

Rijnstreekhopper heeft moeite met de tijd

De RijnstreekHopper in 2003: een persoonlijk jaarverslag
Door Bernard Vermeer, 18 januari 2004

De Rijnstreekhopper is het collectief vraagafhankelijk vervoer in Alphen aan den Rijn en omgeving. Zij voorziet sinds 2001 in het openbaar vervoer in de plaats van enkele buslijndiensten, en is ook toegankelijk voor mensen met een mobiliteitshandicap. De meeste reizigers maken gebruik van deur-tot-deur vervoer. De opsteller van dit verslag heeft het hele jaar zijn ritten met de hopper nauwkeurig geregistreerd. Het is een persoonlijk verslag, gebaseerd op eigen ervaringen, een selecte steekproef als het ware.

In totaal zijn 205 ritten genoteerd. Als de hopper te vroeg of te laat kwam voorrijden, dan werd dit gemeld aan de uitvoeringsorganisatie van de Rijnstreekhopper. Hierbij werd rekening gehouden met de regel, dat de hopper 15 min vroeger of later dan de afgesproken tijd mag komen. Bovendien is nog eens een marge van 3 min aangehouden. Pas bij een afwijking van 18 min werd de rit als te vroeg of te laat gerekend.

Een op de 6 ritten niet op tijd

Bij 29 ritten kwam de hopper te laat (14%). In 2001 was dit resultaat 13%, terwijl vorig jaar het aantal ritten te laat op 5% uitkwam. De verbeterde prestaties van vorig jaar werden dus niet gehandhaafd. De tijdsoverschrijding was gemiddeld 12 minuten, in totaal bijna 6.00u (351 minuten). De grootste tijdsoverschrijding was 40 minuten.

De hoppercentrale neemt *wel eens* contact op met de klant, als men om een of andere reden niet op tijd kan komen. Bij geen van de 29 genoemde ritten heeft men dat gedaan. Zie Tabel 3 en 4. (*)

Volgens de directeur van het voor de hopper verantwoordelijke taxibedrijf hebben de slechtere prestaties te maken met de vele obstakels in Alphen aan de Rijn in de zomer van 2003. Uit dit onderzoek blijkt echter, dat te laat voorrijden gelijkelijk voorkwam in zowel voorjaar, zomer als najaar. Bovendien is er een groot verschil in de punctualiteit van de hopper, als wij onderscheid maken tussen Alphen aan de Rijn en daarbuiten. In Alphen—stad kwam de hopper in 11% van de ritten te laat.

Darbuiten was dat 32%: daar was de hopper voor 9 van de 28 afgesproken ritten niet op tijd. In deze steekproef was de plaats van vertrek buiten Alphen meestal het Rijnlandziekenhuis in Leiderdorp. Zie Tabel 1 en 2. (*)

Ten slotte waren er ook 7 ritten te vroeg (3%), gemiddeld 12 minuten. Dit resultaat is ongeveer gelijk aan dat in de jaren 2001 en 2002. Zie Tabel 5 en 6. (*)

Rolstoelvervoer

In dit verslagjaar werden ervaringen met de gang van zaken met de rolstoel niet kwantitatief bijgehouden. Maar ook dan waren er nog diverse problemen:

- Niet alle chauffeurs vinden het nodig om een elektrische rolstoel vast te maken: men denkt dat die zo zwaar is dat vastzetten niet nodig is.
- Gebruiken van minder dan 4 sjaorbanden.
- Bevestigen van sjaorbanden aan losse (verstelbare) onderdelen van de rolstoel.
- Niet opletten, dat de gordel van de passagier wordt vastgemaakt.
- Kiezen van een route met veel drempels.

In de loop der jaren is echter een lichte verbetering te constateren.

De ervaringen hiermee komen grotendeels overeen met het beeld, dat wordt weergegeven in de brochure [Veilig vervoer met de rolstoel: dat kan beter !](#) en de [Tussenrapportage](#) van onderzoek door TNO. Veilig rolstoelvervoer is alleen maar met veel moeite te realiseren, omdat hierin zowel de fabrikant van de rolstoel, de verstrekker als de vervoerder een verantwoordelijkheid hebben. De vervoerder kan dus niet alle problemen oplossen, maar draagt wel een grote verantwoordelijkheid.

