

De Rijnstreekhopper in 2007: een persoonlijk jaarverslag

Bernard Vermeer, 20 januari 2008

De Rijnstreekhopper is het collectief vraagafhankelijk vervoer in Alphen aan den Rijn en omgeving.

Dit is al weer het zevende jaar, dat de opsteller van dit verslag het hele jaar zijn ritten nauwkeurig geregistreerd. Het is het een persoonlijk verslag, gebaseerd op eigen ervaringen, een selecte steekproef als het ware.

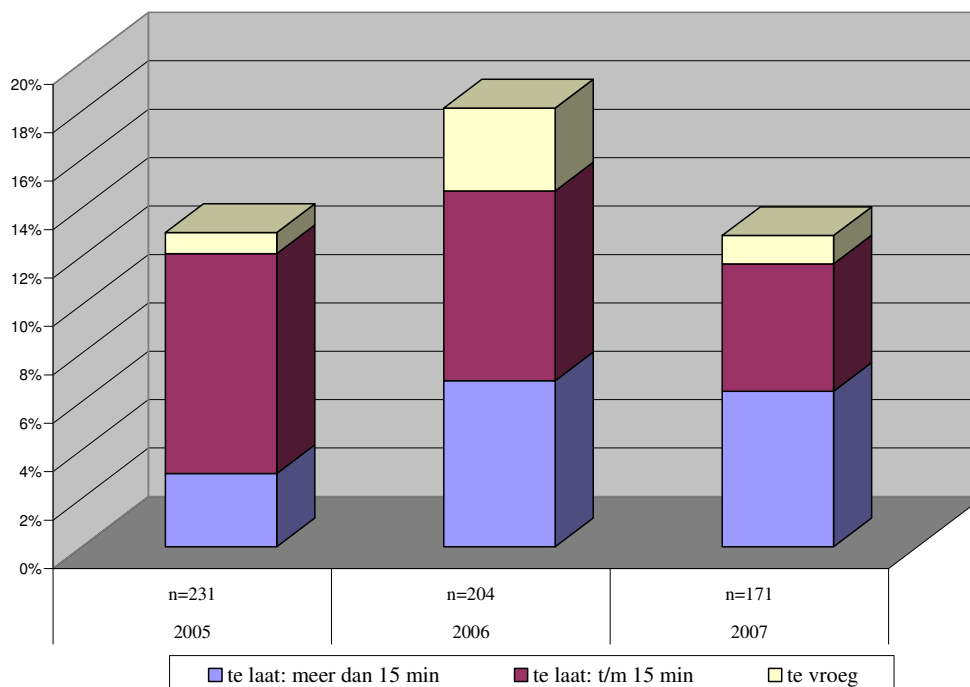
In dit verslag worden die aspecten van de hopper besproken, die de schrijver zelf heeft meegemaakt. Daardoor kan het zijn, dat U belangrijke ontwikkelingen bij de hopper hier niet vindt. Bovendien ligt onvermijdelijk de nadruk op zaken die beter kunnen, ook al komen ook positieve ontwikkelingen ter sprake.

In totaal zijn 171 ritten genoteerd. Als de hopper te vroeg of te laat de klant kwam ophalen, 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, het zogenaamde tijdvenster. 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.

Tijdig ophalen

Bij 20 ritten kwam de hopper te laat (12%) en bij tenminste 2 ritten te vroeg (1%). De tijdsoverschrijding was gemiddeld 18 minuten, in totaal 369 minuten ofwel meer dan 6 uur. We kunnen het resultaat vergelijken met vorige jaren. Dit is weergegeven in:

Grafiek 1: Niet tijdig ophalen 2005 - 2007 (% van het aantal ritten)



We zien dan, dat de punctualiteit in 2007 vergelijkbaar was met die in 2005: 87 % op tijd, 12 % niet (verschillen door afronden). In 2006 was 82 % op tijd en 17 % niet, een dieptepunt. Het gemiddelde in de jaren 2001 – 2007 bedraagt 86%.

