

From: Jeske Roozen <Jeske.Roozen@arnhem.nl>
Sent: woensdag 12 juli 2017 12:19:23
To: Angelique Jensen; Bert Bruijn-de; Dagmare Loosdrecht-van de; Esther Vaessen; Hugo Amsterdam-van; Kevin Meijer; Zamire Horst-van-der; Bestuurssecretariaat Dal; n.kielstra@bergendal.nl; André Goudriaan; Diderick Holtland; Secretaresses Bestuur; Erwin Heusinkveld; Ester Fopma; Krista Gerritsen; mariella.schreijenberg@doesburg.nl; bestuurssecretariaat@druuten.nl; ebos@druuten.nl; yhendrix@druuten.nl; Bestuurssecretariaat Duiven; m.vanasperen@duiven.nl; bestuurssecretariaat@heumen.nl; Jan Cochius; jpoelen@heumen.nl; Arno van Kessel; Marjo Wemmers; r.broeren@lingewaard.nl; Christa Veraart; g.dejong@montferland.info; g.gerards@montferland.info; t.vanvliet@montferland.info; Bestuurssecretariaat Middelaar; gerold.berens@mookenmiddelaar.nl; marije.amory-pellenberg@mookenmiddelaar.nl; J. nl; j.lieber@nijmegen.nl; Petra Smink; s.smeets@nijmegen.nl; a.siedenburg@overbetuwe.nl; Bestuurssecretariaat Overbetuwe; m.besseliink@overbetuwe.nl; c.aalders@renkum.nl; Ingrid Homan; j.de.groot@renkum.nl; m.opgenoort@renkum.nl; h.berntsen@rheden.nl; Matrix Buijl; r.seegers@rheden.nl; Anneke Stunnenberg; Bianca Kruijer; d.nieuwland@rijnwaarden.nl; Erik Lubbers; Diny Zijnen; j.vanrooij@rozendaal.nl; m.jansma@rozendaal.nl; c.wolfhagen@trafficon.nl; g.mulder@trafficon.nl; Inge Beekman; Lucien dibbets@westervoort.nl; nathalie.brinkman@westervoort.nl; Wytze.Schouten@westervoort.nl; Ineke Muytens; l.beekmans@wijchen.nl; michel.janssen@wijchen.nl; Theo Anema; Bestuurssecretariaat Zevenaar; k.vandervate@zevenaar.nl; Patrick van Iperen
Cc:
Subject: Informatiebrief en voorjaarsrapportage
Attachments: 20170712 Informatiebrief doorschuiven besluitvorming begroting.pdf; 20170628 Memo Voorjaarsrapportage.pdf

Beste allen,

Hierbij zend ik de informatiebrief over de verdeelsleutel, begroting en evaluatie en de voorjaarsrapportage.

Met vriendelijke groet,

Jeske Roozen

Management assistent
Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen
026 377 3128
www.vervoersorganisatie.nl



Memo

Aan : Regiogemeenten Avan
 Onderwerp : Memo Voorjaarsrapportage
 Datum : 28 juni 2017
 Van : Gilbert Mulder

Inleiding

Vanaf de start op 1 september 2016 werd Avan getroffen door aanloopproblemen. De bereikbaarheid van het callcenter was slecht doordat mensen veel vragen hadden. De gesprekstijd per gesprek nam hierdoor toe evenals de wachttijd. Ook de uitvoering van het vervoer verliep niet vlekkeloos.

Om een beeld te krijgen van de problemen die speelden zijn tijdens bestuurlijke overleggen in 2016 diverse analyses uitgereikt m.b.t. de performance.

Deze memo geeft een update van de performance waarbij de eerste 5 maanden van 2017 in beeld zijn gebracht.

De memo heeft betrekking op de hele regio. Op gemeenteniveau worden de datasheets ter beschikking gesteld.

Aantal ritten

In de periode 1 januari t/m 31 mei heeft Avan 333.638 ritten uitgevoerd.

Dit waren 183.662 (55,05%) ritten vraagafhankelijk vervoer en 149.976 (44,95%) ritten route gebonden vervoer.

