



Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen



Juli 2018

INHOUDSOPGAVE

| | <u>Pag.</u> |
|--|-------------|
| Hoofdstuk 1: Avan – BVO – RAD..... | 1 |
| Hoofdstuk 2: Vergaderingen..... | 3 |
| Hoofdstuk 3: Behandelde onderwerpen..... | 3 |
| Hoofdstuk 4: Adviezen..... | 8 |
| Hoofdstuk 5: Voorlichting en communicatie..... | 8 |
| Hoofdstuk 6: Evaluatie en vooruitblik..... | 9 |



1. Avan – BVO – RAD

Sinds 1 september 2016 is het regiotaliervoer vervangen door doelgroepenvervoer. In de regio Arnhem Nijmegen heet dit doelgroepenvervoer Avan: Aanvullend openbaar Vervoer Arnhem Nijmegen. Avan is vervoer van deur tot deur: Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en vervoer in buslijn-arme gebieden.



Het bestuur van Avan, de zogenoemde Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO), wordt gevormd door wethouders uit de deelnemende gemeenten.¹

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

De RAD is bewaker van het Programma van Eisen, waarbij de RAD-leden 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 en de regiecentrale, DVG. 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.

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

Uitendoe 2017 wordt de RAD gevormd door:

achtergrond:

| | |
|-----------------------------|--|
| De heer D.H. van Uitert, vz | : welzijn, bestuurlijke ervaring |
| Mevrouw P. van Bladel, vv | : Gehandicaptenraad Westervoort |
| De heer H. de Beer | : Adviesraad Sociaal Domein Rheden/Rozendaal |
| De heer G. Clairbois | : leerlingenvervoer Heumen en Mook en Middelaar |
| De heer P. den Duijf | : Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG), ROCOV |
| De heer Th. Evers | : Sociale Raad Montferland |
| De heer A. Hoogerbrugge | : Participatieraad Overbetuwe |
| De heer T. ter Horst | : Cliëntenraad Beuningen |
| De heer M. van Hulst | : inwoner gemeente Wijchen, belangenbehartiger |
| Mevrouw J. Postma | : vrijwillig ouderenadviseur Zevenaar |
| De heer J. Storms | : Zelfregiecentrum Nijmegen |
| Mevrouw Th. Wieland | : Wmo-adviesgroep Berg en Dal, ROCOV |
| De heer J. Zwart | : inwoner gem. Renkum, belangenbehartiger |

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



De heer Van Hulst en de heer Ter Horst beëindigen om hen moverende redenen in december 2017 hun deelname aan de RAD.

In de vergadering van 6 december wordt mevrouw L. Bok, afgevaardigd vanuit de Adviesraad Sociaal Domein Doesburg, benoemd tot lid van de RAD.

In memoriam

Op 22 december 2017 heeft de RAD afscheid moeten nemen van een geliefd en gewaardeerd medelid van de RAD, de heer J. Zwart.

De heer Zwart heeft zich jarenlang, beginnend in de denktank en vervolgens in het consumentenplatform, de gebruikersadviesraad en in de RAD, ingezet voor kwalitatief hoogwaardig, toegankelijk en gebruikersvriendelijk vervoer voor mensen met een beperking. Zijn inbreng én zijn persoonlijkheid zullen zeer worden gemist.

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. Hiertoe is gebruik gemaakt van het netwerk van Zorgbelang Gelderland, zijn de adviesraden sociaal domein van de deelnemende gemeenten aangeschreven voor afvaardiging in de RAD en is acquisitie gevoerd op bijeenkomsten.

Uit 2017 ontbreekt nog vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Beuningen, Druten, Duiven, Lingewaard, Renkum en Wijchen.



2. Vergaderingen

De RAD is in 2017 8x in vergadering bijeen geweest.

De RAD werd aanvankelijk ondersteund door de programmamanager doelgroepenvervoer / secretaris-hoofd van de BVO en vervolgens door de contractmanager van de BVO. De BVO faciliteert de RAD met secretariële ondersteuning van bureau Stand-by, Groesbeek.



