



**PROGRESSIEF  
WESTLAND**

Progressief Westland  
Herenstraat 6  
2671 JA Naaldwijk

Telefoon: (0174) 673057  
Email: [progressiefwestland@gemeentewestland.nl](mailto:progressiefwestland@gemeentewestland.nl)  
Internet: [www.progressiefwestland.nl](http://www.progressiefwestland.nl)

## **“Van Connexxion naar Veolia” Zelfde prijs, zelfde kwaliteit, zelfde veiligheid...?”**



**Een inventarisatie van reacties  
op de overgang van Connexxion naar Veolia in de  
gemeente Westland.  
Verzameld op het OV- meldpunt van  
Progressief Westland.**

**periode 6 september 2009 – 30 september 2009**

**Rapport datum: 5 oktober 2009**

## **Inhoud**

- Inleiding
- Algemeen
- Klachten van algemene aard en vaak geuite klachten
- Meldingen per lijn, een 'bloemlezing' aan klachten
- Veiligheid in het geding
- Relas van reizigers met bus 86, een korte geschiedenis van opeenvolgende meldingen
- Een ervaringsdeskundige over bus 86 in de avondspits
- Nog een relaas
- Ook positief nieuws!
- Reacties van Veolia, een 'mea culpa' en een belofte...
- Conclusies, aanbevelingen en wensen
- Nawoord

## **Bijlage:**

Schriftelijke vragen gesteld door Progressief Westland aan het College van B&W gemeente Westland, betr. Overgang Connexxion naar Veolia, én de beantwoording.

## Inleiding

De missie....

*"Progressief Westland maakt zich druk over goed Openbaar Vervoer in het Westland en goede verbindingen naar de omliggende stations. Wij vinden dat op termijn gekeken moet worden naar een Randstadrail verbinding van Den Haag via Westland, Maassluis, Vlaardingen, Schiedam naar Rotterdam. We volgen de ontwikkelingen zoveel mogelijk op de voet".*

Sinds zondag 30 augustus jl. verzorgt busmaatschappij Veolia, in opdracht van Stadsgewest Haaglanden, het streekbusvervoer in Regio Haaglanden. Het betreft streekvervoer in de gemeenten Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, **Westland** en Zoetermeer en de stadsdiensten van Delft en Zoetermeer.

Hoewel de dienstregeling per 30 augustus vrijwel ongewijzigd bleef, is de overgang van Connexxion naar Veolia absoluut niet naadloos verlopen. Nauwelijks een week ná de overgang ontving Progressief Westland van meerdere kanten al klachten over het openbaar vervoer. Het was de aanleiding om opnieuw het 'Meldpunt Openbaar Vervoer'\*) op de website open te stellen, de klachten te verzamelen en daarover te rapporteren o.a. aan het Stadsgewest Haaglanden.

Progressief Westland is heel gelukkig met de aardgasbussen van Veolia, die immers schoner, stiller en dus milieuvriendelijker zijn, maar er valt over het geboden comfort véél aan te merken. Dat echter ook de veiligheid van de passagiers niet gewaarborgd is op sommige lijnen, is ronduit onacceptabel.

Geconcludeerd kan worden dat het aantal binnengekomen klachten naar het eind van de verzamelperiode af nam, maar dat de aard van de klachten niet substantieel is veranderd.

De opbouw van dit rapport is eenvoudig. In deze rapportage zijn per lijn de klachten verzameld. Uit deze opsomming zijn de algemeen geuite klachten gerubriceerd. De door diverse reizigers gedane suggesties voor verbetering zijn eveneens opgenomen. Ook de positieve reacties én de reacties die we via het Meldpunt van Veolia Transport Haaglanden ontvingen zijn in het rapport opgenomen.

Het rapport besluit met conclusies en aanbevelingen

Namens Progressief Westland,

Ger Alleblas-Behrte

\*) Het 'Meldpunt Openbaar Vervoer' werd in januari 2007 voor het eerst opengesteld. De aanleiding waren klachten over de nieuwe dienstregeling van Connexxion. Daarover is door Progressief Westland vervolgens gerapporteerd aan o.a. gemeente Westland en het Stadsgewest Haaglanden.

