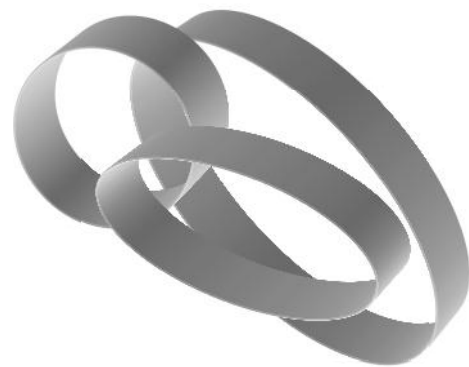




# Gebruikersadviesraad

Arnhem Nijmegen



## Jaarverslag 2015



## **INHOUDSOPGAVE**

|                                                                       | <u>Pag.</u> |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Hoofdstuk 1: Voorwoord van de voorzitter.....                         | 1           |
| Hoofdstuk 2: Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen..... | 2           |
| Hoofdstuk 3: Vergaderingen.....                                       | 3           |
| Hoofdstuk 4: Behandelde onderwerpen.....                              | 4           |
| Hoofdstuk 5: Adviezen.....                                            | 7           |
| Hoofdstuk 6: Scholing en voorlichting.....                            | 7           |
| Hoofdstuk 7: Evaluatie en vooruitblik.....                            | 8           |

Bijlage 1: opiniestuk 'Gooi het kind niet weg met het badwater'

Bijlage 2: inspraakreactie op Nota van Uitgangspunten inzake inkoop vervoer,  
inclusief verbetervoorstellen t.b.v. Programma van Eisen Stadsregiotaxi

Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

1. Voorwoord

In het Jaarverslag 2014 schreef ik namens de leden van Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi (GAR) het volgende:

*Onze centrale boodschap voor de nieuw te verlenen concessie was en is behoud en versterking van omvang en kwaliteit van het huidige Stadsregiotaxi-systeem. We hebben als GAR in principe geen enkel bezwaar tegen het realiseren van regie op en bundeling van de diverse vormen van doelgroepenvervoer, mits de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid er niet onder lijdt en de uitvoering op de schaal van de (voormalige) Stadsregio Arnhem Nijmegen plaatsvindt.*

In dit voorwoord bij het Jaarverslag 2015 kan ik melden dat de GAR zich in 2015 inderdaad onverkort heeft ingezet voor het realiseren van de doelstellingen die in deze centrale boodschap verwoord zijn. Met de daarbij behaalde resultaten kunnen we vooralsnog tevreden zijn:

- Het doelgroepenvervoer zal vanaf september 2016 op de schaal van de voormalige Stadsregio Arnhem-Nijmegen uitgevoerd worden. Er wordt zelfs nog een gemeente toegevoegd en wel Druten.
- De samenwerkende gemeenten van de regio Arnhem-Nijmegen hebben zich bij de voorbereidingen voor de aanbestedingen van zowel de in te stellen regiecentrale als het doelgroepenvervoer (waaronder regiotaxi) zelf op veel onderdelen gebruik gemaakt van de vele uitvoeringsgerichte adviezen en suggesties die de GAR heeft gedaan.

Naast onze inzet voor de toekomstige verankering van kwalitatief hoogwaardig regiotaxi-vervoer binnen het doelgroepenvervoer hebben we als GAR in 2015 wederom meegedacht over en meegewerkt aan verbetering van de dagelijkse uitvoering van het Stadsregiotaxisysteem. De goede relatie die we hebben opgebouwd met vervoerder PZN kwam daarbij zeer van pas. En gelukkig werd de goede samenwerking die wij ambtelijk hadden opgebouwd met de Stadsregio Arnhem-Nijmegen, op prettige en professionele wijze overgenomen door de provincie Gelderland.

Ook onder de bestuurlijke verantwoording van deze provincie werden wij in staat gesteld om onze reglementair vastgestelde taken naar behoren uit te voeren. Dat we daartoe in 2015 opnieuw in staat zijn geweest is niet in de laatste plaats te danken aan de inzet van en de samenwerking met bureau Stand-by dat de secretariële werkzaamheden voor de GAR verzorgt.

De GAR heeft in 2015 andermaal de noodzaak benadrukt van reglementair vastgelegde betrokkenheid bij beleidsontwikkeling en -uitvoering van de gebruikers van Stadsregiotaxi in het bijzonder en doelgroepenvervoer in het algemeen.

In 2016 zullen wij ons vanzelfsprekend blijven inzetten voor behoud en verbetering van kwaliteit en kwantiteit van regiotaxi- en doelgroepenvervoer. Instandhouding en uitbreiding van de huidige door de GAR vervulde adviesfunctie, waarbij inbreng van ervaringsdeskundigheid een sleutelrol vervult, is daarbij een absolute noodzaak.

Elst, mei 2016

Dirk H. van Utert  
(voorzitter)

Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

2. Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

De Gebruikersadviesraad (GAR) is gesprekspartner en officieel adviesorgaan van het stadsregiobestuur. De GAR is bewaker van het Programma van Eisen, waarbij de leden de belangen behartigen van gebruikers met een beperking van het Stadsregiotaxivervoer door het aangeboden vervoer te evalueren, de kwaliteit van het vervoer te bewaken en punten ter verbetering onder de aandacht te brengen van de stadsregio en de vervoerder. Tevens waakt de GAR voor een goed evenwicht tussen het tarief van het Stadsregiotaxivervoer en de geboden kwaliteit. Dit alles gebaseerd op het vervoerreglement Stadsregiotaxi en het Reglement van de GAR.

