Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)
regio Arnhem Nijmegen

Aan: Gemeenteraden regio Arnhem Nijmegen

Elst, 21 juli 2021

Betreft: Aanbieding Jaarverslag 2020

Geachte raadsleden,

Met genoegen bied ik u hierbij het jaarverslag 2020 aan van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmegen (RAD).

Juist in het afgelopen 'coronajaar' heeft zich, getuige dit jaarverslag, de waarde van actieve reizigers- en gebruikersparticipatie bij het doelgroepenvervoer bewezen. En dat is in hoge mate het gevolg van onze aanpak die te kenmerken valt als beleids- èn uitvoeringsgericht.

Zonder de indruk te willen wekken dat andere onderdelen van ons verslag minder relevant zijn, wil ik in deze aanbiedingsbrief nogmaals benadrukken dat de RAD het betreurt dat de provincie Gelderland in 2022 overgaat tot een ander (eigen) systeem van aanvullend openbaar vervoer. Tot op heden werd dat gecombineerd met het doelgroepenvervoer in de verschillende Gelderse regio's. Overleg tussen provincie en die regio's over voortzetting hiervan heeft helaas geen positief resultaat opgeleverd. De provincie is inmiddels met een aanbestedingsprocedure gestart om te komen tot een systeem van haltetaxi's.

Het is onzes inziens een gemiste kans dat niet gekozen is voor het realiseren van één integraal Gelders systeem voor het aanvullende vervoersaanbod. De huidige mogelijkheden op ICT-gebied zijn immers uiterst geschikt om zo'n systeem op te zetten. En dan hebben we het nog niet eens over de financiële voordelen welke een dergelijke aanpak zou kunnen bieden.

Het is in het belang van alle reizigers te hopen dat de door ons gewenste en telkenmale geadviseerde integrale aanpak in de komende jaren alsnog tot stand komt.

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,

[redacted]

Dirk H. van Uitert
(onafhankelijk voorzitter)

Bijlage: 1



Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

JAARVERSLAG 2020

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

INHOUD

Voorwoord
Avan – BVO – RAD..... 1
Verslagjaar 2020..... 3
Vergaderingen..... 3
Behandelde onderwerpen..... 4
Adviezen..... 7
Voorlichting en communicatie..... 8

JAARVERSLAG 2020



Juni 2021

VOORWOORD

Juist in het coronajaar 2020 heeft onze Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) zijn functie en bestaansrecht andermaal bewezen. De leden van de RAD werden telkens betrokken bij de wijze waarop men het Avan-vervoer optimaal in bedrijf dacht te houden en heeft gehouden. Dit is met name ook te danken de korte en open lijnen die we als RAD hebben met de werkorganisatie, directie en bestuur van de inter-gemeentelijke bedrijfsvoeringsorganisatie die het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen verzorgt.

Waar de diverse vrijwilligersinitiatieven op het terrein van aanvullend vervoer hun activiteiten noodgedwongen moesten staken bleef het Avan-vervoer, binnen de door de rijksoverheid gestelde kaders, functioneren. De RAD heeft daar veel waardering voor. Dit bewijst eens te meer de noodzaak van het - in opdracht van overheden - door de professionele vervoersbranche verzorgd doelgroepenvervoer. Als RAD blijven we ons dan ook ernstig zorgen maken over een trend die we ontwaren dat gemeenten de diverse vrijwillige vervoersinitiatieven in het kader van indicatiestelling voor de Wet maatschappelijke ondersteuning aanmerken als voorliggende voorziening. Daarmee snijden deze gemeenten de gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer (gedeeltelijk) de pas af naar regulier gebruik van Avan.
Vanzelfsprekend juichen ook wij de vrijwilligersinitiatieven toe, want ze dragen bij aan de kwaliteit van leven (in de meest brede zin) van ouderen en mensen met mobiliteits-beperkingen. Echter, vanwege die kwaliteit van leven moet juist ook het regionale doelgroepenvervoer maximaal bereikbaar zijn en blijven. Het is wat ons betreft dan ook zaak dat de gemeentelijke adviesraden voor het sociale domein hierop toezien en aandringen.

