

Hopper: service of ergernis?

Resultaten meldactie Drecht- en MolenHopper



Colofon

Het RPCP Dordrecht e.o. is een vereniging van 76 patiënten- en consumentenorganisaties in de regio Zuid-Holland Zuid. Deze organisaties werken in het platform samen aan de verbetering van de kwaliteit en de toegankelijkheid van de gezondheidszorg en de aanverwante maatschappelijke dienstverlening. Zij worden hierbij ondersteund door beroepskrachten.

De kerntaken van het RPCP Dordrecht zijn collectieve belangenbehartiging, ondersteuning, voorlichting en klachtenopvang. Uitgangspunt hierbij is het standpunt van de zorggebruiker: het zorgvragersperspectief.

Aan het RPCP Dordrecht is het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg Dordrecht (IKG) verbonden. Inwoners in de regio kunnen hier terecht voor informatie, voor het melden van klachten en voor advies en ondersteuning bij het indienen van klachten over de zorgsector. Het IKG is op werkdagen telefonisch te bereiken van 9.00 tot 17.00 uur. De dienstverlening is gratis.

Regionaal Patiënten Consumenten Platform Dordrecht e.o.

M.H. Trompweg 235

3317 NE Dordrecht

Tel: [078] 617 32 35

Fax: [078] 617 34 22

E-mail: bureau@rpcpdord.nl

Website: www.rpcpdord.nl en www.klachtenopvangzorg.nl

MEE Zuid-Holland Zuid is een instelling die ambulante dienst- en hulpverlening biedt aan mensen met een beperking, een ontwikkelingsachterstand en/of een chronische aandoening en hun directe omgeving. Zij stelt zich ten doel om ondersteuning op maat te bieden aan deze personen, zodat zij in alle aspecten van het maatschappelijke leven zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

Bij MEE Zuid-Holland Zuid kunnen mensen terecht voor informatie, advies, ondersteuning bij de opvoeding, bemiddeling bij het vinden van een goede woon- en/of werkplek, gezinsbegeleiding, voorlichting over sport, vrijetijdsbesteding en vakanties, schoolmaatschappelijk werk, diagnostiek en observatie, vrijwilligerswerk en oppas. Daarnaast biedt MEE Zuid-Holland Zuid ook hulp aan mensen die de zorg hebben voor iemand die ziek, gehandicapt of hulpbehoevend is.

MEE Zuid-Holland Zuid

Postbus 780

3300 AT Dordrecht

Tel : 0900 202 06 72 (0,10€ per minuut)

Fax: [078] 648 37 76

E-mail: servicepunt@meezhz.nl

Website: www.mee-zuidhollandzuid.nl

Auteur: Barbara van Yperen

Dordrecht, november 2004

© Overname van gegevens uit deze uitgave is uitsluitend toegestaan na toestemming van het RPCP Dordrecht of MEE Zuid-Holland Zuid

1 Inleiding

Het Collectief Vraagafhankelijk Vervoersysteem (CVV) is op 1 juli 2003 voor de MolenHopper en op 1 januari 2004 voor de DrechtHopper van start gegaan in Zuid-Holland Zuid. Met het CVV kunnen mensen met een handicap in de regio Zuid-Holland Zuid en deels daarbuiten van deur tot deur reizen tegen openbaar vervoer tarief.

De MolenHopper rijdt in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Naast mensen met een handicap kunnen ook alle andere inwoners uit de regio reizen, maar dan tegen verschillende en hogere tarieven. De DrechtHopper, rijdend in de Drechtsteden, is een gesloten systeem: behalve mensen met een handicap mogen ook mensen die ouder zijn dan 75 jaar reizen voor hetzelfde tarief. Voor inwoners jonger dan 75 jaar of zonder een WVG-indicatie rijdt de DrechtHopper, in tegenstelling tot de MolenHopper, niet.

Bij zowel MEE Zuid-Holland Zuid als het Regionaal Patiënten Consumenten Platform (RPCP) Dordrecht e.o. vertelden cliënten over hun ervaringen met de beide Hoppers. Het is daarbij opgevallen dat mensen vaak niet tevreden leken te zijn. Om meer inzicht in deze signalen te krijgen hebben MEE Zuid-Holland Zuid en het RPCP gezamenlijk van 6 tot en met 15 oktober 2004 een telefonische meldactie gehouden over de DrechtHopper en de MolenHopper. Mensen konden zowel hun positieve als negatieve ervaringen melden. Tijdens de meldactie hebben MEE Zuid-Holland Zuid en het RPCP een aantal vragen voorgelegd aan de bellers (bijlage 1) over onder andere wachttijden, omrijtijden, bejegening door de telefonisten en chauffeurs, informatieverstrekking en ervaringen met eventuele klachtenprocedures.

Het doel van deze meldactie is om vanuit cliëntenperspectief een totaalbeeld te krijgen van de positieve en negatieve ervaringen. Deze ervaringen bieden MEE Zuid-Holland Zuid en het RPCP aan, in de vorm van een rapport, aan zowel de wethouders van vervoer van de desbetreffende gemeenten als het servicebureau van de Drecht- en MolenHopper.

Aan de meldactie is bekendheid gegeven door middel van persberichten in de diverse media, posters en brieven aan de achterban van MEE Zuid-Holland Zuid en het RPCP. Ook radio DRECHTSTAD.FM heeft middels een interview aandacht aan de meldactie geschonken.

Bij het opzetten van de meldactie en het uitwerken van dit rapport is dankbaar gebruik gemaakt van de gegevens van RPCP Midden-Holland, waar men in 2003 een meldactie over de Groene Hart Hopper heeft gehouden.

Het rapport is als volgt opgebouwd: hoofdstuk twee beschrijft de uitwerking van de resultaten van de meldactie. In hoofdstuk drie worden de conclusies beschreven en aanbevelingen gedaan.

2 Meldactie van 6 tot en met 15 oktober 2004

In totaal hebben 288 mensen contact opgenomen om hun ervaringen te melden. Het overgrote deel van de melders nam telefonisch contact op, enkele meldingen kwamen via de fax of e-mail. Alle bellers hebben een vragenlijst voorgelegd gekregen. De resultaten van de meldactie worden aan de hand van deze vragenlijst beschreven. Bij de meeste vragen staat ook 'geen antwoord' opgenomen. Hierbij gaat het om de meldingen via mail of fax of wist de beller zelf het antwoord niet.

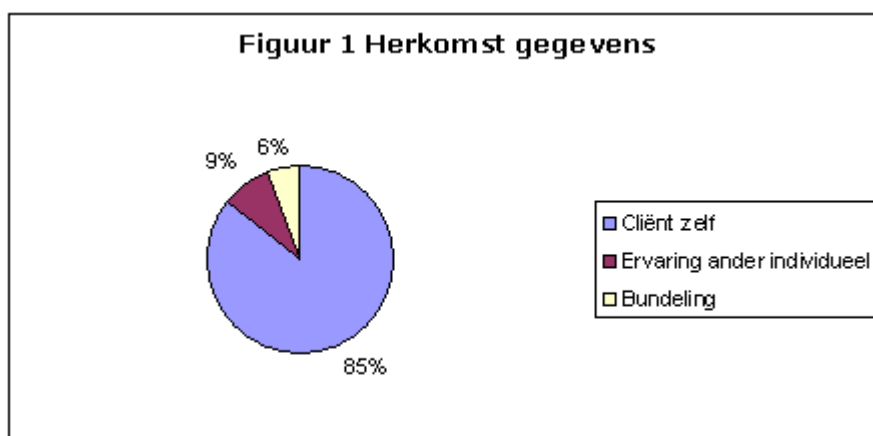
Indien er aanleiding toe is, zal er onderscheid gemaakt worden tussen de Drecht-en MolenHopper. Als de ervaringen nauwelijks afwijken van elkaar worden de ervaringen in het algemeen beschreven.