Zie hiervoor: <http://www.rijnstreekhopper.ontheweb.nl/rolstoelvervoer.htm>

Representativiteit

Deze steekproef bestaat uitsluitend uit ritten met rolstoelbussen, en dan voornamelijk die in en vanaf Alphen aan de Rijn. Daarom zijn de uitkomsten niet representatief voor alle ritten van de hopper. Het vervoer met rolstoelbussen gaat minder punctueel, omdat die bussen schaarser zijn. Anderzijds zijn de ritten in en vanaf Alphen aan den Rijn juist vaker op tijd.

Zie Tabel 2.

De meeste klachten over de hopper bereiken het bestuur en de uitvoeringsorganisatie van de hopper niet. Dat blijkt uit een vergelijking tussen het aantal ingediende klachten over te late ritten en het aantal te late ritten in deze steekproef. Van elke **100** ritten, waarbij de hopper niet op tijd verschijnt, wordt daarover slechts **een** maal een klacht ingediend bij de Uitvoeringsorganisatie. Veel klachten over andere onderwerpen bereiken de hopperorganisatie ook niet, maar hier is de klaagbereidheid groter.

(*) Tabellen (**):

- 1- Te laat voorrijden per 2 maanden in 2003
- 2- Te laat voorrijden in en buiten Alphen in 2003
- 3- Te laat voorrijden: 2001 - 2003 (aantal ritten)
- 4- Te laat voorrijden: 2001 - 2003 (in minuten)
- 5- Te vroeg voorrijden: 2001 - 2003 (aantal ritten)
- 6- Te vroeg voorrijden: 2001 - 2003 (in minuten)

Tabel 1 - Te laat voorrijden per 2 maanden in 2003

<i>Periode</i>	<i>jan-feb</i>	<i>mrt-apr</i>	<i>mei-jun</i>	<i>jul-aug</i>	<i>sep-okt</i>	<i>nov-dec</i>	<i>totaal</i>
<i>Aantal ritten</i>	34	32	40	22	30	47	205

<i>Aantal ritten te laat</i>	4	4	7	3	4	7	29
<i>Aantal ritten te laat in %</i>	12%	12%	17%	14%	13%	15%	14 %

Tabel 2 - Te laat voorrijden in en buiten Alphen in 2003

<i>Plaats van voorrijden</i>	<i>in Alphen</i>	<i>buiten Alphen</i>	<i>totaal</i>
<i>Aantal ritten</i>	177	28	205
<i>Aantal ritten te laat</i>	20	9	29
<i>Aantal ritten te laat in %</i>	11 %	32 %	14 %

Tabel 3 - Te laat voorrijden: 2001 - 2003 (aantal ritten)

<i>Periode</i>	<i>2001 (9 mnd)</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>
<i>Aantal ritten</i>	97	188	205
<i>Aantal ritten te laat</i>	13	9	29
<i>Aantal ritten te laat in %</i>	13 %	5 %	14 %
<i>Aantal ritten te laat: meer dan 15 min</i>	7	2	6

Tabel 4 - Te laat voorrijden: 2001 - 2003 (in minuten)

<i>Periode</i>	<i>2001 (9 mnd)</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>
<i>Totaal te laat</i>	296 min	88 min	351 min
<i>Aantal ritten te laat</i>	13	9	29
<i>Gemiddeld te laat</i>	23 min	10 min	12 min

Tabel 5 - Te vroeg voorrijden: 2001 - 2003 (aantal ritten)

<i>Periode</i>	<i>2001 (9 mnd)</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>
<i>Aantal ritten</i>	97	188	205
<i>Aantal ritten te vroeg</i>	4	6	7
<i>Aantal ritten te vroeg in %</i>	4%	3%	3%

Tabel 6 - Te vroeg voorrijden: 2001 - 2003 (in minuten)

<i>Periode</i>	<i>2001 (9 mnd)</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>
<i>Totaal te vroeg</i>	56 min	76 min	85 min
<i>Aantal ritten te vroeg</i>	4	6	7

<i>Gemiddeld te vroeg</i>	14 min	13 min	12 min
----------------------------------	--------	--------	--------

(**) De ritten, waarvoor de hopper 3 minuten of minder de afgesproken tijd overschrijdt, worden niet als te vroeg of te laat gerekend.

Dit verslag is ook te vinden op: <http://www.rijnstreekhopper.ontheweb.nl/>