvervoer en OV. Hiervoor moet zowel in de contracten die gesloten worden voor het doelgroepenvervoer, als in de contracten voor het OV rekening gehouden worden. PiM ziet ruimte om in overleg met de provincie de kaders voor het OV in de regio beter te laten aansluiten op de kansen die het publieke regiemodel biedt.

4 Waarde voor cliënten en reizigers

4.1 Beschrijving

Primaire taak van PlusOV is het bieden van een goede vervoerkwaliteit voor de reizigers. In de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeenten en PlusOV zijn diverse Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgenomen (zie schema Dienstverleningsovereenkomst). Ten behoeve van de reizigers is een vervoerreglement opgesteld en toegezonden. Er is een klachtenmeldpunt ingesteld.

Dienstverleningsovereenkomst Basismobiliteit

Producten- en dienstencatalogus

- De vervoercentrale bundelt in het vervoersreglement de spelregels over het gebruik en achterliggende informatie over de vervoerscentrale voor iedereen die bij de vervoercentrale betrokken is.
- De vervoercentrale meet periodiek de klanttevredenheid over de uitvoering van het vervoer.
- De vervoercentrale bewaakt de klachtenafhandeling en zorgt voor een goede klachtenprocedure
- De vervoercentrale onderhoudt actief de relatie met onder andere reizigers, mantelzorgers, ouders, verzorgers, vervoerders, instellingen, scholen, provincie en gemeenten.
- De vervoercentrale biedt reizigers de mogelijkheid om in te loggen op een individuele beveiligde gebruikersomgeving.

Service Level Agreement

- 95% van de gesprekken wordt binnen 30 seconden opgenomen.
- Klanttevredenheid blijft minimaal 7,6
- Het percentage gegronde klachten is maximaal 0,3% (gerelateerd aan het aantal ritten)

Missie: Mensen prettig, betaalbaar en efficiënt vervoeren wanneer er geen vervoersalternatief is (Bedrijfsplan vervoerscentrale april 2016)

4.2 Beoordeling

4.2.1 Criteria dienstverleningsovereenkomst

PlusOV heeft de spelregels gebundeld in een vervoerreglement en afgestemd met Adviesraden Sociaal Domein/Wmo en de gemeenten. Klachtenafhandeling vindt plaats door PlusOV aan de hand van een klachtenprocedure. Met diverse stakeholders (ouders, verzorgers, instellingen, scholen, gemeenten, provincie) en reizigers heeft PlusOV structureel of incidenteel contact. Reizigers kunnen inloggen op een individuele gebruikersomgeving.

In de halfjaarlijkse bestuursrapportage en frequentere Managementrapportages geeft PlusOV de voortgang weer op diverse KPI's. In de laatste bestuursrapportage (juni 2018) is de stand van zaken weergegeven. Inmiddels zijn diverse klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd (zie 4.2) en wordt het medewerkertevredenheidsonderzoek in augustus uitgevoerd. De afgelopen maanden is de stiptheid toegenomen en de reisduur verbeterd. Het aantal klachten (periode t/m april 2018) voor het routegebonden en vraagafhankelijk vervoer voldoet aan de normen. PlusOV stelt voor om enkele KPI's aan te passen conform landelijke normen.

Reizigerstevredenheid Norm: Het rapportcijfer blijft minimaal 7,6. <i>Meting Vraagafhankelijk vervoer 7,4 (juni 2018)</i> <i>Meting Route gebonden 7,1 (juni/juli 2018)</i>			
Medewerkertevredenheid Norm: Het rapportcijfer is minimaal een 7,5 <i>Meting augustus 2018: 7,9 (augustus 2018)</i>			X
Ziekteverzuim Norm 5% <i>Ziekteverzuim is 3,89 % (januari t/m juli 2018)</i>			X

<p>Opnemen telefoon</p> <p>Norm: 95% van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden opgenomen.</p> <p><i>Deze KPI blijkt in de praktijk geheel niet haalbaar en lijkt niet zinvol voor deze activiteit. De Gemiddelde wachttijd is een betere indicator en bedraagt 56 sec (april-mei-juni), hetgeen een redelijke score is.</i></p>			
<p>Klachten</p> <p>De norm is 0,3% gegronde klachten ten opzichte van het aantal ritten</p> <p><i>* VAV: Over de eerste 6 maanden is het klachten percentage VAV ruim onder de norm gebleven (0,17%)</i></p> <p><i>* RV: Het klachten percentage van Routegebonden vervoer is in april gezakt naar de norm (0,3%) maar was in de eerste drie maanden hoger dan norm. Het klachtenpercentage is in 2^e kwartaal 0,17% (april-mei-juni).</i></p>			X
<p>Stiptheid VAV</p> <p>Percentage ritten op tijd, norm: minimaal 95%</p> <p><i>90,3% van de ritten op tijd (juni 2018). Bij toepassing van art. 58⁴ Vervoersreglement 95,3%</i></p>			X
<p>Reisduur VAV</p> <p>Percentage ritten binnen de toegestane reisduur: minimaal 95%</p> <p><i>88,9% van de ritten uitgevoerd binnen de toegestane reisduur (juni 2018).</i></p>		X	
<p>Reisduur Routegebonden</p> <p>Percentage ritten binnen de toegestane reisduur: minimaal 95%.</p> <p><i>94,8% van de ritten uitgevoerd binnen de toegestane reisduur (juni 2018).</i></p>		X	

Toelichting kleuren:

Rood (1^e kolom): onvoldoende

Geel (2^e kolom): nog niet volgens norm, maar benadert het wel.

Groen (3^e kolom): volgens norm

Indien geen kruisje: (nog) niet gemeten

In grote lijnen voldoet PlusOV volgens de gemeenten aan het vervoerreglement en het uitvoeren van klanttevredenheidsmetingen. De KPI-normen worden (nog) niet gehaald. De gemeenten zijn minder tevreden over de uitvoering van de klachtenregeling en het relatiebeheer door PlusOV (zie ook klanttevredenheidsonderzoeken par. 4.2.2). Vooral de klachtenafhandeling was bij de start van het leerlingenvervoer 2017/2018 heel slecht. Dit is wel verbeterd, maar blijft aandacht vragen.

4.2.2 Klanttevredenheidsonderzoeken

De afgelopen maanden zijn 3 klanttevredenheidsonderzoeken (kto's) uitgevoerd door het onderzoeksbureau van de gemeente Deventer.

Reizigers vraagafhankelijk vervoer

Het eerste kto vond plaats onder 1.200 reizigers in de hele regio, die gebruikmaken van het vraagafhankelijke vervoer (de voormalige Regiotaxi). Zij beantwoordden vragen over de kwaliteit van het vervoer, de chauffeur, PlusOV en de klachtafhandeling. 480 respondenten vulden de vragenlijst in. Zij gaven PlusOV dit jaar gemiddeld een **7,4**. Wat betreft de verschillende aspecten van vervoer zijn reizigers het minst tevreden over

⁴ Artikel 58: een reiziger kan tot 20 minuten eerder dan de marge van 15 minuten opgehaald worden, wanneer deze ermee instemt. In dat geval wordt de reiziger maximaal 35 minuten voor de afgesproken tijd opgehaald. Dit valt dan binnen de norm "stiptheid".

de stiptheid van het vervoer. 47% is daar tevreden over en 5% is daar zeer ontevreden over. Het hoogste rapportcijfer (7,8) scoort de chauffeur(s). Reizigers zijn met name zeer tevreden over het helpen bij in- en uitstappen (28%) en over de klantvriendelijkheid van de chauffeurs(s) (27%).

