Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

JAARVERSLAG 2019

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen

Avan – BVO – RAD……. 1
Vergaderingen…….. 2
Behandelde onderwerpen……... 3
Adviezen……..…….. 7
Voorlichting en communicatie…...……..…… 7
Evaluatie en vooruitblik…… 8

Bijlagen: 2

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

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 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 in de deelnemende gemeenten en weten wat onder de gebruiker 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 2019 wordt de RAD gevormd door:

	achtergrond:
De heer D.H. van Uitert, vz	: welzijn, zorg, duurzaamheid, bestuurlijke ervaring
Mevrouw P. van Bladel, vv	: Gehandicaptenraad Westervoort, Raad voor Sociaal Domein Duiven
De heer H. de Beer	: Adviesraad Sociaal Domein Rheden/Rozendaal
Mevrouw L. Bok	: Adviesraad Sociaal Domein Doesburg
Mevrouw E. Bruil	: bestuurslid zorgboerderij, Renkum
De heer G. Clairbois	: leerlingenvervoer Heumen en Mook en Middelaar
De heer P. den Duijf	: Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG), ROCOV Gelderland
De heer J. Elemans	: Adviesraad Sociaal Domein Druten
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,	
De heer R. van Dijk	: Zelfregiecentrum Nijmegen
Mevrouw Th. Wieland	: Wmo-adviesgroep Berg en Dal, ROCOV Gelderland

Om gezondheidsredenen beëindigt de heer Evers in juni zijn deelname aan de RAD. Daar de heer Storms niet langer werkzaam is bij het Zelfregiecentrum Nijmegen, wordt zijn deelname aan de RAD in augustus overgenomen door de heer R. van Dijk.

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.
Ultimo 2019 ontbreekt nog vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Montferland en Wijchen.

De heer van Uitert, voorzitter van de RAD, is op voordracht van Ieder(In) (op persoonlijke titel) benoemd in de Raad van Advies van het AIM. Het AanbestedingsInstituut Mobiliteit 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 thans voorzitter van deze Raad van Advies.

2. Vergaderingen

De RAD is in 2019 zeven keer 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 te Groesbeek.

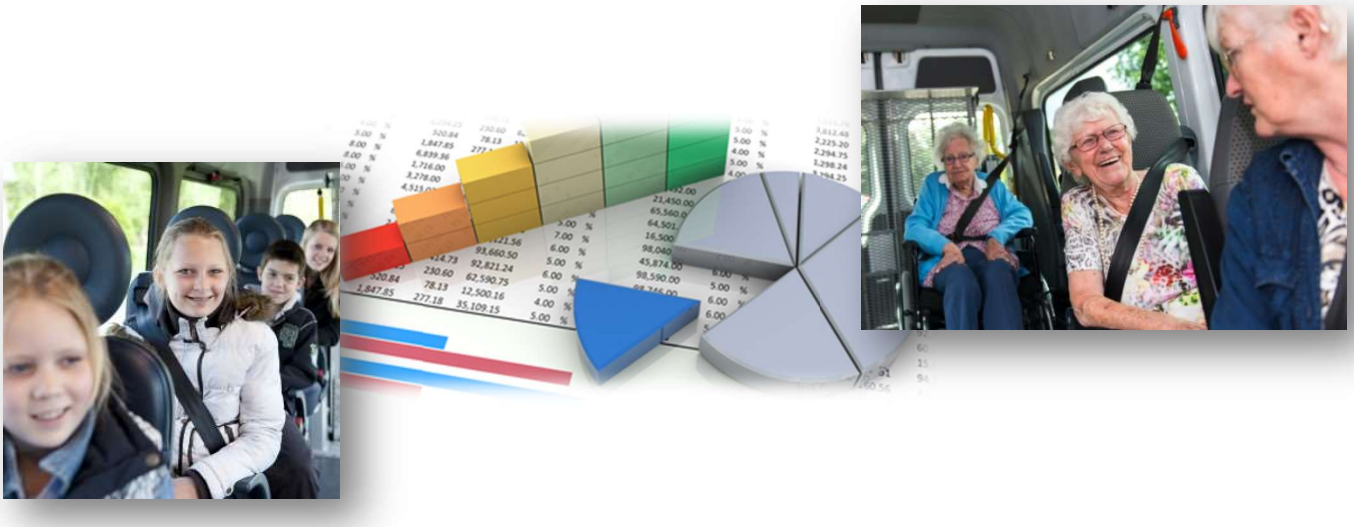
De RAD hecht waarde aan de aanwezigheid van de regiecentrale en van vervoerders bij de vergaderingen, zodat vragen beantwoord kunnen worden, ervaringen van gebruikers kunnen worden gedeeld en suggesties voor verbeteringen kunnen worden aangedragen. Van de regiecentrale en de BVO wordt hierover terugmelding verwacht.
Tot nog toe is het niet gelukt om vervoerders aan tafel te krijgen. Dit blijft een nadrukkelijke wens van de RAD.

