

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Telefonie vraagafhankelijk vervoer 0900/0800 nummers naar 088 nummers

Datum: 23 september 2024

Afzender: Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

Inleiding

Begin april heeft een Avan reiziger contact gezocht met De Gelderlander en aangegeven dat Avan onterecht kosten in rekening brengt voor het telefonisch aanvragen van een rit via een 0900-nummer). De Gelderlander heeft vervolgens contact gezocht met de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Door de ACM is destijds blijkbaar aangegeven dat voor deze dienst geen extra kosten (boven op de gebruikelijke belkosten) in rekening mogen worden gebracht en dat Avan daardoor in strijd handelt met de regelgeving. De Gelderlander heeft daarover op 17 april jl. een uitgebreid artikel gepubliceerd.

Avan maakt momenteel gebruik van de volgende vier telefoonnummers:

1. Ritreserveringen: 0900-734 46 82 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
2. Klantenservice: 0900-463 65 26 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
3. Klachtenmeldpunt: 0900-500 50 50 (10 cent per minuut + 2,8 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
4. Calamiteitenummer: 0800-829 48 35 (voor de reiziger kosteloos). Dit nummer is bedoeld in die gevallen dat een reiziger meer dan 30 minuten na de afgesproken ophaaltijd niet is opgehaald.

Op 29 april jl. heeft de Vervoersorganisatie hierover gesproken met de ACM. Vervolgens is de casus voorgelegd aan Hekkelman advocaten waarvan op 8 mei jl. een uiteenzetting is ontvangen. Hekkelman advocaten geeft aan dat het extra kosten in rekening brengen voor de 0900 nummers ten behoeve van klantenservice en het klachtenmeldpunt in strijd is met de geldende regelgeving. Deze twee 0900 nummers zijn op respectievelijk 4 juni en 21 mei terug gebracht naar een -0- tarief overeenkomstig het verzoek van de ACM.

Voor het 0900 nummer ten behoeve van ritreserveringen handelt volgens Hekkelman advocaten de BVO DRAN niet in strijd met de geldende regelgeving. Vanaf 4 juni jl. is de ACM de Vervoersorganisatie gaan manen om ook de extra kosten voor het ritreserveringsnummer terug te brengen naar een -0- tarief. Het inhoudelijk standpunt van Hekkelman is gedeeld met de ACM. Uit de daarop volgende mailwisseling is gebleken dat de ACM de aangedragen inhoudelijke argumenten om de extra kosten te handhaven terzijde schuift. Er is op dat moment ook een ultimatum gesteld dat uiterlijk 15 augustus 2024 de extra kosten voor het ritreserveringsnummer naar een -0- tarief moeten zijn teruggebracht, omdat er anders een handhavingsprocedure wordt opgestart.

Na overleg met Hekkelman over het standpunt van de ACM en de mogelijke gevolgen, heeft de Vervoersorganisatie besloten om ook het ritreserveringsnummer terug te brengen naar een -0- tarief. Dit is met ingang van 9 augustus geëffectueerd. In de communicatie naar de ACM is nadrukkelijk aangegeven dat de Vervoersorganisatie hiermee niet erkent dat zij inbreuk zou hebben gemaakt op de Telecommunicatiewet of daaraan gelieerde regelgeving.

Uitgaande van de realisatie in 2023 bedroegen de inkoopkosten voor telefonie ruim € 54.000. De extra kosten die bij de beller in rekening werden gebracht bedroegen ruim € 56.000. In 2023 heeft dit geresulteerd in een kostenvoordeel voor Avan van ruim € 2.000. In de in deze notitie opgenomen calculaties wordt dit kostenvoordeel verder buiten beschouwing gelaten.

Vanaf 2025 zullen naar verwachting de kosten oplopen tot ruim 80.000 jaarlijks (niet begroot).

