

Agenda Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland

Woensdag 12 juli 2017

Bestuurscentrum Voorhout, Raadhuisplein 1

14:00u. – 15.30u.

1. Opening, Agenda & Mededelingen

2. Verslag 19-04-2017

Bijgevoegd is het conceptverslag van de vergadering d.d. 19 april 2017.

Ter vaststelling.

3. Ontwikkelingen doelgroepenvervoer


U bent het afgelopen jaar met enige regelmaat geïnformeerd over het onderzoek dat door de provincie is gestart naar mogelijke migratie van het doelgroepenvervoer naar het OV en waarbij de regio's Holland Rijnland en Midden-Holland kort na de start zijn aangesloten. De laatste mededeling die u heeft ontvangen is dat mw. Laura Werger door de provincie is gevraagd de bestuurders van beide regio's te spreken over de verwachtingen die daar leven over de strekking van het onderzoek.

De afgelopen maanden heeft zij de portefeuillehoudersoverleggen Verkeer en Maatschappij bezocht in zowel de regio Midden-Holland als Holland Rijnland. Ook heeft zij met enkele wethouders persoonlijke gesprekken gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn op het moment van verzending van deze stukken nog niet bekend.

Op vrijdag 7 juli wordt haar verslag in een stuurgroep met gedeputeerde Floor Vermeulen (provinciaal verantwoordelijk bestuurder) en de voorzitters van de portefeuillehoudersoverleggen Verkeer en Maatschappij van beide regio's gepresenteerd en besproken. Indien dit mogelijk is wordt u in deze vergadering van de klankbordgroep mondeling op de hoogte gesteld van eventuele vervolgstappen in dit onderzoek.

Over de rol van mw. Werger bleek enige onduidelijkheid. Binnen de Wmo-adviesraad in Leiden verwachtte men dat zij nu als projectleider van de pilots op zou treden. Dat is echter niet het geval. Hoe dit verder ingevuld gaat worden is nog niet bekend.

Ter informatie en zo mogelijk ter bespreking in de vergadering.

-  Bijgevoegd tevens de notitie 'Toegankelijkheid op de rit' – Beknopte rapportage van het onderzoek naar de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers.

Ter kennisgeving.

4. Taxipoint LUMC

Recent is Iris de Bruyne benaderd door Korton, het automatiseringsbedrijf van onder andere onze vervoerder, Atax de Vries. Korton zorgt er ook voor dat de administratie van de Regiotaxi kan beschikken over de benodigde informatie van de klanten van de Regiotaxi. Zij zorgen voor het correct en zorgvuldig overzetten van deze informatie van de administratie van Multicard (waar de gemeenten informatie aan leveren t.b.v. de passen en de ritten) naar Atax de Vries.

Korton is met het LUMC bezig om te kijken of zij daar in de hal een soort taxipoint kunnen realiseren. Een taxipoint wordt gebruikt om ritten snel en simpel te kunnen boeken. Klanten halen hun pas door een lezer, de melding met benodigde persoonsgegevens komt bij de centrale binnen die vervolgens de gewenste rit boekt. Vervolgens verschijnt er als de taxi er aan komt een melding op een groot scherm in de hal waarop, zoals nu door Korton wordt voorgesteld, de naam staat van degene die gehaald wordt. Het verzenden van de persoonsgegevens via het taxipoint vindt vergelijkbaar plaats zoals dat nu gebeurt tussen de vervoerders onderling.



Voor de vervoerders onderling zijn er regels in een privacyreglement vastgelegd. Over wie er mee mag werken, wijzigen etc. Die regels worden met ingang van dit jaar strikter. Dit is tevens het onderwerp waarom de mogelijke realisatie van een dergelijk taxipoint met u wordt besproken. Graag willen wij uw reactie op dit voorstel mede in relatie tot de privacyregels en eventuele naamsvermelding in de centrale hal vernemen. Uw standpunt wordt betrokken bij de verdere gesprekken met Korton over dit onderwerp. Wij hebben deze vraag ook aan de gemeenten voorgelegd. Voor de reacties van de gemeenten geldt dezelfde handelwijze als voor die van u.

Ter bespreking

5. Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de Regiotaxi

Aan de hand van een toelichting door de vervoerder wordt nader ingegaan op het functioneren van de Regiotaxi. Tevens is er de mogelijkheid om vragen te stellen.

Ter kennisgeving.

-  Nieuwsbrief 1e kwartaal
-  Klachten/Complimenten

Geluiden die u via uw achterban verneemt horen we graag.

Ter bespreking.

6. Klanttevredenheidsonderzoek

Huidige stand van zaken.

Ter kennisgeving.

7. Wat Verder Ter Tafel Komt, Rondvraag en Sluiting

Conceptverslag 19-04-2017

Aanwezig:

Dhr. E. van Staveren	Voorzitter, Holland Rijnland
Mevr. T. Gerse	Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
Dhr. M. Wiegman	Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
Dhr. F. Lenderink	Platform Gehandicapten Leiden
Dhr. J. Peeters	Oogvereniging-Regiogroep Leiden en omstreken
Mevr. E. Raijmans	Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
Mevr. M. van Huizen	Cliëntenadviesraad Alphen aan den Rijn
Dhr. M. Weinholt	DVG Personenvervoer
Dhr. I. van Scheppingen	Gemeente Voorschoten
Dhr. R. Lovers	Holland Rijnland, verslag

AFGEMELD/AFWEZIG:

Dhr. N. Turk	Vereniging van Senioren KBO Hillegom
Dhr. R. Stoof	Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
Mevr. J. Havenaar	KBO Teylingen
Dhr. R. Bos	Provincie Zuid-Holland
Mevr. M. van Ommeren	Gemeente Alphen aan den Rijn
Dhr. M. de Vries	A-Tax de Vries

1. Opening, mededelingen en vaststellen van de Agenda

Dhr. Van Staveren opent de vergadering met een hartelijk welkom aan alle aanwezigen.

Dhr. Wiegman deelt ons mee dat mevrouw Coba Vooijs helaas is overleden. Mevrouw Truus Gerse is aanwezig als haar vervanger.

Mevr. van Huizen wil graag de contracten van chauffeurs aan de agenda toevoegen.

Dhr. van Staveren deelt mee dat de Regiotaxi weer in de Breestraat kan rijden. In principe moeten taxi's ontheffing aanvragen om hier te kunnen rijden. Echter is de Regiotaxi een systeem dat mede door de gemeente Leiden is ingesteld en bevindt zich hier tevens één van de ophaalpunten. Ontheffing aanvragen voor de vele honderden voertuigen die voor de Regiotaxi rijden, is niet alleen kostbaar, maar vergt ook een enorme administratie. Om deze reden werd de Regiotaxi altijd gedoogd in de Breestraat. Tot begin van dit jaar er plotseling bekeuringen werden uitgeschreven. Het probleem is inmiddels weer opgelost.

Dhr. Wiegman geeft aan dat dit ook in Katwijk zou kunnen gebeuren, bij bepaalde gebieden die nu herontwikkeld worden.

Mevr. Gerse merkt hierover op dat zij denkt dat dit wel meevalt; de gebieden worden autoluw gemaakt, maar er komt geen rijverbod.

Vervolgens vraagt mevr. Gerse waarom dit vanuit Leiden zo is gegaan.

Dhr. van Staveren antwoordt dat dit samenhangt met strenger beleid t.a.v. taxi's.

Dhr. Lenderink vraagt of de Regiotaxi de bekeuring betaalt of dat deze voor rekening van de chauffeurs komt.

Dhr. Weinholt antwoordt dat bekeuringen in principe voor rekening van de chauffeur zelf zijn; uiteraard tenzij deze zijn verkregen doordat ze hier te goeder trouw naar toe zijn gestuurd.

2. Verslag 18 januari 2017

Mevr. van Huizen staat in het verslag abusievelijk vermeld als mevr. Huizer.

Bij pagina 2 merkt mevr. van Huizen op dat haar opmerking over ruimere boektijd niet zo bedoeld was. Zij vindt flexibiliteit voor de reiziger erg belangrijk.

Het verslag wordt met deze twee opmerkingen vastgesteld.

3. Nieuwe contractperiode

Dhr. Weinholt licht toe dat nu de eerste maanden van de nieuwe contractperiode achter de rug zijn alles weer aan het stabiliseren is. Er is meer aandacht voor de belservice en de app is bijna gereed voor gebruik; de conceptversie hiervan ligt momenteel bij een aantal testgebruikers. Tevens komen er momenteel nog nieuwe voertuigen binnen die de oude zullen vervangen; vanwege een leveringsprobleem is hier enige vertraging in

ontstaan.

Mevr. Raijmans vraagt of elektrische wagens nog niet haalbaar zijn.

Dhr. Weinholt antwoordt dat de bussen sowieso al vrij zware voertuigen zijn; de actieradius is nu nog te beperkt om dit voor de Regiotaxi in te kunnen zetten. Daarnaast kost het opladen ook relatief veel tijd. Voor het Regiotaxisysteem zou dit inhouden dat er twee maal zoveel wagens zouden moeten zijn om al het vervoer uit te kunnen voeren.

Voor het leerlingenvervoer wordt elektrisch overigens wel al ingezet.

Mevr. van Huizen sprak onlangs een chauffeur wiens contract na twee jaar afloopt en hij zijn baan verliest, om vervolgens vervangen te worden voor een nieuwe chauffeur.

Dhr. Weinholt reageert dat hij dit ook graag anders zou willen; echter wordt er in de praktijk gewerkt met aanbestedingen en aflopende contracten. Een vast contract voor iedere chauffeur is hiermee een te hoog risico.

Verder geeft hij aan dat de KNV¹ waar hij bestuurslid van is bezig is om bij het Ministerie hier meer mee gedaan te krijgen.

Mevr. van Huizen vraagt of er dan niet een soort pool kan komen waarbij chauffeurs om de zoveel tijd van bedrijf wisselen.

Dhr. Weinholt antwoordt dat hier ook allerlei regelgeving aan verbonden is.