Het merendeel der leden van de GAR is gebruiker van het Stadsregiotaxivervoer. De GAR heeft een onafhankelijk voorzitter in de persoon van de heer D.H. van Uiter. Vicevoorzitter is mevrouw P. van Bladel-Meussen.

1 januari 2015 hebben zitting in de Gebruikersadviesraad Stadsregio Arnhem Nijmegen:

*achtergrond:*

|                            |                                                                                   |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| De heer D.H. van Uiter, vz | : welzijn, bestuurlijke ervaring                                                  |
| De heer H. de Beer         | : WMO-raad Rheden/Rozendaal                                                       |
| Mevrouw P. van Bladel      | : Gehandicaptenraad Westervoort                                                   |
| De heer P. den Duijf       | : Arnhem Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG)                        |
| De heer A. Hoogerbrugge    | : Participatieraad Overbetuwe                                                     |
| Mevrouw M. Koopman         | : WMO-raad Duiven                                                                 |
| Mevrouw J. Postma          | : SBOG, ouderenadviseur                                                           |
| De heer J. Storms          | : WIG Nijmegen                                                                    |
| Mevrouw L. van der Waart   | : platform WVG/BTB Groesbeek, ondersteuner Wmo vanuit Pluryn Groesbeekse Tehuizen |
| Mevrouw Th. Wieland        | : inwoner gem. Ubbergen, belangenbehartiger                                       |
| De heer J. Zwart           | : inwoner gem. Renkum, belangenbehartiger                                         |

Vanaf oktober 2015 trekt mevrouw Van der Waart zich terug uit de GAR, omdat zij vanuit haar functie niet meer betrokken is bij Wmo-vervoer.

De heer Hoogerbrugge wordt in 2015 herbenoemd voor een periode van 3 jaar.

Gedurende het verslagjaar heeft de GAR zich ingespannen om vertegenwoordiging te verkrijgen uit meerdere doelgroepen, met name uit de nog niet in de GAR vertegenwoordigde gemeenten Lingewaard, Rijnwaarden, Beuningen, Wijchen en Druten. Hiertoe is gebruik gemaakt van het netwerk van Zorgbelang Gelderland en zijn de Wmo-adviesraden van de stadsregiogemeenten aangeschreven voor afvaardiging in de GAR.

Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

Ultimo 2015 wordt de Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen gevormd door:

*achtergrond:*

|                            |                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| De heer D.H. van Uiter, vz | : welzijn, bestuurlijke ervaring                            |
| De heer H. de Beer         | : WMO-raad Rheden/Rozendaal                                 |
| Mevrouw P. van Bladel      | : Gehandicaptenraad Westervoort                             |
| De heer P. den Duijf       | : Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG) |
| De heer A. Hoogerbrugge    | : Participatieraad Overbetuwe                               |
| Mevrouw M. Koopman         | : WMO-raad Duiven                                           |
| Mevrouw J. Postma          | : SBOG, ouderenadviseur, inwoner gem. Zevenaar              |
| De heer J. Storms          | : WIG Nijmegen                                              |
| Mevrouw Th. Wieland        | : Wmo-adviesgroep Berg en Dal                               |
| De heer J. Zwart           | : inwoner gem. Renkum, belangenbehartiger                   |

### 3. Vergaderingen

De Gebruikersadviesraad (GAR) is in 2015 negen keer in vergadering bijeen geweest. De GAR wordt ondersteund door de contractbeheerder Stadsregiotaxi van de provincie Gelderland. De provincie Gelderland faciliteert de GAR met secretariële ondersteuning van bureau Stand-by, Groesbeek.

De GAR hecht waarde aan de aanwezigheid van de vervoerder (PZN) bij de vergaderingen, zodat vragen beantwoord kunnen worden, ervaringen van gebruikers kunnen worden gedeeld en suggesties voor verbeteringen kunnen worden aangedragen.

Van de vervoerder en de stadsregio wordt hierover terugmelding verwacht.

De vervoerder heeft op uitnodiging van de GAR in 2015 aan 4 vergaderingen deelgenomen.

Overige gasten die op uitnodiging van de GAR deelnamen aan de vergaderingen waren:

- de programmamanager Collectief Vervoer van CROW-KpVV
- de programmamanager Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen

Daarnaast onderhoudt de GAR contact met de contactambtenaren Stadsregiotaxi van de voormalige stadsregiogemeenten en met de werkgroep Regiotaxi 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.

#### 4. Behandelde onderwerpen

De onderwerpen die tijdens de vergaderingen werden besproken betroffen o.a.:

- a. signalen van gebruikers Stadsregiotaxi
- b. toekomst Stadsregiotaxivervoer en GAR
- c. Programma's van Eisen voor aanbestedingen regiecentrale en doelgroepenvervoer
- d. Landelijke voorwaarden Stads- en streekvervoer

##### *a. Signalen van gebruikers Stadsregiotaxi;*

De GAR bewaakt het behalen van de servicegraad door de vervoerder. Elke vergadering wordt het klachtenoverzicht met de vervoerder en de contractbeheerder Stadsregiotaxi besproken en wordt een terugkoppeling gegeven door de vervoerder op eerder gestelde vragen. Door vervoerder en contractbeheerder wordt hier vervolgens actie op ondernomen.

