

# JAARVERSLAG 2023



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



# Regionale Adviesraad

## Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen



### INHOUD

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



## VOORWOORD

*Voor de laatste maal schrijf ik het voorwoord van een jaarverslag van de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmegen (RAD).*

*Omdat mijn benoemingstermijnen waren verlopen ben ik per 1 september 2024 als RAD-voorzitter afgetreden.*

*Het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Arnhem Nijmegen heeft op voordracht van de RAD inmiddels besloten dat vanaf die datum de heer Barth van Eeten mijn opvolger is.*

*Op basis van artikel 20 (over persoonlijke mobiliteit) van het VN-Verdrag Handicap is gelijkwaardige participatie voor de RAD uitgangspunt in denken en doen. In die zin vormt het VN-Verdrag het ultieme richtsnoer voor de door de RAD te formuleren adviezen en overige inbreng.*

*Ook in 2023 heeft de RAD met dit uitgangspunt en vanuit reizigersperspectief meegedacht en geadviseerd over de verbetering van de dagelijkse praktijk van het doelgroepenvervoer van Aanvullend Vervoer.*

*De adviezen van de RAD waren zowel gevraagd (door directeur en bestuur) als ongevraagd.*

*Zo werd onder meer geadviseerd over de kwaliteitsparagraaf in het programma van eisen voor een aanbesteding.*

*Voor vertegenwoordiging uit een aantal gemeenten kent de RAD helaas nog steeds vacatures. Dat geldt (situatie september 2024) met name voor de gemeenten Renkum, Mook en Middelaar, Wijchen, Druten, Doesburg, Montferland en Heumen.*

*Het lidmaatschap van onze raad vereist met name ervaring en betrokkenheid bij het doelgroepenvervoer. Mocht u personen kennen die voldoen aan genoemde vereisten dan vernemen wij dat graag via [radsecretariaat@gmail.com](mailto:radsecretariaat@gmail.com).*

*Ook in 2023 had de RAD weer een goede samenwerking met bestuur en medewerkers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen. Een samenwerking die gekenmerkt wordt door korte lijnen en wederzijds vertrouwen.*

*De voor Nederland tamelijk unieke wijze waarop de reizigersbetrokkenheid bij Avan is geregeld verdient ruime navolging. Als RAD brengen wij dit dan ook waar mogelijk onder de aandacht van beleidsmakers op het gebied van doelgroepenvervoer. Wellicht kunnen de Vereniging Doelgroepenvervoer Nederland en het Aanbestedingsinstituut ons in die missie ondersteunen.*

*Ik wens u veel leesplezier. Via [radsecretariaat@gmail.com](mailto:radsecretariaat@gmail.com) staat de RAD open voor reacties en suggesties.*

*Elst, 11 september 2024*

*Dirk H. van Uitert  
(Voorzitter)*



## 1. Avan – BVO – RAD

Sinds 1 september 2016 is het regiotalxivervoer 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.<sup>1</sup>

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.

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.

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.

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



In 2023 wordt de RAD gevormd door:

	<i>achtergrond:</i>
De heer D.H. van Uitert, vz	: welzijn, zorg, duurzaamheid, bestuurlijke ervaring
Mevrouw P. van Bladel, vv	: gebruiker Avan, Gehandicaptenraad Westervoort
De heer J. Achterberg	: gebruiker Avan, cliëntenraad Het Schild in Wolfheze
De heer H. de Beer	: gebruiker Avan, Adviesraad Cliënten- en Inwoners-participatie Rheden-Rozendaal
De heer E. Bron	: leerlingenvervoer Duiven
Mevrouw M. van den Broek	: gebruiker Avan, Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG)
De heer G. Clairbois	: leerlingenvervoer Heumen en Mook en Middelaar
De heer R. van Dijk	: gebruiker Avan, Zelfregiecentrum Nijmegen
De heer A. Hoogerbrugge	: Participatieraad Overbetuwe
Mevrouw M. Mulder	: gebruiker Avan, Participatieraad Zevenaar
De heer P. Jansen	: gebruiker Avan, gemeente Lingewaard
De heer B. Statema	: Adviesraad Sociaal Domein Beuningen
Mevrouw T.M.A. Wieland	: Seniorenraad Berg en Dal, ROCOV Gelderland

#### *Rooster van aftreden;*

Op 25 januari treedt mevrouw M. Mulder toe tot de RAD.

