

Rijnstreekhopper

De Rijnstreekhopper in 2005: een persoonlijk jaarverslag

Door Bernard Vermeer, 16 januari 2006

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.

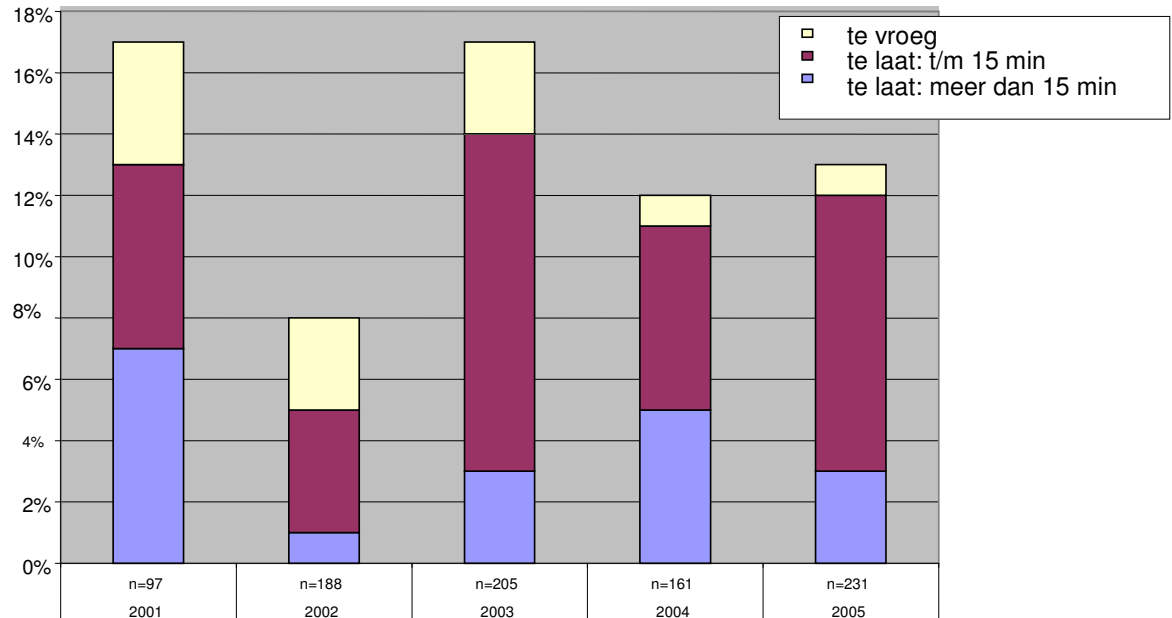
Evenals in voorgaande jaren heeft de opsteller van dit verslag het hele jaar zijn ritten nauwkeurig geregistreerd. Een tweede klant van de hopper heeft haar ritten ook geregistreerd, en de resultaten beschikbaar gesteld voor dit verslag. De resultaten van de ritten van een derde klant zijn niet verwerkt, vanwege het geringe aantal. Toch is het een persoonlijk verslag, gebaseerd op eigen ervaringen, een selecte steekproef als het ware.

In totaal zijn 560 ritten genoteerd. Als de hopper te vroeg of te laat kwam voorrijden, dan werd dit meestal gemeld aan de uitvoeringsorganisatie van de Rijnstreekhopper. Hierbij werd rekening gehouden met de regel, dat de hopper 15 minuten vroeger of later dan de afgesproken tijd mag komen. Bovendien is nog eens een marge van 3 minuten aangehouden. Pas bij een afwijking van 18 minuten werd de rit als te vroeg of te laat gerekend.

Bij 65 ritten kwam de hopper te laat (12%) en bij tenminste 8 ritten te vroeg (1%). De tijdsoverschrijding was gemiddeld 15 minuten, in totaal 943 minuten. Bij een klant kunnen wij het resultaat vergelijken met vorige jaren. Dit is weergegeven in grafiek 1.

Zie volgende pagina.

