

Geachte heer/mevrouw,

De Centrale Bewonersraad deltaWonen behartigt de belangen van bewoners die een woning huren van woningcorporatie deltaWonen in de gemeentes Zwolle, Kampen en Oldebroek. Het betreft zo'n 15.000 huurwoningen waarvan een groot gedeelte zich in Kampen bevindt. In dat kader sturen wij u deze e-mail.

De afgelopen tijd zijn ons een aantal zaken met betrekking tot het stadsbusvervoer (lijn 11) in Kampen ten gehore gekomen. Wij hebben diverse opmerkingen ontvangen op onder andere de kwaliteit, de punctualiteit van de dienstregeling en de toegankelijkheid. Wij als huurdersorganisatie maken ons over bovenstaande ontwikkelingen zorgen. Openbaar vervoer is van grote invloed op de leefomgeving van onze huurders. Ik zal onze zorgen opsommen:

1. Zoals u bekend is rijdt u sinds 2014 de zaterdagritten met hogevloers taxibusjes. Passagiers dienen drie treden via een smalle deur op te klimmen om in het voertuig plaats te kunnen nemen. Vooral voor senioren zeer onwenselijk. Het moge duidelijk zijn dat deze manier van openbaar vervoer anno 2017 niet meer aan de eisen voldoet. Op grond van de concessie-eisen IJsselmond waar deze lijn onder valt is het niet eens toegestaan. Ik heb kort geleden zelf ook een aantal ritten meegereden met deze lijn. Tijdens mijn reis wilde een oudere dame met rollator instappen die stomverbaasd was dat dit busje kwam voorrijden. Ze kon niet instappen omdat de rollator niet naar binnen kon, ze droop gedesillusioneerd weer bij de halte af. Tijdens een andere rit wilde een mevrouw met kinderwagen naar binnen. Met veel moeite en met hulp van uw chauffeur is dit uiteindelijk gelukt. Ik heb later ook met uw chauffeur gesproken en ook hij gaf aan de huidige situatie zeer onwenselijk te vinden vanwege de toegankelijkheid van het voertuig. Hij gaf aan dat sinds de inzet van deze bussen het aantal reizigers drastisch is gedaald.

2. De ritten van lijn 11 kennen van maandag tot en met vrijdag veel vertragingen. Vaak wordt in de ochtendspits de aansluiting op station Kampen niet gehaald. In de middagspits hebben de bussen zeer frequent vertragingen (oplopend tot 30 minuten of zelfs rituitval). Het aantal vertragingen is fors hoger dan het gemiddelde van de hele concessie. De oorzaken zijn de keringen van lijn 143 (die door de stadsbrug en Roggebotsluis zeer vertraginggevoelig is) maar ook vertrekken uw buschauffeurs regelmatig enkele minuten te laat vanaf station Kampen waardoor de stadsbrug op gaat en de bus direct 10 minuten vertraging heeft. Oorzaken zijn o.a. uw personeel die eerst alle meldingen op hun mobiele telefoon beantwoorden alvorens weg te rijden maar ook omdat ze vanuit een vertraagde lijn komen.

3. Veel haltes binnen Kampen zijn ontoegankelijk en ongelijkvloers. Neem bijvoorbeeld de haltes Beekmanstraat (richting station Kampen) en Lorientstraat (beide richtingen op). Hier wordt een schuin stukje uitrit gebruikt als bushalte. Voor met name ouderen zeer onwenselijk. Ik begrijp uiteraard dat de gemeente Kampen verantwoordelijk is voor alle bushaltes, maar ik vind wel dat u als vervoerder een verantwoordelijkheid heeft op dit gebied. U bent immers het aanspreekpunt voor reizigers en ook degene die zaken voor reizigers voor elkaar kan krijgen bij een overheidsinstantie.

4. Op donderdag 27 april 2017 (Koningsdag) gaf u op uw website duidelijk aan dat u de zaterdag-dienstregeling rijdt. Voor lijn 11 betekend dat, dat u tussen 10:00 en 18:30 de eerdergenoemde twee taxibusjes inzet. Het DRIS gaf aan dat er ook gereden zou worden. Alleen uw bussen schitterden de hele dag door afwezigheid, vele tientallen mensen verbijsterd achter latend op de stations en haltes. Ik ben zelf ook polshoogte gaan nemen op station

Kampen en zag dat alle ritten van lijn 11 keurig op het reisinformatiebord gemeld stonden maar er is de gehele dag geen één bus gesignaleerd. Echt onbestaanbaar dat op een hele dag alle ritten komen te vervallen.

Het bovenstaande brengt mij op het punt u de volgende vragen te stellen:

1. Ik wil u verzoeken zo spoedig mogelijk weer toegankelijk materieel in te zetten op de zaterdagdiensten. De huidige situatie is voor ouderen onwenselijk en beperkt hen in de vrijheid van reizen. Ik begrijp uw punt om op deze rustigere dag geen grote bus in te zetten, maar dan dient u te kiezen voor ander materieel wat wel toegankelijk is. Als dat niet beschikbaar is rest er vanuit toegankelijk oogpunt geen andere keuze om de reguliere lijnbus in te zetten.
2. Ik wil u verzoeken alles in het werk te stellen om de vertragingen op lijn 11 te beperken tot een minimum. Vertragingen kunnen altijd voorkomen maar lijn 11 zit veel te hoog in de vertragingen. U zou bijvoorbeeld kunnen rijden via de Beneluxweg/dr. Damstraat/Hanzelaan i.p.v. via de Colijnlaan/Ommelandsingel. U kunt dan mooi een halte maken op de hoek dr.Damstraat/Hanzelaan en bij de rotonde Beneluxweg/dr. Damstraat. Dit scheelt u drie minuten waardoor uw bussen veel vaker op tijd op station Kampen arriveren.
3. Ik wil u verzoeken de toegankelijkheid van de haltes te agenderen bij de gemeente Kampen. Ik begrijp dat dit niet van vandaag op morgen geregeld is maar het zou fijn zijn als u het onderwerp onder de aandacht wilt brengen van de gemeente.
4. Hoe kan het dat u op 27 april 2017 de hele dag geen bussen heeft laten rijden op de stadsdienst? Daarmee tientallen reizigers in verbijstering achterlatend. Volstrekt onacceptabel.

Afhankelijk van uw reactie op deze e-mail zullen wij in contact treden met andere instanties. Ik hoop dat u begrijpt dat wij een grondig inhoudelijk antwoord verwachten. De ernst van de situatie is daar ook naar. Uiteraard sta ik ook altijd open voor een persoonlijk gesprek. Ik verzoek u vriendelijk binnen veertien kalenderdagen na dagtekening (28 april 2017) schriftelijk te reageren.

Alvast vriendelijk bedankt voor uw reactie.

Met vriendelijke groet,

[Redacted signature]

Bestuurssecretaris en bestuurder Bewonersraad deltaWonen

[Redacted name]