In juni bereikt de RAD het bericht dat de heer J. Elemans is overleden. Om gezondheidsredenen introduceert de heer A. Hoogerbrugge in de vergadering van 25 oktober een kandidaat-lid namens de Participatieraad Overbetuwe.

De heer R. van Dijk is in 2023 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.

#### *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 2023 ontbreekt vertegenwoordiging in de RAD vanuit de gemeenten Doesburg, Druten, Montferland en Wijchen. Op de website van Avan staat een oproep ter ledenwerving.

#### *Nevenfuncties;*

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 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.





## 2. Vergaderingen

De RAD heeft in 2023 vijf keer fysiek en online vergaderd. Eén vergadering werd afgelast en één vergadering schoof door naar 2024.

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. 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 contractmanagers van de BVO
- de directeur/secretaris van de BVO
- de voorzitter van het bestuur van de BVO.

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

## 3. Behandelde onderwerpen

In 2023 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- a. Leerlingenvervoer
- b. Managementrapportage (marap)
- c. Adviesaanvraag kwaliteitsparagraaf
- d. Gesprek met bestuursvoorzitter en directeur BVO DRAN
- e. Overige onderwerpen





a) *Leerlingenvervoer;*

▪ *Kamerbrief minister inzake maximale reistijd leerlingenvervoer;*

In een kamerbrief aan de Tweede Kamer stelt de minister van Primair en Voortgezet Onderwijs dat de reistijd in het leerlingenvervoer teruggebracht moet worden naar maximaal 45 minuten.

Deze uitspraak van de minister wordt in de vergadering van de RAD op 25 januari besproken met de contractmanager van de BVO. Zij geeft aan dat deze uitspraak betekent dat er meer taxibussen nodig zullen zijn en meer chauffeurs, maar er is nog steeds een groot tekort aan chauffeurs.

Als gemeenten de uitspraak van de minister volgen, betekent dat een wezenlijke wijziging van het bestek en zal het leerlingenvervoer opnieuw moeten worden aanbesteed.

In een memo aan de minister legt de BVO zeer helder uit hoe het leerlingenvervoer van Avan met 18 samenwerkende gemeenten is ingericht en toont de BVO feitelijk aan dat de meeste ritten binnen het leerlingenvervoer binnen 45 minuten worden gereden. De RAD heeft zijn complimenten uitgesproken over de inhoudelijk gedegen en constructieve brief.



▪ *Opstaplocaties;*

Na Arnhem, Rheden en Westervoort overwegen ook andere gemeenten de invoering van opstaplocaties in het leerlingenvervoer.

Een lid van de RAD, woonachtig in Duiven, is samen met andere verontruste ouders, constructief met de gemeente Duiven in gesprek over de nieuwe verordening Leerlingenvervoer. De gemeente is voornemens om opstapplaatsen in het leerlingenvervoer te introduceren, omdat zij dit ziet als een stap in zelfredzaamheid van het kind. De gemeente besluit uiteindelijk om de opstapplaatsen in te voeren, maar alleen voor die kinderen die via een opstapplaats kunnen reizen. Kinderen die dat niet kunnen, worden thuis opgehaald. Met dit besluit heeft de gemeente Duiven gehoor gegeven aan de wensen en zorgen van ouders.

De BVO heeft geen zeggenschap over opstaplocaties, maar de RAD verzoekt de contractmanagers om aan de deelnemende gemeenten in de BVO mee te geven om ouders te betrekken bij het bepalen van de opstaplocaties en om ervoor te zorgen dat de opstaplocaties beschermd zijn.



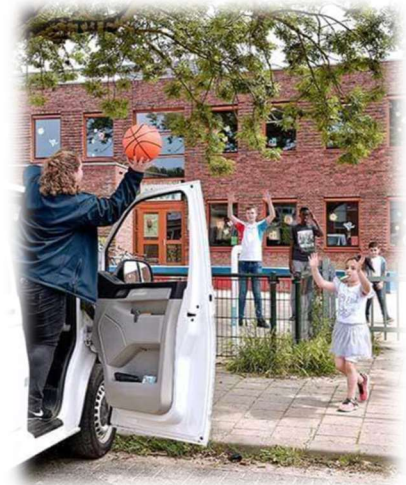
▪ *Chauffeurstekort;*

In het najaar van 2023 nemen de klachten over het leerlingenvervoer in Arnhem toe. De RAD stelt hierover per mail vragen aan de BVO. De contractmanager geeft aan dat het chauffeurstekort is toegenomen en er dus ook bij ziekte van een chauffeur geen vervanging is. Het aantal klachten bij Avan over het leerlingenvervoer is, in verhouding tot het aantal ritten, niet heel hoog. Dit komt, omdat klachten veelal worden gemeld bij de chauffeur, de vervoerder, de gemeente, maar niet bij het klachtenmeldpunt van Avan, ondanks dat hier nadrukkelijk voor wordt opgeroepen. Hierdoor heeft de BVO geen helder beeld over de aard en omvang van de klachten. De BVO is druk doende om telefonisch ouders in alle deelnemende gemeenten van Avan te benaderen over hun huidige ervaringen met het leerlingenvervoer.