Het verbetertraject dat is doorgevoerd bij de telefooncentrale werpt zijn vruchten af. Reizigers zijn vooral tevreden over de klantvriendelijkheid aan de telefoon (67%), de hulpvaardigheid (66%) en de afhandeling van vragen (65%). Het minst tevreden is men over de snelheid van het beantwoorden van de telefoon (44%). Zes procent is daar zeer ontevreden over. Twee derde van de respondenten heeft de website www.plusov.nl nog nooit bezocht. Gezien het feit dat bijna de helft van hen ouder is dan tachtig is dit gegeven misschien ook weer niet zo opvallend. Van de bezoekers van de PlusOV-website kon 55% (zeer) makkelijk informatie vinden. 57% van de websitebezoekers gebruikt MijnPlusOV om vervoer af te melden.

Het rapportcijfer voor de klachtenafhandeling valt op, namelijk een 5,3. In totaal hebben 39 (van de 481) reizigers een klacht ingediend. Dit is een relatief laag aantal in dit onderzoek, hoewel het wel hoog genoeg is ($n > 30$) om erover te rapporteren. In de helft van de gevallen is de indiener van de klacht in het gelijk gesteld, al dan niet met compensatie. Wat betreft de afhandeling van klachten is 1 op de 5 zowel zeer ontevreden over de snelheid van afhandelen als de wijze van afhandelen. 1 op de 10 is zeer ontevreden over de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

Reizigers routegebonden vervoer

Het tweede onderzoek vond in juni 2018 plaats onder 330 reizigers in het routegebonden vervoer. PlusOV vervoert in 2018 dagelijks 1.250 leerlingen van en naar school, 650 reizigers naar dagbesteding of dagbehandeling en 100 jongeren naar een instelling. Evenals vorig jaar was dit kto was een telefonisch onderzoek onder ouders/verzorgers /reizigers die afgelopen halfjaar gebruikmaakten van leerlingenvervoer en vervoer naar dagbehandeling en dagbesteding. Zij geven PlusOV gemiddeld een **7,1** als rapportcijfer. Bij een eerder kto voor routegebonden vervoer voor de gemeente Apeldoorn was dit cijfer een 6,1 (juni 2017) en een 5,2 (september 2017).

Tabel S1: Algemene indruk vervoer in de afgelopen drie maanden

Gemiddeld	7,1	Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
5 of lager	15%	<ul style="list-style-type: none"> • Het gaat goed, (heel) tevreden (32%) • Netjes op tijd (30%) • Vaste chauffeur (is betrouwbaar) (29%) • Goede ontwikkeling na eerdere problemen (20%) • Chauffeurs communiceren goed (14%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Als vaste chauffeur er niet is, gaat het vaak mis (14%) • Vaak te laat (8%) • (Soms) te laat (5%) • De organisatie/planning kan veel beter (4%) • Ze bellen nooit als ze te laat zijn (4%)
6	10%		
7	23%		
8 of hoger	52%		
	100%		

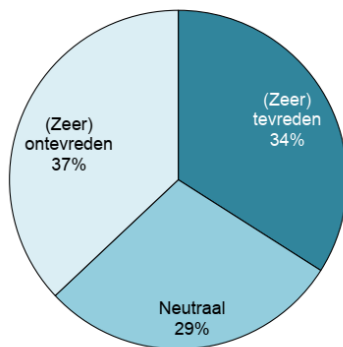
Het voertuig (7,7) en de chauffeur (8,2) worden over het algemeen goed beoordeeld. Voor klanten is het belangrijk dat zij of hun kinderen op tijd, volgens afspraak worden opgehaald en ze vertrouwen hebben in de dienstverlening van de chauffeur. Vanwege handicaps of zorgbehoefte (helpen met instappen, vastgespen, et cetera) is dit voor deze doelgroep vaak extra belangrijk. Dit lijkt bij de vaste chauffeurs veelal in goede handen. Vaste chauffeurs zijn ingespeeld op de route en de klanten. Bij ziekte, wisselingen, speciale ritten is de druk op de planning groter.

De vervoerscentrale scoort met een 6,2 net een voldoende. De medewerkers zijn vaak wel vriendelijk, maar de bereikbaarheid van de centrale kan nog beter, doorgegeven wijzigingen bereiken niet altijd de chauffeur en de planning zeker bij niet standaardritten beter. Ook over de klachtenafhandeling bestaat nog veel ontevredenheid. Toch lijkt er een duidelijk stijgende lijn in vergelijking met een half jaar geleden.

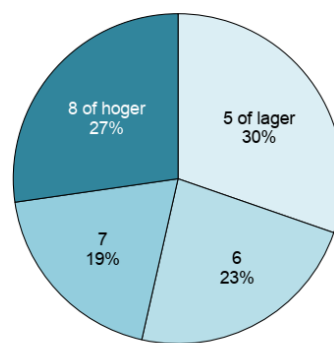
Contactpersonen scholen/instellingen

Er zijn 275 contactpersonen van scholen en instellingen benaderd. Hiervan hebben 79 de online-enquête ingevuld. Opvallend is dat de respondenten zeer verschillend oordelen over de kwaliteit; een derde van de respondenten is op dit moment (zeer) tevreden over het vervoer van PlusOV, bijna vier op de tien is ontevreden en de rest waardeert dit met neutraal. Gemiddeld wordt de huidige kwaliteit van het vervoer dit moment met een **6,3** beoordeeld.

Grafiek 2a: Huidige tevredenheid vervoer PlusOV



Grafiek 2b: Rapportcijfer kwaliteit vervoer Plus OV (nu) (6,3)



Een derde is tevreden over de huidige samenwerking met PlusOV, twee op de tien is ontevreden en bijna de helft oordeelt neutraal. Van de toelichtingen op de beoordeling van de huidige samenwerking met PlusOV wordt met name gebruikgemaakt om aan te geven waar het nog niet goed gaat.

Tabel 6b: Toelichting samenwerking met PlusOV

Positieve punten (18x)

- Gaat momenteel goed/beter, vervoer loopt goed, contact is goed en korte lijn, goed contact met vaste chauffeur (15x)
- En verder: Informatie over algemene zaken gaat goed; goed en regelmatig contact met contactpersoon PlusOV (3x)

Acht verbeterpunten (36x)

1. Beter communicatie/ helder communiceren/beter terugkoppeling van Plus OV naar instelling bij wijzigingen/afmeldingen/nieuwe ritten, ook beter communiceren als een chauffeur ziek is, wijziging in planning (7x)
2. Het kan in het algemeen beter, er gaat nog teveel fout, betere bereikbaarheid Centrale, efficiëntere afhandeling klachten, Er zijn veel discussies die niet nodig zijn Als cliënt ziek is kan hij niet eerder naar huis gebracht (7x)
3. Belang vaste chauffeurs, contact met vaste chauffeurs, hoop dat het goed blijft gaan, huiverig voor vakantie (6x)
4. Meer instrumenten voor medewerkers in centrale: Medewerkers weten niet waarom een busje te laat is en wanneer die wel komt, betere communicatie nodig binnen PlusOV, geef ze instrumenten om meer oplossingsgericht te zijn (6x)
5. Behoefte aan vast contactpersoon per organisatie met kortere lijntjes (4x)
6. Meer proactiever/flexibeler/ meer coöperatief werken vanuit PlusOV (3x)
7. Meer behoefte aan persoonlijk contact: hoe we gezamenlijk chauffeurs kunnen ondersteunen in het contact met onze leerlingen en het begrenzen van het gedrag van onze leerlingen,. De buschauffeurs hebben een bijeenkomst gehad bij ons op school. PlusOV was uitgenodigd maar niet aanwezig, de gemeente wel. Tip: Graag contact met onze organisatie aan het begin van het schooljaar! (3x)

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Voldoet PlusOV aan de dragende gedachten onder de regiecentrale, voldoet zij aan de oorspronkelijke uitgangspunten?