In paragraaf 2.1 volgt eerst een algemeen deel met gegevens van de respondenten. Paragraaf 2.2 gaat in op de ervaringen van de melders met de beide Hoppers. 16 meldingen betreffen een bundeling van ervaringen vanuit de verstandelijk gehandicapten sector, ouderenbond e.d. Deze zijn apart beschreven in paragraaf 2.3.

Een aantal reacties van bellers is letterlijk weergegeven in de grijze kaders.

1 Algemeen

1 Herkomst melding



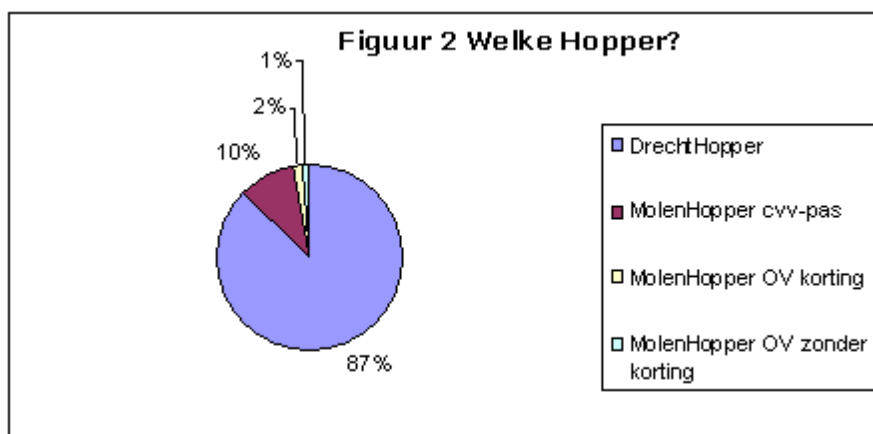
Het overgrote deel (246 mensen) belde om over eigen ervaringen te vertellen. Een aantal van de meldingen (6%) kwam binnen via medewerkers van instellingen, die een melding deden namens een groep cliënten c.q. bezoekers. 26 bellers (9%) meldden een ervaring van een familielid. Deze familieleden zijn vaak of van hoge leeftijd, of vanwege de (verstandelijke) handicap niet in staat om zelf te bellen.

2 Welke Hopper?

Figuur 2 op de volgende bladzijde laat zien dat de meeste bellers (252 of 87%) een melding gedaan hebben over de DrechtHopper Bij de MolenHopper is een onderscheid gemaakt tussen degenen die een cvv-pas hebben of met openbaar vervoer reizen. Dit onderscheid is gemaakt om

later eventueel verschillen in ervaringen te kunnen scheiden, bijvoorbeeld als het gaat om de kosten wanneer men met de Molenhopper van deur tot deur reist.

Een verklaring voor het hoge aantal meldingen over de DrechtHopper en het geringe aantal meldingen over de Molenhopper is niet te noemen. Persberichten zijn ook in de kranten in de Alblasserwaard-Vijfheerenlanden geplaatst en ook naar de achterban in die regio zijn posters gestuurd.



3 Woonplaats respondenten

Bijna de helft van de meldingen komt uit Dordrecht. Ook vanuit Zwijndrecht en Papendrecht zijn veel meldingen gekomen. Uit deze drie gemeenten hebben meer mensen gebeld dan op basis van inwoneraantal verwacht zou worden. A/V in figuur 3 staat voor Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Zoals ook in de vorige paragraaf al gemeld, kan geen verklaring voor deze verschillen worden gegeven.

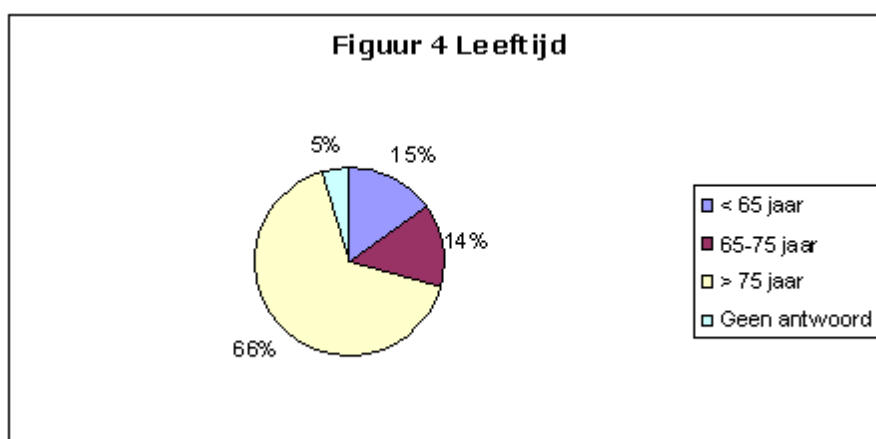
Gemeente	Aantal
Alblasserdam	15
Dordrecht	135
Giessenlanden	3
Gorinchem	7
Hardinxveld-Giessendam	3
Hendrik-Ido-Ambacht	11
Leerdam	12
Liesveld	1
Nieuw-Lekkerland	7
Papendrecht	37
Sliedrecht	1
Zederik	2
Zwijndrecht	52
Onbekend	2
Totaal	288

Figuur 3 Melders komen uit:

Region	Aantal (%)
Dordrecht	46%
Overige Drechtsteden	41%
A/V	13%

4 Leeftijdopbouw

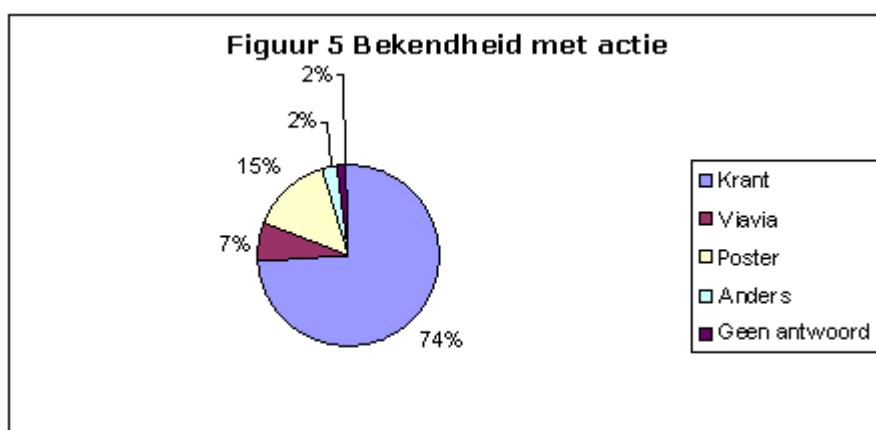
Tweederde van de reizigers (figuur 4) is ouder dan 75 jaar. Hier is de vraagstelling niet helemaal helder geweest. In de vragenlijst wordt gevraagd welke leeftijd de beller heeft. Als iemand echter voor een ander belde werd meestal gevraagd naar de leeftijd van degene die van de Hopper gebruik maakt. Veel cliënten van 80 jaar of ouder pakten de telefoon om hun bevindingen door te geven, de oudste reiziger, voor zover bekend, is 91 jaar! Een dame van 79 gaat met de Hopper naar haar 104-jarige moeder.



5 Bekendheid met de meldactie

De krant blijkt als medium nog altijd het beste te werken. Bijna driekwart van de melders was op de hoogte van de meldactie door een artikel in dagblad 'de Dordtenaar' en een groot aantal huis-aan-huis bladen.

