



**Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)
regio Arnhem Nijmegen**

Visie en aanbevelingen inzake de toekomst van Avan.

‘Samen Verder’ is de titel van het projectenplan ten behoeve van het opstellen van een beslisdocument voor de besluitvorming over de verdere samenwerking (vanaf 2020) ten aanzien van de uitvoering van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem-Nijmegen.

De RAD stelt het op prijs dat nummer 13 van de veertien in ‘Samen Verder’ geformuleerde projecten de RAD zelf betreft. In onderhavige notitie geeft de RAD vanuit reizigersperspectief zijn visie op de toekomst van Avan (lees het doelgroepenvervoer).

Het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap vormt voor de RAD het belangrijkste vertrekpunt bij zijn advieswerkzaamheden. In het bijzonder artikel 20 -over het waarborgen van persoonlijke mobiliteit met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid- is daarbij van belang. De RAD gaat er vanuit dat dit uitgangspunt onverkort gedeeld wordt door de gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen.

Iedere vier jaar (of daaromtrent) speelt het vraagstuk van de toekomst van de organisatie en uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in de regio Arnhem- Nijmegen. Gewijzigd beleid is soms de aanleiding maar ook een nieuwe aanbestedingsronde kan dat zijn. De kosten van het vervoer vormen altijd een uiterst belangrijke factor bij het maken van afwegingen voorafgaand aan een nieuwe aanbesteding.

Het kostenaspect speelde in elk geval een belangrijke rol in de besluitvorming welke ruim twee jaar geleden leidde tot het oprichten van de bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN). Onder bestuurlijke leiding van deze BVO werd gestart met Aanvullend Vervoer Arnhem Nijmegen (AVAN). Voor het eerst werden in deze regio het vraagafhankelijke vervoer (WMO-vervoer) en het routegebonden doelgroepenvervoer door middel van één bestek aanbesteed. En ook voor het eerst werden de regie op dat vervoer (door een regiecentrale) en het vervoer zelf los van elkaar aanbesteed.

Belangrijk gegeven bij dit alles was dat onderzoek had uitgewezen dat het combineren van vervoerstromen, gekoppeld aan de gescheiden aanbestedingsprocedures, zou leiden tot vergaande besparing van kosten. Naar thans blijkt was er ten aanzien van de kostenbesparingen vooral sprake van wensdenken en zijn in elk geval de beoogde besparingen niet gerealiseerd.

En zodoende wordt er thans (ambtelijk en bestuurlijk) opnieuw stilgestaan bij de toekomst van het vraagafhankelijk en routegebonden vervoer in de regio Arnhem-Nijmegen.

In het belang van de gebruikers is de RAD met kracht voorstander van **behoud van de schaal** van de regio Arnhem-Nijmegen voor in ieder geval het vraagafhankelijk vervoer. Daarnaast dringt de RAD er sterk op aan dat de contractvorming een **langere periode** betreft dan momenteel het geval is. Te denken valt aan een periode van zes jaar, met zicht op verlenging. Dit verhoogt immers niet alleen de bedrijfszekerheid maar zorgt bovenal ook voor meer zekerheid voor de gebruikers.

Puntsgewijs worden de visie en aanbevelingen van de RAD hierna opgesomd.

