

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 Jan Akerboom
Doorkiesnummer 06 - 191 35 00
Datum 20 april 2018
Kopie aan

Betreft Informatie over voortgang PlusOV / Kadernotitie begroting 2019-2022,
concept begroting 2019-2022, begrotingswijziging 2018, concept jaarrekening 2017

Geachte raad, geacht college,

Door deze brief krijgt u een update over de gang van zaken bij PlusOV en wordt u de kadernotitie begroting 2019-2022, concept begroting 2019-2022 en de begrotingswijziging 2018 voorgelegd. Ook ontvangt u de conceptjaarrekening 2017.

Hoe staat PlusOV er nu voor ?

Het vraagafhankelijke WMO-vervoer met ruim 4000 unieke klanten en 35000 ritten per maand verloopt al sinds de start naar tevredenheid en scoort al geruime tijd beter dan de gestelde kwaliteitsnorm.

Het routevervoer met daaronder het leerlingenvervoer verloopt operationeel nu al een aantal maanden stabiel. 1350 leerlingen en 750 dagbesteding cliënten worden goed vervoerd. Het aantal gegronde klachten is nu op een laag niveau (tussen de 2 en 6 klachten per dag) en inmiddels al twee maanden op de gestelde norm. In het leerlingenvervoer zijn er nog een klein aantal klachten met een structureel karakter er wordt gewerkt aan een duurzaam en passende oplossing.

Uit de terugkoppeling van reizigers en gemeenten wordt bevestigd dat de communicatie ook steeds beter gaat.

De organisatie is inmiddels versterkt met een ervaren operations manager en ervaren planners. De extra inhuur- en inzet van interimkrachten worden afgebouwd.

Maatregelen die het bestuur genomen heeft werpen haar vruchten af

Na het rapport Cissonius heeft het bestuur het bureau Partners in Mobiliteit (PiM) aangesteld om een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Het operationele management werd in oktober 2017 versterkt met een aantal interimkrachten. De meeste acties van dit plan naderen nu de afrondingsfase. De per 15 januari 2018 aangestelde Interim-Directeur heeft met het team de organisatie verder gestabiliseerd, en de organisatie wordt nu robuust gemaakt.

Het nieuwe leerlingenvervoer seizoen (augustus 2018) wordt in detail voorbereid in nauwe samenwerking met de negen gemeenten. In de maand mei zal PiM haar eindrapport opleveren.

De verbeterfase waarin PlusOV zich bevindt, is een spannende tijd die de nodige aandacht vergt van het bestuur. Het bestuur en de organisatie zetten zich maximaal in om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen, zeker gezien de kwetsbaarheid van de doelgroepen.

De kosten in 2017

In 2017 zijn er extra kosten gemaakt om de haperende PlusOV organisatie en de moeizame opstart van het leerlingenvervoer in augustus 2017 weer ten goede te keren. De beheerskosten vielen € 667.000 hoger uit dan begroot. Dit waren voornamelijk kosten van extra management inhuur en advieskosten, die gedurende het jaar al waren geautoriseerd door het bestuur.

De Regiekosten vielen ook aanzienlijk hoger uit: € 879.000. Ook hier moesten extra kosten worden gemaakt om de operatie bij het leerlingenvervoer op orde te krijgen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan kosten van extra inhuur van het callcenter en planners. Daarnaast bleken de loonkosten van het eigen personeel structureel te laag begroot.

Vervoerskosten 2017 (totale budget overschrijding € 262.000 (2,6%) op € 10.3 mln)

Vraagafhankelijk (regiotaxi en aanvullend OV)

Het WMO vervoer bleef met totale kosten van € 5,6 mln ruim € 100.000 onder budget. Ook het aanvullend OV bleef verder onder budget - € 282.000.

Routegebonden vervoer (leerlingen vervoer, Jeugdwet dagbesteding en WMO vervoer dagbesteding)

De kosten van het totale routegebonden vervoer overschreed het vervoersbudget met € 637.000 (20%), waarbij het leerlingenvervoer € 732.000 kostenoverschrijding had en dagbesteding € 95.000 onderuitputting van het budget.

De oorzaken van de hogere kosten van het leerlingenvervoer bestaan uit inzet van extra eenheden 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.

Vereveningsmethodiek

De verdeelsleutel voor de vervoerskosten van het route gebonden vervoer laat onverwachte effecten zien. Zo is de verdeling van de kosten over de drie soorten vervoer afwijkend ten opzichte van de verwachting. Ook de verdeling van deze kosten over de negen gemeenten wijkt in een aantal gevallen disproportioneel af.

De vereveningsmethodiek die door de deelnemende gemeenten zelf was vastgesteld zou in 2018 worden geëvalueerd. Het bestuur heeft inmiddels besloten om dit inderdaad nader te onderzoeken en verwacht in juni 2018 uitsluitsel te kunnen geven ten aanzien van de meest passende vereveningsmethodiek voor 2018 en verder. Conform de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit wordt u in de gelegenheid gesteld om uw zienswijze te geven indien de berekeningswijze wordt aangepast

Vooruitblik 2018 en 2019

Regie en Beheer

Ook in 2018 vallen de beheer en regiekosten nog hoger uit. De kosten van het verbeterprogramma en de extra inzet van interim-krachten lopen wel sterk terug vanaf het einde van het tweede kwartaal. De kosten van de directie vallen het gehele jaar hoger uit als gevolg van de dubbele kosten van de interim- en voormalig directeur. Bij de regietaken worden de kosten van het externe callcenter nu versneld afgebouwd. In 2019 liggen de kosten van Regie en Beheer tezamen € 1.1 mln lager dan in 2018 en zijn weer terug op het origineel geplande niveau. Structureel hoger (€ 400.000) blijven de kosten van het eigen personeel als gevolg van de toepassing van de Gemeente-Cao en door de onregelmatige diensten waarin bij de opstelling van de begroting in begin 2017 onvoldoende rekening is gehouden.

