Onderwerp: Aan het college en de raad van uw gemeente
Bijlagen: tav college en raad van de GR.pdf; DEF begroting 2024-2027 Vervoerscentrale Stedendriehoek.pdf

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij het verzoek bijgevoegde brief en bijlage kenbaar te maken binnen het college en de raad van uw gemeente.

Met vriendelijke groet,

Management assistente
Postbus 44, 7240 AA Lochem

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	7 juli 2023
Kopie aan	RAOB

Betreft Beantwoording zienswijzen en definitieve meerjarenbegroting 2024-2027

Geacht college, geachte raadsleden,

Begin april ontving u de concept meerjarenbegroting 2024-2027 van Vervoerscentrale Stedendriehoek / PlusOV, waarbij u de gelegenheid kreeg om een zienswijze in te dienen. De gemeente Epe heeft hier gebruik van gemaakt. Deze vragen en opmerkingen helpen PlusOV weer bij het verder verbeteren van de organisatie en resultaten, onze dank hiervoor.

In deze brief beantwoord ik de vragen die in de zienswijze zijn gesteld. De zienswijze vormen geen aanleiding om de conceptbegroting 2024-2027 aan te passen. De door het bestuur op 7 juli 2023 vastgestelde begroting treft u als bijlage aan.

Zienswijze gemeente Epe
Vraag 1. Kwaliteit dienstverlening routegebonden vervoer
De gemeenteraad realiseert zich dat verreweg de meeste (ouders van de) reizigers tevreden zijn over het vervoer via PlusOV en dat een (landelijk) tekort aan chauffeurs de hoofdoorzaak is voor ontevredenheid. 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. Onze gemeenteraad hoort dan ook graag welke inspanningen u hiertoe gaat doen. Tegelijkertijd, echter, zien we ook dat in het klanttevredenheidsonderzoek het onderdeel 'klachtafhandeling' (score: 5.3) negatief afwijkt van de andere onderdelen. De gemeenteraad hoort graag van u wat de oorzaken hiervan zijn en welke inspanningen u gaat doen om de klachtafhandeling te verbeteren.

Reactie PlusOV:
PlusOV monitort structureel de gemaakte afspraken met vervoerders. Een aantal afspraken (met name de doelstellingen ten aanzien van stiptheid, de vaste chauffeurs op een route en het leveren van de door ons gevraagde chauffeurs met auto) worden niet altijd nagekomen als gevolg van een tekort aan chauffeurs. Dit speelt in zowel het vraagafhankelijk vervoer (WMO-vervoer) als het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwet- en dagbesteding).
Bij het niet nakomen van afspraken worden boetes opgelegd. Hiermee geven we een signaal af dat we ontevreden zijn over de prestaties en is het tevens een financiële prikkel om de prestaties te verbeteren.

De werving van chauffeurs is primair de verantwoordelijkheid van de vervoerders, we laten ons over hun inspanningen informeren. We blijven constructief in gesprek met vervoerders om samen de gevolgen van het aanhoudende chauffeurstekort te minimaliseren. Dit doen we bijvoorbeeld door routes te optimaliseren waardoor er minder routes zijn en chauffeurs nodig zijn. Ook heeft PlusOV eind 2022 samen met beleidsambtenaren van de deelnemende gemeenten adviezen opgesteld. Het bestuur van PlusOV heeft een aantal adviezen overgenomen waarmee de gevolgen van het tekort aan chauffeurs minder worden.

Uw vraag over de afhandeling van de klachten is begrijpelijk. Hoewel het aantal gegronde klachten met 0,11% ruimschoots onder de afgesproken waarde van 0,3% van het aantal ritten is moet de afhandeling daarvan inderdaad beter. Uit ervaring weten we dat waardering van de klant over de uitkomst van de afhandeling van de klacht en het proces van afhandelen door elkaar loopt.
Het gedrag van chauffeur, het niet tijdig communiceren van vertraging of wisseling van de chauffeur vormen de rode draad in de klachten. Er is inmiddels door de medewerkers van PlusOV een plan van aanpak opgesteld om verbetering te realiseren. Klachten over het gedrag van de chauffeur worden terug gekoppeld aan de vervoerder die met de chauffeur in gesprek gaat over die situatie en indien nodig bijstuurt op het gedrag. Indien een klacht over het gedrag van een chauffeur vaker voorkomt kan de uiterste consequentie zijn dat deze chauffeur niet meer voor PlusOV mag rijden. Een andere bijsturing is de verbetering van communicatie door vervoerders naar PlusOV in geval van vertraging of een andere chauffeur. Op deze manier is het voor PlusOV mogelijk de ouders/verzorgers tijdig te informeren.

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 vervoer. Onze gemeenteraad zou graag zien dat u, net als afgelopen jaar, 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 gemeente Epe werken op constructieve wijze samen om een juiste balans te vinden. Ik kan u toezeggen dat we dit ook blijven doen.

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

Met vriendelijke groet,

H.H. Meijer
Directeur PlusOV