

De gemeenteraad van Wijchen

18 5 13226 Ondersteuning en zorg

Informatienota

Doelgroepenvervoer Avan

Wijchen, 16 januari 2018

Geachte leden van de raad,

Wat is de kernboodschap?

De kosten voor het doelgroepenvervoer in 2017 zijn hoger dan verwacht. Wijchen is door de gehanteerde verdeelsleutel van de gemaakte kosten extra benadeeld. De Bedrijfsvoeringorganisatie doet onderzoek naar de oorzaken van de hogere kosten en bespreekt de mogelijkheid om tot een betere verdeelsleutel te komen. De uitkomsten hiervan worden in maart 2018 verwacht.

Reizigers beoordelen de kwaliteit van Avan met een 7,3. Dat blijkt uit een recent uitgevoerd onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder ruim tweeduizend reizigers die regelmatig van Avan gebruik maken.

Waarover wil je informeren?

De kosten van het doelgroepenvervoer

De kosten van het doelgroepenvervoer van Avan zijn in 2017 hoger dan verwacht. Voor 2017 hebben wij een bedrag van € 297.491 opgenomen in onze begroting. Naar verwachting zullen de kosten van het doelgroepenvervoer €150.000 hoger uitvallen dan begroot.

Negentien gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen en de provincie Gelderland werken vanaf september 2016 samen aan het regionale doelgroepenvervoer onder de naam Avan. Wijchen heeft tot op heden het Wmo-vervoer en Jeugd-GGZ vervoer ingebracht in Avan. Het is de bedoeling om per 1 augustus 2018 ook het leerlingenvervoer via Avan te regelen.

Uitkomst klanttevredenheidsonderzoek

Reizigers zijn tevreden over de kwaliteit van Avan en beoordeelden de kwaliteit onlangs met een 7,3. De resultaten van het onlangs uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek zijn samengevat in een rapport: 'De gebruiker aan het woord'. In totaal hebben 2089 respondenten de enquête ingevuld. In Wijchen hebben 88 respondenten de enquête ingevuld. Om een representatief beeld te krijgen op gemeenteniveau zijn 89 ingevulde enquêtes nodig. In onderstaande grafiek worden de resultaten van de klanttevredenheid voor onze gemeente vergeleken met de resultaten van alle 19 gemeenten. Reizigers in Wijchen geven een iets lager rapportcijfer (7) dan het rapportcijfer dat Avan Breed is gegeven (7,3). Met name over de deskundigheid van het klachtenmeldpunt zijn de Wijchense reizigers ontevreden. In de bijlage treft u het rapport 'De gebruiker aan het woord' en de resultaatsheets met de enquêteresultaten voor Wijchen aan.

	Rapportcijfer Avan Breed	Rapportcijfer Wijchen
Algemeen	7,3	7
Wachttijd klantenservice	7,2	6,6
Vriendelijkheid klantenservice	7,7	7
Rijstijl chauffeur	7,9	7,6
Veilig gevoel vervoer	8,1	7,9
Netheid voertuig	8,3	8,3
Klantvriendelijkheid chauffeur	7,9	7,4
Reistijd	7,4	7,2
Deskundigheid klachtenmeldpunt	5,1	4,3

Wat is de aanleiding voor deze informatie?

Hoewel nog onduidelijk is hoe hoog de kosten over 2017 zullen zijn, is wel duidelijk dat deze hoger uitvallen dan begroot. Wij vinden het belangrijk om u hierover tijdig te informeren.

Wat zijn de gevolgen?

Voor de verdeling van de totale vervoerskosten van Avan over de deelnemende gemeenten is bij de start een bepaalde verdeelsystematiek afgesproken. Deze verdeelsleutel leidde bij de toerekening van het routevervoer (leerlingen- en dagbestedingsvervoer) en het vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer) tot onverklaarbare verschillen ten opzichte van de situatie voor de start van Avan. De verdeelsleutel wordt daarom opnieuw bezien. Pas als er duidelijkheid is over de verdeelsleutel, zal bekend zijn wat de kosten voor Wijchen in 2017 bedragen.

De kosten van het totale doelgroepenvervoer via Avan zijn hoger dan de kosten vóór de invoering van Avan. Er zijn tal van factoren die de hogere kosten veroorzaken, zoals een toename van het gebruik van het vervoer, andere contracten met een andere prijsopbouw, het toepassen van een andere afrekensystematiek (afrekenen op basis van kilometers in plaats van zones), ontwikkeling van het prijsniveau in de taxiwereld, de gehanteerde verdeelsleutel bij de kostentoedeling en extra regiekosten als gevolg van de splitsing planning en vervoer. Er komt een uitgebreid onderzoek om helderheid te brengen in de exacte oorzaken die de kostentoename kunnen verklaren.

De vraag over de hoogte van de kosten speelt overigens bij veel vergelijkbare projecten in Nederland.

Wat is het vervolg?

De uitkomsten van het onderzoek naar de oorzaken van de hogere kosten van het doelgroepenvervoer worden in maart 2018 verwacht. Met deze uitkomsten in de hand kan gekeken worden of en zo ja op welke onderdelen aanpassingen doorgevoerd kunnen worden.

In maart 2018 vindt ook definitieve besluitvorming plaats over de verdeelsystematiek.

De totale vervoerskosten over 2017 zullen dan ook bekend zijn. Al deze gegevens vormen vervolgens de basis voor de nog op te stellen meerjarenprogrammabegroting BVO DRAN 2018-2012. De meerjarenbegroting zal aan u worden voorgelegd.

De uitkomsten zullen verwerkt worden in de kaderbrief 2019 en de begroting 2019 van de gemeente Wijchen.

Communicatie

Over de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek is begin december 2017 al via een persbericht gecommuniceerd.

Bijlagen

Rapport "De gebruiker aan het woord"

Resultaatsheet Enquêteresultaten gemeente Wijchen

Burgemeester en wethouders van Wijchen,
De secretaris, De burgemeester,