



Notulen van de openbare themabijeenkomst van 20 januari 2020

Aanvang	19.30 uur
Plaats	Raadzaal gemeentehuis te Heerde
Aanwezig	de voorzitter: Wethouder H.J. Berkhoff de leden: CU-SGP: J. Tuinman, B.J. van der Linde, E. Moerman, G. van der Rhee, H. Sellies CDA: J. Grotenhuis-van der Horst, A.R. Kasteel, H.J. Mateman, S.J.L. Nienhuis VVD: B.D. Volkers, G.J. Hardam-Postma, Jalink GBP: W. de Weerd, W.J. Boeve, J.W.J. van Ommen PvdA: B. Horst, G. Vijge-Koning, E.W. Dijkstra D66/GL: D.J. Landman-Kok, G. Kwekkeboom het college: de wethouders H.J. Berkhoff, Y. Çegerek en W.I. Meijer de griffie: B. Espeldoorn-Bloemendal, M. van der Veer
Afwezig met kennisgeving	verder aanwezig: gemeentesecretaris B. van Zuthem Ambtelijke ondersteuning: J. van der Beek S.I. van Amerongen

5

Algemeen

1. Opening en welkom

10 Wethouder Berkhoff opent de avond en heet alle aanwezigen hartelijk welkom op deze themabijeenkomst, waarin de herontwikkeling van de zoutloods aan de Zwarteweg 2-4 en de organisatieontwikkeling bij PlusOV op het programma staan. Er is bericht van verhindering ontvangen van mevrouw Van Amerongen. Wethouder Berkhoff heet in het bijzonder de heren Jongerman en Van Kooten van Lagemaat B.V. en de heer Guido Eggermont, directeur van PlusOV van harte welkom.

15

2. Introductie 'Herontwikkeling locatie zoutloods, Zwarteweg 2-4 Heerde' Vaststelling agenda

20 Wethouder Berkhoff: Het perceel Zwarteweg 2-4 is in 2014 als kavelpaspoort aan de markt gepresenteerd. In dat paspoort zijn de bestaande kwaliteiten en de principes voor herontwikkeling geformuleerd. In maart 2015 is er een principeverzoek van Lagemaat Sloopwerken B.V. gekomen met ideeën over de herontwikkeling van de locatie en het verzoek deze te kunnen aankopen. Dat heeft op 16 februari 2016 tot een positieve grondhouding van het college geleid. Op 21 maart 2016 is dit voorgelegd aan de commissie Ruimte. In maart 2018 is er een intentieovereenkomst tussen de gemeente en Lagemaat over de verdere planvorming. Het is de bedoeling dat de concrete afspraken in een later stadium worden vastgelegd in een anterieure overeenkomst. Dat moet de basis vormen voor de opmaat naar een bestemmingsplanwijziging. Op 25 september 2019 heeft het college een besluit genomen over een anterieure koopovereenkomst tussen gemeente en Lagemaat. Daarin zijn afspraken vastgelegd over de aankoop en ontwikkeling van de locatie door Lagemaat B.V.

25

30 Lagemaat is voornemens aan de Zwarteweg 2-4 een circulair werk- en kenniscentrum te vestigen, waarbij de kernactiviteiten bestaan uit het verduurzamen van de kringloop van afvalstoffen en bouwmaterialen door materialen geschikt te maken voor hergebruik. Maar ook het verzorgen van arbeidsbemiddeling voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt en het ontwikkelen van een intern opleidingscentrum voor de branche. Daarnaast is het de bedoeling dat ook de kantoren van Lagemaat daar naartoe gaan. In de ontwikkeling wordt de ambulancepost gespaard als

35

5 uitruklocatie voor onze omgeving. De plannen passen niet binnen het vigerende bestemmingsplan en daarom zal er een bestemmingsplanwijziging aan de raad worden voorgelegd. Dat kan pas als de plannen zo concreet zijn dat ze naar een plan toe kunnen worden vertaald. Bij de uitnodigingsplanologie is het gebruikelijk dat initiatiefnemers de gelegenheid krijgen hun plannen te presenteren aan de raad.

3. Toelichting op plannen Lagemaat Sloopwerken B.V.

10 Presentatie door de heer Gerd-Jan Jongerman, directeur van Lagemaat B.V. en de heer Marcel van Kooten van Junco. De presentatie is als bijlage bij dit verslag gevoegd. Na de presentatie worden de volgende vragen gesteld:

15 De heer Van Ommen: Lagemaat wil graag mensen afleveren die bijdragen een circulaire economie. Heeft het voor Lagemaat voordelen dat het kenniscentrum op die plek wordt gevestigd? De heer Jongerman: We verhogen het algemeen kennisniveau. Nu is er weinig kennis beschikbaar over circulariteit. Wij zijn in gesprek geraakt met Windesheim. Er bestonden geen opleidingen voor circulariteit. We hebben scholen uitgenodigd met ons mee te kijken om te zien wat we doen. Over het algemeen heeft men geen goed beeld van een sloper, maar het is een vak. Circulariteit is groot en complex. Om daar een goede invulling aan te geven en voor de toekomst klaar te zijn, moeten we met de branche opleidingen faciliteren. Die opleidingen zijn er al en die geven we elders in het land, maar voor de synergie van onze eigen bedrijfsvoering en om te kunnen laten zien wat er mogelijk is, willen we dit onder eigen dak brengen.

