



Discussienota commissie

Commissie Samenleving

16 oktober 2018

Afdeling en opsteller

SMV/J. van der Beek/0578-699494 j.vander.beek@heerde.nl

Portefeuille

Jan Berkhoff

Programma

Samenleving

Agendapunt

5.

Onderwerp

Verlenging Dienstverleningsovereenkomst Basismobiliteit

De commissie geeft als advies:

De dienstverleningsovereenkomst te verlengen met een termijn van vier jaar, met een optie tot verlenging van nog eens vier jaren.

Inleiding

Het college heeft een dienstverleningsovereenkomst gesloten met PlusOV. De termijn van deze overeenkomst vervalt per 1 november 2018. Voor die datum moet het college aan de Regionale Vervoerscentrale (PlusOV) kenbaar maken of het bereid is deze overeenkomst te verlengen.

Wij hebben hierover in onze collegevergadering van 2 oktober een principebesluit genomen. Over dit besluit willen wij de commissie Samenleving advies vragen.

Bevoegdheid / Juridisch kader

Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit Kadernota 2016-2019

Eerdere besluitvorming en kaders

- Collegebesluit 23 februari 2016, Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit
- Collegebesluit 15 maart 2016, Basismobiliteit (dienstverleningsovereenkomst + uitgangspunten inkoop ronde 2)
- Collegebesluit 8 mei 2018, opschorten besluit verlenging dienstverleningsovereenkomst Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit.

Argumenten

Op grond van de DVO (artikel 2) heeft het college de volgende opties ten aanzien van de duur van de overeenkomst:

- a. Indien het college niet voor 1 november ter zake schriftelijk aan opdrachtnemer heeft bericht, wordt de DVO geacht stilzwijgend met vier jaar te zijn verlengd.
- b. Tussentijds opzeggen, waarbij de opzegging gepaard gaat met uittreding ingevolge artikel 27 van de Gemeenschappelijke regeling.
- c. Het college kan besluiten niet langer een (sub)onderdeel van de overeengekomen vervoers- en daaraan gerelateerde diensten door de opdrachtnemer te willen laten uitvoeren. Het college dient daarvan tijdig, doch minimaal een half jaar voor datum beëindiging daarover schriftelijk en gemotiveerd te informeren.

Evaluatierapport

Bijgevoegd is het evaluatierapport Vervoercentrale PlusOV met bijlagen (bijlage 1 tot en met 4). In de evaluatie worden de volgende kernvragen beantwoord (bron; Bestuurlijk Overleg PlusOV, 22 feb. 2018):

1. Voldoet PlusOV aan de dragende gedachten onder de regiecentrale, voldoet zij aan de oorspronkelijke uitgangspunten?
2. Biedt PlusOV toegevoegde waarde boven de situatie voor augustus 2016?
3. Hoe en in welke mate biedt PlusOV meerwaarde voor cliënten (kwaliteit, tevredenheid)?

Bij het beantwoorden van de kernvragen wordt getoetst hoe PlusOV voldoet aan de uitgangspunten en doelstellingen zoals weergegeven in de Kadernota en het Bedrijfsplan. Hiertoe zijn interviews met stakeholders, klanttevredenheidsonderzoeken en een kostenontwikkelingsonderzoek uitgevoerd. Resultaten van de herstructurering van de uitvoeringsorganisatie (periode nov.-juli) zijn meegenomen. Dit evaluatierapport is samengesteld aan de hand van onderzoeken van bureaus Partners in Mobiliteit, Ecorys en enquêtebureau van gemeente Deventer en eigen analyses van de deelnemende gemeenten.

De start van het leerlingenvervoer schooljaar 2018-2019 (eind aug./sept 2018) wordt in een aparte notitie beschreven. (bijlage 6) Tevens wordt de manier waarop kosten van het routegebonden vervoer over de gemeenten wordt verdeeld (de vereveningswijze) nader geanalyseerd en aan het Bestuur voorgelegd.

De conclusies op de kernvragen zijn als volgt:

Voldoet PlusOV aan de dragende gedachten onder de regiecentrale, voldoet zij aan de oorspronkelijke uitgangspunten?

PlusOV voldoet grotendeels aan de oorspronkelijke uitgangspunten. Door de herstructurering is de organisatie beter ingericht om vervoer uit te voeren voor de 9 opdracht gevende gemeenten. Verdere doorontwikkeling in professionele aansturing van vervoerders en afstemming met gemeenten (informatie-uitwisseling, klachtafhandeling, beleidsondersteuning) is wenselijk.

