

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen



JAARVERSLAG 2021

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

INHOUD

Voorwoord
Avan – BVO – RAD…….. 1
Verslagjaar 2021…….. 3
Vergaderingen…….. 3
Behandelde onderwerpen……... 3
Adviezen……..…….. 9
Voorlichting en communicatie…...……. 9



Juli 2022

VOORWOORD

Ook in 2021, het tweede coronajaar, hebben we als Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) - weliswaar langs digitale weg - onze functies andermaal op een goede en efficiënte wijze kunnen vervullen. Daarbij ging het vanzelfsprekend met name om het gevraagd en ongevraagd adviseren van de intergemeentelijke 'BedrijfsVoeringsOrganisatie Doelgroepenvervoer Arnhem Nijmegen' (BVO DRAN).

Korte en open communicatielijnen waren opnieuw kenmerkend voor de wijze waarop wij als RAD konden samenwerken met BVO DRAN en waardoor wij onze inbreng hadden bij de besluitvorming over en de uitvoering van het Avan-vervoer.

Mede op verzoek van de RAD werd door de BVO in 2020 besloten tot het verrichten van een marktonderzoek met de bedoeling om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden van betere kostenbeheersing onder gelijktijdig behoud van de kwaliteit van het Avan-vervoer. De RAD was nadrukkelijk betrokken bij de opzet van het onderzoek en de te hanteren onderzoeksvragen.
Het onderzoeksrapport verscheen in 2021 en in dit verslag kunt u lezen dat de RAD akkoord is gegaan met de door de BVO overgenomen aanbevelingen.

Zowel voor het routegebonden vervoer (o.a. leerlingenvervoer) als voor het Wmo-vervoer is in 2021 een systematiek ontwikkeld voor het verrichten van KlantTevredenheidOnderzoek (KTO).
De RAD heeft daar een adviserende bijdrage aan geleverd en aanvullend geopperd om naast het 'kwantitatief' meten van de tevredenheid van de Avan-reiziger ook kwalitatief onderzoek te doen door middel van het interviewen van reizigers. De BVO heeft laten weten dit advies te zijner tijd in welwillende overweging te zullen nemen.

Ook in 2021 werd door de BVO alles in het werk gesteld om, ondanks de corona-maatregelen, toch een zo hoog mogelijk niveau van dienstverlening te handhaven. Evenals in 2020 bleek in 2021 opnieuw dat diverse vrijwilligersinitiatieven op het gebied van aanvullend vervoer hun diensten moesten staken. Hieruit blijkt andermaal de noodzaak van een goed georganiseerd intergemeentelijk systeem van doelgroepen-vervoer zoals dat door de BVO via Avan gerealiseerd wordt.

De trend om dergelijke vrijwilligersinitiatieven bij de Wmo-indicatiestelling te beschouwen als 'voorliggende voorziening' zette zich in 2021 onverkort door.
Niets gezegd ten nadele van al die mooie vrijwilligersinitiatieven, blijven wij als RAD toch van mening dat juist het regionale doelgroepenvervoer (van Avan) maximaal bereikbaar moet zijn en blijven.
Avan is voor velen een absolute voorwaarde tot maatschappelijke participatie. Deze mensen voor hun participatie afhankelijk maken van de aanwezigheid van vrijwilligers-initiatieven achten wij ongewenst. Dergelijke initiatieven moeten te allen tijde aanvullend blijven. Wij roepen de gemeentelijke adviesraden voor het sociale domein in de Avan-regio dan ook wederom op om toe te zien en aan te dringen op een zo 'drempelloos' mogelijke toegang tot het regionale doelgroepenvervoer.

Recentelijk is er veel aandacht voor de landelijke en regionale woonagenda's. Wonen van, voor en door ouderen speelt daarin een grote rol. Doorstromen van ouderen naar kleinere woningen - gecombineerd met zo lang mogelijk thuis wonen - is daarin een goed uitgangspunt. En juist dan zijn goede mobiliteitsvoorzieningen voor deze ouderen van groot belang. Het regionale doelgroepenvervoer, uitgevoerd door Avan, is daarbij in de Groene Metropoolregio Arnhem-Nijmegen van absoluut belang. Dit thema mag in gemeentelijke woonvisies en woonagenda's dan ook niet ontbreken. Ook op dit punt roepen wij de gemeentelijke adviesraden voor het sociale domein op zeer alert te zijn.

