

ANTWOORD

VAN GEDEPUTEERDE STATEN

OP VRAGEN VAN

H.W.H. Groenendijk

(d.d. 21 juni 2018)

Nummer

3413

Onderwerp

mindervalide mensen in het nauw bij reizen met de waterbus

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting:

In het Algemeen Dagblad van 21 juni 2018 verscheen het relaas van mevrouw van Dorst ('Waterbus discrimineert mensen met rolstoelen'). Zij gaf in dit artikel aan dat zij meermaals werd geweigerd aan boord van de Waterbus als gevolg van te grote drukte. De directie van Waterbus¹ heeft ons ambtelijk op de hoogte gesteld van de klacht en daarbij aangegeven dat men mevrouw van Dorst uitnodigt voor een gesprek om haar ervaringen nader toe te lichten. Dit gesprek heeft op 4 juli jongstleden plaatsgevonden in het bijzijn van de werkgeefster van mevrouw van Dorst en de heer Nieuwstraten (oud-wethouder voor de VVD in de gemeente Papendrecht), die voor haar ook de klacht heeft ingediend.

In het gesprek is allereerst uitgezocht om welke verbinding en schepen de problemen optreden. Het blijkt daarbij te gaan om de weekenden op lijn 22 (Papendrecht Veerplein – Dordrecht Merwekade), waarop meestal de Merwedam (capaciteit voor 200 reizigers en 80 fietsen) en soms een reguliere waterbus (capaciteit 132 reizigers en 20 fietsen). Hoewel mevrouw van Dorst zelfstandig aan boord van de schepen kan gaan, is het voor haar moeilijk om bij grote drukte te voorkomen dat medereizigers haar passeren en zo eerder aan boord zijn. Hulp van de steward, bijvoorbeeld door andere reizigers te manen even ruimte te maken voor kwetsbare medereizigers, is daarbij wenselijk. De directie gaat de bemanning hierop aanspreken.

Mevrouw van Dorst heeft op basis van het gesprek aangegeven dat zij toch weer met de Waterbus gaat reizen. Tevens is de afspraak gemaakt dat na de zomerperiode een vervolgesprek plaats vindt om de ervaringen uit te wisselen. Wanneer mevrouw van Dorst in de tussentijd wordt geweigerd aan boord kan zij dit via afgesproken tussenpersonen rechtstreeks aan de directie van Waterbus kenbaar maken.

¹ De Waterbus wordt geëxploiteerd door Aquabus BV, een gemeenschappelijke dochteronderneming van Arriva en Rederij Doeksen. Voor de duidelijkheid spreken we in de beantwoording van de vragen steeds over 'Waterbus'.

1. *Kunt u aangeven voor 2017 en 2018 of er meer van dit soort klachten bij Arriva zijn binnengekomen? Graag een gemotiveerd antwoord.*

Antwoord

Waterbus is in de registratie van klantenreactie bij de klantenservice van Arriva nagegaan of in de genoemde jaren vergelijkbare reacties in de genoemde jaren zijn ontvangen. Dit is niet het geval.

2. *Wat gebeurt er met de klachten die voortvloeien uit dit soort situaties? Graag een gemotiveerd antwoord.*

Antwoord

Reacties en klachten van klanten worden ontvangen via de klantenservice van Arriva. Op basis van informatie over de afvaart waarop de klacht betrekking heeft wordt de dienstdoende bemanning bevraagd. Deze reactie wordt teruggekoppeld naar de klantenservice van Arriva, die op basis hiervan een reactie geeft aan de betreffende klant. Bij ernstige klachten, zoals die van mevrouw van Dorst, neemt Waterbus ook zelf contact op met de klant. Waterbus ziet reacties van klanten als waardevol, omdat op die manier de dienstverlening kan worden verbeterd. Waar nodig worden passende maatregelen uitgewerkt, zoals het aanspreken van personeel op de omgang met bepaalde situaties.

3. *Kunt u aangeven wat het beleid van Arriva is voor vrouwen met kinderwagens? Moeten zij ook wachten bij drukte? Graag een gemotiveerd antwoord.*

Antwoord

Het uitgangspunt is dat de steward een inschatting maakt van de beschikbare ruimte, rekening houdend met de benodigde ruimte en doorgang van onder andere gangpaden in geval van noodsituaties. Dit geldt niet alleen voor kinderwagens, maar bijvoorbeeld ook voor (bak)fietsen, fietsen met aanhanger en rolstoelen. Het principe is dat iedereen mee kan varen, zolang de veiligheid gegarandeerd blijft. Waterbus probeert zoveel mogelijk te vermijden dat mensen niet mee kunnen, maar in geval van uitzonderlijke drukte kan dit bij hoge uitzondering voorkomen.

Het opvolgen van aanwijzingen van de steward over het reizen met deze vervoermiddelen wordt naar het publiek gecommuniceerd door middel van pictogrammen op de dienstregelingborden, in de flyer met de dienstregeling, op de website en aan boord van de schepen.

4. *Volgens Arriva moeten stewards een inschatting maken inzake hoe druk het is en is er vaak geen duidelijke rij.*

Bent u van mening dat mindervaliden, constaterende dat zij het al lastig genoeg hebben in de maatschappij, zo vrij mogelijk moeten kunnen reizen en dat de provincie zich daar hard voor moet maken? Zo ja, bent u bereid Arriva op te roepen haar stewards zo te trainen dat duidelijk is waar ze op moeten letten, zodat mindervalide mensen in bv. een rolstoel niet meer geweigerd worden? Graag een gemotiveerd antwoord.

Antwoord

GS is van mening dat mensen met een functiebeperking zo vrij mogelijk moeten kunnen reizen. Waterbus heeft aangegeven dat iedereen welkom is aan boord; dit

