



**VERVOER-OP-MAAT**

**IN DE ZUIDPLAS**

**“van A naar B via Z”**

**SP onderzoek naar de kwaliteit van het  
vervoer-op-maat in de gemeente  
Zuidplas**

**SP** 

**COLOFON**

**Uitgave:**

Mei 2010

SP afdeling Zuidplas

**Onderzoekers:**

Diny Borrmann

Adri Woudstra

**Advies:**

Evert Knoester

**Lay-out en fotografie**

SP afdeling Zuidplas

SP afdeling Zuidplas

Klein Hitland 154

2911 BR Nieuwerkerk a/d IJssel

[zuidplas@sp.nl](mailto:zuidplas@sp.nl)

[zuidplas.sp.nl](http://zuidplas.sp.nl)

## INLEIDING

De SP Zuidplas heeft een onderzoek gestart naar het functioneren van het “vervoer op maat” nadat er een aantal klachten achter elkaar waren binnengekomen.

De afdeling heeft naar aanleiding van deze klachten het initiatief genomen om een nader onderzoek uit te voeren omtrent de kwaliteit van het “vervoer-op-maat” in de gemeente Zuidplas. Vanwege praktische redenen is dit onderzoek uitgevoerd onder een specifieke doelgroep van ouderen en senioren. Deze doelgroep was voor ons makkelijk te benaderen en vereenvoudigde de uitvoering van het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd onder gebruikers van vervoer-op-maat bij verschillende verzorgingshuizen inclusief aanleunwoningen in Moerkapelle (Beth-San en Wilde Veenen), Zevenhuizen (Zevenster), Nieuwerkerk aan den IJssel (Dianthus) en in Moordrecht (Moerhout). Hierbij hebben we ook medewerking gehad van de medewerkers van Beth-San, waarvoor wij hen willen bedanken.

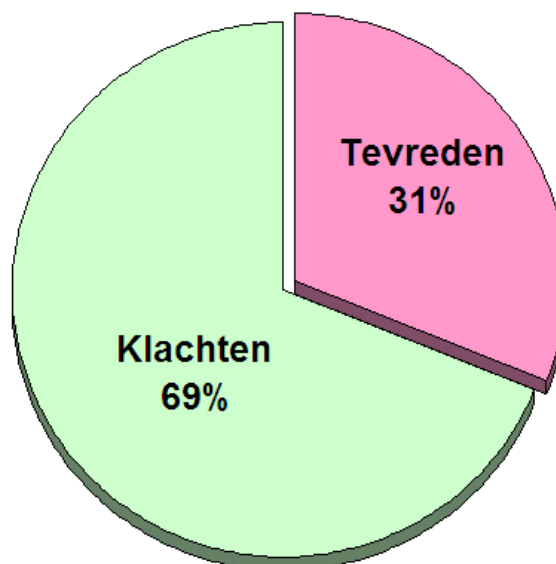
## ONDERZOEKS AANPAK

Het onderzoek heeft zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten, in de conclusie wordt daar verder op in gegaan.

In totaal zijn er 173 adressen bezocht waarvan er 50 niet thuis waren, 64 maakten *geen* gebruik van vervoer-op-maat en 59 maakten *wel* gebruik van het vervoer-op-maat.

Onder deze 59 personen die regelmatig gebruik maken van vervoer-op-maat waren 18 personen (31%) tevreden en 41 personen (69%) ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Bij deze laatste categorie is dieper ingegaan op de type klachten.

### Kwaliteitsbeleving Vervoer op maat



niet thuis	geen gebruik	wel gebruik		totaal
		tevreden	niet tevreden	
50	64	18	41	173

## CONCLUSIE

### Kwantitatief

Van de 59 personen die regelmatig gebruik maken van de dienstverlening “vervoer-op-maat” heeft 31% aangegeven tevreden te zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. 69% van de geënquêteerden gaf de kwaliteit van de dienstverlening een onvoldoende. Deze klachten zijn onder te verdelen in vier categorieën:

- te lang wachten (52%),
- langdurig omrijden (21%),
- gedrag van de chauffeur (19%)
- een overvolle bus of taxi (8%).

