Raadsinformatiebrief april 2025

Arnhem, 28 april 2025
Onderwerp: ontwikkelingen routevervoer Avan

Geachte leden van de gemeenteraad,

In het kader van een goed beschikbaar en kwalitatief hoogwaardig, voorspelbaar, maar ook betaalbaar, vervoersysteem wordt door de BVO DRAN gekeken naar diverse onderwerpen om ervoor te zorgen dat we dit kunnen blijven bieden. Een van deze onderwerpen is het realiseren van vaste instroom- en wijzigingsmomenten voor het routevervoer (leerlingenvervoer, vervoer naar jeugdwet instellingen en naar WMO groepsbegeleiding/dagbesteding). Met deze brief willen we u hierover verder informeren.

Huidige werkwijze, stand still periode bij start van het schooljaar

Om ervoor te zorgen dat het vervoer, aansluitend aan de zomervakantie, voor reizigers en ouders/verzorgers voorspelbaar en rustig van start gaat, maakt Avan al meerdere jaren gebruik van een stand still periode. Deze geldt op dit moment zowel voor het leerlingenvervoer als voor het jeugdwetvervoer.
Twee weken voordat de scholen starten tot en met een week daarna worden er geen nieuwe aanmeldingen of wijzigingen opgepakt door de vervoerders. Op deze wijze worden reizigers die tijdig zijn aangemeld niet geconfronteerd met vele ad hoc wijzigingen in het vervoer bij de start van het schooljaar. Reizigers die tijdens deze stand still periode worden aangemeld, worden in de tweede schoolweek ingepland. Het vervoer voor deze reizigers start vanaf de derde schoolweek. Het is dan ook niet te voorkomen dat er in deze periode sprake is van forse wijzigingen, ook voor reizigers die tijdig waren aangemeld en al vervoerd werden. Samenstellingen van routes wijzigt, reistijden en ophaalmomenten worden aangepast, reizigers krijgen een andere chauffeur. Deze werkwijze blijft ongewijzigd.

Vaste instroom- en wijzigingsmomenten

Gedurende het jaar is momenteel het streven om reizigers binnen 5 werkdagen na informatieverstrekking aan de vervoerder vervoer te bieden. Elke individuele aanmelding en wijziging, voor welke vorm van routevervoer dan ook, heeft gevolgen voor bestaande routes. Dit ad hoc karakter van wijzigingen ervaren reizigers, ouders en verzorgers als niet prettig en regelmatig worden hierover ook klachten ontvangen. Ook worden hierover door ouders/verzorgers opmerkingen gemaakt tijden het telefonisch klanttevredenheidsonderzoek dat kort na de start van het schooljaar wordt gehouden onder een deel van de gebruikers. Wijzigingen gedurende het jaar zijn niet te voorkomen. Wel is het mogelijk om het ad hoc karakter van de wijzigingen te beperken door te werken met vaste instroom- en wijzigingsmomenten.

Vanaf komend schooljaar gaat Avan werken met vaste instroom- en wijzigingsmomenten. Daardoor wordt het ad hoc karakter van wijzigingen beperkt. Op vooraf bepaalde vaste momenten worden wijzigingen en nieuwe instroom doorgevoerd, waarbij de omvang wat groter is, maar er minder sprake is van continue wijzigingen binnen het gehele vervoer. Zowel voor de reizigers in het vervoer als de ouders/verzorgers wordt meer rust gecreëerd en is communicatie over de wijzigingen praktischer uitvoerbaar en het vervoer wordt voor reizigers en ouders/verzorgers meer voorspelbaar. Ook kan hierdoor de vervoerder een meer optimale, en daardoor efficiëntere planning realiseren.

In hele uitzonderlijke gevallen kan het natuurlijk zijn dat het vaste instroommoment niet passend is. In die gevallen zal de gemeente in overleg gaan met de Vervoersorganisatie om te onderzoeken welke passende oplossing er eventueel is, waarbij recht wordt gedaan aan het behoud van bestaande routes en de rust die in het vervoer gecreëerd wordt met de vaste instroom- en wijzigingsmomenten.

Wat zijn mogelijke gevolgen voor de reiziger

In de gemeentelijke verordeningen is opgenomen dat op een aanvraag voor een vervoersvoorziening vanaf ontvangst van alle correct ingevulde formulieren het college binnen acht weken (en na verlenging tot 12 weken) een besluit neemt. Gedurende het schooljaar zijn er, aansluitend aan de stand still periode bij aanvang schooljaar 5 instroommomenten waardoor er elke 4 tot 6 weken reizigers kunnen instromen. Instroommomenten liggen aansluitend aan de schoolvakanties en enkele extra. Binnen de vigerende beslistermijn is in alle gevallen een instroommoment. De inschatting is dat voor het merendeel van onze reizigers er geen gevolgen zullen zijn.

Communicatie en monitoring

Naast deze brief aan u, zullen we samen met de gemeenten en vervoerders ook de ouders/verzorgers, reizigers, scholen en instellingen informeren. Hiervoor wordt, samen met de gemeenten, een communicatieplan opgesteld. Daarbij valt te denken aan het informeren via de gemeentelijke kanalen, waaronder ook het aanvraagproces. De BVO DRAN zal het opnemen in de huidige communicatie, zoals nieuwsbrieven, website, welkomstpakketten e.d. vanuit Avan.

De nieuwe werkwijze en ervaringen zullen in nauwe samenwerking tussen de gemeenten en de Vervoersorganisatie worden gemonitord. In het eerste kwartaal van 2026 zullen de eerste ervaringen gedeeld worden met het bestuur van de BVO DRAN.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

M. van den Beucken

Directeur BVO DRAN