

Klacht over dienstregeling lijn 83 door Marsdijk (Assen)

Van: Eelco Zwart <eelco@fastmail.fm>
Aan: <statengriffie@drenthe.nl>
Datum: 26-1-2012 19:33
Onderwerp: Fwd: klacht over dienstregeling lijn 83 door Marsdijk (Assen)

Geachte heer, mevrouw,

Kunt u onderstaande klacht over het Openbaar Vervoer doorsturen aan alle fracties van Provinciale Staten?

Vriendelijke groet,
Eelco Zwart

----- Original message -----

From: "Eelco Zwart" <eelco@fastmail.fm>
To: info@gbuzz.nl
Date: Wed, 25 Jan 2012 23:57:54 +0100
Subject: klacht over dienstregeling lijn 83 door Marsdijk (Assen)
Geachte heer, mevrouw,

Bij de invoering van de nieuwe dienstregeling is lijn 4 van Qbuzz vervallen en vervangen door regioliijnen 50 en 83.

Lijn 4 was zo goed als altijd op tijd en ik heb slechts één keer meegemaakt dat een bus niet kwam opdagen in verband met een onwelwording van een passagier. Toen ik eind vorig jaar vernam dat de lijndienst zou worden vervangen door twee regioliijnen was mijn eerste gedachte dat de bus nooit meer op tijd zou zijn. Na invoering van de nieuwe dienstregeling is deze vrees waarheid geworden.

Hieronder staan een aantal voorbeelden van door mij genoteerde gevallen waarin de bus te laat is bij de halte is komen aanrijden.

25 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 8.54

Lijn: 83
Halte: Station
Haltetijd: 18.12
Werkelijke tijd: 18.17
Opmerking: chauffeur kende de route niet (...)

24 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 18.41

Lijn: 83
Halte: Station
Haltetijd: 18.12
Werkelijke tijd: 18.22

20 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 17.38
Werkelijk tijd: -
Opmerking: Dienst is komen te vervallen i.v.m. niet ingewerkte chauffeur. Ruim 40 minuten in de wacht bij klantenservice!

17 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 8.43

12 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 8.42

Lijn: 83
Halte: Station
Haltetijd: 18.12
Werkelijke tijd: 18.17

12 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 8.43

11 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 8.45

10 januari

Lijn: 83
Halte: Gersthullen
Haltetijd: 8.38
Werkelijke tijd: 8.45

In één geval is de bus in het geheel niet komen opdagen. We hebben toen gebeld met Qbuzz. Na ruim 40 minuten in de wacht te hebben gestaan bleek dat de rit was komen te vervallen in verband met een nieuwe chauffeur die de route niet kende. De medewerkster van Qbuzz wist mij te vertellen dat zij de

enige was die de telefoon beantwoord en dat zij geen inzage heeft in het aantal bellers in de wacht.

Zoals gezegd was Lijn 4 (stadsdienst) zo goed als altijd punctueel. Dit staat in schril contrast tot de huidige dienstregeling. De nieuwe uitzendkrachten op de bus hebben natuurlijk een inwerktijd nodig. Dat is te begrijpen. De problemen lijken echter alleen maar groter te worden. Chauffeurs geven zelf aan dat de dienstregeling veel te krap is opgezet en dat ze hier zelf ook niet gelukkig mee zijn. Ze verliezen onderweg tijd en moeten deze tijd inhalen door “stevig door te rijden.” Daarnaast krijgen ze veel negatieve opmerkingen van reizigers. Ook pauzetijden schijnen een probleem te zijn.

Ik kan mij niet voorstellen dat Qbuzz blij wordt van het feit dat – naast reizigers – zelfs de “eigen” chauffeurs zich negatief uitlaten over de nieuwe dienstregeling en de werkomstandigheden. Helemaal opmerkelijk was dat woensdag 25 januari een buschauffeur door Assen moest worden gepraat door een collega via de mobilfoon. Dit tot grote hilariteit van de in de bus aanwezige passagiers.

Lijn 4 van Qbuzz was altijd erg prettig om mee te reizen. Altijd dezelfde vriendelijke chauffeurs die goed reden en altijd op tijd waren. Buspassagiers waren tevreden. Dit gevoel is in slechts enkele weken totaal de andere kant opgegaan. Het is nu onpersoonlijk. Klagende chauffeurs die de weg niet goed kennen en bussen die structureel te laat zijn.

Het lijkt me duidelijk dat er veel valt te verbeteren voor Qbuzz met betrekking tot lijn 83. Er moeten m.i. mogelijkheden voor zijn. Door wat ruimere marges te hanteren moet het mogelijk zijn om de bus redelijk op tijd te laten rijden. Daarnaast zou het zeer wenselijk zijn om te gaan communiceren via bijvoorbeeld Twitter wanneer een rit (extreem) vertraging heeft of zelfs helemaal is geschrapt. Ook is het gebruik van een 0900-nummer niet echt prettig bij gebruik van een mobiele telefoon. Zelfs niet wanneer het lokale tarief wordt gehanteerd. Wellicht is het mogelijk om een (inter-)lokaal nummer te communiceren wat achter dit 0900-nummer staat? Verder is het in delen van NL al mogelijk om te zien of de bus later, vroeger of op tijd rijdt. Wellicht ook het overwegen waard voor Qbuzz?

In afwachting van een spoedige reactie,

E.H. Zwart
Tarwehullen 94
9403 WC Assen