Aanbiedingsbrief bij jaarverslag 2022

Elst, 14 juli 2023

Betreft: RAD jaarverslag 2022

Geachte lezer,

Met genoegen bied ik u hierbij het jaarverslag 2022 aan van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen (RAD).

Tot het geven van nadere toelichting en informatie zijn wij graag bereid.
Ons e-adres is radsecretariaat@gmail.com.

Namens de leden van de RAD,

Dirk H. van Uitert
(onafhankelijk voorzitter)

Bijlage: 1

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

JAARVERSLAG 2022

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

INHOUD

Voorwoord

Avan – BVO – RAD……. 1

Vergaderingen…….. 3

Behandelde onderwerpen……... 3

Adviezen……..…….. 8

Voorlichting en communicatie…...……. 8

Juni 2023

VOORWOORD

Het doet mij genoegen om u namens de leden van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) het jaarverslag 2022 te mogen presenteren.

Ook in 2022 heeft de RAD de noodzakelijke meerwaarde geboden door vanuit het reizigersperspectief mee te denken en te adviseren over de verbetering van de dagelijkse praktijk van het doelgroepenvervoer van Avan.

Gelijkwaardige participatie op basis van artikel 20 (over persoonlijke mobiliteit) van het VN-verdrag Handicap is voor de RAD uitgangspunt in denken en doen.

De RAD heeft veel waardering voor de vele vrijwilligersinitiatieven op het gebied van aanvullend vervoer en constateert dat dit voor een aantal reizigers als een welkome aanvulling wordt ervaren.
Echter, sommige gemeenten in de Avan-regio merken dergelijke initiatieven in het kader van de Wmo inmiddels aan als een voorliggende voorziening. De RAD vindt dit een uiterst ongewenste ontwikkeling die in strijd is met de bedoeling van het ook door de Nederlandse overheid en gemeenten geratificeerde VN-verdrag. De beoogde "Gelijkwaardige mogelijkheden" worden door de reizigersvoorwaarden van de vrijwilligersinitiatieven niet geboden, terwijl Avan - ondanks personeelsgebrek - de reizigersvoorwaarden van het reguliere OV veel beter benadert.
Wij roepen daarom alle gemeenten in het Avan-vervoersgebied op om bij de indicatie voor het gebruik geen extra drempels op te werpen en de gelijkwaardige zelfstandige participatiemogelijkheden niet verder in te perken voor reizigers die er wel degelijk belang aan hechten om vervoerd te worden door Avan.

Uit dit verslag blijkt dat de RAD voor vertegenwoordiging uit een aantal gemeenten nog vacatures kent. Lidmaatschap van onze raad vereist met name ervaring en betrokkenheid bij het doelgroepenvervoer. Bij het schrijven van dit voorwoord betreft dat de gemeenten Doesburg, Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Montferland en Wijchen. Mocht u personen kennen die voldoen aan genoemde vereisten dan vernemen wij dat graag via radsecretariaat@gmail.com.

De ook in 2022 weer uitstekende samenwerking met bestuur en medewerkers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen wordt door ons zeer op prijs gesteld. De vrij unieke wijze waarop de reizigersbetrokkenheid bij Avan geregeld is verdient navolging. Als RAD brengen wij dit dan ook waar mogelijk onder de aandacht van beleidsmakers op het gebied van doelgroepenvervoer.

Elst, 5 juli 2023

Dirk H. van Uitert
(Voorzitter)

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 en dagbestedingsvervoer.