Uit recent onderzoek is gebleken dat het zowel de wens van ouderen als die van overheden is dat ze zo lang mogelijk thuis blijven wonen. En daarvoor zijn (naast veel aandacht voor woonkwaliteit, welzijn en zorg) goede mobiliteitsvoorzieningen van groot belang. Het regionale doelgroepenvervoer uitgevoerd door Avan is bij uitstek zo'n voorziening. In gemeentelijke visies op wonen van,voor en door ouderen mag het thema mobiliteit dan ook beslist niet ontbreken.

In 2020 heeft de provincie Gelderland de voorbereidingen getroffen om het aanvullend openbaar vervoer op andere wijze in te richten. Waar in 2020 in die plannen nog sprake was van invoeren van zogenaamde hubtaxi's, is bij het vaststellen van dit jaarverslag inmiddels duidelijk geworden dat de provincie dit vervoer gaat aanbesteden onder de merknaam 'HaltetaxiRRReis'.
Als na afronding van deze aanbesteding dit systeem in 2022 gaat functioneren komt daarmee een einde aan de combinatie van het regionaal doelgroepenvervoer en het aanvullend openbaar vervoer. Als RAD betreuren we dat zeer. Geredeneerd vanuit de uitgangspunten van inclusie en gekoppeld aan de noodzaak van maximale inzet van de schaarse overheidsmiddelen is het ongehoord dat er in 2022 twee systemen voor aanvullend vervoer zullen bestaan in de Gelderse regio's. Wij zullen ons dan ook blijven beijveren voor het combineren van deze beide modaliteiten van aanvullend vervoer. Daartoe zullen we zo veel als mogelijk samenwerken met de bestuurders van Avan .

Rest mij nog om een dankwoord uit te spreken naar alle leden van de RAD, de medewerkers en bestuurders van Avan en niet in de laatste plaats ons secretariaat voor hun inzet in het in alle opzichten zo bijzonder verlopen jaar 2020. Met gebruikmaking van de digitale middelen, die ons ten dienste stonden, zijn we er in geslaagd om een goede en proactieve invulling te geven aan de in ons instellingsbesluit beschreven functie, rol en taken.

Elst, 30 juni 2021

Dirk H van Uitert,
onafhankelijk voorzitter van de 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 2020 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, gemeente Rheden per nov.: Adviesraad Sociaal Domein 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

Herbenoeming;
In de vergadering van 28 oktober 2020 wordt de voorzitter herbenoemd voor een tweede zittingstermijn van 4 jaar. De herbenoeming wordt bekrachtigd door het bestuur van de BVO.

Rooster van aftreden;
Bijna alle zetels in de RAD zijn gevuld. In de vergadering van 9 december 2020 wordt het rooster van aftreden opgesteld waarbij de oudgedienden uit de voormalige Gebruikers-adviesraad worden herbenoemd voor 4 jaar.

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 vertegen-woordigde gemeenten.
Ultimo 2020 ontbreekt nog vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Montferland, Renkum en Wijchen.

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 2020



Het jaar 2020 is het jaar waarin de wereld te maken krijgt met een pandemie, het coronavirus. Om dit virus te bestrijden werd het leven en werken enorm beperkt door maatregelen die door de overheid werden opgelegd. Eén van die maatregelen betrof het verplicht thuiswerken. Van de geplande 7 vergaderingen in 2020 hebben er 4 plaatsgevonden. Twee daarvan op locatie en twee online.
Het Avan-vervoer kwam nagenoeg stil te liggen.
Het dagelijks bestuur van de RAD heeft tussentijds videocontact gehouden met de BVO en heeft per mail de leden van de RAD van de lopende zaken op de hoogte gehouden.

Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag is nog steeds sprake van een pandemie, maar door het dalend aantal besmettingen en ziekenhuisopnamen zijn de maatregelen versoepeld. Fysiek bij elkaar komen is toegestaan zolang 1,5m afstand van elkaar kan worden geborgd. Er mogen weer meer personen worden vervoerd in één voertuig.

