

Aan

mevrouw C.M. Jager en heer D.F.M. Schalken-den Hartog  
van fractie Beter voor Dordt

p/a raadsgriffie@dordrecht.nl

**Gemeente Dordrecht**

Spuiboulevard 300  
3311 GR DORDRECHT

T 14078

[www.dordrecht.nl](http://www.dordrecht.nl)

**Contactpersoon**

K. Oosterling

T +31642466106

E [k.oosterling@dordrecht.nl](mailto:k.oosterling@dordrecht.nl)

**Datum** 16 april 2024  
**Ons kenmerk** 2024-0035364  
**Betreft** Beantwoorden artikel 40-vragen inzake dienstverlening Drechthopper

**DOSSIER**

**Afschrift:**

- raadsgriffier t.b.v.  
raads(commis)sie)leden

Geachte mevrouw Jager en heer Schalken-den Hartog,

Bij ongedateerde brief, bij ons ingekomen op 8 maart 2024, heeft u op grond van artikel 40 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad namens fractie Beter Voor Dordt vragen gesteld met betrekking tot dienstverlening Drechthopper. Wij beantwoorden uw vragen als volgt.

*Vraag 1. Heeft het college van klanten en medewerkers van de Drechthopper ook klachten gekregen?*

**Antwoord** Wij ontvangen af en toe klachten over de Drechthopper van klanten.

*Vraag 2. Zo ja, wat heeft u gedaan met deze klachten?*

**Antwoord** In de regel bespreken wij de klachten met Stroomlijn. Zij kunnen uitzoeken wat er precies is gebeurd en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden. Daarnaast nemen wij zo nodig zelf contact op met de klant.

*Vraag 3. Beter Voor Dordt vindt dat de service en dienstverlening op een acceptabel niveau moeten zijn. Wat gaat u op korte termijn doen om ervoor te zorgen dat klanten en medewerkers (waaronder de chauffeurs) weer kunnen vertrouwen op een correcte routeplanning en dienstverlening?*

**Antwoord** Wij hechten waarde aan een betrouwbare dienstverlening van de Drechthopper. In 2023 kwam 93,7% van de Drechthopper ritten binnen de marge op tijd. Dit is een verbetering ten opzichte van 2022. Toen kwam 90,1% van de ritten op tijd. Daarnaast kreeg Stroomlijn in 2023 totaal 21 klachten over omrijden. Dat is gezien het totaal aantal ritten dat jaar, namelijk 245.692, een zeer laag aantal. Op basis van deze gegevens is de punctualiteit en de routeplanning van de Drechthopper betrouwbaar.

Uw vraag over de dienstverlening van de Drechthopper is gezien de gevoeligheid van het onderwerp legitiem. Er loopt al een toezegging dat wij ons zullen verdiepen in de klachtenprocedure van Stroomlijn. Dit onderzoek loopt momenteel nog. Uw vragen liggen in het

**Datum** 16 april 2024  
**Ons kenmerk** 2024-0035364

verlengde van deze toezegging. Het is mogelijk dat wij naar aanleiding van dit onderzoek tot andere conclusies komen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post  
secretaris

M.D. Burggraaf  
locoburgemeester