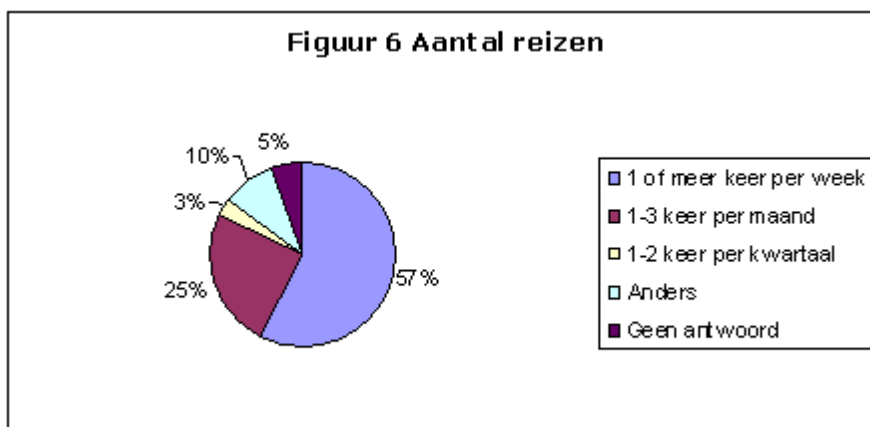
MEE Zuid-Holland Zuid en het RPCP hebben zelf een brief naar hun achterban en/of klantenbestand gestuurd, met daarbij ingesloten één of meerdere posters. Dit leverde 15% van de meldingen op.



6 Aantal reizen

Figuur 6 (volgende pagina) laat zien dat meer dan de helft van de melders minstens één keer per week met de Hopper reist. Een kwart reist minimaal één keer per maand. De categorie 'anders' loopt uiteen van slechts één keer (en nooit meer) tot pas één keer (en zeker weer) tot bijvoorbeeld vijf keer in totaal of nu niet meer omdat men er niet meer mee naar het ziekenhuis mag. 'Geen

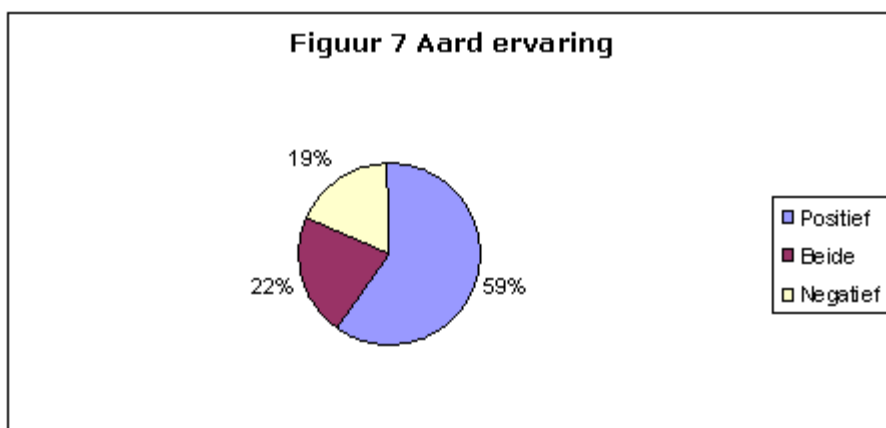
antwoord' staat voor de bundeling van ervaringen of diegenen die namens een ander bellen en het antwoord niet wisten



2 Ervaringen met de Hopper

1 Aard van de ervaring

Aan het einde van de vragenlijst is aan bellers gevraagd hoe zij zelf hun ervaring omschrijven. Zeer opvallend is het groot aantal bellers dat zelf meldt de Hopper als positief te ervaren. De ervaring met meldacties leert dat men vaak toch eerder de telefoon pakt om negatieve ervaringen door te geven dan positieve. Bijna 60% van de bellers is uitermate positief over de Hopper, 22% zegt deels positief te zijn. Nog geen vijfde meldt alleen maar negatieve ervaringen. De DrechtHopper scoort hierbij beter dan de MolenHopper (Over de DrechtHopper is ruim 60% positief, over de MolenHopper is 50% positief).



"De Hopper is een topper!"

"Zo fijn, ik kan het wel van de daken schreeuwen, het haalt mij helemaal uit mijn isolement!"

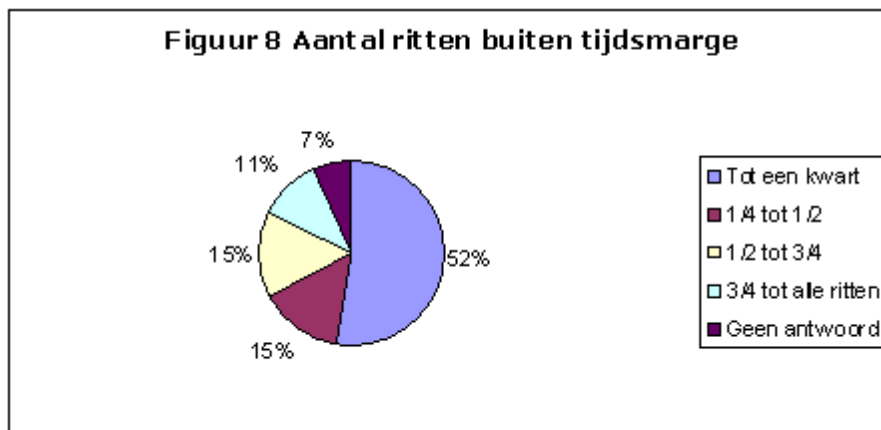
"Dit was eens, maar nooit meer, wat een ellende"

2 Aankomsttijd

De vraag over de aankomsttijd bestond uit vier subvragen. De eerste subvraag was of de Hopper binnen de gestelde marges kwam. De Hopper mag 15 minuten eerder of later komen dan de afgesproken tijd. Bijna tweederde (62%) van de melders gaf aan dat de Hopper binnen die marge aankomt. Ruim eenderde (35%) zegt dat de Hopper die marges overschrijdt. De MolenHopper (66%) blijft hierbij beter binnen de marges dan de DrechtHopper (61%).

"Dat lange wachten is vreselijk"

De 101 mensen die meldden dat de Hopper de marges overschrijdt kregen de vraag voorgelegd in hoeveel van de ritten dit voorkomt. Figuur 8 laat zien dat in meer dan de helft van de gevallen dit maximaal een op de vier ritten voorkomt. Van de bellers geeft 15% aan dat de Hopper toch wel tot de helft van de ritten te laat komt, 15% geeft aan dat dit tot driekwart van de ritten voorkomt en nog eens 11% zegt dat de Hopper bij alle ritten te laat is.



Ondanks dat slechts ruim eenderde van de bellers aangeeft dat de Hopper zich niet aan de marges houdt is dit wel één van de grootste ergernissen. Bellers klagen vooral over de wachttijden 's avonds en in het weekend, het wachten beneden in de hal van de flat en over de terugreis. Als men in zijn eigen huis kan wachten, is wachten te overzien. Met een terugreis zitten mensen echter vaak bij een winkel, bij een bushalte etc. Zelfs als de Hopper binnen de marge blijft, is een half uur wachten (15 minuten voor en na de afgesproken tijd) op een houten bankje in de kou onprettig. Elke minuut die de Hopper later komt leidt dan tot ergernis.

"Ik reis er elke avond mee. Ik weet dat de Hopper een kwartier later mag komen, maar daardoor zit ik vaak een half uur te wachten. Ook al blijft hij binnen de norm, vervelend is het wel!"

"Heen is het niet zo'n probleem als bus te laat is, want dan zit ik thuis. Terug sta ik echter bij een bushalte. Een half uur wachten is bijna niet te doen. Als de bus dan ook nog eens te laat komt is dat erg hoor!"

