

Aan de colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door

J. Akerboom /
R. Ogink

Doorkiesnummer

Datum

19 september 2018

Kopie aan

Betreft Start leerlingenvervoer PlusOV schooljaar 2018-2019

Geacht college,

De zomervakantie is nu in alle schoolregio's ten einde en het leerlingenvervoer, dat in onze regio door PlusOV wordt uitgevoerd, is weer van start gegaan. Zoals beloofd informeren wij u in deze brief over het verloop ervan. We gaan eerst in op hoe het vervoer in grote lijnen verliep, vervolgens schetsen we de aard van de meldingen, het beeld in de media en beschrijven we een aantal aspecten van de bedrijfsvoering van PlusOV. Tot slot gaan we in op de analyse van de opstartproblemen en verbeteracties.

Opstart schooljaar 2018 / 2019

We zijn nu enkele weken verder na de opstart van het leerlingenvervoer. De resultaten van 20 augustus tot en met 12 september geven een tweeledig beeld: over de hele linie beter dan vorig jaar, daar zijn we niet ontevreden over, tegelijkertijd zijn er fouten gemaakt. We zijn ons er ook van bewust dat de situaties waar het misgaat een grote maatschappelijke impact hebben, vooral bij de ouders en hun kinderen.

De meeste kinderen in de regio gingen op maandag 27 augustus weer naar school: dit ging om zo'n 80% van het totale aantal leerlingen dat PlusOV vervoert (= rond de 1400 leerlingen) en 250 nieuwe routes. Een kleinere groep startte op 20 augustus (regio zuid) en op maandag 3 september (regio noord). Wij constateren dat er een aantal zaken niet goed ging bij de start van het leerlingenvervoer. Dat varieert van onjuiste data, te laat opgehaalde kinderen, afwezige chauffeur, etc. Er is sprake van een aantal hardnekkige problemen. In veel gevallen is het probleem uiteindelijk opgelost, maar het leverde wel ergernis en soms frustratie op bij de leerlingen en hun ouders. Bovendien is er sprake van een groep bij wie het ook vorig jaar en/of het jaar daarvoor mis ging. Deze groep heeft extra aandacht en soms ingrijpende oplossingen nodig, zoals inzet van een aparte taxi.

Meldingen, vragen en klachten

Op de frontoffice van PlusOV zijn de afgelopen weken beduidend meer telefoontjes en mailtjes binnengekomen voor het leerlingenvervoer dan in de weken voor de zomervakantie. De

gemeenten hebben ook aanzienlijk meer telefoontjes ontvangen, soms over dezelfde zaken als PlusOV. De meldingen, vragen en klachten kunnen grofweg in drie categorieën gesplitst worden:

1. Indicatiestelling; gegevens met betrekking tot de te vervoeren leerling. Dit zijn vragen die door de gemeente beantwoord moeten worden;
2. Vervoerplanning: over de routes, planning, kinderen die niet/te laat zijn opgehaald, dit zijn vragen die door PlusOV beantwoord moeten worden;
3. Uitvoering door en kennismaking met chauffeurs; dit zijn vragen die beantwoord moeten worden door PlusOV, na afstemming met de vervoerder.

De meeste meldingen gaan over:

- Te laat duidelijkheid gekregen over het vervoer en de chauffeur. In de brief van PlusOV staat dat de chauffeur één week voorafgaand komt kennismaken. In de praktijk is dat meestal op de laatste dag; dat leidt tot onrust bij kind en ouders.
- Meerdere chauffeurs, veel wisselingen per week;
- Ouders kunnen er telefonisch niet doorkomen bij PlusOV - duurt te lang - áls ze contact hebben, dan krijgt niet iedereen direct antwoord en wordt niet altijd teruggebeld, wat wel werd beloofd.
- Schooltijden kloppen niet altijd. Ouders worden naar gemeenten doorverwezen, terwijl PlusOV zelf verantwoordelijk is voor juiste schooltijden in de planning;
- Er zijn kinderen niet opgehaald. Dit is door PlusOV opgepakt, soms is de chauffeur alsnog komen kennismaken en is het kind 's middags volgens planning vervoerd. In enkele gevallen was de chauffeur in tweede instantie er ook niet..

PlusOV heeft getracht deze meldingen en het telefoonverkeer direct af te handelen en de problemen direct op te lossen, hetgeen wel tot langere gesprekken en langere wachttijden leidde. Extra capaciteit is ingezet maar dit kon de sterke toename van belminuten niet geheel compenseren.