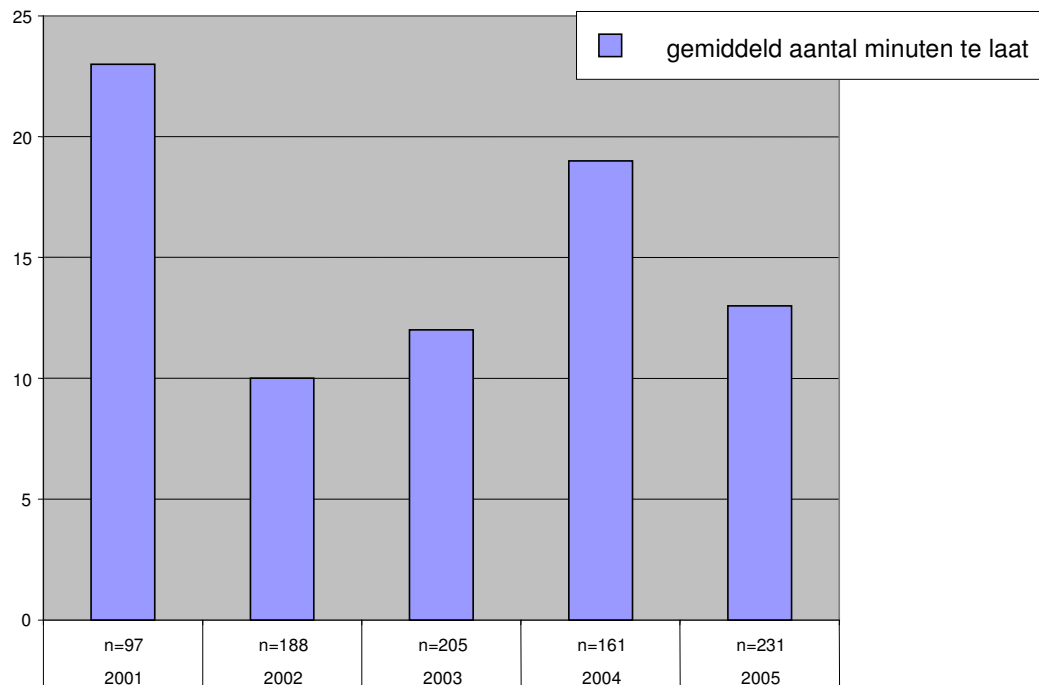
Grafiek 1: Niet tijdig voorrijden 2001—2005 (% van het aantal ritten) *)



We zien dan, dat de punctualiteit ongeveer gelijk was (87%) aan het vorige jaar (88%), maar het aantal ritten met een vertraging van meer dan 15 minuten was kleiner. Het gemiddelde aantal minuten vertraging in 2005 was dan ook 13 minuten, vergeleken bij 19 minuten in 2004. Zie grafiek 2.

Zie volgende pagina.

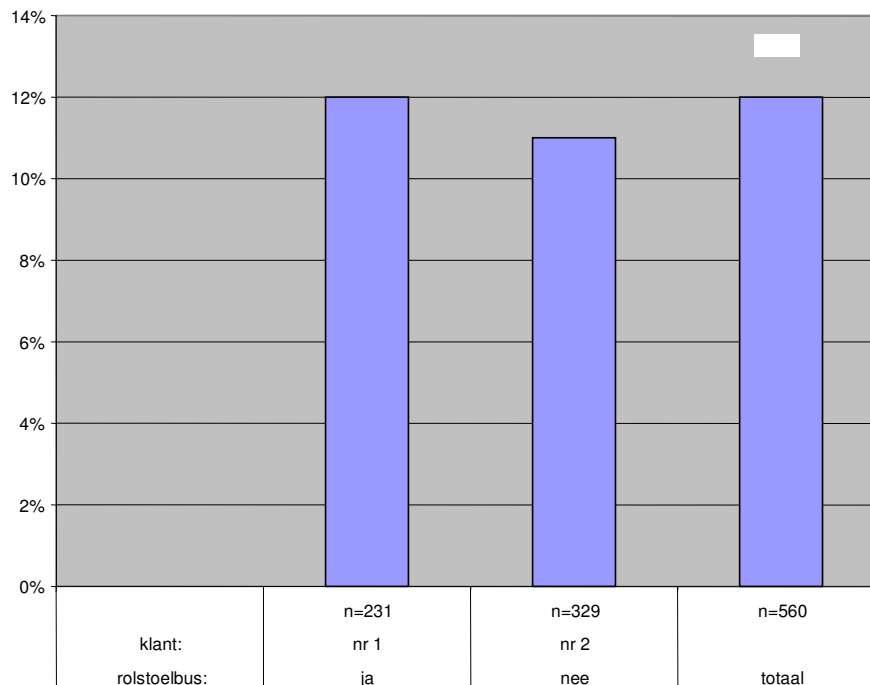
Grafiek 2: Te laat voorrijden 2001—2005 (minuten) *)



Er was dit jaar weinig verschil te zien tussen de resultaten van de klanten, waarvan een altijd gebruik maakt van de rolstoelbus. Zie grafiek 3.