De RAD hecht waarde aan de aanwezigheid van de regiecentrale en van vervoerders bij de vergaderingen, zodat vragen beantwoord kunnen worden, ervaringen van gebruikers kunnen worden gedeeld en suggesties voor verbeteringen kunnen worden aangedragen.

Van de regiecentrale en de BVO wordt hierover terugmelding verwacht.

Tot nog toe is het niet gelukt om vervoerders aan tafel te krijgen. De RAD blijft hiernaar streven.

Gasten die op uitnodiging van de RAD deelnamen aan de vergaderingen waren:

- de contractmanager BVO
- de coördinator Instellingenvervoer
- de voorzitter van het bestuur van de BVO
- de projectmanager van de regiecentrale DVG.

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.

3. Behandelde onderwerpen

In 2017 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- a. Managementrapportage Avan
- b. Vorming regionale adviesraden doelgroepenvervoer
- c. Onafhankelijke evaluatie Avan
- d. Rolstoelers met een OV-pas en Avan
- e. Instroom dagbestedings- en jeugdwetvervoer
- f. Gesprek met voorzitter BVO
- g. Gesprek met DVG

a. Managementrapportage Avan;

De managementrapportage die de RAD van DVG ontvangt is niet toereikend. Een uitsplitsing naar de gemeenten en naar de aard van de klachten wordt gemist, evenals een onderbouwing van de ongegrond verklaarde klachten en oorzaken van loosmeldingen. Een rapportage als zodanig blijkt niet voorgeschreven vanuit het bestek. Niettemin wordt vanuit de BVO en DVG onderzocht hoe de door de RAD (en de BVO) gewenste rapportage uit het systeem kan worden verkregen. De RAD verzoekt tevens om een leesbaar format voor leden van de RAD met een visuele beperking.



b. Vorming regionale adviesraden doelgroepenvervoer;

Tussen het ROCOV (Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer) en de RAD is de afgelopen jaren een unieke samenwerking ontstaan waarin ervaringsdeskundigheid gevraagd en ongevraagd naar voren is gebracht en tot verbeteringen in het vervoer heeft geleid. RAD en ROCOV hechten er belang aan om een dergelijke samenwerking in andere regio's ook te adviseren. In 2 bijeenkomsten met relevante partijen wordt in kaart gebracht wat er aan inspraak op vervoer in Gelderland is en hoe dit onderling kan worden versterkt. Colleges en gemeenteraden worden aangeschreven over de vorming van adviesraden voor het doelgroepenvervoer en de vertegenwoordiging daarin van de gebruikers van het vervoersysteem.

c. Onafhankelijke evaluatie Avan;

Naar aanleiding van de opstartproblemen van Avan eind 2016 wordt onder meer vanuit de RAD bij de BVO sterk aangedrongen op een grondige, onafhankelijke evaluatie van de invoering van en overgang naar Avan. Daarnaast stelt de RAD een kwaliteitsonderzoek onder reizigers voor, teneinde naast statistische gegevens ook ervaring en beleving van de reiziger boven tafel te krijgen. 'In welke mate draagt het Avan-vervoer bij aan de participatie van en de kwaliteit van leven van mensen die gebruik maken van Avan?'



De BVO besluit als zodanig en de RAD vraagt om vroegtijdig en intensief te worden betrokken. Ook daaraan wordt gehoor gegeven.

Het onafhankelijk onderzoeksbureau neemt op 13 september een groepsinterview af met de leden van de RAD. In het groepsinterview komt de voorbereiding op de invoering van Avan aan de orde, evenals de locatiekennis van de medewerkers op de regiecentrale en de aansturing van chauffeurs. Ook loosmeldingen en klachtenafhandeling worden besproken en het belang van een gedegen managementrapportage voor de RAD. De redelijk goed verlopen instroom van het dagbestedingsvervoer en leerlingenvervoer wordt ook genoemd, evenals de verbeterde kwaliteit van de voertuigen die worden ingezet voor Avan en de behulpzaamheid van chauffeurs.

