Aan het college en de raad van de gemeenten
Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde,
Lochem, Voorst en Zutphen

Uw kenmerk	
Ons kenmerk	
Behandeld door	H.H. Meijer
Doorkiesnummer	
Datum	8 juli 2022
Kopie aan	RAOB

Betreft Beantwoording zienswijzen en definitieve meerjarenbegroting 2023-2026

Geacht college, geachte raadsleden,

Begin april ontving u de concept meerjarenbegroting 2023-2026 van Vervoerscentrale Stedendriehoek / PlusOV, waarbij u de gelegenheid kreeg om een zienswijze in te dienen. De gemeenten Apeldoorn, Epe, Brummen en Zutphen hebben hier gebruik van gemaakt. Deze vragen en opmerkingen helpen PlusOV weer bij het verder verbeteren van de organisatie en resultaten, onze dank hiervoor.

In de brief waarmee we de conceptbegroting aan u hebben aangeboden, is aangegeven dat we de begroting 2023-2026 mogelijk zouden aanpassen in verband met de verwachte hoge inflatie en brandstofkosten. Omdat de hoogte van de jaarlijkse index, als afgeleide van deze ontwikkelingen, pas in november bekend wordt, hebben we er voor gekozen de begroting nu niet aan te passen. Afhankelijk van de impact van de ontwikkelingen is er de mogelijkheid om in de komende begrotingscyclus het begrotingsjaar 2023 alsnog aan te passen.

In deze brief beantwoord ik de vragen die door gemeenten zijn gesteld. De zienswijzen vormen geen aanleiding om de conceptbegroting 2023-2026 aan te passen. De door het bestuur op 7 juli 2022 vastgestelde begroting treft u als bijlage aan.

Zienswijze gemeente Apeldoorn
Vraag 1. Toegankelijk en helder communiceren
De gemeente Apeldoorn hecht veel waarde aan het toegankelijk en helder communiceren naar inwoners en gaat bij alle vormen van communicatie naar inwoners uit van B1 taalniveau. Tevens worden inwoners opgeroepen om 'wollig' taalgebruik te melden. De gemeente Apeldoorn stimuleert ook de verbonden partijen, waaronder PlusOV, bij alle communicatie naar inwoners uit te gaan van B1 taalniveau.

Reactie PlusOV:
PlusOV heeft als uitgangspunt dat informatie voor reizigers, ouders/verzorgers op de website, brochures en brieven op taalniveau B1 worden gepubliceerd.

Vraag 2. Terugkoppeling zienswijzen
De gemeente Apeldoorn ontvangt graag de terugkoppeling van PlusOV over de wijze waarop PlusOV onze zienswijzen heeft meegenomen bij het vaststellen van de stukken. De gemeente Apeldoorn verzoekt PlusOV om ook de verzamelde zienswijzen op de begroting 2023-2026 en de reactie van PlusOV hierop met de gemeente Apeldoorn te delen binnen drie maanden na indiening.

Reactie PlusOV:
Alle deelnemende gemeenten ontvangen de ingediende zienswijzen en de reactie hierop van PlusOV.

Zienswijze gemeente Epe
Vraag 1. Kwaliteit dienstverlening routegebonden vervoer
De gemeenteraad realiseert zich dat een (landelijk) tekort aan chauffeurs de hoofdoorzaak is voor een te lage stiptheid en het niet kunnen garanderen van een vaste chauffeur. En ook dat dit probleem niet door u maar door vervoerders zelf moet worden opgelost. Desalniettemin vindt onze gemeenteraad het van groot belang dat u maximaal druk zet op vervoerders zodat zij gaan leveren conform de afgesproken dienstverlening. We horen dan ook graag welke inspanningen u hiertoe gaat doen.

