

# Memo

---

Aan : Leden bestuurlijk overleg  
Onderwerp : Evaluatie aanloopproblemen Avan  
Datum : 7 november 2016  
Van : Angelique Jensen

---

## **Aanleiding**

Donderdag 1 september startte het nieuwe vervoersysteem Avan. Omdat er in de eerste weken een aantal (aanloop)problemen waren, is in het bestuurlijk overleg van 14 september jl. verzocht om een evaluatie hiervan.

Uitdrukkelijk is hierin niet meegenomen: de evaluatie van de aanloop naar Avan, de besteksfase, de aanbestedingsfase en de implementatiefase.

## **Inleiding**

Gekeken is naar:

- De beginsituatie: Hoe was die?
- Het verloop van de start: Hoe verliep het proces? Waren er onverwachte gebeurtenissen en hoe is hiermee omgegaan?
- En hoe kijken we erop terug: Wat kunnen we uit dit proces leren?

Ambtelijk is vanuit de gemeenten aangegeven met elkaar het volledige proces van keuze, schrijven van bestek, aanbesteding en implementatie te willen evalueren. Deze uitgebreide evaluatie zal eind dit jaar gezamenlijk worden uitgevoerd.

## **Hoe was de beginsituatie?**

Op maandag 22 augustus is Avan gestart met het vervoeren van ongeveer 60 leerlingen. Deze dag zijn er kleine technische problemen geweest. Geen problemen met het te laat komen of niet ophalen van leerlingen. In die eerste week zijn er geen problemen geweest, dan enkel een leerling die te laat op locatie arriveerde.

Op maandag 29 augustus kwamen er circa 100 leerlingen bij, en later die week, vanaf donderdag 1 september, werd ook het vraagafhankelijk vervoer en het overige routegebonden vervoer door Avan uitgevoerd.

Vanaf maandag 5 september stroomden er plusminus 800 leerlingen in het vervoer in.

## **Hoe verliep het proces?**

Tegen welke problemen liep Avan aan?

### *Leerlingenvervoer*

Voor de start van het leerlingenvervoer had DVG een planning opgesteld op basis van de door de gemeenten aangeleverde informatie. Door onvoldoende duidelijke communicatie over en weer

tussen de gemeente Arnhem en de regiecentrale, leverde de gemeente Arnhem de gegevens enkele weken later aan dan overeengekomen. Bij de handmatige controle van de nieuwe planning viel echter op dat de gegevens over de leerlingen van Arnhem incompleet waren (onder andere indicaties ontbraken (rolstoel e.d.)). DVG moest daardoor kort voor de start deze gegevens per leerling apart verzamelen, alvorens er weer een nieuwe planning gemaakt kon worden. De routes die al gepland waren moesten (noodgedwongen) automatisch worden herpland. Routes die al waren ingepland en in sommige gemeenten al een week werden verreden, werden aangepast.

Deze aanpassingen van de planning hadden effect op de leerlingen in andere gemeenten, die wel op tijd en correct waren aangemeld. Doordat er extra chauffeurs en voertuigen moesten worden ingezet, kregen die leerlingen te maken met andere chauffeurs.

#### *Wmo-vervoer*

Het Wmo-vervoer ondervond vanaf 1 september met name hinder van de overbelaste telefooncentrale. Omdat zij het callcenter niet te pakken kregen, werden routes vaak maar dubbel geboekt om er zeker van te zijn dat er vervoer kwam. Taxi's kwamen te laat (in de 1<sup>e</sup> week werd het vraagafhankelijkvervoer bij de planning als uitgangspunt genomen) óf er kwam een verkeerde taxi doordat gemeenten verkeerde indicaties hadden aangegeven of indicaties in het opmerkingenveld hadden geplaatst.

#### *Telefooncentrale*

Met de overgang naar Avan heeft de Vervoersorganisatie de 0900 nummers en het 0800 nummer gekocht en is nu eigenaar van deze nummers. Met de omzetting van deze nummers moest er een andere provider komen. De overgang is niet vlekkeloos verlopen. De betreffende nummers waren t/m 31 augustus doorgeschakeld naar nummers van het "oude" callcenter van PZN. Op 1 september om 03.00 uur zouden deze nummers worden overgezet/ doorgeschakeld. De Vervoersorganisatie heeft dit 's nachts gemonitord en kwam erachter dat de omschakeling van de nummers niet was doorgevoerd. Er is direct actie ondernomen en met PZN afgesproken dat PZN de telefoon zou doorschakelen naar DVG. In de loop van de ochtend heeft de provider de fout hersteld en de omschakeling voltooid.

De bereikbaarheid van het nieuwe callcenter bleek een probleem. De wachttijd was lang of reizigers konden het callcenter niet bereiken. Ook werd de verbinding verbroken na een lange tijd in de wacht te hebben gestaan.