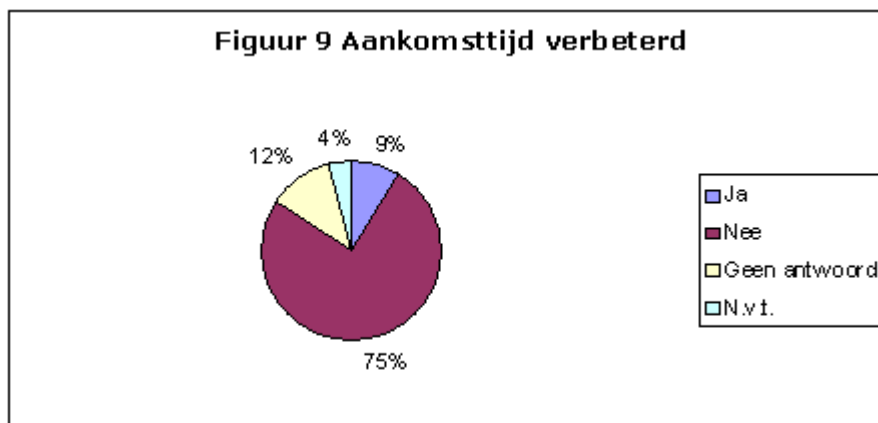
Verder noemt men de slechte planning van ritten maar ook de problemen om zelf iets te kunnen plannen. De bellers die geen haast hebben omdat zij geen vaste afspraken hebben, vinden wachten veelal niet zo'n probleem. Degenen die echter naar het werk, een hobby, cursus of vergadering willen gaan, benoemen dat de Hopper voor hen geen adequate voorziening is.

"Prima service, erg tevreden, alleen is een hobby niet mogelijk in verband met het plannen van tijden. Een keer per week ga ik naar een tekencursus van 20-22 uur. Als de Hopper me vroeg brengt (19.30) en laat haalt (22.30) sta ik letterlijk op straat omdat het buurthuis dan dicht is: in de kou, in ook nog een niet prettige wijk. Deze hobby kan ik dus niet meer doen!"

De vraag hoe veel minuten de Hopper te vroeg of te laat kwam in voorkomende gevallen, is niet door alle bellers beantwoord. Uitkomsten hiervan zijn handmatig geturfd. Er is speciaal navraag gedaan of de genoemde tijden buiten de marges om zijn. Antwoorden variëren hierbij van vijf minuten tot twee uur. Het meest genoemd hierbij is een overschrijding van een kwartier (tien keer), een overschrijding van een half uur (22 keer), een overschrijding van drie kwartier (14 keer) en een overschrijding tot een uur (negen keer). Twee keer gaven bellers aan dat de Hopper helemaal niet kwam.

"Soms sta ik meer dan een half uur wachten buiten het kwartier wachttijd om en is er een omrijtijd van meer dan 45 minuten. Ik gebruik de Hopper om die reden steeds minder! Ze laten je zo ontzettend lang wachten!"

Tot slot kon de beller aangeven of dit de laatste tijd wel of niet verbeterd is. Ook hier geldt dat dit alleen gevraagd is aan de 101 bellers die zeiden dat de Hopper buiten de marges aankomt. Uit figuur 9 blijkt dat driekwart vindt dat dit niet verbeterd is. Slechts 9% heeft wel het idee dat het nu beter gaat. Een aantal bellers wist het antwoord niet. Niet van toepassing staat voor hen die niet meer met de Hopper reizen of slechts een of twee keer met de Hopper gereisd hebben en dus geen vergelijking kunnen maken.



3 Omrijtijd

De Hopper mag in totaal 15 minuten omrijden om andere cliënten op te halen of weg te brengen. Ook deze vraag bestond uit vier subvragen. De eerste subvraag was: heeft u wel eens het idee dat de Hopper te lang omrijdt voordat u uw bestemming bereikt? Deze vraag is heel subjectief. Het gaat hierbij dan ook veel meer om de beleving van de beller dan dat deze vraag op feiten is te

baseren.

Een kleine meerderheid (56%) zegt dat de Hopper niet langer omrijdt dan de marge van 15 minuten. Hierbij houdt de MolenHopper zich beter aan de marge dan de DrechtHopper (respectievelijk 64 om 54%). Ruim eenderde heeft wel de ervaring dat de Hopper te lang omrijdt (108 bellers of 37%). Van de bellers heeft 7% geen idee.

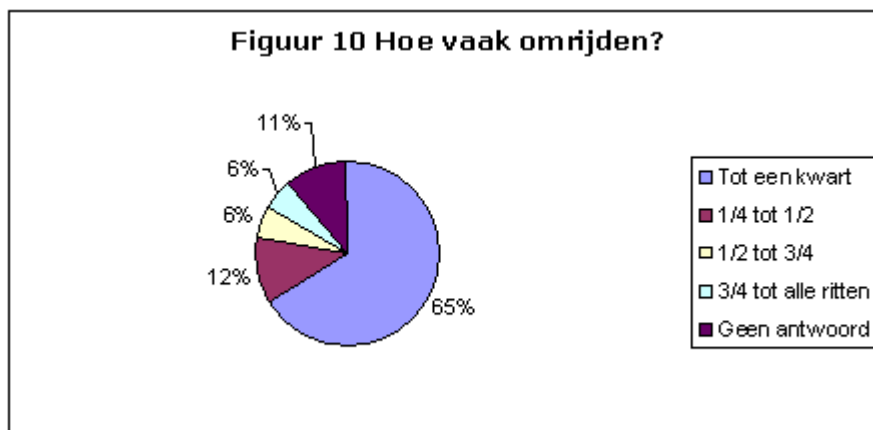
Evenals bij de aankomsttijden melden bellers ook hier dat overschrijding van marges vooral voorkomt in het weekend of 's avonds, dat plannen van vaste tijdsafspraken niet lukt, en dat de planning van de ritten slecht verloopt. Twee keer langs je eigen huis komen of er op de bestemming niet uitmogen, leidt tot irritatie. Een aantal bellers meldt het omrijden niet erg te vinden.

"Ik vind het omrijden wel leuk, zo zie ik nog eens wat van de omgeving"

"Ik zag het huis van mijn vriendin 50 meter verderop en vroeg of de chauffeur me er even uit wilde laten. Dit mocht niet, we reden Crabbehof voorbij op weg naar Sterrenburg. Na een lange rit door Sterrenburg gingen we weer terug naar Crabbehof. Een half uur later mocht ik er dan eindelijk uit. Kunnen ze dat nu niet wat beter plannen?"

"Vooral op zaterdag zit ik lang in de bus. Vanaf Dordrecht gaan we over Papendrecht naar Zwijndrecht. Met mijn rugklachten is dat erg pijnlijk."

Bijna tweederde van die 108 bellers (figuur 10) zegt hoogstens een op de vier ritten te lang om te rijden. 12% meldt tot de helft van de ritten te lang in de Hopper te zitten. Van de bellers zegt 6% tot driekwart van de ritten om te rijden en nog eens 6% zit tot alle ritten langer dan de toegestane marge in de Hopper.



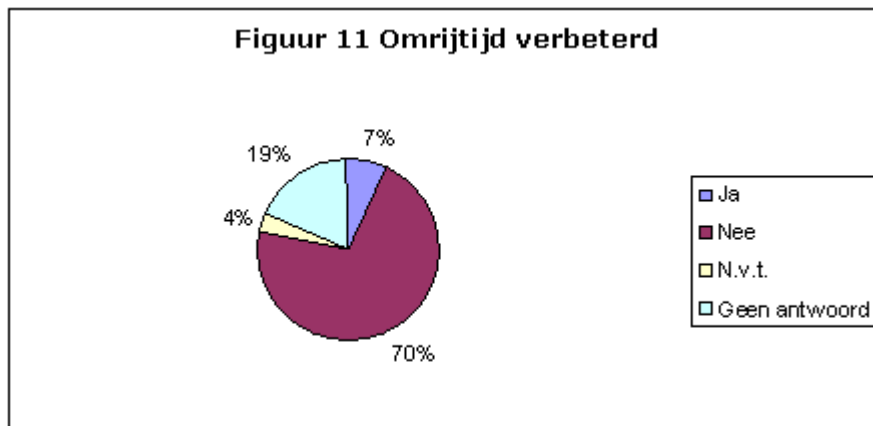
De vraag hoeveel langer men in de Hopper zat is moeilijk te beantwoorden omdat niet iedereen bekend is met de routes en omdat men dit niet bijhoudt. Toch hebben bellers hier vaak een uitgesproken mening over.