25 De heer Volkers: De inrichting qua verkeerscirculatie is zodanig dat de parkeerplaatsen voor bezoekers aan de andere kant van de weg liggen, waar de vrachtwagens rijden. Langzaam verkeer moet een weg oversteken waar zwaar verkeer rijdt. De ambulancepost zit achter op terrein, maar die moet het snelst uitrukken. De veiligheid voor wandelaars op het terrein lijkt niet optimaal. De heer Van Kooten: De ambulance gaat op dit moment via de voorkant, maar er zijn ook mogelijkheden dat de ambulance er via de bestaande uitritten uit gaat. De heer Volkers: Voetgangers moeten die weg oversteken als ze naar het kantoor gaan. De heer Van Kooten: Voetgangers komen via een geconditioneerde voetgangerszone bij de gebouwen. Het aantal wagens dat op het terrein komt, is zeer beperkt. Er wordt niet af en aan gereden met materialen. Op de huidige locatie, bij de afvalstromen, is wat dat betreft een andere intensiteit. Maar het klopt dat bezoekers een veilige zone moeten hebben om bij de hallen en het kenniscentrum te komen.

35 Mevrouw Dijkstra: Wij hadden het idee dat de uitrit van het benzinestation via de zoutloods zou lopen. Dat blijkt niet zo te zijn. De heer Van Kooten: Zij hebben nog 1 afwikkeling op het terrein zelf. Lagemaat dan wel de marktpartij van het tankstation is verplicht een groene afscheiding op te nemen in het plan. De heer Van Kooten wijst de afwikkelingsroute voor het tankstation aan. Mevrouw Dijkstra: Hoeveel groter wordt de bebouwde oppervlakte in verhouding tot wat er nu staat? De heer Van Kooten: Theoretisch is de hal 4.500m² en het kantoorgebouw over 6 lagen 3.000m² bvo. Wethouder Berkhoff: De kavel is 1,8 hectare. Mevrouw Dijkstra: We vinden "donorgebouw" een mooi woord. De heer Van Kooten: Het kan goed zijn dat een donorgebouw, waar we nu met de architect naar aan het kijken zijn, lager en breder wordt, omdat een ander bestaand skelet beter past bij het programma van eisen. Daarom ook ons voorbehoud, zowel qua materialisatie van de gevels als de getekende volumes.

Mevrouw Kwekkeboom: Er zou werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt komen. Om hoeveel fte gaat het dan? De heer Jongerman: Rond de 60 mensen.

50 Mevrouw Landman: De plannen zijn gepresenteerd aan de buurt en de omgeving. Hoe hebben zij gereageerd? De heer Van Kooten: We hebben veel van deze plaatjes laten zien. Over het algemeen vond men het een mooi plan. De kritische noten kwamen met name vanuit de dichtstbijzijnde woningen en gingen over de zichtlijn van het kenniscentrum. Men vroeg zich af of het niet te hoog zou worden. Een andere kritische noot ging over de hoeveelheid verkeersafwikkeling. Daarvan werd gezegd dat dit een nieuw terrein betreft en een nieuwe marktpartij en dat alle

5 verkeersafhandelingen op eigen terrein moeten plaatsvinden, ook de bestaande van dit moment. We hebben gezegd dat we dit meenemen om te onderzoeken. We kregen meerdere complimenten dat we qua buurt goed hadden nagedacht, met name over de positionering van de parkeerplaats en het kenniscentrum en dat datgene wat het meest lawaai maakt zover mogelijk weg is gepositioneerd van de bestaande woningen. We hebben daar een verslagje van gemaakt met een aanwezigenlijst. Dat is inmiddels aan de gemeente overgelegd. We hebben de omwonenden ook toegezegd dat we hen gedurende het hele proces blijven informeren.

10 De heer Tuinman: Welk tijdsbestek is hiermee gemoeid? De heer Van Kooten: Als alles zeer voorspoedig verloopt, dan zouden we eind van het jaar op locatie aan de gang kunnen. Maar dan moeten we wel op het goede moment een skelet hebben dat we in één keer naar deze locatie kunnen brengen. Het kan goed zijn dat niet het bestemmingsplan, maar de beschikbaarheid van materialen leading gaat worden.