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.

3. Behandelde onderwerpen

In 2019 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:
a. Aanbesteding doelgroepenvervoer
b. Sociaal en medisch begeleider
c. Managementrapportage Avan
d. Gesprek met voorzitter BVO
e. Vrijwilligers in het aanvullend openbaar vervoer
f. Overige onderwerpen



a. Aanbesteding doelgroepenvervoer;

In 2019 dienen de 18 deelnemende gemeenten in de BVO te besluiten over verlenging van de aanbesteding van het doelgroepenvervoer. In de aanloop naar deze besluitvorming is door de RAD meegedacht met de BVO over het zogenaamde 'knoppenplan'. Het knoppen-plan dient te leiden tot kostenreductie of kosten-stabilisatie, waarbij behoud van kwaliteit van het doelgroepenvervoer uitgangspunt is.

Eind 2018 biedt de RAD zijn visie en aanbevelingen over de toekomst van het doelgroepenvervoer 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.
In zijn advies pleit de RAD onder meer voor behoud van de schaalgrootte van de regio Arnhem Nijmegen, voor langjarige vervoerscontracten en voor een onafhankelijk onderzoek naar de wensen en verwachtingen van de gebruikers van een collectief vervoersysteem.

In zijn vergadering van 30 januari krijgt de RAD onder embargo nadere toelichting van de directeur/secretaris van de BVO op het adviesdocument dat dient om gemeenten te helpen bij hun afwegingen over voortzetting of beëindiging van de samenwerking binnen de BVO en daarmee het doelgroepenvervoer zoals dat onder Avan is geregeld.

Leden van de RAD bezoeken de mini-conferenties die door de BVO worden georganiseerd en waar raadsleden, wethouders en ambtenaren worden meegenomen in het knoppenplan en de visie op en aanbevelingen over de toekomst van het doelgroepenvervoer.

Het Dagelijks Bestuur van de RAD levert in meerdere besprekingen met de BVO – binnen een krap tijdsbestek - zijn inbreng op de Programma's van Eisen (PvE) voor het routevervoer en het vraagafhankelijk vervoer.
In elke vergadering stelt de contractmanager BVO de RAD op de hoogte van de ontwikkelingen in de voorbereiding naar een nieuwe aanbesteding. De termijn van 4 juli voor vaststellen van de bestekken wordt verschoven naar september 2019, omdat de gemeenten een gezamenlijke ambitie willen vastleggen op het gebied van duurzaamheid in het doelgroepenvervoer.
De RAD geeft de contractmanager BVO mee dat duurzaamheid in het Avan-vervoer niet ten laste mag gaan van de gemeentelijke Wmo-budgetten.

In augustus krijgt een afvaardiging van de RAD onder embargo de concept PvE's toegestuurd voor het routevervoer en het vraagafhankelijk vervoer. De RAD levert hierop zijn inbreng. In de vergadering op 21 augustus krijgt de RAD van de BVO een uitgebreide presentatie over de nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer. De RAD stelt vragen over onder meer de omgang met road barriers in sommige steden, over de continuïteit van het OV-vangnet en over de bonus-malusregeling. De RAD pleit voor een stimulans voor vervoerders om de bonus te verkrijgen én een sterkere stimulans om een malus te voorkomen, zodat vervoerders beter willen presteren.
Alle vragen en opmerkingen van de RAD met betrekking tot de aanbestedingsdocumenten worden door de BVO schriftelijk beantwoord.

In de vergadering van 13 november wordt het gelopen traject inzake de aanbesteding besproken met de voorzitter van het bestuur van de BVO. De RAD spreekt zijn waardering uit voor de wijze waarop het op zeer optimale wijze inbreng heeft mogen leveren op de nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer. De RAD is daardoor overtuigd dat het, mede door de brede inbreng van gebruikerskennis, een waardevolle bijdrage heeft kunnen leveren aan de nieuwe aanbesteding.

