



Gemeente Renkum

Generaal Urquhartlaan 4
6861 GG Oosterbeek

Postbus 9100
6860 HA Oosterbeek
Telefoon (026) 33 48 111
Fax (026) 33 48 323

Internet www.renkum.nl

IBAN:NL02BNGH0285007076

Aan de Commissie Inwoners

Datum 12 December 2016 Onderwerp Beantwoording vragen Commissie Inwoners 14 november 2016

Geachte voorzitter en leden,

In de Commissie Inwoners van 14 november j.l. zijn vragen gesteld over het Doelgroepenvervoer. Onderstaand vindt u de beantwoording.

Groen Links: mw. Vink

1. Overgang is niet soepel gegaan. Hoe gaat het nu?

Antwoord: Het gaat steeds beter en veel beter, dan bij de opstart. Zo is de telefonische bereikbaarheid veel beter en de wachttijd veel korter. Nog niet alles gaat goed, denk daarbij bijv. aan inzicht in managementinformatie.

In de opstartfase hebben wij ook klachten ontvangen van onze inwoners. Het waren er niet veel en verhoudingsgewijs veel minder, dan bijvoorbeeld in Arnhem.

In de bijgevoegde evaluatie (gedateerd op 7 november, maar ontvangen op 14 november) vindt u de problemen waar het systeem tegenaan gelopen is en wat hieruit te leren is voor de volgende inkoopronde (voor het instellingenvervoer).

2. Provincie zou OV-pas betalen, maar gebruikers betalen zelfs € 7,50 voor OV-pas. Hoe zit dat?

Antwoord: Op aandringen van de regio heeft de provincie de eerste maand de nieuwe OV-pas betaald. Het voornemen van de provincie was om reizigers vanaf dag één de noodzakelijke nieuwe pas zelf te laten betalen. In deze maand zijn bijna alle bestaande OV-passen vervangen. Iedereen die na de eerste maand of nieuw als OV-reiziger gebruik wil maken van het Avan-systeem betaalt zelf de kosten van de OV-pas à € 7,50.

3. Automatische incasso kost € 3,- per maand. Alternatief is contant of pin in de bus. Maar een deel van de cliënten is niet zelfstandig genoeg voor deze betalingen en dus worden deze kwetsbare cliënten op kosten gejaagd. Wil graag weten wat de wethouder hieraan doet.

Datum
12 December 2016

Onderwerp
Reactienota op de Nota van Uitgangspunten m.b.t. de regionale aanbesteding van het doelgroepenvervoer

Antwoord: Van de BVO hebben wij begrepen, dat naar aanleiding van de klachten alle cliënten met een automatische incasso door de Regiecentrale wordt aangeschreven, waarbij cliënten de mogelijkheid wordt geboden om middels een automatische incasso te betalen of contant. De keuze is dan aan de cliënt zelf.

4. Kan de provincie al andere afspraken maken voor rolstoelgebruikers in het OV?

Antwoord: De regio is geïrriteerd over de opstelling van de provincie t.a.v. de OV-reizigers in het Avan-systeem. Er is met hen niet actief gecommuniceerd en rolstoelers zouden niet mee mogen van de provincie, omdat zij als wmo-er geïndiceerd zou moeten worden. Echter niet iedere rolstoelgebruiker wil een dergelijke indicatie of heeft hem nodig. De BVO heeft namens de regio geen enkele rolstoelgebruiker uitgesloten om als OV-reiziger met het systeem te reizen. Op 12 december vindt er overleg plaats met de provincie, waarbij de insteek is om de provincie deze kosten te laten betalen.

5. Beveelt het geadviseerde onafhankelijk evaluatie van de RAD van harte aan?

Antwoord: De regionale Adviesraad (RAD) heeft een adviestaak richting de BVO. Op eigen initiatief en ongevraagd (en ongewenst) heeft zij haar advies gedeeld met alle raden in de hele provincie Gelderland. Dit heeft bij de BVO tot veel vragen geleid. Uiteraard wordt het advies van de RAD serieus genomen en wordt binnen de BVO bekeken in hoeverre dit op te volgen is.

D66: mw. Mijnhart

6. Beveelt het geadviseerde onafhankelijk evaluatie van de RAD van harte aan?

Antwoord: zie antwoord op vraag 5.

7. Is aangekondigde uitgebreide evaluatie van okt. al klaar?

Antwoord: De uitgebreide evaluatie die in oktober toegezegd was, is (vertraagd) afgerond door de BVO en vind u bijgesloten. Deze is gedateerd op 7 november, maar ontvangen op 14 november.

8. Wat hadden we beter kunnen doen en wat kunnen we hiervan leren?

Antwoord: In de bijgevoegde evaluatie vindt u wat er geleerd kan worden uit de problemen waar het systeem tegenaan gelopen is"
a. *Voldoende tijd nemen*

Gemeente Renkum

Datum
12 December 2016

Onderwerp
Reactienota op de Nota van Uitgangspunten m.b.t. de regionale aanbesteding van het doelgroepenvervoer

- b. *Goede voorbereiding*
- c. *Tijdige en volledige informatie*
- d. *Goede en tijdige communicatie*

3