

Aan: Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen
T.a.v. dhr. M. van den Beucken
Eusebiusbuitensingel 53
6828 HZ Arnhem



Betreft: Advies inzake telefonie Avan

Arnhem, 11 september 2024

Geachte heer Van den Beucken,

Graag voldoen wij aan uw verzoek d.d. 27 juni 2024 om te adviseren over het aan de reizigers in rekening brengen van telefoonkosten, in het bijzonder voor het boeken van ritten met Avan.

Wij hebben uw verzoek voorgelegd aan onze leden en tijdens onze vergadering op 11 september 2024 het volgende advies geformuleerd:

Als mensen met een beperking voor het telefonisch boeken van een Avan-reis met meerkosten geconfronteerd worden, is dat volgens onze raad niet in lijn met het VN-verdrag Handicap. Zoals bekend is het VN-verdrag inzake gelijke rechten voor mensen met een beperking voor onze adviesraad een leidend uitgangspunt. Daarnaast kunnen wij ons ook vinden in het door u verkregen advies van de Autoriteit Consument en Markt.

De door u geschetste derde optie voldoet onzes inziens het meest aan de uitgangspunten van het VN-verdrag. Nog meer in overeenstemming met dat verdrag is om in alle gevallen gebruik te maken van 0800 nummers. Wij adviseren u dan ook om op dat laatste over te gaan

Vanzelfsprekend zijn wij bekend met de nijpende financiële situatie waarmee gemeenten in de nabije toekomst geconfronteerd zullen worden. De eenmalige kosten van € 100.000 zullen worden gedeeld door alle in de BVO deelnemende gemeenten, terwijl er daarnaast jaarlijks ook sprake is van besparingen. Vanuit reizigersperspectief zien wij ook in dit licht geen andere mogelijkheid dan het laten prevaleren van het principe van gelijke behandeling.

Tot het geven van nadere toelichting zijn wij graag bereid.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,
namens de RAD regio Arnhem Nijmegen

10
Barth van Eeten
Voorzitter