Met de vervoerder is in 2015 o.a. gesproken over het gestegen aantal gegronde klachten, het dreigend faillissement van een grote vervoerder binnen het stadsregiotaxivervoer, het gebruik van ongeschikte voertuigen binnen het stadsregiotaxivervoer.

Uit de gesprekken met de vervoerder ontstaan verbetervoorstellen van de GAR voor het Programma van Eisen bij de volgende aanbesteding van het Stadsregiotaxivervoer.

##### *b. Toekomst Stadsregiotaxivervoer en GAR;*

De Stadsregio Arnhem Nijmegen is per 1 januari 2015 opgeheven. Het contract met de huidige vervoerder van de Stadsregiotaxi wordt overgenomen door de provincie Gelderland en loopt door tot de einddatum 1 september 2016. De GAR blijft in ieder geval bestaan tot 1 september 2016 en wordt gefaciliteerd door de provincie Gelderland.



In februari stelt de GAR een opiniestuk\* op "Gooi het kind niet weg met het badwater" waarin behoud van de Stadsregiotaxi en daarmee onlosmakelijk verbonden het behoud van het regionale samenwerkingsverband op de schaal van de voormalige stadsregio wordt bepleit. Het opiniestuk wordt gepubliceerd in de Gelderlander en wordt toegezonden aan de gemeenteraadsleden van de stadsregio-gemeenten.

In de vergadering van 25 februari vertelt de programmamanager Doelgroepenvervoer van de provincie Gelderland dat alle voormalige stadsregiogemeenten, met uitzondering van de gemeente Montferland, hebben besloten tot samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer. De gemeente Druten heeft zich ook aangesloten. Het streven van de gemeenten is om op de schaalgrootte van de stadsregio ook het doelgroepenvervoer op te zetten.

Op 23 april maakt de GAR gebruik van spreekrecht en bepleit in de Stadsregioraad behoud van (de kwaliteit van) het Stadsregiotaxi-systeem en van gebruikersinbreng zoals nu door de GAR geschiedt.

\*bijlage 1

Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

Op 8 oktober heeft een afvaardiging van de GAR een gesprek met de gedeputeerde voor mobiliteit en een beleidsambtenaar van de provincie Gelderland om dit wederom te bepleiten. De gedeputeerde is overtuigd van het nut en belang van een adviesorgaan zoals de GAR en heeft toegezegd dit te bevorderen in gesprekken met de samenwerkende gemeenten. Een mede vanuit de GAR voorbereide motie 'Geef input van de gebruikers een plek' wordt op 11 november door Provinciale Staten van Gelderland verworpen. Een meerderheid van de Staten is het eens met de gedeputeerde dat het instellen van een adviesorgaan doelgroepenvervoer een verantwoording is voor de samenwerkende gemeenten. Mede naar aanleiding van dit besluit zet de GAR zich onverminderd in voor het bepleiten van instelling van een dergelijk adviesorgaan door de gemeenten van de Regio Arnhem-Nijmegen.

*c. Programma's van Eisen voor aanbestedingen regiecentrale en doelgroepenvervoer;*

In de vergaderingen van de GAR is al een aantal malen gesproken over de regiecentrale. Enkele GAR-leden hebben landelijke bijeenkomsten over doelgroepenvervoer en regiecentrale bezocht. Teneinde meer – en objectieve – informatie te verkrijgen over deze onderwerpen is de programmamanager Collectief Vervoer van CROW-KpVV in de vergadering van 14 januari aanwezig. Hij geeft een uitgebreide toelichting op de taken van een regiecentrale en het verschil met een mobiliteitscentrale. De GAR benadrukt het belang van behoud van de kwaliteit van vervoer, de privacy van persoonlijke vervoersgegevens en het aanbieden van vervoer volgens de vervoersindicatie van een reiziger.



Binnen de GAR zijn er de nodige vragen over de uitvoering straks: bepaalt de regiecentrale welke doelgroepen gecombineerd worden? De regiecentrale heeft een efficiency-opdracht die daarin leidend zal zijn. Waar kan een reiziger terecht met klachten? Hoe te voorkomen dat de reiziger door gemeente en regiecentrale van het kastje naar de muur wordt gestuurd?

De consumentenorganisaties binnen de voormalige stadsregio worden betrokken bij het Programma van Eisen voor de regiecentrale en het doelgroepenvervoer. Bij wijze van aftrap worden zij uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst op 26 mei over de regionale samenwerking, de regionale aanbesteding regiecentrale en de regionale aanbesteding doelgroepenvervoer.

Uit signalen van gebruikers en eigen ervaringen met de Stadsregiotaxi heeft de GAR de afgelopen jaren diverse zaken geïnventariseerd die in een nieuw Programma van Eisen bij de volgende aanbesteding tot verbetering van het Stadsregiotaxi-systeem moeten leiden. Deze verbetervoorstellen\* worden bij wijze van 'conceptadvies' in de bijeenkomst van 26 mei uitgereikt.

De verbetervoorstellen van de GAR worden door de samenwerkende gemeenten als bijlage toegevoegd bij de Aanvulling op de Nota van Uitgangspunten regionale aanbesteding regiecentrale en doelgroepenvervoer.

Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

Op 13 juli stuurt de GAR zijn inspraakreactie\* op de Nota van Uitgangspunten regionale aanbesteding regiecentrale en doelgroepenvervoer naar de samenwerkende gemeenten en ter kennisname aan andere belangenorganisaties en Wmo-adviesraden binnen de voormalige stadsregio. Diverse belangenorganisaties en Wmo-adviesraden, alsmede het ROCOV, sluiten zich bij het advies van de GAR aan.