## **Algemeen**

Sinds een aantal jaren is het openbaar vervoer in Nederland opgedeeld in concessiegebieden. Vervoersbedrijven moeten met elkaar in de slag om het recht te verwerven in een bepaald gebied het openbaar vervoer te mogen uitvoeren. Vanaf 30 augustus wordt het openbaar vervoer in Haaglanden uitgevoerd door de nieuwe vervoerder: Veolia.

De overgang van de ene naar de andere busmaatschappij is een gigantische operatie die de nodige voorbereiding vereist. De reiziger mag van deze overgang geen 'last' hebben. De kwaliteit die de reiziger gewend is moet er beslist niet minder op worden. Het mag er niet toe leiden dat de animo om gebruik te maken van het openbaar vervoer er door afneemt! De geboden kwaliteit van deze nieuwe vervoerder zou eerder een toename van het aantal reizigers moeten betekenen.

Veolia heeft echter de mogelijk te verwachten problemen bij de overgang ernstig onderschat. Vooral de onbekendheid van een aantal van de chauffeurs met het gebied en een navigatiesysteem dat niet goed werkte of helemaal uitviel, zorgde voor veel klachten. Daarnaast is het type bus niet geschikt voor lange ritten op de rijksweg. Het veilig vervoeren van reizigers komt daardoor ernstig in het geding.

Veel reizigers ervaren de overgang naar deze busmaatschappij als het inleveren van comfort.. Met deze gang van zaken wordt de animo om 'de bus te nemen' op z'n zachtst gezegd beslist níet gestimuleerd!

## **Klachten van algemene aard en vaak geuite klachten:**

- Chauffeurs zijn niet goed geïnstrueerd. Veel zelfs kersverse chauffeurs zijn niet of nauwelijks voorbereid en met een niet of slecht werkend navigatiesysteem op (voor hen) nieuwe lijnen ingezet;
- Het klachtennummer van Veolia blijkt overbezet, er is in piekuren niet door te komen;
- Sociale vaardigheden van sommige chauffeurs laat te wensen over. Chauffeurs raken door de slechte voorbereiding en een aflatend navigatiesysteem geïrriteerd en reageren weinig klantvriendelijk op opmerkingen van de passagiers.
- De rit informatie voor de chauffeur blijkt niet goed te werken, het geeft verkeerde aankomsttijden door.
- Het tijdsysteem in de bus én de aangegeven tijd bij de halte verschilt van elkaar. Chauffeur denkt bijvoorbeeld 10 minuten te vroeg te zijn en meent het traject van Verdilaan naar Maasland in 3 minuten af te kunnen leggen. De werkelijke rittijd is echter 13 minuten. Ook het boardsysteem mist overzicht en een berekening van de vertraging of de vóórloop.
- Op het verzoek van reizigers om, bij vertraging, contact op te nemen met de chauffeur van de aansluitende bus wordt niet adequaat gereageerd.
- De beloofde vertrektijden op displays bij de haltes zijn nog niet geïnstalleerd. Wanneer komen die?
- Er is geen airco (of alleen bij de chauffeur), het dakraam kan niet open i.v.m. de aardgasinstallatie op het dak. En de zijraampjes kunnen alleen met de sleutel van de chauffeur geopend worden.
- De bussen zijn qua indeling en inrichting gericht op stadsvervoer en niet op streekvervoer op de snelweg;
- Overvolle bussen met veiligheidsrisico's. Reizigers voelen zich ronduit niet veilig in de overvolle bussen op de snelweg. De bussen zijn kleiner waardoor veel mensen moeten staan. Daarnaast zijn de rugleuningen veel lager dan bij de vroegere Interliners, waardoor reizigers niet stabiel zitten en ernstige nekklachten oplopen als er – onverhoopt – iets gebeurt.
- Bussen trekken niet snel genoeg op waardoor ze met gevaarlijke te lage snelheid in moeten voegen op de snelweg A20 bij Maasland, waar veel vrachtverkeer dendert en de invoegstrook relatief kort is.
- Sowieso is de topsnelheid van de bus met nog geen 80 km per uur onverantwoord laag op de snelweg A20.
- Diensten zijn veel te krap op elkaar aangesloten. Dagelijkse, trouwe reizigers missen daardoor hun normale aansluiting en zijn soms bijna dubbele reistijd kwijt in vergelijking met de oude situatie;