In de afgelopen 4 weken heeft PlusOV meer dan 42.000 ritten uitgevoerd. In de periode van 20 augustus t/m 12 september werden 176 formele klachten (ingevuld door frontoffice en via klachten@plusov.nl) geregistreerd. In de week erna kwamen daar 174 klachtmeldingen bij. We zijn ons er van bewust dat waarschijnlijk niet alle klachten bij PlusOV worden gemeld. Ook verschilt de situatie per gemeente; dit wordt nog nader onderzocht.

Het percentage formele klachten op het aantal ritten bedraagt 0,8% (0,3% is de norm voor aantal gegronde klachten¹). In januari 2018 was dit percentage 0,89% en in juli 2018 0,18%. De score "binnen de toegestane reisduur vervoerd" blijft in de afgelopen vier weken schommelen rond 92-95% (norm is 95%). Het aantal telefoontjes op de routelijn van PlusOV is ten opzichte van de piek in week 35 met 40% in week 37 gedaald. Wij gaan er van uit dat dit volume in de komende 2 weken met nog eens 20% gaat dalen. Naar aanleiding van de klachten hebben gemeenten tot nu toe voor tientallen kinderen op een totaal van ca. 1.400 leerlingen het vervoer buiten PlusOV om geregeld.

¹ Klachten gericht op planning en uitvoering binnen de gestelde beleidskaders/indicaties van gemeenten.

We zien dat bij de meldingen/klachten, in ieder geval tot en met 12 september, de uitvoering door de vervoerders het grootste aandeel heeft in het totaal. Deze meldingen hebben vaak betrekking op het niet plaatsvinden van de kennismaking en op de wisseling van chauffeur. De kennismaking heeft in betrekkelijk korte tijd moeten plaatsvinden en is in een aantal gevallen niet gelukt. Diverse ouders wilden graag de vaste chauffeur behouden. Dit is een begrijpelijke wens maar die garantie kan PlusOV niet geven, mede omdat de vervoerders dit zelf mogen bepalen.

Inzet PlusOV

PlusOV heeft samen met de gemeenten zeer veel extra inspanningen verricht in de afgelopen maanden, mede gezien de problemen van de afgelopen twee jaar.

- PlusOV heeft samen met Partners in Mobiliteit een plan van aanpak opgesteld (het zogenaamde project 8/18). Binnen project 8/18 zijn in hoofdzaak 2 sleutelprocessen te onderscheiden; te weten de beschikbaarheid en kwaliteit van informatie en de interne ICT-processen om de informatie te verwerken. Op beide deelprocessen zijn meerdere checks en back-ups ingebouwd waarmee knelpunten vroegtijdig kunnen worden gesignaleerd en er dus voldoende tijd is om bij te sturen, of (bij stagnatie) terug te kunnen vallen op een back-up. Afspraken uit dit plan van aanpak zijn afgestemd en uitgevoerd in samenwerking met de werkgroep leerlingenvervoer met consultants van de 9 gemeenten.
- Voor de start van het vervoer heeft PlusOV besloten een extra belronde te doen langs ouders. Doel was te checken of ouders alle informatie van PlusOV goed hadden ontvangen. Tijdens de gesprekken kwam PlusOV vragen en mutaties tegen (bijvoorbeeld veranderde schooltijden) die verwerkt konden worden, voordat het vervoer startte. Enkele routes zijn op grond daarvan aangepast.
- PlusOV heeft extra personeel ingezet om de extra telefoontjes te kunnen opvangen die er altijd zijn bij de start van een nieuw schooljaar. Die piek ligt circa 15% hoger dan het gemiddelde aantal telefoontjes op een normale dag. De gesprekken worden dagelijks geïnventariseerd en waar nodig worden zaken bijgesteld. Behalve dat er meer telefoontjes waren, duurden de telefoongesprekken ook langer dan anders. De frontoffice heeft instructie gekregen ouders de ruimte te geven hun verhaal te kunnen doen en vragen en wensen omtrent het vervoer te kunnen neerleggen, hetgeen een direct gevolg heeft voor de wachttijden. Ondanks de inzet van meer personeel, ontstonden er op momenten wachtrijen van 10-15 personen.
- Daar waar in de eerste twee weken er een wachtrij van 10-15 personen veelvuldig is voorgekomen, is de wachtrij in de derde week verder afgenomen. De bereikbaarheid van de centrale is verbeterd maar was niet optimaal. Dit wordt nader onderzocht.
- Mutaties; met de gemeenten is afgesproken dat alle mutaties en aanmeldingen die na 1 augustus zijn binnengekomen, in principe pas vanaf drie weken na de start van de school worden opgepakt. Dit is afgesproken zodat PlusOV zich in deze periode volledig kon concentreren op de start van het vervoer en het oplossen van de knelpunten. Meldingen die bij de gemeenten binnenkomen worden door de consultants opgepakt en in het systeem gezet. Gemeenten overleggen met PlusOV of zij het op korte termijn kunnen oplossen. Is dat niet het geval, dan overleggen de consultants met ouders welke andere oplossingen er zijn. In sommige gevallen kunnen ouders tijdelijk zelf het vervoer op zich nemen, tegen

kilometervergoeding. Voor enkele leerlingen wordt alternatief vervoer ingezet. Op deze manier proberen we er alles aan te doen om het vervoer voor deze kwetsbare doelgroep zo snel mogelijk op orde te krijgen.