Het merendeel der verbetervoorstellen ten behoeve van het Programma van Eisen regiecentrale en doelgroepenvervoer wordt door de samenwerkende gemeenten overgenomen.

De vragen en opmerkingen vanuit de GAR over het Programma van Eisen Regiecentrale zijn in een notitie vevat. In de vergadering van 18 november wordt de notitie uitgebreid besproken met en beantwoord door de programmamanager Doelgroepenvervoer.



De GAR maakt de programmamanager Collectief Vervoer van CROW-KpVV opmerkzaam op de slechte toegankelijkheid van de website van CROW voor mensen met een visuele beperking. CROW geeft aan dit op korte termijn niet te kunnen verbeteren.

*d. Landelijke voorwaarden Stads- en streekvervoer;*

In de vergadering van 8 april meldt één van de GAR-leden dat een rolstoelgebruiker in het OV (openbaar vervoer) is geweigerd vanwege het bromfietsplaatje. Het bromfietsplaatje impliceert dat de rolstoel een zelfstandig voertuig is. Connexxion heeft per brief laten weten dat de chauffeur correct heeft gehandeld conform de algemene voorwaarden van het Stads- en streekvervoer, artikel 4.17 dat stelt dat scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen niet in de bus mogen worden meegenomen.

Dit staat haaks op de – ook vanuit de GAR ondersteunde – campagnes voor toegankelijkheid van het OV.

Op verzoek van de GAR verdiept Connexxion zich nogmaals in het voorval en concludeert dat de elektrische rolstoel niet had mogen worden geweigerd. Reden voor weigering was inderdaad het bromfietsplaatje op de rolstoel. De klant wordt uitgenodigd voor een gesprek en excuses. Wat de klant betreft is het daarmee in orde.

De GAR is van mening dat herhaling moet worden voorkomen. Dit betekent dat de (landelijke) voorwaarden voor het stads- en streekvervoer op deze regeling moeten worden aangepast. De GAR besluit om dit samen met het ROCOV op te pakken.



Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen

5. Adviezen

De GAR is een officieel adviesorgaan van voorheen het bestuur van de Stadsregio Arnhem Nijmegen. Na opheffing per 1 januari 2015 van de stadsregio adviseert de GAR gevraagd en ongevraagd aan de provincie Gelderland en de samenwerkende gemeenten in de regio Arnhem Nijmegen (zie hoofdstuk 4b).

Gevraagd advies:

- d.d. 13/07/15: inspraakreactie\* bij de Nota van Uitgangspunten inzake regionale aanbesteding doelgroepenvervoer.

6. Scholing en voorlichting

De individuele leden van de GAR hebben in 2015 op diverse bijeenkomsten de GAR - en daarmee de gebruiker van de Stadsregiotaxi – vertegenwoordigd.

De GAR maakt geregeld gebruik van de nieuwsbrief van de vervoerder om bepaalde zaken onder de aandacht te brengen van de gebruikers van de Stadsregiotaxi.

De website van de Stadsregiotaxi ([www.stadsregiotaxi.nl](http://www.stadsregiotaxi.nl)) biedt actuele informatie over het Stadsregiotaxivervoer.

De GAR is via e-mail bereikbaar voor opmerkingen en ervaringen van gebruikers van de Stadsregiotaxi: [garsecretariaat@gmail.com](mailto:garsecretariaat@gmail.com)

## 7. Evaluatie en vooruitblik

De GAR is er in 2015 goed in geslaagd om zijn voornemens te realiseren. In het voorwoord bij dit verslag valt daar het nodige over te lezen. In die zin heeft de GAR vanuit haar doelstelling om namens de reizigers van Stadsregiotaxi gevraagd en ongevraagd te adviseren uiterst efficiënt en effectief geopereerd. Deze succesvolle organisatie en werkwijze van de GAR is voor ons reden om onverkort te blijven pleiten voor voortzetting van deze vorm van advisering in de periode vanaf 1 september 2016.

Inmiddels schrijven we mei 2016 en is duidelijk geworden dat het bestuur van de vervoersorganisatie die de gemeenten van de regio Arnhem-Nijmegen hebben opgericht, zich zal laten adviseren door een adviesraad van gebruikers van het systeem. Het leveren van bouwstenen voor een goed reglement voor deze nieuwe gebruikersadviesraad voor het regionale doelgroepenvervoer is dan ook een van de belangrijkste actiepunten voor de GAR in 2016.

Met het beëindigen van de concessie(periode) van Stadsregiotaxi Arnhem-Nijmegen zal per september 2016 ook de GAR in zijn huidige vorm verdwijnen. De GAR streeft er naar dat de overgang naar een nieuwe gebruikersadviesraad voor en van het doelgroepenvervoer zo geruisloos mogelijk zal verlopen. Bij het verbreden van de GAR qua deelname uit andere doelgroepen dan die van regiotaxi zal de GAR dit proactief ondersteunen. Om een evenwichtige en getalsmatig werkbare samenstelling van de nieuwe gebruikersadviesraad te bewerkstelligen zal de - om het maar even zo te noemen - GAR oude stijl zich vooralsnog niet inzetten voor personele uitbreiding. Op die wijze bestaat er voor de gebruikersadviesraad voor het doelgroepenvervoer in de loop van 2016 voldoende ruimte als het gaat om instroom van leden uit andere doelgroepen.

