



**Aan:** Het bestuur van Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen  
Eusebiusbuitensingel 53  
6828 HZ Arnhem

Elst, 7 november 2016

**Betreft:** advies inzake noodzaak van onafhankelijke evaluatie voorbereiding en start Avan  
Ons kenmerk: 07112016/DvU-PvB

Geacht bestuur,

De start van Avan is vanaf 1 september jl. zeer moeizaam verlopen. Niet alleen WMO-pashouders en OV-reizigers maar zeker ook de kwetsbare leerlingen, die dagelijks afhankelijk zijn van Avan voor hun vervoer naar het speciaal onderwijs, hebben hiervan grote hinder ondervonden. Inmiddels is duidelijk dat hierbij meerdere factoren een rol hebben gespeeld die voorkomen hadden moeten en kunnen worden.

Om lering te kunnen trekken uit de beslissingen die ten grondslag hebben gelegen aan de huidige aanbestedingen van regiecentrale en vervoer en ook uit de ervaringen bij de voorbereidingen en start van Avan achten wij een degelijk onderzoek noodzakelijk. De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) adviseert u daarom met klem om een brede **onafhankelijke** evaluatie te laten uitvoeren naar de gang van zaken in de afgelopen periode.

Wij vinden dat hierbij o.a. de onderstaande onderwerpen betrokken moeten worden:

- het verloop van de samenwerking met de provincie Gelderland;
- de gevolgen van de keuze voor het niet als publieke taak uitvoeren van de regie op het vervoer en het vervolgens apart aanbesteden van regiecentrale en vervoer;
- de niet tijdige aanlevering van de benodigde gegevens door diverse partijen;
- de wijze waarop de uiteindelijke implementatie van het systeem georganiseerd was en het verloop daarvan in de praktijk. Te denken valt ondermeer aan capaciteitsanalyse vooraf, training/scholing medewerkers centrale en chauffeurs;
- de onbereikbaarheid van de centrale in de beginperiode;
- de onvolledige communicatie met de reiziger;
- het in gebreke blijven bij het goed plannen van leerlingenvervoer, inclusief de beloofde kennismaking met de (vaste) chauffeur.



Wij vinden een dergelijke evaluatie ook van uitermate hoog belang voor overige regio's binnen en buiten de provincie Gelderland waar dergelijke systemen t.b.v. het doelgroepenvervoer nog vorm gegeven moeten worden, c.q. binnenkort ingevoerd worden. Daarnaast kan de opgedane kennis uit bedoelde evaluatie een hulpmiddel zijn bij het uitbreiden van de bundeling van doelgroepenvervoer via Avan met dagbestedingsvervoer, vervoer in het kader van de Participatiewet en in de toekomst toe te voegen stromen in het kader van leerlingenvervoer.

Gezien de planning van veel overheden lijkt het ons van belang enige spoed te betrachten met de voorgestelde evaluatie, zodat velen daar hun voordeel mee kunnen doen en er veel ergernis en onzekerheid voorkomen kan worden.

Het spreekt vanzelf dat wij graag bereid zijn om - met inachtneming van de overeenkomst op grond waarvan de RAD is ingesteld - mee te werken aan een uitvoeringsgerichte evaluatie zoals wij met dit advies beogen.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

D.H. van Uitert  
(voorzitter RAD)