## Meldingen per lijn, een 'bloemlezing' aan klachten

Om recht te doen aan de reizigers die de moeite namen te reageren op het Meldpunt OV wordt hieronder een 'bloemlezing' gegeven van de per lijn de binnengekomen meldingen.

Het Meldpunt was opengesteld van 6 tot 30 september 2009. In die periode kwamen er ongeveer 100 meldingen binnen. Hoewel de meeste meldingen aan het begin van deze periode binnenkwamen, worden, weliswaar in mindere mate, ook aan het eind van deze periode nog vaak dezelfde klachten gemeld.

### Lijn 30

- Komt vaak niet opdagen
- 90% niet op tijd
- Vertrekt te vroeg
- Chauffeur kent de weg niet
- verschijnt te laat aan halte Linde in Naaldwijk hierdoor aansluiting met 86 gemist

### Lijn 31

- Bussen zijn niet op tijd, maar rijden achter elkaar aan ipv om het kwartier
- Rijden 's avonds veel te weinig
- Bussen vertrekken te laat zodat aansluiting op 86 niet gehaald wordt.
- Bus rijdt niet
- Bus stopt niet bij halte
- Niet goed voorbereid, verkeerd rijden met gevaarlijke situaties tot gevolg.  
De chauffeurs hebben dit zelf aangegeven bij Veolia maar moesten het zelf Maar uitzoeken.
- route-informatiesysteem werkt niet
- Sluit te krap aan op 35 in 's Gravenzande met missen van overstap tot gevolg
- bus 31 verandert in 128 of in 30 zonder melding in de betreffende bus.

### Lijn 34

- Rijdt 's avonds niet
- Rijdt te weinig
- Start 's morgens te laat, 6.55 ipv 6.05
- Onhandig rooster: elk uur andere tijd. Waarom niet één of twee keer per uur?
- Chauffeur leest krant bij elk stoplicht dat op rood staat: onveilig!
- Chauffeur rijdt te hard , remt te laat en daardoor te hard: onveilig!

### Lijn 35

- Sluit niet aan op trein in HvH
- Rijden te vroeg weg
- Komen helemaal niet opdagen
- Frequentie opvoeren zodat het 's avonds een reële optie wordt.
- De route kan optimaler, ipv rondje HvH direct door naar station.
- Bus neemt verkeerde afslag A20 -> r'dam i.p.v. A20-> Hoek van Holland;
- Scholiere moet 45 minuten eerder vertrekken om op tijd op school te komen;

### Lijn 36

- Valt regelmatig uit
- Komt vaak niet op tijd

### **Lijn 38**

- Bus komt niet opdagen
- busje 38 is te klein, steeds vol.

### **Lijn 86**

- Rittijden niet afgestemd op mogelijke vertragingen met als gevolg te laat in de spits.
- Vroege bussen zijn te laat omdat de chauffeurs niet genoeg tijd krijgen.
- Chauffeur weet de weg niet en TomTom is de weg kwijt. (idem klacht op 21/9)
- Bus komt zonder brandstof te staan, passagier stapt uit en loopt naar de volgende halte; bus rijdt kort daarna passagier voorbij...!
- Touringcars worden ingezet, maar vertrekken halfvol; (22/9)
- Chauffeur neemt eerst verkeerde afslag (Coldenhove), daarna wél de goede maar gaat vervolgens niet linksaf richting busstation. Noodgedwongen moeten passagiers uitstappen op oprit van de snelweg. Levensgevaarlijk! Passagier wijst vervolgens de weg, TomTom blijkt niet te werken. (23/9)
- Bus lijkt te vroeg, maar blijkt nog vóór de eigenlijke bus gearriveerd, die vervolgens 6 minuten te laat komt. (23/9)
- Chauffeur laat passagiers onnodig wachten: Kennis van chauffeur vertelt hem over ongeluk op Verdilaan; chauffeur stapt uit; bus slaat af; chauffeur wacht vervolgens tot kennis een verklaring afgelegd heeft bij de politie!
- Bus heeft geen goede verlichting en biedt geen mogelijkheid om nog even te werken in de bus
- zelfs 3 weken na de start moeten chauffeurs nog wegwijs gemaakt worden door passagiers....