Reactie PlusOV:
PlusOV monitort structureel de gemaakte afspraken met vervoerders. Een aantal afspraken (met name de doelstellingen ten aanzien van stiptheid en de vaste chauffeurs op een route) worden niet altijd nagekomen als gevolg van een tekort aan chauffeurs. Dit speelt in het leerlingen-, Jeugdwet- en dagbestedingsvervoer.
Bij het niet nakomen van afspraken worden boetes opgelegd. Hiermee geven we een signaal af dat we ontevreden zijn over de prestaties en het is tevens een financiële prikkel om de prestaties te verbeteren. Komt er geen of te langzaam verbetering in het nakomen van de afspraken dan worden er juridische stappen ondernomen zoals bijvoorbeeld een ingebrekestelling. Dit zijn zware maatregelen die inmiddels zijn toegepast.
De werving van chauffeurs is primair de verantwoordelijkheid van de vervoerders. We laten ons met regelmaat informeren over hun wervingsactiviteiten van chauffeurs en de resultaten.
We zijn constructief in gesprek met vervoerders om samen de gevolgen van het chauffeurstekort te minimaliseren. Dit doen we bijvoorbeeld door routes te optimaliseren waardoor er minder routes zijn en chauffeurs nodig zijn. In overleg met gemeenten en klanten passen we soms de reistijden aan zodat het vervoer niet gelijktijdig, maar na elkaar wordt uitgevoerd zodat er minder chauffeurs nodig zijn. De ouders van de leerlingen worden indien mogelijk vooraf geïnformeerd mocht er toch een chauffeurswissel noodzakelijk zijn.
Het aanbod van taxichauffeurs in de arbeidsmarkt om aan de vraag van alle vervoerders te voldoen is helaas onvoldoende. Het is een feit dat chauffeurs andere, meer aantrekkelijke functies buiten de branche hebben gevonden. Vervoerders verwachten zelf nog langere tijd hinder te ondervinden van de krapte in de arbeidsmarkt.

Vraag 2. Verwachte stijging vervoerskosten
Wanneer we naar de meerjarenbegroting kijken, maar ook de huidige situatie (geopolitiek, inflatie) in ogenschouw nemen dan stijgen de vervoerskosten de komende jaren flink. Het is de wens van onze gemeenteraad om het vervoer ook op termijn betaalbaar te houden. De verwachting is immers dat deze kosten ook autonoom zullen stijgen omdat er sprake is van een vergrijzende bevolkingsopbouw. Onze gemeenteraad realiseert zich dat er ook voor onze gemeente een taak ligt in het beheersbaar houden van de kosten: wij gaan immers over de toegang tot het vraagafhankelijk vervoer. Maar ook voor uw organisatie ligt er een taak. Wij rekenen erop dat de maatregelen die u heeft genomen en gaat nemen ('plan van aanpak kostenreductie') ertoe zal leiden dat u niet alleen binnen de begrotingskaders blijft opereren, maar dat dit ook zorgt voor een geringere stijging van de vervoerskosten. Onze gemeenteraad zou graag zien dat u samen met de gemeente Epe in overleg gaat om te onderzoeken op welke wijze de vervoerskosten ook in de toekomst beheersbaar blijven, waarbij uiteraard de kwaliteit van het vervoer op niveau moet blijven.

Reactie PlusOV:
We delen uw zorg over de stijging van de vervoerskosten. Er ligt een opdracht voor PlusOV om het vervoer efficiënt en op een kwalitatief goed niveau te organiseren tegen acceptabele organisatie- en vervoerskosten. Voor de gemeenten ligt er een opdracht om steeds een zorgvuldige afweging te maken bij het afgeven van een indicatie voor gebruik van het doelgroepenvervoer waarbij ook de kosten onderdeel zijn van die afweging. PlusOV en de medewerkers van de gemeenten overleggen en werken nu al op constructieve wijze samen om een juiste balans te vinden. Ik kan u toezeggen dat we dit ook blijven doen.

Zienswijze gemeente Brummen
Vraag 1. Klanttevredenheid
De klanttevredenheid voor het vraagafhankelijk vervoer krijgt van de inwoners een gemiddelde van 7,8. Dat is een mooi resultaat. Wij lezen echter niets over de waardering van het leerlingenvervoer. Wij zouden het op prijs stellen dat ook hier onderzoek naar gedaan wordt. U heeft als missie "operational excellence": een hoge betrouwbaarheid naar de klant en de dienstverlening in één keer goed; op tijd en tegen acceptabele kosten. Dat zou ook moeten gelden voor het leerlingenvervoer.

Reactie PlusOV:
Eens in de twee jaar werd er een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd voor het routegebonden vervoer (leerlingen-, dagbestedings- en Jeugdwetvervoer) en het vraagafhankelijk vervoer. Het laatste onderzoek voor het routegebonden vervoer kreeg in 2020 een waardering van een 7,7.
Medio 2022 gaan we over naar een continu KTO voor het vraagafhankelijk vervoer en een jaarlijks onderzoek voor het routegebonden vervoer. Op deze manier ontvangen we eerder informatie

over de ervaring en beleving van de klant over zijn reis en zijn we in staat sneller en gerichter bij te sturen in de operatie zodat de kwaliteit en de klanttevredenheid eerder verbeterd.