Aan de wens van de RAD voor een onafhankelijk onderzoek naar de wensen en verwachtingen van de gebruikers van een collectief vervoersysteem, wordt gehoor gegeven. Doelstelling is om een optimum te vinden tussen kwaliteit, klanttevredenheid en kostenbeheersing, zodat het doelgroepenvervoer ook op de langere termijn betaalbaar blijft en dus kan blijven bestaan.
Deze marktverkenning wordt eind 2019 in gang gezet.

b. Sociaal en medisch begeleider;
Op de website van Avan staat een uitleg over de sociaal begeleider en de medische begeleider en dat reizigers bij hun gemeente een indicatie voor sociaal begeleider kunnen aanvragen. Niet alle gemeenten geven een dergelijke indicatie. In sommige gemeenten zijn reizigers schriftelijk geïnformeerd over de regeling, maar nieuwe reizigers ontvangen deze informatie niet. De RAD vindt de communicatie hierover onvoldoende.
De RAD besluit om de lokale adviesraden sociaal domein aan te schrijven om te adviseren aan hun eigen gemeente om breed te communiceren over de regeling en om de indicatie zo nodig te verstrekken.

c. Managementrapportage Avan;
In elke vergadering van de RAD wordt de managementrapportage (marap) van Avan besproken. De rapportage biedt een overzicht van het aantal ritten per gemeente en klachten en prestaties op diverse criteria die aan Avan worden gesteld. De rapportage is nog niet naar wens van de RAD en de BVO, want de aard van de klachten ontbreekt, evenals een onderbouwing van de ongegrond verklaarde klachten en oorzaken van loosmeldingen. De vervoerder is niet verplicht deze informatie te verstrekken.

Aan de hand van de marap heeft de RAD aan de orde gesteld:
- loosmeldingen;
  Door actieve inzet van de BVO neemt het aantal loosmeldingen af, tot tevredenheid van de RAD.
- de aanvullende ritinformatie onderin het scherm van de chauffeur waar de chauffeur naar toe moet scrollen;
- opname van de online ritboekingen en klachten in de marap;
- de verplichting van chauffeurs om de route-instructie van de regiecentrale te volgen;
- de stiptheid in het routevervoer;
  De RAD dringt aan op het hanteren van 95% stiptheid bij ritten met aankomstgarantie en tenminste vergoeding van de ritprijs bij te laat komen, tenzij sprake is van overmacht.

d. Gesprek met voorzitter BVO;
De bestuursvoorzitter van de BVO is 13 november op uitnodiging in de vergadering van de RAD aanwezig. Er wordt gesproken over de voorgenomen marktverkenning naar wensen en verwachtingen van gebruikers van Avan voor het doelgroepenvervoer. In dat verband komt ook het aanvullend vervoer door vrijwilligers aan de orde. Hoewel de RAD 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.
Professionaliteit, een goed uitgeruste vervoersvoorziening, veiligheid en continuïteit is een belangrijke vereiste voor de reizigers van Avan.

Voorts komt het klanttevredenheidsonderzoek aan de orde en de opvolging die hieraan door de BVO wordt gegeven. Er wordt gesproken over genoegdoening na een klacht en over de samenstelling van de RAD. De bestuursvoorzitter van de BVO bevestigt het standpunt van de RAD dat leden van de RAD een ervaringsband dienen te hebben met het doelgroepenvervoer. Vertegenwoordiging vanuit de 18 samenwerkende gemeenten of vanuit lokale adviesraden is daaraan ondergeschikt.

e. Vrijwilligers in het aanvullend openbaar vervoer;
In de vergadering van 13 maart wordt aanvullend openbaar vervoer, uitgevoerd door vrijwilligers, besproken. Hoewel de RAD van mening is dat deze vormen van vervoer een goede aanvulling kunnen zijn op het reguliere en doelgroepenvervoer, is het voor mensen met een beperking uitermate belangrijk dat het vervoer professioneel en deskundig wordt uitgevoerd: rolstoelen moeten correct worden vastgezet, de begeleiding bij het instappen moet deskundig gebeuren, de veiligheidsregels moeten worden nageleefd.
Wat de RAD zorgen baart is dat in sommige provincies serieus wordt overwogen om het doelgroepenvervoer te laten uitvoeren door vrijwilligers.
De RAD heeft behoefte aan een overzicht van alle aanvullende vervoersvormen in het land. Gestart wordt met een inventarisatie van het aanvullend vervoer door de RAD-leden in de eigen gemeente.