PlusOV voldoet grotendeels aan de oorspronkelijke uitgangspunten. Door de herstructurering is de organisatie beter ingericht om vervoer uit te voeren voor de 9 opdrachtgevende gemeenten. Verdere doorontwikkeling in professionele aansturing van vervoerders en afstemming met gemeenten (informatie-uitwisseling, klachtafhandeling, beleidsondersteuning) is wenselijk.

Biedt PlusOV toegevoegde waarde boven de situatie voor augustus 2016?

De kwaliteit van het vraagafhankelijke vervoer is vergelijkbaar met de “oude” regiotaxi Gelderland/Salland. Ook de kosten zijn vergelijkbaar. Groot voordeel is dat met PlusOV actief kan worden ingespeeld op “Andere Mobiliteit” en bevorderen gebruik vervoeralternatieven in samenwerking met de provincies Gelderland en Overijssel. Gezien de aanloopproblemen en herstructurering van de organisatie is de doorontwikkeling van het maatwerkvervoer nog onvoldoende van de grond gekomen.

Het vervoer voor dagbesteding en jeugdwet is verbeterd. De vervoerplicht is door de gemeenten overgenomen van de instellingen, zodat zij zich meer kunnen concentreren op de kerntaak “Zorg bieden”. Jeugdwetvervoer werd voorheen ad hoc geregeld en wordt nu beter centraal opgepakt (eenduidige regels, contract en controle kosten). Het leerlingenvervoer is nog niet op het niveau van vóór PlusOV. Met de huidige vereveningswijze zijn de kosten hoger en is de kwaliteit van het vervoer voor schooljaar 2017-2018 lager. De verwachting is dat de vervoerkwaliteit schooljaar 2018-2019 op niveau komt. De verwachte en eerdere begroote efficiëncywinst van 5% wordt in 2017 en 2018 niet gehaald. Vanaf 2019 moet wel 0-5% rendement realiseerbaar zijn. Met PlusOV worden meer duurzame voertuigen ingezet.

Hoe en in welke mate biedt PlusOV meerwaarde voor cliënten (kwaliteit, tevredenheid)?

Het vraagafhankelijk vervoer verloopt in het algemeen goed. De start van PlusOV voor met name het routegebonden vervoer schooljaar 2017-2018 verliep zeer slecht. Inmiddels is de klanttevredenheid sterk toegenomen. De combinatie van jeugdwet /dagbesteding / leerlingenvervoer voorkomt dat sommige reizigers gebruik moeten maken van meerdere vervoerders. Reizigers, scholen en instellingen vragen wel om vaste chauffeurs (verantwoordelijkheid gecontracteerde vervoerders), een betere bereikbaarheid van de centrale PlusOV en snellere afhandeling van klachten.

5.2 Aanbevelingen

Breng de basis verder op orde; werven vaste directeur en data-analist, professionele aansturing vervoerders (nieuwe aanbesteding, contractmanagement), verbeteren klachtenafhandeling/ bereikbaarheid centrale, intensiever contacten scholen/instellingen en verbeter informatievoorziening met gemeenten.

Zorg voor een doorontwikkeling naar een proactieve uitvoeringsorganisatie PlusOV; inrichting slagvaardig bestuur, inspelen op marktontwikkelingen, ontwikkelen strategie Andere Mobiliteit / Mobility as a service, stimuleren gebruik vervoeralternatieven.

Stel samen met de gemeenten een actieplan “Sociaal, slim en schoon doelgroepenvervoer” op. Formuleer maatregelen om de eigen kracht - zelfredzaamheid van reizigers te versterken, het gebruik van algemene voorzieningen te vergroten, de efficiency en kwaliteit van het doelgroepenvervoer te verbeteren. Werk hierbij ook samen met provincies Overijssel-Gelderland, andere regio's, vervoeraanbieders/vakbonden, scholen/instellingen, adviesraden/ reizigersplatform en andere stakeholders.

Ontwikkel een communicatiestrategie om het imago van PlusOV te verbeteren zodra de kwaliteit en klanttevredenheid over het vervoer is gewaarborgd en de basis op orde is.

Verleng de samenwerkingsovereenkomst Basismobiliteit met de provincie Gelderland voor het jaar 2020 en start onderhandelingen over nieuwe overeenkomst vanaf 2021.

Neem uiterlijk 1 november 2018 een besluit over de verlenging van de dienstverleningsovereenkomst gemeenten-PlusOV voor het vraagafhankelijke en routegebonden vervoer.



pim

uw partner in mobiliteit

Eindrapport herstructurering PlusOV 3.0

6-7-2018



Managementsamenvatting

In november 2017 gaf u PiM de opdracht om het Plan van Aanpak PlusOV 3.0 uit te voeren samen met de medewerkers van de uitvoeringsorganisatie. In deze notitie neemt PiM u mee hoe wij het resultaat samen hebben behaald om met goed vervoer te voorzien in de behoefte van verschillende doelgroepen.

Wij hebben in een tweetraps model de verbeteringen doorgevoerd. Een quick fix om de acute dienstverlening op orde te krijgen en een brede herstructurering op vijf hoofdonderdelen:

1. Personeel & Organisatie
2. Vervoer
3. ICT
4. Huisvesting
5. Besturing

Op alle onderdelen halen wij samen met de uitvoeringsorganisatie de resultaten. Gezien de omvang van de herstructurering en het korte tijdsbestek ronden wij samen met de organisatie nog een aantal acties voor het eind van het jaar af.

De resultaten waarlangs de opdracht gemeten wordt zijn de behaalde normen vanuit de Kwaliteit Prestatie Indicatoren (KPI's). De kengetallen hieronder geven een samenvatting van feiten zoals ze op dit moment bekend zijn:

Klanttevredenheid (KTO) : rapportcijfer minimaal 7,6

11-11-17: 5,2
21-06-18 KTO CVV 7,4 & RV in uitvoering

Stiptheid: collectief vraagafhankelijk vervoer norm is 92% tot 95% op tijd rijden

11-11-17: 92,3%
21-06-18: 94,3%

Klachtenpercentage: Norm is 0,3% gegronde klachten t.o.v. ritten

11-11-17 CVV: 0,40%
21-06-18 CVV: 0,13%
11-11-17 RV: 2,30%
21-06-18 RV: 0,28%

Opnemen telefoon: Norm is 95% binnen 30 seconden

11-11-17 : 86,7%
21-06-18 : Gemiddelde wachttijd 45 seconden

Conclusie

In onze ogen is de herstructurering van PlusOV geslaagd. Dat neemt echter niet weg dat de herstructurering van de afgelopen maanden primair gericht was op het operationeel functioneren van PlusOV. Die operatie staat nu goed en is in staat hierover ook goed te rapporteren aan uw bestuur. Er is ruimte voor verdere verbetering, bijvoorbeeld door het verder trainen van de nieuwe werkprocessen en het nog beter op elkaar laten aansluiten van de verschillende digitale informatiestromen. Het management van PlusOV is in controle, ook op deze verbeterpunten.