### **Lijn 128**

- Te vroeg vertrokken
- Delft: bus valt uit waardoor de volgende stampvol zit
- Vanuit Naaldwijk: overvolle bus, gangpad ook.



## Veiligheid in het geding

### Nog meer over Buslijn 86 Den Haag - Schiedam/Rotterdam vv

Over deze lijn zijn de meeste meldingen binnengekomen. Zelfs tot op de dag van vandaag worden er meldingen gedaan door reizigers die zich niet veilig voelen. Op deze lijn reden voorheen comfortabele Interliners. Reizigers ervaren een enorm verschil in comfort en veiligheid. De stadsbussen die Veolia inzet kunnen het grote aanbod aan dagelijkse reizigers niet behoorlijk verwerken. Reizigers voelen zich als haringen in een ton gepropt. Veel mensen moeten van het begin tot eind staan in het gangpad, of zelfs naast de chauffeur waardoor zijn zicht ernstig wordt belemmerd. De ramen kunnen niet open of alleen met de hulp van de chauffeur. En ook het openen van de deur lukt soms alleen met vereende krachten.

De bus is ongeschikt voor de langere ritten. De snelheid van deze stadsbus is te laag om 'op snelheid' in te voegen op de snelweg. Vooral bij het invoegen via de relatief korte oprit van Maasland de A20 op, zorgt dat voor gevaarlijke situaties. Op deze weg dendert het beroepsgoederenvervoer immers met een hogere snelheid flink door.

De zitplaatsen zijn uitermate hard ('ik zit op een plank') en zijn oncomfortabel voor de lange ritten van deze stadsbus. Hoofdsteunen ontbreken waardoor men zich afvraagt wat er gebeurt als er plotseling hard geremd moet worden.

Kortom, reizigers voelen zich niet veilig in bus 86!







## **Relaas van reizigers met bus 86, een korte geschiedenis van opeenvolgende meldingen**

- 8 september Schiedam 17.37 Bus verschijnt niet. Tegen zes uur komt er een bus. Het aantal reizigers is intussen zodanig groot dat niet iedereen in kon stappen. Als haringen in een ton worden we over de snelweg vervoerd. Bovendien..deze bussen zijn duidelijk voor stadsvervoer en niet voor vervoer over de rijksweg
- 10 september antwoordt Veolia Transport op haar klacht.  
N.b. op het aspect veiligheid wordt niet gereageerd.
- Wij hebben uw klacht ontvangen over de volle bussen op lijn 86. We hebben hier meerdere klachten over ontvangen en zullen zo spoedig mogelijk extra bussen inzetten. Binnenkort zal ook ons exploitatiebeheerssysteem operationeel worden waarmee we beter kunnen volgen of er bussen sterk vertraagd zijn of uitvallen, en waarmee we in dat geval ook sneller actie kunnen ondernemen om vervangende bussen in te zetten.*
- 14 september Verdilaan Naaldwijk 7.36u. Er is een zgn touringcar ingezet die tijdig vertrekt, bij Maasland stappen er zoveel reizigers in dat het aantal zitplaatsen ten enen male onvoldoende is, een groot aantal reizigers moet staan. Touringcars zijn voor staand vervoer niet toegerust en bovendien is staand vervoer over de rijksweg niet toegestaan.
- vertrek 17.22u vanaf station Schiedam, bus was overvol, niet alle reizigers konden instappen.
- vertrek 17.37u vanaf station Schiedam, bus was overvol met heel veel moeite konden alle reizigers instappen. Deze wijze van vervoer is voor de langere ritten en met name over de rijksweg niet verantwoord.
- 28 september Inmiddels heb ik bijna een maand ervaring met uw busorganisatie. Ik wil u nogmaals de volgende punten onder de aandacht brengen:
- De door u ingezette bussen zijn geschikt voor stadsvervoer (korte ritten) maar niet voor de langere trajecten met name over de rijkswegen. Het aantal zitplaatsen is heel beperkt, de veiligheid van de stoelen laat veel te wensen over, als er stevig moet worden geremd vlieg je eruit. Als je moet staan is de situatie nog zorgelijker. Kortom een dergelijke wijze van vervoer voor de langere ritten is ONVEILIG.
  - In de spits is de vervoerscapaciteit onvoldoende. Sinds kort worden er 's morgens vanaf het busstation Verdilaan Naaldwijk extra touringcars ingezet. Dit is een verbetering. De avondspits is punt van zorg.

