Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

2025



Juli 2026

INHOUD

Voorwoord
Avan – BVO – RAD…….. 1
Vergaderingen……... 3
Behandelde onderwerpen……... 3
Adviezen……..…….. 8
Voorlichting en communicatie…..…….. 8



VOORWOORD

We hebben al weer een kwart van deze eeuw achter de rug! Wat vliegt de tijd toch. Als ik terugkijk op het afgelopen jaar dan constateer ik dat, ook al ging het jaar snel, er toch weer het nodige werk verzet is door de RAD.

In dit jaarverslag kunt u rustig lezen wat we allemaal gedaan hebben.

In de media blijven er regelmatig artikelen verschijnen van mensen met beperkingen die niet of onvoldoende gebruik kunnen maken van vervoersmogelijkheden. De RAD blijft deze voorvallen kritisch volgen en waar nodig gaan we in gesprek hierover met de BVO DRAN. Het blijft helaas 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. Het blijft een onderwerp dat immer weer tot discussies leidt. 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. De RAD komt op voor reizigers met beperkingen en wil dat mensen met beperkingen ook in de uitvoering van mobiliteit dezelfde mogelijkheden hebben als mensen zonder beperkingen.
Een treffend voorbeeld dat de uitvoeringspraktijk weerbarstig is beschrijf ik hieronder.

Ook in 2025 wilden de vicevoorzitter en ondergetekende deelnemen aan het congres Duurzaam Doelgroepenvervoer, waar vervoerders, gemeenten en organisaties zoals Avan aan deelnemen. Door de organisatie was niet bedacht dat het gebouw bereikbaar dient te zijn door een ervaringsdeskundige rolstoelgebruiker (in dit geval de vicevoorzitter). Hierdoor kon zij niet deelnemen werd ons verteld door de organisatie (met het schaamrood op de kaken!) Daarom ben ik deze keer alleen geweest. Wederom was het nuttig erbij te zijn en onze ervaringen te delen.

Een aanhoudende zorg blijft de vertegenwoordiging in de RAD uit zoveel mogelijk deelnemende gemeenten. De RAD zal ook in 2026 blijven werken aan een bredere afspiegeling van alle deelnemende gemeenten. Vorig jaar is het gelukt om 3 nieuwe leden te vinden in Doesburg, Duiven en Lingewaard. Helaas vertrok het nieuwe lid uit Lingewaard na 2 bijeenkomsten, omdat zij zich te weinig herkende in de problematiek. Vanwege ziekte hebben we afscheid moeten nemen van het lid uit Rheden/Rozendaal.

In 2025 was de samenwerking met bestuur en medewerkers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen weer uitstekend. 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

Barth van Eeten
Voorzitter RAD

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 Vervoerreglement, 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 2025 wordt de RAD gevormd door:

	achtergrond:
De heer B. van Eeten, vz	: onderwijs, sociaal domein, bestuurlijke ervaring
Mevrouw P. van Bladel, vv	: gebruiker Avan, gemeente Westervoort
De heer J. Berends	: Gehandicaptenraad Doesburg
Mevrouw M. van den Broek	: gebruiker Avan, Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG)
De heer R. van Dijk	: gebruiker Avan, Zelfregiecentrum Nijmegen
Dhr. R. Hardeman	: gebruiker Avan, gemeente Overbetuwe
Dhr. M. Maanders	: Gehandicaptenraad Duiven, Inclusief Duiven, ROCOV Gelderland
Mevrouw M. Mulder	: gebruiker Avan, gemeente Zevenaar
Mevrouw T.M.A. Wieland	: Seniorenraad Berg en Dal, ROCOV Gelderland

- De heer J. Berends en de heer M. Maanders treden 25 juni toe als lid van de RAD.
- Mevrouw Van Bladel wordt op 10 september herbenoemd voor vier jaar.

In memoriam;
In oktober bereikt de RAD het bericht dat voormalig lid de heer P. den Duijf is overleden. De heer Den Duijf was jarenlang een zeer gewaardeerd lid van de RAD, onlangs nog koninklijk onderscheiden voor zijn jarenlange vrijwillige inzet voor het APCG en voor toegankelijk (openbaar) vervoer. In de vergadering op 22 oktober wordt een moment van stilte gehouden om de heer Den Duijf te gedenken.



