

MEMO

Doc.nr. : INT17.1953

datum : 30 augustus 2017

Zaaknr. : ZK17.02919

aan : Gemeenteraad van Brummen

van : College gemeente Brummen

betreft : Start routegebondenvervoer PlusOv

Geachte raadsleden,

In deze memo informeert ons college u over de problemen in het routegebonden vervoer en hoe de vervoerscentrale werkt aan oplossingen.

Achtergrond informatie

Afgelopen maandag 21 augustus is de publieke Vervoerscentrale Stedendriehoek (Vervoerscentrale), PlusOV, gestart met het routegebonden vervoer voor de gehele regio, namelijk voor de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Deventer, Hattum, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. PlusOV krijgt er vanaf deze datum circa 1.500 nieuwe reizigers bij. Dit is een complexe operatie.

Onder routegebonden vervoer verstaan we leerlingenvervoer, vervoer naar Wmo-dagbesteding en vervoer naar Jeugdhulp.

Maandag 21 augustus is PlusOV gestart met het vervoer van leerlingen die vallen in de vakantieregio Midden evenals met het vervoer naar Wmo-dagbesteding en Jeugdhulp voor de gehele regio. Per 28 augustus 2017 vervoert PlusOV de leerlingen in de regio Zuid, gevolgd door de leerlingen in de regio Noord op 4 september 2017.

Problemen bij het routegebonden vervoer

Helaas heeft PlusOV problemen bij een deel van het vervoer. De Vervoercentrale en de gemeenten ontvangen hierover veel klachten. Betrokkenen hebben klachten over de uitvoering van het vervoer, maar ook over de communicatie en de bereikbaarheid van de vervoerscentrale. Ons college vindt dit erg vervelend voor kinderen, ouders, cliënten en andere betrokkenen die hiermee te maken hebben en hier hinder van ondervinden.

Waar in het verleden de vervoerders zelf de ritten planden is met de oprichting van de Vervoercentrale beoogd om verschillende vervoerstromen met elkaar te verbinden en daarmee een efficiënter vervoeraanbod te realiseren. Voor de reiziger heeft dit als voordeel dat er één vervoerloket ontstaat voor al het doelgroepenvervoer inclusief het aanvullend openbaar vervoer. Een jaar geleden is PlusOV gestart met een deel van het Apeldoornse routegebonden vervoer. Ook toen waren er problemen. De verwachting voor nu was dat met de aanvang van dit schooljaar het vervoer niet helemaal vlekkeloos zou verlopen en er altijd wel enkele opstartproblemen zouden zijn. Helaas is dit erg tegengevallen met alle consequenties voor betrokkenen van dien.

De problemen van dit moment betreffen de ritplanning en onder andere een te lage inschatting van het aantal voertuigen en een tekort aan chauffeurs. Bovendien heeft PlusOV veel mutaties te verwerken en heeft PlusOV te kampen met technische problemen.

Gemeenten treffen aanvullende maatregelen

Gemeenten zien dat PlusOV de vele meldingen en klachten niet snel genoeg kan verwerken. Ook kan PlusOV nieuwe reizigers niet altijd tijdig vervoer bieden. Daar waar nodig grijpen gemeenten in door samen met reizigers te zoeken naar een tijdelijke oplossing. Bijvoorbeeld door het bieden van alternatief vervoer of het bieden van een vergoeding van de vervoerkosten. Hierbij wel de kanttekening dat in eerste instantie PlusOv met een oplossing moet komen.

Specifiek in de situatie van Brummen geldt:

1. Dat het aantal probleemmeldingen vervoer dagbesteding en vervoer jeugdhulp zich niet in grote getale voordoet. Het gaat tot dusver om 5 situaties, waarvan 3 over vervoer jeugdzorg en 2 over vervoer dagbesteding Wmo. In 3 situaties heeft dit geleid tot het inzetten van alternatief vervoer;

2. Dat de uitvoering van het leerlingenvervoer Brummen namens de gemeente Brummen wordt gedaan door de gemeente Zutphen. Meldingen over problemen leerlingenvervoer Brummen komen dan ook binnen bij de gemeente Zutphen. In eerste instantie worden deze, gelijk aan de Zutphense situatie, neergelegd bij PlusOv voor oplossing. Daar waar nodig wordt ook voor de Brummense leerlingen tijdelijk alternatief vervoer ingezet. Deze afspraak is vanuit ambtelijk overleg met Zutphen gemaakt. Vanuit Zutphen komt nog een overzicht van het aantal probleemmeldingen leerlingen gemeente Brummen.

Hoe werkt de Vervoercentrale aan oplossingen?

De Vervoercentrale doet er alles aan om de problemen zo snel mogelijk, samen met de gecontracteerde vervoerders, op te lossen:

- De Vervoercentrale zet tijdelijk extra personeel in ter ondersteuning van de planners en telefonisten, zodat de centrale beter bereikbaar is en de centrale problemen sneller kan oplossen;
- De Vervoercentrale spreekt vervoerder(s) aan op de verplichting dat hun chauffeurs (op juiste wijze) gebruik maken van de boordcomputer zodat de Vervoercentrale zicht heeft op de activiteiten, en chauffeurs bereikbaar zijn voor de Vervoercentrale.
- De Vervoercentrale huurt extra (rolstoel)voertuigcapaciteit in als de gecontracteerd vervoerder niet kan leveren.
- De Vervoercentrale pakt onvolkomenheden in de ritplanning zo veel mogelijk direct aan samen met de vervoerders. Bijvoorbeeld door routes te splitsen, voertuigen om te wisselen en een passend voertuig te bieden en begeleider op een voertuig te plaatsen.
- De Vervoercentrale werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de communicatie.

Evaluatie

Om te achterhalen hoe de problemen konden ontstaan en of deze te voorkomen waren geweest is zorgvuldig evaluatieonderzoek nodig. Gemeenten willen uitgezocht hebben wat de oorzaken voor de problemen bij PlusOV zijn. Op 31 augustus 2017 wordt dit besproken in het bestuurlijk overleg met de regiogemeenten. De betrokken portefeuillehouders houden een stevige vinger aan de pols.

We informeren u zo spoedig mogelijk over de gang van zaken zodra daartoe aanleiding is. Ook informeren wij u over de resultaten van het evaluatieonderzoek. Ons college hoopt u voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.