Dhr. van Staveren vult nog aan dat veel chauffeurs worden geworven vanuit social return en dat er dus vaak wel ervaren chauffeurs worden aangetrokken.

Dhr. Wiegman geeft aan onlangs een chauffeuse getroffen te hebben die danig overstuur was omdat ze al een kwartier achter liep en in haar eentje Katwijk moest rijden. Dhr. Wiegman vraagt hoeveel bussen er 's avonds in een gebied als Katwijk mogen, dan wel moeten rijden.

Dhr. Weinholt antwoordt dat er geen beperking is aan het aantal voertuigen dat ergens rijdt; dit wordt afgestemd op de vervoersvraag die er is en in principe gaat dit altijd goed. Echter kunnen er omstandigheden zijn waardoor er plots meer vraag ontstaat. Als het kan wordt er dan een extra voertuig gestuurd, maar soms is dit ook niet mogelijk. Verkeer is eigenlijk altijd grillig en deels onvoorspelbaar. Ook kan het geval geweest zijn dat er misschien wel 3 taxi's reden, maar dat één taxi een klant naar, bijvoorbeeld, Den Haag moest brengen en de andere op weg was naar Amsterdam. Dit blijven onzekere factoren.

Mevr. van Huizen geeft aan van verschillende chauffeurs te horen dat zij soms erg lange dagen moeten rijden.

Dhr. Weinholt geeft aan dat de rijtijden erg streng gecontroleerd worden door het Sociaal Fonds Taxi; geconstateerde overtredingen kunnen een bedrijf zijn certificering kosten. Daarnaast geeft hij aan dat als een chauffeur een dienst van 10 uur heeft, dit niet inhoudt dat hij tien uur onafgebroken aan het rijden is.

Dhr. Lenderink merkt op dat wanneer dergelijke signalen opgepikt zouden worden, dit direct zou worden doorgegeven.

¹ Koninklijk Nederlands Vervoer; de werkgeversvereniging voor het spoorgoederenvervoer en beroepspersonenvervoer.

Dhr. Wiegman geeft aan erg tevreden te zijn over de nieuwe telefoonlijn. Alleen de kosten à 2 cent per minuut + de eigen bijdrage vindt hij teleurstellend. Sommige mensen hebben immers erg weinig te besteden.

Dhr. Weinholt geeft aan dat als er gebeld wordt vanaf een vaste lijn, de kosten enkel 2 cent per minuut zijn. Bij een mobiele telefoon komen er extra kosten bij die afhankelijk zijn van het abonnement.

Dhr. van Staveren vult aan dat de twee cent voorheen vermeld stond als lokaal tarief, maar dat hier eigenlijk geen verschil in zit t.o.v. de vorige contractperiode.

Mevr. van Huizen geeft aan te hopen dat de app er snel is en dat er ook online geboekt kan worden.

Dhr. Weinholt geeft aan dat de mogelijkheid om online te boeken er al is.

Mevr. van Huizen reageert hierop dat zij hiervan op de hoogte is, maar het erg omslachtig vind om hierbij in te loggen.

Dhr. Weinholt legt hierop uit dat dit is omdat er privacygevoelige gegevens mee gemoeid zijn; om die reden moet het boeken binnen een beveiligde omgeving gedaan worden.

Dhr. Wiegman was onlangs aanwezig bij een vergadering die uitliep; naderhand bleek de taxi al geweest te zijn en loos gemeld. Hij zou willen vragen of er in dergelijke gevallen wat meer rekening mee wordt gehouden.

Dhr. Weinholt reageert dat bij de ritgegevens niet wordt vermeld dat het gaat om een vergadering. Daarnaast blijft het voor een chauffeur lastig wanneer klanten niet klaar staan bij, bijvoorbeeld, gemeentehuizen, ziekenhuizen, e.d.

4. Stand van zaken uitvoering

Managementrapportage 2016

Mevr. van Huizen reageert op de gebruikersaantallen en vraagt of de gemeenten meer of minder reizigers in de taxi willen.

Dhr. van Staveren reageert dat de gemeenten een bepaald budget hebben voor het Wmo-vervoer en deze is niet ongelimiteerd; daarnaast zijn er proeven gaande om reizigers uit het doelgroepenvervoer binnen het reguliere OV te integreren.

Dhr. Wiegman reageert dat met de vorming van het nieuwe kabinet er hopelijk wat extra geld voor de Wmo beschikbaar komt.

Dhr. Weinholt geeft hierop aan dat een aantal maanden geleden een zogeheten mobiliteitsalliantie is opgericht, die zich ten doel heeft gesteld om mobiliteit in de breedste zin van het woord te bevorderen. Hierbij is ook een vraag in budget bij de regering neergelegd. Het is niet de verwachting dat dit volledige bedrag zal worden toegekend, maar er wordt in ieder geval stevig gelobbyd.

Mevr. van Huizen merkt op dat 5% van de taxi's te laat mag komen. Zij vergelijkt dit met een supermarkt die pakken melk verkoopt, waarvan er één op de 20 bedorven zou mogen zijn.

Dhr. Wiegman stelt dat deze vergelijking niet opgaat. Hij is zelf betrokken geweest bij de totstandkoming van dit bestek en weet dat er ergens grenzen gesteld moeten

worden aan de haalbaarheid van het kwaliteitspercentage, zowel qua verkeer in de praktijk als qua kosten die hier tegenover staan. Een garantie van, bijvoorbeeld, 98% zou de prijs per zone behoorlijk omhoog stuwten, zowel voor de gemeenten als voor de reizigers.

Mevr. Raijmans geeft hierop aan dat reizigers die met hun eigen auto reizen ook in de file terecht kunnen komen; 100% op tijd reizen is niet realistisch.

Mevr. van Huizen geeft aan dat zij deze aantallen te-laattijden niet kan rijmen met het zeer lage klachtenaantal.

Mevr. Gerse geeft hierop aan dat zij dan zelf bij haar achterban hierover te rade moet gaan.

Dhr. Lenderink geeft aan ook de conceptaanbesteding onder ogen te hebben gehad en dat in een gesprek met de wethouder ook deze 5% ter sprake is gekomen. Er is simpelweg geen geld voor meer investeringen.

Dhr. Weinholt vindt de vergelijking met de pakken melk ook niet opgaan. Ook taxi's die slechts één minuut² te laat zijn worden al als te laat geregistreerd. Dit moet dus wel in het juiste perspectief gezien blijven worden.

Mevr. van Huizen merkt vervolgens op of het normaal is dat zij wordt opgehaald, waarna iemand anders wordt afgezet en zij vervolgens weer langs haar eigen huis komt.

Dhr. Weinholt geeft aan dat er bepaalde voorwaarden zijn waarin een rit gecombineerd kan worden. Soms moet een klant volgens de huidige voorwaarden eerst worden opgehaald en kan vervolgens binnen deze voorwaarden gecombineerd worden.

Mevr. van Huizen merkt op dat zij dit een 'trucje' vindt dat ten koste van de klant wordt uitgehaald.

Dhr. Weinholt reageert dat de Regiotaxi zijn uiterste best doet iedereen zo goed mogelijk te bedienen, maar is daarbij zelf ook gebonden aan voorwaarden.

Verder geeft hij aan dat wanneer er 98% of zelfs 100% stiptheid zou worden gevraagd, hier ook een malus tegenover staat wanneer die niet gehaald zou worden. Vanzelfsprekend zal een vervoerder die op dergelijke eisen inschrijft, deze malus verdisconteren in zijn vraagprijs. Echter is 100% stiptheid een utopie voor welke reiziger dan ook en moeten eisen die in het bestek gesteld zijn reëel blijven.

Mevr. van Huizen merkt op dat er een aankomstgarantie kan worden aangevraagd. Zij vraagt of er ook wordt bijgehouden hoe vaak deze op tijd is.

Dhr. Weinholt antwoordt dat alle in- en uitstaptijden worden geregistreerd.

Er is binnen het kwaliteitspercentage geen splitsing aangebracht in ritten met en zonder aankomstgarantie.

Deze gegevens zijn weliswaar te achterhalen, maar zouden handmatig uit alle overzichten met ritbestanden gefilterd moeten worden.

Klachten/Complimenten

Mevr. Raijmans bespreekt een aantal klachten waarbij de taxi te laat was.

Dhr. van Staveren geeft hierop aan om klachten altijd zo snel mogelijk bij de

² In de maand maart 2017 was 11% van de ritten die te laat waren één minuut te laat.

Klantenservice in te dienen.

Mevr. van Huizen geeft aan vaak te horen dat een chauffeur ergens is geweest, maar dat er niet open werd gedaan; zij is van mening dat de chauffeurs met deze opmerking in bescherming worden genomen.

Dhr. Weinholt reageert dat in vrijwel alle gevallen de klacht als gegrond wordt aangemerkt richting de klant, ook wanneer er van de kant van de Regiotaxi geen echte blaam is of als een situatie niet meer te verifiëren is.

Of de chauffeur al dan niet ergens is geweest is altijd terug te herleiden aan de hand van de GPS-gegevens.

Mevr. Raijmans vraagt of de chauffeur de klant moet helpen bij het in- en uitstappen. Zij hoorde iemand die onlangs niet was geholpen, maar dat wel op prijs had gesteld.

Dhr. Weinholt geeft aan dat de ene klant het graag wil, terwijl de ander dit juist niet wil. De chauffeur zal altijd proberen in te schatten wat het beste is voor de klant.

Dhr. van Scheppingen vraagt of de BCT ook bijhoudt hoe hard de taxi gereden heeft. Dhr. Weinholt antwoordt dat dit om de minuut geplot wordt; je krijgt hier dus een gemiddelde van.

Dhr. van Scheppingen doelt op een klacht waarbij de chauffeur te hard zou hebben gereden en de klant zou haar hoofd hebben gestoten hierdoor.

Dhr. Weinholt reageert dat te hard rijden vrij subjectief is; dit soort meldingen worden uiteraard wel onderzocht en per chauffeur wordt een dossier opgebouwd.