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 2025 ontbreekt vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Beuningen, Druten, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Renkum, Rheden, Rozendaal en Wijchen. Op de website van Avan staat een oproep ter ledenwerving.

Nevenfuncties;
De heer Van Eeten, voorzitter van de RAD, vervult de volgende bestuurlijke functies:
- Raad van Toezicht Stichting Lentl Oss
- Bestuur Stichting Nachtopvang De Duif Arnhem
- Bestuur Praktische Zaken Arnhem
- Raad van Toezicht/bestuur Stichting ’t Broek Omhoog Arnhem
- Bestuur Stichting Cuneratheater Rhenen.

De heer Hardeman is burgerraadslid in de gemeente Overbetuwe.
De heer Maanders is fractie-assistent in de gemeente Duiven.



2. Vergaderingen

De RAD heeft in 2025 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
- vervoerder Munckhof
- de directeur 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 faciliteert de RAD met secretariële ondersteuning van bureau Stand-by te Groesbeek.

3. Behandelde onderwerpen

In 2025 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

a. Managementrapportage (marap)
b. Gesprek met vervoerder Munckhof
c. Gordelverlengstuk
d. Voorplein Rijnstate en Radboud
e. Scootmobiel in Avan-vervoer
f. Gesprek met bestuursvoorzitter en directeur BVO DRAN
g. 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 tabellen en grafieken bevat.
In 2025 komt vooral het chauffeurstekort aan de orde en ritten met aankomsttijdgarantie.

b) Gesprek met vervoerder Munckhof;
De bedrijfsleider, een chauffeur en een planner van vervoerder Munckhof zijn op uitnodiging van de RAD in de vergadering van 15 januari aanwezig om ervaringen aangaande het Avan-vervoer dat Munckhof uitvoert, te delen.
Gesproken wordt over het vernieuwde voorplein bij Rijnstate. Munckhof bevestigt dat het plein niet goed is ingericht voor het doelgroepenvervoer, waardoor taxi's soms te ver van de hoofdingang moeten parkeren, of er geen ruimte is voor gebruik van de rolstoellift.
De RAD is voornemens hierover een brief te sturen naar Rijnstate. Op voorstel van de RAD zal Munckhof met collega-vervoerders bespreken of ook vanuit de vervoerders een brief kan worden gestuurd naar Rijnstate.

De RAD stelt ook het gordelverlengstuk aan de orde. Dat is niet altijd aanwezig in de voertuigen. Bij Munckhof kan een reiziger aangeven dat hij een verlengstuk nodig heeft, Munckhof stuurt hem dit dan toe. De BVO gaat uitzoeken of dit probleem collectief kan worden opgelost.

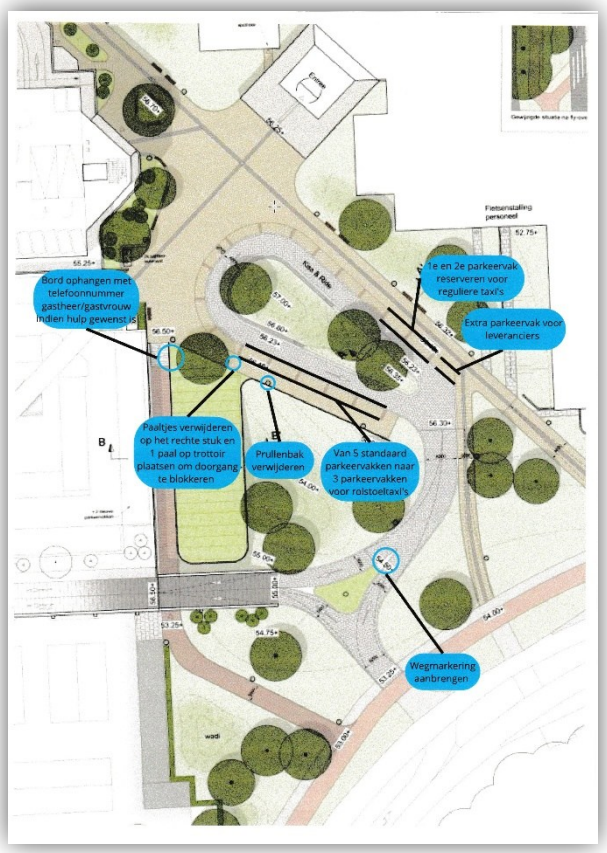
Met Munckhof wordt verder nog gesproken over:
- het weigeren door chauffeurs van een hulphond in de taxi
- chauffeurstraining voor omgang met de doelgroep
- incidenten in het leerlingenvervoer.

