



<b>Onderwerp</b>	Voortgang Avan	
<b>Vergadering</b>	<b>Datum</b>	<b>Agendapunt</b>
<b>Raad</b>		<b>Lijst ingekomen stukken</b>
<b>College voorstel / besluit</b>	06-02-2018	
<b>Bijlagen bij informatienota</b>	"De gebruiker aan het woord, rapportage gemeente Druten".	
<b>Portefeuillehouder</b>	G.C.M. van Elk	
<b>Behandelend team</b>	Strategie & Beleid	
<b>Behandelend ambtenaar</b>	Y. Hendrix	
<b>Manager</b>	J. te Boekhorst	

### Informatie ten behoeve van de gemeenteraad

#### Samenvatting

Negentien gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen en de provincie Gelderland werken vanaf september 2016 samen aan het regionale doelgroepenvervoer onder de naam Avan. Onze gemeente bracht per 1 januari 2017 het vraagafhankelijk (Wmo-) vervoer en het routegebonden (leerlingen-) vervoer onder bij Avan.

De kosten voor het doelgroepenvervoer in 2017 zijn hoger dan verwacht. 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 regiobreed beoordelen de kwaliteit van Avan met een 7,3. Dat blijkt uit een recent uitgevoerd onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder ruim tweeduizend reizigers die van Avan gebruik maken. Binnen de gemeente Druten ligt het rapportcijfer met een gemiddelde van 7,8 hoger dan die uit de regio.

#### Kosten 2017

Hoewel nog onduidelijk is hoe hoog de kosten voor het doelgroepenvervoer over 2017 precies zullen zijn, is wel duidelijk dat deze hoger zullen uitvallen dan verwacht.

Voor 2017 hebben wij in onze begroting van € 451.581,-- opgenomen. Naar verwachting zullen de kosten van het doelgroepenvervoer € 163.430,-- hoger uitvallen dan begroot.

Wij laten onderzoek doen naar welke kostencomponenten tot deze kostenstijging hebben geleid. Pas als er duidelijkheid is over de verdeelsleutel (en of deze met terugwerkende kracht geldt over 2017), zal bekend zijn wat de kosten met betrekking tot 2017 voor onze gemeente bedragen. 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 2018-2020. Deze meerjarenbegroting zal aan u worden voorgelegd.

#### Klanttevredenheidsonderzoek

De Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN) heeft QP Project Consultancy opdracht gegeven een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de 21.000 gebruikers van Avan. Het onafhankelijke bureau heeft het onderzoek kortgeleden uitgevoerd. In totaal hebben 2.089 gebruikers van Avan de enquête ingevuld, hiermee is het onderzoek representatief. De resultaten zijn samengevat in het rapport 'De gebruiker aan het woord'.

<sup>1</sup> Informatienota's worden op de lijst ingekomen stukken geplaatst. Raadsleden kunnen over ingekomen stukken het woord voeren tijdens de raadsvergadering, mits uiterlijk 24 uur van te voren gemeld bij de voorzitter, fractievoorzitters en griffier.

### *Uitkomsten*

Reizigers zijn tevreden over de kwaliteit van Avan en beoordeelden de kwaliteit met een 7,3. In de gemeente Druten hebben 100 van de 801 deelnemers aan Avan de enquête ingevuld. Dit is voldoende respons om te spreken van een representatief onderzoek.

In onderstaande tabel worden de resultaten van de klanttevredenheid voor onze gemeente vergeleken met de resultaten van alle 19 gemeenten. Reizigers uit de gemeente Druten geven een hoger rapportcijfer (7,8) dan het rapportcijfer dat Avan Breed is gegeven (7,3). Alleen over de deskundigheid van het klachtenmeldpunt zijn de Drutens reizigers ontevreden. In de bijlage treft u het rapport 'De gebruiker aan het woord' en de resultaatsheets met de enquêteresultaten voor Druten aan.

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

### *Communicatie*

Over de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek is in december 2017 via een persbericht gecommuniceerd. Publicaties hebben plaatsgevonden op de Website van Avan, de Arnhemse Koerier, omroep Gelderland, De Gelderlander en Vakblad TaxiPRO.

Burgemeester en wethouders van Druten,  
de secretaris, de burgemeester,

mr. drs. A.J.E.M. Buise-Jansen

drs. L.J.E.M. van Riswijk

<sup>1</sup> Informatienota's worden op de lijst ingekomen stukken geplaatst. Raadsleden kunnen over ingekomen stukken het woord voeren tijdens de raadsvergadering, mits uiterlijk 24 uur van te voren gemeld bij de voorzitter, fractievoorzitters en griffier.