Dhr. Wiegman geeft aan bij de portefeuillehouders te willen pleiten om een keer een mystery-guestonderzoek te houden.

Dhr. van Staveren zegt toe dit punt op de actielijst te zetten.

Mevr. Raijmans merkt op dat zij regelmatig vrijwilligerswerk doet in de Agnes te Voorhout en ziet hier ook vaak de chauffeurs van de Regiotaxi. Zij wil opmerken dat deze het altijd uitstekend doen.

Dhr. Peeters merkt op dat hij bij ca. 50% van zijn ritten niet wordt gebeld dat de taxi in aantocht is. Eén van de chauffeurs zou hierover opgemerkt hebben dat zij dit met hun eigen mobiele telefoon moeten doen en de kosten hiervan zelf moeten dragen.

Dhr. Weinholt antwoordt dat dit zeker niet het geval is. Het bellen verloopt via de boordcomputer; de chauffeurs hebben zelf ook geen zicht op de telefoonnummers van de klant. Hij zal de melding in ieder geval meenemen.

Dhr. van Staveren vult nog aan dat momenteel bij 90% van de ritten de klant vooraf wordt gebeld. Daar waar het misgaat is vaak het juiste nummer van de klant niet beschikbaar.

Dhr. Weinholt merkt verder op dat de terugbelservice iets is dat ook in het belang van de taxibedrijven zelf is. Voor de klant is het prettig te weten dat de taxi eraan komt, voor de taxibedrijven is het een manier om de loosritten verder omlaag te brengen. Je bent echter altijd afhankelijk van zowel de techniek als de chauffeurs die dit moeten doen.

Dhr. Wiegman vraagt of het niet leuk zou zijn eens een paar van de centralisten te ontmoeten door ze hier uit te nodigen of weer eens bij A-Tax de Vries op bezoek te gaan. Dit punt staat genoteerd.

5. Ontwikkelingen doelgroepenvervoer

Dhr. Wiegman geeft aan dat als je mensen weer normaal in de samenleving wilt zetten, zoals de bedoeling is bij dit onderzoek doelgroepenvervoer, dat de term 'doelgroepenvervoer' dan ook door iets anders vervangen moet worden. Hij is van mening dat deze term stigmatiserend is.

Deze mening wordt niet gedeeld door de rest van de vergadering en dhr. van Staveren kan geen toezeggingen doen dat deze term in de toekomst vermeden zal worden.

Dhr. Peeters merkt op dat het jammer is dat dit onderzoek nu weer tijdelijk is stilgelegd.

Dhr. Lenderink beaamt dit; hij stelt voor mevr. Werger eens bij de Klankbordgroep uit te nodigen om één en ander van haar te vernemen.

Op deze suggestie is de volgende reactie van Iris de Bruyne binnengekomen:

Deze dame is door de provincie, tijdelijk tot 1 juli, aangezocht om in de verschillende regio's in Zuid-Holland waar dit onderwerp speelt informatie te verzamelen over wat bestuurders (Maatschappij en Mobiliteit) verwachten van dit project. Haar opdracht is dus breder dan alleen onze regio. Verwacht wordt dat zij ook de ambtelijke overleggen niet zal bezoeken. Het benaderen van de doelgroepen staat eveneens niet in haar opdracht. Dit geldt ook voor de klankbordgroep in onze regio. Dit is sec een bestuurlijk traject. Zij moet haar bevindingen voor 1 juli bij de gedeputeerde rapporteren. Afhankelijk van de betrouwbaarheid van deze bevindingen zal Iris de Bruyne de klankbordgroep van het resultaat op de hoogte stellen.

6. Privacyreglement

De notitie inz. het privacyreglement wordt ter kennisgeving aangenomen.

7. Caddy

Sinds de start van deze nieuwe periode rijden er een aantal nieuwe Volkswagen Caddy's voor de Regiotaxi. Hier zijn bij de vervoerder een aantal opmerkingen over gekomen.

Dhr. Wiegman geeft aan er zelf niet graag in te zitten; zelf wordt hij er misselijk van en vindt de wagen niet prettig rijden.

Mevr. van Huizen geeft aan dat veel rolstoelen niet in de caddy passen.

8. WVTTK, Tegeltje v/d Maand, Rondvraag en Sluiting

Mevr. van Huizen sprak laatst een chauffeur die vaak te horen kreeg hoe blij mensen zijn met de Regiotaxi en dat het alleen jammer is dat je soms moet wachten.

Dhr. Lenderink merkt op dat hij daags na deze vergadering een afspraak bij gemeente Leiden heeft over de toegankelijkheid van bushaltes.

Dhr. van Staveren sluit hierop de vergadering met dank aan eenieder voor zijn/haar inbreng.

Volgende vergaderingen:

woensdag 12 juli, 14.00u. Voorhout

woensdag 18 oktober, 14.00u. Voorhout



ACTIE- EN AANDACHTSPUNTEN	
Bezoek A-Tax navragen	Holland Rijnland
Opmerking bellen met eigen telefoon nagaan	Dhr. Weinholt
Mystery-guestonderzoek	Holland Rijnland
Contactgegevens vervanging dhr. van Konijnenburg doorgeven	Mevr. Havenaar
Driemaandelijke periodiek	Holland Rijnland
Suggesties mbt. Communicatie	Iedereen
Persberichten standaard verspreiden onder alle leden	Holland Rijnland
Grote evenementen tijdig aanmelden bij klantenservice	Algemeen punt van aandacht
Tijdig afmelden bij afwezigheid	Algemeen punt van aandacht
Klachten eerder doorgeven (binnen 2 maanden)	Algemeen punt van aandacht
Agenda-onderwerpen	Algemeen punt van aandacht

Verzendlijst Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland

Cliëntenadviesraad Alphen aan den Rijn
Marijke van Huizen
Corellistraat 21
2394 GZ HAZERSWOUDE-RIJNDIJK
a.muijen@ziggo.nl

Vereniging van Senioren KBO Hillegom.
t.a.v. dhr. N. Turk
Henri Dunantplein 45
2181 ES HILLEGOM
0252 523 025
n.turk@casema.nl

Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
t.a.v. dhr. M. Wiegman
Schuitegatstraat 15
2225 MD KATWIJK
071 407 85 88

/
Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
t.a.v. mevr G. Gerse
Seringenplantsoen 21
2231 ZB RIJSBURGG
truusgerse@hotmail.com

Platform Gehandicapten Leiden
t.a.v. dhr. Frans Lenderink
Annie M.G.Schmidtlaan 354
2251 ZD VOORSCHOTEN
fklenderink@simpc.nl

Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
t.a.v. mevr. E. Raijmans
Loosterweg Zuid 22
2161 DT LISSE
/ Reserve
Betsy van Sabben

Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
t.a.v. dhr. R. Stoof
Frank van Borselenstraat 22
2171 TA SASSENHEIM
r.stoof@casema.nl

KBO Teylingen
t.a.v. mevr. J.J.C. Havenaar
Kagerdreef 186
2172 HR SASSENHEIM
0252 22 41 26
kboteylingen.secretariaat@gmail.com

Oogvereniging Regiogroep Leiden en
omstreken
t.a.v. Dhr. Peeters
Johan de Wittstraat 20,
2334 AR LEIDEN
(071) 517 58 98

peetersijt@hetnet.nl

Holland Rijnland
t.a.v. dhr. E. van Staveren
Postbus 558
2300 AN LEIDEN
Tel. 071 52 39 088
evstaveren@hollandrijnland.nl

Holland Rijnland
t.a.v. dhr. R. Lovers
Postbus 558
2300 AN LEIDEN
Tel. 071 52 39 067
rlovers@hollandrijnland.nl

Provincie Zuid-Holland
t.a.v. de heer R. Bos
Postbus 90602
2509 LP DEN HAAG
ra.bos@pzh.nl

Gemeente Alphen a/d Rijn
t.a.v. mevr. M. van Ommeren
Postbus 13
2400 AA ALPHEN AAN DEN RIJN
mvanommeren@alphenaandenrijn.nl

Gemeente Katwijk
t.a.v. mevr.C. Weijman
Postbus 589
2220 AN KATWIJK ZH
071-4065675
c.weijman@katwijk.nl

Gemeente Voorschoten
t.a.v. dhr. I.V.M.P. van Scheppingen
Postbus 393
2250 AJ VOORSCHOTEN
ivscheppingen@werkorganisatieduivenvoorde
.nl

De Vier Gewesten
t.a.v. dhr. M. Weinholt en mw. E. de Kok-
Veenhof
Postbus 109
5120 AC RIJEN
088 12 64 008
m.weinholt@dvgn.nl

A-Tax de Vries
t.a.v. dhr. M. de Vries
Voltstraat 9
2181 HA HILLEGOM
0252 519 000
mdevries@ataxdevries.nl

[Alleen verslag]

2380 AA ZOETERWOUDE

Clëntenadviesraad Alphen aan den Rijn
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
client@adviesraden-alphenaandenrijn.nl

Wmo-adviesraad Hillegom
Postbus 87
2180 AB HILLEGOM
info@wmo-adviesraadhillegom.nl

Wmo-adviesraad Kaag en Braassem
F. Elstgeest
Zuideinde 87
2371 BS Roelofarendveen

Wmo-adviesraad Katwijk
Postbus 135
2220 AC KATWIJK
info@wmoadviesraadkatwijk.nl

Wmo-adviesraad Leiden
Oude Rijn 44b/c
2312 HG LEIDEN
Tel: 071 51 44 965
info@adviesraadwmoleden.nl

Wmo-adviesraad Leiderdorp
Postbus 35
2350 AA LEIDERDORP

Wmo-adviesraad Lisse
Brahmsstraat 28
2162 VN LISSE

WMO adviesraad gemeente Nieuwkoop
J. Kelder
wmoadviesraadnieuwkoop@gmail.com

Wmo-adviesraad Noordwijk
Postbus 298
2200 AG NOORDWIJK

wmoadviesraad@noordwijkerhout.nl

Wmo-adviesraad Oegstgeest
Postbus 1270
2340 BG OEGSTGEEST

Wmo-adviesraad Teylingen
L. Oostdam
wmo-platform@teylingen.nl

Wmo-adviesraad Voorschoten
Postbus 393
2250 AJ VOORSCHOTEN

Wmo-adviesraad Zoeterwoude
Postbus 34

BEKNOPTE RAPPORTAGE VAN HET ONDERZOEK
NAAR DE TOEGANKELIJKHEID VAN HET OPENBAAR
BUSVERVOER VOOR ROLSTOELGEBRUIKERS

Toegankelijkheid op de rit?

door DTV Consultants



COLLEGE VOOR
DE RECHTEN
VAN DE MENS

mei 2017

Samenvatting

Het Nederlands openbaar busvervoer is nog niet optimaal toegankelijk voor mensen in een rolstoel. Dat volgt uit onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens. Het College vroeg aan DTV Consultants om een beeld te schetsen van de toegankelijkheid van bussen in het openbaar vervoer voor mensen met een handbewogen of elektrische rolstoel. DTV Consultants bestudeerde hiervoor concessievoorwaarden die OV-autoriteiten opstellen in Programma's van Eisen, voerde ruim 450 anonieme testritten uit met rolstoelgebruikers in het openbaar busvervoer en sprak met verschillende busvervoerbedrijven over toegankelijkheid.