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 2022 wordt de RAD gevormd door:

	achtergrond:
De heer D.H. van Uitert, vz	: welzijn, zorg, duurzaamheid, bestuurlijke ervaring
Mevrouw P. van Bladel, vv	: gebruiker Avan, Gehandicaptenraad Westervoort, Raad voor Sociaal Domein Duiven
De heer J. Achterberg	: gebruiker Avan, cliëntenraad Het Schild in Wolfheze
De heer H. de Beer	: gebruiker Avan, Adviesraad Cliënten- en Inwoners-participatie Rheden-Rozendaal
De heer E. Bron	: leerlingenvervoer Duiven
Mevrouw L. Bok	: Adviesraad Sociaal Domein Doesburg
Mevrouw M. van den Broek	: gebruiker Avan, Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG)
De heer G. Clairbois	: leerlingenvervoer Heumen en Mook en Middelaar
De heer R. van Dijk	: gebruiker Avan, 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
De heer B. Statema	: Adviesraad Sociaal Domein Beuningen
Mevrouw T.M.A. Wieland	: Seniorenraad Berg en Dal, ROCOV Gelderland

Rooster van aftreden;
Medio 2022 besluit de heer Den Duijf om zijn zetel in de RAD, na bijna 25 jaar betrokkenheid bij het regiotaxivervoer, over te dragen aan mevrouw M. van den Broek, collega bij het APCG. In de vergadering van 2 november wordt afscheid genomen van de heer Den Duijf. Hij wordt geroemd om zijn positief kritische inzet, het meedenken, het samenwerken, zijn volharding bij persoonlijke tegenslag, zijn humor.

Op 14 september treden de heer J. Achterberg en de heer E. Bron toe tot de RAD.

De heer B. Statema en de heer P. Jansen zijn in 2022 volgens het rooster van aftreden herbenoembaar. In de vergadering van 7 december 2022 worden zij voor een tweede termijn van 4 jaar herbenoemd.

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 2022 ontbreekt vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Montferland, Wijchen en Zevenaar. In de nieuwsbrief en op de website 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. Daarnaast heeft de heer Van Uitert zitting in de klankbordgroep Nationaal Congres Contractvervoer.

2. Vergaderingen

De RAD is in 2022 vijf keer in vergadering bijeen geweest. Twee geplande vergaderingen aan het begin van het jaar werden afgelast vanwege te weinig urgente onderwerpen.

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 van het ROCOV (Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer) die zich bezighoudt met toegankelijk aanvullend vervoer. Daar waar nodig worden de krachten gebundeld en worden adviezen met de werkgroep afgestemd en/of gezamenlijk uitgebracht.

Gasten die op uitnodiging van de RAD deelnamen aan de vergaderingen waren:
- de contractmanagers BVO
- de directeur/secretaris van de BVO
- de voorzitter van het bestuur van de BVO.

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

3. Behandelde onderwerpen

In 2022 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

a. Leerlingenvervoer
b. Toegankelijkheid documenten en website
c. Managementrapportage (marap)
d. Pinbetaling en ritbon in het Avan-vervoer
e. Adviesaanvraag ritreserveringstijden
f. Gesprek met voorzitter BVO DRAN
g. Evaluatie RAD
h. Overige onderwerpen

a. Leerlingenvervoer;
Na Arnhem, Rheden en Westervoort overwegen ook andere gemeenten de invoering van opstaplocaties in het leerlingenvervoer. De BVO heeft hierin geen stem, maar de RAD verzoekt de contractmanagers om aan de deelnemende gemeenten in de BVO mee te geven om ouders te betrekken bij het bepalen van de opstaplocaties en om ervoor te zorgen dat de opstaplocaties beschut zijn.
De leden van de RAD doen navraag in de eigen gemeente naar de uitvoering van het leerlingenvervoer en het gebruik van opstaplocaties. Dit onderwerp blijft ook in 2023 op de agenda van de RAD.

Het leerlingenvervoer kampt met chauffeurskrapte doordat chauffeurs in coronatijd zijn gestopt en niet meer zijn teruggekomen. De BVO kijkt naar creatieve oplossingen zodat de ritten gereden kunnen blijven worden, zoals het rijden van lusroutes of, in overleg met de ouders, kinderen met een solo-indicatie toch proberen met meer kinderen te vervoeren. Een andere maatregel is het oprekken van de reistijd van maximaal 60 minuten naar maximaal 75 minuten. Het alternatief is geen rit en dat wil de BVO voorkomen.
Tegelijkertijd is landelijk de discussie gaande over een maximale reistijd van 45 minuten in het leerlingenvervoer. Met het huidige aantal leerlingen en het aantal chauffeurs is dat volgens de BVO niet mogelijk en is het in sommige gevallen al niet haalbaar in de ochtendspits, zelfs als iemand individueel vervoerd wordt.

