

De Rijnstreek Hopper 2001: een persoonlijk jaarverslag

29 januari 2002

Door Ben Vermeer

Inhoudsopgave	Tabellen	
Inleiding	Tabel 1	Klachten over de Rijnstreekhopper
Periode	Tabel 2	Ritten waarover klachten zijn gemeld
Registratie	Tabel 3	Klachten uitgesplitst naar aard en periode
Klachten	Tabel 4	Overzicht van de voorrijtijden
Op tijd voorrijden	Tabel 5	Klachten over te laat voorrijden
Te laat		
Te vroeg		
Rolstoel vastzetten		
Overige klachten		
Ten slotte		
Samenvatting		

Inleiding

De Rijnstreekhopper is een vorm van collectief vraagafhankelijk vervoer in de Alphen aan den Rijn en omgeving. Zij voorziet sinds 1 januari 2001 in het openbaar vervoer naast en in de plaats van enkele buslijndiensten, en is ook toegankelijk voor mensen met een mobiliteitshandicap. Voor de laatste groep passagiers gaat het om deur-tot-deur vervoer. De opsteller van dit verslag heeft over een lange periode de ritten en problemen nauwkeurig geregistreerd. Het is een persoonlijk verslag, gebaseerd op eigen ervaringen.

Periode

In de periode januari-mei en oktober-december werden alle ritten en klachten genoteerd. In de zomermaanden, waarin weinig ritten werden gemaakt, is niet geregistreerd. Toch is dit niet nadelig voor de waarde van het verslag, mede omdat een goede vergelijking tussen voorjaar en najaar mogelijk is. In totaal werden van 97 ritten de problemen geregistreerd. Voor een overzicht zie tabel 1.

Tabel 1 Klachten over de Rijnstreekhopper					
	ritten totaal	ritten waarover Klachten	Klachten totaal	Niet op tijd	overige
januari	16	8	11	5	6
februari	9	6	6	2	4

maart	3	0	0	0	0
april	12	1	2	1	1
mei	10	1	1	1	0
oktober	13	3	3	2	1
november	19	4	6	4	2
december	15	2	3	2	1
totaal	97	25	32	17	15

Registratie

Uitsluitend die klachten werden genoteerd, die in de loop van het jaar door mij werden gemeld aan de Stichting Rijnstreekhopper en aan het Alphens Platform Gehandicaptenbeleid. De firma Van der Laan reageerde daarop, telefonisch en schriftelijk. De firma verklaarde de gemelde problemen en bood excuses aan voor de ervaren ongemakken. Bij de bespreking van de afzonderlijke klachten kom ik hier op terug. Als er bij een rit meerdere problemen waren, waarvan het tweede probleem een noodzakelijk gevolg was van het eerste, dan is alleen het eerste in de registratie opgenomen.

Klachten

In de betreffende periode werden bij 25 ritten niet minder dan 32 problemen opgetekend. In het voorjaar resulteerde dat in 32% ritten met problemen, in het najaar was het resultaat 19%. Zie tabel 2.

Tabel 2 Ritten waarover klachten zijn gemeld			
	januari-mei	oktober-december	totaal
ritten totaal	50	47	97
ritten waarover klachten	16 32%	9 19%	25 26%

Als we de klachten nader bekijken, dan blijkt deze verbetering uitsluitend te danken aan beter vastzetten van de rolstoel. Hierover later meer. De hopper kwam in het voorjaar en in het najaar ongeveer net zo vaak te laat voorrijden. Zie tabel 3.

Tabel 3 Klachten uitgesplitst naar aard en periode			
Klachten	januari-mei	oktober-december	totaal
te laat voorrijden	6	7	13
te vroeg voorrijden	3	1	4

Rolstoel niet goed vastgezet	7	0	7
Verkeerde rekening	2	1	3
Verkeerde wagen	1	3	4
overig	1	0	1
totaal	20	12	32

Op tijd voorrijden

Bij de 97 geregistreeerde ritten kwam de hopper slechts voor 80 ritten op tijd voorrijden. D.w.z. binnen de reglementaire marge van 30 minuten, die daarvoor is afgesproken. Als de voorrijtijd minder dan 4 minuten buiten die marge viel, dan werd dit niet als te laat of te vroeg genoteerd. Aldus was een van elke 6 ritten niet op tijd. Een overzicht van de voorrijtijden wordt gegeven in tabel 4.

Tabel 4 Overzicht van de voorrijtijden		
	ritten	
Te vroeg: meer dan 15 min	1	1%
Te vroeg: t/m 15 min	3	3%
Op tijd	80	82%
Te laat: t/m 15 min	6	6%
Te laat: meer dan 15 min	7	7%
Totaal	97	99%

Te laat

De hopper kwam in het voorjaar 6 maal (12%) en in het najaar 7 maal (15%) te laat voorrijden. De tijdsoverschrijding, rekening houdend met de reglementaire marge van 30 minuten, varieerde van 5 tot 45 minuten. Zie tabel 5.

