



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

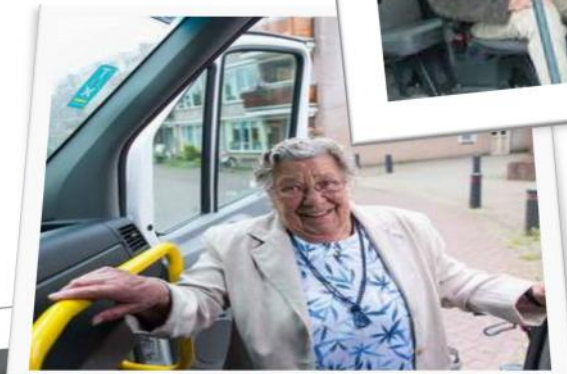
JAAERVERSLAG 2018



Juni 2019

INHOUDSOPGAVE

	<u>Pag.</u>
Hoofdstuk 1: Avan – BVO – RAD.....	1
Hoofdstuk 2: Vergaderingen.....	2
Hoofdstuk 3: Behandelde onderwerpen.....	2
Hoofdstuk 4: Adviezen.....	7
Hoofdstuk 5: Voorlichting en communicatie.....	8
Hoofdstuk 6: Evaluatie en vooruitblik.....	9





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 jeugdwet, dagbestedingsvervoer en vervoer in buslijnarme gebieden (OV-vangnet).

Het bestuur van Avan, de zogenoemde Bedrijfsvoeringsorganisatie DRAN (BVO), 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.

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 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.

In 2018 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
Mevrouw L. Bok	: Adviesraad Sociaal Domein Doesburg
Mevrouw E. Bruil	: Adviesraad Sociaal Domein Renkum
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 P. Jansen	: gebruiker Avan, Lingewaard
Mevrouw J. Postma	: vrijwillig ouderenadviseur Zevenaar
De heer B. Statema	: Cliëntenraad Beuningen
De heer J. Storms	: Zelfregiecentrum Nijmegen
Mevrouw Th. Wieland	: Wmo-adviesgroep Berg en Dal, ROCOV

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



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.

Uit 2018 ontbreekt nog vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Druten, Duiven en Wijchen.

2. Vergaderingen

De RAD is in 2018 7x in vergadering bijeen geweest.

De RAD wordt ondersteund 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.

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.

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 regiocoördinator doelgroepenvervoer
- de projectmanager van de regiecentrale DVG
- de voorzitter van het ROCOV.

3. Behandelde onderwerpen

In 2018 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- a. Onafhankelijke evaluatie Avan
- b. Managementrapportage Avan
- c. Pinnen in het voertuig
- d. Gesprek met DVG
- e. Reizigersparticipatie in het doelgroepenvervoer
- f. Gesprek met voorzitter BVO
- g. Knoppenplan en projectenplan
- h. Overige onderwerpen



a. Onafhankelijke evaluatie Avan;

In 2017-2018 heeft een onafhankelijk evaluatieonderzoek plaatsgevonden naar de invoering en werking van Avan. De RAD was één van de stakeholders en is ook bevraagd naar de ervaringen met Avan tot dan toe en mogelijke verbeteringen in de toekomst.

Het onderzoek wijst uit dat de reizigers redelijk tevreden zijn over Avan, met uitzondering van de klachtenafhandeling. Verbetering van de klachtenafhandeling wordt opgepakt door de BVO (zie 3b). Het onderzoek wijst tevens uit dat Avan bijdraagt aan de kwaliteit van leven voor de doelgroep.



b. Managementrapportage Avan;

De RAD is niet tevreden over de managementrapportage van DVG die inzicht dient te geven in het functioneren van Avan. De rapportage geeft weliswaar aantallen ritten en klachten, maar geen verklaring of onderbouwing. De RAD mist een uitsplitsing naar de gemeenten en naar de aard van de klachten, evenals een onderbouwing van de ongegrond verklaarde klachten en oorzaken van loosmeldingen.

Een dergelijke rapportage wenst de BVO ook, maar dit blijkt niet als zodanig voorgeschreven vanuit het bestek. In de loop van 2018 wordt het systeem aangepast. Daarnaast krijgt de klachtenafhandeling en de communicatie richting de klant specifiek aandacht. Dit wordt door de RAD-leden in de praktijk positief ervaren.