In het jaarlijkse gesprek met de bestuursvoorzitter en de directeur van de BVO stelt de RAD de klachten over het leerlingenvervoer aan de orde. De RAD adviseert om de app voor ouders te voorzien van de mogelijkheid van notificaties, zodat ouders niet steeds zelf de app hoeven te controleren op meldingen. De contractmanager zal de vraag voorleggen aan de betreffende vervoerders.

Eerder adviseerde de RAD om de scholen te betrekken bij het oplossen van de knelpunten in het leerlingenvervoer. In navolging van dit advies heeft de BVO op 25 en 26 oktober twee bijeenkomsten met scholen georganiseerd. Deze eerste verkenning biedt inzicht in elkaars mogelijkheden en levert al enkele verbeteringsuggesties op.

Op advies van de RAD wordt het verslag van deze bijeenkomsten ook gestuurd naar de scholen die niet hebben deelgenomen aan het overleg.



b) *Managementrapportage (marap);*

In elke vergadering bespreekt de RAD de managementrapportage van Avan met de contractmanager van de BVO. De rapportage biedt een overzicht van het aantal ritten per gemeente en klachten en prestaties op diverse criteria die aan Avan worden gesteld.



Daar de rapportage voor de blinde en slechtziende leden van de RAD niet toegankelijk is, voorziet de contractmanager van de BVO de marap altijd van een schriftelijke toelichting. Dit wordt door de RAD bijzonder gewaardeerd.

Met name het chauffeurstekort, loosmeldingen en ritten met aankomsttijdgarantie zijn voor de RAD in 2023 belangrijke aandachtspunten.





**c) Adviesaanvraag kwaliteitsparagraaf;**

In 2023 dienen de BVO en de vervoerders te beslissen over het verlengen van de contracten. Het Dagelijks Bestuur van de RAD wordt door de BVO meegenomen in het proces van contractverlenging en mogelijk aanbesteden van percelen binnen het Avandervoer.

In juni wordt duidelijk dat een deel van de contracten opnieuw wordt aanbesteed. De RAD ontvangt op 6 juni een adviesaanvraag van de BVO over het opnemen van onderdelen uit de kwaliteitsparagraaf in het Programma van Eisen.

De RAD adviseert, met enkele kanttekeningen, positief over de verwerking van de kwaliteitsparagraaf in het Programma van Eisen en neemt tevens de gelegenheid te baat om nogmaals de wens te uiten voor een vorm van chauffeursparticipatie.

In zijn bedankbrief voor het advies geeft de BVO aan dat zij aan deze wens geen gehoor kan geven, omdat de chauffeurs niet bij de BVO in dienst zijn. Chauffeursparticipatie is aan de vervoerders. De BVO heeft wel besloten om de contractmanagers, bij instemming van de vervoerders, te laten aansluiten bij chauffeursbijeenkomsten om hun ervaringen te vernemen.

In de nabespreking van het advies in zijn vergadering op 5 juli wijst de RAD de BVO op het onderzoek naar aanbesteden op prijs 'De vloek van de winnende taxi' en naar de kennis en kunde over aanbesteden 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 DRAN eens per jaar, ditmaal op 25 oktober, in de vergadering van de RAD aanwezig.

Op verzoek van de RAD geeft de directeur nadere toelichting over de Vereniging voor Doelgroepenvervoer Nederland (VDVN) waar hij zitting in heeft. De RAD adviseert om bij de congressen die worden georganiseerd door VDVN ook reizigers te betrekken. De RAD wil met VDVN in gesprek over het organiseren van reizigersbetrokkenheid in andere regio's. De directeur zegt toe dit aan het bestuur van de VDVN te zullen voorleggen.