"Vorige week van de Staart naar Sterrenburg deed het busje er 1 uur en 3 kwartier over!"

"Als begeleider (jobcoach) ben ik met cliënt meegereisd. Het busje kwam 15 minuten na

besteltijd, dus binnen de marge. (Om 14 uur besteld, 14.15 uur gekomen). We hadden een afspraak om 14.30 uur. We kwamen om 15.30 uur aan, op het moment dat de terugreis al geboekt was (Sterrenburg- Centrum). Snel de terugreis afbesteld, maar het busje kwam toch om 15.45 uur. De geplande afspraak zou een uur duren. Kortom: niet voor herhaling vatbaar.”

Tot slot kon de beller, die van mening is dat de Hopper omrijdt, ook hier aangeven of dit de laatste tijd verbeterd is (figuur 11, volgende pagina).



Figuur 11 laat zien dat zeven van de tien bellers niet het idee hebben dat dit de laatste tijd verbeterd is. Een op de twaalf ziet wel een vooruitgang hierin. De overige bellers wisten het niet of reizen inmiddels niet meer met de Hopper.

4 Ziekenvervoer

Tot 1 juni 2004 werd het zittend ziekenvervoer vergoed voor een veel grotere groep mensen dan nu het geval is. Dit houdt in dat mensen die voorheen met de DrechtHopper naar het ziekenhuis reisden, dit nu niet meer mogen. Bij de MolenHopper ligt dit genuanceerder omdat de MolenHopper als aanvulling op het Openbaar Vervoer dient en zoals eerder gezegd een open systeem is. Op een enkele reactie na, blijkt dat bellers die met de MolenHopper reizen geen problemen hebben om naar het ziekenhuis te gaan.

Bij de DrechtHopper ging tot 1 juni jl. ruim een kwart (26%) wel eens met de Hopper naar de huisarts of de specialist. Van hen ondervindt nu driekwart problemen om in het ziekenhuis te komen. Het kleine deel dat geen problemen ondervindt krijgt het zittend ziekenvervoer vergoed en mag bijvoorbeeld met een taxi naar het ziekenhuis. Een enkeling bekent nu iets eerder uit te stappen om op deze manier de regeling te omzeilen. Van de bellers die nooit met de DrechtHopper naar het ziekenhuis zijn gegaan meldt bijna een kwart spontaan dat ze dit een van de grootste minpunten vinden van de DrechtHopper.

“Ik heb één keer geprobeerd met de Hopper naar de dokter te gaan maar dat mocht niet. Ik doe deze melding om te verzoeken of dat in de toekomst wel mag.”

“Schandalig: iedereen gaat voor allerlei onbenulligheden met de Hopper en je kan er niet mee naar de dokter.”

"Met de taxi naar het ziekenhuis is te duur voor ons, dit is echt een groot probleem."

Bij de MolenHopper geeft een enkele beller aan dat hij of zij problemen ondervindt, maar dit gaat niet zo zeer om het vervoer er naar toe. Een klacht betreft een begeleider die zelf een fors bedrag moet betalen om met een cliënt mee te kunnen naar het ziekenhuis. Desbetreffende cliënt heeft geen begeiderspas ondanks het slecht ter been zijn, slecht zien en verwardheid.

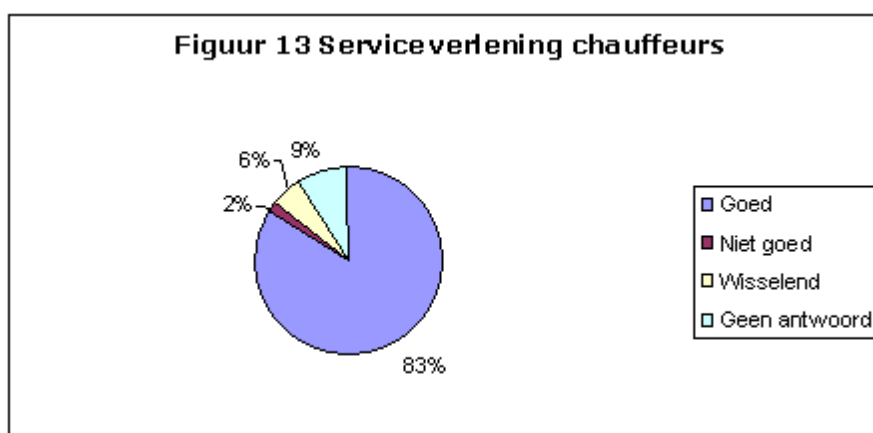
5 Serviceverlening door de telefonisten

Meer dan viervijfde van de bellers is tevreden over de serviceverlening door de telefonisten. Zij zijn aardig, correct, netjes en beleefd volgens deze bellers. Een zeer klein deel meldt dat de service niet goed of wisselend is. Kritiek gaat dan vooral over kortaf of gehaast zijn. In een enkel geval melden bellers dat de informatieverstrekking van de telefonisten naar de chauffeurs niet goed verloopt.



6 Serviceverlening door de chauffeurs

Ook over de chauffeurs is het overgrote deel van de bellers zeer goed te spreken. Zij zijn in het algemeen behulpzaam en vriendelijk. Bellers melden wel dat er soms chauffeurs bij zitten die niet behulpzaam of zelfs onbeschoft zijn, maar men meldt dan zelf vaak al dat dit uitzonderingen zijn. Een kritische noot is wel dat de stratenkennis niet altijd goed is volgens de bellers.

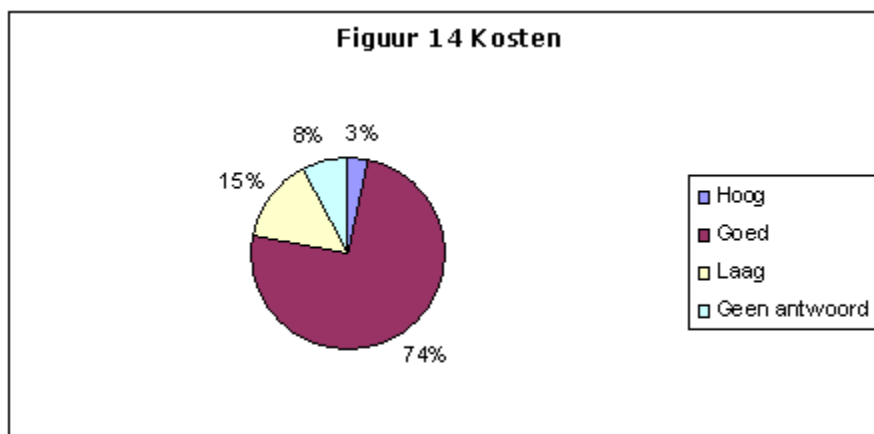


"Eén keer reed de chauffeur door omdat ik stond te schuilen tegen de regen."

"De chauffeur beloofde vijf minuutjes te wachten. We waren binnen die tijd terug maar zagen nog net hoe de chauffeur de bus keerde en vrolijk naar ons zwaaide. We hebben vervolgens vijf keer moeten bellen en een uur staan wachten met een groepje verstandelijk gehandicapten."

"Ik heb bewondering voor de stuurkunst van de chauffeurs, ik word goed door hen geholpen."