Biedt PlusOV toegevoegde waarde boven de situatie voor augustus 2016?

De kwaliteit van het vraagafhankelijke vervoer is vergelijkbaar met de "oude" regiotaxi Gelderland/Salland. Ook de kosten zijn vergelijkbaar. Groot voordeel is dat met PlusOV actief kan worden ingespeeld op "Andere Mobiliteit" en bevorderen gebruik vervoeralternatieven in samenwerking met de provincies Gelderland en Overijssel. Gezien de aanloopproblemen en herstructurering van de organisatie is de doorontwikkeling van het maatwerkvervoer nog onvoldoende van de grond gekomen.

Het vervoer voor dagbesteding en jeugdwet is verbeterd. De vervoerplicht is door de gemeenten overgenomen van de instellingen, zodat zij zich meer kunnen concentreren op de kerntaak "Zorg bieden". Jeugdwetvervoer werd voorheen ad hoc geregeld en wordt nu beter centraal opgepakt (eenduidige regels, contract en controle kosten). Het leerlingenvervoer is nog niet op het niveau van vóór PlusOV. Met de huidige vereveningswijze zijn de kosten hoger en is de kwaliteit van het vervoer voor schooljaar 2017-2018 lager. De verwachting is dat de vervoerkwaliteit schooljaar 2018-2019 op niveau komt. De verwachte en eerdere begrote efficiencywinst van 5% wordt in 2017 en 2018 niet gehaald. Vanaf 2019 moet wel 0-5% rendement realiseerbaar zijn. Met PlusOV worden meer duurzame voertuigen ingezet.

Hoe en in welke mate biedt PlusOV meerwaarde voor cliënten (kwaliteit, tevredenheid)?

Het vraagafhankelijk vervoer verloopt in het algemeen goed. De start van PlusOV voor met name het routegebonden vervoer schooljaar 2017-2018 verliep zeer slecht. Inmiddels is de klanttevredenheid sterk toegenomen. De combinatie van jeugdwet /dagbesteding / leerlingenvervoer voorkomt dat sommige reizigers gebruik moeten maken van meerdere vervoerders. Reizigers, scholen en instellingen vragen wel om vaste chauffeurs (verantwoordelijkheid gecontracteerde vervoerders), een betere bereikbaarheid van de centrale PlusOV en snellere afhandeling van klachten.

Uit de bijgevoegde klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de klanttevredenheid sterk is toegenomen en dat hiermee de afgesproken kwalitatieve prestatie-indicatoren zijn gehaald.

Toegespitst op onze eigen gemeente is het zo dat het seizoen voor leerlingenvervoer 2017-2018 goed is afgesloten. Ook op het gebied van het dagbestedings- en jeugdwetvervoer zijn we positief. Dit, ondanks de lastige start in september 2017 die ook onze gemeente maakte.

De start van het leerlingenvervoer 2018-2019 was voor onze gemeente in grote lijnen goed. Over de eerste maand hebben we zo'n 13 meldingen gehad, variërend van problemen met de planning tot niet ophalen, geen kennismaking met de chauffeur, niet ingepland staan. We hebben 1 cliënt tijdelijk buiten PlusOV om laten vervoeren. Voor deze cliënt is inmiddels een oplossing van PlusOV gekomen. Een groot aantal van de gedane meldingen is binnen een termijn van twee tot drie weken opgelost. Op het moment van schrijven van dit voorstel (21/9) spelen er nog een tweetal zaken waar een oplossing voor moet komen. Daarnaast ligt er nog een aantal specifieke wensen van ouders met betrekking tot de haal- en/of brengtijden. Afgesproken is dat dit soort meldingen opgepakt worden 3 weken na de start van de school.

Voor de dagbesteding hebben we drie meldingen binnen gehad. Twee hiervan zijn opgelost. Over de derde wordt nog met PlusOV gesproken.

De contacten tussen PlusOV en de gemeente zijn goed. Eerlijkheid gebiedt ons te zeggen dat de bereikbaarheid van het callcenter van PlusOV bij de start in augustus/september te wensen overliet, maar ook die is inmiddels sterk verbeterd.

In het evaluatierapport is een aantal aanbevelingen opgenomen. PlusOV zal samen met de partners werken aan een betere dienstverlening, stabilisering van de organisatie en het beheersbaar maken van de financiën. De ervaringen uit de afgelopen jaren kunnen gebruikt worden om PlusOV verder te ontwikkelen. Er is geanalyseerd waar het bij de start van het vervoer mis ging, daar is van geleerd en er zijn verbeteringen doorgevoerd. Deze ontwikkelingen geven aanknopingspunten om de volgende fase vorm te geven.