Tabel 5 Klachten over te laat voorrijden			
	januari-mei	oktober-december	totaal
ritten totaal	50	47	97
ritten te laat	6 12%	7 15%	13 13%
te laat totaal	140 min	156 min	296 min
te laat gemiddeld	23 min	22 min	23 min

De gemiddelde tijdsoverschrijding was in het voorjaar en in het najaar even groot. Er is dus geen verbetering opgetreden in de loop van het jaar. Alle klachten werden gemeld aan de Rijnstreekhopper. Het veelvuldig te laat komen werd door de

firma Van der Laan verklaard door de combinatie van meerdere ritten, doordat passagiers niet altijd klaar staan en doordat het verkeer tegenzit. Het is begrijpelijk, dat door overmacht de hopper wel eens te laat komt. Maar in deze verslagperiode kwam dat voor bij 13% van de ritten, veel, als we in aanmerking nemen dat er al een marge van meer dan 30 minuten is. Elk van die redenen verklaart zeker niet, waarom in 7% van de gevallen men zelfs meer dan 15 minuten te laat komt. Mij is gebleken, dat de chauffeurs hieraan weinig kunnen veranderen. Zij krijgen de opdracht meestal laat door. Toch krijgen zij de klachten van de passagiers over zich heen. Toen ik op een avond met de chauffeur in gesprek was en in een neutrale context de woorden "te laat" gebruikte, reageerde de chauffeur opgewonden met: "de woorden **te laat** wil ik nu niet meer horen; die heb ik vandaag al zo vaak gehoord".

Te laat voorrijden is niet alleen vervelend voor de passagier, maar ook voor de mensen met wie hij/zij heeft afgesproken. Bovendien, wie 's avonds om 8.00u bij een lezing op tijd wil aankomen na een rit van b.v. 1 zone, moet nu voor de zekerheid de hopper al afspreken om 7.00u en om 6.45u klaar zitten. Daarbij loopt de passagier grote kans een uur te vroeg op de bestemming te zijn. Veelvuldig te laat komen van de hopper heeft zo gevolgen voor **alle** ritten die de passagier met de hopper maakt.

Te vroeg

De hopper kwam in de verslagperiode 4 maal te vroeg, met een gemiddelde van 14 minuten. De firma Van der Laan liet mij weten, dat om organisatorische redenen " . . . wij ook wel eens een kwartiertje eerder kunnen zijn om zo toch nog alles op tijd te kunnen rijden". Als de chauffeur bij het aanbellen zich zou excuseren met de mededeling, dat de klant zich niet hoeft te haasten en dat de chauffeur zo nodig wacht tot de afgesproken tijd, dan lijkt er geen bezwaar tegen te vroeg voorrijden. Maar in de praktijk gebeurt dit niet. Veel klanten zijn dan nog niet klaar voor vertrek en kunnen zich onder druk gezet voelen om toch maar snel in te stappen. Gevolg: dingen vergeten en veel te vroeg aankomen op de plaats van bestemming.

Rolstoel vastzetten

In de eerste maanden na de start van de hopper waren bij 2 ritten de sjaorbanden kapot en onbruikbaar. Bij 5 ritten werden zij deels of in het geheel niet gebruikt. Na mijn melding daarvan liet de firma Van der Laan mij weten, dat ik in voorkomende gevallen er bij de chauffeur op moest aandringen de sjaorbanden goed te bevestigen. In mijn geval werkte dit wel, maar niet elke passagier is in staat of bereid de wijze, waarop de rolstoel is vastgezet, kritisch te

beoordelen en te melden. In elk geval heb ik daarna geen klachten over dit onderwerp meer gemeld. Dat wil niet zeggen, dat in dit opzicht alles perfect verliep. Het leidde niet tot formele klachten, omdat het gaat om details.

Ook in het najaar vond ik de volgende problemen:

- ❑ Er worden veel verschillende rolstoelbussen ingezet met verschillende soorten sjorbanden. Sommige chauffeurs weten niet hoe de sjorbanden functioneren.
- ❑ Sommige sjorbanden functioneren zelf niet goed.
- ❑ Sommige chauffeurs maken niet alle 4 sjorbanden vast.
- ❑ Soms worden de ankerpunten aan rolstoel en rolstoelbus niet goed gekozen.
- ❑ De sjorbanden worden bij hand- of duwwagens vaak om de achterband heen gespannen, dus niet in een rechte lijn.

Al deze onvolkomenheden kunnen tot ernstige gevolgen leiden, als de rolstoelbus plotseling moet stoppen of uitwijken.