De Vervoersorganisatie heeft op verschillende tijdstippen van die dag zelf testen uitgevoerd en gebeld met de diverse nummers, waarbij de uitkomst van de testen de klachten bevestigden. Als reactie hierop heeft DVG het aantal callcentermedewerkers opgeschaald. Dit leidde niet direct tot verbetering. Op 6 september heeft de Vervoersorganisatie het probleem van de slechte bereikbaarheid opgeschaald naar bij de directeur van DVG en aangegeven dat als er op korte termijn geen verbetering zou optreden, de Vervoersorganisatie zich genoodzaakt zag om op kosten van DVG de overloop van de telefoon onder te brengen bij een ander callcenter. Hierop heeft DVG op 7 september aangegeven de overloop van de telefoon onder te brengen bij een ander callcenter in Assen. Ook werd op 7 september het callcenter van DVG in Rijen weer met 2 extra medewerkers

opgeschaald. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon nam dagelijks af maar was (en is) niet teruggebracht naar de maximaal gestelde 180 seconden.

#### *Pinbetaling in de voertuigen*

Vanaf de start op 1 september waren er problemen met het via pinbetaling voldoen van de ritprijs. Dit kwam omdat de bedragen via de pinbetaling niet overeenkwamen met de te betalen ritprijs. Een softwarematig probleem, waarvoor elk voertuig apart naar de garage moest om het probleem te verhelpen.

Hierop is besloten totdat het probleem in alle voertuigen zijn opgelost, de mogelijkheid van pinbetaling op te schorten.

#### *Duurzaamheidsoptie*

Evenals dat de duurzaamheidsoptie onderdeel is van de evaluatie van de besteksfase, hoort deze ook thuis in deze evaluatie.

Vanwege het lichten van de duurzaamheidsoptie kort voor de start van het vervoer waren de vervoerders laat klaar voor de acceptatietesten. Dit heeft er ondermeer voor gezorgd dat de datacommunicatie met maar een klein gedeelte van de voertuigen getest kon worden wat ondermeer leidde tot bijvoorbeeld het niet goed kunnen voorplannen in het systeem en dat niet alle chauffeurs een instructie konden krijgen over hoe met het systeem om te gaan.

#### *Besluit over Ov-passen*

Het uitblijven van het besluit van de provincie Gelderland over het betalen van de Ov-passen heeft geleid tot het pas in de tweede week ná de start van Avan kunnen versturen van de Ov-passen. Het laat toezenden van de Ov-passen leidde tot extra vragen (drukke) bij het callcenter.

#### *Ov-begeleiderspas*

Er ontstond veel commotie over het bij Avan niet geldig zijn van de Ov-begeleiderspas. Reizigers vertelden dat zij bij de Stadsregiotaxi gratis meereisden. Een vervelende situatie voor de reizigers omdat bleek dat PZN dit tegen de gemaakte afspraken in het bestek deed. Hierover werd veel gebeld naar het callcenter met een langere gemiddelde gesprekstijd.

Het hielp niet mee dat er een onjuiste vermelding over de Ov-begeleiderspas in de gedrukte brochure stond.

### **Hoe kijken we terug op de eerste weken?**

*"Drukke weken, waarbij we alle problemen dagelijks oppakten en daarvoor probeerden een adequate en structurele oplossing te vinden. Dit moest gebeuren naast alle andere reguliere taken die uitgevoerd moesten worden en dat terwijl de Vervoersorganisatie pas sinds 1 week op volledige sterkte was."*

Tijdens de eerste weken (en nog steeds) heeft de Vervoersorganisatie intensief contact met DVG en gemeenten:

- Dagelijks contact met DVG over individuele cases
- Wekelijks afstemmings- en opleveringsoverleg met DVG
- Wekelijkse afstemming tussen voorzitter en secretaris
- Case-overleggen met de gemeenten Duiven, Rijnwaarden, Westervoort en Zevenaar

- Bestuurlijk overleg met gemeente Rijnwaarden

Het inbrengen van het leerlingenvervoer is een belangrijke les. DVG heeft veel werk opnieuw uitgevoerd door het laat en/of incorrect aanleveren van gegevens.

Dat niet aan alle routes direct een vaste chauffeur toegewezen kon worden heeft diverse oorzaken. Eén daarvan is bijvoorbeeld het in de arbeidsmarkt niet direct beschikbaar zijn van voldoende opgeleide chauffeurs. Dit gaf ook voor DVG frustratie; zij wilden niets liever dan alle ouders goed nieuws brengen en hun kind van een vaste chauffeur voorzien. Om een vaste chauffeur toch, zo veel als mogelijk, mogelijk te maken, werd vanaf de tweede week van september een nieuwe benadering van plannen gebruikt (routegebonden vervoer met vaste chauffeur als uitgangspunt nemen en daar omheen het vraagafhankelijk vervoer inplannen).