Het is de uitdrukkelijke bedoeling van de leden van de GAR om zich ook in deze periode van transitie van regiotaxi naar een systeem van doelgroepenvervoer te blijven inzetten voor kwaliteitsbehoud van Stadsregiotaxi. Daarnaast zullen we onze in 2015 ingezette acties ten behoeve van de ontwikkeling van kwalitatief hoogwaardig doelgroepenvervoer in de regio Arnhem Nijmegen voortzetten. Dat zullen we onder meer doen door gevraagd en ongevraagd adviezen te geven en via deelname aan te organiseren bijeenkomsten zoals over de systeemkenmerken.

De GAR blijft sceptisch t.a.v. de scheiding tussen de uitvoering van de regie op het doelgroepenvervoer en de uitvoering van dat vervoer. Wij zijn nog steeds niet overtuigd van de voordelen hiervan. De GAR zal dit kritisch volgen en gaat ervan uit dat het belang van de individuele reizigers om te kunnen participeren de hoofddoelstelling blijft!

De GAR streeft naar voortzetting van de in de afgelopen jaren opgebouwde goede samenwerking met de provincie Gelderland, het ROCOV, met PZN (de uitvoerder van Stadsregiotaxi), met het projectbureau Doelgroepenvervoer, alsmede met Vervoersorganisatie Arnhem-Nijmegen en de gemeenten die hierin samenwerken.

  
Dirk H. van Uiter  
(voorzitter)

## BIJLAGE 1

### **Stadsregiotaxi: gooi het kind niet weg met het badwater....**

Eind 2014 heeft het parlement de stadsregio's afgeschaft. Ook aan de Stadsregio Arnhem Nijmegen kwam hierdoor een einde. De verantwoordelijkheden van de Stadsregio voor openbaar vervoer zijn bij die gelegenheid overgeheveld naar de provincie Gelderland.

De provincie heeft in haar beleid rond 'Basismobiliteit' en in de 'OV Visie' vastgelegd zich te willen richten op de drukbezette kernlijnen binnen het openbaar vervoer. Minder drukbezette lijnen gaat Gelderland afstoten naar regionaal samenwerkende gemeenten. Dat houdt in dat sommige streekvervoerlijnen, buurtbussen en ook regiotaxi de verantwoordelijkheid van gemeentelijke samenwerkingsverbanden worden.

Intussen blijkt dat de gemeenten, die tot de Stadsregio Arnhem Nijmegen behoorden, grote moeite hebben een nieuwe samenwerkingsvorm te vinden. De gemeenten lijken met name te willen blijven samenwerken op economisch terrein. Vooralsnog gaat de discussie amper over openbaar vervoer, laat staan over Stadsregiotaxi en allerlei vormen van doelgroepenvervoer. Op welke wijze en schaal de samenwerking gestalte gaat krijgen is ook nog volstrekt onduidelijk.

Onder verantwoording van de voormalige Stadsregio Arnhem Nijmegen is een goed functionerend regiotaxisysteem ontstaan. Betrouwbaarheid en kwaliteit staan bij Stadsregiotaxi Arnhem Nijmegen hoog in het vaandel. Op basis van met het vervoersbedrijf gemaakte afspraken blijft Stadsregiotaxi nog tot eind 2016 op de huidige wijze doorfunctioneren.

Door de instelling van een GebruikersAdviesRaad (GAR) is de afgelopen jaren goede communicatie ontstaan tussen Stadsregio en vervoerder PZN enerzijds en een afvaardiging van de gebruikers van de Stadsregiotaxi anderzijds. De GAR geeft gevraagd en ongevraagd advies. Deze adviezen leiden regelmatig tot verbetering van de dienstverlening. De geschetste korte lijnen tussen Stadsregio, GAR en PZN liggen zodoende aan de basis van het succesverhaal Stadsregiotaxi.

Omdat Gelderland regie, beheer en uitvoering van een deel van het openbaar vervoer wil overdragen aan samenwerkende gemeenten is het van het grootste belang dat er binnen de stadsregio met voortvarendheid een op efficiëntie en effectiviteit gericht regionale samenwerking ontstaat. Dat is van groot belang voor alle mensen die dagelijks afhankelijk zijn van kwalitatief goed collectief vervoer. Daartoe moet een samenwerkingsverband ontstaan dat qua schaal de omvang heeft van de voormalige Stadsregio. Dit samenwerkingsverband moet zowel de huidige regionale taak van Stadsregiotaxi blijven uitvoeren als nieuwe vervoersconcepten ontwikkelen, waarin bijvoorbeeld ook het doelgroepenvervoer bedrijfsmatig wordt aangestuurd en beheerd.

Behoud van de schaal van de voormalig Stadsregio is van groot belang omdat logischerwijs de grootst mogelijke vervoeromvang een betere aanbestedingsprijs en dito kwaliteit kan opleveren. Opsplitsen van het Stadsregiogebed in twee vervoersgebieden zal niet alleen leiden tot een hogere prijs maar ook tot kwaliteitsverlies. Ook beheersmatig is deze optie zeer onwenselijk. Medio dit jaar moet voor Stadsregiotaxi een nieuwe aanbestedingsprocedure worden voorbereid. In een nieuw contract moet wat ons betreft ook het overige regionale en gemeentelijke vervoer worden uitgewerkt. Er is dus geen tijd te verliezen.