Gedurende het jaar heeft de RAD naar aanleiding van de managementrapportage

- de stiptheid in het routevervoer gemonitord
- via de BVO bij de vervoerders extra aandacht gevraagd voor de aanvullende rit-informatie in het scherm van de chauffeur die door chauffeurs geregeld over het hoofd wordt gezien, omdat zij niet de gehele tekst lezen
- gewezen op ontbrekende informatie op ritbonnen en de verplichte verstrekking van ritbonnen door chauffeurs
- geïnformeerd naar gesprekstijd en wachttijd voor het boeken van een rit
- gevraagd naar het aantal online ritboekingen versus telefonische ritboekingen
- gevraagd om een leesbaar format van de managementrapportage voor leden van de RAD met een visuele beperking.



c. Pinnen in het voertuig;

De RAD heeft de BVO ervan op de hoogte gesteld dat het anno 2018 niet mogelijk is om in alle voertuigen van Avan te pinnen. De RAD dringt er bij de BVO op aan om dit mogelijk te maken. Aangezien het pinnen in voertuigen een eis in het bestek is, wordt dit door de contractmanager BVO aan de orde gesteld in het overleg met de vervoerders. In maart deelt de contractmanager aan de RAD mede dat alle voertuigen die worden ingezet voor Avan worden uitgerust met pinapparatuur.



PINNEN JA GRAAG

De RAD stemt in met het voorstel van de BVO om in die gevallen dat pinnen in het voertuig niet mogelijk is door falende apparatuur, de reiziger te vragen om een eenmalige machtiging voor het automatisch incasseren door de vervoerder van de ritkosten. Deze regeling wordt gecommuniceerd op de website van Avan.

Op advies van de RAD wordt in het bestek het kunnen bedienen van de pin-apparatuur toegevoegd aan de eisen voor chauffeurs.

d. Gesprek met DVG;

De projectmanager van de regiecentrale DVG is op uitnodiging van de RAD in de vergadering van 24 januari aanwezig. De RAD bespreekt met hem de signalen vanuit de reizigers en eigen ervaringen met betrekking tot het Avan-vervoer, zoals de verstrekking van en informatie op de ritbonnen, loosmeldingen, de boekingen van ritten door reisorganisaties, de regelgeving bij het niet kunnen pinnen in voertuigen, drempelvrije routes.



e. Reizigersparticipatie in het 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 doelgroepenvervoer heeft geleid. De RAD en het ROCOV hechten er belang aan om een dergelijke samenwerking en inbreng namens de gebruikers in andere regio's ook te adviseren.

Het jaarlijkse congres van TaxiPro is hiervoor een passend podium. TaxiPro stemt ermee in dat de RAD zichzelf op 11 oktober presenteert op het Nationaal Congres Contractvervoer. Een afvaardiging van de RAD bereidt, samen met de voormalig voorzitter van het bestuur van de BVO, een presentatie en een interactieve workshop voor. Op het congres hebben zij de georganiseerde vorm van reizigersparticipatie binnen Avan-vervoer toegelicht, met name de inspraak van gebruikers op de regelgeving en de kwaliteit van de dienstverlening.

Geïnteresseerde deelnemers wordt per mail de presentatie, het Instellingsbesluit en de profielschets voor leden van de RAD toegestuurd.



f. Gesprek met voorzitter BVO;

De bestuursvoorzitter van de BVO is 5 september op uitnodiging in de vergadering van de RAD aanwezig. Er wordt gesproken over de samenwerkingsvorm BVO; de samenwerking tussen de gemeenten. De samenwerking staat ter discussie, omdat de bundeling van doelgroepen in het vervoer tot dan toe niet de verwachte besparing heeft opgeleverd. De RAD benadrukt, zoals eerder gedaan, het belang van behoud van schaalgrootte en het uitgangspunt dat het Avandervoer bijdraagt aan de kwaliteit van leven voor mensen met een beperking.