De RAD streeft ernaar dat zijn aanbevelingen tijdens dit groepsinterview worden meegenomen in een volgende aanbesteding van het doelgroepenvervoer.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat reizigers de kwaliteit van Avan waarderen met een 7,3. Vooral de rijstijl en de klantvriendelijkheid van de chauffeur alsmede het gevoel veilig vervoerd te worden scoren het hoogst. De enige onvoldoende betreft de klachtafhandeling, een item waar de RAD eerder al over aan de bel trok bij de BVO, omdat afhandeling te lang duurt en de communicatie naar de klant niet duidelijk is.

Inmiddels is door de BVO, in overleg met de regiecentrale, een andere klachtenprocedure, inclusief klachtensysteem, ingesteld.



d. Rolstoelers met een OV-pas en Avan;

De provincie Gelderland geeft eind 2016 te kennen dat zij niet langer de meerkosten van een rit van een rolstoel- of scootmobielgebruiker met een 'gewone OV-pas' voor haar rekening wenst te nemen. Deze reizigers dienen, als zij van Avan gebruik willen maken, over een Wmo-pas te beschikken. De provincie Gelderland wil deze regeling per 21 februari 2017 in laten gaan.

De gemeenten, de RAD, het ROCOV en andere belangenorganisaties voor mensen met een beperking, kunnen zich niet vinden in dit besluit van de provincie. Immers, OV-reizigers met een beperking kiezen er bewust voor om zonder indicatiepas te reizen. Het besluit van de provincie dwingt hen tot gebruik van een Wmo-pas en tot het reizen met Avan. Dit staat haaks op de inclusiegedachte 'iedereen doet mee' en het VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap.



Terwijl de BVO in discussie treedt met de provincie, spreken de RAD en het ROCOV op 29 maart gezamenlijk in tijdens de commissievergadering van de provinciale commissie BOC, op 10 mei bij de Statencommissie en op 13 september nogmaals bij de commissie BOC. De RAD en het ROCOV wijzen de Provinciale Staten er in een gezamenlijke brief op dat Avan óók openbaar vervoer biedt en dus moet voldoen aan de eisen van toegankelijkheid van openbaar

vervoer voor iedereen, dus ook voor mensen in een rolstoel of scootmobiel. Met dezelfde argumentatie wijzen zij de BVO er in een gezamenlijke brief op dat zij geen uitvoering kan geven aan het besluit van de provincie.

De provincie laat juridisch onderzoeken of door haar besluit sprake is van ongelijke behandeling. Dat blijkt niet het geval, dus de provincie handhaaft het besluit dat rolstoel- of scootmobielgebruikers met een Wmo-pas dienen te reizen.

De gemeenten besluiten daarop om de kosten van rolstoel- of scootmobielgebruikers die met Avan willen reizen voor hun rekening te nemen.

Hoewel de RAD deze oplossing van de gemeenten waardeert, blijft het van mening dat rolstoel- of scootmobielgebruikers zelf de keuze zouden moeten hebben om te reizen met Avan zonder hiervoor over een Wmo-pas te moeten beschikken.

e. Instroom dagbestedings- en jeugdwetvervoer;

De RAD laat zich op 12 juli door de coördinator Instellingenvervoer uitgebreid voorlichten over de voorbereiding van Avan op de instroom van het dagbestedings- en jeugdwetvervoer per 1 augustus. De RAD is zeer te spreken over de gedegen voorbereiding waarbij ook de zorgaanbieders en het thuisfront van de cliënten is betrokken. De chauffeurs zijn gedegen voorbereid op de omgang met cliënten en er is goed gecommuniceerd naar cliënten en het thuisfront over de taken van de chauffeur. Er is extra geïnvesteerd in bekendheid met de terreinen van de instellingen en de vindlocaties.



De RAD benadrukt het belang van kennismaking vooraf tussen de cliënt, het thuisfront en de chauffeur. Daarnaast adviseert de RAD om gedurende een korte periode vanaf de instroom extra voertuigen achter de hand te houden ingeval zich calamiteiten voordoen en om evaluatiemomenten in te plannen.



