

Memo

Evaluatie uitvoering en regionale samenwerking doelgroepenvervoer (BVO DRAN)

Aanleiding

1. Bij de behandeling van de ontwerpbegroting van de BVO DRAN op 14 juni jl is toegezegd om een interne beleidsevaluatie uit te voeren en te beoordelen of de BVODRAN voldoet aan de Rhedense behoefte en belangen.¹
2. Het bestuur van de BVO is voornemens om de contracten met de vervoerders en met de private partij voor de regiecentrale niet te verlengen en heeft besloten nieuwe aanbestedingen voor te bereiden.
 - a. Gemeenten moeten uiterlijk 30 april 2019 aangeven gebruik te willen maken van de uittrede mogelijkheid uit de gemeenschappelijke regeling (GR). Deze mogelijkheid vloeit voort uit de "opting-out" bepaling in de GR, bij opzeggen van het contract met de regiepartij.
 - b. Gemeenten moeten voor 1 mei (voorlopig) en voor 15 juni (definitief) aangeven welk(e) delen van het vervoer zij inbrengen in de regionale aanbesteding. Definitieve besluitvorming hierover in het AB van de BVO DRAN op 4 juli 2019.

Vragen Rhedense evaluatie uitvoering en regionale samenwerking doelgroepenvervoer

- A. Kwaliteit van het vervoer
Beantwoordt de uitvoering van het doelgroepenvervoer aan de kwaliteit die de gemeente Rheden vraagt?
- B. Is er een nuancering te maken naar de verschillende vormen van doelgroepenvervoer?
 - Sociaal Vervoer Wmo (vraagafhankelijk vervoer)
 - Leerlingenvervoer (route gebonden vervoer)
 - Dagbesteding vervoer Wmo
 - Jeugdwet vervoer
- C. Hoe ontwikkelt zich de vraag naar doelgroepen vervoer?
- D. Hoe ontwikkelen zich de kosten van het vervoer?
- E. Hoe dragen, naast regionale uitvoering en bundeling van vervoersstromen, de overige vier sporen van het Cissoniusrapport, bij aan kwaliteit en kostenbeheersing van het doelgroepenvervoer?
- F. Hoe zwaar weegt het belang van gemeente specifiek beleid?
- G. Is het wenselijk om alle vormen van doelgroepenvervoer volledig in te brengen in de regionale samenwerking?

Deze vragen worden behandeld in de interne Rhedense evaluatie, zoals beschreven in bijgesloten plan van aanpak.

Vragen m.b.t. regionale samenwerking in de GR BVODRAN

- a. Voldoet het (private) regiemodel aan de verwachtingen
- b. Voldoet de schaal van samenwerking aan de verwachtingen
- c. Is het wenselijk dat alle doelgroepenvervoer wordt ingebracht en op de schaal van A/N wordt uitgevoerd, of is hier differentiatie mogelijk.
- d. Hoe zwaar weegt het belang van gemeente specifiek beleid
- e. Vormgeving Samenwerking met provincie (aansluiting doelgroepenvervoer op OV en programma Basismobiliteit/Andere mobiliteit van de provincie)
- f. Toekomstige vormgeving van de regionale samenwerking in vervoer.
Voldoet het bestuursmodel (Bedrijfsvoeringsorganisatie)?
Rol en verantwoordelijkheid gemeenteraden?

Ten behoeve van deze besluitvorming is een adviesdocument "Toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen" opgesteld. Dit adviesdocument ziet met name op de besluiten die genomen dienen te worden i.v.m. het opzeggen van de huidige contracten en het op starten van nieuwe aanbestedingen. Besluitvorming over (veranderingen? in) de vormgeving van de toekomstige bestuurlijke samenwerking is voorzien voor 2020.

Plan van Aanpak

Bijgesloten is het plan van aanpak voor de interne beleidsevaluatie van de gemeente Rheden en een planning van de besluitvorming in de eerste helft van 2019.