De RAD stelt ook de landelijke initiatieven aan de orde waarin vervoer wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Hoewel de RAD ook de voordelen ziet van vrijwilligers die meer tijd hebben voor de reizigers, wil de RAD ervoor waken dat mensen met een beperking afhankelijk worden van vrijwilligersvervoer. Het aanvullend vervoer moet professioneel georganiseerd blijven op regionaal niveau. Vervoerders kunnen worden gehouden aan het vervoersreglement, vrijwilligers niet.

Gelet op de substantiële kostenname inzake het doelgroepenvervoer heeft de Vervoersorganisatie de kostenontwikkeling inzichtelijk gemaakt. Ook is er een plan ontwikkeld met daarin omschreven de mogelijkheden om kosten te beïnvloeden, het knoppenplan. Uitgangspunt daarbij is behoud van de huidige kwaliteit van vervoer. Daarnaast zal aan de gemeenten een projectenplan worden voorgelegd met 14 projecten. Beide plannen dienen ter gedegen besluitvorming door de gemeenten, gebaseerd op feiten, over de samenwerking.

De RAD geeft aan op een passend moment in het traject advies te willen uitbrengen.



g. Knoppenplan en projectenplan;

In de vergadering van 4 juli krijgt de RAD het concept knoppenplan gepresenteerd zoals de Vervoersorganisatie dit eerder presenteerde aan het bestuur van de BVO. Het knoppenplan dient te leiden tot kostenreductie of kostenstabilisatie, waarbij behoud van kwaliteit van het doelgroepenvervoer uitgangspunt is. De Vervoersorganisatie kan aan de knoppen draaien die betrekking hebben op het operationele, de overige knoppen betreffen beleidszaken en vallen onder zeggenschap van de gemeenten.

Op 20 september dient de BVO te besluiten over het knoppenplan, begin 2019 wordt besloten over eventuele verlenging van de aanbesteding.

De RAD besluit om zijn visie en advies over de toekomst van Avan op schrift te stellen.

In de vergadering van de RAD op 24 oktober deelt de directeur/secretaris van de BVO mede dat de bestuurders hebben ingestemd met het knoppenplan en het projectenplan. Een afvaardiging van de RAD heeft op 12 november een separaat gesprek met de directeur/secretaris en de contractmanager over het knoppenplan.



In de vergadering op 5 december presenteert de regiocoördinator doelgroepenvervoer de verdere uitwerking van het knoppenplan. In die vergadering is ook de voorzitter van het ROCOV aanwezig. Zowel vanuit de RAD als vanuit het ROCOV wordt gewezen op de waarde van mobiliteit voor mensen met een beperking.

Kort voor de Kerst biedt de RAD zijn visie en aanbevelingen aan aan het bestuur van de BVO. Dit advies wordt als integrale bijlage opgenomen in het adviesdocument van de BVO aan de 18 samenwerkende gemeenten.

Het advies van de RAD – met de reactie vanuit de BVO - is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

h. Overige onderwerpen;

Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2018:

- de BVO gewezen op foutieve communicatie over de telefoonkosten.
Dit is hersteld.
- input geleverd op de website
- uitgezocht of cliënten in de Wlz (Wet langdurige zorg) gebruik kunnen maken van Avan voor vervoer naar hun vrijetijdsbesteding.
Dit blijkt mogelijk met een indicatie voor Wmo-vervoer.
- in zijn vergadering op 7 maart met de regiocoördinator doelgroepenvervoer de stand van zaken besproken inzake de '5 sporen van Cissionius', de basis destijds voor het opzetten van het doelgroepenvervoer en het in het leven roepen van Avan
- zich laten voorlichten door de directeur/secretaris van de BVO over de inbedding van de AVG in de organisatie
- de nieuwe Code VVR voor rolstoelen onder de aandacht gebracht van de gemeenten
- extra aandacht gehad voor loosmeldingen, doch geconstateerd dat de oorzaken en locaties waar loosmeldingen zich voordoen te divers zijn om dit probleem op korte termijn en volledig op te lossen. Door de BVO zijn al wel maatregelen genomen die het aantal loosmeldingen zullen verminderen. Dit blijft een aandachtspunt voor de RAD.
- de afhandeling van specifieke klachten gevolgd
- kennis genomen van het rapport van het RPE (Regionaal Platform Ervaringskennis) "Ervaringsonderzoek vervoer"
- kennis genomen van het HAN-rapport "Op weg naar zelfstandigheid"
- 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 2018 heeft de RAD de volgende adviezen uitgebracht:

Gevraagd advies:

Inzake:	Advies:
Beëindiging kortingsregeling Wmo- en OV-medereiziger	De RAD adviseert om de kortingsregeling voor de Wmo- en OV-medereiziger af te schaffen, doch onder de voorwaarde dat de indicatie 'sociaal begeleider' wordt ingevoerd.
Invoering indicatie Sociaal Begeleider	De RAD stemt in met invoering van het systeemkenmerk 'sociaal begeleider'.
Indexatie Wmo-tarieven 2019	De RAD adviseert om de Wmo-tarieven 2019 te indexeren naar het niveau van het OV.
Eenmalige automatische incasso bij storing van het pinautomaat in het voertuig	De RAD adviseert de BVO om in die gevallen dat pinnen in het voertuig niet mogelijk is door falende apparatuur, de reiziger te vragen om een eenmalige machtiging voor het automatisch incasseren door de vervoerder van de ritkosten.

Ongevraagd advies:

Inzake:	Advies:
Eisen aan chauffeurs	De RAD adviseert om het kunnen bedienen van de pinapparatuur op te nemen in het bestek als eis aan een chauffeur
De toekomst van Avan	Zie de bijlage bij dit jaarverslag.



5. Voorlichting en communicatie

De individuele leden van de RAD hebben in 2018 op diverse bijeenkomsten de RAD – en daarmee de gebruiker van Avan – vertegenwoordigd.

Bijeenkomsten die werden bezocht:

- 18/01/18, Rotterdam: CROW Netwerkdag collectief vervoer
- 17/05/18, Westervoort: afscheid voormalig bestuursvoorzitter BVO
- 20/09/18, Arnhem: afscheidsreceptie voormalig voorzitter ROCOV / symposium
- 11/10/18, Houten: TaxiPro Nationaal Congres Contractvervoer
- 12/11/18, Westervoort: overleg met de BVO over het knoppenplan

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



2018
2019

6. Evaluatie en vooruitblik

Andermaal zijn de leden van de RAD er in geslaagd om op praktische wijze invulling te geven aan de in het Instellingsbesluit vastgelegde functies en taken. Ook in 2018 was dat weer te danken aan de goede samenwerking van de RAD met de ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordigers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN), het orgaan dat de uitvoering van Avan-vervoer verzorgt.

Niet in de laatste plaats zijn de in dit jaarverslag gepresenteerde resultaten ook te danken aan de goede secretariële ondersteuning welke de RAD krijgt van Bureau Stand-by.

Na de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2018 heeft de personele samenstelling van het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie de nodige wijzigingen ondergaan. In het verslag over 2017 (verschenen in juni 2018) hebben wij via de persoon van bestuursvoorzitter Boone reeds woorden van dank uitgesproken richting het toenmalige bestuur. In de loop van het voorjaar is een nieuw bestuur voor de BVO aangetreden. Tijdens een reeds spoedig daarna gearrangeerd overleg met de nieuwe voorzitter, de heer Engels, heeft de RAD geconstateerd dat de goede samenwerking, vanuit respect voor ieders positie, onverminderd kan en zal worden voortgezet.

Het jaar 2018 stond reeds in belangrijke mate in het teken van een nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem-Nijmegen. Ter voorbereiding hierop is, mede op advies van de RAD, in 2017 een tevredenheidsonderzoek onder gebruikers uitgevoerd. Dit werd gevolgd door een, ook door de RAD zeer gewenst, algemeen evaluatieonderzoek dat in 2018 is gepresenteerd.

Uit 2018 heeft de RAD een bijdrage geleverd aan het projectenplan 'Samen Verder'. De 'Visie en aanbevelingen van de RAD over de toekomst van Avan' zijn door de BVO integraal opgenomen in het projectenplan en als bijlage bij dit verslag gevoegd. Tijdens de discussies in de aanloop naar de nieuwe aanbesteding zal de inbreng van de RAD op deze wijze een betekenisvolle rol kunnen spelen.

Met het bestuur van de BVO willen we in 2019 nadrukkelijk stilstaan bij het verder vormgeven van de adviserende en meedenkende inbreng van de RAD gedurende het gehele aanbestedingstraject.