De volgende bevindingen komen uit het onderzoek naar voren:

- 11% van de hulpfuncties waarmee de bussen zijn uitgerust functioneert niet naar behoren. In veruit de meeste gevallen gaat het om een niet-werkende automatische rolstoelplank. Liefst een kwart van de automatische rolstoelplanken blijkt defect.
- Bij 14% van de ritten waarbij de chauffeur assistentie verleende aan de rolstoelgebruiker bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus, was de assistentie niet naar behoren.
- Op 7% van de ritten voelt de rolstoelgebruiker zich niet met respect of nadelig behandeld. Dit is veelal te wijten aan het gedrag van de chauffeur.
- Bij 8% van de pogingen om met de bus te gaan, werd een rolstoelgebruiker niet meegenomen. In de helft van de gevallen kwam dit door een defecte rolstoelplank.
- Vervoersbedrijven ervaren spanning in het op tijd rijden en het aanbieden van toegankelijk busvervoer.
- Programma's van Eisen omschrijven duidelijk de voorwaarden voor de technische aspecten van toegankelijkheid. Het (actief) handelen van de chauffeur loopt echter het risico onderbelicht te blijven.
- De klachtafhandeling en de informatievoorziening omtrent de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer zijn doorgaans goed geregeld door de busvervoerbedrijven.

Ondanks bovengenoemde knelpunten melden rolstoelgebruikers juist ook veel positieve ervaringen over het openbaar busvervoer. Er zijn aanwijzingen dat er onder rolstoelgebruikers terughoudendheid bestaat om met de bus te reizen. Het is zowel aan concessieverleners, vervoersbedrijven en de rolstoelgebruikers zelf om deze tegenzin weg te nemen.

Op basis van het onderzoek adviseert het College aan OV-autoriteiten onder andere om duidelijke afspraken te maken met de vervoerders over punctualiteit en toegankelijkheid in het openbaar vervoer. Vervoerders wordt geadviseerd om nadrukkelijk aandacht te besteden aan de vaak defecte automatische rolstoelplanken en om buschauffeurs goed te instrueren bij de omgang met reizigers met een beperking.

Het College hoopt dat naar aanleiding van het onderzoek optimaal toegankelijk busvervoer kan worden gerealiseerd en rolstoelgebruikers vaker gebruik zullen maken van de bus.

Inhoudsopgave

1	Aanleiding voor het onderzoek	5
2	Wetgeving en richtlijnen	6
2.1	Toegankelijk openbaar busvervoer	6
2.2	Voorwaarden aan reizen met een rolstoel	6
3	Onderzoek naar toegankelijkheid van openbaar busvervoer	7
3.1	Onderzoeksopzet	7
4	Resultaten	8
4.1	Voorwaarden opstellen voor toegankelijkheid	8
4.2	Toegankelijkheid meten in de praktijk	9
4.3	Bushaltes	9
4.4	Betreden van de bus	9
4.5	Assistentie verlenen door de chauffeur	10
4.6	De inrichting van de bus	11
4.7	Ervaren behandeling	11
4.8	Onvoltooide busritten	11
4.9	Klachtafhandeling	12
5	Conclusie	13
6	Aanbevelingen	14

1 Aanleiding voor het onderzoek

Sinds juli 2016 is in Nederland het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden (hierna: het VN-verdrag handicap). Hierbij is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) uitgebreid met het brede terrein van goederen en diensten.¹ Het College voor de Rechten van de Mens houdt toezicht op de naleving van het VN-verdrag handicap en de manier waarop het verdrag in de praktijk wordt gebracht in Nederland. Zo ziet het College ook toe of het openbaar vervoer toegankelijk is voor mensen met een beperking.

Toegankelijk openbaar vervoer valt onder de mensenrechten die in het VN-verdrag zijn omschreven. Volgens artikel 9 van het verdrag moet de overheid maatregelen nemen om mensen met een handicap toegang tot vervoer te garanderen. Daarnaast legt artikel 20 van het verdrag vast dat de staat maatregelen moet nemen om de persoonlijke mobiliteit van mensen met een handicap te waarborgen 'met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid'.

Het College ontvangt regelmatig vragen en klachten over de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer van mensen met een mobiliteitsbeperking. Klachten gaan niet alleen over het wel of niet kunnen betreden van de bus, maar ook over het niet respectvol behandeld worden door de chauffeur. Daarnaast heeft het College sinds 2013 in vijf individuele gevallen een oordeel uitgesproken waarbij de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer in het geding was voor een rolstoelgebruiker. In alle vijf gevallen oordeelde het College dat er sprake was van verboden onderscheid.² Ook worden er op lokaal niveau onderzoeken gedaan naar de toegankelijkheid van het plaatselijk busvervoer, waarbij verschillende knelpunten worden gerapporteerd. Deze signalen vormden samen met de ratificatie van het VN-verdrag handicap de aanleiding voor het College om een landelijk onderzoek te starten.

¹ Sinds 2012 is de Wgbh/cz reeds van toepassing op het openbaar vervoer.

² Oordeel 2013-172, oordeel 2014-50, oordeel 2015-2, oordeel 2016-39 en oordeel 2016-120.

2 Wetgeving en richtlijnen

2.1 Toegankelijk openbaar busvervoer

Het openbaar vervoer in Nederland valt onder verschillende wetten en regelingen. Een deel van die wetten en regelingen gaat over de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer. Zo staat in de Wgbh/cz dat het verboden is om onderscheid te maken op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van openbaar vervoersdiensten.³ Een reiziger die gebruik maakt van een rolstoel heeft daarmee in beginsel het recht om door een bus te worden vervoerd.

In aanvullende regelgeving zijn specifieke toegankelijkheidseisen vastgelegd. Daarin is bijvoorbeeld bepaald aan welke eisen een toegankelijk voertuig tenminste dient te voldoen. Zo moet een bus beschikken over een in- en uitgang die zodanig op de halte of het perron aansluit dat een onbelemmerde toegang mogelijk is tussen de halte of het perron en de bus.⁴ Dit kan betekenen dat bijvoorbeeld de bus een verlaagde vloer heeft of dat de bus is uitgerust met een hulpfunctie zoals een oprijplaat. Ook is geregeld dat de buschauffeur aan een persoon met een beperking naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten, tijdelijke bijstand moet verlenen bij het gebruik van het openbaar vervoer.⁵

Sinds 2012 dient 98% van alle bussen in Nederland toegankelijk te zijn. Iedere bus moet over ten minste één opstelplaats voor een rolstoel beschikken.⁶

2.2 Voorwaarden aan reizen met een rolstoel

Reizigers in een rolstoel dienen op hun beurt aan een veiligheidsvoorschriften te voldoen om met de bus te kunnen reizen. Een rolstoel kan niet groter zijn dan maximaal 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog. Dit mag zowel een handbewogen, als een elektrische rolstoel zijn. In de bus moet de rolstoel op de rem worden gezet en de aanwijzingen van de buschauffeur dienen te worden opgevolgd. Een buschauffeur kan uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren.⁷ De chauffeur moet wel hierbij wel duidelijk kunnen aantonen dat de veiligheid in het geding is. Scootmobielen mogen in de bus worden geweigerd.

3 Artikel 8, eerste lid, onderdeel b, Wgbh/cz, in samenhang met artikel 1 Wgbh/cz.

4 Artikel 4, eerste lid, onderdeel a, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

5 Artikel 12, tweede lid, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

6 Artikel 2.1, Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

7 Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer.

3 Onderzoek naar toegankelijkheid van openbaar busvervoer

3.1 Onderzoeksopzet

Het College heeft verkeerskundig onderzoeks- en adviesbureau DTV Consultants opdracht gegeven om onderzoek uit te voeren naar de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer. Het doel van het onderzoek is om een beeld te schetsen van de toegankelijkheid van bussen in het openbaar vervoer voor mensen met een handbewogen of elektrische rolstoel in Nederland. Ook is de toegankelijkheid van de klachtafhandeling in kaart gebracht.

Het onderzoek omvat drie onderdelen: deskresearch, een mystery guest-onderzoek en aanvullende gesprekken met vervoerbedrijven. Bij de uitvoering van het onderzoek heeft een klankbordgroep input en advies geleverd. Deze klankbordgroep bestond uit een afvaardiging namens de decentrale OV-autoriteiten, busvervoerbedrijven, het ministerie van Infrastructuur en Milieu, kenniscentrum CROW, belangenorganisatie Ieder(In) en een onafhankelijk lid (zelf ook rolstoelgebruiker).