15 De heer Kasteel: Hoe kijkt de ambulancepost tegen dit plan aan? De heer Van Kooten: Zij waren zeer gecharmeerd van de positionering. In januar/februari werken we hun locatie verder in detail uit, zodat zij dit aan hun programma van eisen kunnen toetsen.

20 Mevrouw Grotenhuis: Ik heb wel wat zorgen over de uitrit van de ambulance. Er komt een tankstation, er komen bezoekers, vrachtverkeer. Als er grote nood is en elke seconde telt, staat veiligheid voorop en daarom moet er goed naar het plan worden gekeken. Dan heb ik zorgen als alles over 1 weg gaat. De heer Van Kooten: Dat staat niet ter discussie. Dat moeten we meenemen en het staat ook boven aan in het programma van eisen van de ambulancepost.

25 De heer Mateman: Lagemaat B.V. zamelt vooral hout in, maar wordt er in de toekomst ook steen afgehandeld? Hoe zien jullie de verdere ontwikkeling van deze locatie? Staan er uitbreidingen op stapel, als het herwinnen van grondstoffen goed loopt? De heer Jongerman: Dit is inderdaad breder dan hout. Ook steen en alle mogelijke materialen uit een gebouw komen in aanmerking voor opslag en herinzet. Het ging te ver om hier projectvoorbeelden te laten zien, maar we hebben een groot aantal projecten gerealiseerd en ook nog in uitvoering. Het kan voorkomen dat we een gebouw in 30 onderdelen opslaan. Dat kan ook in deze hallen. Een doorontwikkeling zal niet zozeer in volume zitten, maar meer in kennis en digitalisering. De heer Mateman: Gaan jullie meer de rol van aannemer invullen? De heer Jongerman: We vullen niet de rol van aannemer in, maar willen wel graag laten zien wat er allemaal kan.

35 Mevrouw Vijge: Tijdens het jubileum van Lagemaat B.V. hebben wij het huidige bedrijf bekeken. Daar worden ook veel materialen opgeslagen. Welk effect heeft dit bedrijf op de huidige locatie? De heer Jongerman: Eigenlijk niet. Dat is een recyclingbedrijf en het nieuwe bedrijf is dat niet. In den lande bestaat een 10 R-model. Daar hebben wij zelf 2 modellen aan toegevoegd. Dit is echt een 40 nieuwe ontwikkeling, als toevoeging op wat we doen en wie we zijn, maar toekomstgericht in een ander gebied van de markt.

Mevrouw Kwekkeboom: Verwerkt Lagemaat B.V. ook baksteen? Gaat dat hier ook gebeuren? De 45 heer Jongerman: Op de huidige locatie ontvangen we baksteen en puin. Dat kan op de nieuwe locatie ook voorkomen, maar dan zijn het prefab elementen waar we een nieuw gebouw van kunnen realiseren. Mevrouw Kwekkeboom: Maar het is niet zo dat jullie de bakstenen die daar niet voor geschikt zijn op een andere manier verwerken? De heer Jongerman: Dat kan. Dat ligt aan de toepassing. Als het heringezet kan worden, dan komt het daarvoor in aanmerking. Maar in principe is dat niet wenselijk. Kijkend naar reductie van CO2-uitstoot door transportbewegingen en logistiek, 50 kenmerkt een goede circulaire invulling zich door zo min mogelijk te doen, dus zo min mogelijk tussenopslag. Opslag in grote massa's moet echt strikt noodzakelijk zijn. Op het moment zijn we in ontwikkeling met een pand in Hengelo. Dat gebouw staat op een andere plek in 25 containers klaar voor transport naar Hengelo en komt helemaal niet in Heerde.

Wethouder Berkhoff: De volgende fase is dat deze plannen verder worden uitgewerkt. Dan komt het opnieuw naar de commissie Ruimte voor advies, alvorens de bestemmingsplanprocedure wordt voorbereid. We hopen dat het zo snel mogelijk kan, want we zijn al een aantal jaren bezig, maar hier wordt een nieuwe tak van sport beoefend, waarbij je afhankelijk bent van wat je aan materiaal kunt krijgen. Als volume en ruimtebehoefte in beeld zijn, kunnen de contouren van het bestemmingsplan worden getekend. Via de Omgevingsvergunning kunnen dan later de vervolgstappen qua materiaalkeuze en bijbehorende berekeningen worden gemaakt.