Volgende stap voor PlusOV is om als mobiliteitsplatform voor de regio zijn meerwaarde te tonen bij het realiseren van de strategische mobiliteitsambities van de regio. Hoewel hier nog een ontwikkelpunt ligt, is PlusOV nu wel in positie en bij machte om zijn bijdrage aan deze ambities te leveren.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
2. Quick-fix	6
3. De brede herstructurering	8
3.1 Onderdeel: Personeel & Organisatie.....	8
3.2 Onderdeel: Vervoer	11
3.3 Onderdeel: ICT.....	13
3.4 Onderdeel: Huisvesting	14
3.5 Onderdeel: Besturing.....	15
4. Visie PiM op publieke regie.....	17

1. Inleiding

Allereerst willen wij via deze weg de medewerkers van PlusOV bedanken voor hun tomeloze inzet in het traject dat we de afgelopen periode met z'n allen hebben doorlopen. Het was zeker niet gemakkelijk, maar ondanks forse tegenwind hebben zij er, samen met de chauffeurs die voor PlusOV rijden, voor gezorgd dat de plannen die wij hadden zijn omgezet in daden. En niet zonder resultaat, want zowel het vraagafhankelijk vervoer als het routevervoer functioneren nu binnen de kaders die het bestuur hieraan stelt. Daarmee zeggen we niet dat er geen ruimte voor verbetering meer is. Die ruimte is er namelijk altijd en de organisatie stuurt en acteert ook op de mogelijkheden die deze ruimte biedt.

In november 2017 gaf u ons de opdracht om het Plan van Aanpak PlusOV 3.0 uit te voeren samen met de mensen van de uitvoeringsorganisatie. In deze notitie nemen wij u mee hoe wij het resultaat bereikt hebben goed vervoer te bieden aan mensen die dat nodig hebben.

2. Quick-fix

In ons PvA hebben wij een eerste onderscheid gemaakt tussen een “quick-fix” en een bredere herstructurering van PlusOV zelf. De quick-fix was gericht op het snel verhelpen van spoedeisende problemen in de uitvoering. Aantal acties die zijn ingezet:

- Achterstand klachten beetgepakt door alle klagers persoonlijk te benaderen en daar waar mogelijk direct te handelen om de klacht op te lossen;
- Probleemroutes die hieruit naar voren kwamen opgelost door deze in juiste uitvoering te brengen;
- Communicatie met reizigers, ouders, gemeenten opgepakt;
- Werkprocessen gestroomlijnd voor borging goede kwaliteitsbewaking (klachtenafhandeling);
- Vacature kwaliteitsmedewerker uitgezet en ingevuld waarbij van te voren getest is op competenties;
- Kwaliteitsmedewerkers getraind door ervaren trainer.

In een periode van 8 weken hebben we het aantal openstaande klachten van het routevervoer teruggebracht van meer dan 300 tot ongeveer 50. De interne werkprocessen rondom de klachtafhandeling zijn aangepast. De oorzaken van de klachten, die uit de klachtenstroom duidelijk werden, zijn binnen de organisatie beetgepakt. In een korte periode is de doorlooptijd van de klachtenafhandeling teruggebracht van ruim 20 werkdagen tot 8 werkdagen. Ondertussen liep de klachtenstroom in het routevervoer over deze quick-fix periode terug van meer dan 20 klachten per dag naar 8 tot 10 klachten per dag.

De nieuwe functie “kwaliteitsmedewerker” is vormgegeven en in procedure gebracht. Intern hebben mensen gesolliciteerd, competenties zijn op het profiel afgestemd en hierop zijn 2 medewerkers aangesteld en ingewerkt. De contracten met de externe medewerkers op de klachtenafhandeling zijn beëindigd. De eigen medewerkers hebben in de aansluitende periode het aantal openstaande klachten verder teruggebracht naar een aantal van gemiddeld 10-20 klachten per week. Op het gemiddelde van 3700 ritten per week (routevervoer) geeft dit een klachtenpercentage van 0,28%. De norm is gesteld op 0,3%. De doorlooptijd van de klachtenafhandeling is verder verkort tot gemiddeld 5 werkdagen.

Daarnaast, en dat was een nadrukkelijke wens van ouders, opdrachtgevers en instellingen, wordt er vaker en warm teruggekoppeld aan betrokkenen bij klachten. Hier ligt nog wel een vraag/ontwikkelpunt waar we later in deze notitie op terugkomen. De (telefonische) bereikbaarheid van PlusOV is door een stabiele situatie voor zowel de reizigers als de chauffeurs sterk verbeterd.

Het aantal klachten is een goede graadmeter in hoe onze reizigers de dienstverlening ervaren. Op dit moment ligt het aantal klachten dat PlusOV bereikt over het totale vervoer,

zowel vraagafhankelijk als routevervoer, binnen de geldende normen¹. Wij zien alle reden dat deze norm ook in de toekomst gehaald wordt.

De quick-fix ging ook over het forceren van een oplossing voor een aantal bugs in het ICT-systeem. Begin januari 2018 heeft de leverancier van het rit-agendapakket een uitrol gedaan van een nieuwe versie van het systeem waarin de belangrijkste problemen zijn verholpen. In de periode jan – mei 2018 zijn aansluitend een aantal kleinere releases van het systeem geweest op aanwijzing van PlusOV waarmee de werking van het rit-agendapakket geoptimaliseerd is.

Parallel aan de uitrol van de nieuwe releases zijn de medewerkers van PlusOV getraind in het gebruik van het ritagendapakket. Dit is een proces dat een groot en positief effect heeft gehad op de uitvoering van het vervoer en het aantal klachten dat PlusOV over het vervoer krijgt. Ook hier geldt overigens dat training en scholing van de medewerkers een continu proces is. De ontwikkelingen in het systeem gaan hard evenals dat er sprake is van verloop van personeel en het verlies aan kennis daardoor. Dit proces van continue leren hebben we ingericht. Hierin trekken PlusOV en de publieke regiecentrale van de Drechtsteden (Stroomlijn) gezamenlijk op. Zo worden kennis en kosten gedeeld.

Per saldo is het onze overtuiging dat het systeem waar PlusOV mee werkt ondertussen alle functionaliteiten in zich heeft die nodig zijn om een goed vervoersproduct te leveren. De werkprocessen om deze functies goed te benutten en fouten te voorkomen zijn grotendeels beschreven en er wordt naar gewerkt. Afronding van dit onderdeel vindt voor de start van het nieuwe schooljaar plaats.

Een andere manier van werken geeft een veranderproces. Dit ging gepaard met vallen en opstaan waarbij de eigen medewerkers actief betrokken moeten blijven worden. Voor de nabije toekomst geldt dat hier vanuit het management van PlusOV actief op gestuurd moet blijven worden.

Er staat nog één belangrijke release van het systeem klaar. Deze release is belangrijk om de efficiency in de werkprocessen verder te verbeteren en de reiziger een unieke plaats in het systeem te geven. We willen eerst deze release uitvoerig testen en zeker weten dat het geen effecten heeft op de betrouwbaarheid van het werkende systeem. Deze nieuwe release van het systeem is op last van PlusOV daarom uitgesteld tot een nader te bepalen moment. Dit moment zal in ieder geval na de start van het leerlingenvervoer komend schooljaar zijn wanneer er meer capaciteit en tijd beschikbaar is voor de nodige tests en training van het personeel.

¹ NB: We realiseren ons dat niet alle klachten over het vervoer ook daadwerkelijk gemeld worden bij PlusOV. Dat is echter een gegeven dat evenzeer gold in november 2017 als nu. Wellicht zelf sterker in november 2017 vanwege het gegeven dat PlusOV destijds slecht bereikbaar was. De trend die uit bovenstaand overzicht te halen is wordt derhalve niet beïnvloed door dit gegeven.

