Aan	:	Deelnemende gemeenten van Vervoerscentrale Stedendriehoek / PlusOV
Van	:	Henk Meijer
Betreft	:	Wijziging openings- en vervoerstijden
Datum	:	30 maart 2023

Geachte gemeenteraad,

Met dit schrijven wil ik u informeren over het projectplan gewijzigde openings- en vervoerstijden van PlusOV. Met dit projectplan heeft PlusOV twee belangrijke doelstellingen:

Voorspelbaar en betrouwbaar doelgroepenvervoer met de chauffeurs die beschikbaar zijn
Verbeteren van de dienstverlening

Achtergrond
Het aanhoudend tekort aan chauffeurs is een gegeven waar PlusOV op moet organiseren. Daarom hebben we het initiatief genomen om, daar waar mogelijk, dit binnen de eigen mogelijkheden op te vangen. De maatregelen van de gewijzigde openings- en vervoerstijden hebben alleen betrekking op het vraagafhankelijk vervoer (WMO-vervoer).

Op 24 november 2022 heeft het bestuur van PlusOV besloten maatregelen te nemen om de gevolgen van het chauffeurstekort voor onze reizigers zo beperkt mogelijk te houden. De maatregelen zijn gericht op de wijze van het boeken van een rit, de vervoerstijden en de telefonische openingstijden. We willen hiermee:

- de gevolgen van het chauffeurstekort verminderen voor de reizigers
- taxi's efficiënter inzetten
- de voorspelbaarheid van de ritten verhogen
- de dienstverlening verbeteren.

De wijzigingen zijn vooraf besproken met het Reizigerspanel. Hieronder vatten wij het hoe en waarom van de maatregelen voor u samen en informeren wij u over de communicatie.

Wijziging vervoerstijden
De wijziging in vervoerstijden heeft betrekking op de werkdagen. We starten door de week 's ochtends een half uur later met het vervoer (start 07.00 uur). De eindtijd van het vervoer gedurende de hele week blijft ongewijzigd tot 24.00 uur. De start van het vervoer in het weekend blijft 08.00 uur. Er wordt voor sociaal-recreatieve activiteiten in de vroege ochtend nauwelijks gereisd. Dit legt echter wel beslag op de schaarse uren van taxichauffeurs die steeds paraat moeten staan. Deze uren worden nu op de drukke momenten ingezet waardoor er per saldo meer reizigers vervoerd kunnen worden.

Wijziging telefonische openingstijden
We zien dat reizigers eerder hun rit boeken om zeker te zijn van de reis. De inzet van medewerkers telefonie van de vroege ochtend en late avond verschuift daarmee ook naar overdag. We kunnen zo meer medewerkers inzetten op tijden die aansluiten bij de klantbehoefte. Hiermee vergroten we de bereikbaarheid en het serviceniveau.
Het online boekingsportaal is beschikbaar en geeft de reiziger meer tijd en ruimte om 24/7 (online) te boeken en het vergroot de voorspelbaarheid van de geboekte rit.
Vanaf 1 mei kan er telefonisch een rit geboekt worden tussen 08.00 en 20.00 uur op alle dagen van de week.

Hanzeweg 8
7241 CR Lochem
Postbus 44
7240 AA Lochem
T 088 758 76 54
info@plusov.nl
www.plusov.nl
KVK 65530225
BTW: 8561.49.317.B.01

Samengevat

- Online boeken; 24/7
- Ritgarantie bij een telefonische boeking een dag van tevoren voor 15.00 uur
- Online inzicht in beschikbaarheid taxi's en het zichtbaar maken van alternatieve tijden
- Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van 08.00 tot 20.00 uur (i.p.v. van 06.30 – 24.00 uur) en een hoger serviceniveau
- Efficiëntere inzet taxi's in de drukke uren
- Telefonisch boeken blijft 7 dagen per week beschikbaar tussen 08.00 en 20.00 uur
- Voor noodgevallen, vertragingen in ritten zijn we ook na 20.00 uur bereikbaar tot de laatste rit gereden is
- Ritten met medische bestemming die starten voor 07.00 uur blijven mogelijk met een telefonische boeking

PlusOV streeft ernaar de reizigers zo min mogelijk te belasten met de maatregelen.
Communicatie is een van de pijlers onder de wijziging en staat beschreven in een aparte communicatie-aanpak. We benaderen reizigers persoonlijk die in de komende periode te maken krijgen met deze wijzigingen. Streven is het klantgedrag op natuurlijke wijze te veranderen, zodat dit gaat aansluiten bij de nieuwe vervoerstijden en openingstijden telefonie.
De daadwerkelijke wijzigingen van de telefonische openingstijden en vervoerstijden gaan in op 01-05-2023.
De veranderingen voor deze kwetsbare doelgroep vragen om een zorgvuldige en persoonlijke communicatie. Dit doen we op de volgende manieren:

- Telefonisch benaderen van kleine groep reizigers die nu voor 07.00 uur gebruik maakt van een taxi
- Telefonische begeleiding naar en uitleg van het online boekingsportaal
- Telefonische uitleg over nieuwe openingstijden telefonisch boeken
- Brief aan alle reizigers (zie de bijlage)
- Aanvullende middelen ter ondersteuning van uitleg en kernboodschap (website en brochure)
- Met ons dagelijks klanttevredenheidsonderzoek vragen we klanten hoe zij de maatregelen ervaren.

Ik vertrouw erop u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd over de wijzigingen en de aanleiding hiervoor.

Met vriendelijke groet,



Henk Meijer
Directeur PlusOV

Hanzeweg 8
7241 CR Lochem

Postbus 44
7240 AA Lochem

T 088 758 76 54

info@plusov.nl
www.plusov.nl

KVK 65530225
BTW: 8561.49.317.B.01