1. De RAD is voorstander van het (vooraf aan de aanbesteding) houden van onafhankelijk onderzoek naar de wijze waarop een collectief vervoersysteem het beste kan voldoen aan de wensen en verwachtingen van de verschillende soorten gebruikers. Gebruik dit als uitgangspunt voor verdere ontwikkeling, en dan bedoelen we niet de huidige klanttevredenheidsonderzoeken maar een grondig behoefteonderzoek.
2. Voor veel mensen met een beperking is de energie die zij tot hun beschikking hebben voor het uitvoeren van dagelijkse bezigheden minder dan bij mensen zonder een beperking. Daarom is het van belang dat het bij de regelgeving en uitvoering van het doelgroepenvervoer hiermee rekening wordt gehouden. Dus geen bredere tijdsreikwijdte rondom tijdstip van vervoer (15 min voor en na is al lang!) en zeker géén langere reistijd ter realisatie van eventuele combinatieritten omwille van de efficiency. Dat laatste 'voordeel' blijkt overigens vaak enorm tegen te vallen.
3. Er kan gestuurd worden op korting bij vroeg boeken maar een 'boete' bij de huidige boekingstermijn zorgt voor een te grote ongelijkwaardigheid t.o.v. het reguliere OV en is in strijd met het VN-verdrag voor gelijke rechten van mensen met een beperking. Met andere woorden: de RAD adviseert hoogstens om het vroeg boeken te belonen en zeker niet om het reguliere boeken te beboeten.
4. De RAD adviseert om onderzoek te doen naar het soort ritten dat er binnen een gemeente wordt gereden en met welke frequentie. Wanneer iemand persé elke dag naar het winkelcentrum wil, is hier wellicht een andere oplossing voor te bedenken.
5. De RAD heeft waardering voor de (vele en diverse) initiatieven op het gebied van vervoer met inzet van vrijwilligers. Deze initiatieven mogen wat de RAD betreft nimmer de plaats innemen van het professioneel georganiseerde en gereden (regio)taxivervoer. Wanneer uit behoeftepeiling blijkt dat er onder ouderen zonder rolstoel behoefte bestaat om vervoerd te worden gedurende korte ritjes, binnen de eigen woonplaats, is het denkbaar hier een vrijwilligerssysteem voor te ontwerpen. Een dergelijk systeem moet dan wel onder gemeentelijk toezicht professioneel gecoördineerd worden. Er zijn immers voorbeelden bekend (zoals het project "Er op uit" bedoeld voor uitjes van ouderen in Duiven en Westervoort) die door gebrek aan communicatie en coördinatie weer ter ziele zijn gegaan.
Met andere woorden: vrijwilligersprojecten zijn in de visie van de RAD een aanvulling op een kwalitatief goed functionerend professioneel systeem van doelgroepenvervoer. Géén verdringing van betaalde arbeid!
6. De RAD vindt het belangrijk dat vervoerders zich meer verantwoordelijk moeten weten en voelen voor het (goed) functioneren van hun personeel en daarop ook afgerekend kunnen worden. Instructies m.b.t. regelgeving, werking van (boord)apparatuur, de kwaliteit van het voertuig in het algemeen en niet in de laatste plaats de klantvriendelijkheid moeten ook het vervoerbedrijf een zorg zijn.
In dat verband adviseert de RAD om enige vorm van ervaringslessen voor chauffeurs (opnieuw) in te voeren (zie ook onder 13).

7. De RAD is er voorstander van dat de uitvoering van het doelgroepenvervoer en de organisatie/regie van die uitvoering (weer) in één bestek/aanbesteding gecombineerd worden. Bewezen is dat dit tot meer doelmatigheid leidt.
Indien opnieuw wordt gekozen voor handhaving van een regiecentrale zorg dan voor instrumenten waardoor de samenwerkende gemeenten goed kunnen sturen op gemaakte afspraken en behoud van kwaliteit. Dat moet en kan veel beter dan binnen het huidige contract!
8. De RAD is van mening dat voor een (voor overheden en reizigers) betaalbaar vervoersysteem een behoorlijke omvang een vereiste is voor de component vraagafhankelijk vervoer. De praktijk heeft (ook onlangs nog in de regio Arnhem-Nijmegen) geleerd dat kleine aanbestedingen vaak duurder uitvallen dan wanneer het gaat om een groter vervoersgebied.
Zeker in het in het belang van de reiziger gaat de voorkeur van de RAD uit naar het in stand houden van het (huidige) systeem dat de regio Arnhem – Nijmegen dekt. Op deze wijze blijft de WMO pashouder (met 25 kilometer reikwijdte) de aansluiting houden met de regelgeving van Valys voor de langere ritten. Hier mag geen 'gat' tussen vallen.
9. De bestaande puntbestemmingen moeten wat de RAD betreft in stand worden gehouden en (bij gebleken behoefte) dient zo mogelijk uitbreiding hiervan gerealiseerd te worden.
10. De RAD acht het het overwegen (onderzoeken) waard om vanwege de schaalvoordelen het vraagafhankelijke vervoer (als gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen) gezamenlijk aan te besteden. Dat wil zeggen separaat van het routegebonden doelgroepenvervoer. Aanbesteding van het routegebonden vervoer wordt in dat geval overgelaten aan afzonderlijke gemeenten of een samenwerkingsverband van gemeenten. Dit komt neer op een aanpak zoals ten tijde van de Stadsregiotaxi ook aan de orde was.
Wat de RAD betreft is tot op heden onvoldoende gebleken dat de combinatie van vraagafhankelijk vervoer en routegebonden doelgroepenvervoer de verwachte efficiencywinst (met behoud van kwaliteit) heeft opgeleverd.
11. De RAD is er voorstander van om in ieder geval ook kleine bedrijven de kans om mee te dingen naar delen van de vervoersregio bij de aanbesteding. Dat is niet alleen van belang ter ondersteuning van regionale bedrijvigheid maar zorgt er tevens voor dat niet 'alles omvalt' wanneer er onverwacht een bedrijf failliet gaat. Ten opzichte van de klant/reiziger kan de regio zich immers een dergelijke situatie op grote schaal niet permitteren.
12. De RAD adviseert toepassing van het principe Social Return On Investment alleen voor additionele taken en dus niet voor de essentiële werkzaamheden. De RAD is voorstander van een stop op de carrousel van chauffeurs die na een bepaalde tijd alsnog weer in de bijstandsbak verdwijnen. Dit vindt de RAD onnodige verspilling van kennis en ervaring. Het komt de kwaliteit van het systeem zeker niet ten goede.
13. De RAD is voorstander van het (her)invoeren van praktijk- en ervaringslessen aan chauffeurs. Een digitale training, waarbij er net zo vaak antwoord kan worden gegeven

