

Nieuwsbrief Publiek Vervoer Groningen Drenthe

mei 2018

De maand april is razendsnel voorbij gevlogen. We kijken in deze nieuwsbrief terug op deze spannende maand. Na een intensieve voorbereiding was het op 9 april zover: de officiële start van Publiek Vervoer! Op de grensplaats Nietap werd het startsein gegeven door Harald Bouman (voorzitter interim bestuur) en Reina de Lange (secretaris Klankbordgroep Publiek Vervoer).



Intensieve samenwerking

Vanaf deze dag is het voor alle betrokken partijen mogelijk om nog intensiever te gaan samenwerken aan een optimaal vervoersnetwerk: betaalbaar en toekomstbestendig, waarin duurzaam gebruik wordt gemaakt van alle vervoersmiddelen.

Focus op verbeteren

De eerste belangrijke stap is gezet: de gezamenlijke overeenkomst met vier verschillende vervoerders in heel Groningen en Drenthe is getekend. De vervolgstappen zullen niet lang op zich laten wachten. Vervoerders gaan plannings

en systemen op elkaar afstemmen. En ook worden de eerste stappen gezet bij gemeenten: delen van kennis en meer harmoniseren van gemeentelijke spelregels. Waarbij elke gemeente uiteraard wel haar eigen lokale inkleuring houdt.

Oprichting Gemeenschappelijke Regeling

Vanaf begin april staat de Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe officieel ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en is daarmee officieel een zogeheten Gemeenschappelijke Regeling (GR). Dit betekent dat bepaalde taken van de gemeenten kunnen worden overgedragen aan het uitvoerend team Publiek Vervoer. Het zijn de taken: contractbeheer, beleidsadvisering, monitoring en doorontwikkeling. Het interim bestuur bestaat uit: Harald Bouman – gemeente Eemsmond (voorzitter), Frits Alberts – gemeente Borger-Odoorn, Ton Schroor – gemeente Groningen. Het interim bestuur heeft onder andere als taak het aanstellen van een bestuur bestaande uit een afgevaardigde per regio en een voorzitter. Dit zal de komende maanden zijn beslag krijgen.

In een notendop

Wmo-vervoer

Ruim 40.000 Wmo-pashouders zijn eind maart geïnformeerd en hebben een nieuwe Wmo-pas ontvangen. Zij kunnen online of via een nieuw gratis telefoonnummer een rit bestellen. In de maand april (vanaf 9 april) zijn er ongeveer 110.000 ritten aangevraagd (ca. 5.000 per dag). Daarvan reed minimaal 92% op tijd.

Het was een grote operatie waaraan chauffeurs, rittenplanners, Wmo-consulenten en vertegenwoordigers van reizigers hard hebben meegewerkt. Zo hebben de Wmo-consulenten van de gemeenten in Groningen en Drenthe alle Wmo-pashouders in een nieuwe (gezamenlijke) klantendatabase gezet én in een gezamenlijke taal indicaties toegewezen. Dit is noodzakelijk zodat vervoerders goed kunnen samenwerken. In de klantendatabase kan elke vervoerder aan de hand van een code, zien welke reisbehoefte de Wmo-pashouder heeft: welke hulpmiddelen gebruikt de reiziger (er zijn bijvoorbeeld verschillende codes voor de verschillende soorten rolstoelen), reist er een medisch begeleider mee enzovoort.

Is alles goed gegaan in de eerste weken? Nee, niet overal is alles goed gegaan. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld een Wmo-pas met niet-de-gewenste-naam

ontvangen. Dit wordt zo snel als mogelijk weer rechtgezet. Hier en daar is ook nog even wennen voor bijvoorbeeld chauffeurs met een nieuw werkgebied. Ze hebben nieuwe klanten, met ieder hun eigen reisbehoefte en afspraken met vorige chauffeurs die niet altijd zijn vastgelegd. Dan moet je elkaar leren kennen, dat kost wat tijd. Ook werden sommige gemeenten en vervoerders in de eerste weken veel gebeld door Wmo-pashouders. Bijvoorbeeld om hun vaste rit naar een wekelijks uitje te bevestigen. Of omdat ze een vraag hadden over bijvoorbeeld hun indicatie. Omdat de wachttijden in de eerste weken erg hoog opliepen, zijn er meer telefonistes ingezet. Inmiddels zijn de wachttijden weer genormaliseerd.