f. Overige onderwerpen;

Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2019:

- vragen beantwoord van enkele adviesraden Sociaal Domein regio Nijmegen over positie, taken en samenstelling van de RAD
- in de regio geïnventariseerd of sprake is van geregelde loosmeldingen. Dit blijkt niet het geval.
- de afhandeling van specifieke klachten gevolgd
- navraag gedaan de BVO over de communicatie naar rolstoelgebruikers over de nieuwe code VVR die ingaat per 1 juli 2020
- onderbouwing gevraagd van de indexatie van 2,23% op de eigen bijdrage Wmo-tarieven 2020
- bij monde van de voorzitter in een artikel van TaxiPro onder meer het belang van reizigersinspraak in het doelgroepenvervoer benoemd, alsmede de grenzen die er zijn aan het vervoer door vrijwilligers van ouderen en mensen met een beperking
- 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.

De visie en aanbevelingen die de RAD in december 2018 uitbrengt aan het bestuur van de BVO over de toekomst van het doelgroepenvervoer zijn in 2019, in de voorbereiding naar de nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer, voortdurend onderwerp van gesprek.
In de contacten met de BVO, in en buiten de vergadering, heeft de RAD op diverse onderdelen van het doelgroepenvervoer zijn inbreng geleverd. Deze inbreng is terug te lezen in dit jaarverslag.

5. Voorlichting en communicatie

De individuele leden van de RAD hebben in 2019 op diverse bijeenkomsten de RAD – en daarmee de gebruiker van Avan – vertegenwoordigd.
Bijeenkomsten die werden bezocht:

- 31 januari, Utrecht: CROW Landelijk Congres Doelgroepenvervoer
- 12 februari, Groesbeek: mini-conferentie Avan voor de samenwerkende gemeenten
- 14 februari, De Steeg: mini-conferentie Avan voor de samenwerkende gemeenten
- 10 oktober, Houten: Landelijk Congres Contractvervoer en Taxi-Expo
- 31 oktober, Enschede: symposium ‘Over de grens zonder overstap’

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

6. Evaluatie en vooruitblik

Ook in 2019 zijn de leden van de RAD er in geslaagd om gezamenlijk en uitvoerings-gericht invulling te geven aan de in het Instellingsbesluit vastgelegde functies en taken. Dat moge behalve uit dit jaarverslag ook blijken uit de bijlagen bij dit verslag: het advies van de RAD ten aanzien van de nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem- Nijmegen en de reactie daarop vanuit de bedrijfsvoeringsorganisatie. Deze aanbesteding gaat medio 2020 zijn definitieve beslag krijgen. Mede dankzij het advies van de RAD is gekozen voor behoud van de schaalgrootte van het systeem van doelgroepenvervoer. Ook zal in de nieuwe situatie niet langer gewerkt worden met een regiecentrale (die tevens de ritten plant). Er komt een callcenter dat de geboekte ritten doorspeelt aan de vervoerders die op hun beurt de ritten gaan plannen. De RAD is uiterst ingenomen met deze wijziging waarvoor al bij het aangaan van de huidige contracten is gepleit.

Inmiddels is het juli 2020 en hebben we mondiaal en dus ook in de regio Arnhem-Nijmegen te maken met de vergaande gevolgen van de uitbraak van COVID-19 en de daarmee gepaard gaande coronacrisis. De RAD is sinds januari 2020 niet meer bijeen geweest. Wel is er juist vanwege de gevolgen van de crisis uitgebreid en goed overleg geweest met de beleids- en werkorganisatie van BVO/Avan.

