Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

2024









INHOUD

Voorwoord
Avan – BVO – RAD……. 1
Vergaderingen…….. 3
Behandelde onderwerpen……... 4
Adviezen……..…….. 6
Voorlichting en communicatie…..……. 7



VOORWOORD

Dit is het eerste voorwoord dat ik mag schrijven in een jaarverslag van de RAD (Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen).

Per 1 september 2024 ben ik Dirk H. van Uitert opgevolgd. Over 2/3e deel van het jaar waar dit verslag over gaat kan ik dus niet veel zeggen. Maar in het verslag zelf kunt u daar gelukkig het belangrijkste toch over lezen.

Het blijft een permanente strijd om te zorgen dat artikel 20 van het VN-Verdrag Handicap (dat gaat over persoonlijke mobiliteit) zo goed mogelijk wordt toegepast. Immers het Nederlandse parlement heeft met dit verdrag ingestemd en dus dienen alle organisaties zich er ook aan te houden. In de korte tijd dat ik voorzitter ben heeft dat al een paar keer tot discussies geleid. Dan gaat het met name om de mogelijkheid van toepassing. Over de uitgangspunten zijn we het altijd wel eens. Zoals wel vaker geldt ook hier: ***Tussen droom en daad ligt een wereld van problemen****. Daarom is het ook zo goed dat de RAD bestaat. Wij hebben immers maar 1 belang en dat is dat reizigers met beperkingen gelijkwaardige rechten op mobiliteit hebben!*

Aangezien de meeste bijeenkomsten over mobiliteit plaatsvinden zonder ervarings-deskundigen blijft dit een speerpunt voor de RAD om daar verandering in te brengen. In dat kader hebben de vicevoorzitter en ondergetekende deelgenomen aan het congres Duurzaam Doelgroepenvervoer, waar vervoerders, gemeenten en organisaties zoals Avan aan deelnamen. Ook hier was niet door de organisatie bedacht dat het belangrijk is dat ervaringsdeskundigheid aanwezig is. Onze aanwezigheid werd zeer op prijs gesteld en was zeker nuttig.

Een aanhoudende zorg is de vertegenwoordiging in de RAD uit zoveel mogelijk deel-nemende gemeenten. De RAD zal in 2025 dit punt met voorrang oppakken omdat een goede vertegenwoordiging de basis is onder ons bestaansrecht!

Ook in 2024 was de samenwerking met bestuur en medewerkers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen weer goed. Steeds blijkt weer: als je bereid bent naar elkaars argumenten te luisteren en in gesprek te blijven met elkaar kom je samen verder in het belang van de reizigers.

Als u bij het lezen behoefte krijgt om een reactie te geven of vragen te stellen, mail dan s.v.p. naar radsecretariaat@gmail.com.

Elst, 25 juni 2025

Barth van Eeten
Voorzitter

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 en dagbestedingsvervoer.

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 DRAN. 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 DRAN.

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 zij 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 2024 wordt de RAD gevormd door:

	achtergrond:
De heer D.H. van Uitert /	: welzijn, zorg, duurzaamheid, bestuurlijke ervaring
De heer B. van Eeten, vz	: onderwijs, sociaal domein, bestuurlijke ervaring
Mevrouw P. van Bladel, vv	: gebruiker Avan, Gehandicaptenraad Westervoort
De heer H. de Beer	: gebruiker Avan, Adviesraad Cliënten- en Inwoners-participatie Rheden-Rozendaal
Mevrouw M. van den Broek	: gebruiker Avan, Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG)
De heer E. Bron	: leerlingenvervoer Duiven
De heer R. van Dijk	: gebruiker Avan, Zelfregiecentrum Nijmegen
Dhr. R. Hardeman	: gebruiker Avan, Adviesraad Sociaal Domein Overbetuwe
De heer P. Jansen	: gebruiker Avan, gemeente Lingewaard
Mevrouw M. Mulder	: gebruiker Avan, gemeente Zevenaar
De heer B. Statema	: Adviesraad Sociaal Domein Beuningen
Mevrouw T.M.A. Wieland	: Seniorenraad Berg en Dal, ROCOV Gelderland

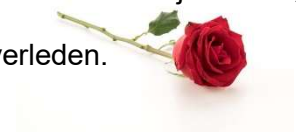
- De heer R. van Dijk is volgens het rooster van aftreden herbenoembaar. Hij stelt zich voor een tweede termijn verkiesbaar. In de vergadering van 10 januari 2024 wordt hij voor een tweede termijn van 4 jaar herbenoemd.

- De heer R. Hardeman, treedt 13 mei toe als lid van de RAD.

- De heer D. Van Uitert is in augustus 2024 als voorzitter aftredend. Zijn opvolger, de heer B. van Eeten, wordt geworven en ter benoeming voorgedragen aan de BVO DRAN. De heer Van Eeten wordt per 1 september 2024 benoemd tot (onafhankelijk) voorzitter van de RAD.