Het aantal ritten waarbij klant te laat werd opgehaald, vertoont dezelfde trend: 11 % in 2007 en 14 % in 2006. Echter, het aantal ritten met meer dan 15 minuten vertraging is nauwelijks veranderd: 6%. Ook de gemiddelde vertraging bleef hetzelfde, n.l. 18 minuten.

In de volgende tabel is het aantal minuten te laat ophalen in 3 jaren weergegeven:

Tabel 1: te laat ophalen 2005 - 2007

jaar	2005	2006	2007
aantal minuten te laat	361	544	369
aantal ritten te laat	28	30	20
gemiddeld aantal minuten te laat	13	18	18

Buiten Alphen aan den Rijn

Een uitsplitsing naar vertrekplaats laat zien, dat 12% van de ritten in Alphen te laat begon, terwijl dit buiten Alphen 33% was (in 2006 ook 33%). Er was dus een groot verschil in de punctualiteit van de hopper, als wij onderscheid maken tussen Alphen aan den Rijn en daarbuiten. Het gaat hier om slechts 12 ritten, waarvan 4 te laat, maar deze verschillen zien we ook in de jaren voor 2006. Dus ondanks het geringe aantal ritten geven de cijfers een goede verwijzing van de werkelijkheid.

Het is jammer, dat men afspraken met de reiziger maakt over de ophaaltijd, en dat men zich daar te weinig aan houdt. Dat betreft niet alleen de ophaaltijd buiten Alphen, maar ook de duur van de omrijtijd door combinatieritten. 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 combinatieritten. In dit laatste geval is het voor de Rijnstreekhopper ook eigenlijk onmogelijk om zich aan die regel te houden. Waarom regels stellen, waarvan iedereen kan voorspellen dat die niet uitvoerbaar zijn!

Voorzieningen en administratie

In dit verslagjaar werd ook geklaagd over de vervuiling van heupgordels. De vervoerder heeft wel maatregelen genomen om dit te voorkomen, maar de praktijk is nauwelijks veranderd. De rolstoelbussen hebben geen voorziening, die het mogelijk maakt de gordels schoon en droog te houden. Het hangt dan af van de individuele chauffeur, of die echt moeite kan en wil doen om vervuiling (van kleding van passagiers) te voorkomen.

Bestelde ritten die niet werden uitgevoerd, als gevolg van annulering na niet tijdig of helemaal niet ophalen, zijn niet zelden in rekening gebracht. Een (tweede) klacht is dan nodig om dit weer op te lossen.

Als er een rit met de hopper werd besteld, dan herhaalde de medewerker van de hopper meestal niet de afgesproken tijd en de plaatsen van vertrek en bestemming. Toch kwam deze melding vaker voor dan vorig jaar. Bij vertragingen neemt de hoppercentrale wel eens contact op met de klant, maar dit is nog steeds een uitzondering. Een melding van vertraging zou het aantal klachten aanzienlijk kunnen verminderen.

Bij niet tijdig verschijnen van de hopper belt de klant uiteraard met de vraag: komt de hopper nog en zo ja, wanneer. De dan verstrekte informatie blijkt nogal eens onjuist te zijn t.a.v. de plaats waar de hopper vandaan moet komen en de resterende wachttijd. Men doet ongetwijfeld moeite dit goed te vermelden, maar kennelijk biedt het gehanteerde navraagstelsel niet de juiste informatie.

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

Vergeleken met de eerste jaren 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.

Deze steekproef bestaat uit ritten met rolstoelbussen, en dan voornamelijk die binnen Alphen aan de Rijn. Daarom zijn de uitkomsten niet representatief voor alle ritten van de hopper.

Meer over rolstoelvervoer en dit verslag is te vinden op:

www.rijnstreekhopper.ontheweb.nl

- - - - -