

Evaluatie vervoercentrale PlusOV (2015-juli 2018)

Inhoud

1	Inleiding.....	1
2	Toetsing uitgangspunten vervoercentrale PlusOV	2
3	Waarde van vervoercentrale PlusOV	6
4	Waarde voor cliënten en reizigers.....	9
5	Conclusies en aanbevelingen.....	14

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds augustus 2016 is binnen de regio Stedendriehoek de vervoercentrale PlusOV operationeel. PlusOV organiseert het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer van verschillende doelgroepen voor de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. PlusOV levert daarnaast ook aanvullend vervoer. De gemeenten hebben een dienstverleningsovereenkomst (hierna: DVO) afgesloten met PlusOV. Deze loopt per 1 augustus 2019 af.

PlusOV is een publieke organisatie en verricht naast inkoop- en beheertaken ook de regie op het doelgroepenvervoer. De regie betreft de ritaanname, het reisadvies, de planning en het toewijzen van de rit aan een vervoerder. PlusOV is een BedrijfsVoeringsOrganisatie (BVO) die juridisch is verankerd in een gemeenschappelijke regeling (GR). Met de provincie Gelderland is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten om ook het openbare vraagafhankelijke vervoer (voorheen Regiotaxi Gelderland) bij PlusOV onder te brengen.

Doel van de publieke regiecentrale is het efficiënt organiseren van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer met behoud van kwaliteit. PlusOV plant de meerdere vervoervormen in samenhang en op regionaal niveau, waardoor minder capaciteit (in voertuigen en chauffeurs) nodig is om dezelfde aantallen reizigers te vervoeren. De verschillende vormen van vervoer zijn gefaseerd bij PlusOV ondergebracht.

- In augustus 2016 is met het leerlingenvervoer, jeugdvervoer en Wmo-dagbesteding van de gemeente Apeldoorn gestart.
- In januari 2017 zijn het sociaal-recreatieve vervoer, vallend onder de Wmo, en het openbaar vraagafhankelijke vervoer (voorheen Regiotaxi Gelderland) bij PlusOV ondergebracht.
- Vanaf 21 augustus 2017 is het vervoer voor leerlingen, het jeugdzorg en Wmo-dagbesteding van de andere gemeenten ingestroomd.

De opstart van PlusOV en gelijktijdige invoering van deze vervoersoorten werd gekenmerkt door forse problemen. Kinderen en cliënten werden niet op tijd of helemaal niet vervoerd. Dit heeft veel maatschappelijke commotie veroorzaakt. Er is direct na de ontstane problemen in september/oktober een kort onderzoek (quickscan) uitgevoerd naar de oorzaken van de problemen en of de tot dan genomen maatregelen adequaat waren. Ook zijn reizigers telefonisch geënteerd. Op basis van alle bevindingen heeft het bestuur een Plan van Aanpak laten opstellen waarmee PlusOV structureel op orde moet komen. De directie wordt in de

tussentijd op basis van interim-management gevoerd. Eind 2017 en begin 2018 zijn verschillende maatregelen uitgevoerd en heeft een grote herstructurering en reorganisatie van de uitvoeringsorganisatie PlusOV plaatsgevonden.

1.2 Aanleiding evaluatie

Gemeenten moeten kunnen sturen op het presteren van PlusOV en een besluit kunnen nemen over voortzetting van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de vervoerscentrale PlusOV. De huidige DVO loopt per 1 augustus 2019 af. De evaluatie dient als input voor het besluit van de 9 deelnemende gemeenten om de DVO PlusOV al of niet te verlengen. Dit besluit moet door elke gemeente vóór 1 november 2018 worden genomen. Bij het besluit over de verlenging van de DVO is ook de eventuele verlenging van de vervoercontracten van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer en de invulling van de Samenwerkingsovereenkomst met provincie Gelderland van belang.

Voor de evaluatie is niet alleen inzicht nodig in het actuele presteren op KPI's¹ van PlusOV, maar ook de mate waarin PlusOV bijdraagt aan de oorspronkelijke doelstellingen zoals geformuleerd in de Kadernota. Ook de financiële resultaten van PlusOV zijn van belang.

1.3 Doelstelling evaluatie

De evaluatie heeft tot doel een adequate onderbouwing te bieden voor een besluit over (al of niet) verlengen van de dienstverleningsovereenkomst met PlusOV. 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. Tevens wordt de manier waarop kosten van het routegebonden vervoer over de gemeenten wordt verdeeld (de vereveningswijze) nader geanalyseerd en aan het Bestuur voorgelegd..

2 Toetsing uitgangspunten vervoercentrale PlusOV

2.1 Beschrijving

Met PlusOV is een nieuwe centrale opgezet die de planning en het beheer uitvoert voor de verschillende vervoersoorten. Dit wijkt af van de situatie voor PlusOV met verschillende vervoercontracten, vormen van beheer (vervoer al dan niet met andere gemeenten ingekocht) en plannen van vervoer (taak lag bij vervoerders zelf). In de regio Stedendriehoek/Hattem-Heerde is gekozen voor een publieke regiecentrale die is ondergebracht bij de gemeente Lochem. In de door de 9 gemeenteraden- vastgestelde Kadernota Basismobiliteit zijn de uitgangspunten voor de nieuwe vervoerscentrale opgenomen.

¹ KPI's zijn Kritische Prestatie Indicatoren.

Uitgangspunten uit 'Op weg, Kadernota Basismobiliteit 2015 – 2019'

03| Uitgangspunten regionaal vervoerssysteem

De samenwerkende gemeenten willen over de sociale domeinen heen en in samenhang met het aanvullende openbaar vervoer zoeken naar slimme en creatieve oplossingen. We willen meer efficiency en vervoer dat is afgestemd op de behoefte en mogelijkheden van mensen zelf. De samenwerkende gemeenten delen de volgende uitgangspunten voor het regionale vervoerssysteem:

1. Toegang bepaalt iedere gemeente zelf
2. Vervoersstromen regionaal gebundeld
3. Kwaliteit
 - Behoud van kwaliteit
 - Heldere communicatie over (veranderende) spelregels
4. Herkenbaar vervoerssysteem
5. Ritbijdrage regionaal afgestemd en betaalbaar
6. Vervoeraanbod op maat, gericht op zelfredzaamheid, dat doen we door:
 - De reiziger te informeren over vervoersalternatieven
 - Reizigers te stimuleren goedkopere vervoersalternatieven te gebruiken
7. Buitengebied bereikbaar
8. Niet belemmerend voor de doorontwikkeling van het reguliere OV
9. Verduurzaming voertuigen.