De overall conclusie is dat de uitkomsten van de diverse onderzoeken en de eigen ervaringen verlenging van de DVO rechtvaardigen. Een verlenging van de DVO met vier jaar ligt in de rede om zowel PlusOV als de op basis van een volgende aanbesteding te contracteren vervoerders de gelegenheid te bieden een duurzame bedrijfsvoering met onderling partnerschap te bewerkstelligen.

Kanttekeningen

Besluitvorming over het al dan niet verlengen van de DVO in de colleges/raden van de andere 8 aan de GR deelnemende gemeenten kan leiden tot heroverweging van dit besluit.

Geld

De financiën van PlusOV over 2018 overstijgen het niveau van de begroting van PlusOV. Hiervoor is een gewijzigde begroting vastgesteld in juni, met instemming van de raad. In de begroting 2018 van de gemeente Heerde is rekening gehouden met deze stijging. Voorzien wordt dat over 2018 extra financiering nodig is. De oorzaak hiervan ligt in een toename van het aantal reizigers in het routegebonden vervoer. Daarnaast wordt verwacht dat de beheerkosten door extra externe inzet (incl. juridische advisering) zullen toenemen. Wat dit exact voor de gemeente Heerde betekent is nog niet bekend.

De huidige vereveningssystematiek is ter discussie gesteld. Hiervoor zijn op regionaal ambtelijk niveau voorstellen naar het bestuur van PlusOV gegaan. Het bestuur heeft hierover afgelopen vrijdag (14/9) gediscussieerd. Binnen het bestuur is consensus over de uitgangspunten voor wijziging van de systematiek. Deze uitgangspunten worden nu verder uitgewerkt. Daarna komt het bestuur met een voorstel (hiervoor is 2/3 meerderheid nodig binnen het bestuur en dat lijkt gezien de consensus over de uitgangspunten het geval) voor wijziging. Op dit wijzigingsvoorstel kunnen de gemeenteraden hun zienswijze kenbaar maken. Voor Heerde pakt een wijziging in financieel opzicht

positief uit. Deze constatering doen we op basis van een conceptberekening die is gedaan. Omdat het om conceptgegevens gaat, kan deze berekening nog niet aan u voorgelegd worden. Cijfers zouden hierdoor een eigen leven kunnen gaan leiden.

Wijziging van de systematiek zou op basis van de huidige gegevens (aantal cliënten, aantal kilometers die worden afgenomen e.d.) leiden tot een besparing op de vervoerkosten voor Basismobiliteit. Dit is echter geen hard gegeven. Op het moment dat Heerde meer aanvragen krijgt die beschikt moeten worden, stijgen de kosten evenredig. De beheer- en regiekosten zijn grotendeels te sturen. Het bestuur van PlusOV heeft opdracht gegeven om een nadere analyse hierop uit te voeren en beheersmaatregelen te formuleren.

Op grond van artikel 10.4 van de DVO komen de kosten, voortvloeiend uit het door opdrachtgever wijzigen of beëindigen van de overeenkomst, voor rekening van de opdrachtgever, in dit geval de gemeente.

Alternatieven

In het geval één of meerdere van de 9 deelnemende partners besluit de DVO gedeeltelijk of geheel niet te verlengen ontstaat er een nieuwe situatie. Afhankelijk daarvan kunnen pas alternatieven worden bedacht en doorgerekend.

Communicatie

De commissie Samenleving wordt via de deze discussienota om haar advies op het besluit gevraagd. De Adviesraad Sociaal Domein wordt in kennis gesteld van het besluit van het college.

Vervolg

Indien uw advies afwijkt van het gestelde dictum neemt het college dit advies mee ter heroverweging van zijn besluit van 2 oktober 2018.

Heerde, 2 oktober 2018

Het college

mr. G.J. de Graaf

B. van Zuthem

, burgemeester

, gemeentesecretaris

Bijlagen:

1. Evaluatie vervoercentrale PlusOV (2015-juli 2018)
2. Klanttevredenheidsonderzoek reizigers vraagafhankelijk vervoer (juni 2018)
3. Klanttevredenheidsonderzoek reizigers routegebonden vervoer (juni-juli 2018)
4. Klanttevredenheidsonderzoek contactpersonen scholen/instellingen (juli 2018)
5. Evaluatie PlusOV bedrijfsplan 3.0, Partners in Mobiliteit (6 juli 2018)
6. Brief bestuur PlusOV voortgang leerlingenvervoer 2018-2019 (18 september 2018)