3. De brede herstructurering

Naast de quick-fix bestond ons PvA ook uit een brede herstructurering van PlusOV. Deze herstructurering van PlusOV hebben we op 11 november aan de hand van een aantal stappen en acties aan u gepresenteerd. In deze notitie geven we aan de hand van de stappen en acties die we hebben benoemd in ons Plan van Aanpak, aan wat er gebeurd is en met welk resultaat.

3.1 Onderdeel: Personeel & Organisatie

Signalering: In het bedrijfsplan 2.1 en de feitelijke opzet van PlusOV mist een aantal functies. In het bedrijfsplan 2.1 zijn geen operationeel manager, kwaliteitsmedewerker en een managementassistent opgenomen. Door het ontbreken van deze functies zijn ook de taken, verantwoordelijkheden en werkprocessen rondom deze functies niet of niet goed ingevuld. In voorkomende gevallen worden de taken en verantwoordelijkheden die horen bij genoemde functies (deels) ondergebracht bij de functies die wel in het bedrijfsplan 2.1 zijn opgenomen. In die gevallen ontstaan functies met onrealistisch breed en divers competentieprofiel. Mede hierdoor wordt de huidige organisatie overvraagd, vindt er geen terugkoppeling plaats op klachten en wordt er een groot beroep op externen gedaan.

Actie: Herzien van de organisatie-inrichting van PlusOV.

Resultaat: Het organogram van PlusOV is conform plan aangepast en ingevuld. Op dit moment behelst de organisatie van PlusOV in totaal 26 fte verdeeld over 33 medewerkers. Dat is 4 fte meer dan voorzien in ons PvA. Oorzaak is dat we de totale invulling van onze nieuwe bezetting per maart 2018 gerealiseerd hebben. De instroom van een groot aantal nieuwe medewerkers (3 planners, 4 telefonisten, 2 kwaliteitsmedewerkers, 1 managementassistente en 1 operationeel manager) geeft dat het inwerken en optimaliseren nog enige tijd nodig heeft. Ook het verder terugdringen van de call-time op de frontoffice en het inwerken op de nieuwe processen is tijdrovend. In het resterende deel van 2018 is het de taak van de organisatie om richting deze kaders te acteren.

Actie: Taken, bevoegdheden & verantwoordelijkheden herzien.

Resultaat: In lijn met de (nieuwe) functies binnen PlusOV zijn de taken en verantwoordelijkheden van alle medewerkers tegen het licht gehouden en waar nodig aangepast. De verschillende functies sluiten nu in taken en verantwoordelijkheid op elkaar aan. Het proces waarin medewerkers zich deze nieuwe taken en verantwoordelijkheden eigen maken en elkaar hier ook

op aanspreken is ingezet. Hierbij geldt dat met name het eigenaarschap voelen over een taak een punt van aandacht is. Deze realisatie heeft er mede toe geleid dat we een nieuwe (extra) hiërarchische verhouding binnen het team van de planners hebben doorgevoerd (Supervisor Planning, 1 fte).

Actie: Aanpassen functieprofielen en inschaling (deel van personeel).

Resultaat: We hebben binnen de verschillende functiegroepen het onderscheid frontofficemedewerkers A en frontofficemedewerkers B ingevoerd. Taken en verantwoordelijkheden binnen deze functies sluiten aan bij dit onderscheid. Hierdoor ontstaat meer duidelijkheid over de verwachtingen die er bestaan ten aanzien van een bepaalde functie en zijn nieuwe doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie ontstaan. De medewerkers van PlusOV weten nu ook beter wat er van hen verwacht wordt en worden gecoacht op hun werk en mogelijke ontwikkeling. Voor de afdeling telefonie wordt hier nu een supervisor/trainer voor 0,6 fte ingezet. We merken dat deze begeleiding vruchten begint af te werpen samen met een rapportage tool waarmee we sturen op het inzetrooster van telefonisten die werken 7 dagen per week van 06.00 tot 00.00 uur, 365 dagen per jaar. We hebben de telefonisten in een rooster gezet waarbij de vraag en het aanbod een goede match geeft. Resultaat is afbouw van het externe callcenter per juni '18 en het sneller afhandelen van ongeveer 23.000 telefoontjes per maand. In februari '18 was de gemiddelde afhandelingstijd van een boeking 153 seconden. Per mei '18 zitten we al op gemiddeld 105 seconden. Het ultieme doel is om uiteindelijk op 90 seconden per boeking uit te komen met een hoogwaardige kwaliteit.

Actie: Werkprocessen inrichten.

Resultaat: Deze actie heeft de grootste invloed op het presteren van PlusOV gehad. Niet in de laatste plaats omdat de werkprocessen in de oude situatie volledig door elkaar heen liepen. We hebben een handboek gemaakt waarin alle werkprocessen per functie zijn beschreven en de medewerkers hierin getraind. Daarnaast hebben we de rechten van de verschillende medewerkers binnen de systemen aangepast en laten aansluiten op hun functie en verantwoordelijkheden. De werkprocessen sluiten nu op elkaar aan en voor de medewerkers is het duidelijker waar hun taken en verantwoordelijkheden beginnen en eindigen. Dat geeft naast fysieke rust op de werkplek, ook overzicht aan de medewerkers en het management en zijn de werkprocessen stuurbaar geworden voor het management.

Actie: Werving & selectie uitvoeren, competenties aansluiten PlusOV 3.0.

Resultaat: We hebben de afgelopen periode afscheid genomen van een aantal eigen medewerkers van PlusOV, het externe callcenter dat een belangrijk deel van de inkomende telefoontjes behandelde en 4 externe medewerkers. Daarvoor in de plaats zijn (nieuwe) eigen medewerkers van PlusOV geworven, geselecteerd en ingewerkt. Daarnaast zijn de taken die de externen uitvoerden voor een belangrijk deel overgenomen door bestaand eigen personeel. Op dit moment telt PlusOV (buiten de interim-directeur en PiM om) nog 2 externe medewerkers. Voor de functies die deze externe medewerkers invullen wordt actief geworven zodat ook deze functies op korte termijn met eigen personeel ingevuld kunnen worden. Met name de functie Rapportage Beheerder (0,5 fte) is gezien het specifieke competentieprofiel en het gegeven dat PlusOV is gevestigd in Lochem, lastig in te vullen.

Belangrijker punt is dat alle medewerkers, intern herplaatst of nieuw, op capaciteiten zijn getoetst en over de juiste competenties beschikken om het werk goed te kunnen doen. Vandaar ook de sollicitatieplicht die voor alle medewerkers gold. Op dit moment zijn alle plekken binnen de organisatie ingevuld door mensen waarvan de competenties aansluiten op het profiel dat bij de functie hoort. Aandachtspunt betreft het verloop onder het personeel wat kenmerkend is bij een herstructurering van deze orde.

Actie: Training, opleiding & coaching verzorgen.

Resultaat: Er is een digitale bedrijfsschool ingericht genaamd "Het PlusOV ABC". Hier worden online trainingen gegeven voor medewerkers van PlusOV, chauffeurs en het management van de bedrijven die samenwerken. De trainingen zijn algemeen en daar waar nodig specifiek per bedrijfsonderdeel gemaakt. Enkele voorbeelden:

- Medewerkers van PlusOV over hoe het ritagendapakket werkt;
- Voor chauffeurs die rolstoelen vervoeren, het werken conform de richtlijn Code Veilig Vastzetten Rolstoelen (code VVR);
- Specifieke leerlijnen voor chauffeurs die kinderen vervoeren met autisme, omgaan met agressie, omgaan met epilepsie, omgaan met dementie, omgaan met een verstandelijke beperking, omgaan met doven en blinde reizigers etc.;
- Voor iedereen is er een algemene training over de spelregels van de vervoerssoorten;
- Ook wordt ingegaan op gedrag, houding, communicatie met elkaar en overige werkprocessen.