Taken uit 'Op weg, Kadernota Basismobiliteit 2015 – 2019' (H5)

'Het resultaat van een regionale (of bovenregionale) beheerorganisatie is:

- Gemeentelijke opdrachtgevers hebben meer grip op beleid en uitvoering van het maatwerkvervoer;
- Schaalvoordelen. Het onderbrengen van alle backofficefuncties op één plaats leidt tot een efficiëntere beheerorganisatie. Bijvoorbeeld een efficiënte financiële afwikkeling tussen provincies, gemeenten, reizigers, regiecentrale en vervoerders;
- Meer kennis en deskundigheid en daardoor beter voorbereid zijn op: overheveling Valys, vergrijzing en bezuinigingen in het openbaar vervoer en wellicht bezuinigingen in het maatwerkvervoer;
- Meer sturing op aanbod én vraag mogelijk;
- Efficiëntere inzet van voertuigen;
- Eén centraal punt voor het indienen van klachten zorgt voor duidelijkheid voor reizigers, maar ook voor overheden. Er ontstaat een compleet beeld van alle klachten over vervoerders en de regiecentrale.'

Figuur 2.1: Uitgangspunten en taken Kadernota

2.2 Beoordeling

2.2.1 Uitgangspunten en taken Kadernota

Aan de meeste uitgangspunten en vermelde taken van de Kadernota (figuur 2.1) wordt inmiddels voldaan. Gemeenten bepalen zelf toegang tot het vervoerssysteem, het vervoer is gebundeld, het is herkenbaar, de ritbijdragen zijn regionaal afgestemd en afhankelijk van het inkomen redelijk betaalbaar. Het buitengebied is bereikbaar en vervoerders hebben verschillende aanbiedingen gedaan voor de inzet van duurzame voertuigen (rekening houdend met beperkte contractduur). De kwaliteit van het vraagafhankelijke vervoer PlusOV is sinds de start vergelijkbaar met de voorgaande regiotaxisystemen (Regiotaxi Salland en Gelderland). De kwaliteit van het routegebonden vervoer was slecht maar is het afgelopen half jaar flink verbeterd. Klachten worden centraal geregistreerd en afgehandeld. Via de Gemeenschappelijke Regeling kunnen de gemeenten de eigen uitvoeringsorganisatie PlusOV zelf aansturen en biedt het ze meer grip op beleid en uitvoering maatwerkvervoer dan in de situatie voor PlusOV. Wat betreft het vraagafhankelijke vervoer vinden de meeste gemeenten dat kwaliteit op het niveau zit van vóór PlusOV maar in het routegebonden vervoer zijn nog steeds hardnekkige klachten. De kwaliteit heeft veel te lijden gehad onder de startproblemen, is weliswaar verbeterd, maar nog niet goed genoeg. De planning en klachtenafhandeling vraagt nog de nodige aandacht.

De uitvoeringsproblemen bij de start van routegebonden vervoer schooljaar 2017-2018 en de herstructurering/reorganisatie van de vervoerscentrale hebben er wel toe geleid dat de schaalvoordelen van een efficiëntere organisatie en effectievere inzet van voertuigen nog niet is behaald (zie ook hoofdstuk 3). Daadwerkelijk sturen op vraag en aanbod én afstemming zoeken met vervoersalternatieven (openbaar en vrijwilligersvervoer) heeft nog niet plaatsgevonden. Reizigers worden hierover nog niet geïnformeerd². In de nieuwe vervoerplanning leerlingenvervoer 2018/2019 moeten verbeteringen zichtbaar worden voor een efficiëntere planning. In 2019 zijn acties in voorbereiding voor sturing vraag en aanbod en inzet vervoersalternatieven.

2.2.2 Functioneren vervoercentrale PlusOV

Na de problemen bij de uitvoering van het leerlingenvervoer september 2017 is onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening van PlusOV. De resultaten, conclusies en aanbevelingen van dit onderzoeksrapport (Cissonius Groep, oktober 2017) gaven het bestuur van PlusOV aanleiding om haar organisatie te laten doorlichten door een onafhankelijke bureau Partners in Mobiliteit (PiM). Doel was te komen tot een plan van aanpak om de dienstverlening van PlusOV kwalitatief op aanvaardbaar niveau te brengen.

Begin juli zijn de resultaten van het verbeterplan PlusOV 3.0 gepresenteerd over de periode november 2017-juni 2018). De resultaten na de realisatie van het verbeterplan zijn volgens PiM:

1. Klachten

De achterstand in het verwerken van klachten kreeg vanaf oktober 2017 onmiddellijk aandacht. Op dit moment is het percentage klachten in het vraagafhankelijk vervoer gemiddeld 0,13%. In het routegebonden vervoer is dit gemiddeld 0,28%. Dit is voor beide vervoersstromen binnen de gestelde norm (=0,3%). Om het aantal klachten te reduceren, zijn vervoersroutes waarover we klachten kregen, onderzocht en aangepast. De communicatie met reizigers, ouders/verzorgers, vervoersbedrijven, chauffeurs en gemeenten werd verbeterd. Werkprocessen voor het afhandelen van klachten werden gestroomlijnd en geborgd om kwaliteitsbewaking mogelijk te maken. Hiervoor heeft PlusOV een kwaliteitsmedewerker aangesteld.

2. ICT

Klantdata zijn op orde gebracht en de problemen in/met het ICT-systeem zijn opgelost, medewerkers van PlusOV zijn getraind in het gebruik ervan. Voor chauffeurs en medewerkers van PlusOV is een proces van bijscholing en training ingericht.

3. Herstructurering

De organisatie-inrichting is volledig herzien. Het team is op sterkte en werkprocessen zijn opnieuw ingericht. Nieuwe medewerkers zijn aangetrokken om het werk van externen over te nemen. Het externe callcenter van RVC wordt nauwelijks nog door PlusOV ingeschakeld, waardoor extra kosten zijn teruggebracht. Momenteel heeft de organisatie van PlusOV in totaal 26 fte verdeeld over 33 medewerkers. De instroom van een groot aantal nieuwe medewerkers (3 planners, 4 telefonisten, 2 kwaliteitsmedewerkers, 1 managementassistente en 1 operationeel manager) geeft dat het inwerken en optimaliseren nog enige tijd nodig heeft.

4. Vervoer

De bijeenkomsten met chauffeurs (voorjaar 2018) hebben bijgedragen aan een verbetering van de communicatie tussen PlusOV en de chauffeurs. Ze weten elkaar sneller en beter te vinden, waardoor reizigers beter worden bediend. Vervoerders zijn steeds beter in staat met eigen voertuigen en medewerkers het vervoer te regelen.