Zijn we tevreden? Ja, over het algemeen zijn we niet ontevreden. Nagenoeg iedere reiziger is op tijd vervoerd, de meeste vragen zijn direct beantwoord en als er iets niet goed ging vonden we in de meeste gevallen snel een goede oplossing.

Op de website www.publiekvervoer.nl kan iedereen (dus ook mantelzorgers, hulpverleners, familieleden en andere geïnteresseerden) altijd de meest actuele informatie vinden. Binnenkomende vragen van Wmo-pashouders en anderen helpen ons om de communicatie constant te verbeteren.

We zijn op weg en blijven verbeteren!

- 40.789 Wmo-pashouders
- huisgenoten hoeven geen pas meer te tonen
- ca. 110.000 ritten in april (vanaf 9 april)
- minimaal 92% van de ritten zijn op tijd gereden
- nieuwe (gratis) telefoonnummers
- mogelijkheid tot online reserveren
- compliment & klacht:
1.150 vragen, 2 complimenten en 349 klachten;
Klachten: 30% over Wmo-pas (niet-ontvangen of verkeerde naam) en ca.
20% over dat de taxi te laat was.

Hubs en hubtaxi

Op 6 april jongstleden is in Gieten de eerste hub officieel in gebruik genomen. Een hub is een vervoersknooppunt in Groningen en Drenthe waar verschillende vormen van vervoer samen komen. In totaal komen er in Groningen en Drenthe 55 hubs. Inwoners en bezoekers van Groningen en Drenthe kunnen, als er geen bus- of treinverbinding in de directe omgeving aanwezig is, gebruik maken van de hubtaxi. Zij worden naar de dichtstbijzijnde hub gebracht, zodat ze vanaf die plaats verder kunnen reizen met het openbaar vervoer. De hubtaxi is de opvolger van de Regiotaxi en vervangt op enkele trajecten een LijnBelBus. Een aantal LijnBelbussen is vanaf december 2017 al vervangen door een vaste bus die minimaal één keer per uur rijdt. Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft gebruikers van de LijnBelBus geïnformeerd en helpt waar nodig met een passende oplossing.

- Meer informatie: www.publiekvervoer.nl/voor-iedereen/hubtaxi en www.publiekvervoer.nl/voor-iedereen/hubs

Buurtbussen

Dankzij dorpscoöperatie De Brug in Gasselternijveen en Buurtbus Oostermoer rijdt buurtbus lijn 505 per 9 april jongstleden een andere route. Door de routewijziging van deze buslijn, is het Refaja Ziekenhuis beter bereikbaar. Ze werden ondersteund door Publiek Vervoer Groningen Drenthe en het OV-bureau. Jan Bos, directeur Publiek Vervoer: „Deze samenwerking tussen buurtbus Oostermoer en de dorpscoöperatie De Brug laat goed zien hoe een lokaal initiatief bijdraagt aan de bereikbaarheid van ons landelijk gebied. Wij ondersteunen dit soort initiatieven van harte. Wij kijken graag hoe we in Groningen en Drenthe vaker kunnen samenwerken.”

De (gezamenlijke) officiële start van de buurtbussen onder Publiek Vervoer, vindt op een later moment plaats.

In de volgende nieuwsbrief gaan wij uitgebreid in op het thema leerlingenvervoer en praten wij u bij over onze samenwerking met landelijke partijen. Wilt deze nieuwsbrief ook ontvangen of juist niet meer? Mail naar info@publiekvervoer.nl.