In het gesprek met de bestuursvoorzitter en de directeur komt het proces en de stand van zaken inzake de aanbestedingen aan de orde, de mogelijkheid van het gebruik van Google Maps in het Avan-vervoer, de klachten over het leerlingenvervoer in Arnhem (zie 3a), de duurzaamheidsopgave in het vervoer, het Buurt Vervoer Beuningen dat binnen Beuningen inwoners vervoert vanuit welzijnsperspectief. De BVO heeft meegewerkt en bijgedragen aan de evaluatie van deze vervoersvoorziening.

Er wordt ook gesproken over het chauffeurstekort in relatie tot het bieden van goede arbeidsvoorwaarden.

De BVO onderstreept het belang van goede arbeidsvoorwaarden en wijst erop dat die ook nagekomen moeten worden. Als voorbeeld wordt het recht op vakantie genoemd, waardoor het kan voorkomen dat een chauffeur in het leerlingenvervoer bij de start van een nieuw schooljaar nog niet kan kennismaken met ouders en kind, omdat hij nog op vakantie is.

De vervroegde aanmeldtijd voor ritten laat in de avond of vroeg in de ochtend komt ook aan de orde. De RAD wijst erop dat het uitblijven van klachten over deze nieuwe regeling niet betekent dat er geen mensen zijn die er hinder van ondervinden.

De BVO erkent dit, maar wijst erop dat er een grote uitdaging ligt: behoud van het Avan-vervoer zoals het nu is. Ook de rittenstop in de weekenden is noodzakelijk om het vervoer betrouwbaar te houden: liever een rit niet rijden dan te laat komen.

De RAD heeft bij de BVO benadrukt dat de regel is ingevoerd voor het efficiënter inzetten van chauffeurs, voortkomend uit chauffeurstekort. De RAD gaat ervan uit dat, zodra er weer voldoende chauffeurs zijn, deze regel wordt teruggedraaid.

*e) Overige onderwerpen;*

Naast voorgaande onderwerpen heeft de RAD in 2023:

- diverse signalen uit eigen ervaring of vanuit de achterban gemeld aan de BVO en hierover vinger aan de pols gehouden;
- ervoor gezorgd dat de nieuwe locatie van Rijnstate in Elst door Avan als puntbestemming is opgenomen;
- De BVO gewezen op een aanbod voor chauffeurs voor het Autisme Belevingscircuit; de BVO heeft dit de vervoerders aanbevolen.
- elk kwartaal de klanttevredenheidsrapportages over het vraagafhankelijk vervoer en het routevervoer besproken met de BVO; m.u.v. klachtenafhandeling scoort Avan op alle punten een 8 of hoger. De RAD heeft de lagere score voor klachtenafhandeling besproken met de contractmanager van de BVO. Hiervoor is geen aanwijsbare reden, behalve dat beleving hier een rol in kan spelen.
- de mogelijkheid van het real-time volgen van een rit gestimuleerd; eind 2023 wordt de boekings-app door Avan geïntroduceerd waarmee het mogelijk is om 10 minuten voor aankomst te zien waar de taxi zich bevindt. Leden van de RAD testen het gebruik hiervan. Wordt vervolgd in 2024.
- voortdurend aangedrongen op het organiseren van verkrijgen van chauffeursinbreng; In 2024 wordt hieraan concreet vervolg gegeven.
- elkaar voortdurend op de hoogte gehouden van berichtgevingen in de media over het doelgroepenvervoer in de regio en in den lande.



In 2023 is op verzoek van de RAD het Instellingsbesluit, waarin de adviesrol van de RAD is vastgelegd, geactualiseerd. Een belangrijke toevoeging aan het Instellingsbesluit betreft advisering vanuit de uitgangspunten van het VN-verdrag voor mensen met een handicap.

#### 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 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.

In 2023 heeft de RAD desgevraagd geadviseerd over:

- de kwaliteitsparagraaf in het nieuwe Programma van Eisen.

De RAD heeft ongevraagd geadviseerd over:

- notificatie-mogelijkheid in de app voor ouders met kinderen in het leerlingenvervoer;
- het betrekken van ouders bij het bepalen van opstaplocaties in het leerlingenvervoer;
- beschutte opstaplocaties in het leerlingenvervoer;
- chauffeursinbreng;
- reizigersbetrokkenheid bij vervoerscongressen;

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 bijeenkomsten 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:

- 27 september, congres Duurzaam doelgroepenvervoer in Amersfoort
- 15 november, Nationaal Congres Contractvervoer in Utrecht

De website van Avan ([www.avan-vervoer.nl](http://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](mailto:radsecretariaat@gmail.com)

# Regionale Adviesraad

## Doelgroepenvervoer (RAD)

regio Arnhem Nijmegen



September 2024