Inmiddels is duidelijk geworden dat in 2022 in Gelderland een definitieve 'knip' zal worden aangebracht tussen (de uitvoering van) het regionale doelgroepenvervoer en het aanvullend openbaar vervoer.
De provincie Gelderland gaat in samenwerking met Overijssel en Flevoland haltetaxiRRReis 'in de markt zetten'. De RAD heeft zich de afgelopen jaren steeds tegen deze ontwikkeling gekeerd. Onzes inziens had er juist door het vervoer van halte naar halte te blijven combineren met het vervoer van deur tot deur een verbeterd en inclusief systeem van aanvullend vervoer gerealiseerd kunnen worden. Daarin werden we weliswaar gesteund door de diverse Gelderse regio's voor doelgroepenvervoer, maar niet door de provincie Gelderland.
Wij zullen de voortgang van haltetaxiRRReis vanzelfsprekend nauwlettend volgen.

Tot slot benut ik dit voorwoord om alle leden van de RAD, de medewerkers en bestuurders van Avan en niet in de laatste plaats ons secretariaat hartelijk te danken voor hun inzet in 2021.

Elst, 6 juli 2022

Dirk H. van Uitert
Onafhankelijk voorzitter RAD Arnhem Nijmegen

1. Avan – BVO – RAD

Sinds 1 september 2016 is het regiotaxivervoer vervangen door doelgroepenvervoer. In de regio Arnhem Nijmegen heet dit doelgroepenvervoer Avan: Aanvullend Vervoer Arnhem Nijmegen.
Avan verzorgt vervoer van deur tot deur: Wmo-vervoer, leerlingenvervoer, vervoer in het kader van de jeugdwet, dagbestedingsvervoer en vervoer in buslijnarme gebieden (OV-vangnet).

Het bestuur van Avan, de zogenoemde Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN), wordt gevormd door wethouders uit de 18 deelnemende gemeenten.[1]

De **Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen**, kort genaamd de RAD, is gesprekspartner en officieel adviesorgaan van de BVO DRAN.

De RAD is bewaker van het Programma van Eisen, waarbij de leden van de RAD de belangen behartigen van gebruikers van het Avan-vervoer door het aangeboden vervoer te evalueren, de kwaliteit van het vervoer te bewaken en punten ter verbetering onder de aandacht te brengen van de BVO.
Tevens waakt de RAD voor een goed evenwicht tussen het tarief van het Avan-vervoer en de geboden kwaliteit. Dit alles gebaseerd op het Programma van Eisen en het Instellingsbesluit RAD.



De RAD adviseert gevraagd en ongevraagd aan de BVO.

Leden van de RAD zijn gebruiker van het Avan-vervoer en/of hebben zitting in een belangenorganisatie of adviesraad binnen het sociaal domein in de deelnemende gemeenten en weten wat onder de gebruikers van Avan leeft.

[1] Arnhem, Berg en Dal, Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen, Zevenaar.

In 2021 wordt de RAD gevormd door:

	achtergrond:
De heer D.H. van Uitert, vz	: welzijn, zorg, duurzaamheid, bestuurlijke ervaring
Mevrouw P. van Bladel, vv	: Gehandicaptenraad Westervoort, Raad voor Sociaal Domein Duiven
De heer H. de Beer	: gebruiker Avan, Adviesraad Cliënten- en Inwoners-participatie Rheden-Rozendaal
Mevrouw L. Bok	: Adviesraad Sociaal Domein Doesburg
De heer G. Clairbois	: leerlingenvervoer Heumen en Mook en Middelaar
De heer R. van Dijk	: Zelfregiecentrum Nijmegen
De heer P. den Duijf	: Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG), ROCOV Gelderland
De heer J. Elemans	: gebruiker Avan, gemeente Druten
De heer A. Hoogerbrugge	: Participatieraad Overbetuwe
De heer P. Jansen	: gebruiker Avan, gemeente Lingewaard
Mevrouw J. Postma	: vrijwillig ouderenadviseur Zevenaar
De heer B. Statema	: Cliëntenraad Beuningen
Mevrouw T.M.A. Wieland	: Seniorenraad Berg en Dal, ROCOV Gelderland

Rooster van aftreden;
In de vergadering van 20 januari 2021 wordt het rooster van aftreden vastgesteld waarbij de oudgedienden uit de voormalige Gebruikersadviesraad worden herbenoemd voor 4 jaar, verdeeld over de jaren 2022 t/m 2025.