Vervoerskosten

In 2018 verwachten wij dat de vervoerskosten voor het route gebonden vervoer circa € 700.000 hoger uitvalt dan begroot. Dit is het gevolg van de gekozen planning die nu tot aan de zomervakantie zal gelden en niet zal worden bijgesteld omdat dit te veel veranderingen voor de reizigers met zich mee brengt. Vanaf augustus 2018 wordt er met een aangepaste planning voor het leerlingenvervoer en dagbesteding vervoer gewerkt die tot een reductie van 10 a 15% van het aantal ingezette eenheden en daarmee tot reductie van de kosten zal leiden. Hierdoor zullen 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.

Implementatie Leerlingenvervoer 2018

De werkgroep Leerlingenvervoer is al sinds begin 2018 bezig met een planmatige aanpak om de opstart van het nieuwe schoolseizoen goed te laten verlopen. De ouders worden al zo vroeg mogelijk benaderd om de mutaties door te geven en vervoerders en planners gaan in de maand mei en juni al aan de slag om een optimale planning uit te werken. De medewerkers van de gemeenten zijn hier intensief bij betrokken. Er wordt gewerkt met een vast aanspreekpunt vanuit PlusOV voor de consultants leerlingenvervoer van de gemeenten, teneinde de communicatie te optimaliseren. Medio juni wil PlusOV 97% van de gegevens binnen hebben, zodat we op tijd kunnen beginnen met het maken van - en communiceren over de planningen.

Communicatie

De chauffeursbijeenkomsten voor de circa 300 routegebonden chauffeurs van de betrokken taxi-bedrijven Taxi Witteveen en Willemsen de Koning waren een succes. Hier hebben we de banden aan kunnen halen en goede communicatielijnen gelegd. De chauffeurs en de medewerkers van PlusOV hebben mede hierdoor samen de moeilijke opstartfase een plek kunnen geven.

De communicatie met onze reizigers en hun vertegenwoordigers verloopt nu steeds soepeler. De voor een deel uitbestede callcenteractiviteiten voor de ritaanname en informatieverstrekking worden in de maanden april en mei weer naar de eigen organisatie teruggehaald, hetgeen de

communicatie nog verder zal verbeteren. Door een herziening van de roostering kan ook beter worden afgesteld op de piekvolumes in het belverkeer.

De kwaliteitsmedewerkers zijn in staat eventuele klachten snel weg te werken en waar mogelijk te voorkomen door reizigers snel te informeren en proactief op te treden.

In 2018 wordt ook een reizigerspanel opgezet, zodat we met onze reizigersdoelgroep in contact blijven over hoe zaken verlopen en een toetsingsmoment hebben voor de verbeterplannen.

Klanttevredenheidsonderzoek

In de maanden mei/juni wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in samenwerking met de andere regio's in de provincie Gelderland voor het vraagafhankelijke vervoer. Voor het routegebonden vervoer zetten we later dit jaar een onderzoek uit.

Jaarrekening 2017

De jaarrekening 2017 is door het bestuur in concept vastgesteld en wordt u ter informatie voorgelegd. De accountant heeft een goedkeurende verklaring afgegeven.

Kadernotitie begroting 2019-2022

De kadernotitie begroting 2019-2022 is door het bestuur goedgekeurd en wordt u ter informatie voorgelegd.

Conceptbegroting 2019-2022

De door het bestuur goedgekeurde conceptbegroting 2019-2022 met daarin verwerkt een aangepaste begroting voor 2018 wordt u voorgelegd. Een belangrijk uitgangspunt van het bestuur hierbij is een ongewijzigde voortzetting van de Gemeenschappelijke Regeling (GR) Basismobiliteit en de vervoerscentrale.

Eventuele zienswijze

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 35 van de wet Gemeenschappelijke Regelingen kunnen de gemeenteraden binnen acht weken na dagtekening van deze brief hun eventuele zienswijze over de conceptbegroting 2019 schriftelijk aan het bestuur kenbaar maken. Wij ontvangen uw eventuele zienswijze graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 15 juni 2018. Dit in verband met een zorgvuldige en tijdige voorbereiding van de vaststelling van de begroting door het bestuur. Vanzelfsprekend worden reacties die later binnenkomen ter kennis van het bestuur gebracht.

Reageren

U kunt uw reactie digitaal versturen naar j.akerboom@plusov.nl of per post naar: Vervoerscentrale Stedendriehoek t.a.v. dhr. J. Akerboom, Postbus 44, 7240 AA Lochem.

Namens het Bestuur van de GR Basismobiliteit,

Jan Akerboom

Directeur a.i. Vervoerscentrale Stedendriehoek / PlusOV