

Aan de voorzitter van Provinciale Staten,  
Mevr. Drs. J. Klijnsma  
Postbus 122  
9400 AC Assen

Meppel, 26 juli 2023

Onderwerp: schriftelijke vragen ex artikel 41 RvO betreffende het in de kou laten staan van een buspassagier in rolstoel door Qbuzz op transferium Gieten

Geachte voorzitter,

Met grote verbazing heeft de ChristenUnie het bericht van RTV Drenthe<sup>1</sup> gelezen over Meindert Withoff, die zondagavond uren in de kou in zijn rolstoel heeft gezeten op transferium Gieten, nadat een buschauffeur hem tot twee keer toe weigerde mee te nemen, terwijl hij wel van Groningen tot aan Gieten met de bus had gereisd. Helaas voor deze man was dit niet de eerste keer dat hem dit overkwam. Ook in 2014 is de man door een buschauffeur van Qbuzz geweigerd<sup>2</sup>, op een rit van Groningen naar Stadskanaal, terwijl hij eerder die dag wel met de bus van Stadskanaal naar Groningen had gereisd.

Op de website van Qbuzz wordt informatie gegeven over toegankelijkheid<sup>3</sup>. Hier valt te lezen dat in alle bussen plaats is voor een rolstoel, waarbij er expliciet vermeld wordt dat elektrische rolstoelen zijn toegestaan. Er worden geen restricties vermeld, zoals een maximum gewicht. Volgens het artikel op de website van RTV Drenthe zou de reden van de weigering namelijk zijn dat de elektrische rolstoel met Withoff erin te zwaar zou zijn voor de rolstoellift.

De ChristenUnie is blij te lezen op de website van Qbuzz dat mensen in een rolstoel tot alle bussen toegang hebben. Helaas gaat dit blijkbaar incidenteel in de praktijk nog niet op. De ChristenUnie vindt het van belang dat mensen met een lichamelijke beperking zoveel mogelijk een zo normaal mogelijk leven moeten kunnen leiden. Jezelf kunnen verplaatsen middels het openbaar vervoer draagt in grote mate bij aan die zelfredzaamheid.

Het feit dat 1) deze man de eerste helft van zijn reis wel meegenomen wordt en na een overstap niet meer, 2) dat volgens de website van Qbuzz in alle bussen plek is voor een (elektrische) rolstoel, en 3) deze persoon in het verleden ook al een keer met zijn rolstoel geweigerd is, waarop door Qbuzz beterschap is beloofd, maakt dat dit incident vragen oproept bij de ChristenUnie. De ChristenUnie heeft dan ook de volgende vragen voor het college van Gedeputeerde Staten:

1. Is het college bekend met de berichtgeving van RTV Drenthe?
2. Qbuzz geeft in haar reactie aan te onderzoeken wat er precies is gebeurd. Is inmiddels bekend wat de exacte situatie is geweest die betreffende zondagavond? Zo ja, kan het college die

---

<sup>1</sup> <https://www.rtvdrenthe.nl/nieuws/15746234/qbuzz-laat-rolstoeler-in-de-kou-zitten-op-transferium-gieten-het-is-schandalig>

<sup>2</sup> <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/135840/australische-rolstoeler-mag-niet-mee-met-bus>

<sup>3</sup> <https://contact.gd.qbuzz.nl/hc/nl/articles/8818980069533-Welke-hulpmiddelen-mogen-mee-in-de-bussen-van-Qbuzz->

situatie schetsen en hoe beoordeeld het college deze? Zo nee, wat doet het college om op korte termijn helderheid te krijgen over het incident?

3. Hoeveel klachten heeft Qbuzz de afgelopen twaalf maanden ontvangen waarbij reizigers geweigerd zijn door een buschauffeur? Hoeveel daarvan hadden achteraf niet geweigerd mogen worden?
4. De ChristenUnie heeft er vertrouwen in dat Qbuzz een goede vervoerder wil zijn en klantvriendelijkheid, ook voor mensen met een (lichamelijke) beperking, hoog in het vaandel heeft staan. Desondanks heeft dit incident, en mogelijk meerdere, wel kunnen plaatsvinden. Welke rol pakt het college richting Qbuzz, en wat doet Qbuzz zelf intern, om ervoor te zorgen dat de kans op een incident als deze tot een minimum wordt beperkt? Wordt er richting buschauffeurs bijvoorbeeld structureel aandacht besteed aan hoe om te gaan met invalide mensen, zoals Withoff als suggestie geeft?
5. Als reiziger geweigerd worden is al erg genoeg, maar om vervolgens, halverwege je reis, aan je lot overgelaten te worden, doet daar nog een schep bovenop en heeft iets vernederends. De ChristenUnie kan zich indenken dat een buschauffeur de verantwoordelijkheid voelt voor een dienstregeling die geen onnodige vertraging oploopt, maar het kan wat ons betreft niet zo zijn dat dat leidt tot dit soort situaties waarin niet meegedacht wordt naar een oplossing (los van het feit of de weigering terecht was). De ChristenUnie is van mening dat bij een weigering, helemaal halverwege een reis, de buschauffeur zich in moet spannen om alternatief vervoer voor de betreffende persoon te regelen? Wat is het beleid van Qbuzz in deze? Als Qbuzz dit met ons eens is, wat doet het er dan aan richting haar chauffeurs om dit voldoende onder de aandacht te brengen? Zo nee, wat kan het college (of het OV-bureau) doen om dit wel beleid te laten worden bij Qbuzz?
6. De ChristenUnie kan zich goed voorstellen dat een incident als deze het vertrouwen in het OV schaadt bij mensen die mindervalide zijn. Je moet kunnen vertrouwen op toegankelijk openbaar vervoer. Heeft Qbuzz inmiddels contact gehad met Withoff? Zo nee, wat gaat Qbuzz doen om aandacht te hebben voor de deuken in het vertrouwen in het OV dat Withoff en anderen door dit soort incidenten oplopen?

Namens de fractie van de ChristenUnie,  
Gerben Brandsema