totdat het uiteindelijk goed is, werkt niet motiverend en blijft zeker niet 'tussen de oren' hangen. En dat laatste is natuurlijk juist waar het om draait.

14. De RAD vindt belangrijk dat er structureel een veel betere communicatie tussen rittenplanning (regie) en chauffeurs tot stand komt. Onuitvoerbare opdrachten, zoals aansturing nadat de rit al gestart had moeten zijn, moeten definitief verleden tijd worden.
15. Aan het totaal aantal reiskilometers dat redelijkerwijs toegekend moet worden t.b.v. individueel vervoer ligt jurisprudentie ten grondslag vanuit voorgaande regelgeving. De RAD vindt het redelijk dat het aantal kilometers dat met het systeem van collectief (WMO-)vervoer gereisd kan worden mede afhankelijk is van het al dan niet gebruiken van een scootmobiel. Tegelijkertijd blijft ook hier maatwerk en persoonlijke behoefte het uitgangspunt. Overigens zal dit altijd een gemeentelijke verantwoordelijkheid blijven.
16. De RAD ziet collectieve professionele vervoerssystemen als Avan als een absolute voorwaarde voor behoud en versterking van de kwaliteit van leven van de gebruikers (reizigers) ervan. Het gaat niet slechts om een passende en toegankelijke wijze van vervoer. Door instandhouding van een hoogwaardig regionaal vervoerssysteem worden naast de mobiliteitswaarde ook andere waarden gecreëerd zoals voorkomen van sociaal isolement, behoud van vitaliteit en mogelijkheid tot participatie. Bedenk als samenwerkende overheden dat Avan door de reiziger voor diverse doelen wordt ingezet. Het zijn niet alleen familie- en gezelligheidsbezoekjes of zo nu en dan lekker winkelen, waarbij exacte reistijden minder van belang zijn. Avan wordt bijvoorbeeld door een deel van de gebruikers immers ook ingezet om middels vrijwilligerswerk te kunnen participeren en dan speelt punctualiteit een belangrijke rol want er wordt op iemand gerekend!
17. Het loosmelden vormt een groot probleem. De afgelopen jaren zijn er diverse reacties ontvangen van reizigers die met een loosmelding te maken kregen terwijl zij wel degelijk op de plaats van afspraak aanwezig waren. Vaak gaat het mis bij het door de taxi ophalen van reizigers bij grote gebouwen, zoals zorgcentra of scholen waar taxi en reiziger elkaar niet kunnen vinden. Zelfs als mensen 10 minuten tevoren nog telefonisch contact gehad hebben. De vervoerder kan dan toch aannemen dat iemand wel ter plaatse is. Gebruikers die dit meermalen is overkomen worden huiverig om nog met de taxi te gaan. De ervaren machteloosheid in een dergelijke afhankelijke positie maakt dat mensen zich lamgeslagen, bang en boos voelen. Er is immers geen alternatief! We willen graag onderzoeken met Avan wat er voor nodig is om dit te kunnen verbeteren.
18. De RAD vindt het noodzakelijk dat juist ook bij Avan de begeleiderskaart voor blinden en slechtzienden geldig is. Op vertoon van deze kaart kan een blinde of slechtziende reiziger bij het reizen met alle vormen van openbaar vervoer (zoals de trein, de bus, de tram en de metro) in heel Nederland een begeleider gratis mee laten reizen. Dit acht de RAD van belang om ongelijke behandeling bij het reizen met Avan te voorkomen

24 december 2018

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmegen