

Beste raadsleden en fractievolgers,

U spreekt woensdagavond over de begroting van BVO-DRAN, die verantwoordelijk is voor het aanvullende openbaar vervoer uitgevoerd door Avan.

Wij hebben een aantal zorgen over de regels en de kwaliteit van de dienstverlening door Avan, die we graag met u delen.

Gezien gemeenten een wettelijke verplichting hebben om te voorzien in vervoer voor specifieke doelgroepen, zoals leerlingen, mensen met een handicap en mensen met een Wmo-indicatie, zijn deze zorgen ook een probleem voor de gemeente Arnhem

Zorgen om regels Avan:

- Scootmobiel op lift

Om te beginnen willen u wijzen op het probleem wat op dit moment ook in de [media](#) is. Het gaat om mensen die gebruik maken van een scootmobiel en niet met de lift in de bus worden geholpen. Op 10 juni zal dit probleem worden behandeld in [tv-programma de Rijdende Rechter](#).

Wij hebben dit probleem al een aantal jaar geleden aangekaart, maar tot nu toe is er geen zicht op een oplossing.

Iemand die gebruik maakt van een scootmobiel kan wel (kleine stukjes) lopen, maar dit wil niet zeggen dat deze persoon ook kan traplopen. Sommige bussen hebben een nog hogere instap waardoor dat extra moeilijk wordt. Een scootmobiel mag niet mee in de bus van het stad of streekvervoer. Daardoor is Avan voor deze mensen dan ook de enige vervoersoptie.

Een oplossing voor deel van de mensen is dat zij niet zittend op de scootmobiel, maar staand op de lift de bus ingaan. Dit is ook als oplossing beschreven in de [code Veilig Vervoer Roelstoelgebruikers \(VVR\)](#). Helaas wordt deze mogelijkheid op dit moment niet door Avan toegestaan en dus niet uitgevoerd. .

Op dit moment is er dus een groep mensen voor wie geen vervoersmogelijkheid bestaat. Bij (het vooruitzicht op) extreme weersomstandigheden, zal iemand dus niet zelfstandig met scootmobiel en Avan kunnen reizen en daardoor thuis moeten blijven of afhankelijk zijn van hulp.

- Wij vragen u als gemeenteraad om Avan de opdracht te geven om onderzoek te doen naar oplossingen en met een voorstel te komen.

- Boeken van vervoer

Als men een rit wil boeken voor dezelfde avond tussen 22.00 uur en 0.00 uur of de volgende ochtend tussen 8.00 en 10.00 is ochtend, moet je dit voor 20.00 uur hebben gedaan. Dit haalt de gelijkwaardigheid en spontaniteit uit het leven van iemand die afhankelijk is van Avan. Wanneer iemand bijvoorbeeld met vrienden op

stap is en er wordt besloten om na het eten toch nog even een drankje te gaan doen, kan je deze rit niet meer boeken als het al 20.00 uur is geweest.

- Je krijgt €1,- boete als je 3u of minder van tevoren een rit boekt. Het is tot 1 uur tevoren mogelijk om een rit te boeken.

Deze regel is zelfs een boete op flexibiliteit. Terwijl andere een vrije keuze hebben om wat langer te blijven, wordt iemand met een beperking er zelfs voor beboet als die toch even een uurtje langer op bezoek gaat bij familie, of als je toch net iets langer wil naborrelen met vrienden. Ook hier kunnen weersomstandigheden een grote rol spelen bij het spontaan boeken van een onvoorziene rit, vanwege het omgeslagen weer. Het kan dus ook gaan om omstandigheden die iemand zelf niet kan beïnvloeden.

Deze laatste 2 regels maken Avan geen gelijkwaardig alternatief voor het OV en zijn niet noodzakelijk vanuit logistiek. De regel dat je een kwartier eerder of later dan de geboekte rit kan worden opgehaald is ook problematisch, maar heeft wel logistieke noodzaak.

Er is dus minder flexibiliteit dan met de bus. Naast dat je 15 minuten eerder of later kan worden opgehaald is er tussen 0.00 uur en 8.00 uur is helemaal geen vervoer mogelijk. We zien steeds meer regels bij Avan, waardoor de gelijkwaardigheid als alternatief voor OV steeds minder wordt.

- Wij willen de gemeenteraad vragen om een evaluatie van deze regels door Avan. Waarbij zowel de kosten, niet alleen financieel, maar bijvoorbeeld ook het inleveren van persoonlijke vrijheid, als de opbrengsten in kaart worden gebracht.

Kwaliteit dienstverlening:

- Ervaringsperspectief onderdeel maken van training chauffeurs.

Regelmatig komen er signalen binnen wat betrekking heeft op het gedrag van de chauffeurs. Om enkele voorbeelden te noemen: Een gebruiker van Avan met een visuele beperking, krijgt van de chauffeur de opmerking dat er opgeschoten moet worden met instappen. Deze persoon krijgt niet voldoende de tijd om te oriënteren hoe er ingestapt moet worden en waar de stoel zich bevindt en krijgt nog een zetje van de chauffeur na om de woorden kracht bij te zetten.

Iemand wil graag een indicatie om alleen met een auto opgehaald te worden, want de chauffeurs rijden erg hard met de busjes en dat zorgt ervoor dat iemand zeer misselijk kan worden.

Als ervaringsperspectief onderdeel wordt van de training van de chauffeurs dan zullen zij zich bewust worden van wie ze eigenlijk vervoeren. Hoe is het eigenlijk om afhankelijk te zijn van Avan? Hoe voelt het als je op een hobbelige weg achterin de bus zit, terwijl je geen stabiele zit hebt? Hoe is het om blind in een bus te moeten stappen, zonder dat je weet met wie, hoeveel en waar anderen zich bevinden?

Betreft: Zorgen over regels en kwaliteit dienstverlening Avan
Datum: 26-5-2025



Dat kan door relatief eenvoudige acties, zoals op terugkerende momenten het gesprek met ervaringsdeskundigen aan te gaan en de chauffeurs te laten beleven hoe het is om met een beperking te reizen, of in gezamenlijkheid een route af te leggen en met elkaar te bespreken welke knelpunten je tegenkomt.

- Wij vragen de Raad om Avan een plan te laten maken, zodat ervaringsdeskundigheid in de training van chauffeurs wordt geborgd.

Wij hopen dat u deze oproep mee wilt nemen wanneer u spreekt over Avan. Mochten er vragen over zijn, neem dan vooral contact met ons op.

Met vriendelijke groet,

Marjolein van den Broek

Voorzitter Apcg