- Op 8 november beëindigt de heer B. Statema om gezondheidsredenen zijn lidmaatschap van de RAD.

In memoriam;
In de vergadering van 10 januari wordt afscheid genomen van de heer A. Hoogerbrugge die ernstig ziek is. Met lof wordt gesproken over zijn jarenlange betrokkenheid bij de RAD, zijn waardevolle inbreng en over zijn oog voor de medemens.
In mei bereikt de RAD het bericht dat de heer Hoogerbrugge is overleden.



Samenstelling RAD;
Gedurende het verslagjaar heeft de RAD zich ingespannen om vertegenwoordiging te verkrijgen uit meerdere doelgroepen, bij voorkeur uit de nog niet in de RAD vertegenwoordigde gemeenten. Ultimo 2024 ontbreekt vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Heumen, Montferland, Mook en Middelaar, Renkum en Wijchen. Op de website van Avan staat een oproep ter ledenwerving.

Nevenfuncties;
De heer Van Uitert, tot 1 september 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. Daarnaast heeft de heer Van Uitert zitting in de klankbordgroep Nationaal Congres Contractvervoer.

De heer Van Eeten, per 1 september voorzitter van de RAD, vervult de volgende bestuurlijke functies:
- Raad van Toezicht Stichting Lentl Oss
- Raad van Advies Stichting Rozet Arnhem
- Bestuur nachtopvang daklozen Stoelenproject De Duif Arnhem
- Bestuur Praktische Zaken Arnhem
- Raad van Toezicht/bestuur Stichting ’t Broek Omhoog Arnhem.

2. Vergaderingen



De RAD heeft in 2024 acht maal vergaderd.

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 onderhouden de leden van de RAD contact met de contactambtenaar doelgroepenvervoer binnen de eigen gemeente en heeft de RAD contact met de werkgroep van het ROCOV (Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer) die zich bezighoudt met toegankelijk aanvullend vervoer.

Gasten die op uitnodiging van de RAD deelnamen aan de vergaderingen waren:
- de contractmanagers van de BVO DRAN
- de directeur/secretaris van de BVO DRAN
- de voorzitter van het bestuur van de BVO DRAN.

De RAD wordt ondersteund door de contractmanagers van de BVO DRAN.
De BVO DRAN faciliteert de RAD met secretariële ondersteuning van bureau Stand-by te Groesbeek.

3. Behandelde onderwerpen

In 2024 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

a. Managementrapportage (marap)
b. Adviesaanvraag telefonie
c. Scootmobiel in Avan-vervoer
d. Gesprek met bestuursvoorzitter en directeur BVO DRAN
e. Overige onderwerpen



a) Managementrapportage (marap);
De RAD bespreekt in elke vergadering de door de BVO beschikbaar gestelde managementrapportage. De rapportage biedt een overzicht van het aantal ritten per gemeente en klachten en prestaties op diverse criteria die aan Avan worden gesteld.
De contractmanager van de BVO zorgt voor een schriftelijke toelichting, zodat ook de leden van de RAD met een gezichtsbeperking kennis kunnen nemen van de marap die veel grafieken bevat.
Aan de orde komen:
- de langere wachttijd aan de telefoon bij het callcenter, veroorzaakt door personeels-tekort;
- het chauffeurstekort bij de vervoerders;
- het lage percentage ritten met aankomsttijdgarantie dat op tijd komt; het blijkt dat het meestal gaat om ritten die te vroeg aankomen. Op verzoek van de RAD maakt de BVO voortaan in de marap inzichtelijk hoeveel ritten met aankomsttijdgarantie te vroeg en te laat komen.



b) Adviesaanvraag telefonie;
Er blijkt sprake te zijn van juridisch onjuist handelen door de BVO waar het de extra telefoonkosten betreft die aan de reiziger in rekening worden gebracht voor bellen naar het klachtenmeldpunt en naar de klantenservice. Naar aanleiding hiervan heeft de BVO de extra belkosten naar deze telefoonnummers beëindigd. De BVO vraagt de RAD om advies over het al dan niet handhaven van de (toegestane) extra belkosten voor de reiziger bij het reserveren van een rit.

De RAD adviseert om geen extra belkosten in rekening te brengen bij ritreservering én om bij voorkeur, vanuit het principe van gelijke behandeling, over te stappen naar voor de reiziger gratis 0800-nummers.