Volgens het rooster van aftreden is mevrouw L. Bok in december 2021 herbenoembaar. In de vergadering van 8 december 2021 wordt zij voor een tweede termijn van 4 jaar herbenoemd.

Vanwege langdurige afwezigheid door ziekte heeft de RAD in november 2021 afscheid moeten nemen van mevrouw J. Postma. Mevrouw Postma was sinds 2011 lid van de voormalige Gebruikersadviesraad en de huidige RAD. Namens de RAD heeft de voorzitter haar op passende wijze bedankt voor haar jarenlange inzet.

Samenstelling RAD;
Gedurende het verslagjaar heeft de RAD zich ingespannen om vertegenwoordiging te verkrijgen uit meerdere doelgroepen, met name uit de nog niet in de RAD vertegenwoordigde gemeenten.
Ultimo 2021 ontbreekt vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Montferland, Renkum, Wijchen en Zevenaar. In de nieuwsbrief van Avan wordt een oproep ter ledenwerving geplaatst.

Nevenfuncties;
De heer Van Uitert, voorzitter van de RAD, is op voordracht van Ieder(In) (op persoonlijke titel) benoemd in de Raad van Advies van het AanbestedingsInstituut Mobiliteit. Het AIM is opgericht door werkgevers en werknemers in het contractvervoer en houdt zich op dit terrein actief bezig met het vergaren van informatie en het verstrekken van advies.
De heer Van Uitert is voorzitter van deze Raad van Advies.

2. Verslagjaar 2021



De coronapandemie, die in 2020 ieders leven beheerste, deed dat ook in 2021. Dat jaar begon met een lockdown met avondklok en een derde golf aan besmettingen. Het Avan-vervoer dat hoofdzakelijk voor corona kwetsbare mensen vervoert, werd beperkt tot één reiziger per bank in een voertuig met de verplichting van het dragen van een medisch mondkapje.
Vanwege de kwetsbare doelgroep bleef het medisch mondkapje het gehele jaar verplicht.
Het jaar 2021 eindigde met wederom een harde lockdown.
De leden van de RAD hebben elkaar in 2021 alleen in video-overleg gesproken.

3. Vergaderingen

De RAD hecht waarde aan contacten met het callcenter en met vervoerders, zodat vragen beantwoord kunnen worden, ervaringen van gebruikers kunnen worden gedeeld en suggesties voor verbeteringen kunnen worden aangedragen.
Daarnaast onderhoudt de RAD contact met de contactambtenaren doelgroepenvervoer van de regiogemeenten en met de werkgroep Toegankelijk aanvullend OV van het ROCOV (Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer). Daar waar nodig worden de krachten gebundeld en worden adviezen met de werkgroep afgestemd en/of gezamenlijk uitgebracht.



De contacten en vergaderingen waren in 2021 voornamelijk digitaal. Gasten die op uitnodiging van de RAD deelnamen aan de vergaderingen waren:
- de contractmanager BVO
- de directeur/secretaris van de BVO
- de voorzitter van het bestuur van de BVO.

De RAD wordt ondersteund door de contractmanager van de BVO. De BVO faciliteert de RAD met secretariële ondersteuning van bureau Stand-by te Groesbeek.

4. Behandelde onderwerpen

In 2021 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:
a. Marktonderzoek
b. Klanttevredenheidsonderzoek Avan
c. haltetaxiRRReis
d. Ritten met aankomsttijdgarantie
e. Gesprek met voorzitter BVO
f. Corona en Avan
g. Overige onderwerpen

a. Marktonderzoek;
De RAD heeft eerder de wens geuit voor een onafhankelijk onderzoek naar behoud van de klanttevredenheid over het Avan-vervoer versus kostenbeheersing. Deze wens wordt door de BVO gehonoreerd. In 2020 wordt door een gerenommeerd onderzoeksbureau gedegen studie verricht onder alle relevante stakeholders en pashouders van Avan. De onderzoeksvraag betreft:



Welke maatregelen dragen het meest bij aan een gezonde balans tussen kostenreductie en behoud van een passend voorzieningenniveau?