(Cissionius.nl)

De leden van de RAD volgen de instroom van het dagbestedings- en jeugdwetvervoer in hun eigen gemeente. De contractmanager van de BVO geeft op 13 september een terugkoppeling op het verloop van de instroom in de deelnemende gemeenten. Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat de instroom van het dagbestedings- en jeugdwetvervoer in het doelgroepenvervoer redelijk tot goed is verlopen.

f. Gesprek met voorzitter BVO;

De bestuursvoorzitter van de BVO, de heer A. Boone, is 18 oktober op uitnodiging in de vergadering van de RAD aanwezig. Met hem wordt teruggeblikt op de discussie met de provincie Gelderland over de OV-reiziger met een rolstoel. De vraag of Avan ook openbaar vervoer is, vindt de heer Boone van ondergeschikt belang. Voor Avan is maatgevend dat de dienstverlening wordt uitgevoerd zoals deze is bedoeld. Van belang is, dat Avan geen reizigers laat staan.

De door de RAD gewenste managementrapportage over Avan is ook een wens van de BVO. De BVO zet in op nadere detaillering van eisen aan het managementsysteem.

Voorts wordt gesproken over de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek, de verbeteringen in de klachtafhandeling en de invloed van grote festivals en evenementen op de beschikbaarheid van Avan-vervoer. De nieuwe vervoersystemen Breng Flex en Flexnet passeren ook de revue.



g. Gesprek met DVG;

In de vergadering van de RAD op 6 december geeft de projectmanager van de regiecentrale DVG uitleg over de werkwijze op de regiecentrale en het plannen van ritten. Desgevraagd geeft de RAD aanbevelingen over de informatie die beschikbaar zou moeten komen in de GoOV-app en de routevervoers-app voor leerlingenvervoer, waarbij DVG wordt geadviseerd om actiever te communiceren dat de routevervoers-app bestaat en hoe deze werkt.

De projectmanager beantwoordt tevens de vragen van de RAD over soms onlogisch lijkende ritcombinaties en routes, minpunten in Avan-voertuigen, communicatie naar chauffeurs, het contact tussen chauffeurs en ouders van kinderen in het leerlingenvervoer, vindlocaties en de synoniemenlijst.

Tevens wordt door de RAD aangegeven dat klachten gegrond worden verklaard, maar dat vervolgens geen verbetering wordt geconstateerd. Als voorbeelden worden genoemd het niet kunnen pinnen in alle voertuigen, de terugbelservice die niet altijd wordt toegepast, de opslag van klantgegevens bij online ritboekingen.

De projectmanager neemt de adviezen en signalen van de RAD mee. Afsproken wordt om tenminste 1x per jaar bijeen te komen om persoonlijk contact te houden. De RAD blijft tussentijds meedenken over verbeteringen in het Avan-vervoer.

Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2017:

- aan de hand van eigen ervaring of signalen uit de achterban aan de orde gesteld:
 - gebruik van de terugbelservice door chauffeurs
 - e-mailbevestiging van een ritboeking
 - loosmeldingen
 - het contact vanuit de regiecentrale met de klant
 - de werkwijze van de onafhankelijke geschillencommissie
- zich laten voorlichten over het nieuwe bestek dagbestedingsvervoer
- op uitnodiging en in afvaardiging een bezoek gebracht aan de Wmo-adviesraad Renkum
- zich in klein comité verdiept in de ontwerpbegroting 2016-2020 BVO DRAN
- de brochure over de RAD geactualiseerd
- de pilot met Maatjes in het leerlingenvervoer in de gemeente Nijmegen gevolgd
- elkaar voortdurend op de hoogte gehouden van berichtgevingen in de media over het doelgroepenvervoer in de regio en in den lande
- in afvaardiging input geleverd op de nieuwe reisplanner-app van 9292
- gevolgd hoe een structurele klacht in het leerlingenvervoer werd opgelost



- bij monde van de voorzitter geregeld de pers te woord gestaan over het functioneren van Avan
- input geleverd op de vragenlijst voor het klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van Avan.