¹ Amendement "Pas op de Plaats"

Plan van Aanpak

Interne evaluatie Rheden uitvoering doelgroepenvervoer (BVO DRAN)

Aanpak

De interne beleidsevaluatie bestaat uit

1. een financiële evaluatie
2. een beleidsevaluatie
3. een verslag van klanttevredenheidsonderzoeken en klachtregistraties onder gebruikers
4. een evaluatie met Scholen voor bijzonder onderwijs, Dagopvanginstellingen en gebiedsteams
5. beschrijving relevante ontwikkelingen

1. Financiële evaluatie

Voor de financiële evaluatie beoordelen we

- de begrotingen BVODRAN (MJPB 2016 – 2020) (MJPB 2018 – 2022)
- realisatiecijfers 2016, 2017 en 2018
- de financiële paragrafen van de Rhedense beslisdocumenten (Raad en College)
 - Collegebesluit regionale samenwerking doelgroepenvervoer (november 2014)
 - Transformatieplan 2015
 - Raadsbesluit NvU regionale aanbesteding doelgroepenvervoer (september 2015)
 - Raadsbesluit oprichting BVO (februari 2016)
 - Collegebesluit optie duurzaamheid (juni 2016)
 - Raadsbesluit zienswijze BVODRAN MJPB 2016 – 2020 (februari 2017)
 - Raadsbesluit zienswijze BVODRAN MJPB 2018 – 2022 (juni 2018)

Uitvoering: René Seegers en Hans Berntsen

Planning: 14 februari

2. Beleidsevaluatie

Het College heeft in november 2014 het intentie besluit genomen voor regionale samenwerking, op basis van een onderzoek naar de toekomst van het gemeentelijk doelgroepenvervoer. Het zogenaamde Cissonius Rapport. Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht aan de Stadsregio Arnhem Nijmegen (SRAN) en besproken op een regionale wethouders conferentie in mei 2014.

De gemeenteraad heeft in september 2015 ingestemd met de uitgangspunten voor de regionale samenwerking en voor de regionale aanbesteding van het vervoer. In 2017 en 2018 heeft de raad gebruik gemaakt van de mogelijkheid om haar zienswijze kenbaar te maken op de ontwerpbegrotingen van de BVODRAN. Deze zienswijzen worden mee genomen in deze evaluatie.

Naast de uitgangspunten en zienswijzen in de onder 1 (financiële evaluatie) genoemde documenten vindt een beoordeling plaats van de regionale samenwerking vanuit de uitgangspunten van de

- Beleidsnotitie 'Samenwerkingsverbanden gemeente Rheden'.

De evaluatie zoals opgenomen in het adviesdocument "De toekomst van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen", zoals dat in januari 2019 is vastgesteld door de BVO zal daarbij worden betrokken.

Doelgroepenvervoer is faciliterend om de wettelijke opdracht vanuit onderwijs (leerlingenvervoer), Wmo (sociaal vervoer en maatwerkvervoer naar opvangvoorzieningen) of Jeugdwet uit te voeren. Wetgeving geeft hiervoor geen strakke kaders. Langzaam ontwikkelen zich meer strakke kader op basis van jurisprudentie. Door de gemeenteraad is, met uitzondering van de algemene uitgangspunten in de ad 1. genoemde stukken geen specifiek beleid bepaald voor de uitvoering (kwaliteit) van het doelgroepenvervoer. Het doelgroepenvervoer Wmo en Jeugdwet valt onder de algemene kaders en de regelgeving van Wmo en Jeugdwet. Voor leerlingenvervoer is er een aparte verordening.

Naast de eerder genoemde beleidsdocumenten zullen bij de beoordeling van de vraag naar het belang van gemeente specifiek beleid, de volgende documenten worden betrokken.

- De Beleidsnotitie 'Samenwerkingsverbanden gemeente Rheden'
- Het Wmo meerjarenbeleidplan 2013-2016; Kantelen is een werkwoord.
- Meerjarenbeleidskader Sociaal Domein 2017-2022 "Meedoen", januari 2017
- Verordening Leerlingenvervoer
- Verordening Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdwet
- Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning
- Beleidsregels Jeugdwet

Uitvoering: Hans Berntsen

Planning: 21 februari

3. Klanttevredenheidsonderzoeken en Analyse Klachtregistratie

In 2017/2018 is een uitgebreide evaluatie uitgevoerd naar de start en werking van Avan. Onderdeel van deze evaluatie vormde een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten zijn beschreven in het rapport "Gebruiker aan het woord".