PiM concludeert in het rapport (6 juli 2018) dat PlusOV in technisch en operationeel opzicht een stabiele organisatie is. Zij levert als publieke organisatie vervoer binnen de kaders die de gemeentelijke en provinciale opdrachtgever daaraan stelt. Er blijft ruimte voor verbetering van de werkprocessen, communicatie met reizigers en training en opleiding van medewerkers. Het management is in control en heeft handvatten om verdere verbeteringen door te voeren. Daarbij heeft PiM ook een aantal adviezen gegeven en suggesties gedaan naast het doelgroepenvervoer de samenhang en afstemming met andere vormen van om de mobiliteit te verbeteren. Deze liggen o.a. op het terrein van beleid en aanbestedingsvraagstukken.

² Reizigers met het vraagafhankelijke vervoer zonder Wmo-indicatie krijgen wel een openbaarvervoeradvies aangeboden.

Het bestuur van PlusOV heeft kennis genomen van het adviesrapport van PiM en vraagt specifieke aandacht voor:

- Doorontwikkelen professioneel opdrachtgeverschap richting vervoerders;
- Verbeteren informatievoorziening naar gemeenten, scholen/instellingen, reizigers/ouders (klachtenafhandeling);
- Doorvoeren efficiëncyverbeteringen met behoud van kwaliteit;
- Vergroten slagvaardigheid bestuur PlusOV.

2.2.3 Samenwerking vervoerders en chauffeurs

De nieuwe vervoercentrale, de nieuwe manier van werken (inclusief inkoop en contractmanagement) en aansturing vervoerders betekenen een andere vorm van samenwerking. Vervoerders hebben minder invloed op planning en inzet van chauffeurs die gedurende inzeturen expliciet beschikbaar zijn voor PlusOV en voor andere vervoerscontracten. In het algemeen is de relatie met de vervoerders die het vraagafhankelijk vervoer uitvoeren goed. De relatie met de vervoerders van het routegebonden vervoer staat onder druk. Uit gesprekken en brieven komt naar voren dat zij van mening zijn dat zij zelf het vervoer efficiënter en beter kunnen plannen. Ondanks dat zij wel hebben ingetekend op de opdracht en hebben ingestemd met de voorwaarden, wil men liever werken met een eigen planning en zelf de regie overnemen. De samenwerking met PlusOV verloopt niet optimaal. Het huidig bestek en contract voor routegebonden vervoer kan op een aantal onderdelen wel worden verbeterd om de positie van de opdrachtgevers (gemeenten/PlusOV) richting vervoerders te verbeteren.

PlusOV heeft in februari 2018 alle chauffeurs die in het routegebonden vervoer actief zijn uitgenodigd voor chauffeursbijeenkomsten in Deventer. 320 chauffeurs van de twee vervoerders hebben aan deze sessie meegedaan. Uit deze groep hebben zich vervolgens 54 chauffeurs als vrijwilliger opgegeven voor een werkgroep verbeterpunten;

A) testen van de portal, om inzicht in de routes te krijgen

B) processen meelezen, reacties geven of ontbrekende processen aanvullen

Daarna zijn er nog 2 terugkomsessies geweest in Lochem in mei voor een afvaardiging van deze 320 chauffeurs. Hieraan hebben in totaal 99 chauffeurs meegedaan.

Er zijn diverse verbeteracties uitgevoerd; training en instructies aan chauffeurs/medewerkers PlusOV, toegang tot portal PlusOV (inzage in routes) en verbeterde telefonische bereikbaarheid. Lopende acties zijn: sneller en optimalere routes (leerlingenvervoer schooljaar 2018/2019) inplannen, koppelen voertuigen-vaste chauffeurs, en tijdige communicatie ouders-chauffeurs (zodat ook kennismaking voor start leerlingenvervoer mogelijk is en vervanging bij ziekte). Met de vervoerders wordt een actieplan opgesteld om voldoende capaciteit bij vervoerders voor vervanging van chauffeurs en opvang verloop in chauffeursbestand als gevolg van arbeidsmarktontwikkelingen.

De vakbonden vragen aandacht voor rechtspositie van chauffeurs. De arbeidsmarkt voor chauffeurs staat onder druk. De trend is dat vervoerders steeds meer gebruik maken van flexibele arbeidscontracten. Langere contracten (nu maar 2 jaar) vanuit PlusOV bieden meer zekerheid voor vervoerders en vergroten de kans op vaste arbeidscontracten en betere afwikkeling van OPOV-regeling (Overgang Personeel bij overgang vervoerscontracten binnen de taxi-CAO). De uitvoering van de CAO blijft daarbij een verantwoordelijkheid van de vervoerders en niet van de uitvoeringsorganisatie PlusOV. Bij aanbestedingen willen de vakbonden hogere minimumprijzen, aansluiting bij Aanbestedingsinstituut Mobiliteit en inspraak bij bestek.

De nieuwe start van het leerlingenvervoer 2018 is niet optimaal verlopen. Door chauffeurstekort (verantwoordelijkheid vervoerders), vele "last minute" mutaties/nieuwe aanmeldingen en aanpassingen vervoerschema's zijn niet altijd de juiste chauffeurs aan routes gekoppeld en mutaties/aanmeldingen goed en tijdig verwerkt. Dit leverde de eerste dagen diverse problemen op. De situatie is wel sterk verbeterd ten opzichte van de start vorig jaar. Ook is de planning efficiënter waardoor de vervoerskosten per leerling zullen afnemen.

3 Waarde van vervoercentrale PlusOV

3.1 Beschrijving

Het kenmerkende verschil met de vervoersituatie vóór PlusOV is dat vier vormen van vervoer (regiotaxi, dagbesteding-, jeugdwet- en leerlingenvervoer) voor 9 gemeenten zijn samengevoegd en wordt uitgevoerd door meerdere vervoerders onder aansturing van de vervoercentrale PlusOV. Voorheen waren dit losse contracten. De aanneming en planning van ritten ligt nu bij PlusOV. Hiervoor lag dit bij de vervoerders. In de Kadernota staat de beoogde inrichting van het maatwerkvervoer beschreven.

Beoogde inrichting doelgroepenvervoer uit Kadernota Basismobiliteit 2015 – 2019

In hoofdstuk '04| De inrichting van het maatwerkvervoer' staan de drie sporen voor inrichting van het maatwerkvervoer weergegeven:

1. Vergroten zelfredzaamheid (De Kanteling)
2. Efficiënter organiseren regionale vervoersstromen
3. Ontwikkelen van het maatwerkvervoer in samenhang met het OV.