Wij roepen alle gemeentelijke vertegenwoordigers met klem op om spijkers met koppen te slaan. Er is dringend behoefte aan een samenwerkingsovereenkomst tot voortzetting van Stadsregiotaxi. Een overeenkomst die in de toekomst uit te breiden valt met andere vormen van gemeentelijk en intergemeentelijk (doelgroepen)vervoer. Stadsregiotaxi en doelgroepenvervoer vormen voor velen

een basisvoorwaarde om te kunnen blijven participeren. De leden van de GAR willen vanuit hun ervaringsdeskundigheid hierover graag met de gemeenten blijven meedenken.

Gemeentebestuurders ga zuinig om met wat we in jaren hebben opgebouwd!

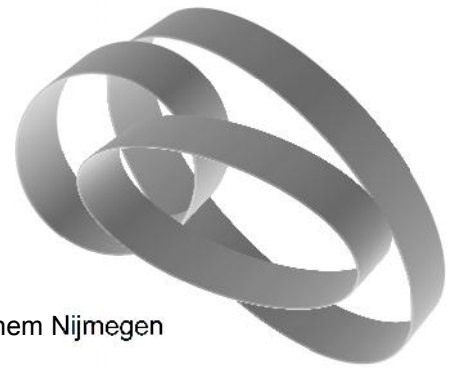
Geef Stadsregiotaxi de aandacht die het verdient, juist omdat veel gebruikers geen alternatief hebben!

Gooi het kind, Stadsregiotaxi, alstublieft niet weg met het badwater, de Stadsregio!

Patricia van Bladel (vicevoorzitter Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi)

Dirk H. van Uitert (voorzitter Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi)

## BIJLAGE 2



Aan: De samenwerkende gemeenten van de voormalige Stadsregio Arnhem Nijmegen  
en de gemeente Druten  
T.a.v. de heer E. Reintjes, programmamanager doelgroepenvervoer,  
Postbus 9029, 6800 EL Arnhem  
via [doelgroepenvervoer@arnhem.nl](mailto:doelgroepenvervoer@arnhem.nl)

Elst, 8 februari 2016

Betreft: Inspraakreactie bij de Nota van Uitgangspunten inzake inkoop vervoer

Geachte colleges, geachte heer Reintjes,

Als logisch gevolg op de aanbesteding van een regiecentrale t.b.v. het doelgroepenvervoer in de regio Arnhem – Nijmegen wordt ons nu de Nota van Uitgangspunten Inkoop Vervoer ter advisering voorgelegd. Destijds heeft de Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi (GAR) aan het advies m.b.t. de regiecentrale een overzicht van verbetervoorstellen toegevoegd. Deze willen wij hier nogmaals als bijlage onder uw aandacht brengen, omdat wij het van groot belang vinden dat ze ook daadwerkelijk in het uiteindelijke bestek worden opgenomen.

Dit geldt overigens ook voor alle toezeggingen die u heeft gedaan in uw reactienota op alle inspraakreacties t.a.v. de nota van uitgangspunten regiecentrale waar het de inkoop van vervoer betreft..

Wij kunnen ons in grote lijnen vinden in de uitgangspunten zoals u deze in voorliggend stuk heeft verwoord, maar willen toch een aantal zaken onder uw aandacht brengen.

1.5 Duurzaamheid – Duurzaamheid mag wat ons betreft nooit ten koste gaan van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van voertuigen. (Zie ook onze voornoemde verbetervoorstellen.)  
Duurzaamheid en toegankelijkheid sluiten elkaar ons inziens niet uit maar vullen elkaar aan.

1.6 Social Return – De GAR adviseert u ervoor te zorgen dat het social return principe niet zal leiden tot verdringing van arbeid. Daarnaast vinden wij het belangrijk en vanzelfsprekend dat zowel bij professionele als bij vrijwillige chauffeurs de kwaliteit en kundigheid, mede in verband met de veiligheid, gegarandeerd wordt.

1.7 Gunning – Ondanks het feit dat veel kwaliteitseisen al in het PvE voor de regiecentrale zijn voorgeschreven, is de GAR van mening dat gunning niet primair op basis van de laagste prijs dient te geschieden. Kwaliteit is een zeker zo belangrijk criterium. Gezien de doelgroep zou hier zelfs prioriteit aan gegeven moeten worden.

### 3. Systeemkenmerken

1. Wij vragen ons af welke status de aparte notitie m.b.t. de systeemkenmerken straks heeft wanneer deze geen deel uitmaakt van afspraken met vervoerders of regiecentrale.  
Kunnen hier voldoende rechten aan worden ontleend door de reiziger?  
Wij wachten de uitnodiging om hierover met u van gedachten te wisselen graag af.
2. Maak (contactloos) pinnen in het voertuig mogelijk en onderdeel van het bestek.
3. Vergeet niet de (warme) terugbelservice als systeemkenmerk te handhaven, dit komt in uw overzicht niet terug.
4. Wij missen de verplichting tot onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek en zien dit graag toegevoegd, overigens ook m.b.t. de regiecentrale.

M.b.t. de bijlage Huidige systeemkenmerken willen we opmerken dat in de praktijk niet of nauwelijks gebruik wordt gemaakt van de vervoerspas t.b.v. elektronische registratie van ritten. Hoe wordt voorkomen dat, net als nu, wordt gefraudeerd omwille van een gunstige bonus?