Analyse problemen en verbeteracties

Na de mutatiestop kwamen er nog heel veel wijzigingen en nieuwe aanmeldingen binnen bij PlusOV. Dit waren 700 mutaties meer dan verwacht. Ook zijn meerdere scholen overgegaan op een continuurooster en hebben dit laat gemeld. Hierdoor veranderde ook de aansluiting met dagbestedingsroutes. De vele mutaties leidden tot vertraging in de afstemming met vervoerders over de vervoerplanning. Vervoerders maakten zich zorgen over het tijdig kunnen leveren van voldoende voertuigen en chauffeurs in de huidige krappe arbeidsmarkt. De afstemming over de inzet en de uit te voeren vervoerschema's kostte veel tijd. Hierdoor heeft in een aantal gevallen de kennismaking met ouders-leerling en chauffeurs niet of te laat plaats gevonden. De relatie tussen vervoerders en de uitvoeringsorganisatie is gespannen en men verwijt elkaar dat onvoldoende kwaliteit wordt geleverd. Vervoerders hebben voor de start van het schooljaar voorgesteld de regie over te nemen en hebben op een zeker moment aangegeven het vervoer niet te willen starten. Het bestuur heeft de vervoerders toen aan het contract gehouden, met het oog op de naderende start van het schooljaar. We merken wel dat de verstoorde relatie met één vervoerder de afgelopen weken tot knelpunten en klachten heeft geleid (inzet chauffeurs, chauffeurswisselingen, niet uitvoeren ritten).

In het huidige planningsysteem zijn nog diverse handmatige handelingen nodig. Deze zijn foutgevoelig. De in het plan van aanpak beschreven check-ups zijn door de tijdsdruk uiteindelijk onvoldoende uitgevoerd.

Fouten in de data, mutaties en vertraging in vaststellen vervoerschema's hebben geleid tot veel telefoonverkeer en meldingen bij PlusOV maar ook bij de gemeenten en vervoerders. Ondanks de extra ingeschakelde telefooncapaciteit liepen de wachttijden te hoog op. Niet elke melding/klacht kon tijdig worden opgepakt gezien de wijziging in vervoerschema's en benodigde afstemming met gemeenten, vervoerders en ouders.

Samen met de gemeenten en de vervoerders worden momenteel verbeteracties geformuleerd en uitgevoerd. Deze richten zich op het proces van dataverzameling (afstemming gemeenten-PlusOV indicatiestelling/mutaties), dataverwerking (vervoersplanning) en uitvoering van het vervoer (inzet chauffeurs/voertuigen, bestek-contract vervoerders). Betere en eenduidige communicatie richting scholen/instellingen en ouders is hierbij een speerpunt.

Tot slot

We kunnen als bestuur niet genoeg benadrukken dat wij ons zeer bewust zijn van het feit dat een aantal leerlingen en ouders last heeft (gehad) van niet soepel verlopen ritten en andere aanverwante problemen. Ook was er sprake van haperende telefonische dienstverlening. Daarnaast zijn we ons ervan bewust dat het leerlingenvervoer de afgelopen weken sterk in de aandacht stond en maatschappelijke reuring heeft veroorzaakt. We hopen dat we u met deze brief

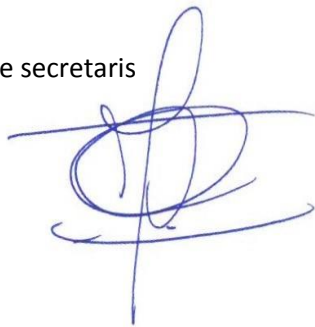
en ook met de bijgevoegde stukken voldoende basis hebben gegeven voor een goede discussie met uw gemeenteraden om vervolgens tot een afgewogen besluit te komen.

Zoals u van ons gewend bent, houden wij u op de hoogte van de actuele ontwikkelingen rondom PlusOV en de dienstverlening.

Hoogachtend,

Bestuur PlusOV

De secretaris



J. Akerboom

De voorzitter



N. Stukker