Overige klachten

Ten slotte waren er nog klachten over verkeerde rekeningen, het voorrijden van verkeerde wagens en het onnodig kiezen van een weg met extreem veel drempels. Er werden 3 ritten verkeerd of ten onrechte in rekening gebracht. Daarnaast waren er 2 spookritten: ritten die niet voor of door mij werden gemaakt. Er werd 4 maal een verkeerde wagen ingezet: in 2 gevallen kon de rolstoel er niet in. In de andere gevallen werd een Mercedes Vito ingezet, terwijl ik bij de aanvraag had gemeld dat deze te klein zou zijn. De firma Van der Laan liet mij weten, dat hier fouten waren gemaakt.

Ten slotte

Ten slotte wordt nog aandacht besteed aan enkele onderwerpen, die niet als problemen werden geregistreerd en gemeld, maar wel vermelding waard zijn. Het contact met de chauffeurs heb ik in het algemeen als positief ervaren. Zij waren in de meeste gevallen behulpzaam op een manier, die men in redelijkheid als passagier mag verwachten.

Het contact met de centrale zou ik willen kwalificeren als neutraal tot positief, als het gaat om het aanvragen van de ritten. Echter, het verloopt anders, als de hopper niet op tijd komt voorrijden en ik dit na enkele minuten aan de Rijnstreekhopper meldt. Er wordt dan wat afhoudend gereageerd: "het is nog geen tijd" of "het is pas enkele minuten over tijd". Uiteindelijk wordt mij wel verteld dat de hopper onderweg is. Ik vraag dan, waar hij is en in welke richting hij gaat. Nou, dat weet het meisje niet: "dat kan ik hier vandaan niet zien". Vervolgens vraag ik, wie het dan wel

weet, want zo schieten we niet veel op. Na lang wachten komt dan toch nog wat bruikbare informatie op tafel. De uitspraak: "hij komt over een paar (5) minuten" moet met 3 worden vermenigvuldigd, zo weet ik nu uit ervaring. Excuses voor de vertragingen worden - op dat moment - nooit aangeboden.

----- **Samenvatting**

De Rijnstreekhopper is een vorm van collectief vraagafhankelijk vervoer in Alphen aan den Rijn en omgeving. Zij voorziet sinds 1 januari 2001 in het openbaar vervoer naast en in de plaats van enkele buslijndiensten, en is ook toegankelijk voor mensen met een mobiliteitshandicap. Voor de laatste groep passagiers gaat het om deur-tot-deur vervoer. De opsteller van dit verslag heeft over een lange periode de ritten en problemen nauwkeurig geregistreerd. Het is een persoonlijk verslag, gebaseerd op eigen ervaringen.

In totaal werden van 97 ritten de problemen geregistreerd en in de loop van het jaar gemeld aan de Stichting Rijnstreekhopper. Er werden bij 25 ritten niet minder dan 32 problemen opgetekend. 26% van de ritten waren dus problematisch. Bij de 97 geregistreeerde ritten kwam de hopper slechts voor 80 ritten op tijd voorrijden. Er waren 4 ritten te vroeg (gemiddeld 14 minuten) en 13 te laat. Aldus was een van elke 6 ritten niet op tijd.

De hopper kwam in het voorjaar 6 maal (12%) en in het najaar 7 maal (15%) te laat voorrijden. De tijdsoverschrijding, rekening houdend met de reglementaire marge van 30 minuten, varieerde van 5 tot 45 minuten. De gemiddelde tijdsoverschrijding was in het voorjaar en in het najaar met 23 minuten even groot. Er is geen verbetering opgetreden in de loop van het jaar. In 7% van de ritten komt men zelfs meer dan 15 minuten te laat. Te laat voorrijden is niet alleen vervelend voor de passagier, maar ook voor de mensen met wie hij/zij heeft afgesproken. Bovendien moet de passagier er nu bij alle ritten rekening mee houden, dat de hopper te laat kan komen.

Er waren in het najaar veel minder klachten over het vastzetten van de rolstoel. Maar ook dan waren er nog problemen met het gebruik en functioneren van de sjaorbanden, keuze van de ankerpunten en verantwoord fixeren van hand- of duwwagens.

Er waren ook enkele klachten over verkeerde rekeningen, het voorrijden van verkeerde wagens en het onnodig kiezen van een weg met extreem veel drempels.

Het contact met de chauffeurs werd in het algemeen als positief ervaren. Als de hopper niet op tijd komt voorrijden en dit na enkele minuten wordt gemeld aan de Rijnstreekhopper, wordt er neutraal of afhoudend gereageerd: "hij is onderweg",

"het is nog geen tijd" of "het is pas enkele minuten over
tijd".