De heer Van der Rhee: Normaal gesproken krijgen we tekeningen en weten we precies hoe het eruit ziet. Dit wordt veel ingewikkelder en zal een andere rol en meer meedenken van de gemeente en het ambtelijk apparaat vragen. Hoe kijkt u daar als wethouder tegen aan? Wethouder Berkhoff: We weten inmiddels dat circulaire bouw heel complex is. In de huidige wet- en regelgeving hebben we te maken met een bouwbesluit. Materialen uit bestaande gebouwen wijken misschien af qua maatvoering zoals die nu worden gehanteerd, zoals hoogtes van deurkozijnen. Dat is omdenken. Ook het ministerie is daarmee bezig. De gemeente Heerde heeft contact gelegd met het ministerie hoe met dit soort vraagstukken moet worden omgegaan. Zowel de gemeente als de rijksoverheid en de ondernemers zitten in een leerproces. Dit is een enorme transitie in denken en doen wat betreft bouwen en gebruik van materialen. De heer Van der Rhee: Ik wil oproepen dat we onze nek een keer uitsteken. Probeer het maar als gemeente. Laten we maar bijzonder zijn.

Wethouder Cegerek: Dit is een mooie presentatie, waarin alle facetten aan bod zijn gekomen als het gaat om circulariteit en circulair bouwen. Maar het is meer dan dat, kijkend naar de functie, als dit gebouwd is. Ik ben 3 jaar lang rapporteur Circulaire Economie geweest. Dat ging juist om dit soort dingen. We moeten ons in Heerde realiseren dat dit een heel uniek project is, dat een voorbeeld voor vele anderen wordt als het eenmaal is gerealiseerd. Ik ben heel blij dat dit op het grondgebied van de gemeente gebeurt waar ik zelf wethouder van ben. Ik hoop dat we ons realiseren dat we een ondernemer hebben die hier iets heel moois gaat realiseren. We mogen voor dit project zeker onze nek uitsteken.

Wethouder Berkhoff bedankt de heren Jongerman en Van Kooten voor hun aanwezigheid en schorst de bijeenkomst om 20.29 uur voor 10 minuten. Om 20.39 uur wordt de bijeenkomst voortgezet met het volgende onderwerp:

4. Introductie 'Voortgang organisatieontwikkeling PlusOV'

Wethouder Berkhoff: De laatste keer dat we stil hebben gestaan bij PlusOV, ging het over jaarcijfers en begroting. Destijds was de heer Eggermont ook aanwezig. Beleidsmedewerker mevrouw Van der Beek is ook aangeschoven. We hebben een ingewikkeld jaar achter de rug met PlusOV; de opmaat naar een nieuwe aanbesteding routegebonden vervoer met minder gemeenten dan de jaren daarvoor. Het is bijzonder goed gelukt om het vervoer aan te besteden. Dat wil niet zeggen dat het helemaal vlekkeloos verloopt, maar dat was in het verleden met leerlingenvervoer ook niet zo. Bij de opstart van een nieuw schooljaar moeten er altijd pijnpuntjes worden weggewerkt. Dat gold dit jaar ook voor het WMO-vervoer. Dat had te maken met de indicatiestelling. In goed overleg is alles opgelost. Het ging beduidend beter dan de vorige keer, toen we veel klachten hadden en ouders zich meldden bij raadsleden en bestuurders. We hebben de begroting vastgesteld, maar het was een opgave om die sluitend te krijgen. Er waren 3 gemeenten uitgestapt. Er loopt nog een proces om die uittreding in financiële zin zorgvuldig af te ronden. We hopen daar aanstaande donderdag in de bestuursvergadering van PlusOV een klap op geven, zodat we buiten de arbitrage van de provincie blijven. Onderdeel van het nieuwe PlusOV is dat de organisatie een ontwikkeling heeft doorgemaakt. Het kleiner worden op routegebonden vervoer heeft ook consequenties. Er is een plan van aanpak kostenreductie opgesteld. Wethouder Berkhoff geeft het woord aan de heer Guido Eggermont, directeur van PlusOV.

5. Toelichting op 'Voortgang organisatieontwikkeling PlusOV'

De heer Eggermont: Toen ik in 2019 begon, ben ik erg geschrokken van de organisatie, met name omdat ik het beeld had dat we kwalitatief verder waren dan waar we op dat moment stonden. Ik