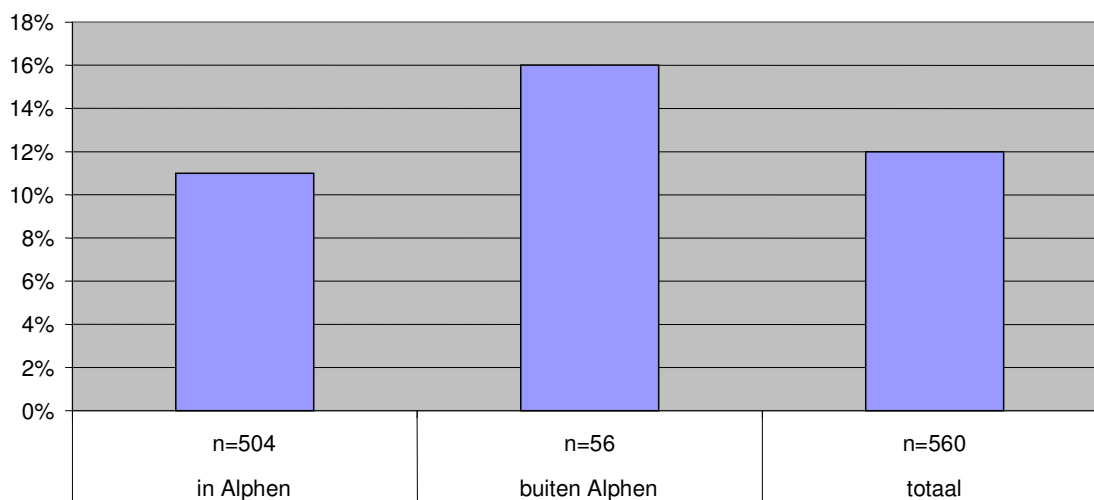
Zie volgende pagina.

Grafiek 3: Te laat voorrijden per klant (% van het aantal ritten) *)



Een uitsplitsing naar vertrekplaats laat zien, dat 11% van de ritten in Alphen te laat begon, terwijl dit buiten Alphen (meest Leiderdorp en Zoetermeer) 16% was. Er was dus, een evenals vorig jaar, een groot verschil in de punctualiteit van de hopper, als wij onderscheid maken tussen Alphen aan den Rijn en daarbuiten. Zie grafiek 4.

Grafiek 4: Te laat voorrijden per vertrekplaats (% van het aantal ritten) *)



De duur van de ritten werd in dit onderzoek niet geregistreerd. Echter, niet zelden wordt de maximaal toegestane omrijtijd van maximaal 15 minuten overschreden. Vooral als mensen naar een andere gemeente reizen, zit men lang in de bus als gevolg van combineringsritten. In dit laatste geval is het voor de Rijnstreekhopper ook eigenlijk onmogelijk om zich aan die regel te houden.

Als er een rit met de hopper werd besteld, dan herhaalde de medewerker van de hopper zelden de afgesproken tijd en de plaatsen van vertrek en bestemming. Dit is in strijd met het vervoersreglement. De hoppercentrale neemt bij vertragingen wel eens contact op met de klant, maar dit is nog steeds een uitzondering.

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 slijpbanden en niet altijd doelmatig.
- Bevestigen van slijpbanden aan losse (verstelbare) onderdelen van de rolstoel.
- Niet oplettend, dat de gordel van de passagier wordt vastgemaakt.
- De slijpbanden zijn niet altijd doelmatig en er zijn nogal wat verschillende types in gebruik.

Vergeleken met het eerste jaar van de hopper is er wel veel verbeterd. 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. Bij de aanpassing en verstrekking van nieuwe rolstoelen door de firma Beenhakker en de gemeente Alphen krijgt het veilig vervoer per rolstoelbus geen prioriteit. De vervoerder kan dus niet alle problemen oplossen, maar draagt wel een grote verantwoordelijkheid.

Zie hiervoor: <http://home.wanadoo.nl/rijnstreekhopper/rolstoelvervoer.htm>

Representativiteit

Deze steekproef bestaat uit ritten met gewone taxi's en 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.

Het resultaat van hetzelfde onderzoek in 2004, namelijk 9% van de ophaaltijden van 3 klanten te laat, komt ongeveer overeen met de uitkomst van de schriftelijke enquête in het voorjaar van 2004 in opdracht van de provincie Zuid-Holland, namelijk 11%. Zie [Eindrapport evaluatie CVV-systemen](#), Provincie Zuid-Holland, 20 april 2005.

In 2004 werden door de opsteller van dit verslag aanbevelingen gedaan voor verbetering van dienstverlening door de hopper. Deze werden toegestuurd aan het bestuur van de stichting CVV Rijnstreek en aan de vervoerders, met kopie naar de belangenorganisaties. Het stelt teleur, dat er in de uitvoering van de dienst in 2005

niets merkbaar is van de uitvoering van deze aanbevelingen, te meer omdat dit ook in het belang is van de vervoersbedrijven zelf.

*) 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: www.rijnstreekhopper.ontheweb.nl