De Regiecentrale is vooral van belang voor spoor 2:

- a) De regiecentrale heeft als voordeel dat 'ritten efficiënter over verschillende regelingen en gemeentegrenzen heen gepland kunnen worden. Bovendien kunnen ook kleinere taxibedrijven hierdoor een contract sluiten'.
- b) 'Wij willen de bezettingsgraad van voertuigen verhogen en volgtijdelijke ritten op termijn overregelingen en gemeentegrenzen heen mogelijk maken.'
- c) 'Bij de ritplanning worden reizigers vanuit de verschillende regelingen zoveel mogelijk gebundeld in voertuigen en/of worden voertuigen achtereenvolgens ingezet om reizigers vanuit verschillende vervoerregelingen te vervoeren'.
- d) 'We stimuleren reizigers om een vertrekmoment te dat bijdraagt aan een efficiënte inzet van voertuigen (denk aan dalurenkorting of korting voor vaste opstapplaats). In regionaal verband zetten gemeenten zich gezamenlijk in om in overleg met instellingen en scholen te kijken of er geschoven kan worden met de aanvangstijden zodat voertuigen optimaal kunnen worden ingezet.'

	Vervolgstep	Effect	Voordeel
Beleid	Aanpassen indicatiestelling	Minder gebruik doelgroepenvervoer en meer gebruik voorliggende voorzieningen.	20-30% besparing
Onderkant OV	Organisatie onderkant OV en invulling flexnet	Efficiëntere uitvoering doordat de regio zelf bepaalt waar OV rijdt en dit slim kan combineren met doelgroepenvervoer.	5-10% besparing
Bundeling vervoer	1. Gezamenlijk inkopen leerlingenvervoer	Bundeling van vervoer in de regio leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes.	5-10% besparing
	2. Samenvoegen AWBZ-vervoer instellingen	Bundeling van vervoer tussen instellingen leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes.	5-10% besparing
	3. Bundeling AWBZ- en leerlingenvervoer	Volgtijdelijk combineren van AWBZ en leerlingenvervoer leidt tot efficiënter vervoer.	0-5% besparing
	4. Centrale regie via mobiliteitscentrale	Zelf (laten) plannen en sturen op kosten en kwaliteit leidt tot optimale inzet van voertuigen.	15-35% (inclusief 1,2 en 3) besparing

Uit Kadernota: Tabel 6 De besparingsmogelijkheden geschat (3D vervoersstromenanalyse, Forseti/ Hhm, september 2013)

De berekende besparing bij punt 4 uit de tabel is door de gemeenten vertaald in een 5% lagere begroting dan in de situatie voor PlusOV. Via een vereveningssysteem worden de beheer- regie- en vervoerskosten van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer toegedeeld aan de deelnemende gemeenten.

Figuur 3.1: Waarde van de vervoercentrale

In de samenwerkingsovereenkomst met de provincie Gelderland hebben de 8 Gelderse gemeenten (excl. Deventer) afspraken vastgelegd over de financiering van het vraagafhankelijk vervoer en bijdragen aan de vervoercentrale.

3.2 Beoordeling

3.2.1 Efficiënter organiseren vervoerstromen

Met het instellen van de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit en het opzetten van de vervoercentrale PlusOV worden de volgende vervoerscontracten uitgevoerd voor de 9 deelnemende gemeenten en de provincie Gelderland:

- Sociaal-recreatief vervoer Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo); vraagafhankelijk vervoer.
- Openbaar Vervoer-vangnet (OV-vangnet); vraagafhankelijk vervoer voor iedereen zonder Wmo-indicatie (excl Deventer).
- Leerlingenvervoer; routegebonden vervoer.
- Jeugdwetvervoer; routegebonden vervoer.
- Dagbestedingvervoer; routegebonden vervoer in kader van de Wmo.

PlusOV regelt het vraagafhankelijk vervoer voor ca. 6.700 Wmo-geïndiceerden en 85 OV-reizigers, Meer dan 1.350 leerlingen en 750 cliënten dagbesteding reizen met het routegebonden vervoer. Hiermee wordt voldaan aan uitgangspunt 2a uit de kadernota (verschillende regelingen over gemeentegrenzen) en 2c (bundelen in voertuigen en volgtijdelijk rijden). Voor vraagafhankelijk vervoer rijden kleinere taxibedrijven. Het routegebonden vervoer wordt wel door grote taxibedrijven uitgevoerd. Voor uitgangspunt 2b geldt dat binnen het routevervoer de bezettingsgraad wordt verhoogd en dat binnen het routegebonden vervoer volgtijdelijk wordt gepland. Verdere optimalisatie lijkt mogelijk, waarbij ook kritisch gekeken moet worden naar de indicatiestelling en beleidsregels. Uitgangspunt 2d (aanpassen tijden) is nog niet uitgevoerd door PlusOV. De beoogde efficiencywinst (tabel Forseti) en 5% besparing is niet gehaald.

Organisatie PlusOV

Uit de vastgestelde jaarrekening blijkt dat in 2017 extra kosten zijn gemaakt om de haperende PlusOV-organisatie en de moeizame opstart van het leerlingenvervoer in augustus 2017 weer ten goede te doen keren. De beheerkosten (dat zijn staf, communicatie, klachtafhandeling, databeheer) vielen € 667.000 hoger uit dan begroot. Dit waren voornamelijk kosten van extra management-inhuur en advieskosten, die overigens gedurende het jaar al waren geautoriseerd door het bestuur. De regiekosten (dat zijn callcenter, reisinformatie, planning ritten ed.) vielen ook aanzienlijk hoger uit: € 879.000. Ook hier moesten extra kosten worden gemaakt om de operationele processen bij het leerlingenvervoer op orde te krijgen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan kosten van extra inhuur van het callcenter en inhuur van planners. Daarnaast bleken de loonkosten van het eigen personeel structureel te laag begroot.

Vervoerskosten

Het vraagafhankelijke Wmo-vervoer (voorheen Regiotaxi) bleef met totale kosten van € 5,6 mln ruim € 100.000 onder budget. Ook het aanvullend OV bleef verder onder budget - € 282.000. De kosten van het totale routegebonden vervoer overschreden het vervoersbudget met € 637.000 (20%), waarbij het leerlingenvervoer € 732.000 kostenoverschrijding had en dagbesteding € 95.000 onderuitputting van het budget. Hierbij speelt ook de gekozen vereveningswijze (toedeling vervoerkosten routegebonden vervoer over de dagbesteding-/jeugdwet en leerlingenvervoer) een rol.

