

## **Raadsbrief**

**d.d. 23 september 2017**

### **Onderwerp:**

**Aanlooppromblemen doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen (Avan)**

### **Geachte raadsleden**

Donderdag 1 september startte het nieuwe regionale vervoersysteem Avan. De eerste weken ondervonden we aanlooppromblemen. Inzicht in de oorzaak van de problemen, het aantal klachten en de aard daarvan is van belang voor een juiste beeldvorming rondom de aanlooppromblemen en de kwalitatieve uitvoering van Avan in de eerste weken. Middels deze Raadsbrief willen we u hierover informeren.

### **Aanlooppromblemen**

Problemen met de bereikbaarheid van het callcenter:

- de doorschakeling van het voor cliënten oude vertrouwde telefoonnummer (zelfde als bij Stadsregiotaxi) werkte niet. Deze was door de provider niet/te laat overgezet naar de Regiecentrale (uitgevoerd door DVG);

Lange wachttijden (en soms werd de verbinding (automatisch) vroegtijdig verbroken)

veroorzaakt doordat telefoongesprekken langer duurden.

Vragen die binnenkwamen hadden vooral betrekking op:

- waarom OV-reizigers binnen hetzelfde systeem geen pas hadden
- waarom OV reizigers nu met een OV-advies meer moeten betalen (kostprijs i.p.v. zonetarief).

Beide type vragen zijn het gevolg van het ontbreken van informatieverstrekking door de Provincie, ondanks herhaaldelijke verzoeken uit de regio om hier aandacht aan te besteden. OV-passen zijn zonder kennisgeving vooraf automatisch geblokkeerd. Inmiddels heeft de regio (tegen de zin in van de provincie) besloten, deze mensen (op kosten van de Provincie) een nieuwe pas te verstrekken.

Niet de goede plek:

- Vragen van Wmo reizigers die binnen kwamen bij Avan maar door de gemeente beantwoord moesten worden.

Onjuiste gegevens:

- Gemeenten en gebruikers (reizigers, veelal vanuit het leerlingenvervoer), die niet tijdig, onjuiste of onvolledige informatie hadden aangeleverd. Het wijzigen van deze gegevens in het systeem kostte het callcenter extra tijd en daarmee nam de wachttijd toe.

De vooruit geplande ritten van reizigers:

- waren niet overgenomen in het systeem.

Ook dit heeft te maken met de slechte informatieverstrekking vanuit de provincie. Inmiddels hebben de OV-reizigers deze ritten opnieuw geboekt en zijn de Wmo ritten ingepland.

## **De ritten**

In de periode 1 t/m 13 september heeft Avan 13.738 ritten vraagafhankelijk vervoer uitgevoerd. Dit betrof 6,5% OV-vervoer, 91,8% Wmo-vervoer en 1,7% zorgvervoer.

Van alle vraagafhankelijke ritten:

- Reed 76,06% op tijd
- Werd 94,11% uitgevoerd binnen de gestelde maximale reisduur
- Werd 3,65% online geboekt.

## **Leerlingenvervoer (mede n.a.v. de vraag van dhr. van Oosterwijk in de commissie leefomgeving van 13 september j.l.)**

In dezelfde periode heeft Avan circa 991 leerlingen in 163 routes vervoerd. Het aantal vervoersbewegingen is nog niet bekend.

Renkum heeft het leerlingenvervoer niet ondergebracht in het Avan-vervoersysteem. Daarvoor hebben we een lopend contract met Noot. Wij hebben bij de start van het schooljaar geen problemen ondervonden in het leerlingenvervoer.

## **Klachten**

Hoe geregeld:

Het bedrijf Telecount verzorgt voor Avan het Klachtenmeldpunt. Het Klachtenmeldpunt is bereikbaar via een speciaal telefoonnummer. De klachten worden door Telecount genoteerd, geregistreerd en doorgestuurd naar de regiecentrale voor afhandeling.

Hoeveel klachten:

Tot maandagmiddag 12 september heeft Telecount 1039 klachten ontvangen. Het grootste deel hiervan (91%) ging over de slechte telefonische bereikbaarheid van de regiecentrale. Deze klachten zijn direct door het Klachtenmeldpunt afgehandeld. Van de 1039 klachten zijn er 121 klachten gemeld (86 klachten over het vraagafhankelijk vervoer en 35 klachten over het leerlingenvervoer).

Vanuit Renkum waren er iets minder dan 10 officiële klachten. In de praktijk is er door inwoners vaker met medewerkers van de gemeente gebeld om een klacht te bespreken, wat meestal niet leidde tot een officiële klacht.

Een aantal inwoners meldde dat zij dat door de slechte telefonische bereikbaarheid of door de onwetendheid over de wijzigingen in het vervoersysteem (geldt alleen voor OV-reizigers) niet is opgehaald en zelf een oplossing heeft moeten zoeken, met mogelijk eigen kosten.

## **De pers en social media**

Enkele reizigers zijn in het nieuws geweest (Gelderlander, SBS6) met betrekking tot de problemen met halen/brengen van leerlingen. De analyse van wat hier feitelijk aan de hand was/is, wordt meegenomen in de uitgebreide evaluatie in oktober.

Ook op social media zijn en worden er klachten geuit.

## **Stand van zaken nu**

In de eerste weken is de telefonische bereikbaarheid van het callcenter toegenomen. Via de website worden reizigers geïnformeerd over de meest efficiënte manier van het boeken van ritten.

Binnen het leerlingenvervoer (is dus niet voor Renkum van toepassing, maar beïnvloed wel de werking van het systeem) zijn maatregelen getroffen om problemen op te vangen.

De vervoersorganisatie heeft dagelijks contact met de regiecentrale en gemeenten. Meldingen en problemen worden zo adequaat als mogelijk opgepakt. In oktober vindt er een uitgebreide evaluatie plaats van de eerste periode van Avan.

Wij houden u op de hoogte van het verdere verloop indien er nieuws te melden valt. Mocht u tussentijds vragen hebben, dan kunt u terecht bij mw. C. Aalders (tst 439, mail: [c.aalders@renkum.nl](mailto:c.aalders@renkum.nl)).

Met vriendelijke groet,  
namens het college van B&W

drs. W (Wendela) Verkaik  
Kwartiermaker team Samenleving