## Een ervaringsdeskundige over bus 86 in de avondspits...

- 23 september 17:37 De reis vanaf Schiedam om 17:37 blijft een probleem. Veelal moeten mensen staan tot aan Naaldwijk toe. Ik vind het niet gek dat de "werkenden" afhaken. Ook zijn het waardeloze bussen voor de langere rit. Bussen zijn alleen geschikt voor stadsvervoer
- 24 september 17:37 Overvolle bus. Nadat met duwen en trekken (voor een zitplaats) iedereen was binnen gepropt, konden een aantal passagiers niet meer mee.
- 28 september 17:37 Wederom een overvolle bus en niet alle passagiers konden mee.
- 29 september 17:37 Een overvolle bus. Ik kon nu niet zien of alle passagiers mee konden.
- 30 september 17:37 Volle bus en net als voorgaande dagen moesten mensen staan tot aan Naaldwijk.

## Nog een relaas ...

**Reizigster reist elke maandag en dinsdag vanuit 's-Gravenzande naar De Lier (heen kwart over 7, terug 4 uur half 5)  
elke woensdag en vrijdag naar Rotterdam (verschillende tijden heen en terug)**

*Maandag, 28 september*

*Sinds de overname van Connexxion naar Veolia reis ik niet meer graag met het ov. Helaas kan ik niet anders, sinds ik weer naar school ga, dat is nu een ruime maand, heb ik nog geen enkele keer mijn aansluiting naar Rotterdam gehaald vanuit 's-Gravenzande. Dit omdat de 86 vaak zijn mensen op de Verdilaan uit en inlaat en gelijk weer weg rijdt. Als ik dus aan kom met mijn bus uit 's-Gravenzande die dan toevallig op tijd is, heb ik mijn bus alsnog niet gehaald. Ook is de bus terug van Schiedam naar Naaldwijk altijd vol. Soms moet je gewoon een bus wachten! Dat is niet zo gek want, bij Connexxion zat de touringcar al helemaal vol, en wat doet Veolia, die stuurt een bus met ruim de helft minder zitplaatsen!*

*De druppel was echter de busrit van vandaag naar mijn stage in De Lier. Op de heenreis wist de bestuurder van de 31 naar Naaldwijk niet eens de weg. Hij vroeg dit aan en passagier! Op de terugweg kwam hij ruim 10 minuten te laat, zat hij helemaal vol gepropt, en mocht er van de buschauffeur geen raampje open omdat hij anders op de tocht zat.*

## **Ook positief nieuws!**

Er werd ook positief nieuws gemeld op het Meldpunt. Natuurlijk is Progressief Westland ook blij met de schonere en stillere aardgasbussen. Het lijkt er echter op dat de winst die behaald wordt voor de omgeving en het milieu, verrekend wordt met het verlies aan comfort en de veiligheid voor de passagiers.....