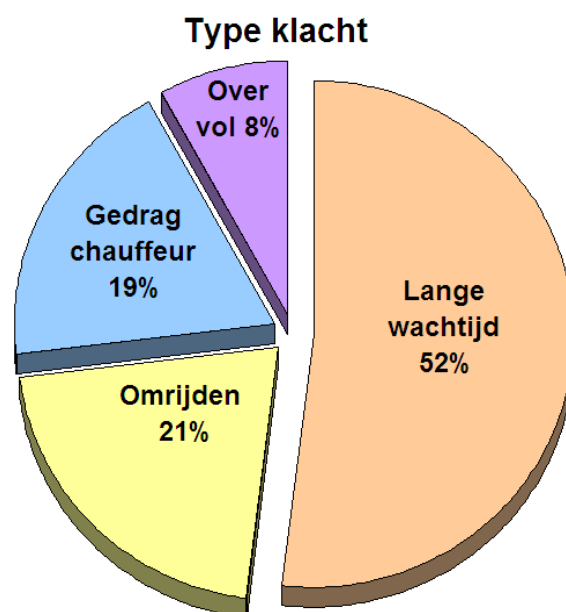
Meer dan 50% van de klachten sloeg op te lange wachttijden waardoor er soms belangrijke afspraken (ziekenhuisbezoeken, begrafenissen, e.d) werden gemist. Bij een deel van de mensen met klachten werden per persoon meerdere klachten gemeld waarbij de lange wachttijden bijna altijd werd genoemd.

In dit onderzoek wordt een te lange wachttijd gedefinieerd als een aanrijdtijd langer is dan in de concessie met de vervoerder is overeengekomen, in dit geval gaat het om een afwijking van 15 minuten, dus 15 minuten eerder of later dan de afgesproken tijd tussen klant en vervoerder. Onder langdurig omrijden wordt hier verstaan: langer dan 15 minuten om andere passagiers op te halen of af te zetten (norm vervoerder).

### Kwalitatief

Hieronder enkele uitzonderlijke en soms schrijnende ervaringen van ondervraagden waaruit blijkt dat de kwaliteit van de vervoerder soms ver onder de maat is en met vaak vergaande en soms dramatische gevolgen.

- Een vrouw gaf in het gesprek, naar aanleiding van de enquête, aan dat zij een paar keer voor een bezoek van 10 minuten aan het ziekenhuis ongeveer 4 uur onderweg was, oorzaak: lange wachttijden en veelvuldig omrijden.
- Een respondent gaf aan dat zij vaak lang moet wachten, meestal langer dan 1 uur. Onlangs was ze te laat op de begrafenis van haar broer door de lange wachttijd en het omrijden.



## SP onderzoek naar de kwaliteit van vervoer-op-maat in de gemeente Zuidplas

---

- Een andere respondent vertelde over een recente ervaring van een bezoek aan haar familie in Limburg (vervoerder Valys). De rit ging via Hoogvliet, Rotterdam en Bergen op zoom naar Limburg, de rit duurde 3 uur i.p.v. de geplande 1½ uur, haar familie werd ongerust, ze was niet in het bezit van een mobiele telefoon.
- Een ander representatief voorbeeld als het gaat om vreemde omrijdroutes: rit van Nieuwerkerk naar Barendrecht, de rit verliep als volgt: *Vertrek uit Nieuwerkerk, Oudekerk, weer Nieuwerkerk, Rijckehoven (Capelle a/d IJssel), Barendrecht (de totale rittijd bedroeg: 2 uur).*
- Een andere ervaring: “de Hopper heeft over een rit van 20 minuten er 2 ½ uur over gedaan. De chauffeur heeft zich wel verontschuldigd, te laat is meer gewoonte dan uitzondering bij de Hopper.”
- Een andere klacht over wachttijden en communicatie met de vervoerder: “Veel gaat goed maar net zo goed gaat er veel mis wat betreft de wachttijden. Ik moet een ½ uur voor vertrek beneden wachten en wanneer de bus later komt bellen zij naar mijn woning en krijgen geen gehoor omdat ik beneden in de hal zit te wachten”.



Een medewerkster van Beth-san uit Moerkapelle heeft de klachten geïnterviewd, het betreft hier 8 personen die gebruik maken van “vervoer-op-maat” waarvan 6 personen ontevreden zijn over de dienstverlening:

- Veel klachten gaan over te lange wachttijden. Soms bedragen deze wel een uur, enkele keren langer dan 1 uur! Anderen worden te vroeg opgehaald.