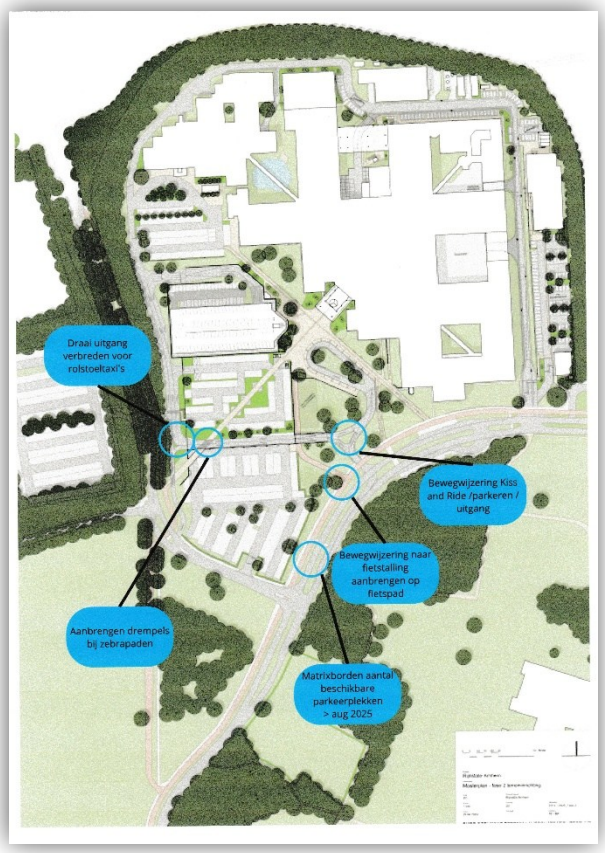




c) Gordelverlengstuk;
Het initiatief van Munckhof om reizigers een gordelverlengstuk toe te sturen als zij deze nodig hebben, wordt door de RAD gewaardeerd, maar is geen waterdichte en structurele oplossing. Uit onderzoek van de BVO blijkt dat het gordelverlengstuk juridisch niet is toegestaan, omdat deze niet is gekeurd. Bij gebruik is de vervoerder niet verzekerd. De reiziger dient ontheffing aan te vragen bij het CBR voor gebruik van het gordelverlengstuk. Een lid van de RAD besluit om de ontheffing aan te vragen om te bezien wat dit wettelijk betekent. Wordt vervolgd in 2026.

d) Voorplein Rijnstate en Radboud;
De RAD schrijft een brief naar de Raad van Bestuur van Rijnstate Arnhem over het vernieuwde voorplein dat onvoldoende ruimte biedt aan de voertuigen van het doelgroepenvervoer om de reizigers veilig en dicht bij de hoofdingang uit te laten stappen. De RAD pleit voor herinrichting waarbij de vervoerders van het doelgroepenvervoer worden betrokken. Een afvaardiging van de RAD en de BVO wordt uitgenodigd door Rijnstate om de herinrichting ter plaatse te bespreken. In de vergadering op 14 mei wordt hiervan terugkoppeling gegeven. Op 31 juli krijgt de RAD bericht van Rijnstate dat alle door de RAD geadviseerde aanpassingen zullen worden uitgevoerd.





De RAD heeft Rijnstate gewezen op belangenorganisaties die betrokken kunnen worden bij toekomstige aanpassingen in of rond gebouwen.



Hoewel bij de BVO geen klachten bekend zijn over het brengen en halen van reizigers bij het Radboudumc Nijmegen, gaat een afvaardiging van de RAD de situatie ter plaatse bekijken. Geconstateerd wordt dat het Avan-vervoer niet altijd kan parkeren op de Kiss and Ride-zone, omdat de parkeerplaatsen langdurig worden bezet. In een brief aan de Raad van Bestuur van het Radboudumc worden twee suggesties ter verbetering gedaan:

- een overdekte abri bij de Kiss and Ride-zone
- handhaven op langdurig parkeren op de Kiss and Ride-zone.

