

Gemeente Hoeksche Waard
t.a.v. college van B&W / wethouder H. van Waveren
Postbus 2003
3260 AE OUD-BEIJERLAND

Oud-Beijerland, 22 januari 2024

Betreft: Advies Concept Programma van Eisen nieuwe concessie openbaar vervoer

Onze referentie 2024-01

Geacht college, Geachte heer Van Waveren.

Het is de Adviesraad Sociaal Domein Hoeksche Waard (ASDHW) bekend dat recent de gemeente Hoeksche Waard van de Provincie Zuid-Holland het concept Programma van Eisen (PvE) voor de nieuwe concessie voor het openbaar vervoer ter advisering ontvangen heeft.

In dit concept staan veel verbeteringen ten opzichte van de huidige situatie, zoals de

- vergoedingsregeling bij rituitval (4.3.8.)
- hoe om te gaan met buurtbusvacatures (3.3.4.2.)
- overmacht (4.3.6.)
- de mogelijke herinvoering van het OV via de pont naar Spijkenisse (bijlage 16)
- invoering van een reizigerspanel (7.2.2.) en
- de jaarlijkse update op grond van het inwoneraantal (3.6.2.3.).

De ASDHW heeft daarnaast vernomen dat de Provincie voornemens is het bestaande 'minimaproduct' voor het openbaar vervoer te continueren.

Toch zijn er in de visie van de ASDHW punten ter verbetering te noemen. En, in het bijzonder gelet op het sociale karakter van het openbaar vervoer (het gegeven dat OV voor veel mensen de enige optie is om hun actieradius te vergroten, bepaalde diensten te bereiken en deel te nemen aan het sociale leven) vraagt de ASDHW u in uw advies aan de Provincie het volgende te benadrukken.

1. Aanpassing budget vanuit de provincie.

Het door de provincie voor deze concessie beschikbare budget is vastgesteld op 13,65 miljoen euro per jaar (pagina 6 kopje budget). Daarnaast betaalt de Provincie jaarlijks 450.000 euro extra om de lage kilometertarieven te handhaven.

Deze bedragen zouden onzes inziens jaarlijks moeten worden geïndexeerd omdat de kosten voor personeel en materieel steeds hoger worden en te voorkomen dat in geval van niet-indexeren de dienstverlening in gevaar komt of gebruikers extra worden belast.

2. De afstand naar een halte moet korter.

Voor Vast Vervoer is nu bepaald dat voor 80 % van de woonadressen een halte binnen een hemelsbrede straal van 800 meter beschikbaar moet zijn. Dit is een met name voor ouderen en minder mobiele inwoners onoverbrugbare afstand.

Gelet op het sociale karakter van het openbaar vervoer stellen wij het volgende voor:

Voor 80 % van de woonadressen is binnen een afstand van 500 meter over de meest gebruikelijke weg een halte.

Dit leidt tot extra haltes, mogelijk extra reistijd en misschien zelfs een andere frequentie, maar het belang van bereikbaarheid voor bewoners weegt onzes inziens zwaar genoeg om daar oplossingen voor te vinden.

3. Klachten van gebruikers.

In 4.9. van het PvE worden eisen geformuleerd over klantenservice en -reacties. Hierin ontbreekt een goede klachtenregeling en de inzet van informatie uit klachten om tot betere dienstverlening te komen. De vervoerder heeft er alle belang bij om haar klanten zo goed mogelijk te bedienen.

Er moet onzes inziens een goede klachtenregeling zijn en van klachten moet geleerd worden.

4. Busboekje

In 4.7. van het PvE worden eisen geformuleerd over reisinformatie. In 4.7.3. staat dat de concessiehouder minimaal één keer per jaar een dienstregeling in gedrukte vorm moet uitgeven en wel tegen een prijs van € 5,00, te koop op bekende punten. Tot nog toe was het busboekje gratis.

De ASDHW realiseert zich dat het busboekje door steeds minder mensen gebruikt wordt, maar er is een oudere groep gebruikers voor wie dit onmisbaar is.

Ons advies luidt dan ook: Het busboekje moet gratis blijven.

Wij verzoeken u te bewerkstelligen dat deze punten worden meegenomen in het Programma van Eisen en daarmee in de weging voorafgaande aan het verlenen van de nieuwe concessie>

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein Hoeksche Waard

was getekend

J. Stuurman
voorzitter

D.M. Gaasbeek
secretaris

N.B. Graag uw reactie op: secretariaat@asdhw.nl