De focus van het onderzoek is gelegd op reizigers die gebruik maken van een rolstoel. De toegankelijkheid van het openbaar busvervoer treft echter ook andere doelgroepen. Bijvoorbeeld mensen met een rollator, mensen met een visuele beperking of mensen met een hulphond. Ondanks dat deze groepen buiten deze onderzoeksopzet vallen, moeten zij niet worden vergeten als het gaat om het toegankelijk maken en houden van het openbaar vervoer.

Dit document beschrijft de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek van DTV Consultants. Voor de volledige informatie kan het uitgebreide onderzoeksrapport van DTV Consultants worden geraadpleegd. Dat is te vinden op de website van het College voor de Rechten van de Mens.

4 Resultaten

4.1 Voorwaarden opstellen voor toegankelijkheid

In Nederland zijn de twaalf provincies en twee stedelijke vervoerregio's (Amsterdam en Rotterdam/Den Haag) de opdrachtgevers van het openbaar vervoer. Deze decentrale overheden – de concessieverleners, of ook wel OV-autoriteiten – verlenen in 39 regio's de vergunningen aan de vervoerbedrijven (de concessiehouders) om het openbaar vervoer uit te voeren. Een concessie wordt voor een periode van maximaal tien jaar verleend. Een concessieverlener mag toegankelijkheidseisen stellen aan de concessiehouder, zolang hij zich houdt aan de kaders die de wet- en regelgeving stelt.

Deze concessievoorwaarden worden vastgelegd in een Programma van Eisen. DTV Consultants heeft vijf Programma's van Eisen⁸ nader bestudeerd en onderzocht in hoeverre hierin de toegankelijkheidseisen met betrekking tot rolstoelgebruik zijn vastgelegd. Hierbij bleek dat in alle bestudeerde Programma's van Eisen direct of indirect eisen worden gesteld aan de toegankelijkheid van de bussen voor (elektrische) rolstoelgebruikers, waaronder aan de afmetingen, het knielsysteem⁹, de oprijplaat, de instaphoogte en het vastzetsysteem voor rolstoelen in de bus. Deze eisen zijn conform de Europese en Nederlandse wetgeving.

Niet in alle Programma's van Eisen wordt echter omschreven welke eisen er aan de chauffeur worden gesteld bij het verlenen van assistentie aan een rolstoelgebruiker. In het Programma van Eisen van de provincie Utrecht is wel aandacht aan de rol van de chauffeur besteed: 'De chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is, waarbij eventuele bepalingen in bedrijfsregelingen over het niet mogen verlaten van de chauffeursplaats niet van toepassing zijn'.

Het College moedigt concessieverleners aan om een dergelijke omschrijving in alle Programma's van Eisen op te nemen. Dit kan verheldering bieden bij artikel 12 van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, dat stelt dat chauffeurs aan hulpbehoevenden assistentie verlenen 'naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten'. Voor zowel vervoerders als passagiers kan deze omschrijving verduidelijking opleveren, aangezien niet omschreven is welke criteria hierbij van toepassing zijn.

Vervoerders zijn verplicht om jaarlijks advies in te winnen van consumentenorganisaties, onder andere over de voorzieningen die zij als concessiehouder treffen tref ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een beperking.¹⁰ Niet in alle bestudeerde Programma's van Eisen wordt deze verplichting expliciet benoemd. Het College adviseert concessieverleners om deze overlegverplichting op te nemen in de concessievoorwaarden. Reizigers met een beperking kunnen dan nadrukkelijk betrokken worden bij het toegankelijk maken en houden van het busvervoer.

Voor de bestudeerde concessievoorwaarden is nagegaan welke informatievoorziening de dienstdoende vervoerder in de regio aanbiedt aan reizigers met een beperking. Alle vijf vervoerders informeren reizigers op welke manier het busvervoer toegankelijk is gemaakt. Wel is opmerkelijk dat één vervoerder in de informatievoorziening nadrukkelijk noemt dat rolstoelgebruikers in een aantal vervoergebieden de handmatige rolstoelplaat zelfstandig moeten kunnen bedienen, of een begeleider moeten meenemen die dit moet kunnen doen. Dit lijkt niet conform de wet- en regelgeving te zijn.

⁸ De bestudeerde Programma's van Eisen zijn willekeurig geselecteerd op basis van een steekproef.

⁹ Het knielsysteem betreft de mogelijkheid om de bus te laten zakken tot de hoogte van de bushalte of het perron.

¹⁰ Artikel 33, eerste lid, onderdeel g, Besluit Personenvervoer 2000.

DTV Consultants onderzocht hoe het busvervoer in andere landen is geregeld wat betreft de toegankelijkheid voor reizigers met een beperking. Zo heeft Porto een mobiele reisplanner, waarmee reizigers de meest optimale en toegankelijke route kunnen berekenen op basis van hun eigen criteria. In Keulen biedt de vervoerder KVB mobiliteitsinstructies aan voor mensen met een beperking om zich zelfstandiger en zekerder te begeven in het openbaar vervoer. Buschauffeurs zijn hierbij nog steeds opgedragen om reizigers indien nodig ondersteuning te bieden.

4.2 Toegankelijkheid meten in de praktijk

Om beter inzicht te krijgen hoe toegankelijk het openbaar busvervoer voor reizigers in een rolstoel in de praktijk is, heeft DTV Consultants in samenwerking met Ongehinderd een mystery guest-meting uitgevoerd. Hierbij testten 18 personen die in hun dagelijks leven gebruik maken van een rolstoel anoniem het openbaar busvervoer in Nederland. In totaal hebben deze mystery guests 451 pogingen gedaan en hiervan 417 ritten voltooid in de regio's Noord-Holland, Zuid-Holland, Gelderland, Utrecht, Noord-Brabant en Groningen/Drenthe. Hiervan zijn 199 ritten uitgevoerd door een mystery guest met een handbewogen rolstoel en 218 ritten met een elektrische rolstoel.¹¹ Tijdens de verdeling van de te voltooien ritten is rekening gehouden met variatie in stads- en streekvervoer, week en weekend en spits en dal. Daarnaast zijn alle vervoerbedrijven die in Nederland het openbaar busvervoer uitvoeren, opgenomen in de meting.^{12 13} De resultaten in paragraaf 4.3 tot en met 4.7 hebben betrekking op de 417 voltooide ritten. Paragraaf 4.8 heeft betrekking op alle 451 pogingen om met de bus te reizen.

11 Bij de werving is rekening gehouden dat de rolstoel voldoet aan de vereiste afmetingen 120x70x109cm om mee te mogen met het openbaar busvervoer.

12 Met uitzondering van Taxicentrale Renesse.

13 Het onderzoek betreft geen representatief onderzoek wegens het relatief beperkte aantal metingen. Het geeft een landelijk beeld van de stand van zaken wat betreft de toegankelijkheid. Uitspraken op basis van de onderzoeksbevindingen op regioniveau of per vervoerder moeten met terughoudendheid worden gedaan.

4.3 Bushaltes

Sinds 1 januari 2016 moet 46% van alle bushaltes in Nederland toegankelijk zijn.¹⁴ Dit betekent dat een bushalte dezelfde hoogte moet hebben als de ingang van de bus. Sinds 2016 worden steeds meer haltes aangepast. Ondanks dat het onderzoek zich niet nadrukkelijk heeft gericht op de toegankelijkheid van de bushaltes, konden mystery guests aangeven of er op het busperron bij het in- en uitstappen voldoende ruimte is om de bus te betreden en te verlaten. Bij de meeste ritten werd dit als voldoende beschouwd. Wanneer er problemen werden ervaren, waren dat echter wel vaak problemen die voorkomen hadden kunnen worden bij het 'halteren' (het positioneren van de bus naast de halte) door de buschauffeur. Daarnaast blijken sommige bushaltes of -stations een ongelukkige ruimtelijke inrichting te hebben. Zo kunnenabri's (de 'wachthokjes') of vuilnisbakken de ingang naar de bus versperren.

4.4 Betreden van de bus

Bij 8% van de voltooide ritten was het voor de rolstoelgebruiker mogelijk om zonder hulpmiddel vanaf het perron de bus te betreden. In de andere gevallen moest er gebruik worden gemaakt van een hulpmiddel waarmee de bus was uitgerust. Dit kon een knielfunctie zijn, waarbij de bus gedeeltelijk inzakt tot de hoogte van het perron (bij 29% van de voltooide ritten waargenomen door de mystery guests). Bij een te groot hoogteverschil kon gebruik gemaakt worden van een rolstoelplank, die handmatig (bij 57% van de ritten waargenomen) of automatisch (41%) kan worden bediend.¹⁵

Waar het gebruik van de handmatige rolstoelplank nauwelijks tot problemen leidde, bleek de automatische rolstoelplank in een kwart van de gevallen niet goed te functioneren. Met als gevolg dat een rolstoelgebruiker de bus in moet worden getild, of – met name in het geval van zware elektrische rolstoelen – niet met de bus mee kan. Bij een aantal bussen is het mogelijk om een automatische rolstoelplank die dienst weigert, met de hand te bedienen met behulp van een slinger. Het blijkt echter dat niet alle chauffeurs hiervan op de hoogte zijn.

14 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/inhoud/openbaar-vervoer-toegankelijk-voor-iedereen>

15 Dat een hulpmiddel wordt waargenomen betekent niet dat de hulpmiddel ook is gebruikt. Daarnaast kan een bus met meer dan één hulpmiddel zijn uitgerust, bijvoorbeeld een knielfunctie en een oprijplaat.

In die gevallen dat er wel gebruik van wordt gemaakt, kost het de nodige tijd om de bus ‘dood’ te maken (de elektriciteit van de bus af te halen) en vervolgens weer opnieuw op te starten.

Daarnaast lijkt dat het systematisch testen van de automatische rolstoelplank geen garantie biedt voor onverstoord gebruik. Zoals door de vervoerders aangegeven, kan een automatische plank die in de ochtend succesvol wordt getest, in de middag al weer in gebreke zijn. Eén van de ondervraagde vervoerders stelt dat het in het algemeen aan te raden is om bij nieuwe aanbestedingen van bussen, geen automatische rolstoelplanken meer toe te passen.