Vraag 2. Optimalisatie van de organisatie
Wij zien dat u streeft naar een optimalisatie van de organisatie waardoor een kostenreductie wordt gerealiseerd. Door de automatisering en gebruik van een nieuw planningssysteem kan de personeelsbezetting van Plus OV dalen. Deze optimalisatie en kostenreductie stellen wij op prijs maar wij beseffen ook dat hierdoor mensen ontslagen moeten worden. Dit is ingrijpend voor de medewerkers en vraagt van Plus OV een zorgvuldig afvloeiingsproces. Verder gaan wij er van uit dat Plus OV voldoende slagkracht blijft houden en dat de kwaliteit van de dienstverlening op peil blijft.

Reactie PlusOV:
De opdracht die aan PlusOV is gegeven om de kosten te verlagen moet met name gerealiseerd worden in een daling van de personeelskosten die 75% van de totale organisatiekosten vormen. De reductie van het aantal medewerkers is mogelijk omdat een aantal werkzaamheden geautomatiseerd wordt uitgevoerd waarbij het uitgangspunt is dat de slagkracht en kwaliteit van het vervoer minimaal op hetzelfde niveau blijft. De afvloeiing van de medewerkers geeft onzekerheid en een bepaalde mate van onrust. PlusOV is in gesprek met haar medewerkers en transparant over de stappen en voortgang van het reorganisatieproces. De CAO en het sociaal statuut kennen goede materiele voorzieningen die zorgvuldig worden gevolgd. Het management is zich bewust van de ingrijpende gevolgen voor de medewerkers en geeft hier aandacht aan in persoonlijke gesprekken met de medewerkers.

Zienswijze gemeente Zutphen
Vraag 1.
Tot grote tevredenheid constateren wij als gemeentebestuur dat er blijvende aandacht is voor kostenreductie met behoud van kwaliteit. In de meerjarenbegroting 2023-2026 wordt gesproken over een investeringsplan om de efficiency en daarmee kostenreductie van de vervoerscentrale blijvend te realiseren.
Wij willen graag blijvend geïnformeerd worden over de effecten daarvan en leggen daarom dit verzoek bij deze bij u neer.

Reactie PlusOV:
De voortgang van de plannen tot kostenreductie worden gerapporteerd in de jaarrekening en de meerjarenbegroting. Het bestuur wordt tussentijds geïnformeerd via de bestuursrapportage.

Vraag 2. Hogere NEA-index
Tegelijkertijd echter, baren de mogelijke hogere NEA-index ons zorgen. Immers, hierdoor gaan de lonen stijgen. Ook het chauffeurstekort in de vervoerdersbranche baart ons voor de langere termijn zorgen. Hierover merken wij als gemeentebestuur nog het volgende op.
We beseffen ons dat dit het logische gevolg is van onder andere het huidige conflict tussen Rusland en de Oekraïne. Er zijn 3 factoren die de NEA (sterk) beïnvloeden, te weten:
- Nieuwe CAO en hogere lonen daarin;

- Hoge brandstofprijzen;
- Hoge inflatie (algemeen).

Anderzijds, echter, is het onze wens als gemeentebestuur om het vervoer ook op termijn betaalbaar te houden. De verwachting is immers dat deze kosten ook autonoom stijgen omdat er nu eenmaal sprake is van een vergrijzende bevolkingsopbouw.

Reactie PlusOV:
We delen uw wens om het vervoer ook op termijn betaalbaar te houden. Er ligt daarom een belangrijke opdracht voor PlusOV om het vervoer efficiënt en op een kwalitatief goed niveau te organiseren tegen acceptabele organisatie- en vervoerskosten. Voor de gemeenten ligt er een opdracht om steeds een zorgvuldige afweging te maken bij het afgeven van een indicatie voor gebruik van het doelgroepenvervoer waarbij ook de kosten onderdeel zijn van die afweging.

Vraag 3. Chauffeurstekort in de vervoerdersbranche
Als gemeentebestuur beseffen wij ons dat het chauffeurstekort in de taxibranche een gevolg is van COVID-19 pandemie. Wij zijn daarom benieuwd naar uw kijk op de huidige situatie en uw visie op de toekomst. Graag vernemen wij welke oplossingen u voor ogen heeft voor het verwachte tekort aan chauffeurs.

Reactie PlusOV:
Voor de beantwoording van uw vraag verwijs ik u graag naar de reactie van PlusOV onder vraag 1 van de gemeente Epe.

Tot slot
Ik vertrouw erop hiermee uw vragen tot tevredenheid te hebben beantwoord.

Met vriendelijke groet,

H.H. Meijer
directeur PlusOV