De RAD spreekt zijn complimenten uit over het onderzoek dat op kwalitatief hoogwaardig niveau is uitgevoerd.

In navolging van de onderzoekrapportages brengt de RAD op 25 januari 2021 advies uit aan de BVO over de maatregelen die de BVO zou moeten doorvoeren.
Uitgangspunt van de RAD daarbij is:

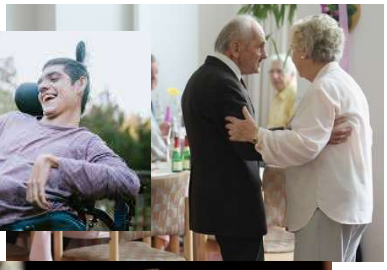
> Gelijkwaardige mogelijkheden voor iedereen:
> een goede mobiliteitsvoorziening is een voorwaarde
> voor maatschappelijke participatie.

Kostenbeheersing en efficiency mogen nimmer de bedoeling van het vraagafhankelijke vervoer ondermijnen. Het Avan-vervoer reikt verder dan personenvervoer.

Het Avan-vervoer draagt bij aan de kwaliteit van leven en behoud van de zelfredzaamheid.

Die ‘opbrengst’ op het gebied van welzijn en gezondheid moet naar de mening van de RAD ook worden meegewogen in de keuzes van maatregelen voor kostenreductie.







Niettemin begrijpt de RAD dat maatregelen nodig zijn om het doelgroepenvervoer betaalbaar te houden. Het onderzoeksbureau heeft de mogelijke maatregelen goed afgewogen tegen de waarde van het vervoer voor de doelgroepen. Er moeten keuzes gemaakt worden. Veel mogelijke maatregelen zijn ter besluitvorming door de individuele (18*) gemeenten.
De BVO kiest voor nadere uitwerking van de maatregelen:
- een toeslag voor kort tevoren reserveren;
  om eerder reserveren te stimuleren waardoor de vervoerder meer tijd heeft om ritten slimmer te plannen (is ook beter voor het milieu)
- het voorkomen van loosmeldingen;
  door nabellen bij herhaaldelijk loosmelden om de oorzaak hiervan op te lossen.

De RAD adviseert om, in plaats van een toeslag, een positieve impuls te geven aan kostenbeheersing door het bieden van korting bij vroeg reserveren en het bevorderen van het boeken van ritten via internet. Dit advies wordt door de BVO niet overgenomen.

De RAD krijgt de toezegging van de BVO dat de RAD op de hoogte wordt gehouden van de bevindingen en van de maatregelen die de individuele gemeenten gaan nemen in het kader van kostenreductie binnen het Avan-vervoer.

b. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Avan;



Medio 2021 gaan twee klanttevredenheidsonderzoeken van start: één voor het routevervoer en één voor het vraagafhankelijk vervoer.
Het KTO routevervoer betreft een schriftelijke vragenlijst die drie jaar lang jaarlijks wordt verstuurd naar de Avan-reiziger in het routevervoer.
Het KTO vraagafhankelijk vervoer betreft een telefonische bellijst: wekelijks worden 35 reizigers gebeld en bevraagd over hun ervaring met een recente rit.

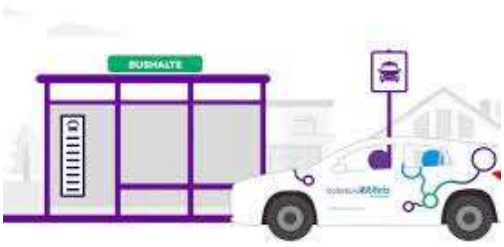
In zijn vergadering van 14 april wordt de uitvoering van beide KTO's met de contractmanager BVO besproken. De concept vragenlijsten van beide KTO's worden ter advisering aan de RAD voorgelegd.
In een brief d.d. 18 mei geeft de RAD zijn reactie op de vragenlijsten en pleit daarbij voor een aanvullend kwalitatief onderzoek waarbij reizigers in het routevervoer persoonlijk diepgaander worden geïnterviewd. De BVO beantwoordt de reactie van de RAD op de vragenlijsten en geeft aan een aanvullend kwalitatief onderzoek in overweging te zullen nemen nadat beide KTO's volledig zijn uitgevoerd.