“In- en uitstappen duurde lang omdat de plank niet werkte. De chauffeur gaf aan dat dat vaak gebeurt.”

Op drie mystery guest-ritten was het mogelijk om de bus te betreden met behulp van een lift. Een lift als hulpfunctie bevindt zich doorgaans alleen op langeafstandsritten, waarbij de bussen geen verlaagde vloer kunnen hebben doordat ze harder dan 80 kilometer per uur rijden. Ondanks dat er tijdens de enige meting waarbij er gebruik werd gemaakt van de lift geen problemen door de mystery guest werden waargenomen, is het gebruik van het hulpmiddel niet helemaal onomstreden. In de gesprekken met de vervoerders werd aangegeven dat het gebruik van de lift buitensporig veel tijd kost. Dit komt mede doordat er meer tijd nodig is om de rolstoelgebruiker goed vast te kunnen zetten in de bus. Door de extra benodigde in- en uitstaptijd, ervaart de vervoerder de druk om op tijd te kunnen blijven rijden. In één van de oordelen bij het College werd geconcludeerd dat een vrouw was gediscrimineerd door een vervoerder, mede doordat zij bij een langeafstandsrit op de heenreis te maken had met een defecte rolstoellift en op de terugreis de chauffeur weigerde assistentie te verlenen bij het bedienen van de rolstoellift.¹⁶

In totaal bleek bij 11% van de voltooide ritten de hulpfunctie niet goed te functioneren. In ruim acht van de tien gevallen ging het om een automatische rolstoelplank. Zoals gesteld dient 98% van alle bussen in Nederland toegankelijk te zijn. Dit houdt onder andere in dat er een *onbelemmerde* toegang mogelijk moet zijn tussen de halte of het perron en het voertuig. Dit impliceert niet alleen dat een hulpfunctie aanwezig moet zijn (in het geval er geen gelijkvloerse in- en uitstapmogelijkheid is), maar dat deze ook naar behoren dient te functioneren.

Met betrekking tot het functioneren van de hulpfuncties laat het onderzoek zien dat deze 98% waarschijnlijk niet wordt behaald.

“De chauffeur heeft de knielfunctie niet gebruikt bij het in- en uitstappen. Hij wist niet hoe die werkte.”

4.5 Assistentie verlenen door de chauffeur

Het uitgangspunt is dat het openbaar busvervoer zo is ingericht dat een rolstoelgebruiker zelfstandig gebruik kan maken van de bus. Indien nodig kan deze persoon hierbij assistentie vragen aan de buschauffeur. Op driekwart van de voltooide ritten heeft de chauffeur de rolstoelgebruiker geholpen bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus. Op ruim de helft van de ritten (58%) bood de chauffeur op eigen initiatief assistentie aan de mystery guest-rolstoelgebruiker bij het betreden van de bus. Op 12% van de ritten heeft de mystery guest er zelf expliciet om gevraagd. Op de overige ritten was er geen assistentie van de chauffeur vereist bij het betreden. In de meeste gevallen was de assistentie die de chauffeur verleende bij het instappen veilig en adequaat, maar toch bleek dit in ruim één op de tien keer dat de chauffeur hielp niet het geval. Dit was vooral wanneer de mystery guest zelf expliciet heeft moeten vragen of de chauffeur wilde komen helpen. Indien de assistentie niet veilig of niet adequaat bleek, kwam dit bijvoorbeeld doordat de chauffeur de rolstoelgebruiker onhandig de bus in duwde of moest tillen (doordat de rolstoelplank niet goed functioneerde), of doordat de chauffeur in zijn gedrag liet merken geen zin te hebben om assistentie te verlenen. Vergelijkbare ervaringen werden genoteerd bij het plaatsnemen in de bus en bij het verlaten van de bus.¹⁷

“De chauffeur vroeg netjes of hij me moest helpen en waar ik er uit wilde zodat hij me er makkelijk kon uitlaten.”

¹⁶ Oordeel 2016-120.

¹⁷ Bij het plaatsnemen was in twee derde van de gevallen geen assistentie nodig. Bij het verlaten heeft de chauffeur in 55% van de gevallen uit eigen beweging assistentie geboden en bij 10% heeft de mystery guest er zelf expliciet om moeten vragen.

In totaal was bij één op de zeven keer dat de chauffeur assistentie verleende bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus, de assistentie volgens de rolstoelgebruiker niet naar behoren. Opvallend is dat de geleverde assistentie in het stadsvervoer vaker als gebrekkig werd beoordeeld dan in het streekvervoer. Uit de aanvullende gesprekken bleek dat niet alle vervoerders even uitvoerig aandacht besteden aan het assisteren van reizigers met een beperking door de buschauffeur. Een aantal vervoerders heeft hiervoor expliciet speciale modules opgenomen in Code 95.¹⁸

“Ondanks de drukte heeft de chauffeur alle tijd genomen mij te helpen. Chapeau!”

4.6 De inrichting van de bus

Vrijwel altijd ervoeren de mystery guests dat er voldoende ruimte was om de bus in- en uit te gaan. Manoeuvreren in de bus gaat ook meestal goed, hoewel er een enkele keer werd ondervonden dat er onvoldoende ruimte was (op 5% van de voltooide ritten) om bijvoorbeeld te draaien met een grotere draaicirkel. Ook eventuele drukte in de bus maakt het manoeuvreren vanzelfsprekend lastiger.

De inrichting van de rolstoelplaats leidde vaker tot commentaar van de rolstoelgebruikers. Op 23% van de ritten werd de rolstoelplaats beoordeeld als niet veilig of niet praktisch.¹⁹ Dit kwam bijvoorbeeld door gebrek aan houvast, of omdat het achteruitrijden als onprettig wordt ervaren. Deels wordt dit gewijd aan het niet kunnen zien van het informatiescherm en dat een omroepsysteem in de bus ontbreekt of niet functioneert. Ook het gebruik van gordels gaat niet geheel zonder problemen. Zo was op 9% van de ritten geen gordel aanwezig. Daarnaast vermeed een aantal mystery guests de gordel bewust, bijvoorbeeld om de reisinformatie beter te kunnen zien.

“Het bordje met de haltes is niet te zien omdat ik met mijn rug naar de chauffeur zit. Ook de gordel is niet praktisch bij een eventuele noodstop.”

18 Code 95 betreft een basiskwalificatie om beroepschauffeur te zijn, aanvullend op het chauffeursdiploma.

19 Op 11% van de ritten werd de rolstoelplaats als niet veilig beoordeeld, op 18% van de ritten als niet praktisch.

4.7 Ervaren behandeling

Aan de mystery guests is bij iedere voltooide rit gevraagd of zij zich met respect behandeld voelden door de chauffeur, of dat zij zich op een andere manier nadelig behandeld voelden tijdens hun busrit. Op 7% van de voltooide ritten voelde de rolstoelgebruiker zich niet met respect behandeld of ervoer de behandeling als nadelig. Zo werd het uitblijven van enige assistentie door de chauffeur als vervelend ervaren, of werd de assistentie met zo veel tegenzin geleverd waardoor de rolstoelgebruiker zich ongewenst voelde. Elektrische rolstoelgebruikers lijken zich relatief vaker onprettig behandeld te voelen. Anderzijds voelde acht van de tien rolstoelgebruikers zich juist wel goed behandeld. 9% hield het in het midden. Een aantal mystery guests erkende tijdens de evaluatie dat zij door deel te nemen aan het onderzoek meer vertrouwen in het openbaar busvervoer hebben gekregen en vaker gebruik zullen maken van de bus.

“De buschauffeur vond dat ik onder begeleiding moet reizen. Hij heeft nog een aantal minuten gefoeterd. Bij het uitstappen heeft hij toch nog zijn excuses aangeboden, omdat ik aangaf dat ik vond dat hij me niet met respect behandeld heeft.”

4.8 Onvoltooide busritten

Niet elke poging van een mystery guest leidde tot een voltooide rit. Van de 451 pogingen om een busrit te maken, werd een rolstoelgebruiker in totaal 34 keer niet meegenomen met de bus (8% van alle pogingen). De weigeringen vonden plaats bij tien van de twaalf onderzochte vervoerders en in vijf van de zes regio's. De helft van alle mystery guests is minimaal één keer niet meegenomen. Eén rolstoelgebruiker werd zes keer bij dezelfde vervoerder geweigerd.

De aard van de weigering kan verschillen. Vier keer reed de bus door zonder te stoppen voor de rolstoelgebruiker die bij de bushalte stond te wachten. Zo koppelde één van de mystery guests terug dat een chauffeur die doorreed alleen maar ‘nee’ wuifde met zijn vinger. Bij de overige weigeringen stopte de chauffeur wel, maar dan bleek in veruit de meeste gevallen dat de rolstoelplank niet werkte. Dit resulteerde erin dat met name mystery guests in elektrische rolstoelen niet konden worden meegenomen. In enkele gevallen was de bus te vol of was de rolstoelplaats al in gebruik door een andere rolstoelgebruiker. Eén van de buschauffeurs was in de veronderstelling dat de rolstoel van de mystery guest een scootmobiel betrof, een andere chauffeur wist niet hoe het allemaal

werkte. Chauffeurs kunnen een rolstoelgebruiker weigeren als de veiligheid in het geding is. Hoe deze regel wordt toegepast en welke criteria hierbij worden gehanteerd, kan in de praktijk onduidelijkheid opleveren.

“Hij reed gewoon door.”

“De chauffeur vond het heel vervelend dat de elektrische plank het niet deed en ging er meteen melding van maken.”

De reactie van de chauffeurs wanneer een rolstoelgebruiker niet kon worden meegenomen was wisselend. De een vond het erg vervelend, maakte vriendelijk excuses en beloofde er melding van te maken, terwijl een enkele andere chauffeur zich juist onverschillig toonde. De verwachting was dat wanneer een bus al met vertraging rijdt, de kans groter is dat de chauffeur geneigd is om een reiziger in een rolstoel te weigeren om tijd te besparen. Dit bleek vooralsnog niet uit de bevindingen: bij slechts één van de weigeringen was er sprake van meer dan vijf minuten vertraging, maar daarbij bleek dat er al een andere rolstoelgebruiker in de bus zat (waarbij het aannemelijk is dat het meenemen van die persoon heeft geresulteerd in de vertraging).