Er zijn bijeenkomsten geweest met alle chauffeurs die op het routevervoer rijden. Op de avonden hebben ze een persoonlijke training gehad op de onderdelen vanuit de bedrijfsschool van PlusOV. Daarnaast is er nogmaals een terugkomdag georganiseerd die in het teken stond van een kijkje in de keuken van de uitvoeringsorganisatie PlusOV zelf en de communicatie met elkaar. Dit alles om draagvlak en begrip voor elkaars werk te krijgen wat de dienstverlening aan de reiziger ten goede komt.

Het handboek PlusOV is gemaakt specifiek voor de medewerkers van PlusOV zelf om alle richtlijnen van de bedrijfsvoering te herkennen en vervolgens ernaar te handelen. Processen over taken, bevoegdheden, communicatie, calamiteitenprocessen, huisregels, arbeidsvoorwaarden etc. kunnen ze hierin terugvinden. Dit schept duidelijkheid en bevordert efficiënt werken.

3.2 Onderdeel: Vervoer

Signalering: Knelpunten zoals aangegeven onder Personeel & Organisatie en ICT werken door in de uitvoering van het vervoer. Belangrijk knelpunt is dat brondata (reizigersgegevens) vervuild zijn geraakt waardoor de planning en uitvoering van het vervoer kwetsbaar is. Ander belangrijk knelpunt is dat een groot deel van de voertuigen (van voornamelijk onderaannemers) niet is gekoppeld aan de centrale van PlusOV. Daarnaast behoeft het beheer / management van de vervoerscontracten meer aandacht. Tenslotte liggen er mogelijkheden om de interne (administratieve) processen en de efficiency van het vervoer te verbeteren bij een volgende aanbesteding van het routevervoer.

Actie: Brondata en mutatieverwerking op orde brengen.

Resultaat: Binnen de werking van het ICT-systeem is het moeilijk om going-concern op grote schaal de brondata op te schonen. Mutaties in de informatie kunnen, wanneer die niet op de juiste wijze worden doorgevoerd, tot knelpunten in de uitvoering van het vervoer leiden. De nieuwe releases van het softwarepakket hebben dit knelpunt in zoverre opgelost dat er in technische zin geen belemmeringen meer zijn voor het verder opschonen van de data. We zitten nu in het proces de data daadwerkelijk op te schonen. Een belangrijk deel van deze actie betreft het leerlingenvervoer en de data die daarvoor beschikbaar is in de systemen. Op basis van de eerdere ervaringen wordt de data rond het leerlingenvervoer opgeschoond voor en in de zomervakantie. De acties hiervoor zijn uitgezet in ingepland.

Voor het overige geldt dat we alle dubbelingen in het systeem en bekende fouten de afgelopen periode één voor één hebben aangepast.

Daarnaast hebben we een nieuw werkproces ingericht voor het doorvoeren van mutaties. In het verleden hadden de verschillende medewerkers ieder hun eigen manier om een mutatie te verwerken, vaak met onbedoelde en onbekende gevolgen voor het vervoer. In samenwerking met de ICT-leverancier hebben we deze mogelijkheid weggenomen en één manier van het verwerken van mutaties geïntroduceerd. Die manier van werken wordt nu gevolgd zodat we geen “onverklaarbare” planningsfouten meer zien. Planningsfouten zijn er af en toe overigens nog wel, maar nu zijn ze verklaarbaar en dat maakt dat we ervan kunnen leren en ze snel kunnen oplossen.

Actie: Herplannen van het vervoer (perceel voor perceel).

Resultaat: Deze actie hebben we in overleg met uw bestuur uitgesteld tot de zomervakantie. Op dit moment worden de nieuwe vervoersplannen geproduceerd en in de zomervakantie geïmplementeerd.

Actie: Uitfasering onderaannemers.

Resultaat: Aan de uitvoeringskant van het vervoer zien we heel duidelijk de rust toenemen. Dat signaal krijgen we ook terug van chauffeurs en vervoerders. Hierbij geldt overigens dat we er nog niet zijn, maar in vergelijking met een half jaar gelden is het glas nu op een slok na gevuld. Deze rust in het vervoer betekent ook dat de gecontracteerde vervoerders steeds beter in staat zijn om met de eigen voertuigen en het eigen personeel al het vervoer weg te rijden.

De volledige uitfasering van de onderaannemers is pas mogelijk na een herplanning van het vervoer. Verwachting bestaat dat na herplanning er minder voertuigen nodig zijn. Neemt overigens niet weg dat sommige onderaannemers “gewoon” gekoppeld zijn aan de centrale van PlusOV en een perfecte dienst leveren. De uitfasering van alle onderaannemers is dan ook geen doel op zich.

Actie: Koppelen 100% van de voertuigen aan centrale PlusOV.

Resultaat: De uitfasering van de onderaannemers maakt ook dat op dit moment meer dan 90% van de voertuigen via dataverbinding aan de centrale van PlusOV is

gekoppeld. De voertuigen die niet gekoppeld zijn, worden enkel ingezet op vaste routes en die worden goed gereden. Na de zomervakantie hebben we minder voertuigen nodig en faseren we de laatste niet gekoppelde voertuigen uit.

Actie: Versterken contractbeheer / management.

Resultaat: Direct in november 2017 hebben we de contacten met de vervoerders aangehaald en een meer formeel karakter gegeven. PlusOV zit nu frequent met de vervoerders om de tafel. Van alle gesprekken wordt verslag gedaan en afspraken worden meer SMART geformuleerd, gedocumenteerd en geaccordeerd.

3.3 Onderdeel: ICT

Signalering: De ICT van PlusOV is eveneens in lijn met de contouren in het bedrijfsplan 2.1 ingericht. Hierin missen we een roosterapplicatie. Ook ontbreken sluitende afspraken en procedures rondom het aanleveren van reizigersdata, mutaties in het vervoer en de terugkoppeling van klachten. Voor zover er wel afspraken en procedures bestaan, worden deze niet altijd gevolgd door PlusOV. Daarnaast zijn informatiestromen op onderdelen afhankelijk van meervoudige handmatige invoer in verschillende systemen. Deze factoren gezamenlijk maken informatiestromen (onnodig) kwetsbaar en onoverzichtelijk.

Actie: Aanschaffen en inrichten roosterapplicatie.

Resultaat: Bij het uitrollen van het PvA bleek in december 2017 dat er al geïnvesteerd is in een roosterapplicatie van Raet. Dit is door de medewerkers vanuit de PIOFACH Lochem verder uitgerold en alle medewerkers van PlusOV kunnen hiermee hun roosters zien, uren bewaken, vrije dagen aanvragen, loonstroken ontvangen etc. Door deze applicatie is er duidelijkheid op de diversen vlakken, een betere beheersbaarheid op de contracturen en wordt er efficiënter gewerkt.

Actie: (Opnieuw) Inrichten van informatieprocessen (1 ingang).

Resultaat: Nieuwe reizigers of mutaties op bestaande reizigers komen worden doorgevoerd vanuit de gemeenten in een webapplicatie. De koppeling met het rit agendapakket en de doorvoer van de informatie is onderzocht en werkt naar behoren. De verwerking van mutaties is nu minder complex ingericht en de medewerkers van PlusOV kunnen hier nu goed mee omgaan.