In een gesprek met de voorzitter en de directeur van de BVO (zie 3f) stelt de RAD vragen over de gezondheidssituatie van de kinderen in relatie tot het gecombineerd vervoeren. Ervaringsdeskundigen binnen de RAD leggen uit dat de voor de hand liggende vraag aan ouders om zelf hun kind of meerdere kinderen naar school te brengen onderliggende factoren heeft waardoor dit geen eenvoudige oplossing is.
De RAD adviseert de BVO om samen met scholen te kijken naar mogelijke oplossingen.
De RAD blijft deze ontwikkelingen volgen.

b. Toegankelijkheid documenten en website;

In zijn vergadering van 14 september stelt de RAD de toegankelijkheid van de website en van de folders van Avan aan de orde. De folders en de website worden door de blinde leden van de RAD getoetst op toegankelijkheid. De folders worden als goed toegankelijk beoordeeld. De website van Avan voldoet aan de minimale eisen van toegankelijkheid van overheidswebsites, maar de BVO staat open voor verdere verbetering op dat gebied.
Op verzoek van de RAD wordt door de BVO de mogelijkheid van een voorleesfunctie op de website onderzocht, alsmede de mogelijkheid van een voice-over voor de website op de mobiele telefoon.
Eveneens op verzoek van de RAD wordt de managementrapportage, die vooral uit tabellen en grafieken bestaat en derhalve onleesbaar is voor de blinde leden van de RAD, door de contractmanager van de BVO voortaan voorzien van een inhoudelijke toelichting. Dit wordt door de RAD zeer gewaardeerd.

Op voorstel van de RAD zal de BVO een bijeenkomst organiseren tussen de blinde leden van de RAD en het callcenter ter mogelijke verbetering van de dienstverlening rond ritboekingen.

Toegankelijkheid van de website, van de documentatie en van de dienstverlening van Avan voor mensen met een beperking blijft een belangrijk aandachtspunt van de RAD.

c. Managementrapportage (marap);

In elke vergadering bespreekt de RAD de management-rapportage van Avan met de BVO. De rapportage biedt een overzicht van het aantal ritten per gemeente en klachten en prestaties op diverse criteria die aan Avan worden gesteld.
Met name het personeelstekort, de gevolgen van de cao-stakingen in het vervoer en de stiptheid van ritten, vooral van ritten met aankomsttijdgarantie, zijn voor de RAD in 2022 belangrijke aandachtspunten.

Op eerder verzoek van de RAD wordt door de BVO maandelijks gemonitord op ritten met aankomsttijdgarantie, worden vervoerders aangesproken bij niet op tijd arriveren en wordt elke klacht apart beoordeeld.

De RAD spreekt zijn complimenten uit naar de BVO voor de adequate communicatie over mogelijke gevolgen van de chauffeursstakingen voor het Avan-vervoer.
Daarnaast complimenteert de RAD de BVO met de forse vermindering van de telefonische wachttijd ten opzichte van 2021.

d. Pinbetaling en ritbon in het Avan-vervoer;

Leden van de RAD die gebruik maken van het Avan-vervoer geven aan het niet prettig te vinden dat chauffeurs in het voertuig voor hen pinnen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als de reiziger niet bij het pin-apparaat kan. De chauffeur dient dan het pin-apparaat te ontkoppelen, maar vraagt in plaats daarvan de pas van de reiziger en verricht de pinbetaling (contactloos). De RAD is van mening dat reizigers in staat moeten worden gesteld om zelf de pinbetaling te verrichten. De BVO is het daarmee eens, dat is ook de instructie aan de chauffeurs. De BVO zal dit extra onder de aandacht brengen bij de vervoerders, evenals het signaal vanuit de RAD dat niet altijd een ritbon wordt verstrekt.

e. Adviesaanvraag ritreserveringstijden;
Op 6 september ontvangt de RAD een adviesaanvraag van de BVO met betrekking tot het wijzigen van reistijden en vooraanmeldtijden in het vraagafhankelijk Avan-vervoer. Reden voor deze wijzigingen is een effectievere inzet van chauffeurs in de late avonduren.