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 2020 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 2020 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:
a. Aanbesteding doelgroepenvervoer
b. Marktonderzoek
c. Managementrapportage Avan
d. Gesprek met voorzitter BVO
e. Financiën Avan
f. Corona en Avan
g. Overige onderwerpen

a. Aanbesteding doelgroepenvervoer;
In 2019 is het doelgroepenvervoer opnieuw aanbesteed. De RAD is bij deze aanbesteding nauw betrokken geweest en heeft zijn inbreng vanuit gebruikerskennis en -ervaring geleverd op de nieuwe aanbesteding.

In de vergadering van 29 januari is de directeur/secretaris van de BVO aanwezig voor een uitgebreide, vertrouwelijke, toelichting op de stand van zaken met de gunningen van de aanbestedingen. Hij geeft aan dat de werkwijze, waarbij een afvaardiging van de RAD inbreng heeft geleverd in het voortraject op de aanbestedingen, als waardevol is ervaren. De RAD adviseert om bij digitale ontwikkelingen ten behoeve van de reiziger een werkgroepje van gebruikers te betrekken. Verder wordt gesproken over de communicatie naar de gemeenten over de gunningen en over integratie van de OV-chipkaart in het Avan-vervoer.

Daar fysiek vergaderen vanwege corona niet mogelijk is, houdt het dagelijks bestuur van de RAD contact met de BVO via video-overleg. Zo ook op 2 juni. In dat overleg meldt de BVO dat de aanbesteding van het callcenter is gegund aan DVG.
De BVO meldt tevens dat het vraagafhankelijk vervoer fors is afgenomen. De vervoerders hebben het financieel moeilijk. Avan volgt voor het vervoer de richtlijnen van het RIVM.
Het routevervoer in de nieuwe aanbesteding start per 1 augustus. De verwachting is dat tegen die tijd ook de scholen weer opengaan. De RAD stelt vragen over de communicatie naar de ouders, de wijze van opstart van het leerlingenvervoer en kennismaking van de chauffeur met ouders. De RAD is content dat lering is getrokken uit de vorige aanbesteding en dat adviezen daarover van de RAD worden opgevolgd.

In de vergadering van 16 september geeft de directeur/secretaris van de BVO een terugkoppeling van de start van het vraagafhankelijk vervoer, het jeugdwetvervoer en het dagbestedingsvervoer. Het leerlingenvervoer is per 24 augustus gestart. In de aanloop naar het routevervoer is intensief samengewerkt tussen de vervoerders en de gemeenten. Over het algemeen is de start van de nieuwe aanbesteding goed verlopen.
De RAD zal dit blijven monitoren vanuit eigen ervaring, ervaringen van andere gebruikers en aan de hand van de managementrapportage.

b. 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 april heeft het dagelijks bestuur een inhoudelijk gesprek met het onderzoeksbureau over het beoogde marktonderzoek.



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



In juli ontvangt de RAD de conceptvragenlijst voor de pashouders-enquête ten behoeve van advisering. Daar de inhoud al uitgebreid met het onderzoeksbureau is besproken, adviseert de RAD met name over de leesbaarheid van de enquête.

In de (online) vergadering van de RAD op 9 december worden de onderzoeksrapporten besproken. De RAD spreekt zijn complimenten uit over het onderzoek dat op kwalitatief hoogwaardig niveau is uitgevoerd.
De RAD uit wederom zijn zorg over de toename van het vrijwilligersvervoer dat door gemeenten steeds vaker boven het doelgroepenvervoer wordt gesteld onder het mom van participatie.
De RAD vraagt ook aandacht voor het knoppenplan van de BVO en de bezuinigingen op het doelgroepenvervoer bij de afzonderlijke gemeenten. De leden van de RAD zullen hier binnen de eigen gemeenten alert op blijven.



De RAD zal zich verdiepen in de onderzoekrapportages en de BVO adviseren* over de maatregelen die de BVO zou moeten doorvoeren.

*De RAD brengt hierover op 25 januari 2021 advies uit aan de BVO.



c. Managementrapportage Avan;
In elke vergadering van de RAD wordt de management-rapportage (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. De rapportage is nog niet naar wens van de RAD en de BVO, want de aard van de klachten ontbreekt, evenals een onderbouwing van de ongegrond verklaarde klachten en oorzaken van loosmeldingen.
De vervoerder noch de gemeenten zijn verplicht om deze informatie te delen.