7 Kosten

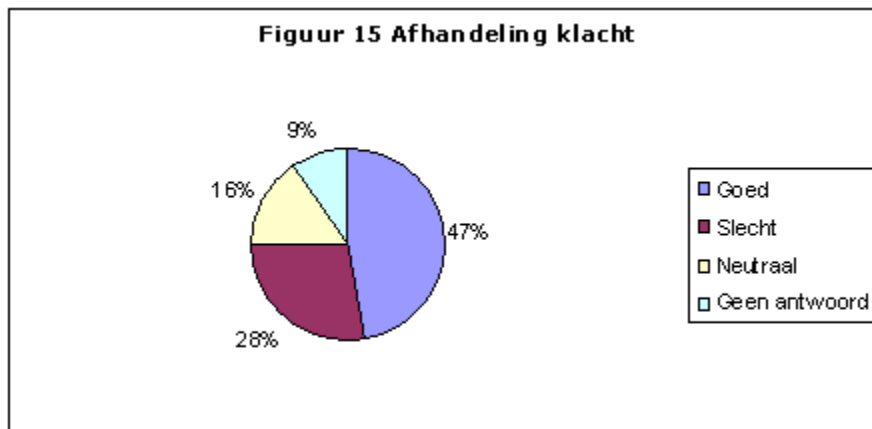


Driekwart van de bellers noemt het bedrag dat men betaalt voor de ritten goed. Een op de zeven bellers erkent dat het bedrag laag is. Voor drie procent van de bellers zijn de kosten hoog. Voor de DrechtHopper ligt dit net onder de drie procent, de MolenHopper wordt door ruim acht procent als duur ervaren. Opvallend bij de meldingen over te hoge kosten is dat juist diegenen dit benoemen die namens een groep mensen bellen: Bij de DrechtHopper noemt een begeleidster van mensen met een verstandelijke handicap, dat die geen ruim budget hebben en dat deze kosten dan toch als hoog worden ervaren. Bij de MolenHopper komen twee klachten uit naam van de ouders in Zederik. Zederik had een eigen vervoersregeling, die opgeheven is met de komst van de MolenHopper. Het eerste jaar waren er nog aangepaste tarieven, nu moet men sinds 1 juli 2004 het gebruikelijke tarief betalen. Dit is voor 65 plussers zonder een cvv-pas die van deur tot deur willen reizen erg duur. De Sterhalte is vaak geen optie, omdat die veelal ver van het woonadres af ligt, bijvoorbeeld in de polder.

8 Afhandeling van klachten

Van de bellers geeft 11% aan wel eens een klacht ingediend te hebben. Figuur 15 laat zien hoe men de afhandeling van de klacht heeft ervaren. Bijna de helft van de bellers geeft aan dat de klacht correct en netjes is afgehandeld. De klacht is besproken, er werden excuses gemaakt of er waren daadwerkelijk verbeteringen merkbaar. Iets meer dan een kwart meldt, dat ze nooit iets

gehoord hebben of dat zij, bij het telefonisch melden van een klacht, het idee hadden te worden afgekat. Degenen die neutraal zijn, zeggen dat er wel naar hen geluisterd is maar dat er vanwege wet-en regelgeving geen verandering mogelijk was. Veel bellers gaven aan de klachtenkaartjes in de bus niet te kennen.



9 Informatieverstrekking

Bijna 90% van de bellers zegt goed op de hoogte te zijn van de werkwijze van de Hopper! Men blijkt te weten dat de Hopper een kwartier te vroeg of te laat mag zijn, men weet dat de Hopper kan omrijden. Bellers zijn op de hoogte van de kosten.

Degenen die niet tevreden zijn over de informatieverstrekking melden vooral het feit dat er weinig ruchtbaarheid gegeven wordt aan het geheel. Die bellers zijn er toevallig achter gekomen dat zij in aanmerking komen voor de Hopper. Hier lijkt een verschil te bestaan tussen diegenen die in een verzorgingshuis/ aanleunwoning wonen en zij die nog geheel zelfstandig wonen. Laatstgenoemde groep is niet altijd op de hoogte. De indeling van de zones is voor sommige bellers niet duidelijk. Ook is de website niet up-to-date. Niet alle gegevens kloppen (de Wet PersoonsRegistratie en Traxx bestaan bijvoorbeeld niet meer).

10 Overige opmerkingen

Aan bellers is de vraag voorgelegd of zij nog opmerkingen hadden die in de vragenlijst niet aan bod zijn gekomen. Dit resulteerde in een aantal aanvullingen. Hieronder volgen de opmerkingen die meer dan drie keer genoemd zijn.

- Met drie personen achterin de taxi is erg vervelend voor ouderen met lichamelijke klachten of voor mensen met een handicap;

"Normaal zit je ook wel eens met drie personen achterin, maar dan zet je de dunsten achterin en ga je rechtstreeks naar je bestemming toe. Nu rijd je om, halverwege moet je nog een keer uitstappen omdat de middelste eruit moet en dat met zere heupen en ruggen, is eigenlijk geen doen."

- Rollators passen niet altijd achterin en staan los in het gangpad;
- De opstap in sommige bussen is te hoog. Genoemd worden de Volkswagenbus, de nieuwste bussen en donkere bussen;
- Mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke handicap krijgen geen begeleiderspas;

"Mijn dochter heeft epilepsie, maar krijgt geen begeleiderspas meer. Wat als ze in de bus een aanval krijgt, dan zit de chauffeur er mee? Ik maak me daar zorgen over."

"We kunnen onze bewoners niet een half uur ergens op straat laten staan, dat is totaal onverantwoord. De regels om in aanmerking te komen voor een pas zijn echter zo streng dat slechts enkele van onze bewoners zo'n pas hebben."

- Ook veel ouderen klagen dat er geen begeleiding meer mee mag, waar dit vroeger met de servicetaxi nog wel mocht;
- Kwaliteit van het materiaal is niet altijd goed: gordels werken niet of doen zeer, stoelen zijn van slechte kwaliteit of zijn te klein en de bus schokt;

"Ik heb reuma en kan niet in een busje, maar die sturen ze toch."

- Er bestaat onduidelijkheid over de terugbelservice. Bellers vragen zich af waarom de ene persoon wel gebeld wordt en de ander niet;
- Voor de MolenHopper geldt dat de reisafstand naar een Sterhalte vaak lang is. Er zijn niet zo heel veel Sterhaltes. Er zijn dorpen die na een bepaalde tijd niet meer met het Openbaar Vervoer bereikbaar zijn. Het overstappen bij Sterhaltes is een probleem vanwege het daar moeten wachten en het niet hebben van een goede aansluiting. Vervoer van deur tot deur is voor veel mensen te kostbaar.

"Vanuit Boven-Hardinxveld naar Gorinchem is het zeven kilometer. We moeten echter eerst vijf kilometer de andere kant op naar de Sterhalte in Beneden-Hardinxveld. Vervolgens reizen we dan nog eens 12 kilometer om in Gorinchem te komen. Verzoek: een Sterhalte in Boven-Hardinxveld!"

3 Bundeling van klachten

Via telefoon, e-mail en fax kwamen er 16 meldingen binnen die gedaan zijn namens een grotere groep mensen, die daar zelf niet of niet goed toe in staat is. In een aantal gevallen had men een week lang bewust geturfd alvorens contact op te nemen. Deze aparte paragraaf is opgenomen omdat het anders slechts 16 meldingen van een groot geheel zijn, terwijl het in dit geval om veel meer dan 16 mensen gaat en er toch wel degelijk aandachtspunten uit naar voren komen. Negen meldingen kwamen van mensen die, beroepsmatig, mensen met een verstandelijke handicap begeleiden bij het wonen of bij de uitoefening van een hobby. Drie meldingen kwamen van recepties van een ziekenhuis of verzorgingshuis, twee namens ouderenbonden, één melding vanuit de dagverzorging, van één melding is de herkomst niet bekend.