- Er zijn taxichauffeurs die zich niet netjes gedragen: Zij roken en hebben rare praatjes bij de receptie. Sommige taxichauffeurs komen de mensen niet binnen ophalen, terwijl dat wel de afspraak is.
- De meeste taxichauffeurs zijn zorgzaam als het gaat om de dagopvangcliënten. Vaak weten ze niet waar ze heen moeten,. De chauffeurs gaan vaak niet eerder weg zonder contact met de begeleiders te hebben, de begeleiders laten ze niet aan hun lot over.
- Kortgeleden kwam er een bewoner thuis uit het ziekenhuis (zonder begeleiding van familie). Zij werd door de taxichauffeur binnengebracht en ik moest tekenen voor "ontvangst". Ik vond dat raar en zei: "het is toch geen pakketje?". Maar hij hield bij hoog en laag vol dat ik moest tekenen: "dan weet mijn baas dat ik ze op het juiste adres heb afgeleverd". Ik vond dat nogal bijzonder!

Een andere schrijnende ervaring van een man die regelmatig naar Rotterdam gaat om een oud-collega te bezoeken. Ook hij ervaart regelmatig lange wachttijden. Onlangs was hij in Rotterdam op bezoek en had de taxi besteld voor de terugweg. Omdat dit adres moeilijk bereikbaar was met een auto, heeft deze man afgesproken om buiten op de taxi te wachten.

Na ongeveer 2 uur werd hij door de politie aangesproken dat het te gevaarlijk was om op die plek in Rotterdam zolang buiten te staan. De man is toen door de politie naar een andere locatie gebracht. Later werd door de centrale van de Green Hopper een negatief reisadvies gegeven; Met andere woorden kon de Hopper-taxi hem die avond niet meer ophalen. De man heeft toen een reguliere taxi genomen. Verder heeft deze man na de fusie van de Zuidplas gemeenten dit jaar nog geen vergoeding vanuit zijn toegekende budget van de gemeente ontvangen, ook is de taxirit vanuit Rotterdam nog steeds niet door Connexion vergoed.

## **Algemene opmerkingen**

Hieronder enkele algemene opmerkingen die doorklinken bij de inventarisatie van klachten:

- Veel ouderen die gebruik maken van de Hopper of Valys, zijn niet in het bezit van een mobiele telefoon waardoor vaak de communicatie met de centrale moeizaam verloopt. Veel mensen wachten buiten of bij de receptie op de taxi waardoor ze niet meer telefonisch bereikbaar zijn, dit met alle gevolgen van dien.
- Bij de klachten waren er geen noemenswaardige verschillen tussen de Hopper van Connexion of Valys.
- Regelmatig kwam men met klachten over het gedrag van chauffeurs: slechte beheersing van de Nederlandse taal, slechte kennis van straten of de regio, brutaal, roken in het voertuig en niet behulpzaam bij mensen die slecht ter been zijn.

- Het telefonisch contact met de centrale laat vaak te wensen over; Regelmatig wordt er door de vervoerder gebruik gemaakt van onervaren mensen of uitzendkrachten, die weinig begrip hebben voor de situatie van oudere mensen die afhankelijk zijn van dit type vervoer; Onbegrip over lange wachttijden, de situatie ter plekke niet kennen, niet op de hoogte zijn dat de chauffeur de persoon binnen moet ophalen en er vanuit gaan dat iedereen een mobiele telefoon op zak heeft.

## **AANBEVELINGEN**

De SP heeft een aantal aanbevelingen op grond van de resultaten en conclusies van dit onderzoek. Wat de SP betreft hebben aanbevelingen 1, 2 en 3 betrekking op vervoerders en aanbeveling 4 op de gemeente.

1. Bij de klachten en verhalen van de gebruikers van “vervoer-op-maat” blijkt dat weinig respondenten een klacht heeft ingediend bij de vervoerder of de gemeente. Betere voorlichting t.a.v. klachten en het openstellen van een klachtenmeldpunt is gewenst om de dienstverlening in de toekomst te kunnen verbeteren.
2. Naleven en handhaven van de contractuele verplichtingen van de vervoerder.
3. Beter voorlichting en communicatie met gebruikers over de minimale aanrijd- en omrijdtijden.
4. Betere monitoring vanuit de gemeente t.a.v. de kwaliteit van de geleverde diensten van de vervoerder.

## **VRAGEN**

De onderstaande vragen zullen door de SP aan de betrokken wethouder in Zuidplas worden gesteld.

- Is er bij de contractuele verplichtingen sprake van voldoende sancties en waarom zijn die tot nu toe niet opgelegd?
- Hoe komt het dat gebruikers niet overgaan tot het indienen van klachten?
- Hoe komt het dat de gemeente geen actief beleid voert t.a.v. de bewaking van de kwaliteit van de geleverde diensten van de vervoerder?