gemeente Deventer

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Bestuursorgaan	:	Burgemeester en Wethouders
Onderwerp	:	Aanpassing SLA PlusOV
Portefeuillehouder	:	Wethouder Van Wijk
Notanummer	:	2026-832
Datum B&W-vergadering	:	27-10-2026
Team	:	Team Beleid Jeugd, Onderwijs en Ondersteuning
Programma	:	08 - Meedoen
Parafen voor akkoord nota	:	• 20-10-2026: Wethouder • 27-10-2026: Teamleider
Parafen voor agendering	:	• 21-10-2026: Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Bijlagen bij deze nota	:	1. Deventer_Service Level Agreement VAV PlusOV gewijzigd per 01-01-2027 als bijlage DVO-VAV 2025.pdf,2. Oplegnotitie bestuursvergadering PlusOV (10 sept. 2026).sla.pdf
Datum definitieve akkoord	:	27-10-2026

Besluit

1. De voorgestelde wijziging van de Service Level Agreement VAV, opgenomen in bijlage 1 van de Dienstverleningsovereenkomst Vraagafhankelijk Vervoer (DVO VAV) aan te gaan.
2. De burgemeester te verzoeken aan de teamleider Team JOO, volmacht te verlenen voor de ondertekening van deze gewijzigde Service Level Agreement VAV.

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

De gemeente Deventer neemt deel aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV. Voor de gemeente Deventer verzorgt PlusOV de uitvoering van het Wmo-vraagafhankelijk vervoer (VAV). Het betreft vervoer voor inwoners met een Wmo-indicatie die gebruikmaken van sociaal-recreatief vervoer.

Op dit moment is PlusOV telefonisch bereikbaar van 08.00 uur tot 20.00 uur voor het boeken van Wmo-ritten. In het bestuurlijk overleg van 10 september 2026 hebben de deelnemende gemeenten ingestemd met het wijzigen van deze telefonische bereikbaarheid naar kantoortijden, van 08.00 uur tot 17.00 uur.

Om deze wijziging formeel te kunnen doorvoeren, dient de Service Level Agreement (SLA) Vraagafhankelijk Vervoer (VAV), die onderdeel uitmaakt van de Dienstverleningsovereenkomst VAV (DVO VAV), te worden aangepast. De voorgestelde wijziging betreft uitsluitend de telefonische bereikbaarheid voor het boeken van Wmo-ritten.

Conform de afspraken binnen de gemeenschappelijke regeling wordt deze wijziging ter instemming voorgelegd aan de colleges van de deelnemende gemeenten. Na instemming kan de gewijzigde SLA VAV in werking treden.

Beoogd maatschappelijk resultaat

De telefonische bereikbaarheid van PlusOV wordt gewijzigd. Dit levert een besparing op van de uitvoeringskosten.

Kader

- DVO PlusOV
- GR PlusOV

Betrokken partijen en participatie

De gewijzigde SLA wordt ter ondertekening voorgelegd aan de 9 deelnemende gemeenten van de GR PlusOV

Argumenten voor en tegen

1.1 De behoefte aan telefonische dienstverlening van PlusOV neemt af

PlusOV constateert dat de behoefte aan telefonische dienstverlening voor het reserveren van ritten in het Wmo-vervoer afneemt door het gebruik van de PlusOV-app en het online boeken. Het grootste gedeelte van de telefoontjes na 17.00 uur gaat over boekingen die ook de volgende dag geboekt kunnen worden.

1.2 De wijziging van de telefonische bereikbaarheid levert een structurele besparing op

De voorgestelde beperking van de telefonische bereikbaarheid geven jaarlijkse een besparing van circa €128.000 aan inleenkrachten voor de gehele GR PlusOV.

Kanttekeningen

1.1 De wijziging van de telefonische bereikbaarheid beperkt de mogelijkheid om 's avonds een rit te boeken of te wijzigen.

Na 17.00 uur is het niet meer mogelijk om ritten te wijzigen of te boeken voor dezelfde avond of de volgende dag voor 9.00 uur. Wel blijft het mogelijk om een rit te boeken via de app of online. Ook blijft de vervoerscentrale tussen 6.45-00.00 uur bereikbaar voor urgente situaties.

Financiële consequenties en dekking

De beperking van de telefonische openingstijden geeft jaarlijks een besparing van ca. € 128.000 aan inleenkrachten voor geheel PlusOV. Op basis van inwoneraantal heeft Deventer een aandeel van 22,1% in de organisatiekosten van PlusOV. Dit betekent voor Deventer naar verwachting een besparing van ca. € 26.880. De financiële consequenties op de begroting worden in de 1e tussentijdse rapportage 2027 meegenomen.

Openbaarmaking en communicatie

PlusOV zal de komende maanden de klanten zorgvuldig begeleiden in het zoeken naar alternatieve mogelijkheden om hun rit te boeken of informatie te verkrijgen. PlusOV voorziet daarnaast de website van de juiste informatie en communiceert de wijziging per mail . De frequente bellers in de avond voor een rit worden persoonlijk en vroegtijdig geïnformeerd.

