



Van
Marinka Mulder

Kenmerk
n.v.t.

Aan
leden van de gemeenteraad

Kopie aan
college van burgemeester en wethouders

Datum
11 mei 2022

Onderwerp
vragen gesteld bij bespreking voorstel zienswijze
BVO-DRAN

Tijdens de bespreking van het voorstel zienswijze op begroting 2023 van de BVO-DRAN (verder de BVO) zijn de volgende vragen gesteld, die u hieronder beantwoord vindt. Indien u hierin bent geïnteresseerd kunt u de (bestuurs-)stukken van de BVO ook op internet vinden:
<https://www.vervoersorganisatie.nl/agenda/bestuursvergadering-bvo-dran-8-juli-2021/> enz.

1. Wordt er jaarlijks een tevredenheidsonderzoek gehouden?

Antwoord:

De tevredenheid wordt doorlopend gemonitord. De BVO peilt de tevredenheid doorlopend waardoor een beter beeld van de stand van de tevredenheid (en mogelijke invloeden hierop) over een jaar wordt verkregen. De cijfers voor de stand van de tevredenheid worden vooraf bestuurlijk bepaald: "wanneer zijn wij als organisatie tevreden?". Tot op heden wordt de norm ruim gehaald. Alleen de klachtenafhandeling blijft hierop iets achter, wat op zich logisch is. We monitoren kwaliteit van het vervoer, tijdigheid, behandeling cliënten enz.

2. Clientparticipatie, op welke wijze is clientparticipatie ingebed?

Antwoord:

Dat gebeurt op twee manieren. Vooraf aan wijzigingen in vervoersbeleid waarop wij invloed kunnen hebben wordt een enquête onder gebruikers uitgezet. De gegevens uit deze enquête dragen bij aan de onderbouwing om zaken wel of niet door te voeren. Daarnaast worden alle zaken die cliënten raken voorgelegd aan het Regionaal Adviesorgaan Doelgroepenvervoer (RAD). Het RAD wordt bemenst door gebruikers van het vervoer en geeft ook jaarlijks verslag over zijn bevindingen. RAD staat voor Regionaal Adviesorgaan Doelgroepenvervoer. U kunt de jaarverslagen ook downloaden.

3. Heeft de regio nog specifieke afspraken gemaakt met de BVO ten aanzien van duurzaamheid onder invloed van de doorbetaling van lasten tijdens Covid-19?

Antwoord:

Nee, er zijn geen verdere afspraken gemaakt. Iedere kilometer die niet wordt gereden is het duurzaamst: geen uitstoot, geen fijnstof etc. Wij hebben conform het advies van de VNG gehandeld door tot 80% aan te vullen.