*Op 7 september jl. wordt onderstaand positief bericht geplaatst op het meldpunt*

### **"hoera..."**

*Ik wil graag melden dat, wat ons betreft, er een hele vooruitgang is te merken betreffende de woonomgeving en het milieu: ik woon aan de Hortensiastraat in Monster en ervoer de druk van de dienstlijn in het OV als erg zwaar, niet alleen waar het de frequentie betrof, maar ook de geluidsoverlast en stank van de dieselmotoren van Connexxion pleegden een behoorlijke aanslag op het woongenot. Met Veolia zijn er schonere bussen gekomen die op aardgas rijden en ook veel minder lawaai maken. En het lijkt erop dat ze ook veel langzamer rijden dan Connexxion. Kortom, hoera, dus".*

*Eveneens op 7 september verschijnt een bericht van een tevreden reiziger*

### **"Verbaasd..."**

*Vorige week heb ik enkele keren met een bus van Veolia gereisd. Ik was verbaasd dat de bussen op tijd kwamen aanrijden. De chauffeurs van de bussen waren elke keer erg vriendelijk. Bij station "Maassluis West" aangekomen heb ik nu zelfs meerdere keren de trein gehaald. Bij Veolia heb ik ook het gevoel dat ik in een veilige bus zit.*



**Win reistijd door slim te kiezen**

*(Slogan op bussen van Veolia...)*

## **Reacties van Veolia, een 'mea culpa' en een belofte....**

**Ondanks de ongetwijfeld goede bedoelingen van Veolia lukt het echter niet de intentie van 16 en 21 september vóór het eind van de maand waar te maken...**

### **16 september:**

*"Allereerst onze excuses voor de verlate reactie.*

*De afgelopen periode heeft u diverse klachten gemeld aangaande onze kwaliteit van dienstverlening.*

*Hiervoor willen wij u in de eerste plaats hartelijk danken. Met deze informatie stelt u ons in staat om onze kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.*

*Terugkomend op uw klachten vinden wij het ook zeer vervelend dat wij in deze periode, als nieuwe vervoerder in de regio Haaglanden, op een aantal lijnen niet die kwaliteit hebben kunnen leveren welke u van ons had mogen en kunnen verwachten. Wij hebben veel aanloop problemen gekend en ook de techniek, welke de buschauffeur had moeten ondersteunen, heeft ons op een aantal momenten in de steek gelaten.*

*Momenteel stellen wij alles in het werk om de kwaliteit te leveren die u van ons mag verwachten.*

*Hierbij bieden wij u voor de gemelde klachten onze welgemeende verontschuldiging aan en hopen u als klant te mogen en blijven verwelkomen.*

*We vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Zijn er nog aanvullende vragen, dan zijn wij bereikbaar op werkdagen op telefoonnummer 0800-8889977 of via [haaglanden@veolia-transport.nl](mailto:haaglanden@veolia-transport.nl).*

*Met vriendelijke groet,*

*Klantenservice Veolia Haaglanden"*

### **21 september:**

*(Citaat) "Wij realiseren ons dat, ondanks veel inspanning vooraf, wij de eerste dagen helaas steken hebben laten vallen.*

*Wij kunnen u echter verzekeren dat wij samen met alle medewerkers van Veolia keihard werken om de kwaliteit te leveren welke wij hebben beloofd.*

*Uiteraard realiseren wij ons dat het bieden van openbaar vervoer mensen werk is en dat wij ook afhankelijk zijn van dagelijkse omstandigheden in het verkeer en weersomstandigheden.*

*Wij kunnen u verzekeren dat wij als nieuwe vervoerder in Haaglanden er in ieder geval veel zin in hebben en het als een uitdaging zien om voor onze klanten een goede en correctie dienstverlening aan te bieden.*

*Nogmaals willen wij u hartelijk danken voor de door u genoemde zaken welke wij zeker zullen meenemen om de dienstverlening te verbeteren".*

