Geachte heer Jansen en mevrouw Nede, beste Rick, Nathalie en Willem,

Op donderdag 23-5 ontvingen we via de griffie de vraag of wethouder Van der Wel een toezegging zou willen doen om een additionele analyse te geven met betrekking tot (sturings)informatie over de BVO DRAN.

Over dit onderwerp werden eerder technische vragen gesteld. Omdat de beantwoording niet aansloot bij de behoefte van de vrager, vindt u in deze memo extra duiding en informatie.

In uw eerdere technische vraag werd onder andere gevraagd om de aantallen aanmeldingen, toekenningen en afwijzingen van doelgroepenvervoer. Omdat deze informatie niet wordt geregistreerd, kunnen we u die niet opsturen.

In deze memo vindt u informatie over gegevens die we wél hebben. Het betreft informatie over ritten, kosten, klachten, klanttevredenheid en bezwaren.

Ritten
Om uw vragen te beantwoorden, hebben we de aantallen van de daadwerkelijke reizigers leerlingenvervoer opgevraagd. Hierbij gaat het om het aantal leerlingen dat per maand daadwerkelijk in een taxi heeft gezeten.

Actieve reizigersaantallen
Leerlingenvervoer per maand

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Leerlingen reizigers 2019	610	614	625	627	632	630	605	610	644	656	649	654
Leerlingen reizigers 2020	675	682	676	31	482	642	580	494	587	594	535	529
Leerlingen reizigers 2021	279	474	514	515	519	526	507	39	481	497	512	502
Leerlingen reizigers 2022	503	505	498	499	494	491	485	39	450	464	479	475
Leerlingen reizigers 2023	482	486	489	481	489	495	479	437	487	496	506	496
Leerlingen reizigers 2024	501	514	510									

In bovenstaande tabel zien we een duidelijke daling van het aantal reizigers na 2020.

De daling in april en mei 2020 en jan 2021 heeft vooral met corona te maken, toen was er namelijk sprake van een lockdownperiode. De daling in aug 2021 en 2022 heeft te maken met vakantieperiode, omdat er in die periode voor bijna alle leerlingen vakantie was.

Financiën
In de onderstaande tabel zijn de kosten van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer van 2019-2023 gepresenteerd:

Jaarrekening	2019	2020	2021	2022	2023
Vraagafhankelijk	€ 2.026.379	€ 1.897.829	€ 1.364.548	€ 1.491.110	€ 1.984.356
Routevervoer	€ 2.832.182	€ 2.659.019	€ 2.408.581	€ 2.252.984	€ 2.432.884
	€ 4.858.561	€ 4.556.848	€ 3.773.129	€ 3.744.094	€ 4.417.240

Over de stijgingen en dalingen in de kosten zijn de volgende effecten/oorzaken op te merken:

- *Vanaf maart 2020 heeft corona een aanzienlijk effect gehad of de inzet en benutting van vervoer.*
- *Per 1 augustus 2020 vond een nieuwe aanbesteding plaats.*
- *Vanaf 2021 vindt er afbouw plaats van de provinciale Wmo subsidie. Ten opzichte van het basisjaar van de afbouw (2020) loopt de subsidie in drie jaar af met -25%, -50% en -75%. In 2024 wordt geen Wmo subsidie meer ontvangen. De verdeling van de Wmo subsidie over de*

gemeenten is op basis van gereden Wmo-ritten. Het ontbreken van de subsidie wordt opgevangen door hogere bijdragen van de gemeenten. Het betreft vraagafhankelijk vervoer.

Klanttevredenheid, klachten en bezwaar
Omdat klanttevredenheid mogelijk ook een parameter kan zijn om effecten te monitoren, verwijs ik naar deze pagina van de BVO DRAN met verschillende soorten klanttevredenheidsonderzoeken. Eerder stuurden we u al een memo met een overzicht van het aantal klachten.

We hebben ook binnen onze eigen juridische afdeling gekeken of er een toename is van het aantal bezwaarschriften. Voor bezwaarschriften omtrent de gehele WMO en Jeugdwet geldt dat het aantal bezwaren op beslissingen hierop sowieso laag is (jaarlijks enkele tientallen) en niet is toegenomen sinds nieuwe beleidsregels over doelgroepenvervoer zijn vastgesteld. Voor leerlingenvervoer geldt dat er in de jaren 2020, 2021, 2022, 2023 achtereenvolgens 60, 25, 15, 15 bezwaren waren. (We zoeken nog uit hoeveel bezwaar er de jaren daarvoor waren). We merken hierbij wel op dat het moeilijk is gevolgtrekkingen te trekken uit kwantitatieve gegevens over bezwaarschriften.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Bram van Oudheusden
Wethoudersadviseur
Gemeente Arnhem
0631102266