Financiële impact

Parallel aan het dispuut met de ACM is de Vervoersorganisatie op zoek gegaan naar alternatieven voor de 0900/0800 nummers waarbij het uitgangspunten is dat geen extra kosten in rekening gebracht worden bij de reiziger en de kosten voor de BVO DRAN zo laag mogelijk zijn. Het vervangen van de 0900/0800 nummers in 088 nummers is daarbij een goed alternatief. Voor deze nummers is voor de beller een lokaal tarief van toepassing (gebruikelijke belkosten). Afhankelijk van het contract dat de beller met zijn of haar provider heeft vallen deze kosten in de (afgekochte) belbundel en is er in dat geval ook geen sprake van de gebruikelijke belkosten. In het geval zowel de 0900 nummers als het 0800 nummer worden omgezet is voor de BVO DRAN sprake van meerkosten van ongeveer € 1.000 jaarlijks. In het geval enkel de 0900 nummers worden omgezet bedragen de meerkosten ongeveer € 6.000 per jaar.

De Vervoersorganisatie heeft inmiddels, parallel aan de 0900/0800 nummers, de implementatie van de 088 nummers in gang gezet en in beperkte mate daarover gecommuniceerd met de reizigers. Aan het bestuur van de BVO DRAN ligt de keuze voor om deze parallelle situatie te handhaven of te besluiten om geheel of deels over te stappen naar de 088 nummers en de 0900/0800 nummers uit te faseren.

Vanuit financieel perspectief adviseert de Vervoersorganisatie aan het bestuur van de BVO DRAN om zo spoedig, als verantwoord, mogelijk volledig over te stappen naar 088 nummers en de 0900/0800 nummers af te sluiten. Daarbij te koersen op 1 januari a.s. Daartoe is een intensieve communicatie vereist met als onderdeel daarvan de vervanging van alle afgegeven vervoerspassen (die voorzien zijn van de 0900/0800 nummers). De communicatie kosten worden begroot op eenmalig € 40.000. In onderstaande tabel een overzicht van financiële impact afhankelijk van het gekozen scenario.

Telefoonnummers	Indicatie niet begroot 2024 o.b.v. realisatie 2023			Vanaf 2025
	aug_dec	Communicatie	Totaal	Jaarlijks
0900/0800/088	€ 28.000	€ -	€ 28.000	€ 80.000
0800/088	€ 15.000	€ 40.000	€ 55.000	€ 6.000
088	€ 13.000	€ 40.000	€ 53.000	€ 1.000

Adviesaanvraag Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmegen (RAD).

Naar aanleiding van de voorgenomen transitie van de 0900/0800 nummers naar 088 nummers is 25 juni jl. advies aangevraagd aan de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmegen (RAD).

Op 11 september jl. is het door de RAD gegeven advies ontvangen. De RAD geeft daarbij aan dat als mensen met een beperking, voor het telefonisch boeken van een Avan-reis, met meerkosten geconfronteerd worden, dit niet in lijn is met het VN-verdrag Handicap. De door de BVO DRAN geschetste optie om over te stappen naar 088 nummers voldoet het meest aan de uitgangspunten van het VN verdrag. Om nog meer in overeenstemming met het verdrag te handelen adviseert u echter een verdergaande maatregel, namelijk om gebruik te gaan maken van 0800 nummers, zodat er voor de beller ook geen sprake is van gebruikelijke belkosten.

De Vervoersorganisatie adviseert volledig over te stappen naar 088 nummers en de 0900/0800 nummers geheel te vervangen en het handhaven van de gebruikelijk belkosten voor de beller. Daarmee volgt de BVO DRAN het deel van het advies van de RAD met betrekking tot het overstappen naar 088 nummers waarbij geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het deel van het advies tot verdergaande maatregelen, waarbij het bellen geheel kosteloos is, wordt door de Vervoersorganisatie niet gevolgd.

Met betrekking tot persoonlijke mobiliteit staat in het VN-verdrag Handicap dat er sprake dient te zijn van een “betaalbare prijs”. Naar mening van de Vervoersorganisatie vallen de gebruikelijk belkosten zeker binnen de grenzen van een “betaalbare prijs”. Bovendien kan de beller deze gebruikelijke belkosten beïnvloeden door bij het afsluiten van een telefoonabonnement daarmee rekening te houden. Ook bestaat de mogelijkheid om kosteloos ritten te boeken via de website.