Actie: Automatisch plansysteem uitrollen.

Resultaat: Het automatisch plansysteem zoals de leverancier van het rit-agendapakket dat op dit moment ontwikkelt, is nog niet rijp voor uitrol. We hebben samen met de leverancier een pilot gedaan met 150 reizigers en hieruit bleek dat het statisch plannen wel werkt maar voor volautomatisch er nog ontwikkeling nodig is. We testen de statische planner nogmaals voor het nieuwe schooljaar en in het 3^e of 4^e kwartaal van 2018 starten we met het verder ontwikkelen van de automatische planner. Hier trekken we ook met Stroomlijn op om zo kennis en kunde te delen.

Actie: Instructie/opleiding van de medewerkers (intern en extern) die werken met de applicaties van PlusOV.

Resultaat: Medewerkers van PlusOV weten nu veel beter dan een half jaar geleden welke functies er beschikbaar zijn binnen het ICT-systeem en hoe ze daar op een goede manier mee omgaan. 6 maanden geleden was een belangrijk deel van de klachten terug te leiden tot verkeerd gebruik van het ICT-systeem door de eigen medewerkers. Momenteel zijn er nauwelijks nog klachten die hier op terug te voeren zijn. Met de leverancier van het ICT-pakket en in samenwerking met Stroomlijn zijn instructies en trainingen ingericht en uitgevoerd. Deze activiteit vraagt blijvende aandacht van het management van PlusOV.

3.4 Onderdeel: Huisvesting

Signalering: Om een goede werkomgeving te creëren voor het personeel van PlusOV heeft de bedrijfsvoering een uitbreiding van 4 tot 6 werkplekken en een eigen spreekkamer. Voor de extra capaciteit die nodig is om uitvoering te geven aan dit plan van aanpak is gedurende de projectperiode behoefte aan 4 extra werkplekken.

Resultaat: We hebben de beschikking gekregen over een spreekkamer en een extra werkkamer. Met een interne verhuizing die op de rol staat voor het 4e kwartaal 2018 wordt invulling gegeven aan de behoefte zoals die hierboven is aangegeven. Voor nu redt PlusOV het met de beschikbare ruimte, maar vooruitzicht blijft nodig. Er is sprake van geluidsoverlast en het is een te krappe ruimte. Ongeschikt voor de lange termijn. Belangrijk onderdeel van goed werkgeverschap is om medewerkers te faciliteren met een goede werkomgeving. Wij adviseren om hier aandacht voor te houden ook met het oog op verloop van medewerkers.

3.5 Onderdeel: Besturing

Signalering: Onder druk van de knelpunten die we hierboven aangeven, is er binnen PlusOV vooral aandacht voor de dagelijkse uitvoering. Verslaglegging, rapportage en terugkoppeling moeten op een hoger niveau gebracht worden om meer sturing binnen de organisatie mogelijk te maken en te borgen. Daarnaast pleiten wij voor een sterkere positionering van PlusOV bij reizigers en regioambtenaren.

Actie: Behoud functie Regiofunctionaris en uitbreiding tot 1 FTE.

Resultaat: Regiofunctionaris is behouden en uitgebreid van 16 naar 28 uur per week.

Actie: Verbeteren klantrelaties.

Resultaat: Deels gelukt. Focus heeft gelegen op het verbeteren van de dienstverlening en in het verlengde daarvan op het verbeteren van de klantrelaties. Afgemeten aan het aantal klachten dat PlusOV ontvangt kan geconcludeerd worden dat de klantrelaties zijn verbeterd. Een gedegen Klanttevredenheidsonderzoek geeft duidelijkheid en bevelen we aan.

Wij stellen wel vast dat het beeld dat “men” heeft van PlusOV nog voor een belangrijk deel is gebaseerd op ervaringen van een aantal maanden geleden en de klachten die er op dit moment nog wel zijn. Die klachten worden dan ook stevast als “hardnekkig” bestempeld. In de praktijk betreft het voor het overgrote deel steeds nieuwe klachten. Het hardnekkige karakter van deze klachten herkennen wij dan ook zeker niet in alle gevallen.

We hebben de afgelopen periode een flink aantal instellingen bezocht om tekst en uitleg te geven over PlusOV en om de door hen ervaren knelpunten in het vervoer te adresseren en op te lossen. De relaties met deze organisaties zijn, voornamelijk door het verbeteren van de dienstverlening, aansluitend verbeterd.

De werkgroep Leerlingenvervoer is weer opgestart. PlusOV verzorgt voorzitterschap en notulen van uitvoerend overleg met de consulenten leerlingenvervoer van de deelnemende gemeenten.

In de periode januari-april 2018 hebben we bijeenkomsten georganiseerd met de chauffeurs die voor PlusOV rijden. Deze avonden hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het normaliseren van de gespannen relatie die was ontstaan tussen PlusOV en de chauffeurs. We hebben vragen en knelpunten

geïnterviewd en werken sindsdien met een afvaardiging van de chauffeurs samen om de knelpunten te verhelpen. Dat gaat goed en de relatie met deze zeer belangrijke doelgroep van PlusOV is de afgelopen periode sterk verbeterd.

Tenslotte zijn we met enige regelmaat aangeschoven bij politieke bijeenkomsten in de regio waar we tekst en uitleg hebben gegeven aan raadsleden. Het is onze indruk dat onze inbreng bij deze bijeenkomsten is gewaardeerd.

Actie: Versterken rapportages (inhoudelijk) en vaker rapporteren (intern).

Resultaat: Er zijn nu wekelijks KPI-rapportages over het vraagafhankelijk & routgebonden vervoer, 2-wekelijkse klachtenoverzichtenoverzichten en een maandelijkse rapportage beschikbaar voor bestuur en ambtelijke begeleidingsgroep. Het heeft wel enige tijd geduurd om de rapportages op de juiste wijze ingericht te krijgen en de beschikbaarheid van de rapportages is dan ook pas recent gerealiseerd. Na invulling van de vacature “rapportagebeheerder” is PlusOV in staat ook meer beleidsmatige data-analyses uit te voeren.

Actie: Verbeteren verslaglegging en opvolging afspraken.

Resultaat: Er wordt intern nu periodiek managementoverleg gevoerd. Dit overleg wordt genotuleerd en er wordt een actielijst bijgehouden.

Actie: Opzet reizigerspanel.

Resultaat: Panel is in wording. Eerste bijeenkomst is voorzien in september 2018. PiM verzorgt de opzet en start van dit panel.

4. Visie PiM op publieke regie

In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) heeft de gemeente de plicht om mensen die een beperking ondervinden in hun participatie in de maatschappij, te compenseren voor deze beperking. Het is vanuit deze compensatieplicht dat mensen die een beperking in hun **mobiliteit** ervaren, door de gemeente een aanbod gedaan moet worden die die beperking opheft. Deze compensatie wordt over het algemeen aangeduid met de term "doelgroepenvervoer".

De decentralisatie van het AWBZ-vervoer en de verwachte toename in de vraag naar doelgroepenvervoer (vergrijzing, mensen blijven langer thuis wonen), leidt in verschillende regio's tot een herbezinning op de inrichting van het stelsel voor doelgroepenvervoer. Conclusie van deze herbezinning is vaak dat er mogelijk "winst" te halen zou zijn wanneer het vervoerssysteem niet langer langs de lijnen van de wettelijke regelingen zou worden georganiseerd (aparte contracten voor WMO-, WSW, AWBZ- en Leerlingenvervoer), maar wanneer deze schotten juist opgeheven zouden worden. Gedachte is dat er hiermee ruimte ontstaat om bijvoorbeeld één voertuig in te zetten die 's morgens eerst een aantal leerlingen naar school brengt, aansluitend een aantal WSW-ers naar het werk, daarna WMO-ritten uitvoert en 's middags vice versa. Per saldo zou dit een meer efficiënte inzet van voertuigen en chauffeurs kunnen betekenen.