Aan de hand van de marap heeft de RAD aan de orde gesteld:
- de stiptheid in het routevervoer;
  De RAD dringt aan op het hanteren van 95% stiptheid bij ritten met aankomstgarantie.
- twee piekmomenten van klachten;
  Dit blijkt veroorzaakt door capaciteitsproblemen. De RAD benadrukt dat een reiziger niet de dupe mag worden van een capaciteitsprobleem.

d. Gesprek met voorzitter BVO;
De bestuursvoorzitter van de BVO is 28 oktober op uitnodiging van de RAD in de (online) vergadering aanwezig. Er wordt gesproken over het vrijwilligersvervoer en de neiging van sommige gemeenten om deze vormen van vervoer als voorliggende voorziening aan te merken. De RAD wil ervoor waken dat het gebruik maken van Avan wordt ontmoedigd, of zelfs wordt ontnomen.
Ook het kwantitatieve effect van het vrijwilligersvervoer op het Avan-vervoer komt aan de orde, maar dit effect is volgens de voorzitter van de BVO minimaal.

De RAD stelt ook de plannen van de provincie Gelderland voor een ‘hubtaxi’ aan de orde. De voorzitter van de BVO geeft aan dat de bestuurders binnen de BVO (de wethouders van de deelnemende gemeenten) het deur-tot-deurvervoer willen behouden. De BVO streeft naar integratie met lokaal en regionaal vervoer, inclusief van deur tot deur.

Uiteraard wordt ook gesproken over de gevolgen van corona in het Avan-vervoer en de financiële gevolgen voor de vervoerders.

e. Financiën Avan;
Op verzoek van de RAD geeft de directeur/secretaris van de BVO in de vergadering van 9 december toelichting op de meerjarenbegroting en het proces van de begroting van Avan. De begroting en het proces worden uitgebreid besproken. De RAD stelt ook de overheadkosten aan de orde in relatie tot het ‘knoppenplan’.
De RAD waardeert de open toelichting op de financiën binnen Avan. De RAD krijgt de Kaderbrief toegestuurd die naar de gemeenten wordt gestuurd met daarin de uitgangs-punten voor de begroting.

f. Corona en Avan;

Dit onderwerp wordt in elk overleg met de BVO besproken. De BVO volgt binnen het Avan-vervoer de richtlijnen van het RIVM. De BVO houdt de RAD voortdurend op de hoogte van de geldende maatregelen in het taxivervoer. De RAD dringt aan op heldere communicatie hierover op de website en naar de specifieke doelgroepen binnen het Avan-vervoer. De RAD houdt ook vinger aan de pols over signalen dat chauffeurs van Avan zouden weigeren om mondkapjes te dragen. De BVO is hierop alert en voert controles uit.



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 2020:

- zich laten voorlichten over de plannen van de provincie Gelderland voor een zogenaamde 'hubtaxi', een vorm van aanvullend vervoer, in relatie tot het Avan-vervoer
- contact gezocht met het ROCOV Gelderland ter verneming van het standpunt van het ROCOV ten aanzien van de hubtaxi
- naar aanleiding van vragen uit zijn netwerk navraag gedaan over de noodzaak van de jaarlijks terugkerende aanvraagformulieren voor ouders voor het leerlingen-vervoer
- 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 2020 heeft de RAD desgevraagd geadviseerd over:

- de conceptvragenlijst voor het marktonderzoek onder pashouders (zie hoofdstuk 3b)
- indexatie eigen bijdrage Wmo-tarieven
- het rapport Mobiliteit op maat, een onderzoeksrapport inzake het verbeteren van de bereikbaarheid van kleine kernen en woonwijken
- de notitie Hubtaxi, betreffende kleinschalig vervoer in aansluiting op het reguliere OV
- afschaffen contante betalingen in het Avan-vervoer.

De adviezen zijn opvraagbaar bij het secretariaat (radsecretariaat@gmail.com)

6. Voorlichting en communicatie

Vanwege corona zijn er geen bijeenkomsten bezocht.
Het dagelijks bestuur heeft op 28 oktober online deelgenomen aan het Nationaal Congres Contractvervoer van TaxiPro.

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

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

Juni 2021