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 2019 voortzetten. Daarbij blijft het een wens van de RAD om ook te beschikken over de gegevens van de individuele gemeenten.

Een andere wens is nog steeds om als RAD in gesprek te raken met vertegenwoordigers van de bij Avan betrokken vervoersbedrijven. Tot op heden vindt wel overleg plaats met vertegenwoordigers van de regiecentrale. Overleg met de vervoerders heeft in de ogen van de RAD zeker meerwaarde, want zij zijn het immers die met inzet van hun personeel de belangrijkste functie van Avan, het daadwerkelijke vervoer, uitvoeren.



De RAD zal zich ook in 2019 blijven inzetten om gebruikersparticipatie bij de diverse systemen van doelgroepenvervoer in algemene zin te propageren. In oktober 2018 hebben de vicevoorzitter en voorzitter van de RAD tijdens het Nationaal Congres Contractvervoer in dit verband een presentatie/workshop gehouden over nut en noodzaak van reizigersparticipatie.

Gebleken is dat structurele reizigersparticipatie bij het doelgroepenvervoer nog nagenoeg nergens in Nederland vorm heeft gekregen. De wijze waarop de BVO DRAN een en ander samen met de RAD vorm geeft, wordt landelijk als een uiterst waardevolle praktijk gezien die in alle regio's navolging verdient. Het is aan de RAD om de geconstateerde toegevoegde waarde in 2019 opnieuw waar te maken!

Elst, juni 2019

Dirk H. van Uitert
(onafhankelijk voorzitter)



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 combineringsritten 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 vraagafhankelijk 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 scooter. 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

MEMO

Onderwerp: RAD advies

Datum: 3 april 2019

Afzender: Math v.d. Beucken

Over de ontwikkelingen betreffende het doelgroepenvervoer en de voorbereidingen van de aanbestedingen wordt de RAD door de vervoersorganisatie indringend betrokken. Knoppenplan, projectenplan, de inhoud van de diverse miniconferentie en de adviesrapportage (31 januari vastgesteld) zijn vroegtijdig aan de orde geweest binnen de RAD. Onder meer op basis daarvan is het RAD advies tot stand gekomen.

Wat doen we met dit advies?

Inleidende tekst van het advies

De RAD is met kracht voorstander van behoud van de schaal van de regio Arnhem-Nijmegen.

Dit punt is expliciet opgenomen in het adviesrapport dat door het AB is geaccordeerd. We volgen hierin het advies van de RAD.

De Rad dringt sterk aan op contractvorming voor een langere periode (6 jaar met zicht op verlenging).

Dit punt is expliciet opgenomen in het adviesrapport dat door het AB is geaccordeerd. We volgen hierin het advies van de RAD.

Puntsgewijze onderdelen van het advies

Naar aanleiding van punt 1: *De RAD is voorstander van een onafhankelijk onderzoek voorafgaand aan de aanbesteding*

In praktische zin is dat niet haalbaar. Wel ligt er momenteel een voorstel voor marktonderzoek bij de provincie voor subsidieaanvraag. Hierin zitten onderdelen verwerkt die ook de RAD voor ogen heeft. Verdere afstemming met de RAD dient nog plaats te vinden. Het moment van onderzoek is mede afhankelijk van het aanbestedingsproces. Het ene initiatief mag het andere niet frustreren.

Naar aanleiding van punt 2: *De RAD is voorstander van het rekening houden met de doelgroep (reistijd en energie)*
Vanuit de deelnemende gemeente wordt in alle gevallen rekening gehouden met de doelgroep. Eventuele wijzigingen hiertoe staan niet op stapel. Bij initiatieven hiertoe is de RAD in alle geval adviespartij.

Naar aanleiding van punt 3: *De RAD is voorstander om vroeg boeken te prikkelen met beloning en niet met boetes*
Dit punt is genoemd als onderdeel van het knoppenplan. Verdere uitwerking staat momenteel on hold. Bij verdere uitwerking wordt de RAD zeker betrokken.

Naar aanleiding van punt 4: *De RAD adviseert onderzoek naar soort ritten en alternatieven*
Dit onderdeel is al geruime tijd onderwerp van onderzoek en analyse (veelgebruikers).