De oorzaken van de hogere kosten van het leerlingenvervoer bestaan uit inzet van extra voertuigen 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. Vanaf augustus 2018 wordt er met een aangepaste planning voor het leerlingenvervoer en dagbesteding vervoer gewerkt die tot een reductie van 10 à 15% van het aantal ingezette voertuigen en daarmee tot reductie van de vervoerskosten per reiziger zal leiden. Naar verwachting van PlusOV zullen hierdoor 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.

Bureau Ecorys heeft voor 6 Gelderse regio's onderzoek gedaan naar de kostenontwikkeling van het vervoer met de verschillende publieke en private regiecentrales. Hieruit blijkt dat alle nieuwe regiecentrales in meer of mindere mate te kampen hebben met aanloopproblemen en kostenoverschrijdingen. Op enkele indicatoren als ritten per voertuig, vervoerskosten per reizigerskilometers, bezettingsgraad e.d. scoort PlusOV vergelijkbaar met de andere regio's. De vervoerskosten per leerling zijn op regioniveau in 2016 ingeschat op € 4.282 (incl. regie-btw) en in 2017 gestegen naar € 4.696 (excl. regie)³, een stijging van ca. 10%. De verwachting is dat door de efficiëntere planning de kosten per leerling in 2018 en 2019 zullen dalen. Wel zijn er bij het leerlingenvervoer grote verschillen per gemeente. Deze verschillen kunnen worden verkleind door aanpassing van de vereveningssystematiek. Het bestuur PlusOV heeft opdracht gegeven hiertoe een nader onderzoek te doen.

Ecorys heeft een aantal verklaringen voor de kostenontwikkeling:

- Andere manier van inkopen en nieuwe afrekensystematiek voor vervoerders en andere risico-verdeling centrale en vervoerder
- Kosten vervoerders kunnen niet meer toegerekend worden aan andere contracten. Mede daarom geen inschrijving meer onder de kostprijs.
- Door vervuilde brondata (reizigersgegevens), ontbrekende ritgegevens en aannames inzeturen mogelijk geen optimale indeling basepoints en uitvraag offertes vervoerders leerlingen- en dagbestedingsvervoer.
- Marktonwikkelingen; stijging van taxitarieven, minder aanbieders vervoer, krapte arbeidsmarkt taxichauffeurs, inzet duurzame voertuigen prijsverhogend effect.

Mogelijke sturingsknoppen voor PlusOV en gemeenten om de kosten te beheersen zijn:

- Beleid; focus op de voorzijde: instroom in het vervoer. Geen vervoer is voordeliger dan efficiënter vervoer. Het vermijden en terugdringen van indicaties die nadelig zijn voor de efficiency van het vervoer.
- Systeem; aanbrengen prikkels, beperken omrijtijden en niet-benutte inzeturen, tijden vraag/aanbod afstemmen, onderzoek ligging basepoints en uitwisselen vervoer op piektijden

In de kadernota is al aangegeven dat bij een nieuw vervoerssysteem de financiële effecten van invoering op voorhand niet goed zijn in te schatten. Aanpassingen in de toegang en de hoogte van de ritbijdragen zijn instrumenten die gemeenten kunnen gebruiken om de kosten te beheersen (vervoersvolume) of de inkomsten te verhogen (ritbijdragen). Door de introductie van een publieke regiecentrale kunnen de gemeenten gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst de spelregels wijzigen. Door het veranderen van spelregels kunnen mensen vaker of juist minder vaak met elkaar meereizen en kunnen bijvoorbeeld piekmomenten in het vervoer verschuiven. Deze wijzigingen hebben gevolgen voor de uitgaven. Met de komst van PlusOV hebben gemeenten meer sturingsmogelijkheden op de kwaliteit en de kosten. Deze sturingsmogelijkheden zijn in het afgelopen jaar nog niet optimaal benut.

PlusOV heeft een grote verbeterslag moeten maken en is daardoor nog niet in een rustige fase beland waarin over een langere periode kan worden gezien of de beoogde efficiëntie ook daadwerkelijk wordt behaald. De potentie van een regiecentrale - ritten efficiënter over verschillende regelingen en gemeentegrenzen heen plannen - wordt door de gemeenten erkend. De meeste gemeenten zien op termijn mogelijkheden voor volgtijdelijk vervoer en een hogere bezettingsgraad van voertuigen binnen een regeling. PlusOV heeft bundeling van reizigers vanuit verschillende regelingen nog niet gerealiseerd. Gemeenten zijn genuanceerd over de haalbaarheid hiervan. Sturen op vertrekmoment, schuiven in aanvangstijden (scholen – instellingen) en ontwikkelen maatwerkvervoer zijn nog niet aan de orde geweest. De meeste gemeenten verwachten niet dat op korte termijn een efficiencyvoordeel van 5% wordt gehaald.

3.2.2 Ontwikkelen maatwerkvervoer

In de kadernota is aangegeven dat er maatwerkvervoer wordt ontwikkeld in samenhang met het OV. Daardoor realiseren we dat meer reizigers, die gebruikmaken van het maatwerkvervoer, het voor de overheid goedkopere OV (leren) te benutten. Ook kunnen we op deze wijze realiseren dat het reguliere OV, namelijk de lege buslijnen, meer flexibel worden ingevuld met juist een flexibele vorm van OV, zoals het maatwerkvervoer.

³ Voor Apeldoorn geheel 2017 en andere gemeenten aug-dec 2017 met PlusOV op basis van huidige vereveningssystematiek conform opgave juli 2018 van gemeenten/PlusOV.

De regio heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de provincie Gelderland. De provincie draagt jaarlijks minimaal € 1,1 mln. bij aan PlusOV. De provincie geeft aan dat het OV-vangnet via PlusOV goed wordt uitgevoerd. Het ontwikkelen van het maatwerkvervoer moet nog verder worden vormgegeven. De provincie stelt een beleidsnotitie “Andere Mobiliteit” op wat leidt tot nieuwe afspraken met de regio. Deze afspraken betreffen enerzijds de uitvoering van het OV-vangnet. En anderzijds de wijze waarop andere mobiliteitsvormen (bijv. dorpsdeelauto's, deelfietsen, vrijwilligersvervoer, Mobility as a service etc.) in beeld komen voor het accommoderen van (latente) vervoervraag. Het idee is dat de middelen hiervoor in een fonds “Andere Mobiliteit” worden ondergebracht. Vanuit dit fonds kunnen initiatieven en implementatie van vervoeraanbod gefinancierd worden. Deze initiatieven kunnen komen van de regio's, andere maatschappelijke organisaties en bedrijven. Het voornemen is om de huidige provinciale bijdrage voor PlusOV vanaf 2021 onder te brengen in het fonds. Het is aan de regio zelf om vervolgens te bepalen of en op welke wijze de uitvoeringsorganisatie PlusOV hierbij een rol dient te spelen. Voor de provincie zijn er geen redenen om van de huidige werkwijze met de uitvoeringsorganisatie PlusOV en de gemeenschappelijke regeling basismobiliteit af te wijken. De provincie heeft geen voorkeur voor een publieke of private regiecentrale. Belangrijk is dat er een regionale organisatie is die goed geïnformeerd en uitgerust met de juiste expertise om vorm te geven aan de ontwikkeling van het vervoer en daarmee kwaliteit en kosten kan optimaliseren. Dit naast het zorgen voor een goede uitvoering van de dagelijkse exploitatie van het vervoer.