Jaarlijks wordt onder de Rhedense en Rozendaalse gebruikers van Jeugdwet- en Wmo-voorzieningen een cliëntervaringsonderzoek (Ceo) uitgevoerd. In beide Ceo's is een vraag opgenomen m.b.t. het vervoer. De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek Avan en van de Ceo's voor Wmo en Jeugdwet worden besproken in de evaluatie:

- het rapport "Gebruiker aan het woord".
- Ceo -Wmo 2016
- Ceo -Wmo 2017
- Ceo -Wmo 2018
- Ceo -Jeugd 2016
- Ceo - Jeugd 2017
- Ceo - Jeugd 2018

De BVO houdt een registratie bij van de klachten van gebruikers uit de gemeenten Rheden en Rozendaal. Daarnaast hebben inwoners de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de gemeente. Deze klachten komen binnen bij het klantcontactcentrum (KCC). Deze algemene klachten die binnenkomen worden niet geregistreerd door het KCC, omdat de meeste klachten betrekking hebben op praktische uitvoeringszaken waarvoor verwezen wordt naar de onafhankelijke klachtafhandeling van de BVO. Uitzondering op deze regel vormen de twee periodes september 2016 (overgang van het regiotaaxivervoer naar Avan) en augustus/september 2017 (overgang van het leerlingen-, jeugdwet- en dagopvangvervoer naar Avan). Deze klachten worden te behoeve van deze evaluatie geanalyseerd.

- Analyse Klachtenregistratie BVO
 - Wmo VaV
 - Dagopvangvervoer
 - Jeugdwetvervoer
 - Leerlingenvervoer
- Analyse geregistreerde klachten gemeente Rheden
 - Officiële klachten
 - Registratie klachten september 2016 (overgang regiotaaxi naar vraagafhankelijk vervoer)
 - Registratie klachten augustus en september 2017 (overgang van Leerlingenvervoer Dagopvang- en Jeugdwetvervoer naar Avan).

Uitvoering: Hans Berntsen en Rafet Dumlu

Planning: 21 februari

4. (Panel)evaluatie met stakeholders

Medewerkers van gebiedsteams (SGT's) en zorgaanbieders dagopvang worden via een vragenlijst gevraagd naar hun ervaring met de uitvoering van het doelgroepenvervoer. De resultaten van deze vragenlijst zullen via een tweetal panelgesprekken worden besproken. Met twee scholen voor speciaal onderwijs, wordt een evaluatiegesprek gevoerd over de uitvoering van het leerlingenvervoer.

Onderwerpen die besproken worden zijn o.a. de stiptheid van het vervoer, de kwaliteit van het vervoer (chauffeurs en voertuigen), de invloed van het vervoer op het schoolbezoek/deelname. Specifiek met de zorginstellingen evalueren we de scheiding van zorg en vervoer die vanaf augustus 2017 is ingevoerd en mogelijkheden voor verlaging van vervoerskosten.

- Enquête en panel-evaluatie met medewerkers SGT's
- Enquête en panel-evaluatie via de overlegtafel dagopvang van de MGR Centraal Gelderland
- Gesprekken met SBO 't Sterrebosch en VSO Lichtenbeek.

Uitvoering: Hans Berntsen en Rafet Dumlu

Planning: 1 maart

5. Beschrijving relevante ontwikkelingen

Voor een beschrijving van de relevante externe ontwikkelingen (Demografisch, Vervoersmarkt, Duurzaamheid, Mobiliteit, Provinciaal beleid) maken we gebruik van de strategische verkenning die is uitgevoerd door de BVO.

Uitvoering: Vervoersorganisatie

Planning: 14 februari

6. Planning

Wanneer	Wat	Wie
1 maart	1e concept evaluatie gereed	Hans
4 maart	Bespreking met Wethouder(s)	Dorus/Gea
11 maart	Collegevoorstel + Evaluatie	CO Dorus
19 maart	College	College
5 april	Oriëntatiegraad	Griffie
26 april	Bespreking Raadsvoorstel Zienswijze Toekomst Doelgroepenvervoer (evaluatie is bijlage bij raadsvoorstel)	Raad