

## Memo aan de raad

---

Aan: Gemeenteraad  
Van: Burgemeester en wethouders  
Datum: 11 september 2018  
Onderwerp: **Stand van zaken PlusOV september 2018**

Zaaknummer:  
Kopie:  
Informatie bij: Bram van Riezen

---

### **Inleiding**

Het leerlingenvervoer wordt voor de gemeente Lochem en acht andere regiogemeenten geregeld door PlusOV. De scholen en daarmee het leerlingenvervoer zijn weer begonnen. Regio Zuid startte op 20 augustus, regio Midden op 27 augustus en regio Noord op 3 september. In totaal worden 1400 kinderen vervoerd in opdracht van PlusOV. Voor de gemeente Lochem gaat het om 106 leerlingen. Het grootste deel van hen ging op 27 augustus voor het eerst naar school. In deze memo informeren wij u over de stand van zaken rondom PlusOV en de start van het leerlingenvervoer.

### **Soepel lopend leerlingenvervoer is van groot belang**

De opstart van het leerlingenvervoer is voor veel ouders en kinderen een spannende tijd. Vorig jaar verliep de opstart niet goed en de problemen hebben te lang aangehouden. Hierdoor was de opstart voor ouders en kinderen dit jaar nog spannender dan normaal. Wanneer er in het leerlingenvervoer dingen misgaan heeft dit een grote impact op kinderen, ouders en gezinnen. Ook dit jaar heeft een aantal kinderen, ouders en instellingen last gehad van ritten die niet goed verliepen. Dat mag niet gebeuren. Het College van B&W is zich bewust van de gevolgen die dit heeft voor kinderen en ouders en zit er bovenop om het leerlingenvervoer zo goed mogelijk te laten verlopen.

### **De opstart van het vervoer verloopt beter dan vorig jaar, maar zeker niet vlekkeloos**

Het leerlingenvervoer is nu enkele weken bezig. Het gaat over de gehele linie beter dan vorig jaar. Het grootste deel van het vervoer loopt goed. Tegelijkertijd is een aantal ritten niet goed gegaan. Ouders hebben klachten ingediend bij PlusOV en meldingen gedaan bij de gemeente over het leerlingenvervoer.

#### *Klachten bij PlusOV*

PlusOV ontving tot 10 september 17 klachten over Lochemse leerlingen. Hiervan waren 3 terug te voeren op fouten in de gegevens, 2 op fouten in de planning en 12 op de uitvoering door de vervoerders. De kwaliteit van de uitvoering verschilt tussen de vervoerders. De meeste knelpunten zijn binnen enkele dagen opgelost. Voor een aantal ritten heeft een oplossing langer op zich laten wachten en voor sommige wordt nog gewerkt aan een oplossing.

De wachttijd voor telefonische meldingen bij PlusOV is vaak te lang. Ouders geven aan dat PlusOV niet goed bereikbaar is en dat er vaak veel wachtenden voor hen zijn. De gemeente heeft ambtelijke capaciteit vrijgemaakt om zelf mensen verder te helpen.

#### *Meldingen bij de gemeente*

De gemeente zelf heeft over 26 kinderen meldingen ontvangen. De meeste meldingen die ouders doen bestaan uit verschillende onderdelen. Daardoor is het lastig een precieze uitsplitsing van de meldingen te maken. Voor een deel van de gedane meldingen ligt de oorzaak bij de planning door PlusOV. Een ander deel van de meldingen is terug te voeren op de uitvoering van het vervoer door de gecontracteerde vervoerders.

Er zijn drie bestemmingen waar meerdere meldingen over gedaan zijn: De Diekmaat in Neede, De Anne Flokstraschool in Zutphen en De Isselborgh in Doetinchem. Voor het vervoer naar de Diekmaat waren er maandag 27 en dinsdag 28 augustus te weinig busjes of busjes te laat. Kinderen zijn met andere busjes vervoerd en ouders reden zelf. Vanaf woensdag 29 augustus waren deze problemen opgelost. Ouders geven nog wel aan dat de ritten te lang duren. De duur van de routes bevindt zich binnen de kaders die de gemeenten aan PlusOV hebben meegegeven. We zijn in overleg met PlusOV over de mogelijkheden om vanaf half september een aantal van deze routes te herplannen. De routes naar de Anne Flokstraschool in Zutphen verliepen onregelmatig. Busjes waren of te vroeg of te laat en dat komt nog steeds voor. Het vervoer naar de Isselborgh verliep wisselend. De ene dag was de bus op tijd, de andere dag niet.

Daarnaast heeft het college andere meldingen ontvangen:

- Een route naar de Lans in Brummen ging in de ochtend goed, maar 's middags reden ouders of kennissen zelf. Dit duurde een aantal dagen.
- De route naar het Stormink in Deventer startte op 3 september. De hele eerste week kwam de bus niet, te laat en/of was deze niet geschikt voor rolstoelvervoer. Deze route loopt nog steeds niet goed.
- Er waren 8 incidentele meldingen over een bus die niet of te laat reed en 2 meldingen rondom onlogische routes. Ook heeft de gemeente een aantal signalen ontvangen dat het vervoer bij ziekte van de chauffeur of afwezigheid van de vaste chauffeur niet goed verloopt. Dit is een verantwoordelijkheid van de vervoersbedrijven.

Het college is zich er zeer van bewust dat een aantal leerlingen en hun ouders last heeft of heeft gehad van ritten die niet goed verliepen en van een haperende telefonische dienstverlening bij PlusOV. Over het geheel genomen verloopt het leerlingenvervoer nu goed, maar nog niet vlekkeloos. PlusOV en de gemeente werken hard aan het oplossen van de laatste knelpunten.

### **Besluitvorming**

Het volgende bestuurlijk overleg van PlusOV is op 14 september. Op de agenda staan onder andere een notitie over de start van het leerlingenvervoer en de evaluatie van de bedrijfsvoeringsorganisatie PlusOV. Ook zal het bestuur spreken over de vereveningssystematiek. Dit is de methode waarop de kosten van PlusOV over de verschillende gemeenten worden verdeeld. De afgelopen maanden is onderzocht of de kosten van het routegebonden vervoer (dagbesteding, jeugdwet en leerlingenvervoer) op een eerlijker manier tussen de gemeenten kunnen worden verdeeld.

Deze stukken vormen input voor het besluit over het wel of niet stellen van nadere eisen aan de dienstverleningsovereenkomst (DVO) met PlusOV. Het nemen van dit besluit is een collegebevoegdheid. Het college hecht waarde aan de inbreng van de raad en wil u om advies vragen. Daarom verzoekt het college de agendacommissie om op 15 oktober een adviserende tafel over PlusOV te organiseren.