Ook vanuit het regionale ontwikkelteam Openbaar Vervoer wordt aandacht gevraagd voor het ontwikkelen van maatwerkvervoer. De provincie bereidt momenteel een nieuwe aanbesteding voor het openbaar vervoer voor en wil zich meer gaan richten op hoofdverbindingen. Maatwerkvervoer wordt belangrijk voor gebieden/kernen zonder regulier OV. De regio wil samen met de provincie de komende jaren een actieve rol spelen bij de invulling van “andere mobiliteit”. PlusOV kan hierbij ook een belangrijke rol gaan vervullen vanuit kennis/informatie doelgroepenvervoer en communicatie van en met inwoners. Een gemeenschappelijke regeling basismobiliteit is tevens een voorwaarde van de provincie bij het verstrekken van de subsidie aan Wmo-vervoer én de uitvoering van het OV-vangnet.

Andere publieke regiecentrales als Stroomlijn in Dordrecht en de Oosterschelderegio zijn al verder in het ontwikkelen van maatwerkvervoer. Zo wordt onder regie van de Stroomlijn in Dordrecht een systeem van elektrische deelauto's in verschillende wijken uitgevoerd en samengewerkt met het openbaar vervoerbedrijf om de ketenmobiliteit en overstap naar het openbaar vervoer te verbeteren. In Zeeland heeft de regio samen met de provincie een haltetaxi ingevoerd waar mensen van en naar Openbaar Vervoerknooppunten worden vervoerd.

Bureau PiM (evaluatie bedrijfsplan PlusOV, juli 2018) adviseert dat de regio met PlusOV een sterk instrument in handen heeft om vorm te geven aan de mobiliteit van de burgers nu en in de toekomst. De kwaliteit van het vervoer is verbeterd en er staat een organisatie die vooruit kan. Benut die mogelijkheden. Om de meerwaarde van een publieke regiecentrale echt te benutten, adviseert PiM om “mobiliteit” als beleidsterrein te omarmen. Bouw kennis en kunde binnen het eigen ambtenarenapparaat op, of breid PlusOV (op termijn) uit met een kleine beleidsafdeling. Juist in een publiek aangestuurd vervoersmodel als PlusOV, liggen er kansen om in samenwerking met de OV concessieverlener (de provincie) stappen te maken richting de integratie van doelgroepenvervoer en OV. Hiervoor moet zowel in de contracten die gesloten worden voor het doelgroepenvervoer, als in de contracten voor het OV rekening gehouden worden. PiM ziet ruimte om in overleg met de provincie de kaders voor het OV in de regio beter te laten aansluiten op de kansen die het publieke regiemodel biedt.

4 Waarde voor cliënten en reizigers

4.1 Beschrijving

Primaire taak van PlusOV is het bieden van een goede vervoerkwaliteit voor de reizigers. In de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeenten en PlusOV zijn diverse Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgenomen (zie schema Dienstverleningsovereenkomst). Ten behoeve van de reizigers is een vervoerreglement opgesteld en toegezonden. Er is een klachtenmeldpunt ingesteld.

Dienstverleningsovereenkomst Basismobiliteit

Producten- en dienstencatalogus

- De vervoercentrale bundelt in het vervoersreglement de spelregels over het gebruik en achterliggende informatie over de vervoerscentrale voor iedereen die bij de vervoercentrale betrokken is.
- De vervoercentrale meet periodiek de klanttevredenheid over de uitvoering van het vervoer.
- De vervoercentrale bewaakt de klachtenafhandeling en zorgt voor een goede klachtenprocedure
- De vervoercentrale onderhoudt actief de relatie met onder andere reizigers, mantelzorgers, ouders, verzorgers, vervoerders, instellingen, scholen, provincie en gemeenten.
- De vervoercentrale biedt reizigers de mogelijkheid om in te loggen op een individuele beveiligde gebruikersomgeving.

Service Level Agreement

- 95% van de gesprekken wordt binnen 30 seconden opgenomen.
- Klanttevredenheid blijft minimaal 7,6
- Het percentage gegronde klachten is maximaal 0,3% (gerelateerd aan het aantal ritten)

Missie: Mensen prettig, betaalbaar en efficiënt vervoeren wanneer er geen vervoersalternatief is (Bedrijfsplan vervoerscentrale april 2016)

4.2 Beoordeling

4.2.1 Criteria dienstverleningsovereenkomst

PlusOV heeft de spelregels gebundeld in een vervoerreglement en afgestemd met Adviesraden Sociaal Domein/Wmo en de gemeenten. Klachtenafhandeling vindt plaats door PlusOV aan de hand van een klachtenprocedure. Met diverse stakeholders (ouders, verzorgers, instellingen, scholen, gemeenten, provincie) en reizigers heeft PlusOV structureel of incidenteel contact. Reizigers kunnen inloggen op een individuele gebruikersomgeving.

In de halfjaarlijkse bestuursrapportage en frequentere Managementrapportages geeft PlusOV de voortgang weer op diverse KPI's. In de laatste bestuursrapportage (juni 2018) is de stand van zaken weergegeven. Inmiddels zijn diverse klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd (zie 4.2) en wordt het medewerkertevredenheidsonderzoek in augustus uitgevoerd. De afgelopen maanden is de stiptheid toegenomen en de reisduur verbeterd. Het aantal klachten (periode t/m april 2018) voor het routegebonden en vraagafhankelijk vervoer voldoet aan de normen. PlusOV stelt voor om enkele KPI's aan te passen conform landelijke normen.