Niet te vergeten, ook de gebruikelijke klachten van ouders dat sommige leerlingen door pesterijen in een ander voertuig moeten worden geplaatst, leidt tot het wederom moeten omzetten van routes. Hierbij bestaat de mogelijkheid dat met het oplossen van het ene probleem er op een andere route een wijziging (van chauffeur) optreedt.

Het wegvallen van vertrouwde verbanden voor reizigers had impact. Jarenlang reed hetzelfde taxibedrijf met dezelfde chauffeur mevrouw X of de heer Y. De chauffeurs wisten dat mevrouw vergeetachtig was of meneer slechthorend. De nieuwe chauffeurs kennen die situatie (nog) niet. Los van dat iedereen moest wennen aan de verandering, kwamen de aanloopproblemen en de (voor de reiziger, "nieuwe") regels erbij wat leidde tot ontevredenheid en klachten.

De conclusie laat zich raden: op onderdelen slechte uitvoering van het vervoer, veel klachten van gebruikers en ouders en negatieve aandacht in de media.

### **'Lessons learned'**

Was het als eerste regio in Nederland op grote schaal bundelen van vervoer niet te ambitieus? Hadden we het misschien toch in tijd gefaseerd moeten doen, ondanks dat sommige gemeenten het realiseren van hun bezuinigingsopgaven zo spoedig mogelijk wilden inzetten? We konden tenslotte nergens 'spieken' en moesten zelf het wiel uitvinden, met vallen en opstaan, met trial and error. Dit zal een onderdeel zijn van de evaluatie met de gemeenten maar onomstotelijk is wel dát we de eerste regio zijn die op een dermate grote schaal bundeling toepast. Hadden we kunnen voorzien tegen welke problemen we zouden aanlopen?

In ieder geval hebben we hiervan nu best een goed beeld.

#### **Les 1: Voldoende tijd nemen**

Voldoende tijd nemen is belangrijk voor het voorkomen van problemen. Hier komen we ook in de uitgebreide evaluatie op terug. Desalniettemin speelt de factor tijd een rol belangrijke bij de aanloopproblemen waar we voor kwamen te staan.

#### **Les 2: Goede voorbereiding**

Er moest op veel borden tegelijk geschaakt worden, zowel door DVG als de Vervoersorganisatie. Antwoord geven op de vraag of DVG de opdracht heeft onderschat zou subjectief zijn en is niet met een ja of nee te beantwoorden. Wel kan geconcludeerd worden dat DVG wat betreft de managementinformatie te laat is gestart met de inrichting van de systemen daarvoor. Het

aanpassen van de schoolroutes eind augustus en begin september heeft extra tijd gekost, tijd die was bedoeld voor het inrichten van de managementprocessen.

De Vervoersorganisatie had vooraf meer aandacht moeten besteden aan risicomanagement. Risico's als deze waren dan wellicht in kaart gebracht tezamen met een mogelijke oplossingsrichting.

### **Les 3: Tijdige en volledige informatie**

Door het laat aanleveren van gegevens werd DVG in een lastige positie gebracht: moesten ze de routes allemaal opnieuw gaan aanpassen of moesten ze aangeven dat de leerlingen niet vervoerd konden worden vanaf de startdatum en de gemeente tijdelijk een andere voorziening moest treffen?

Een moeilijk te beantwoorden vraag. Elke oplossing brengt een probleem.

Vooraf duidelijk afspreken en communiceren wat de consequenties zijn bij het overschrijden van de deadline van aanleveren van de informatie is een 'lesson learned'. Evenals dat de informatie van goede kwaliteit moet zijn (garbage in is garbage out).

### **Les 4: Goede en tijdige communicatie**

Bij de overgang naar een nieuw systeem is communicatie van groot belang. Er was een communicatieplan opgesteld door de ambtelijke werkgroep maar wat ontbrak was een consequente uitvoering daarvan.

Sturing op de uitvoering had beter moeten, terwijl daar tegelijkertijd geen personele capaciteit vanuit de Vervoersorganisatie voor was.

De samenwerking met de Provincie Gelderland (stakeholder) had effectiever gekund. Het laten aansluiten van de provinciale ambtenaar in de werkgroep (c.q. bij de provincie benadrukken van het belang van het aansluiten van een ambtenaar) is essentieel.

### **Vervolg**

Ambtelijk is vanuit de gemeenten aangegeven met elkaar het volledige proces van keuze, schrijven van bestek, aanbesteding en implementatie te willen evalueren. Deze uitgebreide evaluatie zal eind dit jaar gezamenlijk worden uitgevoerd.