In vergelijking met het gebruik maken van het reguliere openbaar vervoer is vooraf geen reservering nodig. De reiziger begeeft zich naar een halte en de bus/trein komt voorrijden. Het vraagafhankelijk vervoer is echter aanvullend vervoer (dus geen openbaar vervoer) waarbij maatwerk is vereist. Maatwerk dat noodzaakt tot voorafgaand contact (naar keuze van de reiziger telefonisch). Ook in het reguliere openbare vervoer is sprake van kosten in die gevallen dat een reizigers enige vorm van maatwerk verwacht en er voor kiest dit telefonisch te doen. Voorbeelden zijn:

- Het telefonisch aanvragen van reisassistentie bij de NS via 030-35 57 822 (regulier tarief);
- Het bellen met het informatienummer van 9292 € 1 per minuut;
- Telefonische ritaanvragen bij HaltetaxiRRReis Gelderland 085-20 85 212 (regulier tarief).

Door het AB te nemen besluit:

- a. Parallel aan de 088 nummers de 0900/0800 nummers handhaven of
- b. Parallel aan de 088 nummers het 0800 nummer handhaven en de 0900 nummers geheel vervangen of
- c. Volledig overstappen naar 088 nummers en 0900/0800 nummers geheel vervangen
- d. Het informeren van de RAD aangaande besluitvorming en gegeven advies en akkoord te gaan met de conceptreactie (bijgevoegd)

Bijlage:

In onderstaand overzicht indicatieve meerkosten per gemeente per scenario.

WMO 2024	Gemeente	Kosten augustus december 2024 niet begroot							Jaarkosten vanaf 2025			
		Pashouders	Communicatie	Telefonie A	Telefonie B	Telefonie C	Totaal A	Totaal B	Totaal C	Scenario A	Scenario B	Scenario C
		€ 40.000	€ 28.301	€ 16.276	€ 13.562	€ 28.301	€ 56.276	€ 53.562	€ 78.690	€ 6.065	€ 748	
	Arnhem	3.244	6.750	5.845	3.361	2.801	5.845	10.111	9.551	16.251	1.252	154
	Beuningen	610	1.269	1.246	717	597	1.246	1.986	1.867	3.466	267	33
	Doesburg	87	181	936	538	448	936	719	629	2.601	200	25
	Drunen	875	1.821	394	226	189	394	2.047	2.009	1.094	84	10
	Duiven	281	585	684	393	328	684	978	912	1.902	147	18
	Berg en Dal	1.094	2.276	890	512	426	890	2.788	2.703	2.474	191	24
	Heumen	416	866	613	352	294	613	1.218	1.159	1.703	131	16
	Lingewaard	1.168	2.430	1.675	963	803	1.675	3.394	3.233	4.657	359	44
	Montferland	1.366	2.842	1.297	746	621	1.297	3.588	3.464	3.605	278	34
	Mook en Middelaar	164	341	285	164	137	285	505	478	792	61	8
	Nijmegen	4.238	8.818	6.387	3.673	3.061	6.387	12.492	11.879	17.760	1.369	169
	Overbetuwe	938	1.952	1.721	990	825	1.721	2.942	2.777	4.786	369	45
	Renkum	1.119	2.328	1.118	643	536	1.118	2.972	2.864	3.109	240	30
	Rheden	1.227	2.553	1.549	891	742	1.549	3.444	3.295	4.307	332	41
	Rozendaal	12	25	63	36	30	63	61	55	174	13	2
	Westervoort	139	289	533	307	255	533	596	545	1.482	114	14
	Wijchen	1.016	2.114	1.474	848	707	1.474	2.962	2.821	4.100	316	39
	Zevenaar	1.230	2.559	1.592	916	763	1.592	3.475	3.322	4.427	341	42
	Avan totaal	19.224	40.000	28.301	16.276	13.562	28.301	56.276	53.562	78.690	6.065	748