Het Radboudumc wil zijn bezoekers niet buiten laten wachten, dus zal geen abri realiseren. De belijning op de Kiss and Ride-zone is conform wetgeving aangepast, zodat kan worden gehandhaafd op langdurig parkeren op de Kiss and Ride-zone.



e) Scootmobiel in Avan-vervoer;

De RAD pleit al langer voor de mogelijkheid van het reizen met Avan met een scootmobiel. 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.

Op verzoek van de directeur van de BVO heeft een lid van de RAD meegewerkt aan een uitzending van De Rijdende Rechter over dit onderwerp.

Op 4 augustus ontvangt de RAD van de BVO een adviesaanvraag over het voorgenomen besluit om, mede gelet op de uitspraak van De Rijdende Rechter en binnen de werkingssfeer van de Code VVR, reizigers die niet in staat zijn om zelfstandig de rolstoelbus in te stappen, toe te staan om staand de rolstoellift te gebruiken. De RAD kan zich vinden in dit gedegen gemotiveerd besluit en adviseert positief.

f) 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 22 oktober, in de vergadering van de RAD aanwezig.

Er wordt teruggeblikt op het gehele proces naar reizen met een scootmobiel in Avan.
De directeur wordt door de RAD geprezen om zijn oplossingsgericht denken en zijn oprechte wil om het reizen voor mensen met een beperking zo makkelijk mogelijk te maken.
Er wordt gesproken over OV en doelgroepenvervoer, over het Congres Doelgroepen-vervoer en over de aanbestedingen. Op voorstel van de bestuursvoorzitter zal de BVO ervoor zorgen dat de RAD zich volgend jaar kan presenteren aan de nieuw verkozen gemeenteraadsleden.

Na afloop wordt afscheid genomen van de directeur die met pensioen gaat. Over en weer wordt waardering uitgesproken voor de goede samenwerking in het verbeteren van het Avan-vervoer.

g) Overige onderwerpen;
Naast voorgaande onderwerpen heeft (een afvaardiging van) de RAD in 2025:
- diverse signalen uit eigen ervaring of vanuit de achterban gemeld aan de BVO en hierover vinger aan de pols gehouden;
- 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;
- zich door de contractmanagers op de hoogte laten houden van contractverlengingen met vervoerders en van aanbesteding van percelen;
- feedback gegeven op het achterportaal van het nieuwe klachtenregistratiesysteem;
- het klanttevredenheidsonderzoek Q4-2024 besproken en Avan gecomplimenteerd met de hoge scores;
- deelgenomen aan een onderzoek naar de meerwaarde van het doelgroepenvervoer voor de gebruiker;
- elkaar voortdurend op de hoogte gehouden van berichtgevingen in de media over het doelgroepenvervoer in de regio en in den lande;
- zich ingezet voor het werven van leden voor de RAD via de BVO DRAN, via de contactambtenaren en bij Adviesraden sociaal domein in diverse gemeenten. Dit heeft geresulteerd in drie kandidaten waarvan er twee lid zijn geworden.

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 2025 heeft de RAD desgevraagd geadviseerd over:



- de reizigersbijdragen 2026;
  De RAD adviseert positief over verhoging van de reizigers-bijdragen, met uitzondering van de tariefsverhoging van de bijdrage van de medereiziger.

- Avan Code VVR;
  De RAD adviseert positief (3e).

- Programma van Eisen (PvE) voor vraagafhankelijk vervoer in perceel Zuid;
  De RAD adviseert positief op de voorgenomen wijzigingen in het PvE.

- verhogen omrijdtijd voor vraagafhankelijk vervoer in perceel Zuid;
  De RAD adviseert positief, ervan uitgaande dat de nieuwe toegestane omrijdtijden duidelijk worden gecommuniceerd naar de reiziger.

De adviezen van de RAD zijn door de BVO overgenomen.

De RAD heeft ongevraagd geadviseerd aan Rijnstate Arnhem en aan Radboudumc Nijmegen, zie 3d.

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. Vervoerscongressen moeten toegankelijk worden voor reizigers door een gereduceerd of geen tarief te berekenen.

De voorzitter heeft op 8 oktober het Congres Doelgroepenvervoer in Driebergen bezocht. Dit congres was niet toegankelijk voor RAD-leden in een rolstoel.

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