Tot slot willen wij u wijzen op de ratificatie van het VN-Verdrag m.b.t. de rechten van mensen met een beperking, door de Tweede Kamer op 21 januari jl. Natuurlijk moet ook de Eerste Kamer nog akkoord gaan en is invoering pas voorzien op 1-1-2017. Toch vragen wij u op voorhand de hierin genoemde artikelen die raakvlakken hebben met de mobiliteit van de doelgroepen sturend te laten zijn bij uw besluitvorming.

Namens de Gebruikersadviesraad Stadsregiotaxi Arnhem -Nijmegen,  
met vriendelijke groet,



D.H. van Uitert  
Voorzitter

Cc.: - Dhr. A. Boone, voorzitter portefeuillehouderoverleg, onderdeel doelgroepenvervoer  
- Beleidsambtenaren doelgroepenvervoer  
- Belangenorganisaties van gehandicapten  
- Wmo-raden  
- ROCOV Gelderland

Bijlagen: 1.

## Verbetervoorstellen van de Gebruikersadviesraad

t.b.v. een nieuw Programma van Eisen voor

### Stadsregiotaxi.

Sinds de start van Stadsregiotaxi kent dit vervoerssysteem een adviesorgaan bestaande uit Wmo-geïndiceerden, reizigers met een beperking c.q. belangenbehartigers, verdeeld over de diverse gemeenten uit de Stadsregio. Deze Gebruikersadviesraad (GAR) is ingesteld op grond van een door de voormalige Stadsregio Arnhem Nijmegen vastgesteld reglement. De GAR monitort de uitvoering en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan opdrachtgever en vervoerder. De GAR heeft in de afgelopen jaren een aantal onderwerpen / thema's verzameld waarvan wij denken dat deze verbetering behoeven t.o.v. het huidige Programma van Eisen (PvE).

Belangrijk uitgangspunt, wat ons betreft, is hierbij dat het huidige prijs / kwaliteitsniveau minimaal gehandhaafd blijft. Dit betekent o.a. dat de GAR het van groot belang vindt dat het reizigerstarief voor Wmo-geïndiceerden en reizigers met een beperking gekoppeld blijft aan het OV-tarief, dat de huidige ophaalmarge bij voorkeur wordt ingekort en de maximale reistijd niet wordt verlengd. In willekeurige volgorde gaat het ons om de volgende zaken:

#### **1. Klantvriendelijke voertuigeisen**

- Geen drempels in de vloer van de rolstoelbus
- Een lage instap (zie punt 2)
- Lage ramen zodat rolstoelgebruikers goed naar buiten kunnen kijken ter voorkoming van wagenziekte
- Goede vering achterin
- Toegang voor rolstoelen en scootmobielen alleen d.m.v. lift aan achterzijde voertuig.
- Een laag geluidsniveau in het voertuig is wenselijk.
- Voldoende manoeuvreerruimte, ook voor elektrische rolstoelen.

#### **2. Verlaging van de instaphoogte bij rolstoelbussen**

In het huidige PvE staat dat de instaphoogte maximaal 20 centimeter mag zijn. Voor veel mensen is dit een ondoenlijke hoogte. Juist nu het de passagier niet meer is toegestaan om zittend op de scootmobiel via de lift de bus te betreden, is het extra van belang dat de afstand tussen straatniveau en de treden onderling wordt verkleind om meer mensen die moeilijk ter been zijn de gelegenheid terug te geven de bus te kunnen "beklimmen".

In het verlengde hiervan zou het goed zijn aandacht te besteden aan het makkelijker maken van het instappen voor "lopers" door bij voorkeur correct naast een verhoging te parkeren, indien mogelijk.

### **3. Warme terugbelservice**

Onze voorkeur gaat sterk uit naar een zgn. warme terugbelservice, waarbij de klant de chauffeur aan de lijn krijgt en geen computer. Chauffeur en klant kunnen elkaar beter op de hoogte brengen van zaken die op dat moment het vermelden waard zijn en elkaars reactie daarop vernemen.

### **4. Restitutiebeleid**

Vergoed minstens de ritprijs bij een gegronde klacht, ook wanneer de rit onverhoopt helemaal niet is uitgevoerd.

### **5. Openbaar maken restitutiebeleid**

Geef de klant, via de website, niet alleen informatie over de klachtenprocedure maar ook over het gehanteerde restitutiebeleid. Maak duidelijk wanneer de klant recht heeft op terugbetaling van de ritprijs of een mogelijke andere genoegdoening zoals vervangend vervoer, bij het niet naar behoren uitvoeren van een rit.

### **6. “Mijn Stadsregiotaxi” op website**

In navolging van vele bedrijven zou het mogelijk moeten zijn om tegemoet te komen aan een lang bestaande wens van gebruikers van Stadsregiotaxi om een persoonlijke inlogpagina te hebben. Deze pagina kan ervoor zorgen dat veel gegevens zoals het huisadres niet meer te hoeven worden ingevuld en dat men veel persoonlijk gebruikte adressen alleen hoeft aan te vinken als reisbestemming. Daarnaast kan de (Wmo) reiziger ook direct inzicht krijgen in het persoonlijke resterende “zone-saldo”.

### **7. Klachtenrapportage**

Ook in de toekomst verzoekt de GAR om regelmatig een rapportage van ingediende klachten en de afhandeling daarvan te ontvangen, zodat de GAR kan acteren op structureel voorkomende klachten.

### **8. Calamiteitenregeling in relatie tot te-laat-belservice**

Volgens de huidige regels kan er bij het inschakelen van de Te-laat-bel-service door de chauffeur, de klant geen beroep meer doen op de calamiteitenregeling. De GAR is van mening dat hiermee de klant het recht wordt ontnomen op een goede afwikkeling, dan wel restitutie van de ritprijs of vervangend vervoer.