Voor mensen met een verstandelijke handicap is de Hopper absoluut geen adequate voorziening om de volgende genoemde redenen:

- Zij kunnen niet ergens een half uur op de stoep staan wachten;
- Ze weten vaak zelf de weg niet en de chauffeurs weten dit ook niet altijd;
- Gebruik voor activiteiten gaat vaak mis: ze komen te laat bij cursus, school, hobby etc.;
- Chauffeurs lijken beter ingesteld te zijn op ouderen dan op mensen met een verstandelijke handicap;
- Wanneer een bus besteld wordt voor acht personen wordt men vaak in twee keer gebracht. Gevolg is dat de tweede groep standaard te laat op de bestemming komt;

- Mensen met een verstandelijke handicap komen vaak niet in aanmerking voor een begeleiderspas maar kunnen ook niet zelfstandig reizen;
- Kosten zijn voor deze doelgroep hoog;
- Rolstoelen worden niet altijd vastgezet;

Voor diegenen die namens ouderen belden spelen vooral de kosten een grote rol. De drie personen die vanuit de receptie van een ziekenhuis of verzorgingshuis belden speelt vooral het probleem van zeer lange wachttijden en het niet naar het ziekenhuis kunnen gaan (dit laatste alleen voor de DrechtHopper)

3 Conclusies en aanbevelingen

De meldactie over de Drecht-en MolenHopper heeft een zeer groot aantal reacties (288) opgeleverd. Een eveneens veelbesproken onderwerp als de huisartsenpost leverde in 2002 250 reacties op. Hieruit blijkt dat de Drecht-en MolenHopper leven onder de bevolking. Aan de hand van zowel de positieve als negatieve bevindingen volgen hieronder de conclusies en aanbevelingen.

3.1 Conclusies

Aard ervaring

Van de bellers heeft **60%** gemeld positief te zijn over de Hoppers. Deels positief/negatief was men in **22%** van de meldingen en **19%** van de bellers was negatief. De ervaring met meldacties leert dat men vaak toch eerder de telefoon pakt om negatieve ervaringen door te geven dan positieve. Gezien het feit dat de MolenHopper pas sinds 1 juli 2003 en de DrechtHopper pas sinds 1 januari 2004 rijden kunnen zij dit percentage dan ook als een compliment beschouwen. Als een voorziening binnen korte tijd deze reputatie heeft opgebouwd kan niet anders gesteld worden dan dat beide Hoppers tot tevredenheid stemmen bij gebruikers.

Opvallend is dat vooral ouderen, die geen vaste tijdsafspraken hebben heel positief zijn. Mensen met een lichamelijke of verstandelijke handicap en diegenen die op tijd ergens dienen te zijn, zijn vaak minder enthousiast.

Aankomsttijd

Wachten op de Hopper is één van de grootste ergernissen, ondanks het feit dat slechts eenderde aangeeft dat de Hopper de marges overschrijdt. Vooral het wachten in de weekenden en avonden levert klachten op. Driekwart uur tot een uur overschrijding is hierbij geen uitzondering.

Wanneer niet aan de toegestane marges kan worden voldaan, is de Hopper geen adequate vervoersmogelijkheid als het er om gaat op tijd op verplichte afspraken te komen, bijvoorbeeld bij cursussen, school, hobby of training. Men kan niet reizen op de tijden waarvoor men zelf kiest, waardoor men dus ook het sociale leven niet kan inrichten zoals men wil.

Voor ouderen en mensen met een lichamelijke handicap is ergens een half uur wachten vervelend, voor mensen met een verstandelijke handicap lijkt dit zelfs onverantwoord te zijn!

Omrijtijd

Volgens ruim eenderde van de bellers rijdt de Hopper langer om dan is toegestaan. Het omrijden zelf wordt in het algemeen niet als een groot probleem ervaren. De planning van de ritten roept wel irritatie op. Er lijkt nu sprake te zijn van een planning, waarbij degene die het eerst instapt het eerst naar de plaats van bestemming gebracht wordt. Degene die als tweede of derde instapt, reist mee naar de bestemming van de eerste persoon, zelfs als onderweg al langs de bestemming van de tweede of derde persoon gereden wordt. Omrijtijd en daarmee waarschijnlijk ook de aankomsttijd kunnen verkort worden, indien hier soepeler mee omgegaan wordt.

Ziekenvervoer

Naast ergernissen over wacht- en omrijtijden meldt een zeer grote groep bellers van de DrechtHopper erg veel moeite te hebben met het feit niet meer naar ziekenhuis of huisarts te mogen reizen. Men vindt het onvoorstelbaar dat de Hopper er alleen voor sociale bezigheden is.

Kritiek is dat de kosten voor een taxi naar het ziekenhuis zo hoog zijn dat er vervolgens geen geld meer is om nog sociaal actief te zijn. Op dit punt hebben meerdere bellers aangegeven bereid te zijn iets meer te betalen als ziekenhuis- of doktersbezoek daarmee weer mogelijk wordt.

Serviceverlening door telefonisten

Uit reacties van het overgrote deel van de bellers blijkt dat de houding van telefonisten als zeer positief wordt ervaren. Sommige bellers meldden dat de telefonisten niet altijd even veel geduld hebben in het contact.

Serviceverlening door chauffeurs

De houding van de chauffeurs wordt door een zeer groot deel van de bellers als positief ervaren. Een aandachtspunt is de omgang met mensen met een verstandelijke handicap. Een ander aandachtspunt is de stratenkennis. Klachten over de bejegening door chauffeurs lijken serieus genomen te worden: diverse cliënten meldden dat een bepaalde chauffeur die niet voldeed nu niet meer werkzaam is. MEE Zuid-Holland Zuid en het RPCP hebben bellers geadviseerd om bij klachten over een chauffeur deze klacht kenbaar te maken. Alleen op deze wijze kan de kwaliteit verbeteren.

Kosten

Driekwart van de bellers is tevreden over de kosten van de Hopper. Een klein deel meldt zelf iets meer te willen betalen als daardoor het ziekenvervoer weer wordt opgenomen. Dit geldt alleen voor de DrechtHopper.

Afhandeling van klachten

Bijna de helft van degenen die een klacht hebben ingediend geeft aan dat de klacht correct is afgehandeld. In een aantal gevallen heeft men nooit een reactie gehad op het indienen van een klacht. Schriftelijk lijkt dit beter te verlopen dan telefonisch. Bij het telefonisch melden van een klacht meldden cliënten nogal eens dat telefonisten kortaf zijn. Niet alle bellers wisten dat er in de bussen klachtkartjes hangen.

Informatieverstrekking

Vrijwel alle bellers zeggen dat zij goede informatie hebben gekregen over de werkwijze van de Hopper. Desondanks blijkt dat er wel enige onduidelijkheid bestaat over bijvoorbeeld de terugbelservice en de klachtenprocedure. Een klein deel van de bellers vindt dat er meer reclame gemaakt moet worden in de diverse media. Folders liggen in bibliotheken, gemeentehuizen etc. doch worden niet op naam toegestuurd. De website is enigszins verouderd.

Overige conclusies

Ondanks dat er veel aandacht is voor de veiligheid blijkt dat de rolstoelen niet altijd vastgezet worden en dat er rollators los in het middenpad staan.

De instap bij een aantal bussen is voor ouderen en gehandicapten soms te hoog.

Bellers klagen over het feit dat de normen om in aanmerking te komen voor een begeleiderspas erg streng geworden zijn.

Voor de MolenHopper geldt dat voor veel mensen de Sterhalte geen optie is, omdat die vaak ver van het woonadres af ligt, bijvoorbeeld langs een polderweg.