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 het verslagjaar heeft de RAD formeel geen adviezen uitgebracht aan de BVO, maar heeft het aangedrongen op en is betrokken geweest bij de opzet van het kwaliteitsonderzoek onder gebruikers van Avan, heeft het meerdere malen ingesproken bij provinciale commissies over het weren van OV-reizigers met een rolstoel of scootmobiel in het Avan-vervoer, heeft het ter vergadering aanbevelingen gedaan voor de instroom van het dagbestedings- en jeugdwetvervoer, over de GoOV-app en routevervoers-app voor het leerlingenvervoer en over diverse andere zaken aangaande Avan.

5. Voorlichting en communicatie

De individuele leden van de RAD hebben in 2017 op diverse bijeenkomsten de RAD - en daarmee de gebruiker van Avan – vertegenwoordigd.

Bijeenkomsten die werden bezocht:

- 16/01/17, Den Haag: rondetafelgesprek Doelgroepenvervoer – commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- 29/03/17, Arnhem: commissievergadering BOC
- 10/04/17, Nijmegen: symposium “Tussen OV en doelgroepenvervoer – kleinschalige mobiliteitsoplossingen”
- 10/05/17, Arnhem: Statencommissie inzake Mobiliteit
- 28/06/17, Arnhem: werkbijeenkomst inzake ervaringen doelgroepenvervoer en participatie reizigers – ROCOV/Zorgbelang
- 13/09/17, Arnhem: commissievergadering BOC
- 22/09/17, Arnhem: testbijeenkomst inzake nieuwe functie van de reisplanner van 9292
- 12/10/17, bijeenkomst Flexnet, KBO-PCOB

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 gebruikers van Avan: radsecretariaat@gmail.com



6. Evaluatie en vooruitblik

Getuige de inhoud van dit jaarverslag zijn de leden van de RAD er ook in 2017 weer in geslaagd om op een uiterst uitvoeringsgerichte wijze invulling te geven aan de in het Instellingsbesluit genoemde functie en taken.

Niet in de laatste plaats is dat ook te danken aan de goede samenwerking van de RAD met de ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordigers van de intergemeentelijke organisatie die er het Avan-vervoer verzorgt.

In 2018 zal na de gemeenteraadsverkiezingen de personele samenstelling van het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie de nodige wijzigingen ondergaan. Inmiddels is al bekend dat de voorzitter van dit bestuur, de heer Arthur Boone (wethouder van Westervoort), niet terugkeert. Een bijzonder woord van dank aan zijn persoon is hier zeker op zijn plaats. De RAD gaat er vanzelfsprekend van uit de goede samenwerking met het bestuur van Avan onverminderd voort te zetten.

Gelijktijdig met het klanttevredenheidsonderzoek zijn door het onderzoeksbureau in 2017 ook diverse interviews gehouden over de mate waarin diverse betrokken organisaties en instanties het Avan-vervoersysteem waarderen. Het verslag van dit onderzoek wordt medio 2018 gepresenteerd. Voor de RAD is het daarbij van groot belang om te weten in welke mate Avan bijdraagt aan de participatie van en de kwaliteit van leven van mensen die van het systeem gebruik maken.

Op basis van ambtelijk en bestuurlijk overleg en bespreking van de regelmatige managementrapportages zal de RAD zijn -op het uitbrengen van verbeteringsvoorstellen gerichte- aanpak ook in 2018 voortzetten. Daarbij wil de raad voortaan ook graag beschikken over de gegevens van de individuele gemeenten.

Een andere wens betreft het als RAD in gesprek raken met vertegenwoordigers van de bij Avan betrokken vervoersbedrijven. Tot op heden heeft al wel overleg plaats gevonden met vertegenwoordigers van de regiecentrale. Overleg met de vervoerders heeft ons inziens daarnaast een goede meerwaarde.

De RAD zal zich in 2018 blijven inzetten om in algemene zin de participatie te propageren van gebruikers bij de diverse systemen van doelgroepenvervoer. Met de organisatoren van het Nationaal Congres Contractvervoer zijn contacten gelegd over het verzorgen van een workshop over nut en noodzaak van reizigersparticipatie.

Elst, juni 2018

Dirk H. van Uitert
(onafhankelijk voorzitter)