

Raadinformatiebrief

Evaluatie Avan

datum 24 juli 2018	zaaknummer 646399	uw brief/kenmerk
behandeld door H. Berntsen	doorkiesnummer (026) 49 76 467	bijlage(n)
onderwerp Evaluatie Avan		

Beste raadsleden,

In 2017 is in opdracht van het bestuur een evaluatie van Avan¹ gestart. Op 28 juni jl. werd het eindrapport besproken en vastgesteld door het bestuur van de BVO.

In deze brief beschrijven wij de belangrijkste conclusies van het rapport met onze eerste reactie en een schets van het vervolg. Onderdeel van de vervolgaanpak is een wethoudersconferentie die op 6 september a.s. zal worden gehouden in Zevenaar.

De Avan-gemeenten hebben afgesproken het evaluatierapport pas na afloop van deze conferentie te verspreiden. Het rapport kan dan beoordeeld worden in samenhang met de uitwerking van de aanbevelingen die zijn geformuleerd in het rapport. Het onderzoeksrapport zal u worden toegezonden na afloop van de conferentie.

1 Oorsprong en opzet van de evaluatie

Het bestuur heeft in 2016 bureau QPPC opdracht gegeven voor een evaluatie van de start en werking van Avan. Directe aanleiding voor deze evaluatie waren problemen bij de start van het nieuwe vervoerssysteem in september 2016. Doel van de evaluatie was om lering te trekken uit gemaakte keuzes.

Als eerste werd een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van Avan. Hiervoor werden in het najaar van 2017 21.000 enquêtes verspreid onder gebruikers van Avan. In totaal hebben 2089 respondenten gereageerd op de enquête. Vervolgens voerde bureau QPPC in de eerste helft van 2018 interviews met alle betrokkenen, zoals bestuurders, ambtenaren, vervoerders, regiecentrale, vervoerorganisatie en de regionale adviesraad doelgroepenvervoer. De interviews richtten zich op de ervaringen van de betrokkenen, op de verwachtingen van het vervoerssysteem en op de vraag of deze verwachtingen zijn gerealiseerd. Het onderzoek werd begeleid door een bestuurlijke werkgroep.

2 Uitkomsten van de evaluatie

- Het gemiddeld klanttevredenheidscijfer voor de service en de uitvoering van het vervoer is 7,5. De klachtafhandeling van Avan krijgt met een score van 5,1 echter een duidelijke onvoldoende. Avan scoort over het geheel een 7,3.

Reactie

- *Het betreft een gemiddeld cijfer voor alle vormen van vervoer. Uitsplitsing van de gerealiseerde klanttevredenheid, kwaliteit (en kosten) is nodig naar de verschillende soorten van vervoer; Jeugdwetvervoer, Wmo-vervoer naar begeleiding en dagopvang, Leerlingenvervoer en Sociaal-Recreatief vervoer Wmo.*

¹ Avan is de merknaam voor het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem-Nijmegen. Achttien gemeenten nemen deel aan een Bedrijfsvoeringsorganisatie ('de Vervoersorganisatie') die namens de 18 gemeenten inkoop en contractbeheer verzorgt. Een regiecentrale stuurt chauffeurs en voertuigen van meerdere taxibedrijven aan.

- *Een verbeterde aanpak voor registratie van klachten (m.b.v. het systeem Smile) is sinds juni van kracht.*
- De kosten voor de gemeenten zijn hoger dan verwacht.
Reactie
 - *De aan het begin van het samenwerkingstraject berekende efficiencybesparing gaven een te florissant beeld en dienen te worden losgelaten, maar de huidige efficiency kan worden vergroot.*
 - *De ontwikkeling van de efficiency, kosten (en kwaliteit) zal beter moeten worden gemonitord naar de verschillende soorten vervoer.*
- Het regiemodel functioneert niet naar de verwachting van gemeenten. Het regiemodel is (nog) niet volledig doorgevoerd, maar heeft ontwikkel mogelijkheden.
Reactie
 - *Het bestek van de regiecentrale prikkelt onvoldoende op efficiency. Hier zijn nog binnen de huidige contractperiode nadere afspraken over nodig.*
- De operationele samenwerking binnen de vervoersorganisatie kan beter.
Reactie
 - *Er wordt onvoldoende invulling gegeven aan de ontwikkelfunctie.*
- In de op basis van de openbare aanbesteding gesloten contracten en in de samenwerking van vervoerders met de vervoersorganisatie zitten diverse 'pijnpunten' voor zowel vervoerders als vervoersorganisatie.
Reactie:
 - *Met vervoerders is medio 2018 een overeenkomst gesloten over een achttal pijnpunten.*
- De bestuurlijke samenwerking en de wijze waarop besluitvormingsprocessen gestalte krijgen kunnen beter.
Reactie
 - *Evaluatie van de gekozen bestuursvorm (BVO) behoorde niet tot de onderzoeksoopdracht.*
 - *Er zijn afspraken gemaakt om de uitgangspunten de ten grondslag liggen aan de regionale samenwerking in vervoer te evalueren.*