### **9. Ervaringslessen aan chauffeurs**

Naast de digitale lessen van speciale modules die elke chauffeur verplicht is te volgen, pleit de GAR voor herinvoering van ervaringslessen. Hierbij zitten chauffeurs b.v. zelf in een rolstoel achterin een bus, terwijl er een paar verkeersdrempels worden genomen. Of een chauffeur wordt geblinddoekt over een parcours geleid zodat hij / zij enigszins kan ervaren hoe het voelt om blind te zijn er waar dan de aandachtspunten voor een begeleider liggen. Wij zijn ons ervan bewust dat dit tijd kost en wellicht wat lastig te plannen is maar uit het verleden is gebleken dat dergelijke sessies een groot succes waren en dat de doelstelling van de lessen beter “tussen de oren” blijft hangen dan het doorlopen van een computerprogramma waar geen resultaatsverplichting aan hangt.



#### **10. Vergoeding ritprijs bij “te laat rit” met aankomstgarantie**

Nu kennen ritten die worden geboekt met aankomstgarantie geen restitutie wanneer de rit niet volgens het afgesproken tijdslot wordt uitgevoerd. Juist bij ritten met aankomstgarantie is het nakomen van afspraken van groot belang en is hier o.i. restitutie én mogelijk schadevergoeding zeker op zijn plaats.

#### **11. Continue update navigatiesystemen in voertuigen**

Het spreekt voor zich dat navigatieapparatuur zo actueel mogelijk dient te zijn. Dit blijkt nu niet altijd het geval. D.m.v. het opnemen van de actualiteitseis in het PvE kan dit worden voorkomen.

#### **12. Ophaalmarge**

Verkort de ophaalmarge van 15 minuten naar 10 minuten voor of na het afgesproken tijdstip.

#### **13. Combinatieritten (samen reizen vanaf verschillende adressen)**

Wanneer twee of meerdere personen vanaf verschillende adressen samen willen reizen naar eenzelfde bestemming op hetzelfde tijdstip, zou het wenselijk zijn wanneer deze rit gecombineerd zou kunnen worden als een soort van voorkeursboeking.

#### **14. Exploitatietijd**

Verruim de exploitatietijd door de week van 06:00 uur tot 01:00 uur en in het weekeinde van 06:00 tot 02:00. Deze tijden sluiten beter aan bij wensen van gebruikers en zijn in vele andere delen van het land al gebruikelijk voor CVV.

#### **15. Monitoring te lange ritten / boete op te lange ritten**

In de huidige regelgeving wordt bepaald dat de maximale tijd dat een reiziger in het voertuig mag zitten niet langer mag zijn dan maximaal 1,5 maal de kortst mogelijke reistijd. Hierop wordt echter niet gecontroleerd, laat staan dat er negatieve gevolgen ontstaan t.a.v. het serviceniveau zowel uitgedrukt in cijfers als in malus voor de vervoerder.

Wij vinden het belangrijk dat deze regel gehandhaafd blijft, gemonitord wordt en dat er ook sancties komen voor het niet op de juiste wijze uitvoeren van deze regel.

In het verleden kwam het nogal eens voor dat een klant wel binnen de geldende tijdsmarge werd opgehaald om een malus te ontlopen maar vervolgens veel te lang in het voertuig zat omdat de geplande combinaties een te lange reistijd veroorzaakten.

#### **16. Evenementen**

Bij grote evenementen is het zaak goede afspraken te maken over de ophaal locatie. Daarnaast is het bijna ondoenlijk om binnen 2 minuten bij de chauffeur te zijn. Wij verzoeken in dergelijke gevallen een meer soepele regeling zodat reiziger en chauffeur elkaar goed en tijdig kunnen vinden.

### **17. regulier overleg tussen opdrachtnemer en gebruikerscollectief**

Vanzelfsprekend vindt de Gebruikersadviesraad het van groot belang dat ook in de toekomst de mogelijkheid tot structureel overleg tussen GAR en de opdrachtnemer van het vervoerscontract blijft bestaan. Eventueel kan hier op verzoek het vervoersbedrijf dat de ritten daadwerkelijk uitvoert bij aansluiten.

### **18. SROI (social return on investment)**

SROI is een veel besproken item bij veel overheidscontracten. Toch willen wij u wijzen op de negatieve kanten van een dergelijke keuze. Vervoerders zelf maken melding van verdringing van arbeid en het wegvloeien van ervaren krachten die plaats moeten maken voor mensen met een uitkering. Deze ervaren krachten verdwijnen vervolgens weer in een uitkering en zo ontstaat een draaideureffect waar niemand blij van wordt. Dat een dergelijke werkwijze de doelmatigheid en kwaliteit van een CVV systeem niet ten goede komt mag duidelijk zijn.

### **19. 'blind' en 'slechtziend' + 'doof' en 'slechthorend' in beeldscherm chauffeur**

De wijze van ondersteuning van een slechtziende is anders dan die van blinde mensen. Dit geldt ook voor slechthorenden en dove mensen. Wanneer in het rittenscherm van de chauffeur preciezer de mate van een beperking kan worden opgenomen (taak gemeenten om dit door te geven) kan de klant beter met maatwerk worden benaderd.

**Voor vragen of opmerkingen aan de GAR: [garsecretariaat@gmail.com](mailto:garsecretariaat@gmail.com)**