De RAD zal er bij de BVO op aandringen dat stilgestaan wordt bij de lessen die ten aanzien van het doelgroepenvervoer getrokken kunnen worden uit deze bijzondere periode. Niet alleen is het van belang om goed voorbereid te zijn op de aanpak van het vervoer bij een eventuele tweede uitbraak van het virus, maar ook is het wezenlijk om structureel te bezien wat de kansen in het Post-coronatijdperk kunnen zijn voor het contract- en flexvervoer.
De RAD blijft daarbij voorstander van een goed en professioneel uitgevoerd systeem van doelgroepenvervoer, zowel als het gaat om Wmo-vervoer als waar het het routegebonden vervoer betreft. In veel gemeenten zijn inmiddels initiatieven tot stand gekomen waarbij vrijwilligers het lokale vervoer van ouderen en mensen met een beperking voor hun rekening nemen. Voor het doen van een boodschap en andere korte verplaatsingen is dit een welkome aanvulling. Dergelijke systemen kunnen wat de RAD betreft niet de functie van het doelgroepenvervoer overnemen. Thans zien we dat gemeenten daar wel naar neigen, louter en alleen vanuit bezuinigingsoverwegingen. Wij achten dat in volledige tegenspraak met artikel 20 (over persoonlijke mobiliteit) van het VN-verdrag inzake gelijke rechten voor mensen met een handicap.
Uitdrukkelijk moet wat de RAD betreft ook de koppeling blijven bestaan tussen de uitvoering van het doelgroepenvervoer en de uitvoering van het aanvullend openbaar vervoer. De ‘Visie op een bereikbaar Gelderland’, welke de provincie in juli 2020 heeft vastgesteld biedt voor een blijvende integratie van beide systemen goede aanknopingspunten.

Inmiddels is ook het definitieve advies van de landelijke ‘Commissie Toekomst zorg thuiswonende ouderen’ gepubliceerd. Ook dit advies bevat tal van handvatten voor behoud en versterking van het doelgroepenvervoer als absolute voorwaarde voor de kwaliteit van leven van de thuiswonende ouderen.
Voor de RAD zullen de hiervoor genoemde thema’s leidend zijn bij het formuleren van adviezen voor de beleidsvorming en de uitvoering van het doelgroepenvervoer door BVO en Avan.

Wij gaan daarbij uit van voortzetting van de ook in 2019 uitstekende samenwerking met ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordigers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN), het orgaan dat de uitvoering van Avan-vervoer verzorgt.

Rest mij nog hier te vermelden dat de door de in 2019 behaalde resultaten niet in de laatste plaats ook te danken zijn aan onze samenwerking met Bureau Stand-by uit Groesbeek, dat zorgdraagt voor de secretariële ondersteuning van de RAD.

Elst, juli 2020

Dirk H. van Uitert
(onafhankelijk voorzitter RAD)

Bijlagen: 2

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 doelgroepenvoer in de regio Arnhem-Nijmegen.

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

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

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

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

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

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

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

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

1. De RAD is voorstander van het (vooraf aan de aanbesteding) houden van onafhankelijk onderzoek naar de wijze waarop een collectief vervoersysteem het beste kan voldoen aan de wensen en verwachtingen van de verschillende soorten gebruikers. Gebruik dit als uitgangspunt voor verdere ontwikkeling, en dan bedoelen we niet de huidige klanttevredenheidsonderzoeken maar een grondig behoefteonderzoek.

2. Voor veel mensen met een beperking is de energie die zij tot hun beschikking hebben voor het uitvoeren van dagelijkse bezigheden minder dan bij mensen zonder een beperking. Daarom is het van belang dat het bij de regelgeving en uitvoering van het doelgroepenvervoer hiermee rekening wordt gehouden. Dus geen bredere tijdsreikwijdte rondom tijdstip van vervoer (15 min voor en na is al lang!) en zeker géén langere reistijd ter realisatie van eventuele combinatieritten omwille van de efficiency. Dat laatste 'voordeel' blijkt overigens vaak enorm tegen te vallen.

3. Er kan gestuurd worden op korting bij vroeg boeken maar een 'boete' bij de huidige boekingstermijn zorgt voor een te grote ongelijkwaardigheid t.o.v. het reguliere OV en is in strijd met het VN-verdrag voor gelijke rechten van mensen met een beperking. Met andere woorden: de RAD adviseert hoogstens om het vroeg boeken te belonen en zeker niet om het reguliere boeken te beboeten.

4. De RAD adviseert om onderzoek te doen naar het soort ritten dat er binnen een gemeente wordt gereden en met welke frequentie. Wanneer iemand persé elke dag naar het winkelcentrum wil, is hier wellicht een andere oplossing voor te bedenken.