## **Conclusies, aanbevelingen en wensen.....**

### **Conclusies**

- Het beeld dat uit de bijna honderd meldingen oprijst is dat van een bijzonder slordige en onvoorbereide overgang van Connexxion naar Veolia.
- Door de huidige geboden kwaliteit wordt de veiligheid van de reiziger in gevaar gebracht.
- De kwaliteit en veiligheid is kennelijk niet geborgd bij de concessieverlening.
- Hoewel de meeste chauffeurs van Connexxion overgenomen zijn door Veolia en dus bekend waren met (een deel van) de route, werden zij in veel gevallen door Veolia onvoorbereid op een voor hen onbekend traject ingezet. Met als gevolg dat reizigers de chauffeurs de route moesten aangeven.
- Veolia stelde een groot vertrouwen in de techniek: het navigatiesysteem liet het echter vaak afweten waardoor chauffeurs letterlijk de weg kwijt raakten.
- Stadsbussen inzetten op lange routes op snelwegen, zorgt voor onveilige situaties. De snelheid is begrensd. Het interieur met rug-aan-rugzitplaatsen zonder hoofdsteen kan ernstige nekklachten opleveren bij plotseling remmen, of erger....
- Het reizigersaanbod in de spits wordt niet adequaat verwerkt. Reizigers moeten vaak staan, of zelfs de volgende bus nemen.
- Aansluitingen zijn te nauw op elkaar gepland, zodat vaak aansluitingen gemist worden.
- Door deze rommelige en onzorgvuldige overgang overwegen passagiers voortaan de auto weer te nemen.

### **Aanbevelingen**

- De veiligheid van de passagiers met onmiddellijke ingang waarborgen!
- Fatsoenlijke uitvoering van de dienstregeling; zo spoedig mogelijk inzet van meer materieel en meer personeel door de uitvoerder;
- Op de langere trajecten geen stadsbussen maar 'touringcars' inzetten.
- Chauffeurs moeten goed bekend zijn met een traject, voordat zij daarop ingezet worden.
- Het aanbod aan bussen moet voldoende zijn om passagiers op de aangegeven tijden fatsoenlijk en dus veilig te kunnen vervoeren.
- Iedereen moet normaal gesproken een zitplaats kunnen hebben.
- Aansluitingen moeten ook echt op elkaar aansluiten.
- In de bussen zorgt airco voor een aangenaam binnenmilieu.
- De kwaliteit van dienstverlening moet er op gericht zijn de animo om met het OV te reizen te vergroten.

### **Wensen**

- Verhoog de frequentie van bus 86. Het reizigersaanbod kan met de huidige frequentie en type bussen niet verwerkt worden.
- Velen vragen de busdienst van Wateringen naar Kijkduin weer in te voeren (o.a. de ouderen uit De Ark).
- Vaak wordt de wens geuit een tram of trein door Westland aan te leggen.
- De aansluiting of sneldienst van Rotterdam naar CS Den Haag herstellen.
- Elk uur andere tijd van lijn 34, liever één of twee keer per uur op vaste tijd zetten.
- Lijn 35 aan laten sluiten op de treintijden in Hoek van Holland.
- Lijn 35 via P.Capteinlaan, langs Verburch naar centrum Poeldijk en verder plannen. (voorkomt bijna dubbeling met lijn 86).
- Een halte voor lijn 86 bij oude veiling Poeldijk, maakt overstap van 35 daar mogelijk.
- Haltes terug naar de kern.

## **Nawoord**

### **Reizigers zouden meer macht moeten krijgen in het stads- en streekvervoer.**

Het Rijk rekent erop dat in 2010 2,3% minder passagiers instappen! Een veeg teken. Kennelijk lukt het gemeenten en provincies niet om de klanten tevreden te houden. Er wordt nog te veel over hun rug heen besloten. Vervoerders moeten meer afgerekend worden op de vraag of ze veel tevreden klanten vervoeren. Daarom stelt Tweede Kamerlid Ineke van Gent (GroenLinks) voor, de klanttevredenheid een belangrijke rol te laten spelen bij de concessieverlener.

Opdrachtgevers in het stads- en streekvervoer zouden jaarlijks verplicht een advies moeten vragen aan consumentenorganisaties over de wijze waarop het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd.

Reizigers weten zelf immers als geen ander wat voor hen belangrijk is.

Honselersdijk, 5 oktober 2009