



Beantwoording raadstoezegging

Registratienummer 2018-04

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

Toezegging gedaan tijdens de vergadering van:

- | | |
|---|---------------------|
| <input type="checkbox"/> de gemeenteraad | van |
| <input type="checkbox"/> de commissie Samenleving | van 15 januari 2018 |
| <input type="checkbox"/> de commissie Ruimte | van |
| <input type="checkbox"/> Themabespreking | van |
| <input type="checkbox"/> Werkgroep [Werkgroep] | van |
| <input type="checkbox"/> anders | van |

Omschrijving van de toezegging:

In de commissie van 15 januari 2018 is een update toegezegd voor de commissie van maart.

Antwoord (in te vullen door organisatie):

Omdat er in maart geen commissievergadering is en het college de commissie in de huidige samenstelling nog een update wil verstrekken op ARI 2018-1 is deze beantwoording raadstoezegging opgesteld.

In de laatste twee weken van januari zijn ook de medewerkers van PlusOV getroffen door het griepvirus. Dit heeft, samen met een uitval van de ICT in Lochem en het slechte weer van dat moment (code rood), geleid tot een toename van het aantal klachten. Gelukkig is dat voor Heerde beperkt gebleven.

De organisatie van PlusOV blijft fragiel. In de maand februari is een aantal nieuwe medewerkers begonnen, wat een groot deel van de problemen voor de toekomst moet gaan oplossen. De resultaten hiervan zijn deels voelbaar/zichtbaar, maar zullen blijken uit de rapportages over februari. In maart zal meer duidelijk worden wat het eerste effect is van de extra inzet die vanaf deze maand wordt ingezet.

Op het moment van schrijven hebben we nog geen recent klachtenoverzicht ontvangen op casusniveau. Er is dus geen vergelijking te maken met de cijfers in de ARI van 12 januari.

Wel hebben we een klachtenoverzicht (5 februari) ontvangen met een rapportage over de kritische prestatie indicatoren (op regionaal niveau, dus niet uitgesplitst voor Heerde).

Op het *Collectief Vraagafhankelijk Vervoer* geven de cijfers over het eerste kwartaal het volgende weer:

Performance: volume en punctualiteit	norm (92%) gehaald
Klachten	norm (0,30%) niet gehaald

Voor het Collectief Routegebonden Vervoer geven de cijfers in het eerste kwartaal het volgende weer:

Performance: volume en punctualiteit	norm (92%) niet gehaald
Klachten	norm (0,30%) niet gehaald
Performance: volume en datacommunicatie	norm (92%) niet gehaald

Er is voor Heerde een aantal klachten gemeld, maar deze hebben we binnen redelijke termijn weer op kunnen lossen, al dan niet in samenwerking met PlusOV.

De cliënten en instellingen weten de gemeente Heerde goed te vinden in geval van klachten. Opnieuw wijzen wij er op dat de organisatie blijft inzetten op een snelle afhandeling van aanvragen, klachten, inzet van goed vervoer en dergelijke voor de cliënten van de gemeente Heerde.