In oktober worden de uitkomsten van beide KTO's met de RAD gedeeld, deels vertrouwelijk omdat het KTO vraagafhankelijk vervoer nog niet representatief is.
De RAD spreekt zijn complimenten uit voor de score van 7,8 van de reizigers voor de kwaliteit van het routevervoer.
De RAD spreekt zijn waardering uit dat het vroegtijdig is betrokken bij de opstart van de KTO's en dat de voorlopige uitkomsten met de RAD worden gedeeld.

* Zie voetnoot pag. 1.

c. HaltetaxiRRReis;
In zijn vergadering van 20 januari geeft de directeur/secretaris van de BVO toelichting op het voornemen van de provincie Gelderland voor introductie van een 'hubtaxi', vervoer van halte naar halte, ter vervanging van het huidige OV-vangnet in Gelderland.
De RAD ziet geen heil in een tweede vervoersysteem naast het Avan-vervoer. De reizigers die nu zonder Wmo-indicatie met Avan reizen, kunnen door hun beperking waarschijnlijk niet met het haltevervoer reizen. Daarbij betekent dit een kostbare investering in een vervoersysteem dat er, met gebruik van Avan als aanvullend OV, al is.

De voorzitter van de RAD zoekt hierover contact met de directeuren in het OV-vangnet binnen de samenwerkende regio's, met het ROCOV Gelderland en met het regionale portefeuillehoudersoverleg Mobiliteit.
Op 17 maart spreekt de voorzitter namens de RAD in tijdens de oordeelsvormende bijeenkomst van de Provinciale Staten Gelderland. Hij pleit voor behoud van het integrale vervoersysteem binnen de samenwerkende zes regio's.



In mei wordt duidelijk dat de provincie Gelderland de aanbesteding voor een hubtaxi, de haltetaxiRRReis, in gang gaat zetten. Per 3 april 2022 kunnen alleen reizigers met een Wmo-indicatie gebruik maken van Avan. Voor overige reizigers is de haltetaxi beschikbaar en het reguliere OV.
De RAD adviseert de BVO om de gevolgen van dit besluit goed te communiceren richting de Avan-reiziger.

d. Ritten met aankomsttijdgarantie;
In elke vergadering van de RAD wordt de managementrapportage (marap) van Avan besproken. De rapportage biedt een overzicht van het aantal ritten per gemeente en klachten en prestaties op diverse criteria die aan Avan worden gesteld.
In januari vraagt de RAD met klem aandacht voor het lage percentage ritten met aankomsttijdgarantie dat op tijd komt, vooral in de regio Oost. Daarnaast is de RAD van mening dat bij toekenning van een mogelijke vergoeding van de ritprijs onvoldoende is gelet op het belang van een rit met aankomsttijdgarantie en dat een betere genoegdoening op zijn plaats zou zijn.



In de vergadering van 26 mei licht de contractmanager BVO toe dat het aantal ritten met aankomsttijdgarantie dat niet op tijd kwam, vooral ritten betrof waarbij de taxi te vroeg was. Te vroeg (meer dan 30 minuten voor aankomsttijd) is weliswaar beter dan te laat, maar niet wenselijk en niet volgens afspraak. De vervoerders zijn hierop aangesproken. De contractmanager BVO zegt toe de ritten met aankomsttijdgarantie te gaan monitoren.