De term "winst" moet in deze breed opgevat worden. Ambities die aan de herinrichting van het vervoerssysteem ten grondslag liggen hebben veelal weliswaar een belangrijke financiële component (verdelen van de schaarste), maar zijn evenzeer, zo niet meer, gericht op het benutten van de mogelijkheden van de cliënten die gebruik maken van het systeem (maatwerk), het integreren van alternatieve vervoersmodaliteiten, het borgen van de kwaliteit van het vervoer en het optimaliseren van de efficiency in het vervoer. Daarnaast willen opdrachtgevers met de herinrichting van het stelsel vaak de huidige knellende marktverhoudingen doorbreken.

Deze ambities vragen om een wezenlijk andere invulling van de "regie" dan tot op heden praktijk is en waarbij de regie op het vervoer feitelijk enkel de technische aansturing van het professioneel taxivervoer betreft. Vanuit bovenstaande gedachte zal de "regie" op het vervoer in toenemende mate immers moeten bestaan uit het (realtime) toetsen van aangevraagde vervoersbewegingen op de beschikbare (verschillende) vervoersmodaliteiten, de wensen en mogelijkheden van de gebruiker, het bieden van advies en praktische ondersteuning aan de reizigers, het afstemmen van vervoersbewegingen met andere aanbieders van vervoer (o.a. OV) en het monitoren, voeden en implementeren van het beleid van de betrokken opdrachtgever(s). Vandaar dat de vraag over de positionering van de regietaak relevant is. Laten we deze nieuwe invulling van de regietaak over aan de markt, of pakken we die zelf op?

Publiek of privaat?

Een besluit om een scheiding aan te brengen tussen de uitvoering van het vervoer en de aansturing hiervan, is in hoofdzaak gebaseerd op de gedachte dat de totale vervoersvraag (vanuit de verschillende regelingen) efficiënter te organiseren is wanneer de schotten tussen de verschillende regelingen opgeheven worden.

Een besluit om de regie publiek te organiseren komt voort uit het uitgangspunt dat het opheffen van de eerder genoemde mobiliteitsbeperking, mede onder druk van de "kanteling" die nagestreefd wordt in de WMO en de toenemende druk op de beschikbare budgetten, een maatschappelijk vraagstuk is. Een vraagstuk dat vraagt om (meer) beleid, maatwerk en een transitie naar een meer hybride vervoersaanbod (professionele taxi wanneer dat moet, OV of andere vervoersvormen wanneer dat kan). Bij dit besluit moet derhalve verder gekeken worden dan de ambitie om een (potentiele) efficiëncyslag door te voeren in het doelgroepenvervoer.

Dit (maatschappelijk) vraagstuk bestaat in onze ogen primair uit een afweging tussen de behoeften en mogelijkheden van de gebruiker van het vervoer en de (financiële) draagkracht c.q. het draagvlak van de samenleving om hierin te voorzien. Dit is een politiek-maatschappelijke afweging. Een commercieel belang van een derde partij hoort in onze ogen niet bij deze afweging betrokken te worden.

Ook geldt dat het, bij een splitsing tussen de uitvoering van het vervoer en de regie op het vervoer, in onze ogen van essentieel belang is dat er een partnerschap ontwikkeld wordt tussen alle betrokkenen. Denk daarbij aan een partnerschap met de vervoerder, maar ook met organisaties die vrijwilligersvervoer organiseren, AWBZ-instellingen, OV vervoerder & provincie. Gezien de concurrentieverhoudingen in de huidige markt voor professioneel taxivervoer, draagt het introduceren van een commerciële regisseur in onze ogen niet bij aan de realisatie van een dergelijk partnerschap.

Daarnaast verwachten wij dat de ontwikkeling van een partnerschap met het OV en de verschillende vrijwilligersinitiatieven het beste mogelijk is wanneer de bovengenoemde maatschappelijke afweging niet (mede) gestuurd wordt vanuit een commercieel belang.

Een goede compensatie van de mobiliteitsbeperking van de doelgroep vraagt naar onze verwachting in toenemende mate om beleid van de opdrachtgever(s) en de ruimte om dit beleid te ontwikkelen (mede op basis van de informatie die een mobiliteitscentrale genereert), direct te implementeren en indien nodig hierop bij te sturen. Dit is een continu proces waarvoor het in onze ogen niet mogelijk of wenselijk is om hiervoor vooraf sluitende contractafspraken (voor een periode van 4-6 jaar) op te formuleren.

Tenslotte is het in onze ogen zeer de vraag of de “markt” het gevraagde product wel kan leveren. De “regie” die nodig is, is immers veel meer dan de technische invulling van “regie” die de markt tot op heden levert.

In meer praktische zin biedt een eigen mobiliteitscentrale ook voordelen ten aanzien van de continuïteit (geen periodieke aanbesteding) en schaalbaarheid (o.a. toe- en uittreden nieuwe opdrachtgevers zoals bijvoorbeeld aangrenzende regio's, de provincie (OV) en het Valys vervoer). Daarnaast biedt het model mogelijkheden voor (regionale) vervoerders om rechtstreeks als contractpartner van de opdrachtgever op te treden en niet in een rol van onderaannemer het vervoer te (moeten) verzorgen. Dat schept ruimte voor betere tarieven voor de uitvoering van het vervoer en nieuwe (betere) concurrentieverhoudingen in een markt die momenteel door een handvol vervoersmakelaars en commerciële regisseurs wordt gedomineerd.

Samengevat:

1. Wij zien de regie die in het vervoersysteem gevraagd wordt niet enkel als een technisch uitvoerend proces gericht op het aansturen van de professionele taxi. Het gaat juist om de afweging tussen de wensen en mogelijkheden van de gebruiker en de inzet van de verschillende beschikbare vervoersvormen. Wij denken dat deze afweging het beste gemaakt kan worden in een publieke setting;
2. Er zal, onder druk van de vergrijzing en de druk op de beschikbare budgetten, ook actief gestuurd moeten worden op deze afweging. Daarvoor is beleid van de opdrachtgevers nodig en de ruimte om dit beleid ook direct te implementeren en (bij) te sturen op de effecten van dit beleid. In een publieke setting is de ruimte voor het ontwikkelen, implementeren en sturen veel grotere dan wanneer de regie privaat wordt gegund;
3. Wij zien de ruimte om aanvullende opdrachtgevers en vervoersstromen zonder nieuwe aanbesteding toe te voegen aan het systeem, zoals de provincie (OV), Valys en bijvoorbeeld leerlingenvervoer, als een belangrijke kracht van het publieke model;
4. Wij zien binnen het publieke model de ruimte om partnerschap ontwikkelen met bijvoorbeeld de verschillende initiatieven voor vrijwilligersvervoer, zodat ook deze initiatieven ingezet kunnen worden. Wij zijn ervan overtuigd dat de belangen van deze initiatieven zich veel beter laten verenigen met publieke belangen dan met private belangen;
5. Het publieke model biedt grip op het vervoer. Je wordt niet afhankelijk van twee private (commerciële) partijen met ieder hun eigen belangen. De huidige concurrentieverhoudingen in de branche maken dat wij verwachten de bovenstaande ambities niet gediend worden met een private aansturing van het vervoerssysteem.