Uit de aanvullende gesprekken bleek wel dat het op tijd rijden een issue is dat leeft onder vervoerders. Wanneer er gebruik gemaakt moet worden van hulpfuncties en de rolstoel goed vastgezet moet worden op de plaats, kost dat gemiddeld vanzelfsprekend meer tijd dan bij reizigers zonder beperking. Vervoerders worden afgerekend op het op tijd rijden door de concessieverlener, waardoor er sprake is van spanning tussen toegankelijkheid bieden en op tijd rijden. Het dient aanbeveling dat concessieverleners en concessiehouders hierover duidelijke afspraken maken.

“De chauffeur zei dat hij een verlaagde bus had en daardoor het plankje niet kon laten uitschuiven, omdat de plank anders over de stoep zou glijden en vast kwam te zitten. Hij heeft er geen moeite voor gedaan om het te proberen. Dus kon ik weer 10 tot 15 minuten wachten.”

4.9 Klachtafhandeling

Op basis van de weigeringen heeft het onderzoeksbureau klachten ingediend bij de betreffende vervoerder om te kijken waar het indienen van een klacht toe leidt.²⁰ Bij bijna alle vervoerders is het alleen mogelijk om een klacht in te dienen via een online klachtenformulier. De afhandeling van een klacht duurt tussen de drie en twintig dagen. De meeste vervoerders reageerden op korte termijn en binnen de aangegeven afhandelingsperiode. Eén vervoerder heeft geen reactie gegeven. Alle vervoerders maakten excuses en stelden meestal dat de klacht intern verder zal worden opgepakt. Reizigers kunnen naast de vervoerders zelf ook bij het OV-loket een klacht indienen.²¹ Het onderzoeksbureau heeft de twintig klachten geanalyseerd die het OV-loket in de afgelopen drie jaar heeft ontvangen die betrekking hadden op rolstoelgebruik in de bus. De helft van deze klachten betrof wederom problemen met een defecte oprijplaat.

20 Omdat de rolstoelgebruiker niet zelf de klacht heeft ingediend, is na de eerste reactie van de vervoerder aangegeven dat de klacht is ingediend ten behoeve van het onderzoek en is verder verloop afgebroken.

21 <https://www.ovloket.nl>

5 Conclusie

Een rolstoelgebruiker hoort zelfstandig, onbelemmerd gebruik te kunnen maken van het openbaar busvervoer. Dat blijkt uit de gelijkebehandelingswetgeving en uit het in 2016 geratificeerde VN-verdrag handicap. Uit het onderzoek van DTV Consultants komt echter een aantal knelpunten naar voren die laten zien dat het openbaar busvervoer nog niet optimaal toegankelijk is voor reizigers met een rolstoel. Eén van de grootste knelpunten is de vaak defecte automatische rolstoelplank. Het is een voornaam oorzaak dat rolstoelgebruikers soms bij de bushalte niet worden meegenomen. Ook de geleverde assistentie van de buschauffeur bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus, is niet altijd naar behoren volgens de rolstoelgebruiker. De inrichting van de bus volstaat vaak wel om met een rolstoel goed te kunnen bewegen, maar de rolstoelplaats voldoet niet altijd aan de wensen van de rolstoelgebruiker.

Anderzijds geven de testende rolstoelgebruikers aan dat het in veel gevallen juist wel goed is gegaan in de bus. Een deel van hen toonde zich erg tevreden over de toegankelijkheid van de bussen en de veelal goed geleverde assistentie van de chauffeurs.

“Erg attente chauffeur die goed uitlegde hoe en waarom ik als rolstoelgebruiker vastgezet moet worden in de gordel. Bij de eindhalte hebben we ook nog even een praatje gemaakt.”

6 Aanbevelingen

In reactie op het onderzoek doet het College voor de Rechten van de Mens aanbevelingen aan zowel de concessie verlenende OV-autoriteiten als aan de busvervoerbedrijven, met als doel het openbaar busvervoer zo toegankelijk mogelijk te maken voor reizigers met een beperking.

Aan OV-autoriteiten geeft het College de volgende aanbevelingen:

- Benoem in de Programma's van Eisen naast de technische aspecten van toegankelijkheid, ook welke voorwaarden worden gesteld aan het handelen van de chauffeur. Van een chauffeur mag actief optreden verwacht worden wanneer duidelijk is dat een rolstoelgebruiker assistentie nodig heeft bij het betreden of verlaten van de bus.
- Benoem ook nadrukkelijk in de Programma's van Eisen dat concessiehouders verplicht zijn zich te laten adviseren door consumentenorganisaties. Het is belangrijk dat ook reizigers met een beperking inspraak hebben in het toegankelijk maken en houden van het openbaar vervoer.
- Maak duidelijke afspraken met concessiehouders wat het inhoudt om zowel punctueel als toegankelijk busvervoer aan te bieden.

Busvervoerbedrijven adviseert het College het volgende:

- Automatische rolstoelplanken zorgen voor te veel problemen. Investeer in adequaat onderhoud en onderzoek alternatieven.
- Besteed nadrukkelijk aandacht aan het handelen van de chauffeur bij het omgaan met reizigers met een beperking. Dit kan bijvoorbeeld door speciale modules op te nemen in Code 95.
- Buschauffeurs worden geacht goed bekend te zijn met de regelgeving en de procedures ten aanzien van reizigers met een beperking. Zo moeten zij bijvoorbeeld weten hoe hulpfuncties in de bus werken, dat ook reizigers in een elektrische rolstoel in de bus mee mogen en dat reizigers met een beperking niet verplicht zijn met een begeleider te reizen.
- Het niet onbeheerd kunnen achterlaten van de geldlade kan geen reden zijn om geen assistentie te verlenen aan reizigers met een beperking. Overweeg alternatieven, zoals het invoeren van uitsluitend pinbetalingen in de bus.
- Zorg dat reisinformatie in de bus altijd beschikbaar is en op meerdere plekken te zien of te horen is. Rolstoelgebruikers kunnen vanwege het achteruitrijden de reisinformatie vaak niet zien.

Tot slot heeft het College ook voor rolstoelgebruikers advies:

- Indien nodig, vraag de chauffeur om assistentie bij het betreden, plaatsnemen en/of verlaten van de bus en volg zijn of haar aanwijzingen op.
- Maak melding van ervaren problemen met de toegankelijkheid van het busvervoer. Dit kan bijvoorbeeld bij de chauffeur, de betreffende vervoerder of het OV-loket. Door problemen aan te kaarten, wordt het voor vervoerders duidelijk waar en hoe zij de toegankelijkheid kunnen verbeteren.

Colofon

Dit is een uitgave van het College voor de Rechten van de Mens

College voor de Rechten van de Mens
Kleinesingel 1-3
Postbus 16001
3500 DA Utrecht
030 888 38 88
info@mensenrechten.nl
www.mensenrechten.nl

Voor vragen kunt u een mail sturen of bellen.

Ontwerp
Ontwerpwerk, Den Haag

Publicatiedatum: mei 2017





Nieuwe Contractperiode Regiotaxi van start



Op 1 januari van dit jaar ging de nieuwe contractperiode voor de Regiotaxi Holland Rijnland van start. De activiteiten van de Regiotaxi worden voor een bepaalde periode aanbesteed, waarna taxibedrijven opnieuw kunnen inschrijven hierop.

De afgelopen jaren werd het vervoer uitgevoerd door lokale onderaannemers van DVG Personenvervoer B.V. Zij zijn er bij de nieuwe aanbesteding wederom in geslaagd deze te winnen, waardoor het vervoer tenminste de komende 2 jaar weer door hen zal worden uitgevoerd. Hierna kan het contract nog maximaal 2 maal met twee jaar worden verlengd.

Een nieuwe contractperiode is uiteraard het moment bij uitstek om de vervoersvoorwaarden weer eens onder de loep te leggen en nieuwe extra's aan het vervoer toe te voegen. Meer hierover leest u verderop in deze nieuwsbrief.

Klanttevredenheidsonderzoek

In de zomer van 2017 zal er een klanttevredenheidsonderzoek naar de Regiotaxi gehouden worden.

Het onderzoek kan online worden ingevuld op www.hollandrijnland.nl/regiotaxionderzoek of op papier (2 pagina's). Uw mening wordt op prijs gesteld!

Reserveren via Internet

Bent u in het bezit van een computer, tablet of smartphone?

Dan kunt u uw ritten ook online boeken. Ga hiervoor naar www.rthr.nl en klik rechts bovenin op de button.

Speciaal voor uw tablet/smartphone komt er binnenkort tevens een app beschikbaar waarmee u uw ritten kunt boeken, en ook uw reisgeschiedenis kunt inzien.

Milieu

Duurzaamheid en milieubewustheid lijken vaak slecht samen te gaan met voertuigen die uitstoot veroorzaken. Gelukkig gaan de technologische ontwikkelingen hierin steeds harder. DVG Personenvervoer B.V. en haar onderaannemers

volgen deze ontwikkelingen op de voet en beschikken sinds 1 januari 2017 over een flink aantal wagens die op groengas rijden. Zij garanderen zelfs dat 80% van de beladen kilometers met een groengasvoertuig wordt gereden.

Daarbij zijn de voertuigen uitgerust met ECOdrive III. Dit is een rijgedragstimulator die per versnelling de de maximumsnelheid, de acceleratie en het toerental aanpast, het motorvermogen van het voertuig optimaal gebruikt en chauffeurs dwingt te rijden volgens het "Nieuwe Rijden".

Dit zijn maar een paar van de maatregelen die worden genomen om bij te dragen aan een beter milieu. In een volgende nieuwsbrief leest u nog meer voorbeelden.