Aanpak en uitvoering

Na ondertekening wordt de bijlage bij de DVO gedeeld met PlusOV.

Bijlage van DVO VAV 2025: Service Level Agreement PlusOV (Vraagafhankelijk vervoer) gewijzigd m.i.v. 01-01-2027

Dienstverlening	
Telefoon	• De vervoercentrale is voor alle vragen over het vraagafhankelijke vervoer bereikbaar onder één telefoonnummer. Voor klachten is een speciaal nummer beschikbaar. • De gesprekskosten voor de reiziger bedragen de eigen abonnements- en verbruikskosten. • De reiziger krijgt een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als de informatieaanvraag kan verwerken. • De vervoerscentrale is conform onderstaande telefonisch bereikbaar: - Voor ritreserveringen dagelijks van 08:00 uur – 17:00 uur; - Voor urgente situaties dagelijks van 06:45 tot 24:00 uur; - Voor het indienen van een klacht op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur. • Indien gebruik wordt gemaakt van een welkomstboodschap, dan worden de afspraken over de wachttijd hier op aangepast. • Reizigers kunnen terugkerende ritten voor maximaal één halfjaar vooruit reserveren. Op officiele feestdagen kunnen geen terugkerende ritten worden uitgevoerd.
	De opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt een beveiligde website geschikt voor gebruik op desktops, laptops, tablets en smartphones die voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines, de huidige standaard voor toegankelijke digitale kanalen. Voor de website gelden verder de volgende eisen: • Via de website moet iedere reiziger één rit kunnen reserveren en/of annuleren. • Bij het boeken van de ritaanvraag wordt de reiziger stapsgewijs door de reserveringsopties geloodst, waarbij voor reizigers met een reizigersprofiel na inloggen direct een koppeling wordt gemaakt met dit profiel. • Via deze website kunnen alle geregistreerde reizigers via een persoonlijke login informatie inzien. • De opdrachtnemer communiceert op gezette tijden via nieuwsberichten over bepaalde aangelegenheden.
E-mail	• De vervoercentrale is bereikbaar via een eigen-mailadres. • Alle e-mails worden binnen 2 werkdagen beantwoord.
Post	• De vervoercentrale is bereikbaar via een eigen postadres • Alle post wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld.
Afhandeling klachten	• Klachten worden binnen 3 werkdagen in behandeling genomen. De indiener krijgt hiervan een melding. • Klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt minimaal aangegeven binnen welke termijn de afhandeling plaats zal vinden.
Kwaliteits-normen	• Het cijfer klanttevredenheid is minimaal 7,6. • Het aantal ritten dat op tijd rijdt is per kwartaal minimaal 92% van het totaal aantal ritten (punctualiteit) • Het percentage gegronde klachten is per kwartaal maximaal 0,3 % (gerelateerd aan het aantal ritten). • 80% van de inkomende gesprekken worden binnen 20 seconden

Namens burgemeester en wethouders van gemeente Deventer,
paraaf: _____

Namens de GR PlusOV,
paraaf**:** _____

	opgenomen. Dit betreft de tijd die verstrijkt tussen het einde van de welkomstboodschap en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de vervoercentrale. De opdrachtgever mandateert de opdrachtnemer om de eisen ten aanzien van de kwaliteitsnormen te wijzigingen indien dit door het bestuur van de opdrachtnemer wordt besloten.

De Service Level Agreement PlusOV (Vraagafhankelijk Vervoer) maakt integraal onderdeel uit van de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) Vraagafhankelijk vervoer 2025.
Deze bijlage, zijnde de Service Level Agreement PlusOV (Vraagafhankelijk Vervoer) treedt in werking op 1 januari 2027 en vervangt met ingang van die datum de bijlage Service Level Agreement PlusOV (Vraagafhankelijk Vervoer) zoals vastgesteld bij de ondertekening van de DVO in 2025. Laatstgenoemde bijlage vervalt per 1 januari 2027.

Aldus in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend.

Namens gemeente Deventer,
Naam:

d.d. …….. – 2026

Handtekening:

……

Namens de GR PlusOV,
Voorzitter G. Van den Berg

d.d. …….. - 2026

Handtekening:

……

Namens burgemeester en wethouders van gemeente Deventer,
paraaf: _____

Namens de GR PlusOV,
paraaf**:** _____

Bestuursvergadering

Datum: 10 september 2026	**Auteur:** H.H. Meijer
Onderwerp: Openingstijden telefonie Frontoffice voor het Wmo-vervoer (Vraagafhankelijk vervoer)	**Voorzitter:** dhr. G. van den Berg **Secretaris:** dhr. H.H. Meijer **Regiefunctionaris:** mw. J. de Graaff
Doel bespreking bestuurders: Besluiten	**Besproken met:** dhr. G. van den Berg, mw. J. de Graaf, het RaoB

Welk besluit wordt gevraagd?