schrok vooral van de bereikbaarheid van de organisatie. Van de 25.000 telefoontjes die wij tussen 06.00 uur en 0.00 uur krijgen, 7 dagen per week, werd 20% niet beantwoord. De vraag waarom wij niet aan de primaire dienstverlening konden voldoen was de opmaat naar de begroting; er moest iets gebeuren met de werkprocessen. Je moet eerst een kwaliteitsniveau halen en dan kun je aan je efficiëncy gaan werken. We hebben een redelijke start van het schooljaar gehad. De laatste maanden hebben we veel voortgang geboekt in de regievoering richting de vervoerders. In de 2 jaar daaraanvoorafgaand was het gezag van PlusOV behoorlijk gekelderde. Als wij fouten constateerden, was het maar de vraag of de vervoerders daar naar luisterden. De keten waarin wij werken is best ingewikkeld; een gemeente moet de juiste indicatie stellen en in het systeem invoeren. Als daar een fout wordt gemaakt, merk je dat pas op straat. Als wij een foute planning maken, merk je dat op straat. Als een vervoerder het vervolgens fout aan een auto of chauffeur koppelt, merk je dat op straat. Als een chauffeur niet op het adres aan komt, is ook dat een PlusOV dingetje. Met de introductie van het systeem in de markt is een enorme regieverantwoordelijkheid bij de organisatie neergelegd. In 2019 hebben we een goede ontwikkeling doorgemaakt, maar qua kostenniveau zitten we nog veel te hoog. Voor het RGV hebben we een nieuw systeem ingevoerd dat ons in staat stelt precies te zien welke auto waar is en of hij te laat is. Daardoor kunnen we ook boetes uitdelen als chauffeurs niet doen wat ze geacht worden te doen. Die monitor werkt, maar we hebben nog steeds met een aantal problemen te maken waardoor we het soms net niet goed genoeg kunnen volgen, of dat vervoerders nog net niet de goede registratie doen. Het komende half jaar blijven we hard werken om ervoor te zorgen dat we van elke reiziger op elk moment weten wat er gebeurt en dat we preventief kunnen handelen. We zijn nu aan het experimenteren dat we de vervoerder gaan bellen als we zien dat een auto niet wordt opgestart. Deze ontwikkelingen komen langzamerhand ten uitvoer. Binnen het WMO-vervoer zijn we nu ook de klantregistratie gaan doen; elk telefoontje wordt geregistreerd. Als de begeleider of klant later weer belt, kunnen we precies zien met wie hij contact heeft gehad en waar dat over ging.

We zitten nu op een acceptabel kwaliteitsniveau, waar we het komende jaar verder in kunnen groeien. Omdat de organisatie nu langzaam maar zeker het eigen werk aan kan, kunnen we gaan kijken waar het beter en slimmer kan. Zo zijn we nu bezig met de absentiemeldingen binnen het RGV. Daarvan krijgen we er een paar honderd per maand. Dan moet er een nieuwe planning worden gemaakt, die moet worden doorgegeven aan de vervoerder en vervolgens moeten we er op letten dat die wordt nageleefd door de chauffeurs. Zoals dat nu is bedacht, is dat heel bewerkelijk. Wat we komende weken in productie gaan nemen is dat we het nog maar 1 keer hoeven in te voeren, dat de vervoerder automatisch wordt geïnformeerd en dat de handeling van de planner terug gaat naar minder dan een minuut, waar dat nu tussen de 5-10 minuten duurt.

De heer Tuinman: Gaat het dan om een absentiemelding van een chauffeur of van de persoon die moet worden opgehaald? De heer Eggermont: Van de persoon die moet worden opgehaald. Er zijn ook absentiemeldingen van chauffeurs. De vervoerder zette daar dan zelf een andere chauffeur op, maar we zijn nu zover dat zij ons vantevoren informeren dat er een andere chauffeur gaat rijden. Dat hebben we moeten afdwingen, omdat we soms werden verrast dat chauffeurs het niet konden vinden. Ook hier geldt dat eerst de kwaliteit geregeld moet zijn en dat je dan pas kunt kijken hoe je dat efficiënter kunt uitvoeren.

De heer Van Ommen: U was geschrokken van de mankracht toen u bij de organisatie kwam, maar bij afbouw beheer- en regiekosten staat dat het benodigde aantal fte's in de organisatie is gedaald. Dat kan door efficiënter werken. Bent u dan niet geschrokken van de efficiëntie van werken? De heer Eggermont: De manuren minder per september is vooral door het vertek van Apeldoorn, Deventer en Zutphen voor het RGV. Dat heeft nog niets te maken met de efficiëncy die we hebben bereikt, maar met het feit dat we gewoon minder handen nodig hadden.

Mevrouw Landman: Ik las dat u elk najaar een plan van aanpak voor het komende jaar gaat presenteren. Presenteert u dat, zodat we daar als gemeenten nog enige invloed op hebben? Overlegt u dat met bestuurders? De heer Eggermont: Eerst hebben we alle ideeën geïnventariseerd en vervolgens hebben we ze gescreend of ze haalbaar waren en tot minder formatie zouden leiden. Daaruit is de serie overgebleven die ook naar het bestuur is gestuurd. De werkwijze is dat wij dat

eerst naar het ambtelijk overleg sturen en daar toelichten wat we aan het doen zijn. Vervolgens richten we ons tot het bestuur en geven we daar een toelichting. Er komen nog mutaties in het stuk, maar dat is heel beperkt. Ik denk dat de veranderingen vooral vanuit de mensen zelf moeten komen. Wij weten hoe lang we ermee bezig zijn, wat het kost aan doorlooptijd en wat er nodig is om de goede kwaliteit te hebben. Dat is aan de buitenkant toetsbaar en bevraagbaar, maar het zou niet goed zijn als ik me door alle raadsleden liet leiden in nieuwe plannen en nieuwe ideeën. Dat zijn er meer dan honderd en dat is niet doenlijk.