Reizigerstevredenheid Norm: Het rapportcijfer blijft minimaal 7,6. <i>Meting Vraagafhankelijk vervoer 7,4 (juni 2018)</i> <i>Meting Route gebonden 7,1 (juni/juli 2018)</i>			
Medewerkertevredenheid Norm: Het rapportcijfer is minimaal een 7,5 <i>Meting augustus 2018: 7,9 (augustus 2018)</i>			
Ziekteverzuim Norm 5% <i>Ziekteverzuim is 3,89 % (januari t/m juli 2018)</i>			

Opnemen telefoon Norm: 95% van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden opgenomen. <i>Deze KPI blijkt in de praktijk geheel niet haalbaar en lijkt niet zinvol voor deze activiteit. De Gemiddelde wachttijd is een betere indicator en bedraagt 56 sec (april-mei-juni), hetgeen een redelijke score is.</i>			
Klachten De norm is 0,3% gegronde klachten ten opzichte van het aantal ritten <i>* VAV: Over de eerste 6 maanden is het klachten percentage VAV ruim onder de norm gebleven (0,17%)</i> <i>* RV: Het klachten percentage van Routegebonden vervoer is in april gezakt naar de norm (0,3%) maar was in de eerste drie maanden hoger dan norm. Het klachtenpercentage is in 2^e kwartaal 0,17% (april-mei-juni).</i>			X
Stiptheid VAV Percentage ritten op tijd, norm: minimaal 95% <i>90,3% van de ritten op tijd (juni 2018). Bij toepassing van art. 58⁴ Vervoersreglement 95,3%</i>			X
Reisduur VAV Percentage ritten binnen de toegestane reisduur: minimaal 95% <i>88,9% van de ritten uitgevoerd binnen de toegestane reisduur (juni 2018).</i>		X	
Reisduur Routegebonden Percentage ritten binnen de toegestane reisduur: minimaal 95%. <i>94,8% van de ritten uitgevoerd binnen de toegestane reisduur (juni 2018).</i>		X	

Toelichting kleuren:

Rood (1^e kolom): onvoldoende

Geel (2^e kolom): nog niet volgens norm, maar benadert het wel.

Groen (3^e kolom): volgens norm

Indien geen kruisje: (nog) niet gemeten

In grote lijnen voldoet PlusOV volgens de gemeenten aan het vervoerreglement en het uitvoeren van klanttevredenheidsmetingen. De KPI-normen worden (nog) niet gehaald. De gemeenten zijn minder tevreden over de uitvoering van de klachtenregeling en het relatiebeheer door PlusOV (zie ook klanttevredenheidsonderzoeken par. 4.2.2). Vooral de klachtenafhandeling was bij de start van het leerlingenvervoer 2017/2018 heel slecht. Dit is wel verbeterd, maar blijft aandacht vragen.

4.2.2 Klanttevredenheidsonderzoeken

De afgelopen maanden zijn 3 klanttevredenheidsonderzoeken (kto's) uitgevoerd door het onderzoeksbureau van de gemeente Deventer.

Reizigers vraagafhankelijk vervoer

Het eerste kto vond plaats onder 1.200 reizigers in de hele regio, die gebruikmaken van het vraagafhankelijke vervoer (de voormalige Regiotaxi). Zij beantwoordden vragen over de kwaliteit van het vervoer, de chauffeur, PlusOV en de klachtafhandeling. 480 respondenten vulden de vragenlijst in. Zij gaven PlusOV dit jaar gemiddeld een **7,4**. Wat betreft de verschillende aspecten van vervoer zijn reizigers het minst tevreden over

⁴ Artikel 58: een reiziger kan tot 20 minuten eerder dan de marge van 15 minuten opgehaald worden, wanneer deze ermee instemt. In dat geval wordt de reiziger maximaal 35 minuten voor de afgesproken tijd opgehaald. Dit valt dan binnen de norm "stiptheid".

de stiptheid van het vervoer. 47% is daar tevreden over en 5% is daar zeer ontevreden over. Het hoogste rapportcijfer (7,8) scoort de chauffeur(s). Reizigers zijn met name zeer tevreden over het helpen bij in- en uitstappen (28%) en over de klantvriendelijkheid van de chauffeurs(s) (27%).

Het verbetertraject dat is doorgevoerd bij de telefooncentrale werpt zijn vruchten af. Reizigers zijn vooral tevreden over de klantvriendelijkheid aan de telefoon (67%), de hulpvaardigheid (66%) en de afhandeling van vragen (65%). Het minst tevreden is men over de snelheid van het beantwoorden van de telefoon (44%). Zes procent is daar zeer ontevreden over. Twee derde van de respondenten heeft de website www.plusov.nl nog nooit bezocht. Gezien het feit dat bijna de helft van hen ouder is dan tachtig is dit gegeven misschien ook weer niet zo opvallend. Van de bezoekers van de PlusOV-website kon 55% (zeer) makkelijk informatie vinden. 57% van de websitebezoekers gebruikt MijnPlusOV om vervoer af te melden.

Het rapportcijfer voor de klachtenafhandeling valt op, namelijk een 5,3. In totaal hebben 39 (van de 481) reizigers een klacht ingediend. Dit is een relatief laag aantal in dit onderzoek, hoewel het wel hoog genoeg is ($n > 30$) om erover te rapporteren. In de helft van de gevallen is de indiener van de klacht in het gelijk gesteld, al dan niet met compensatie. Wat betreft de afhandeling van klachten is 1 op de 5 zowel zeer ontevreden over de snelheid van afhandelen als de wijze van afhandelen. 1 op de 10 is zeer ontevreden over de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

Reizigers routegebonden vervoer

Het tweede onderzoek vond in juni 2018 plaats onder 330 reizigers in het routegebonden vervoer. PlusOV vervoert in 2018 dagelijks 1.250 leerlingen van en naar school, 650 reizigers naar dagbesteding of dagbehandeling en 100 jongeren naar een instelling. Evenals vorig jaar was dit kto was een telefonisch onderzoek onder ouders/verzorgers /reizigers die afgelopen halfjaar gebruikmaakten van leerlingenvervoer en vervoer naar dagbehandeling en dagbesteding. Zij geven PlusOV gemiddeld een **7,1** als rapportcijfer. Bij een eerder kto voor routegebonden vervoer voor de gemeente Apeldoorn was dit cijfer een 6,1 (juni 2017) en een 5,2 (september 2017).