Hoewel de RAD begrip heeft voor de reden voor de tijdsaanpassingen, betekenen de drie voorstellen hiertoe kwaliteitsverlies voor het Avan-vervoer en beperkingen van de reisvrijheid van de reizigers die afhankelijk zijn van het Avan-vervoer. De reiziger moet inleveren en daar staat niets tegenover.
Het vraagafhankelijk vervoer is bedoeld om reizigers met een mobiliteitsbeperking de kans te bieden om op een volwaardige en gelijkwaardige wijze deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Met dat uitgangspunt, zoals vastgesteld in het in 2016 ook door Nederland geratificeerde VN-verdrag handicap, heeft de RAD de voorstellen beoordeeld.

Uit de drie voorstellen kiest de RAD voor het voorstel dat het minst ingrijpend is als het gaat om gelijkwaardige behandeling. De RAD kiest daarmee voor een uiterste vertrektijd van 00.00u op alle dagen. Over de overige twee voorstellen adviseert de RAD negatief, omdat dat ten koste gaat van de spontaniteit van het reizen en voor een Wmo-reiziger tot ongewenste situaties kan leiden.
De keuze van de RAD wordt door de BVO overgenomen, maar de BVO besluit ook om het tijdstip van uiterlijke ritservering ’s avonds te stellen op 20.00u in plaats van 17.00u, een afweging tussen behoud van de spontaniteit van het reizen versus het probleem van het chauffeurstekort.

De RAD besluit om de evaluatie van deze besluiten af te wachten die volgend jaar zomer plaatsvindt. De RAD zal zich er hard voor maken dat de kwaliteit van het Avan-vervoer zodra mogelijk weer op niveau komt.

f. Gesprek met voorzitter BVO DRAN;
Zoals te doen gebruikelijk is de voorzitter van de BVO eens per jaar, ditmaal op 2 november, samen met de directeur in de vergadering van de RAD aanwezig.

Het probleem van het chauffeurstekort in het leerlingenvervoer wordt besproken (zie 3a). Daarnaast geeft de RAD aan geregeld te worden benaderd door chauffeurs van Avan die willen meedenken over verbeteringen van het Avan-vervoer. Chauffeurs kunnen geen lid worden van de RAD, omdat de RAD een adviesraad is van gebruikers. De RAD geeft de BVO in overweging om een chauffeurspanel in het leven te roepen, omdat chauffeurs nuttige inbreng kunnen hebben.
De haltetaxiRRReis, die tegenwoordig het OV-vangnet in Gelderland uitvoert, wordt kort besproken.
Daarnaast geeft de RAD aan dat bij veel congressen en bijeenkomsten over personen-vervoer de reiziger niet is vertegenwoordigd. De RAD brengt dat bij de organisatoren onder de aandacht, om daar verandering in te krijgen.

De voorzitter van de BVO spreekt zijn waardering uit voor de goede samenwerking tussen de RAD en de BVO en de manier waarop de RAD zijn rol van ‘luis in de pels’ kritisch, maar realistisch en positief vervult.

g. Evaluatie RAD;
Aansluitend aan zijn vergadering op 7 december evalueert de RAD zijn eigen functioneren. De leden van de RAD zijn het er unaniem over eens dat het werk van de RAD zinvol is en genoegdoening biedt. De positie van de RAD is in den lande uniek, want deze is bekrachtigd in een Instellingsbesluit.
De relatie met de BVO is goed. Door de aanwezigheid van de BVO in de RAD-vergaderingen is er sprake van hoor, wederhoor en terugkoppeling. Actuele zaken komen goed aan bod.
Er is voldoende deskundigheid onder de leden om te kunnen oordelen en adviseren over het Avan-vervoer. De leden zijn in staat om individueel belang en algemeen belang te scheiden.