De heer Van der Rhee: De heer Eggermont vertelde dat het gezag van PlusOV op een dieptepunt was. Verbeterd dat nu en krijgt u de vervoerders weer op de juiste wijze aan het werk? De heer Eggermont: Dat gaat over ouders, maar zeker over vervoerders. We hebben maandelijks overleg. Dat betekent voor een deel vasthouden, herhalen, casuïstiek inbrengen en laten zien wat de data zeggen. Bij de vervoerders in het vraagafhankelijk vervoer zagen we na de zomer ook een dip. Daar hebben we bovenop gezeten. Onze belangrijkste instrumenten zijn: gesprekken en boetes. Iedere maand hebben we over ieder contract een voortgangsgesprek. In de maandoverzichten die wij maken, leggen wij ook boetes op om duidelijk te maken dat iets niet conform was. Tegenover de niet geleverde kwaliteit moet een boete komen te staan. Daar zijn we in augustus/september mee begonnen. In de jaren daarvoor is dat nooit gebeurd en daarmee bouwen we aan ons gezag. Maar het duurt even voordat dat helemaal terug is. De kracht is te blijven vasthouden in die gesprekken. Bij de ouders is een enorm gebrek aan vertrouwen ontstaan afgelopen jaar. Ook in deze periode is er bij de opstart e.e.a. fout gegaan. We hebben een zgn. white list gemaakt. Dat betekent dat, als er een aantal keren iets mis ging bij één reiziger, wij die op een lijst zetten en vervolgens iedere week contact hebben met de ouders/begeleider. Een aantal ouders gaf aan het prima te vinden te worden gebeld, maar dat het vertrouwen onder 0 was en dat dat ook zo zou blijven. We hebben nu nog zo'n 40 adressen op die lijst staan, maar we zijn van veel verder gekomen. Ditzelfde doen we ook richting de wethouders en ambtenaren. Zij kunnen ook namen aandragen. We moeten echt meerdere stappen doen om het vertrouwen terug te winnen.

De heer Volkers: Er zijn gemeenten uitgetreden. Maakt dat het leven voor u makkelijker? Wat zijn de consequenties? De heer Eggermont: Afgelopen jaar heeft het ons heel erg geholpen om de boel op orde te krijgen. Het volume was wel erg groot voor de organisatie. Richting de toekomst ligt dit echter anders, want hoe meer volume, hoe makkelijker een efficiëncyslag doorwerkt in het totaal. In de toekomst krijgen wij het dus zwaarder om die efficiëntie te bereiken. Wij zullen grotere stappen moeten nemen en verder moeten automatiseren. Met name op het RGV is de uitdaging voor ons daardoor groter geworden. Op korte termijn heeft het ons geholpen, want het werd veel overzichtelijker. Dit schooljaar zijn we elke dag bij geweest met het verwerken van de mutaties. Het is gebleken dat we dit volume aan konden. Die efficiëntie behalen zal daardoor een stapje moeilijker worden.

Mevrouw Grotenhuis: Mevrouw Landman vroeg of u de raad meeneemt in de nieuwe plannen en daar antwoordde u op dat u dat niet van plan was. Maar als u meer geld nodig heeft, hoe communiceert u dat met de raad? De heer Eggermont: Ik neem de raden graag mee in de plannen. Maar de raden allemaal met ideeën laten komen, is geen werkbaar proces. Kritische vragen zijn altijd welkom. In de begroting is wel degelijk rekening gehouden met groei voor de komende jaren. Op verzoek van de raden is de begroting structureel naar beneden bijgesteld, met jaarschijven die langzaam afbouwen daar boven op. Die afbouw is zodanig vormgegeven dat er een bijdrage voor efficiëntie inzit en een investeringsbudget. Met het bestuur is afgesproken dat ik nooit aan dat geld zal komen, zonder dat ik met een specifieke uitwerking van het plan naar het bestuur toe kom. Ik ga er dus van uit dat ik niet bij de raad hoeft te zijn, maar dat ik altijd naar het bestuur moet gaan om datgene dat is bedacht te toetsen of het helpt bij de organisatie en of het rendeeert. Deze structuur hebben we in de begroting van vorig jaar in het bestuur afgesproken n.a.v. alle zienswijzen.