5. De RAD heeft waardering voor de (vele en diverse) initiatieven op het gebied van vervoer met inzet van vrijwilligers. Deze initiatieven mogen wat de RAD betreft nimmer de plaats innemen van het professioneel georganiseerde en gereden (regio)taxivervoer. Wanneer uit behoeftepeiling blijkt dat er onder ouderen zonder rolstoel behoefte bestaat om vervoerd te worden gedurende korte ritjes, binnen de eigen woonplaats, is het denkbaar hier een vrijwilligerssysteem voor te ontwerpen. Een dergelijk systeem moet dan wel onder gemeentelijk toezicht professioneel gecoördineerd worden. Er zijn immers voorbeelden bekend (zoals het project "Er op uit" bedoeld voor uitjes van ouderen in Duiven en Westervoort) die door gebrek aan communicatie en coördinatie weer ter ziele zijn gegaan.
   Met andere woorden: vrijwilligersprojecten zijn in de visie van de RAD een aanvulling op een kwalitatief goed functionerend professioneel systeem van doelgroepenvervoer. Géén verdringing van betaalde arbeid!

6. De RAD vindt het belangrijk dat vervoerders zich meer verantwoordelijk moeten weten en voelen voor het (goed) functioneren van hun personeel en daarop ook afgerekend kunnen worden. Instructies m.b.t. regelgeving, werking van (boord)apparatuur, de kwaliteit van het voertuig in het algemeen en niet in de laatste plaats de klantvriendelijkheid moeten ook het vervoerbedrijf een zorg zijn.
   In dat verband adviseert de RAD om enige vorm van ervaringslessen voor chauffeurs (opnieuw) in te voeren (zie ook onder 13).

7. De RAD is er voorstander van dat de uitvoering van het doelgroepenvervoer en de organisatie/regie van die uitvoering (weer) in één bestek/aanbesteding gecombineerd worden. Bewezen is dat dit tot meer doelmatigheid leidt.
   Indien opnieuw wordt gekozen voor handhaving van een regiecentrale zorg dan voor instrumenten waardoor de samenwerkende gemeenten goed kunnen sturen op gemaakte afspraken en behoud van kwaliteit. Dat moet en kan veel beter dan binnen het huidige contract!

8. De RAD is van mening dat voor een (voor overheden en reizigers) betaalbaar vervoersysteem een behoorlijke omvang een vereiste is voor de component vraagafhankelijk vervoer. De praktijk heeft (ook onlangs nog in de regio Arnhem-Nijmegen) geleerd dat kleine aanbestedingen vaak duurder uitvallen dan wanneer het gaat om een groter vervoersgebied.
   Zeker in het in het belang van de reiziger gaat de voorkeur van de RAD uit naar het in stand houden van het (huidige) systeem dat de regio Arnhem – Nijmegen dekt. Op deze wijze blijft de WMO pashouder (met 25 kilometer reikwijdte) de aansluiting houden met de regelgeving van Valys voor de langere ritten. Hier mag geen 'gat' tussen vallen.

9. De bestaande puntbestemmingen moeten wat de RAD betreft in stand worden gehouden en (bij gebleken behoefte) dient zo mogelijk uitbreiding hiervan gerealiseerd te worden.

10. De RAD acht het het overwegen (onderzoeken) waard om vanwege de schaalvoordelen het vraagafhankelijke vervoer (als gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen) gezamenlijk aan te besteden. Dat wil zeggen separaat van het routegebonden doelgroepenvervoer. Aanbesteding van het routegebonden vervoer wordt in dat geval overgelaten aan afzonderlijke gemeenten of een samenwerkingsverband van gemeenten. Dit komt neer op een aanpak zoals ten tijde van de Stadsregiotaxi ook aan de orde was.
    Wat de RAD betreft is tot op heden onvoldoende gebleken dat de combinatie van vraagafhankelijk vervoer en routegebonden doelgroepenvervoer de verwachte efficiencywinst (met behoud van kwaliteit) heeft opgeleverd.

11. De RAD is er voorstander van om in ieder geval ook kleine bedrijven de kans om mee te dingen naar delen van de vervoersregio bij de aanbesteding. Dat is niet alleen van belang ter ondersteuning van regionale bedrijvigheid maar zorgt er tevens voor dat niet 'alles omvalt' wanneer er onverwacht een bedrijf failliet gaat. Ten opzichte van de klant/reiziger kan de regio zich immers een dergelijke situatie op grote schaal niet permitteren.