Zaken ter verbetering:
Meer invloed is wellicht te bereiken via de gemeenteraden en lokale adviesraden.
Inclusie en gelijkwaardigheid blijven een nadrukkelijk aandachtspunt. Dit ligt niet als zodanig vast in het Instellingsbesluit.

Aan deze zaken ter verbetering wordt in 2023 vervolg gegeven.

e. Overige onderwerpen;
Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2022:
- zich op de hoogte laten stellen van de laatste coronamaatregelen voor het doelgroepenvervoer;
- elk kwartaal de klanttevredenheidsrapportages (KTO) over het vraagafhankelijk vervoer en het routevervoer besproken met de BVO;
  m.u.v. klachtenafhandeling scoort Avan op alle punten een 8 of meer. De KTO's komen overeen met de managementrapportage, prestatie en beleving.
- de uitvoering van het OV-vangnet door haltetaxiRRReis gevolgd;
- kennis genomen van de sectorprotocollen
  - Zorgvervoer kinderen t/m 17 jaar
  - Zorgvervoer vanaf 18 jaar
  - Scenarioprotocol veilig zorg- en taxivervoer;
- kennis genomen van het jaarverslag van de klachtencommissie van Avan;
- een organisatie dat vervoer coördineert voor sporters met een beperking voorzien van een (informeel) overzicht van vrijwillige vervoersinitiatieven in de regio Arnhem-Nijmegen, met daarbij de kanttekening dat de RAD van mening is dat dit soort (welkome) initiatieven door gemeenten niet als (verplicht) voorliggend alternatief voor het doelgroepenvervoer moeten worden bestempeld;
- elkaar voortdurend op de hoogte gehouden van berichtgevingen in de media over het doelgroepenvervoer in de regio en in den lande.

4. 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 2022 heeft de RAD desgevraagd geadviseerd over:
- ritreserveringstijden in het vraagafhankelijk vervoer

De RAD heeft ongevraagd geadviseerd over:
- de samenwerking te zoeken met scholen ter voorkoming van rituitval in het leerlingen vervoer door chauffeurstekort (zie 3a);
- de toegankelijkheid van de website, de folders en de telefonische dienstverlening van Avan (zie 3b);
- het vormen van een chauffeurspanel dat vanuit chauffeursperspectief de BVO kan adviseren over verbeteringen van het Avan-vervoer (zie 3f).

De BVO heeft dit advies besproken. De BVO wenst zijn rol zuiver te houden, want de BVO is niet de opdrachtgever van de chauffeurs. De BVO biedt aan om vervoerders te vragen dat de contractmanagers van de BVO worden uitgenodigd voor de chauffeurs-bijeenkomsten. Zij kunnen dan input ophalen bij de chauffeurs.

5. Voorlichting en communicatie

De voorzitter van de RAD heeft bij diverse bijeenkomsten, zoals bij een bijeenkomst van het AIM en bij het Nationaal Congres Contractvervoer (NCC) van TaxiPro, erop gewezen dat bij de meeste congressen over vervoer de reiziger niet aanwezig is. De stem van de reiziger wordt niet gehoord. Op het NCC komen leveranciers van materieel, vervoerders en overheden. De reiziger wordt niet uitgenodigd. Het wordt tijd dat een goede spreker uitlegt wat het betekent om te reizen met een beperking en dat professioneel doelgroepenvervoer en OV-vangnet een voorwaarde zijn. Het NCC moet toegankelijk worden voor reizigers door een gereduceerd of geen tarief te berekenen.

De volgende bijeenkomsten zijn door RAD-leden (fysiek of online) bijgewoond:
- 4 juli, klankbordgroep 1Stroom in Duiven
- 6 oktober, Nationaal Congres Contractvervoer in Houten
  De voorzitter van de RAD nam hierbij deel aan het panel dat zich boog over het thema ‘De waarde van het zorgvervoer’.

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

.

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

Juni 2023