



Actieve raadsinformatie

Reg. Nr. 2018-01

Datum: 12 januari 2018
Van collegelid: H.J. Berkhoff
Aan: Raads- en commissieleden via de raadsinfo
Onderwerp: PlusOV

Antwoord op de gestelde vraag/gevraagde informatie tijdens de vergadering van:

- | | |
|---|----------------------|
| ☐ de gemeenteraad | van 18 december 2017 |
| ☐ de Commissie Samenleving | van 11 december 2017 |
| ☐ de Commissie Ruimte | van |
| ☐ Themabespreking | van |
| ☐ Werkgroep | van |
| ☐ anders | |

Omschrijving van de vraag, het verzoek of de gewenste inlichtingen:

In de commissie Samenleving van 11 december 2017 is het college verzocht om de commissie in januari 2018 te informeren over de aantallen probleemsituaties binnen de gemeente Heerde met betrekking tot het vervoer via PlusOV, waar het over gaat en de vorderingen die gemaakt worden. Daarnaast heeft de raad in de vergadering van 18 december 2017 motie 2017-18 aangenomen, die door het college is overgenomen.

Antwoord:

In december is de raad via ARI 157 geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot PlusOV. Hierin hebben wij het volgende gemeld:

- *Hardnekkige problemen:* Op 1 december 2017 waren er nog 67 reizigers in de regio die geen goed vervoer hebben. In Heerde waren dat er op 8 december in totaal 7; hierbij gaat het om 4 kinderen in het leerlingenvervoer en 3 mensen die naar dagbesteding gaan.

Vrijdag 5 januari hebben wij een recent klachtenoverzicht ontvangen van PlusOV waarop voor de gemeente Heerde nog 3 klachten vermeld stonden. Alle drie deze klachten zijn in behandeling. Het gaat hierbij om andere klachten dan de klachten die op 8 december genoemd zijn. De klachten van die datum zijn inmiddels opgelost.

Uit onderzoek is gebleken dat twee van de drie klachten niet direct verwijtbaar zijn aan PlusOV. Hier ligt de reden vooral in het niet volledig duidelijk hebben van het proces bij de zorgaanbieders met betrekking tot o.a. ziekte- en betermelding.

Hierover is inmiddels contact geweest met PlusOV en die gaat inzetten op een betere afstemming richting de zorgaanbieders hoe om te gaan met dergelijke meldingen, uit- of inbreiding van het aantal dagdelen dagbesteding etc. Dit is één van de onderdelen voortvloeiend uit het verbeterplan, waarop momenteel ingezet wordt.

Deze week is er in het leerlingenvervoer wat mis gegaan met betrekking tot het vervoer van een nieuwe cliënt. Deze persoon moest vanaf 8 januari vervoerd worden. Over de oorzaken en oplossingen (en dan vooral het laatste) is vanuit de gemeente intensief contact met PlusOV, de begeleider van de cliënt en de school.

In zijn algemeenheid is het zo dat het voor PlusOV nog lastig is nieuwe aanvragen voor afzonderlijk vervoer volgens de gemaakte afspraken uit te voeren. De beoogde planning is binnen 5 werkdagen geregeld, PlusOV kan een vervoermiddel garanderen, maar er is nog steeds een chronisch gebrek aan chauffeurs, waardoor het soms niet haalbaar is om binnen 5 werkdagen ook daadwerkelijk te vervoeren. Zolang het vervoer van een cliënt ingepast kan worden in een bestaande route met een bestaand voertuig en daaraan gekoppeld een chauffeur, ontstaan deze problemen niet of nauwelijks. Bovendien gaat het in de genoemde casus om inzet van een rolstoeltaxi. Dat maakt het extra lastig. Op het moment van schrijven van deze ARI wordt gekeken of via PlusOV tijdelijk uitgeweken kan worden naar inzet van een taxibedrijf buiten de gecontracteerde bedrijven.

Verder kan gemeld worden dat er vanaf deze maand binnen de organisatie van PlusOV op strategische plekken de nodige extra mensen zijn/worden aangenomen (hierbij gaat het om onder andere een operationeel manager, kwaliteitsmanagers, een managementassistent en extra planners) en dat gekeken is of de reeds aanwezige personeelsleden de juiste persoon op de juiste plek waren. Dit laatste heeft inmiddels al geleid tot een kwaliteitsverbetering. Hiermee is PlusOV steeds beter in staat om de afgesproken KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) te halen. In maart zal meer duidelijk worden wat het eerste effect is van de inzet van die vanaf deze maand wordt ingezet.

Er is inmiddels gehoor gegeven aan de oproep van de raad om het klachtennummer van de gemeente in de Schaapskooi en op de website te vermelden. Hiervan is nagenoeg geen gebruik gemaakt. Ook is tot nu toe inzet van spoedvervoer niet nodig geweest. Dat is een goed teken, wat ons betreft.

De organisatie blijft inzetten op een snelle afhandeling van aanvragen, klachten, inzet van goed vervoer en dergelijke voor de cliënten van de gemeente Heerde.