De BVO volgt het advies van de RAD om geen extra belkosten in rekening te brengen voor ritreservering. Het verdergaande advies om over te stappen naar 0800-nummers wordt door de BVO gemotiveerd afgewezen.



c) Scootmobiel in Avan-vervoer;
In de vergadering van 28 februari wordt vanuit de RAD het reizen met Avan met een scootmobiel aangekaart. Om reden van veiligheid voor passagier en chauffeur is het niet toegestaan dat iemand zittend op de scootmobiel via de lift het voertuig ingaat. Anders dan bij een rolstoel, kan de scootmobiel met passagier niet veilig worden vastgezet. Dit betekent dat een reiziger met scootmobiel die niet zelfstandig, via de instaptrede, het voertuig in kan, niet kan reizen met Avan. Daarmee wordt een groep reizigers uitgesloten van het Avan-vervoer.
Dit wordt nader besproken in het jaarlijkse gesprek met de directeur en de bestuursvoorzitter van de BVO. Zij beamen dat deze regel niet aansluit bij gelijke rechten voor mensen met een beperking, maar wijzen erop dat bij Avan veiligheid voor reiziger en chauffeur zwaarder weegt. Met experts is gekeken of het risico op ongevallen kan worden beperkt, maar vooralsnog is er geen oplossing.
Op verzoek van de RAD brengt de BVO dit probleem naar landelijk niveau.
De voorzitter van de RAD agendeert dit probleem bij het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit.

d) Gesprek met bestuursvoorzitter en directeur BVO DRAN;
Zoals te doen gebruikelijk zijn de bestuursvoorzitter en de directeur van de BVO eens per jaar, ditmaal op 30 oktober, in de vergadering van de RAD aanwezig.

Er is gesproken over reizigersparticipatie waarvan de RAD een mooi voorbeeld is, over de zero-emissiezones die sommige steden gaan invoeren en de gevolgen voor het Avan-vervoer, over de zwaardere elektrische voertuigen versus rijbewijs B van de chauffeurs, over de nieuwe hoofdingang van ziekenhuis Rijnstate in Arnhem waar onvoldoende ruimte is voor rolstoelbussen op het voorplein, over het reizen met een scootmobiel in Avan (zie 3c).



e) Overige onderwerpen;
Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2024:
- diverse signalen uit eigen ervaring of vanuit de achterban gemeld aan de BVO en hierover vinger aan de pols gehouden;
- zich op de hoogte laten stellen van de ervaringen met De Reiskoffer, een project dat kinderen met een beperking leert om zelfstandig naar school te reizen;
- kennis genomen van het onderzoek dat het College voor de Rechten van de Mens heeft laten uitvoeren naar het doelgroepenvervoer in Nederland. De aanbevelingen uit het onderzoek sluiten naadloos aan bij de visie en standpunten van de RAD. Het onderzoek wordt ter kennisgeving naar de BVO gestuurd.
- een profielschets voor de te werven voorzitter van de RAD opgesteld;
- complimenten ontvangen van de BVO voor de constructieve en kritische inbreng van de leden van de RAD bij het selectieproces voor de nieuwe voorzitter;
- zich door de contractmanager van de BVO laten informeren over de aanbesteding en gunning van het Avan-vervoer;
- zich op de hoogte laten houden van de overstap naar en implementatie van een nieuw reizigersinformatiesysteem van Avan;
- de BVO geattendeerd op de knelpunten in de nieuwe boekingsapp en meegedacht over verbeteringen voor de app;
- geregeld navraag gedaan over de zero-emissiezones die diverse gemeenten gaan instellen en wat dit betekent voor het Avan-vervoer;
- elkaar voortdurend op de hoogte gehouden van berichtgevingen in de media over het doelgroepenvervoer in de regio en in den lande
- tijdens een gezamenlijke lunch, met bijzijn van de directeur, de bestuursvoorzitter en de contractmanager van de BVO, afscheid genomen van voorzitter D. van Uitert.

4. Adviezen

De RAD is een officieel adviesorgaan van de BVO DRAN, 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 2024 heeft de RAD desgevraagd geadviseerd over: telefonie (zie 3b).

De RAD heeft ongevraagd geadviseerd over: het laten toetsen van de nieuwe boekings-app op toegankelijkheid door Accessibility;



Niet alle ongevraagde adviezen liggen binnen de bevoegdheid van de BVO, maar de BVO is welwillend om de adviezen van de RAD verder te brengen naar de juiste organisaties.

5. Voorlichting en communicatie



De voorzitter van de RAD heeft bij diverse gelegenheden erop gewezen dat bij de meeste congressen over vervoer de reiziger niet aanwezig is. De stem van de reiziger wordt niet gehoord. De reiziger wordt niet uitgenodigd. Het wordt tijd dat een goede spreker uitlegt wat het betekent om te reizen met een beperking en dat professioneel doelgroepenvervoer en OV-vangnet een voorwaarde zijn. Vervoerscongressen moeten toegankelijk worden voor reizigers door een gereduceerd of geen tarief te berekenen.

De volgende bijeenkomsten zijn door RAD-leden bijgewoond:
- 9 oktober, congres Duurzaam doelgroepenvervoer in Amersfoort.

Met de BVO is de afspraak gemaakt dat reiskosten worden vergoed en dat de reis niet ten koste gaat van de eigen Valys-kilometers

De website van Avan (www.avan-vervoer.nl) biedt actuele informatie over het Avan-vervoer en over de RAD. De RAD 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 2025