De RAD is van mening dat het vergoeden van de ritprijs en/of een bos bloemen bij te laat arriveren niet in verhouding staat tot de gemiste activiteit. De RAD dringt er bij de BVO op aan om standaard beleid te ontwikkelen waarbij de compensatie voor de reiziger uniform en ruimhartig is.
De BVO onderschrijft de mening van de RAD dat ingeval van een gemiste activiteit ondanks het boeken van een rit met aankomsttijdgarantie, gedegen beoordeling dient plaats te vinden. Het maken van beleid echter, laat minder ruimte voor de menselijke maat. Daarnaast is het aantal ritten met aankomsttijdgarantie dat te laat komt, gering. Om die redenen besluit de BVO om geen standaard beleid te ontwikkelen, maar om per situatie te beslissen over een passende compensatie.

Eind 2021 is de prestatie op ritten met aankomsttijdgarantie nog steeds beneden de norm. Uit de monitoring door de BVO blijkt dat meer dan 90% van de ritten met aankomsttijdgarantie die niet op tijd zijn, te vroeg waren.

e. Gesprek met voorzitter BVO;
Zoals te doen gebruikelijk is de voorzitter van de BVO, het bestuur van Avan*, eens per jaar, ditmaal op 3 november, in de (online) vergadering van de RAD aanwezig.

Er wordt gesproken over de impact van corona op het Avan-vervoer. De RAD is het met de wethouder eens dat vanuit Avan steeds adequaat en duidelijk wordt gecommuniceerd over de coronamaatregelen in het Avan-vervoer. Daardoor worden problemen voorkomen en zijn er relatief weinig klachten.



De RAD stelt het vrijwilligersvervoer aan de orde. De RAD maakt zich zorgen over het feit dat gemeenten steeds vaker verwijzen naar vrijwilligersvervoer, terwijl mensen met een beperking, die over een indicatie beschikken, recht hebben op professioneel vervoer. De beschikbaarheid van vrijwilligersvervoer mag niet ten koste gaan van het professionele vervoer, temeer daar corona de kwetsbaarheid van het vrijwilligersvervoer heeft aangetoond: de buurtbussen hebben tijdens corona nauwelijks gereden.
De suggestie van de RAD om het aanbod aan vrijwilligersvervoer in kaart te brengen binnen het Avan-gebied wordt door de BVO meegenomen.

De RAD bespreekt met de voorzitter van de BVO ook het besluit van de provincie voor invoering van de haltetaxiRRReis per april 2022. Een voldongen feit, dat door de RAD zeer wordt betreurd.

f. Corona en Avan;
Dit onderwerp wordt in nagenoeg elk overleg met de BVO besproken. De BVO volgt binnen het Avan-vervoer de richtlijnen van het RIVM en daarnaast van KNV TAXI. Dit resulteert soms in strengere regels dan die voor het OV gelden, zoals de medische mondkapjes. Dit brengt verwarring met zich mee. De BVO houdt de RAD voortdurend op de hoogte van de geldende maatregelen in het taxivervoer. De RAD houdt vinger aan de pols over heldere communicatie hierover op de website en naar de specifieke doelgroepen binnen het Avan-vervoer.

Het jaar 2021 begint met een lockdown, scholen zijn gesloten. Het leerlingenvervoer rijdt alleen naar de noodopvang. De bezetting in het Avan-vervoer is beperkt tot één reiziger per bank of rij stoelen. Het dragen van een medisch mondkapje in het voertuig is verplicht. Vanwege de avondlockdown vertrekt de laatste rit om 20.00u.
Medio februari start het leerlingenvervoer naar basisscholen weer op, Vanaf juli neemt het aantal reizigers weer toe, maar de vervoerders hebben hier nog niet op gerekend. Zij kampen met personeelstekort.
Vanaf oktober mogen de voertuigen weer volledig worden bezet. Het medisch mondkapje is nog steeds verplicht.

De RAD houdt vinger aan de pols over de stiptheid van de ritten en de telefonische wachttijd bij het callcenter, beide te wijten aan personeelstekort. De RAD dringt aan op goede communicatie via de website en nieuwsbrief. Daarnaast dient de RAD een voorstel in om reizigers te compenseren. Zie 4d.