Naar aanleiding van punt 5: *De RAD adviseert terughoudendheid van vrijwilligersvervoer*

Binnen de regio zijn inderdaad een beperkt aantal rijwilligers initiatieven (deels al langer bestaand). Deze staan onder gemeentelijk toezicht.

Naar aanleiding van punt 6: *De RAD is voorstander van ervaringslessen bij chauffeurs*

Uiteraard is de kwaliteit van chauffeur ook het primaire aandachtsveld van de betrokken gemeenten. Momenteel wordt bekeken op welke wijze we ervaringslessen in het bestek kunnen eisen.

Naar aanleiding van punt 7: *De RAD is voorstander van uitvoering en regie in één bestek*

Dit punt is expliciet opgenomen in het adviesrapport dat door het AB is geaccordeerd. We volgen hierin het advies

Naar aanleiding van punt 8: *De RAD is voorstander van een regio dekkend vervoerssysteem*

Dit punt is expliciet opgenomen in het adviesrapport dat door het AB is geaccordeerd. We volgen hierin het advies

Naar aanleiding van punt 9: *De RAD is voorstander van het in stand houden van puntbestemming*

Dit onderdeel staat niet ter discussie. Mocht uitbreiding gewenst zijn dan gaan we hierover in overleg.

Naar aanleiding van punt 10: *De RAD geeft in overweging om vraagafhankelijk vervoer separaat aan te besteden van het route gebonden vervoer*

Dit punt is expliciet opgenomen in het adviesrapport dat door het AB is geaccordeerd. We volgen hierin het advies

Naar aanleiding van punt 11: *De RAD vraagt aandacht voor kleine bedrijven*

Bij het voortel perceelindeling wordt hiermee rekening gehouden.

Naar aanleiding van punt 12: *De RAD signaleert toepassing van Social Return on investment en stopzetten carrousel van chauffeurs*

Bepalingen over SROI worden in het bestek opgenomen. Uitgangspunt is en blijft dat kandidaten onder alle omstandigheden geschikt dienen te zijn voor de te vervullen functie. De carrousel van chauffeurs is onder meer een gevolg van overheidsmaatregelen en de reactie van vervoerders daarop. Overigens heeft de vervoersbranche de regelgeving hieromtrent recent aangescherpt in haar cao (de zogenaamde OPOV regeling).

Naar aanleiding van punt 13: *De RAD is voorstander van praktijk en ervaringslessen*

Zie punt 6

Naar aanleiding van punt 14: *De RAD is voorstander van betere communicatie tussen regie en chauffeur*

Ligt in lijn met punt 7, regie en uitvoering weer bij één partij in één hand namelijk de vervoerder.

Naar aanleiding van punt 15: *De RAD ontwikkelingen betreffende aantal kilometers en afhankelijkheden*

Uitgangspunt blijft vormen van maatwerk (binnen kaders) dat tot stand komt na het keukentafelgesprek.

Verantwoordelijkheid blijft inderdaad bij de gemeente (indicatiestelling)

Naar aanleiding van punt 16: *De RAD is voorstander een collectief professioneel vervoersysteem zoals AVAN*

Dit punt straalt het adviesrapport, dat door het AB is geaccordeerd, zeker uit. We zitten hiermee op één lijn met de RAD.

Naar aanleiding van punt 17: *De RAD ziet loosmelden als een groot probleem*

We herkennen en erkennen dat het fenomeen "loosmelden" een fenomeen is wat zeker aandacht behoeft (en ook al krijgt). Er zijn ook al initiatieven genomen door bijvoorbeeld het organiseren van opstapplaatsen in winkelcentra (in overleg met belangenorganisaties) en betere aanduiding van ophaalplaatsen bij grote instellingen (zoals ziekenhuizen en zorginstellingen).

Naar aanleiding van punt 18: *De RAD ziet de begeleiderskaart voor blinden en slechtzienden graag geldig binnen AVAN*

Er bestaat een OV begeleiderskaart maar deze is niet geldig binnen AVAN. De wens van de RAD is bekend. Binnen AVAN is echter gekozen voor de medisch begeleider op basis van indicatie.