

Provincie Fryslân
T.a.v. de heer Wim Brethouwer
Postbus 20120,
8900 HM Leeuwarden

A Aronskelk 1, 8935 RH Leeuwarden
M 06-29 43 79 20
E info@rocovfryslan.nl

Ons Kenmerk: 03-2019
Plaats en Datum: Leeuwarden, 13 mei 2019
Onderwerp: Aanpassing voorwaarden reservering Belbus en Opstapper

Beste heer Brethouwer,

U stelt voor om de voorwaarden voor reservering van de Belbus en de Opstapper aan te scherpen. De aanleiding hiervoor is dat er vaak sprake is van no-show, dus reizigers die een rit gereserveerd hebben en vervolgens niet komen opdagen.

De belangrijkste wijziging is dat reizigers die een rit willen reserveren voortaan verplicht worden om naam, adres en telefoonnummer of e-mailadres op te geven. Dat geeft Arriva de mogelijkheid om bij no-show contact op te nemen met de betreffende reiziger(s) om te informeren naar de reden van de no-show.

Personen die binnen een periode van drie maanden twee keer niet op komen dagen en daarvoor geen goede reden hebben komen op een zwarte lijst terecht en kunnen dan voor een periode van zes maanden tijdelijk geen reservering maken voor een rit met de Belbus of de Opstapper.

Het Rocov heeft zeker begrip voor uw afweging. De Opstapper en de Belbus kunnen alleen functioneren als zowel de reiziger als de vervoerder hun afspraken nakomen. Een verloren rit is bovendien zonde van de gemaakte kosten en zal op termijn de positie van deze vervoersvoorziening in gevaar brengen.

Het Rocov vindt echter wel dat de sanctie (iemand voor 6 maanden uitsluiten van vervoer) veel te zwaar is. Bovendien is het niet altijd helder of er sprake is van no-show. Soms staan chauffeur en reiziger op verschillende locaties op elkaar te wachten. Gebrekkige communicatie kan ook een reden zijn waardoor het lijkt alsof de reiziger niet is komen opdagen. Wij adviseren u de sanctie nog eens te heroverwegen. Wij vragen ons af of het juridisch gezien haalbaar is om iemand de toegang tot het ov te ontzeggen op deze gronden. Ook moet de reiziger de gelegenheid krijgen om bezwaar aan te tekenen of in beroep te gaan tegen de sanctie.

Verder moet het mogelijk blijven om met een telefoontje een rit te reserveren. Een rit reserveren wordt door alle gegevens die moeten worden ingevoerd erg ontmoedigd. Het is daardoor geen laagdrempelig vervoer meer. Ook dat kan een gevaar zijn voor het voortbestaan van de Belbus en de Opstapper. Een optie zou kunnen zijn om mensen te vragen een account aan te maken bij de vervoerder. Wanneer de vervoerder een klantrelatie heeft met de betreffende reiziger zou een telefoontje voor een reservering moeten kunnen volstaan. De gegevens van de reiziger zijn dan immers bekend bij de vervoerder.

Het Rocov gaat akkoord met het laten vervallen van de mogelijkheid om per SMS een rit te reserveren. Dit is gezien de aanpassingen aan de voorwaarden en het afnemende gebruik van SMS als medium inderdaad niet praktisch meer. Voor mensen met een account bij de vervoerder is WhatsApp misschien een optie.

Met vriendelijk groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A.F. Ettema', written in a cursive style.

A.F. Ettema, voorzitter