De heer Kasteel: Kan de heer Eggermont een percentage aangeven van het aantal boetes dat is uitgedeeld? Wat wordt er met dat geld gedaan? De heer Eggermont: Er wordt een route van A naar

B gereden met meerdere kindjes. Als die rit te laat is, krijgt de vervoerder daar een boete voor. Dat gaat af van het factuurbedrag. Dat lagere bedrag wordt in rekening gebracht aan de gemeente. De gemeente krijgt dus een directe korting voor de niet geleverde kwaliteit. We gaan dus geen potjes maken. Het gaat om duizenden euro's, soms zelf tienduizenden. De heer Kasteel: Is dat veel bij één vervoerder? Kunt u er ook nog andere consequenties aan verbinden, als blijkt dat die boetes niet helpen? De heer Eggermont: We zien dat het een krachtig stuurinstrument is, omdat het aantal boetes afneemt. Dit deed zich bij één vervoerder specifiek voor. Deze is nu met een inhaalslag bezig en probeert betere kwaliteit te leveren. In doorsnee zien we bij alle vervoerders een groei.

10 De heer Eggermont licht het plan van aanpak kostenreductie toe. Tijdens deze toelichting worden de volgende vragen gesteld:

Plan van Aanpak

15 1. De heer Van Ommen: Hoeveel procent van de telefoontjes wilt u opnemen? De heer Eggermont: Het doel is 80% van de telefoontjes binnen 20 seconden op te nemen. We streven ernaar 95% te beantwoorden, maar dat is afhankelijk van de piekdrukke. Met deze cijfers rekenen we, daarmee schalen we en vervolgens moeten we in de praktijk volgen of we deze cijfers kunnen halen. Het zit vooral in het piekaanbod. Dan komen er in 1 minuut wel 30 lijnen binnen. Met een maximale bezetting van 8 mensen kun je die niet allemaal opnemen. Het vervolg is dat we vooral via de website gaan communiceren wanneer men het beste kan bellen.

2. Andere manier van werken, minder planners bij RGV

25 3. Loosmeldingen VAV voorkomen

4. RGV-telefonie overhevelen van FO naar planners RGV

5. Internetboekingen verhogen

30 De heer Van Ommen: Ik kan me voorstellen dat het aantal loosmeldingen omhoog gaat door internetboekingen. Mensen moeten meer moeite doen om te bellen. De heer Eggermont: Zulk soort bewegingen zitten er altijd achter, maar over het algemeen houden we ons aan de hoofdlijn. Loosmeldingen komen niet alleen maar door internetboekingen. We moeten de samenhang blijven volgen. Als blijkt dat er meer internetboekingen zijn en dat dat meer loosmeldingen veroorzaakt, dan moeten we kijken hoe het Portaal in elkaar zit en hoe we loosmeldingen kunnen voorkomen. Of we gaan bekijken welke klanten we gaan uitsluiten van het digitaal mogen boeken.

De heer Kasteel: Is er ook nagedacht over communicatie via whatsapp? Dan kan er op drukke tijden een app worden gestuurd dat mensen worden teruggebeld op een minder druk tijdstip en worden de mensen in de frontoffice ontlast. De heer Eggermont: Daar is nog niet over nagedacht. Wij werken niet met Whatsapp. Ik vind dit wel een goed idee en neem het mee. We hebben wel een terugbelservice waarmee we aankondigen dat de bus eraan komt, of dat hij is vertraagd. Dat gaat via sms. De heer Kasteel: Een sms is duurder dan whatsapp. De heer Eggermont: Dat klopt. Mevrouw Kwekkeboom: Whatsapp klinkt gratis, maar dat is het uiteindelijk niet. De heer Kasteel: Vanuit het bedrijf gezien is het duurder te sms'en dan whatsapp te gebruiken. De heer Eggermont: We zoeken naar mogelijkheden om de kosten te verlagen. Dit is een onderdeel van de zoektocht. Mevrouw Kwekkeboom: Ik vind het een principiële punt; whatsapp klinkt goedkoop, maar is niet gratis. Er gebeuren andere dingen met de gegevens die ze kunnen verzamelen. Dat moet in de overwegingen worden meegenomen. De heer Eggermont: We zullen het goed bekijken.

50 6. Vervangen telefooncentrale

De heer Van der Rhee: De centrale is niet zo oud. Het had toch kunnen worden voorzien dat deze centrale te licht zou zijn? De heer Eggermont: Het kan fout gaan bij de centralekeuze; we moeten onze specificaties goed opschrijven en met name naar stabiliteit op de niet reguliere dagen kijken. Ik ga geen onderzoek doen hoe het heeft kunnen gebeuren, maar we gaan goed specificeren wat er

voor deze organisatie nodig is. We zijn 365 dagen per jaar geopend van 06.00 uur tot 0.00 uur. Daar heb je praktijkervaring voor nodig en zo word je door schade en schande wijs.