Tabel S1: Algemene indruk vervoer in de afgelopen drie maanden

Gemiddeld	7,1	Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
5 of lager	15%	• Het gaat goed, (heel) tevreden (32%) • Netjes op tijd (30%) • Vaste chauffeur (is betrouwbaar) (29%) • Goede ontwikkeling na eerdere problemen (20%) • Chauffeurs communiceren goed (14%)	• Als vaste chauffeur er niet is, gaat het vaak mis (14%) • Vaak te laat (8%) • (Soms) te laat (5%) • De organisatie/planning kan veel beter (4%) • Ze bellen nooit als ze te laat zijn (4%)
6	10%		
7	23%		
8 of hoger	52%		
	100%		

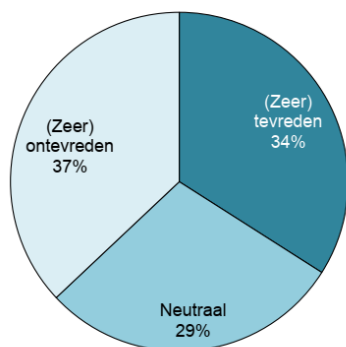
Het voertuig (7,7) en de chauffeur (8,2) worden over het algemeen goed beoordeeld. Voor klanten is het belangrijk dat zij of hun kinderen op tijd, volgens afspraak worden opgehaald en ze vertrouwen hebben in de dienstverlening van de chauffeur. Vanwege handicaps of zorgbehoefte (helpen met instappen, vastgespen, et cetera) is dit voor deze doelgroep vaak extra belangrijk. Dit lijkt bij de vaste chauffeurs veelal in goede handen. Vaste chauffeurs zijn ingespeeld op de route en de klanten. Bij ziekte, wisselingen, speciale ritten is de druk op de planning groter.

De vervoerscentrale scoort met een 6,2 net een voldoende. De medewerkers zijn vaak wel vriendelijk, maar de bereikbaarheid van de centrale kan nog beter, doorgegeven wijzigingen bereiken niet altijd de chauffeur en de planning zeker bij niet standaardritten beter. Ook over de klachtenafhandeling bestaat nog veel ontevredenheid. Toch lijkt er een duidelijk stijgende lijn in vergelijking met een half jaar geleden.

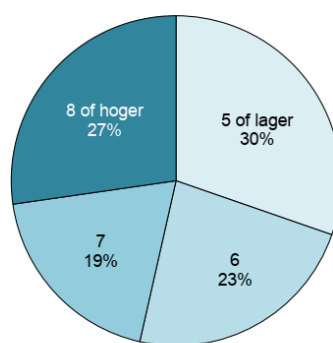
Contactpersonen scholen/instellingen

Er zijn 275 contactpersonen van scholen en instellingen benaderd. Hiervan hebben 79 de online-enquête ingevuld. Opvallend is dat de respondenten zeer verschillend oordelen over de kwaliteit; een derde van de respondenten is op dit moment (zeer) tevreden over het vervoer van PlusOV, bijna vier op de tien is ontevreden en de rest waardeert dit met neutraal. Gemiddeld wordt de huidige kwaliteit van het vervoer dit moment met een **6,3** beoordeeld.

Grafiek 2a: Huidige tevredenheid vervoer PlusOV



Grafiek 2b: Rapportcijfer kwaliteit vervoer Plus OV (nu) (6,3)



Een derde is tevreden over de huidige samenwerking met PlusOV, twee op de tien is ontevreden en bijna de helft oordeelt neutraal. Van de toelichtingen op de beoordeling van de huidige samenwerking met PlusOV wordt met name gebruikgemaakt om aan te geven waar het nog niet goed gaat.

Tabel 6b: Toelichting samenwerking met PlusOV

Positieve punten (18x)

- Gaat momenteel goed/beter, vervoer loopt goed, contact is goed en korte lijn, goed contact met vaste chauffeur (15x)
- En verder: Informatie over algemene zaken gaat goed; goed en regelmatig contact met contactpersoon PlusOV (3x)

Acht verbeterpunten (36x)

1. Beter communicatie/ helder communiceren/beter terugkoppeling van Plus OV naar instelling bij wijzigingen/afmeldingen/nieuwe ritten, ook beter communiceren als een chauffeur ziek is, wijziging in planning (7x)
2. Het kan in het algemeen beter, er gaat nog teveel fout, betere bereikbaarheid Centrale, efficiëntere afhandeling klachten, Er zijn veel discussies die niet nodig zijn Als cliënt ziek is kan hij niet eerder naar huis gebracht (7x)
3. Belang vaste chauffeurs, contact met vaste chauffeurs, hoop dat het goed blijft gaan, huiverig voor vakantie (6x)
4. Meer instrumenten voor medewerkers in centrale: Medewerkers weten niet waarom een busje te laat is en wanneer die wel komt, betere communicatie nodig binnen PlusOV, geef ze instrumenten om meer oplossingsgericht te zijn (6x)
5. Behoefte aan vast contactpersoon per organisatie met kortere lijntjes (4x)
6. Meer proactiever/flexibeler/ meer coöperatief werken vanuit PlusOV (3x)
7. Meer behoefte aan persoonlijk contact: hoe we gezamenlijk chauffeurs kunnen ondersteunen in het contact met onze leerlingen en het begrenzen van het gedrag van onze leerlingen,. De buschauffeurs hebben een bijeenkomst gehad bij ons op school. PlusOV was uitgenodigd maar niet aanwezig, de gemeente wel. Tip: Graag contact met onze organisatie aan het begin van het schooljaar! (3x)

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

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 opdrachtgevende 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 begroote efficiëncywinst 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.

5.2 Aanbevelingen

Breng de basis verder op orde; werven vaste directeur en data-analist, professionele aansturing vervoerders (nieuwe aanbesteding, contractmanagement), verbeteren klachtenafhandeling/ bereikbaarheid centrale, intensiveer contacten scholen/instellingen en verbeter informatievoorziening met gemeenten.

Zorg voor een doorontwikkeling naar een proactieve uitvoeringsorganisatie PlusOV; inrichting slagvaardig bestuur, inspelen op marktontwikkelingen, ontwikkelen strategie Andere Mobiliteit / Mobility as a service, stimuleren gebruik vervoeralternatieven.

Stel samen met de gemeenten een actieplan “Sociaal, slim en schoon doelgroepenvervoer” op. Formuleer maatregelen om de eigen kracht - zelfredzaamheid van reizigers te versterken, het gebruik van algemene voorzieningen te vergroten, de efficiency en kwaliteit van het doelgroepenvervoer te verbeteren. Werk hierbij ook samen met provincies Overijssel-Gelderland, andere regio's, vervoeraanbieders/vakbonden, scholen/instellingen, adviesraden/ reizigersplatform en andere stakeholders.

Ontwikkel een communicatiestrategie om het imago van PlusOV te verbeteren zodra de kwaliteit en klanttevredenheid over het vervoer is gewaarborgd en de basis op orde is.

Verleng de samenwerkingsovereenkomst Basismobiliteit met de provincie Gelderland voor het jaar 2020 en start onderhandelingen over nieuwe overeenkomst vanaf 2021.

Neem uiterlijk 1 november 2018 een besluit over de verlenging van de dienstverleningsovereenkomst gemeenten-PlusOV voor het vraagafhankelijke en routegebonden vervoer.