

Reizigersoverleg Drechtsteden  
Alblasserwaard Vijfheerenlanden

Qbuzz  
Mw. S. Zethof  
Singel 271  
3311 KS Dordrecht

Rotterdam, 17 september 2018.

betreft: *advies distributieplan, klachtenprocedure en sociale veiligheid.*

Geachte mevrouw Zethof,

Op 16 augustus 2018 hebben wij per mail het concept distributieplan en klachtenprocedure en op 17 augustus het meerjarenplan sociale veiligheid en actieplan sociale veiligheid 2019 van Qbuzz voor advies ontvangen. Wij hebben de documenten besproken in onze vergadering van 5 september 2018 in uw aanwezigheid.

Wij maken per document een algemene opmerking waarna we, indien aanwezig, opmerkingen per bladzijde maken. Tot slot eindigen we, indien aanwezig, met punten die op 5 september naar voren zijn gebracht en waarop we nog geen reactie hebben gekregen.

### **1. Distributieplan**

Wij constateren dat de woonkernen: Giessenburg, Arkel en Nieuwpoort/Langerak geen distributiepunt kennen. Deze liggen op grotere afstand van de voorgestelde distributiepunten. Daarom adviseren wij de realisatie van distributiepunten in deze woonkernen.

U meldt dat het overzicht van de landelijke treinproposities later wordt gestuurd. Wij zien dit overzicht met belangstelling tegemoet.

### **2. Klachtenprocedure**

#### **Algemene opmerking**

Wij constateren dat de voorgestelde klantenservice van QBuzz veel beperkter beschikbaar is dan de huidige klantenservice van Arriva. De RODAV adviseert de service over dienstuitvoering uit te breiden tot de gehele dienstuitvoering. Reizigers kunnen zo informatie opvragen indien een bus mogelijk verlaat is en mogelijk niet meer komt.

### **Opmerkingen en vragen per bladzijde**

#### Blz. 1. Klacht indienen

Wij adviseren de ontwikkeling van een app waarin de dienstuitvoering gevolgd kan worden.

#### Blz. 1. Klacht indienen.

Wij vragen ons af of QBuzz wil deelnemen aan klacht.nl. Wij doen de suggestie daar bij aan te sluiten.

### **3. Sociale Veiligheid**

#### **Algemene opmerking**

Uw voorstel om de SOS-palen te verwijderen vanwege zeer gering gebruik en in plaats daarvan door posters te wijzen op onder andere cameratoezicht, is uitgebreid besproken.

Wij wijzen erop dat op station Sliedrecht geen cameratoezicht is. Alleen cameratoezicht is dus niet mogelijk. Verder stellen wij dat SOS-palen nodig zijn bij beroving van iemand van zijn/haar mobiele telefoon. Een dergelijk beroofde reiziger kan zo nog contact maken en hulp inroepen. Daarnaast dragen de SOS-palen bij aan het gevoel van veiligheid op stations. Daarnaast moeten rolstoelgebruikers gebruik kunnen maken van de SOS-paal als hij/zij in de trein wil wanneer er geen stewards zijn om assistentie te verlenen.

Om deze redenen adviseren wij negatief over het verwijderen van de SOS-palen maar positief over een toevoeging van posters over de veiligheid. U heeft toegezegd met een procedure te komen die duidelijkheid geeft op welke wijze een reiziger in bijvoorbeeld een rolstoel om assistentie kan vragen.

In de nieuwe concessie zit niet meer op elke trein een steward. De stewards bewaakten het maximum aantal van 12 fietsen per trein. Dit in verband met de veiligheid van de reizigers. Bij teveel fietsen is de vluchtweg geblokkeerd. Het aantal fietsen fluctueert sterk met de weersomstandigheden. We zien met belangstelling tegemoet wat uw oplossing hiervoor is.

#### **3a Meerjarenplan 2019-2026 Sociale Veiligheid QBuzz**

Wij waarderen het positief dat u op dezelfde wijze als Arriva wil doorgaan om de hoge score op sociale veiligheid in de klantenbarometer te handhaven. Wij gaan er vanuit dat u voldoende (personele) inzet zult plegen om dit waar te maken, gezien uw discussie met de provincie Zuid-Holland over het aantal BOA's op de bus en trein.

### **Opmerkingen en vragen per bladzijde**

#### Blz 12. Inzet menselijk toezicht.

QBuzz geeft aan dat 1/3 van de treinen niet meer voorzien zal zijn van stewards/BOA's. Omdat deze stewards assisteren bij reizigers die bijvoorbeeld gebruik maken van een rolstoel, adviseren wij een procedure op te stellen dat een rolstoelgebruiker assistentie in kan roepen. Verder adviseren wij de uitschuifplanken te voorzien van sensoren waardoor de uitschuifplank tot de perronrand komt. Hierdoor kunnen er meer rolstoelgebruikers dan nu zelfstandig de trein inkomen.

Het verminderen van het aantal stewards / BOA's op de treinen en op de bussen heeft bepaald niet

Reizigersoverleg Drechtsteden  
Alblasserwaard Vijfheerenlanden

onze voorkeur. We gaan er vanuit dat zowel Qbuzz als de provincie Zuid-Holland dit nauwgezet zullen volgen. Bij onvoldoende effect van dit aantal stewards / BOA's, verwachten wij dat de situatie zoals die onder het regime van Arriva was, wordt hersteld.

Blz 12. Inzet menselijk toezicht.

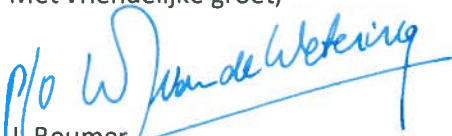
Qbuzz geeft aan dat alle stewards op termijn BOA-bevoegd zullen zijn. Wij adviseren om de BOA-bevoegdheid nauwlettend te controleren zodat voorkomen wordt dat er inadequate hulp wordt geboden ten tijde van ongevallen. Omdat niet op alle treinritten Stewards / BOA's aanwezig zijn, adviseren wij een oplossing te zoeken om eerste hulp te geven bij ongevallen en voor het bedienen van een AED.

### **3b Actieplan Sociale Veiligheid 2019**

Voor dit plan gelden ook onze opmerkingen die gemaakt zijn onder het meerjarenplan Qbuzz.

We verwachten hiermee een constructieve bijdrage te geven aan het openbaar vervoer. Een spoedige reactie op ons advies stellen wij op prijs.

Met vriendelijke groet,

  
J. Beumer  
voorzitter RODAV