- De dagelijkse telefonische bereikbaarheid voor het reserveren van Wmo-ritten (VAV) te wijzigen van 08.00–20.00 uur naar 08.00–17.00 uur;
- De huidige bereikbaarheidsregeling voor klachten en urgente situaties ongewijzigd te laten;
- De colleges van de deelnemende gemeenten om goedkeuring te vragen voor een wijziging van bijlage service level agreement VAV als onderdeel van de DVO VAV
- De gewijzigde telefonische bereikbaarheid met ingang van 1 januari 2027 te implementeren onder de voorwaarde dat er een zorgvuldige communicatie is plus een begeleiding van klanten in het zoeken naar alternatieve mogelijkheden om hun rit te boeken of informatie te verkrijgen.

Essentie van deze oplegnotitie:

In de bijlage: 'Openingstijden telefonie Frontoffice voor het Wmo-vervoer Vraagafhankelijk Vervoer)' wordt ingegaan op de onderbouwing voor het gevraagde besluit. Onderstaand een beknopte samenvatting:

- PlusOV constateert dat de behoefte aan telefonische dienstverlening voor het reserveren van ritten in het Wmo-vervoer (VAV) afneemt door het gebruik van de PlusOV-app en het online boeken. De PlusOV Wmo-app en het online boeken via de computer zijn goede alternatieven voor de telefonische ritboeking.
- Het is noodzakelijk om de uitvoeringskosten van het doelgroepenvervoer te beheersen.
- Voorgesteld wordt de telefonische bereikbaarheid voor het reserveren van reguliere ritten en informatieverzoeken te beperken tot dagelijks tussen 08.00 en 17.00 uur
- De huidige bereikbaarheidsregeling voor klachten en urgente situaties blijven ongewijzigd. Bij urgente situaties bellen klanten het bekende nummer van PlusOV en krijgen via een ingesproken bandje te horen dat ze even moeten wachten en dan worden ze vanzelf doorverbonden met de dan aanwezige VAV-planner (tot 24.00 uur) die de klant te woord staat en waar nodig de regie neemt.
- In de 3 uur dat het callcenter niet meer bereikbaar is zijn er 63 inkomende gesprekken per dag. Hiervan zijn 13 gesprekken waar de beperking van openingstijden de meeste impact op heeft: ritboeking of wijzigingen voor dezelfde dag of de volgende dag voor 09.00 uur
- De beperking van telefonische openingstijden geeft een jaarlijkse besparing van circa € 128.000 aan inleenkrachten (dit is nog zonder de besparing van de onregelmatigheidstoeslag van de eigen medewerkers)
- De implementatie en communicatie is zorgvuldig en klanten worden begeleid in het zoeken naar alternatieve mogelijkheden om hun rit te boeken of informatie te verkrijgen. De frequente bellers voor een rit worden persoonlijk en vroegtijdig geïnformeerd, daarnaast komt er een mailing en voorziet de website in informatie. De verwachting is dat de wijziging in telefonische openingstijden snel en zonder weerstand wordt geaccepteerd door de klanten.

In de service level agreement (SLA), welke bijlage is van de DVO VAV, is opgenomen dat:

- De reiziger krijgt een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als de informatieaanvraag kan verwerken.

- De vervoerscentrale is conform onderstaande telefonisch bereikbaar:
  - Voor ritreserveringen dagelijks van 08:00 uur – 20:00 uur;
  - Voor urgente situaties dagelijks van 06:45 tot 24:00 uur;
  - Voor het indienen van een klacht op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur.

Er zal aan de colleges van de gemeenten goedkeuring gevraagd moeten worden voor een wijziging van de SLA VAV ten aanzien van de wijziging openingstijden telefonie van 08:00 uur – 20:00 uur naar 08:00 – 17:00 uur.

Besluit:

Lochem, 10 september 2026

Het bestuur besluit:

1. De dagelijkse telefonische bereikbaarheid voor het reserveren van Wmo-ritten (VAV) te wijzigen van 08.00–20.00 uur naar 08.00–17.00 uur;
2. De huidige bereikbaarheidsregeling voor klachten en urgente situaties ongewijzigd te laten;
3. De colleges van de deelnemende gemeenten om goedkeuring te vragen voor een wijziging van bijlage service level agreement VAV als onderdeel van de DVO VAV
4. De gewijzigde telefonische bereikbaarheid met ingang van 1 januari 2027 te implementeren onder de voorwaarde dat er een zorgvuldige communicatie is plus een begeleiding van klanten in het zoeken naar alternatieve mogelijkheden om hun rit te boeken of informatie te verkrijgen.

dhr. G. van den Berg
Voorzitter

dhr. H.H. Meijer
Secretaris