



Ingekomen op 08-03-2023

Komt het busje zo....?!

Geacht college,

Zoals u weet vindt Beter Voor Dordt dat iedere Dordtenaar volwaardig mee moet kunnen doen in onze samenleving. Waar nodig worden omstandigheden aangepast om dat te bereiken. Goed en passend (openbaar) vervoer is daarbij onmisbaar.

We maken ons al sinds onze oprichting sterk voor goede en passende vervoersvoorzieningen zoals het in 2022 door dit College helaas geschrapte gratis busvervoer voor 65 plussers, maar ook zeker voor de kwaliteit van de dienstverlening van Drechthopper.

Over de Drechthopper zijn de afgelopen tijd inmiddels diverse klachten en opmerkingen bij ons binnengekomen. De bevindingen hieronder zijn bijna 1 op 1 overgenomen als binnengekomen klachten.

De spelregels voor reserveren van ritten zijn al meerdere keren gewijzigd. In het nog niet eens zo verre verleden kon je tot 1 uur van tevoren een rit reserveren. Om economischer te kunnen plannen werd dat gewijzigd in 4 uur. Dat bleek onvoldoende. Om echt te kunnen bezuinigen werd overgegaan tot 24 uur van tevoren reserveren. Aangezien de Drechthopper oorspronkelijk bedoeld was voor recreatief vervoer, haalde deze maatregel elke spontaniteit en flexibiliteit weg voor de gebruikers. Kom je vanmiddag koffiedrinken? Of zullen we in de stad afspreken? Vergeet het, want dat hadden dan we op zijn laatst gisteren moeten regelen. Dus werd de 24 uren-regel weer teruggedraaid naar 4 uur.

Daarmee zijn de problemen niet opgelost. Alle cliënten weten dat je bij de afgesproken tijd van ophalen rekening moet houden met een kwartier voor en een kwartier na de afgesproken tijd. Echter, dat half uur speling zou uitzondering moeten zijn, door files en vertraging bij de mensen die opgehaald worden. Het zou niet regulier moeten zijn, maar dat is het wel. Maar als dat wachten drie kwartier wordt, of een uur? Dan is dat niet goed, en kunnen de cliënten dus niet meer echt op de Hopper rekenen.

Erger dan dat: Vooral bij het thuis brengen gaat het mis. Niet zelden gebeurt het dat de chauffeur aan de passagiers doorgeeft wat de volgorde is waarin hij de cliënten thuis brengt. Dat gebeurt zeker bij ritten van wat verder weg. Rotterdam en bijvoorbeeld de Hoekse Waard worden gecombineerd en de Drechthopper rijdt deze ritten maar een paar keer per dag en avond. Het is vervelend dat daarbij met regelmaat de passagiers bij het passeren van de Drechttunnel horen dat "we eerst iemand in Papendrecht wegbrengen", terwijl het busje door de straat rijdt waar cliënten wonen.

Uiteraard stelt Beter voor Dordt dit niet zomaar. De klachten en opmerkingen komen van gebruikers, en zijn gecheckt door medereizigers te vragen naar hun reserverings- en wachttijd en de chauffeurs te vragen naar hun planning. Foutieve, dan wel onhandige planning komt vaak voor, dus blijktbaar is er een probleem. Het is geen incident. Beter voor Dordt begrijpt dat dit voor de cliënten het plezier dat het reizen met de Drechthopper zou moeten zijn bedorven wordt. Dit is voor ons niet acceptabel.

Beter voor Dordt is van mening dat we het beste wat we kunnen moeten doen in deze, en ook dat we het geld van de gemeenschap zo goed mogelijk moeten besteden. En dat gebeurt volgens ons niet goed als je verkeerd plant en van hot naar haar rijdt in de regio eer je iedereen thuis hebt. Naar de mening van Beter Voor Dordt wordt op deze manier veel subsidiegeld heel slecht besteed. Dat moet beter kunnen. Voor de portemonnee van de GR Sociaal aangaande de Drechthopper, maar vooral ook voor de cliënten van de Drechthopper.

Richting het College heeft Beter voor Dordt dan ook de volgende vragen:

1. Heeft het college van klanten en medewerkers van de Drechthopper ook klachten gekregen?
2. Zo ja, wat heeft u gedaan met deze klachten?
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?

Gezien het feit dat de Drechthopper voor een groep Dordtenaren een onmisbare voorziening is, gaat Beter Voor Dordt er vanuit dat u de huidige situatie met voorrang gaat aanpakken en de dienstverlening gaat verbeteren.

Met vriendelijke groet,
Fractie Beter Voor Dordt

Contactpersonen:
Ineke Jager
David Schalken-den Hartog