Onderstaande tabel 1 geeft een overzicht op maandniveau weer:

Tabel 1

	jan-17	feb-17	mrt-17	apr-17	mei-17	Totaal
OV Ritten	1.630	1.198	1.088	965	1.009	5.890
WMO Ritten	34.681	33.318	38.589	34.420	36.657	177.665
WMO zonder korting Ritten	2	24	34	16	31	107
Dagbesteding Ritten	1.007	1.076	1.321	1.086	1.440	5.930
WSW Ritten	0	0	0	0	0	0
Jeugdwet Ritten	197	259	481	495	592	2.024
Leerlingvervoer Ritten	27.660	29.303	32.490	21.958	27.347	138.758
Zorgvervoer Ritten	623	568	711	635	727	3.264
Totaal	65.800	65.746	74.714	59.575	67.803	333.638

Het aantal ritten is over de eerste 5 maanden redelijk stabiel te noemen. In de maanden april en mei lijkt er een dip in te zitten, echter wordt deze veroorzaakt door de feestdagen en de daarmee gemoeide vakanties in de maanden april en mei.

In de maand mei zien wij een toename van het dagbestedingsvervoer. Deze wordt veroorzaakt door extra instroom in die maand.

De ritten in het kader van de jeugdwet stijgen ook maandelijks. Door het beperkt aantal ritten in deze doelgroep is de stijging marginaal.

Prestatiecijfers

De prestatiecijfers worden gemonitord op basis van stiptheid en omrijden. Met de vervoerder zijn een aantal spelregels afgesproken, te weten:

Stiptheid vraagafhankelijk vervoer

De cliënt mag 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de bestelde tijd worden opgehaald.

Omrijden vraagafhankelijk vervoer

Ritten tot 8 kilometer lengte kennen een omrijtijd van 15 minuten bovenop de directe reistijd. Ritten vanaf 8 kilometer kennen een omrijtijd van 30 minuten bovenop de directe reistijd.

Geboekte ritten met aankomstgarantie

Bij een rit met aankomstgarantie dient de cliënt altijd op tijd te worden afgezet. Denk bijvoorbeeld aan het bijwonen van een huwelijksplechtigheid of een uitvaart. De cliënt mag maximaal 20 minuten te vroeg arriveren, echter nooit te laat.

Stiptheid Routegebondenvervoer

De cliënt mag maximaal 15 minuten vóór de aanvangstijd van de school/ dagbesteding/ activiteit worden afgezet. Bij de terugrit moet de cliënt maximaal 15 minuten ná afloop van de school/ dagbesteding/ activiteit zijn opgehaald.

Omrijden Routegebondenvervoer

De verblijfstijd in het voertuig bij route vervoer is gemeente afhankelijk en ook per doelgroep kan dit verschillend zijn. Zo kent de ene gemeente een maximale verblijfstijd van 60 minuten voor haar leerlingen terwijl een andere gemeenten dit heeft opgerekt naar 75 minuten.

Onderstaande tabel 2 geeft een overzicht van de prestatiecijfers.

Tabel 2

	jan-17	feb-17	mrt-17	apr-17	mei-17		Totaal
% Stiptheid Vraagafh. ritten	91%	93%	93%	93%	94%		93%
% Omrijden Vraagafh. ritten	94%	95%	94%	95%	95%		95%
% Aank.tijd garantie Vr afh ritten	87%	91%	91%	96%	94%		92%
% Stiptheid Routevervoer	69%	75%	79%	78%	79%		76%
% Omrijden Route	95%	96%	96%	96%	96%		96%

Wat direct opvalt, is het stiptheidcijfer van het routevervoer. Deze blijft achter bij de andere prestatiecijfers. Dit wordt veroorzaakt door het late afmelden van de ritten bij bijvoorbeeld scholen/ dagbestedingslocaties en zorginstellingen. De chauffeur moet regelmatig de cliënten naar binnen brengen waardoor hij op de eindbestemming met diverse cliënten op pad is. Gebleken is dat de ritten pas worden afgemeld nadat de chauffeur terug is in het voertuig. Dit heeft als reden dat de chauffeur bij het eerder afmelden zijn volgende ritopdracht krijgt toebedeeld, terwijl deze op dat moment nog cliënten binnen moet gaan afzetten.

Er is geen norm afgesproken waaraan het vervoer moet voldoen. Als landelijke cijfers met elkaar worden vergeleken dan ligt de norm ergens tussen 90% en 95% voor stiptheid en tussen 93% en 98% voor omrijden.

Reserveringslijn

De prestaties van De Vier Gewesten (DVG) worden eveneens gemonitord. Er is een norm afgesproken van 30 seconden. Dit betekent dat alle telefoontjes die binnen komen op de reserveringslijn binnen 30 seconden beantwoord moeten zijn.

Navolgende tabel 3 geeft een overzicht van de prestaties van DVG. Aan de tabel zijn ook de gemiddelde gesprekstijden toegevoegd.

Tabel 3

	jan-17	feb-17	mrt-17	apr-17	mei-17	Gem.
Gem. wachttijd in sec.	30	26	27	28	32	28,6
Gem. gesprekstijd in sec.	159	156	151	146	140	150,4

In de maand mei is voor 't eerst niet aan de gewenste norm voldaan. De gemiddelde wachttijd lag 2 seconden boven de norm. De maanden juni en juli zullen nauwlettend in de gaten worden gehouden. Mocht ook in die maanden een mindere prestatie gemonitord worden, zal dit meegenomen worden tijdens de overleggen met DVG.

Aantal formeel ingediende klachten

Het bedrijf Telecount verzorgt voor Avan het Klachtenmeldpunt. De klachten worden door Telecount genoteerd, geregistreerd en doorgestuurd naar de regiecentrale voor afhandeling.

Van 1 januari tot en met 30 april 2017 heeft Telecount 671 klachten over het vervoer ontvangen. Hiervan gingen 619 klachten over het vraagafhankelijk vervoer en 52 klachten over het leerlingenvervoer.

De klachten over de maand mei 2017 waren bij het opmaken van dit document nog niet beschikbaar.

Navolgende tabel geeft een overzicht van de gegronde en ongegronde klachten. Daarnaast zijn de klachten uitgesplitst naar vraagafhankelijk vervoer en route gebonden vervoer.

Onderstaande tabel 4 geeft een overzicht van het aantal klachten:

Tabel 4

	jan-17	feb-17	mrt-17	apr-17	mei-17		Totaal		Gem.
Totaal aantal geregistreerde klachten	233	196	155	87	NB		671		168
Totaal gegrond	97	72	61	35	NB		265		66
Totaal ongegrond	136	123	93	52	NB		404		101
Totaal nog in behandeling	0	1	1	0	NB		2		1
Totaal aantal klachten Vraagafhankelijk	233	164	139	83	NB		619		155
Totaal gegrond Vraagafhankelijk	97	56	57	35	NB		245		61
Totaal ongegrond Vraagafhankelijk	136	107	81	48	NB		372		93
Totaal nog in behandeling V.a.	0	1	1	0	NB		2		1
Totaal aantal klachten route gebonden	0	32	16	4	NB		52		13
Totaal gegrond route gebonden	0	16	4	0	NB		20		5
Totaal ongegrond route gebonden	0	16	12	4	NB		32		8
Totaal nog in behandeling route gebonden	0	0	0	0	NB		0		0

Opvallend aan bovenstaande tabel is dat 40% van de ingediende klachten vraagafhankelijk vervoer gegrond zijn en 60% ongegrond. Dit is opvallend omdat de percentages niet in verhouding liggen met hetgeen normaliter gebruikelijk is in een vraagafhankelijk vervoerssysteem. Het aantal gegronde klachten ligt meestal rond de 70%.

Onderzoek in de komende maanden zal moeten uitwijzen waar dit aan ligt.

Managementrapportage 1 januari t/m mei 2017

Periode		2017-01	2017-02	2017-03	2017-04	2017-05
Kilometers						
OV KM	59.394	15.805	11.908	10.962	10.317	10.402
WMO KM	1.426.127	277.715	264.625	311.294	277.197	295.297
WMO zonder korting KM	805	14	133	204	131	323
Dagbesteding KM	46.728	7.391	7.992	10.223	8.975	12.148
WSW KM	0	0	0	0	0	0
Jeugdwet KM	30.970	2.390	4.157	7.791	7.866	8.766
Leerlingvervoer KM	1.877.897	374.573	395.642	443.339	295.526	368.817
Zorgvervoer KM	23.904	4.634	4.280	5.457	4.481	5.052
WLZ KM	0	0	0	0	0	0
Zorgverzekering KM	0	0	0	0	0	0
Totaal KM	3.465.826	682.520	688.738	789.270	604.494	700.805
KM Prov inc begeleider	148.551	33.086	27.887	30.069	28.069	29.440
Ritten						
OV Ritten	5.890	1.630	1.198	1.088	965	1.009
WMO Ritten	177.665	34.681	33.318	38.589	34.420	36.657
WMO zonder korting Ritten	107	2	24	34	16	31
Dagbesteding Ritten	5.930	1.007	1.076	1.321	1.086	1.440
WSW Ritten	0	0	0	0	0	0
Jeugdwet Ritten	2.024	197	259	481	495	592
Leerlingvervoer Ritten	138.758	27.660	29.303	32.490	21.958	27.347
Zorgvervoer Ritten	3.264	623	568	711	635	727
WLZ Ritten	0	0	0	0	0	0
Zorgverzekering Ritten	0	0	0	0	0	0
Totaal Ritten	333.638	65.800	65.746	74.714	59.575	67.803
Rit Prov inc begeleider	15.577	3.474	2.948	3.209	2.929	3.017
Prestatiecijfers						
% Stiptheid Vraagafh. ritten	93%	91%	93%	93%	93%	94%
% Omrijden Vraagafh. ritten	95%	94%	95%	94%	95%	95%
% Aank.tijd garantie Vr afh ritten	92%	87%	91%	91%	96%	94%
% Stiptheid Routevervoer	76%	69%	75%	79%	78%	79%
% Omrijden Route	96%	95%	96%	96%	96%	96%
Reserveringslijn						
Gem. wachttijd in sec.	-	30	26	27	28	32
Gem. gesprekstijd in sec.	-	159	156	151	146	140
Klachten						
Totaal gegrond	317	97	72	62	35	51
Totaal percentage gegrond	0,09%	0,14%	0,11%	0,08%	0,06%	0,07%

Aan: A.M. Boone

Onderwerp: Informatiebrief: doorschuiven besluitvorming begroting en jaarrekening

Datum: 29 juni 2017

Afzender: G.M.R.H. Mulder / H.J.J. van Amsterdam

Informatiebrief

Evaluatie verdeelsleutel en begroting

Recentelijk heeft een evaluatie van de verdeelsleutel voor de verdeling van de vervoerskosten van AVAN plaats gevonden.

Uit de vergelijking met de huidige verdeelsleutel blijkt dat er een verschuiving plaatsvindt van de kosten van het vraagafhankelijk vervoer naar de kosten van het routevervoer. Om te bepalen of de nieuwe verdeelsleutel tot een eerlijke verdeling van de feitelijke vervoerskosten leidt, zijn er een aantal controles uitgevoerd.

Op basis van de uitkomsten van die controles kan geconcludeerd worden dat de voorgestelde nieuwe verdeelsleutel een goede en evenwichtige verdeelsleutel is voor de verdeling van de feitelijke vervoerskosten 2016 en 2017.

Echter, deze doorrekening heeft plaatsgevonden op basis van het gehele pakket, zijnde vraagafhankelijk vervoer, leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer in één.

Indien wij echter de verdeelsleutel loslaten op de losse doelgroepen afzonderlijk zien wij dat de verdeling van de kosten binnen het leerlingenvervoer te ver doorschieten en ruimschoots afwijken van de huidige kosten leerlingenvervoer.

Er dient aanvullend onderzoek plaats te vinden waarom de kosten voor het leerlingenvervoer aanzienlijk stijgen zodat er een vertaling gemaakt kan worden naar een nieuwe begroting, waarbij de systematiek ook voor de toekomst bruikbaar is.

In het voorbereidend ambtelijk overleg is de bovengeschetste problematiek aan de orde geweest en is vanuit de BVO het voorstel gedaan om de vertaling van de nieuwe verdeelsleutel naar de begroting 2017 en 2018 niet te agenderen voor het bestuurlijk overleg van 29 juni. Voorgesteld is om de begroting 2018 opnieuw op te bouwen maar dan op basis van de wijze waarop ook in de realisatie de werkelijke vervoerskosten worden bepaald. Een werkgroep bestaande uit ambtenaren en bestuurders buigen zich over deze kwestie met als doelstelling om ná het zomerreces een nieuwe begroting op te leveren.

Dit leidt ertoe dat de begroting 2017 pas in oktober 2017 vastgesteld kan gaan worden. Dit geldt eveneens voor de begroting 2018 t/m 2021. Indien er besloten wordt om de nieuwe verdeelsleutel ook te hanteren over het jaar 2016 dan zal dit eveneens consequenties hebben voor de afrekening 2016.

Procesevaluatie huidig systeem

Medio mei is gestart met de procesevaluatie van het huidige systeem. Hierbij wordt gekeken naar:

- Regie
- Vervoer
- Beheer
- Bestuur

Met betrekking tot bovengenoemde zullen punten afzonderlijk worden geëvalueerd waarbij op basis van de uitkomsten keuzes voor de toekomst gemaakt kunnen worden.

Door middel van de uitkomsten van de evaluatie kan het huidige systeem tegen het licht worden gehouden en kan daar waar nodig bijgesteld worden.

Dit onderzoek is lopende en zal naar verwachting in het laatste kwartaal 2017 zijn afgerond.