12. De RAD adviseert toepassing van het principe Social Return On Investment alleen voor additionele taken en dus niet voor de essentiële werkzaamheden. De RAD is voorstander van een stop op de carrousel van chauffeurs die na een bepaalde tijd alsnog weer in de bijstandsbak verdwijnen. Dit vindt de RAD onnodige verspilling van kennis en ervaring. Het komt de kwaliteit van het systeem zeker niet ten goede.

13. De RAD is voorstander van het (her)invoeren van praktijk- en ervaringslessen aan chauffeurs. Een digitale training, waarbij er net zo vaak antwoord kan worden gegeven

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

14. De RAD vindt belangrijk dat er structureel een veel betere communicatie tussen rittenplanning (regie) en chauffeurs tot stand komt. Onuitvoerbare opdrachten, zoals aansturing nadat de rit al gestart had moeten zijn, moeten definitief verleden tijd worden.

15. Aan het totaal aantal reiskilometers dat redelijkerwijs toegekend moet worden t.b.v. individueel vervoer ligt jurisprudentie ten grondslag vanuit voorgaande regelgeving. De RAD vindt het redelijk dat het aantal kilometers dat met het systeem van collectief (WMO-)vervoer gereisd kan worden mede afhankelijk is van het al dan niet gebruiken van een scootmobiel. Tegelijkertijd blijft ook hier maatwerk en persoonlijke behoefte het uitgangspunt. Overigens zal dit altijd een gemeentelijke verantwoordelijkheid blijven.

16. De RAD ziet collectieve professionele vervoerssystemen als Avan als een absolute voorwaarde voor behoud en versterking van de kwaliteit van leven van de gebruikers (reizigers) ervan. Het gaat niet slechts om een passende en toegankelijke wijze van vervoer. Door instandhouding van een hoogwaardig regionaal vervoerssysteem worden naast de mobiliteitswaarde ook andere waarden gecreëerd zoals voorkomen van sociaal isolement, behoud van vitaliteit en mogelijkheid tot participatie. Bedenk als samenwerkende overheden dat Avan door de reiziger voor diverse doelen wordt ingezet. Het zijn niet alleen familie- en gezelligheidsbezoekjes of zo nu en dan lekker winkelen, waarbij exacte reistijden minder van belang zijn. Avan wordt bijvoorbeeld door een deel van de gebruikers immers ook ingezet om middels vrijwilligerswerk te kunnen participeren en dan speelt punctualiteit een belangrijke rol want er wordt op iemand gerekend!

17. Het loosmelden vormt een groot probleem. De afgelopen jaren zijn er diverse reacties ontvangen van reizigers die met een loosmelding te maken kregen terwijl zij wel degelijk op de plaats van afspraak aanwezig waren. Vaak gaat het mis bij het door de taxi ophalen van reizigers bij grote gebouwen, zoals zorgcentra of scholen waar taxi en reiziger elkaar niet kunnen vinden. Zelfs als mensen 10 minuten tevoren nog telefonisch contact gehad hebben. De vervoerder kan dan toch aannemen dat iemand wel ter plaatse is. Gebruikers die dit meermalen is overkomen worden huiverig om nog met de taxi te gaan. De ervaren machteloosheid in een dergelijke afhankelijke positie maakt dat mensen zich lamgeslagen, bang en boos voelen. Er is immers geen alternatief! We willen graag onderzoeken met Avan wat er voor nodig is om dit te kunnen verbeteren.

18. De RAD vindt het noodzakelijk dat juist ook bij Avan de begeleiderskaart voor blinden en slechtzienden geldig is. Op vertoon van deze kaart kan een blinde of slechtziende reiziger bij het reizen met alle vormen van openbaar vervoer (zoals de trein, de bus, de tram en de metro) in heel Nederland een begeleider gratis mee laten reizen. Dit acht de RAD van belang om ongelijke behandeling bij het reizen met Avan te voorkomen

24 december 2018

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmege

MEMO

regio arnhem nijmegen VERVOERSORGANISATIE

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 punt10: *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 begeleiderskaar maar deze is niet geldig binnen AVAN. De wens van de RAD is bekend. Binnen AVAN is echer gekozen voor de medisch begeleider op basis van indicatie.