

Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem Nijmegen

Datum: 3 oktober 2024
Onderwerp: Reactie op uw advies
telefonie

Per e-mail: petra@bureau-stand-by.nl

Geachte leden van de RAD,

Uw advies, gedateerd 11 september 2024, inzake het door Avan in rekening brengen van telefoonkosten, in het bijzonder voor het boeken van ritten, is in goede orde ontvangen en meegewogen in de relevante besluitvorming in het Algemeen Bestuur (AB) van de BVO DRAN d.d. 3 oktober 2024.

In uw advies geeft u aan dat als mensen met een beperking, voor het telefonisch boeken van een Avan-reis, met meerkosten geconfronteerd worden, dit volgens uw raad niet in lijn is met het VN-verdrag Handicap. De door de BVO DRAN geschetste optie om over te stappen naar 088 nummers voldoet uws inziens 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.

In het AB van de BVO DRAN van 3 oktober jl. is besloten om de momenteel in gebruik zijnde 0900 nummers en het 0800 nummer definitief om te zetten naar 088 nummers. Parallel aan de 0900/0800 nummers zijn inmiddels 088 nummers operationeel. De Vervoersorganisatie krijgt de opdracht om de communicatie van deze transitie, waaronder de vervanging van de vervoerspassen, voortvarend op te pakken en te koersen om uiterlijk 31 december a.s. definitief te stoppen met de gebruiksmogelijkheid van de 0900/0800 nummers. Uitgaande van deze zorgvuldige communicatie is de verwachting dat alle reizigers tijdig zijn geïnformeerd en dat het aanvragen van ritten ongehinderd wordt gecontinueerd.

Voor dit deel van uw advies, met betrekking tot het overstappen naar 088 nummers waarbij geen extra kosten in rekening worden gebracht, maar nog wel sprake is van de gebruikelijke belkosten, volgt de BVO DRAN uw advies. Uw advies tot een verdergaande maatregel, waarbij het bellen geheel kosteloos is, wordt niet door de BVO DRAN gevolgd.

De motivatie om af te zien van uw verdergaande maatregel treft u hierna aan.

In uw advies refereert u aan het Verdrag inzake Rechten van Personen met een Handicap (VRPH). Met betrekking tot persoonlijke mobiliteit staat in het VRPH dat er sprake dient te zijn van een "betaalbare prijs". Naar mening van de BVO DRAN 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).

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd wil het Algemeen Bestuur u bedanken voor het ingebrachte advies.

Namens de BVO DRAN

Math v.d. Beucken
Directeur/secretaris