3.2 Aanbevelingen

- Informeer cliënten wanneer de afgesproken marges niet gehaald kunnen worden zo spoedig mogelijk. Dit verkort niet de wachttijd maar vermindert mogelijk wel de ergernis;
- Plaats tussen de prioriteitsritten (begrafenis, huwelijk, examen etc.) en de 'gewone' ritten zogenaamde semi-prioriteitsritten voor diegenen die op een vaste tijd ergens aanwezig moeten zijn. Een voorstel is om voor semi-prioriteitsritten een iets hoger tarief te laten betalen met daarbij de garantie dat de Hopper binnen de marges blijft wat betreft aankomst- en omrijtijd. **Dit is echter geen uitdrukkelijke unanieme wens vanuit de bellers.** De aanbeveling is (voor zover dit nog niet gebeurd is) om hierbij de beide klankbordgroepen van het servicebureau te betrekken. Zij kunnen bij hun achterban inventariseren wat de wensen zijn, of er eventueel bereidheid en mogelijkheid is om daar een apart tarief voor te betalen en van daaruit voorstellen te doen;
- Maak ziekenvervoer weer mogelijk, eventueel als semi-prioriteitsrit;
- Organiseer het vervoer zodanig dat ook in weekenden en 's avonds de marges niet overschreden worden;
- Kijk kritisch naar de planning van ritten. Voorkom omrijden daar waar mogelijk;
- Geef chauffeurs de ruimte om af te wijken van een onlogische ritplanning indien deze nadelig en inefficiënt is voor cliënten;
- Voor zover dit nog niet plaats vindt: biedt de telefonisten en chauffeurs geregeld trainingen of bijscholing met betrekking tot klantgerichtheid aan, om het huidige hoge niveau te blijven handhaven. Schenk hierbij extra aandacht aan de omgang met gehandicapten en nodig hierbij eventueel ervaringsdeskundigen (via de klankbordgroep?) uit;
- Zorg ervoor dat er in elk voertuig een GPS-navigatiesysteem aanwezig is;
- Houd bij verhoging van tarieven altijd rekening met de draagkracht van deze doelgroepen;
- Zorg ervoor dat de klachtenkaartjes in bus of taxi duidelijk zichtbaar worden opgehangen;
- Zorg ervoor (indien van toepassing) dat klachtafhandeling aan de telefoon niet tot de taken van de telefonisten behoren. Verbind telefonische klachten door aan een daarvoor aangewezen medewerker;
- Zet de klachtenprocedure op de website.
- Stuur de folder aan WVG-geïndiceerden en mensen die 75 jaar worden op het huisadres toe;
- Stuur het vervoersreglement op verzoek toe;
- Houd de website actueel.
- Adequate en universele vastzetsystemen in het vervoermiddel dienen niet alleen aanwezig te zijn doch ook te allen tijde gebruikt te worden conform de Europese richtlijnen. Op deze manier worden onveilige situaties voorkomen;
- Betrek de klankbordgroepen van het servicebureau bij de aanschaf van nieuw materiaal. Zij kunnen vanuit hun ervaring of vanuit de achterban aangeven aan welke eisen het materiaal moet voldoen.
- Kijk kritisch naar de normen die gelden voor het verkrijgen van een begeleiderspas, zodat het gehandicapten en ouderen niet onmogelijk gemaakt wordt om van de Hopper gebruik

te maken.

- Overweeg meerdere Sterhaltes in te zetten, vooral in dorpskernen.

Bijlage 1: Registratieformulier Drecht-en MolenHopper

Datum	
Medewerker	

- 1 ☐ **Eigen ervaring**
☐ **Ervaring ander**

- 2 ☐ **DrechtHopper**
☐ **MolenHopper** n.l.: ☐ **CVV pashouder**

☐ **Openbaar vervoer met kortingskaart**

☐ **Openbaar vervoer zonder kortingskaart**

3 **Gemeente:**

4 **Uw leeftijd is**

- ☐ **onder de 65 jaar**
☐ **65-75 jaar**
☐ **boven de 75 jaar**

5 **Hoe bent u bekend met deze meldweek?**

- | | |
|---|---|
| ☐ De krant, namelijk: | ☐ Poster bij: |
| ☐ Radio/Kabelkrant | ☐ Folder |
| ☐ Via via | ☐ Anders |
| ☐ Website van: | |

6 **Hoe vaak reist u met de Hopper?**

- | | |
|---|--|
| ☐ .. keer per week | ☐ .. keer per kwartaal |
| ☐ .. keer per maand | ☐ .. keer per jaar |
| ☐ anders, namelijk | |

7 **A) Kwam de Hopper binnen de gestelde tijd? (Dit is 15 minuten voor of na de afgesproken tijd)**

- ☐ **Ja (door naar vraag 8)** ☐ **Nee**

B) Zo nee, hoeveel te vroeg of te laat kwam de Hopper?

C) Hoe vaak heeft u meegemaakt dat de Hopper te vroeg

of te laat kwam: ☐ **Tot kwart van de ritten**

☐ **Kwart tot helft** ☐ **1/2 tot 3/4** ☐ **3/4^e tot alle ritten**

D) Is dit de laatste tijd verbeterd? ☐ Ja ☐ Nee

- 8 A) Heeft u wel eens het idee dat de Hopper te lang omrijdt voordat u op uw bestemming bent (15 minuten is toegestaan) ☐ Ja ☐ Nee (Door naar vraag 9)**
B) Zo ja, hoe veel langer zat u in de bus?

C) Hoe vaak heeft u meegemaakt dat de Hopper te veel om reed ☐ Tot een kwart van de ritten ☐ Kwart tot helft ☐ 1/2 tot 3/4 ☐ 3/4^e tot alle ritten

D) Is dit de laatste tijd verbeterd? ☐ Ja ☐ Nee

- 9 A) Gebruikt (e) u de Hopper voor afspraken in het ziekenhuis? ☐ Ja ☐ Nee (Ga door naar vraag 10)**
B) Zo ja, ondervindt u problemen met het vervoer van of naar het ziekenhuis? ☐ Ja ☐ Nee
C) Zo ja, welke problemen ondervindt u?

- 10 Hoe vindt u de serviceverlening van de telefonisten van de Hopper? (Medewerker RPCP/MEE: vraag om toelichting!)**

- 11 Hoe vindt u de serviceverlening van de chauffeurs? (Medewerker RPCP/MEE: vraag om toelichting!)**

- 12 Wat vindt u van de kosten van de Hopper?**
☐ Hoog ☐ Goed ☐ Laag

- 13 A) Heeft u gebruik gemaakt van de Informatie-en klachtenlijn of klachtenkaartjes van de Hopper of heeft u wel eens een klachtenbrief geschreven?**
- ☐ Ja ☐ Nee
- B) Zo ja, hoe was uw ervaring met de klachtenprocedure? (Per omgaande bericht over de procedure, klachtafhandeling binnen ongeveer 14 dagen etc.)**
- 14 Hoe vindt u de informatieverstrekking over de Hopper? (Medewerker RPCP/MEE: vraag om toelichting)**
- 15 Hoe omschrijft u zelf uw ervaring? (Beide is ook mogelijk)**
- ☐ Positieve ervaring
☐ Negatieve ervaring
- 16 Wilt u nog iets kwijt wat nog niet aan bod geweest is?**

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Als mensen een klacht hebben kunnen zij die indienen bij het servicebureau van de Hoppers. Graag zelfs. Alleen door klachten daadwerkelijk bekend te maken via het Servicebureau kan men de service verbeteren!

**Servicebureau DrechtHopper (of MolenHopper)
Postbus 365
3300 AJ DORDRECHT**

**of Antwoordnummer 6010
3301 VA DORDRECHT**

**Telefoon 0900 5021210
(€ 0,10 p min)**

Als men nog verder contact wil hebben (bijvoorbeeld ter ondersteuning bij het indienen van een klacht) s.v.p. naam en telefoonnummer opschrijven:

Naam

Telefoonnummer

Met cliënten wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen door Informatie-en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG, afdeling van het RPCP)