5 Mevrouw Vijge: Waarom duurt dit proces 1,5 jaar? De heer Eggermont: Toen we dit plan opstelden, hebben we geprobeerd alle onderwerpen in een tijds marge te zetten waarbinnen het kan plaatsvinden. De tijds marges die er nu in staan geven aan in wel tijdvak het traject moet zijn afgerond. Wat we mede n.a.v. afgelopen kerstvakantie hebben geconstateerd, is de reden dat we hier nu al mee gestart zijn. Graag had ik eerst een paar andere dingen willen doen, maar dit verstoort de organisatie teveel. Mevrouw Vijge: U geeft aan dat het een groot knelpunt is en dan is 10 een tijdspad van 1,5 jaar wel erg lang. De heer Eggermont: Vorig jaar hebben we in 6 weken tijd het klantencontactsysteem ingevoerd. De organisatie heeft veel kracht om dit soort veranderingen in tempo te doen. Maar we hebben wel met veel veranderingen te maken. Ik moet opletten dat ik de mensen er niet gek van maak. Het streven is dit voor de zomervakantie te hebben uitgezocht en klaar te zijn om te starten met de implementatie.

15 De heer Volkers: Is een telefooncentrale niet hopeloos ouderwets? Tegenwoordig gaat alles via apps. Uber organiseert ook alle taxiriten via een app. Kunt u niet beter een app kopen en implementeren, i.p.v. een telefooncentrale met allemaal personeel? Dan kunt u die efficiëncyslag misschien ook maken. De heer Eggermont: Het gaat over een server met digitale lijnen. Het is echt 20 VoIP. Deze digitale centrale is gekoppeld aan ons planningspakket, zodat via deze centrale ook de sms berichten kunnen worden verstuurd. De basis is dat mensen ons kunnen bellen. Dat vat ik samen met de term "telefooncentrale". Maar als er een server down gaat hebben we helemaal niets. De heer Volkers: Bij Uber zit er niemand aan de telefoon. Iemand telefonisch te woord staan is wel een service, maar de maatschappij wordt tegenwoordig anders ingericht. Als mensen een app 25 invullen voor een taxi, is dat beter dan dat er allemaal mensen zitten te wachten op een volgend telefoontje. De heer Eggermont: Ik kan me vinden in uw idee over die ontwikkeling, maar het grootste gedeelte van onze doelgroep is 75+ en vindt het prettig om te bellen. Daar willen we ook rekening mee houden. We moeten mensen verleiden deze beweging te maken, maar het niet vervangen van een telefooncentrale, of accepteren dat die af en toe niet bereikbaar is, is voor een 30 organisatie geen vertrekpunt.

7. Koppeling tussen Mybility (RGV) en planningspakket of vervanging Mybility door het Portaal

8. Vervanging Cabman centrale door planautomaat voor RGV

9. Vervanging Cabman centrale voor VAV

10. Route-app RGV

40 11. Openingstijden PlusOV

De heer Mateman: Waarom 's nachts maar tot 1 uur en niet tot 3 of 4 uur? Dat zijn maatschappelijke kosten die je voor een hele kleine doelgroep moet maken. Waarom dan niet 0:00 tot 5:00 uur? De heer Eggermont: Wij zijn nu open van 6:00 uur 's ochtends tot 1.00 uur 's nachts. Het uur van 0.00 - 1.00 uur is een duur uur. De uren daarvoor zijn drukkeren uren. Voor deze 45 doelgroep is het prettig als er een frame overblijft waarin je vervoerd kunt worden. Wij zoeken de randen op waarin we de inefficiëncy kunnen aantonen.

Mevrouw Grotenhuis: Ik wil de heer Eggermont een compliment geven. Een paar maanden geleden hadden we veel commentaar, maar ik denk dat u nu op de goede weg bent. Hopelijk kunnen we 50 daar snel de resultaten van zien. Mevrouw Landman en mevrouw Vijge sluiten zich hier bij aan.

De heer Van der Rhee: We worden nu tot in detail in de bedrijfsvoering meegenomen. Dat is goed en, gezien alles wat er is gebeurd, ook begrijpelijk. Maar we moeten ook normaliseren. Ik hoef als 55 raadslid niet perse alle details te weten.

5 Wethouder Berkhoff: We hebben net het rekenkamerrapport gehad over de invloed van raden op gemeenschappelijke regelingen. Hoewel PlusOV eigenlijk een collegeregelings is, is het, gezien het verleden, van belang dat de raad kennis heeft hoe wij proberen een efficiëntere organisatie neer te zetten, zodat de financiële ontsporingen van de afgelopen jaren tot het verleden gaan behoren. Dat volgt later bij de jaarrekening.

6. Afsluiting

10 Wethouder Berkhoff bedankt de heer Eggermont voor het bijpraten van de raad van Heerde en wenst hem succes met alle verbeterlagen. Wethouder Berkhoff sluit om 21.40 uur de bijeenkomst, dankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid en wenst een ieder wel thuis.

Bijlage: - Presentatie Lagemaat B.V.

15