Klachten

Klachten zijn voor de Regiotaxi een nuttige indicatie; zonder deze weet ook de vervoerder niet wanneer er iets (structureel) fout gaat. Aarzelt u daarom niet om uw klacht in te dienen, wanneer u niet tevreden bent over uw rit.

Klachten worden door de Klantenservice in behandeling genomen en, in principe, binnen tien werkdagen afgehandeld. Heeft u interesse in meer achtergronden; kijkt u dan in deel 2 van deze nieuwsbrief onder 'BIJLAGEN'.

Boek uw rit op tijd



Vaak weet u al langer dat u van plan bent om op reis te gaan met de Regiotaxi. Om de taxi te boeken kunt u tot uiterlijk een uur voor uw gewenste vertrektijd deze reserveren. Maar indien u het eerder weet, is het voor de vervoerder erg prettig wanneer u dit eerder kenbaar maakt. Zo kan de vervoerder uw rit beter plannen en zorgen dat het vervoer nog soepeler verloopt.

U kunt uw taxi tot een jaar voor de gewenste datum reserveren.

Telefonie, Te-Laatbelservice en Terugbelservice

Duizenden telefoontjes krijgt de Regiotaxi maandelijks te verwerken; afgesproken is dat u binnen 15 seconden verbinding moet hebben en dat binnen 60 seconden iemand u te woord kan staan. In het eerste kwartaal van 2017 lukt dit met 59 seconden gemiddeld. (Zie de bijlagen voor de cijfers per maand.)

Overigens is, zoals vaak wordt gedacht, het 0900-nummer van de Regiotaxi geen duur betaalnummer, maar betaalt men 2 cent per minuut.

Eén van de nieuwe services per 1 januari is de te-laatbelservice. Wanneer uw taxi te laat is of dreigt te komen, wordt u uiterlijk 5 minuten na uw gewenste ophaaltijd (inclusief de toegestane marge van 15 minuten) gebeld en geïnformeerd over de duur van de vertraging. Cijfers hierover zijn achteraan deze nieuwsbrief terug te vinden.

De terugbelservice bestaat al langere tijd, maar heeft in de nieuwe contractperiode nog meer nadruk gekregen. Hierbij kondigt de chauffeur zijn/haar komst aan vlak voordat hij bij u aankomt. Bij ca. 90% van de ritten is de klant dan ook gebeld dat de taxi onderweg was.

Ophaalpunten

Soms zijn er gebieden waar het lastig voor u is om een precieze plek af te spreken waar u opgehaald wil worden. Op dit soort plekken zijn er door de regio heen een aantal ophaalpunten ingericht waar u en de chauffeur elkaar kunnen treffen. Daarnaast geldt bij deze ophaalpunten ook een verkorte vooraanmeldtijd. In plaats van een uur, kunt u hier een half uur van tevoren bellen, wanneer u opgehaald wilt worden.



Er zijn momenteel vijf van dit soort ophaalpunten in de regio. De nieuwste hiervan is de Aarhof in Alphen aan den Rijn. Deze was al een tijd officieus in gebruik als ophaalpunt, maar wordt momenteel ingericht met het bijbehorende bord.

De overige ophaalpunten vindt u in Leiden bij het station (aan de LUMC-zijde, nabij Lebkov), in de Breestraat en bij het Bevrijdingsplein, en in Leiderdorp bij de bushalte Winkelhof.

Informatie over het gebruik van de ophaalpunten vindt u in de bijlagen.

Tegoedbonnen

Ergens te laat komen is natuurlijk heel vervelend. En hoewel de stiptheid van de Regiotaxi iedere maand boven de 95% uitkomt, is het onvermijdelijk dat er reizigers te laat worden opgehaald/gebracht. Als kleine pleister op de wonde ontvangt u ter compensatie een tegoedbon die gebruikt kan worden voor een rit van één gratis zone (de bon is inclusief de opstapzone). De bonnen kunnen tevens gespaard worden voor een rit van maximaal 5 zones.

Vermeldt bij uw boeking van tevoren dat u gebruik wilt maken van de tegoedbon(nen).

In het eerste kwartaal werden er in totaal **617 gratis zones** gereden met de tegoedbonnen.

Contactgegevens

Reserveren: 0900 - 20 22 368

(2 cent per minuut / 24 uur per dag)

Reserveren via Internet: www.rthr.nl

Klantenservice: 0900 – 20 22 369

(2 cent per minuut / voor informatie, klachten of suggesties, bereikbaar op werkdagen van 0900 – 17.00 uur)



BIJLAGEN

Gebruik van de Regiotaxi

In het eerste kwartaal van 2017 maakten 96.904 reizigers gebruik van de Regiotaxi. Dit is inclusief de begeleiders en meereizenden die meelingen. In totaal maakten zij in drie maanden 85.319 ritten. Ten opzichte van het 1^e kwartaal een jaar eerder is dit een zeer minimale stijging van 0,03%, en een daling van -1,22% in vergelijking met het voorgaande kwartaal. Hiermee lijkt het gebruik van de Regiotaxi na een aantal jaren waarin het gebruik ieder jaar een paar procenten afnam, in stabielere vaarwater te zijn geraakt. Meer gedetailleerde cijfers hierover vind u achteraan deze nieuwsbrief.

Kinderen tot 4 jaar¹ en de SoHo-/Hulphond reizen gratis mee met de Regiotaxi; dit werd in het eerste kwartaal respectievelijk 64 en 195 keer gedaan.

De gemiddelde bezettingsgraad in de taxi (over 1 maand gemeten) bedraagt 1,07 passagier(s). Rolstoelen maken gemiddeld 7,6% van het totaal aantal passagiers uit.

95% van de personen die door de Regiotaxi worden opgehaald, dienen op tijd te worden opgehaald. Zoals u waarschijnlijk weet geldt hierbij een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de tijd waarop u opgehaald wilde worden. In het eerste kwartaal van 2016 wordt 96,61% van de reizigers op tijd opgehaald.

RITTEN	Pashouders 2017	1e kwartaal 2017		1e kwartaal 2016	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	640	6.926	8,12%	6.527	+6,11%
RS soc. beugel.		961	1,13%	951	+1,05%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.775	15.741	18,45%	15.397	+2,23%
Hillegom	691	3.144	3,68%	3.419	-8,04%
Kaag & Braassem	571	3.343	3,92%	3.505	-4,62%
Katwijk	1.005	3.397	3,98%	2.703	+25,68%
Leiden	3.144	20.879	24,47%	22.086	-5,47%
Leiderdorp	892	4.734	5,55%	4.553	+3,98%
Lisse	579	2.126	2,49%	2.262	-6,01%
Nieuwkoop	999	4.360	5,11%	4.303	+1,32%
Noordwijk	766	3.993	4,68%	4.213	-5,22%
Noordwijkerhout	534	2.434	2,85%	2.367	+2,83%
Oegstgeest	589	3.133	3,67%	2.693	+16,34%
Rijnwoude	413	2.187	2,56%	2.340	-6,54%
Teylingen	907	4.444	5,21%	4.831	-8,01%
Voorschoten	640	2.344	2,75%	2.593	-9,60%
Zoeterwoude	266	1.173	1,37%	1.210	-3,06%
Totaal	15.411	85.319	100,00%	77.717	+9,78%

Ritten 1^e kwartaal, uitgesplitst per gemeente

¹ Max. 2 per betalende passagier

REIZIGERS	Vervoerde personen	Gratis begeleiding	Mee-reizenden	Kinderen	SoHo-honden
OV-Algemeen	7.590	39	393	11	1
RS soc. beugel.	890	0	0	0	1
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	14.276	311	3	21	20
Hillegom	3.278	226	16	0	0
Kaag & Braassem	3.355	302	14	0	0
Katwijk	2.795	300	0	0	40
Leiden	21.746	2163	90	12	9
Leiderdorp	2.786	205	0	2	0
Lisse	1.976	95	2	0	0
Nieuwkoop	3.641	118	10	0	0
Noordwijk	3.788	207	35	0	2
Noordwijkerhout	2.385	152	18	0	2
Oegstgeest	2.670	222	21	0	0
Rijnwoude	2.201	64	0	2	23
Teylingen	3.787	231	2	0	2
Voorschoten	2.397	269	30	0	0
Zoeterwoude	1.492	160	19	3	12
Totaal	81.053	5.064	653	51	112

Reizigers 1^e kwartaal, uitgesplitst per gemeente en soort reiziger

Stiptheid

	1e kwartaal 2017	1e kwartaal 2016
Januari	97,13%	97,69%
Februari	96,46%	96,26%
Maart	96,23%	96,16%
Gemiddeld	96,61%	96,70%

Bovenstaande tabel geeft het aantal reizigers weer dat in het eerste kwartaal van 2017 op tijd werd opgehaald. Dit houdt dit dat er een kwartier marge voor en na de gewenste ophaaltijd geldt; wie binnen deze marges wordt opgehaald telt mee als op tijd.

Het kan tevens voorkomen dat de chauffeur en de klant om eender welke reden niet kunnen vinden; in zo'n geval wordt er gesproken over een loosrit. In het eerste kwartaal van 2017 reed 1,09% van de ritten loos.

Klachten 1e kwartaal 2017

Inhoud klacht	1e kwartaal 2017
Te laat opgehaald	7
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	3
Geen voertuig	2
Klacht chauffeur	2
Te lange combinatie	1
Te vroeg opgehaald	1
Rijgedrag	1
Terugbelservice	1

Telefonie

	1e kwartaal 2017
Januari	63 seconden
Februari	59 seconden
Maart	54 seconden
Gemiddeld	59 seconden

Ophaalpunten

	Breestraat	Stations-plein	Winkelhof	Bevrijdings-plein	Aarhof
Januari	34 0	50 1	97 1	78 1	191 4
Februari	38 1	40 1	124 2	89 0	199 3
Maart	82 0	55 0	129 0	93 0	280 3

Bovenstaande tabel geeft het gebruik van de diverse ophaalpunten weer. Het getal links is het aantal ritten dat vanaf dit ophaalpunt gemaakt is; het rechtergetal geeft het aantal loosritten weer.