De RAD laat zich ook informeren over de financiële gevolgen van corona voor het Avan-vervoer en over de financiële compensatie aan vervoerders.

e. Overige onderwerpen;
Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2021:
- In elke vergadering de managementrapportage van Avan besproken met de BVO;
- zich laten informeren over de communicatie en afschaffing van het contant betalen in het voertuig, over de regelgeving als het pinautomaat in het voertuig niet werkt en over andere betalingsalternatieven;
- het vernieuwde online ritboekingsportal getest en verbetervoorstellen gedaan;
- de BVO op de hoogte gesteld van het niet verschijnen van de Avan-banner in 9292 via de mobiel;
- bij de BVO aandacht gevraagd voor het hoge percentage loosmeldingen in Arnhem Noord;
- een interview gegeven voor TaxiPro over vrijwilligersvervoer versus regulier zorgvervoer, zie bijlage I.
- op het Nationaal Congres Contractvervoer van TaxiPro het bestaan en de werkwijze van de RAD als adviesorgaan van het doelgroepenvervoer onder de aandacht gebracht;
- elkaar voortdurend op de hoogte gehouden van berichtgevingen in de media over het doelgroepenvervoer in de regio en in den lande.

5. Adviezen

De RAD is een officieel adviesorgaan van de BVO, de bedrijfsvoeringsorganisatie waarin de deelnemende gemeenten (zie voetnoot pag. 1) zijn verenigd. De RAD brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over het Avan-vervoer en alles wat daaraan gerelateerd is.

In de contacten met de BVO, in en buiten de vergadering, heeft de RAD op diverse onderdelen van het doelgroepenvervoer zijn inbreng geleverd. Deze inbreng is terug te lezen in dit jaarverslag.

In 2021 heeft de RAD desgevraagd geadviseerd over:



- het marktonderzoek 2020 door Moventem;
- maatregelen in het kader van kostenreductie;
- de concept vragenlijsten voor de klanttevredenheids-onderzoeken;
- een spraakgestuurde reserveringslijn;

omwille van de klantvriendelijkheid en gelet op de doelgroep heeft de RAD negatief geadviseerd.

De RAD heeft ongevraagd geadviseerd om:
- standaard beleid te ontwikkelen voor compensatie aan reizigers ingeval een rit met aankomsttijdgarantie te laat arriveert;
- vaste opstaplocaties aan te wijzen bij winkelcentra en in steden;
- de reizigers in het Avan-vervoer zonder Wmo-indicatie goed te informeren over de gevolgen van de komst van haltetaxiRRReis in 2022.

6. Voorlichting en communicatie

De volgende bijeenkomsten zijn door RAD-leden (fysiek of online) bijgewoond:
- 2 maart, bijeenkomst Ieder(in) i.k.v. Verkiezingen 2021
- 24 juni, bijeenkomst Min. VWS en IenW inz. Inclusief OV en doelgroepenvervoer
- 16 september, Nationaal Congres Contractvervoer
- 14 december, Hulpmiddelen en Mobiliteit

De website van Avan (www.avan-vervoer.nl) biedt actuele informatie over het Avan-vervoer en over de RAD. De RAD heeft een eigen brochure en is via e-mail bereikbaar voor opmerkingen en ervaringen van o.a. contactambtenaren en gebruikers van Avan: radsecretariaat@gmail.com

BIJLAGE I

Interview TaxiPro, 7 oktober 2021



Vrijwilligersvervoer nooit meer dan een aanvulling op zorgvervoer’

Vrijwillige vervoersinitiatieven schieten als paddenstoelen uit de grond. Gemeenten stellen dit vervoer ook steeds vaker boven het doelgroepenvervoer, onder het mom van participatie. Dit baart de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) in Arnhem Nijmegen grote zorgen. Vrijwilligersvervoer biedt volgens hen namelijk “absoluut niet dezelfde mogelijkheden” als het reguliere zorgvervoer of het OV.

“Vrijwilligersvervoer moet altijd een aanvulling blijven op het reguliere zorgvervoer”, stelt Dirk van Uitert. Als voorzitter van de RAD stelt hij dat zij niet tegen de vrijwillige vervoersinitiatieven zijn, maar dat dit nooit de enige vervoersoptie mag worden. Gemeenten zijn door de participatiewet en de komst van de jeugdzorg in hun takenpakket in een zware financiële situatie terechtgekomen. Mede daarom wordt er op veel plaatsen gekeken hoe er bezuinigd kan worden op het doelgroepenvervoer.