3 Opvolging van conclusies en aanbevelingen uit het rapport

Sinds het besluit om de start en werking van Avan te evalueren (najaar 2016) zijn al veel knelpunten opgepakt en ook opgelost door de vervoersorganisatie. Nu de discussie over de verdeelsleutel is afgerond, de begrotingen zijn vastgesteld en een directeur is aangesteld heeft de vervoersorganisatie meer tijd en ruimte om te sturen op kostenbeheersing en het oppakken van de ontwikkelfunctie.

De bestuurlijke samenwerking in de vorm van een BVO betekent dat er sprake is van lange besluitvormingsprocessen. Alle besluiten die het beleid van gemeenten raken moeten worden teruggelegd bij de gemeenten en vervolgens unaniem worden vastgesteld. Met de aanstelling van een regiocoördinator doelgroepenvervoer (januari 2018) wordt gewerkt aan stroomlijning en verbetering van besluitvormingsprocessen.

Het bestuur van de BVO heeft de directeur van de vervoersorganisatie gevraagd om te komen met een plan van aanpak voor kostenbeheersing. Het plan van aanpak zal bestaan uit een overzicht van maatregelen (knoppen waaraan gedraaid kan worden) die bijdragen aan kostenbesparing. Het 'Knoppenplan' zal bestaan uit twee pakketten. Als eerste de maatregelen die binnen de bestaande kaders en contracten direct kunnen worden uitgevoerd. Als tweede betreft het maatregelen waar afzonderlijke gemeenten zich eerst over zullen moeten uitspreken omdat het vraagt om een aanpassing van beleid. Op de wethoudersconferentie in Zevenaar zal het Knoppenplan worden gepresenteerd en op 20 september zullen concrete besluiten in worden genomen in het BVO-bestuur over verbeteringen die passen binnen de kaders van het gemeentelijk beleid. Met ingang van het nieuwe schooljaar zullen door de Vervoersorganisatie echter al enkele operationele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

4 Beleidsevaluatie

Bij de behandeling van de ontwerpbegroting van de BVODRAN hebt u het college gevraagd een interne beleidsevaluatie uit te voeren en te beoordelen of de BVODRAN voldoet aan de Rhedense behoefte en belangen. Er zijn allerlei mogelijke toekomstscenario's, zowel voor onze gemeente als voor de regio. Contracten verlengen? Regionaal (her)aangebesteden met geleerde lessen? Het vervoer (deels) weer zelf aanbesteden? Ook andere gemeenten hebben in hun zienswijze op de ontwerpbegroting laten weten dat zij zich intern beraden op deze vragen.



Regionaal wordt, onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van de BVO, een proces ingericht voor het maken van een reeks samenhangende keuzes. Naast het plan van aanpak voor kostenbeheersing en verbetering van de operationele bedrijfsvoering (Knoppenplan) zal een strategische verkenning worden uitgevoerd van de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de huidige samenwerking in vervoer.

Hierbij moet u o.a. denken aan de gekozen vorm van bestuurlijke samenwerking (BVO), de schaal en de mate van bundeling van de verschillende vervoersstromen, de toepassing van het regiemodel en de samenwerking met de provincie. Bij deze strategische verkenning zullen ook de zienswijzen worden meegenomen zoals die door de gemeenten zijn geformuleerd op de ontwerpbegroting 2018-2019.

Het startmoment van het regionaal proces is de conferentie op 6 september. Het proces zal doorlopen tot het voorjaar van 2019, wanneer besluiten moeten worden genomen over verlenging en/of nieuwe aanbesteding van contracten. De huidige contracten lopen medio 2020 af. Een jaar van te voren moeten de contracten echter worden opgezegd of verlengd.

Een interne Rhedens beleidsevaluatie zal de basis vormen voor onze bijdrage aan de regionale strategische verkenning en besluitvorming, zoals wij op 14 juni jl. bij de behandeling van de ontwerpbegroting van de BVO aan u hebben toegezegd. Wij zullen de planning van onze evaluatie afstemmen op de regionale planning en besluitvorming. Daarvoor worden op 20 september afspraken gemaakt in het BVO-bestuur. Vervolgens zullen wij u informeren over de uitvoering van de intern Rhedense evaluatie.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester.

Hans Kettelerij,
secretaris.

Datum van verzending: