

Vergadering: Bestuursvergadering BVO DRAN
Datum: 6 oktober 2022 15.00 uur -17.00 uur
Gemeente Westervoort

Aanwezig:

Voorzitter: De heer R. Engels
Notulist: Mevrouw S. Perquin - van de Velde

Naam	Gemeente
De heer M. van der Wel	Arnhem
Mevrouw R. Barber	Berg en Dal
De heer F. Houben	Beuningen
De heer R. Gossink	Doesburg
De heer G. de Wildt	Druten
De heer J. Goossen	Duiven
De heer A. Slob	Lingewaard
Mevrouw J. Derksen	Montferland
De heer F. Dillerop	Mook en Middelaar
Mevrouw C. Daemen	Nijmegen
De heer W. Hol	Overbetuwe
Mevrouw M. Mulder	Renkum
De heer G. Hofstede	Rheden
Mevrouw T. van der Pas	Rozendaal
De heer N. Derks	Wijchen
De heer S. Bijl	Zevenaar

De heer M. van den Beucken	Vervoersorganisatie
De heer C. Wenting	Vervoersorganisatie
Mevrouw J. Roozen	Vervoersorganisatie
Mevrouw E. Vaessen	Vervoersorganisatie

De heer A. van Peer	Arnhem
De heer G. van Engelenhoven	Duiven/Westervoort

Afwezig:

De heer J. Derksen Westervoort

1. Opening en mededelingen

De heer R. Engels opent de vergadering en heet iedereen welkom.

2. Presentatie BVO DRAN

Naar aanleiding van de chauffeursproblematiek vraagt mevrouw M. Mulder (Renkum) of vervoerders zelf nadenken over oplossingen. De heer M. van den Beucken geeft aan dat vervoerders intensief bezig zijn met het werven van nieuwe chauffeurs, daarnaast zijn zij bezig met de CAO om het financieel aantrekkelijker te maken. Een aantal vervoerders hebben nieuwe kandidaten in de pijplijn. De druk wordt nu gelegd op het verlengen van de tijdelijke pas naar zes maanden in plaats van vier maanden zodat nieuwe chauffeurs langer de tijd hebben om hun examen af te leggen maar wel mogen blijven rijden.

De heer M. van den Beucken biedt het bestuur in de tweede helft van oktober 2022 een memo over de stand van zaken chauffeursproblematiek aan.

3. Vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

4. Ingekomen stukken

Duurzaamheid 1e helft 2022

De heer M. van der Wel (Arnhem) vraagt of de verwachting is dat we de percentages duurzame kilometers zoals in de eerste helft van 2022, ook in 2023 en 2024 gaan halen. De heer M. van den Beucken geeft aan dat dit zeker de verwachting is. Er is aangegeven dat er bij twee vervoerders leveringsproblemen waren, deze problemen worden deze maand opgelost. De heer M. van den Beucken ziet geen risico's waarom dit niet behaald zou worden.

Planning vergaderdata BVO DRAN 2023

Het bestuur besluit dat waar het niet nodig is om fysiek bijeen te komen, de vergaderingen via teams te houden.

Het bestuur heeft de ingekomen stukken ter kennisname aangenomen.

5. Conceptverslag 7 juli 2022

Het conceptverslag is vastgesteld.

6. Evaluatie Laatste boektoeslag en besluitvorming

De heer M. van den Beucken geeft aan dat het doel van deze maatregel is efficiënter te kunnen plannen door eerder op de hoogte te zijn van de ritten die gereden moeten worden. Daardoor is sprake van minder af te leggen kilometers, wat ten goede komt aan duurzaamheid en kosten. In vergelijking met november 2019 (17,4%) zien we in de eerste helft 2022 een afname tot gemiddeld 11,5%. Er is hiermee een goede stap gezet en het advies van de vervoersorganisatie is om hier mee door te gaan.

Mevrouw M. Mulder (Renkum) vraagt hoe reizigers klachten indienen. De heer M. van den Beucken geeft aan dat klachten binnenkomen via het klachtennummer of via de website. De BVO DRAN heeft een bureau op contract die deze klachten aanneemt en via een systeem naar de vervoerders stuurt. De vervoersorganisatie bewaakt de afhandeling van klachten.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunt 6.1

7. Evaluatie Loosmeldingen

De heer M. van den Beucken geeft aan dat voor de kwaliteit van de ritten zowel de vervoerder als ook de reiziger een rol hebben. Als we zien dat er met dit soort loosmeldingen ritten worden verstoord leggen we geen boete op, maar nemen contact op met de reiziger. Met deze gesprekken doen we waardevolle informatie op om processen te verbeteren. Het percentage loosmeldingen in de eerste helft van 2022 ligt op gemiddeld 2,5%. In 2021 op gemiddeld 2,8%.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunt 7.1

8. Evaluatie Medereiziger

De heer M. van den Beucken geeft aan dat tot april de medereiziger werd bekostigd door de Provincie. Na het wegvallen van het OV-vangnet is het voorstel richting AB gegaan om deze voorziening in stand te houden gezien de meerwaarde. Wettelijk is de gemeente daartoe niet verplicht. Ongeveer 1,6% van het totaal aantal WMO ritten betreft ritten medereiziger. De kostendekkingsgraad van deze voorziening ligt op 75 procent. De meerkosten voor de 18 Avan gemeenten bedraagt ongeveer € 25.000 op jaarbasis. De eigen bijdrage van de medereiziger volgt de indexatie van de taxi. De heer M. van den Beucken adviseert om deze voorziening te continueren omdat hiermee blijkbaar invulling wordt gegeven aan een sociale behoefte van de inwoners en er sprake is van zeer beperkte meerkosten.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunt 8.1

9. KTO klachtenafhandeling

De heer M. van den Beucken geeft aan dat we in algemene zin goed scoren. Er is een lagere score op de klachtenbehandeling. Deze krijgt de aandacht. In Q2 2022 is contact gelegd met reizigers die een klacht hebben ingediend. 172 indieners hebben van de vervoersorganisatie via de mail een enquêteformulier ontvangen na afronding van de klacht. Hierop zijn 22 (12,78%) reacties ontvangen waarvan 7 met een waardering voldoende. De vraag is of we hiermee, naast de reguliere monitoring van de klachtenafhandeling, door moeten gaan of deze extra inspanningen achterwege moeten laten gezien de kosten en de werkdruk.

De heer J. Goossen (Duiven) vraagt of er na afloop van de klachtenafhandeling wordt gesproken met de reiziger. De heer M. van den Beucken geeft aan dat we dit in Q2 hebben gedaan. Het beeld dat hieruit komt is wisselend. Een aantal geeft aan dat het helder en goed is en een aantal geeft aan dat zij geen gelijk heeft gekregen. Er is hier ingegrepen op de teksten die de vervoerder gebruiken, hier zien we een verbetering in.

De heer M. van der Wel (Arnhem) geeft aan dat het een goede procedure is en dat het een waardevolle input geeft en het daarom goed is om het nog een keer te herhalen. Arnhem ziet voordelen om klantgericht te werken.

De heer M. van den Beucken geeft aan dat het jaarlijks herhalen in een bepaalde periode geen probleem is en dat dit door de vervoersorganisatie wordt opgepakt.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunt 9.1

10. Aanpassen ritreserveringstijden

De heer M. van den Beucken geeft aan dat de drie voorstellen inmiddels ook met de RAD zijn afgestemd. De RAD kan akkoord gaan met het stopzetten van het vervoer tussen 12 en 2 op vrijdag en zaterdag onder de voorwaarde dat van deze inperking geen noemenswaardige impact zal worden ervaren door de WMO reiziger.

De RAD geeft wel aan problemen te hebben met het beperken van het boeken van ritten tot 17.00 uur voor ritten tussen 22.00 u en 0.00 u en de volgende ochtend tussen 8.00 uur en 10.00 uur. Hiermee verdwijnt de mogelijkheid om in de avond spontaan een rit te boeken. Daarnaast wordt de tijdsduur als lang ervaren mochten reizigers nog na het boeken van een rit deze willen herzien.

De heer M. van den Beucken verwacht een uitdaging om in de komende periode al het gevraagde vervoer binnen de afspraken te blijven uitvoeren gelet op de chauffeursproblematiek. De heer M. van den Beucken wil graag de beweging maken naar een vroegere fase zodat de vervoerder zich beter kan voorbereiden en de planning dicht kan zetten. Latere ritboekingen noodzaken tot het herzien van planningen met het risico op kwaliteitsverlies. Met name tussen 22:00 uur en 0:00 uur komt het voor dat een chauffeur zit te wachten maar er geen ritten meer komen. De heer R. Engels geeft aan dat de thematiek duidelijk is.

Mevrouw R. Barber (Berg en Dal) vraagt wat naast de reactie dat de spontaniteit verdwijnt het advies is van de RAD. De heer M. van den Beucken geeft aan dat de integrale reactie van de RAD bij de stukken is gevoegd. De heer M. van der Wel (Arnhem) geeft aan dat Arnhem geneigd is het advies van de RAD te volgen. Arnhem gaat

wel akkoord met stopzetten van het vervoer tussen 0:00 uur en 2:00 uur, maar niet met de overige 2 punten, omdat zij willen bemoedigen dat inwoners nog spontaan op pad kunnen gaan. Het probleem is wel duidelijk dus het is wel goed om in de communicatie naar reizigers te vragen hier rekening mee te houden. **De heer W. Hol** (Overbetuwe) vraagt wat het daadwerkelijk oplevert. **De heer M. van den Beucken** geeft aan dat er ook gesproken is met andere reizigers en die geven aan dat 17.00 uur begrijpelijk is, maar aan de korte kant. Soms kunnen zij pas later op de avond toetsen wat het energieniveau is om nog wat te ondernemen. **De heer M. van den Beucken** stelt voor om het tijdstip van 17:00 uur aan te passen naar 20:00 uur.

Mevrouw C. Daemen (Nijmegen) sluit aan bij reactie vanuit de gemeente Arnhem. Het zou goed zijn om dit als tijdelijke maatregel te nemen en te monitoren met de mogelijkheid om terug te bewegen.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunt 10.1. Beslispunt 10.2 en 10.3 zijn akkoord met wijziging van 17.00 uur naar 20.00 uur en evaluatie na een half jaar om te beoordelen of het de gewenste effecten heeft.

11. Opvangkosten Vraagafhankelijk vervoer

De heer M. van den Beucken geeft aan dat de BVO contractueel de verplichting heeft om in gesprek te gaan met vervoerders nu er op perceelniveau meer dan 30% minder ritten gereden worden. Het voorstel is om de methode zoals die de afgelopen periode is gehanteerd in kader van opvangkosten ten gevolge van corona te continueren waarbij aangevuld is tot 80%. Wel met de aanvullende bepaling dat de aanvulling ten minste tot 70% gaat en bij een ritvolume van 60% of meer gemaximeerd is op 10%. De financiële effecten zijn verwerkt in de Q2 rapportage die is bijgevoegd. Voor de vervoerders is het dan nog geen vetpot, maar dan kunnen ze wel ademen. Dit staat overigens los van de brandstofkosten. **De heer R. Gossink** (Doesburg) geeft aan dat Doesburg hier problemen mee heeft omdat Doesburg actief ritbeperking toepast. Met deze maatregel poets je dat volgens hem weg. **De heer M. van den Beucken** reageert hier op dat je dat hiermee niet wegpoetst tenzij je 20 tot 25 procent bespaard hebt. Er zijn meerdere gemeente die maatregelen hebben genomen en als je deze kapitaliseert dan komt dit uit op ongeveer 6%. **De heer A. Slob** (Lingewaard) vindt het een prima methodiek en geeft aan dat er aan deze samenwerking voor- en nadelen zitten. **Mevrouw G. Hofstede** (Rheden) vraagt om deze maatregel in het eerste kwartaal toe te passen en daarna te beoordelen of deze wordt doorgetrokken naar juni 2023. **De heer M. van den Beucken** verwacht de problemen in het najaar en voorjaar in verband met veel ziekteverzuim, mogelijke corona en chauffeurstekorten en wil daarom de maatregel graag tot en met Q2 2023 doortrekken. **De heer M. van der Wel** (Arnhem) geeft aan zich te kunnen vinden in voorstel.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunten 11.1, 11.2 en 11.3

12. Rondvraag en sluiting.

De heer R. Engels sluit de vergadering.

Besluitenlijst

Punt	Beslispunt	Besluit
4. Conceptverslag		
	<u>Beslispunt 4.1</u> Instemmen met het conceptverslag.	Akkoord

Punt	Beslispunt	Besluit
6. Evaluatie Laatboektoeslag en besluitvorming		
	<u>Beslispunt 6.1</u> Akkoord gaan met het continueren van de toeslag en evalueren in Q3 2023	Akkoord
7. Evaluatie Loosmeldingen		
	<u>Beslispunt 7.1</u> Akkoord gaan met het continueren van deze werkwijze loosmeldingen en evalueren in Q3 2023	Akkoord
8. Evaluatie Medereiziger		
	<u>Beslispunt 8.1</u> Akkoord gaan met continuering van de voorziening tegen de in juli 2021 afgesproken kaders en evaluatie in Q3 2023.	Akkoord
9. KTO Klachtenafhandeling		
	<u>Beslispunt 9.1</u> Akkoord gaan met continuering van de huidige inspanningen met betrekking tot klachtafhandeling en geen verdergaande specifieke acties.	Akkoord
10. Aanpassen ritreserveringstijden		
	<u>Beslispunt 10.1</u> Akkoord gaan met het stopzetten van vervoer tussen 00:00 uur en 02:00 uur op vrijdag en zaterdag.	Akkoord
	<u>Beslispunt 10.2</u> Akkoord gaan om ritten tussen 22:00 uur en 00:00 uur te laten reserveren tot uiterlijk 17:00 uur die dag.	Akkoord met wijziging van 17.00 uur naar 20.00 uur en evaluatie na een half jaar
	<u>Beslispunt 10.3</u> Akkoord gaan om ritten tussen 08:00 uur en 10:00 uur te laten reserveren tot uiterlijk 17:00 uur de dag voorafgaande.	Akkoord met wijziging van 17.00 uur naar 20.00 uur en evaluatie na een half jaar
11. Opvangkosten Vraagafhankelijk vervoer		
	<u>Beslispunt 11.1</u> Akkoord gaan met het continueren van de systematiek tot het aanvullen tot maximaal 80% (op basis van kwartalen en de 10% clausele) op basis van het gemiddelde van 2018/2019.	Akkoord
	<u>Beslispunt 11.1</u> Akkoord gaan met het continueren van de systematiek voor de verdeling van kosten naar gemeenten op basis van 80% van 2019.	Akkoord

Punt	Beslispunt	Besluit
	<u>Beslispunt 11.1</u> Akkoord gaan bovenstaande maatregelen toe te passen vanaf april 2022 t/m juni 2023.	Akkoord