Het gebruikmaken van vrijwillige vervoersdiensten is een manier waarop dit wordt gedaan. In Nederland zijn er steeds meer zelfstandig wonende ouderen, aldus Van Uitert. “Deze mensen wil de overheid zo lang mogelijk aan huis voorzien van zorg en zo lang mogelijk faciliteren om van A naar B te gaan. Daarmee laat je hen ook participeren in de samenleving, omdat ze onder de mensen komen. Het is prima om vrijwilligers hier een rol in te geven, maar niet in plaats van het professionele doelgroepenvervoer.”

Doordeweeks en minimaal twee dagen van tevoren

Vicevoorzitter Patricia van Bladel-Meussen – tevens voorzitter van de Gehandicaptenraad Westervoort – legt uit waarom vrijwilligersvervoer geen alternatief kan zijn voor het zorgvervoer. “Denk aan de reistijden en de tarieven, maar ook aan de aanmeldtijd. Een rit met de Plusbus in Westervoort moet minimaal twee dagen van tevoren geboekt worden. Daarbij wordt er van maandag tot en met zaterdag gereden van negen uur ’s ochtends tot zes uur ’s avonds. Avondritten kunnen alleen doordeweeks als er een chauffeur bereid gevonden wordt.”

Tegelijkertijd speelt er een groot chauffeurstekort in de zorgvervoer- en taxibranche. Vrijwillige vervoersinitiatieven kunnen als middel gezien worden om de problemen die hiermee gepaard gaan te verlichten. Toch is dit volgens Van Uitert geen structurele oplossing. “Toen corona uitbrak, waren de eerste bussen die uitvielen de buurtbussen. De vrijwilligersinitiatieven worden namelijk gerund door mensen uit een kwetsbare doelgroep: ouderen. Zij leggen het werk neer in zulke situaties, waardoor alternatief vervoer nodig blijft.”

Financiële doel bereikt, maar participatiedoel niet

In Westervoort moeten gebruikers van het Wmo-vervoer sinds 1 oktober 5 euro per maand betalen aan de gemeente voor het doelgroepenvervoer, naast het tarief dat men al betaalt om te reizen. Op deze manier worden de mensen volgens Van Bladel gepusht om gebruik te maken van alternatieve vervoersmiddelen. “Hoewel de keuze voor het vraagafhankelijke zorgvervoer er nog is, wordt dit vervoer wel minder aantrekkelijk gemaakt.”

Al veel mensen hebben volgens de vicevoorzitter daardoor afscheid genomen van hun vervoerspas. “Hiermee heeft de gemeente haar financiële doel bereikt, maar het participatiedoel niet. Velen moeten er namelijk niet aan denken om afscheid te nemen van de Wmo-pas. Zij willen altijd garantie hebben dat zij zich op een zelfstandige manier kunnen verplaatsen en willen niet afhankelijk zijn van anderen.” Daarbij zijn de kosten van het vrijwilligersvervoer voor de reizigers volgens Van Bladel ook niet lager dan de kosten van het doelgroepenvervoer.

In strijd met VN-verdrag voor gelijke rechten

De RAD begrijpt dat de gemeenten te maken hebben met beperkte budgetten, maar blijft er voor waken dat het niet nog verder ten koste gaat van het vraagafhankelijke vervoer. “De gemeenten in het hele land moeten ervoor blijven zorgen dat iedereen die niet met het openbaar vervoer kan reizen, op dezelfde tijden, voor hetzelfde tarief en onder dezelfde voorwaarden moet kunnen reizen als iedere andere burger die dat wel kan met het OV.”

Zolang mensen het prima vinden om te reizen onder andere voorwaarden, zoals bij de Plusbus, zouden vrijwillige vervoersystemen volgens Van Bladel wel kunnen blijven bestaan. “Zolang er daarnaast maar een systeem blijft bestaan dat wel een gelijkwaardig alternatief vormt aan het OV. Het vervangen van het reguliere doelgroepenvervoer door een vrijwillige vervoersdienst vergroot de afhankelijkheid van het netwerk. Bovendien is het in strijd met het VN-verdrag voor gelijke rechten van mensen met een handicap.”

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

Juni 2022