

Overzichtsrapport
van klachten over de
RandstadRail

MELDPUNT RANDSTADFAIL



Samenwerkingsverband tussen de
GroenLinks-afdelingen van Den Haag,
Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer

10-4-2015

Geachte lezer,

Op 12 december 2014 werd het Meldpunt RandstadFail opgericht. De initiatiefnemers van het meldpunt zijn in beginsel enthousiast over de RandstadRail: de lightrail vormt een snelle verbinding tussen Den Haag en Zoetermeer en de tussenliggende gemeenten. Er zijn echter vaak problemen met de RandstadRail, waardoor hij niet of later rijdt. Het doel van Meldpunt RandstadFail was om passagiers een stem te geven. In dit dossier vindt u een recapitulatie van de binnengekomen klachten, een samenvatting van een gesprek met reizigersorganisatie Rover en een aantal impressiefoto's van situaties die frustratie opwekken bij passagiers. Middels dit rapport hopen wij de HTM meer inzicht te geven in de gevoelens en verlangens van reizigers, zodat we gezamenlijk kunnen verder werken aan beter openbaar vervoer.

Dit overzichtsrapport wordt u aangeboden door de GroenLinks-afdelingen van Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer.

Namens GroenLinks Den Haag: Esther Punte

Namens GroenLinks Leidschendam-Voorburg: Henk Knoester

Namens GroenLinks Zoetermeer: Jakobien Groeneveld

Overzicht klachten

Meldpunt RandstadFail (Facebook)

Op Facebook hebben de initiatiefnemers van Meldpunt RadstadFail een pagina aangemaakt, die mensen konden “liken” en waar ze hun verhalen kwijt konden. Ook is dit platform door de initiatiefnemers gebruikt om ontwikkelingen rondom de RandstadRail te delen. 196 mensen hebben de pagina geliket (10 april 2015). In onderstaande tabel is af te lezen wat voor klachten er binnen zijn gekomen en in welke hoeveelheid. Op pagina 4 staan enkele citaten van binnengekomen klachten.

Trams die later/niet komen	24
Slechte communicatie	8
Te duur	3
Vieze omgeving (eten, alcohol, tabak, drugs)	1
Moeilijk aan kaartje te komen	1
Moeite als invalide	1
Niet iedere plek is goed bereikbaar	1
Totaal	39

Niet alleen passagiers maakten gebruik van het meldpunt, ook trambestuurders lieten er hun stem horen. Zij noemen de volgende oorzaken voor de klachten:

- Aanbesteding;
- Auto's die verkeerd geparkeerd staan (op de rails, of er dichtbij);
- Passagiers die onwel worden;
- Passagiers die de deur voor elkaar openhouden;
- Vandalisme (graffiti, gestolen stoelen, kapotte deur);
- Eten/resten;
- Specifiek voor Den Haag: de tram moet door het andere verkeer heen.

Hieronder staan enkele foto's die trambestuurders op het meldpunt plaatsten.



Stoelen zijn gesloopt en meegenomen



Een auto op de tramrails



Een met eten besmeurde stoel



Een voertuig ondergespoten met graffiti

Mail en Twitter

Niet alleen via het Meldpunt op Facebook zijn er klachten binnengekomen, ook via Twitter en e-mail konden mensen hun stem laten horen. In onderstaande tabel is af te lezen welke klachten er via deze kanalen zijn binnengekomen en in welke hoeveelheden dat gebeurde.

Trams die later/niet komen	20
Slechte communicatie	5
Te duur	3
Vieze omgeving (eten, alcohol, tabak, drugs)	1
Moeite als invalide/met kinderen	1
Te weinig sta- en beenruimte	3
Korte instaptijd	1
Geen fijne rijstijl (plotseling remmen)	2
Slechte aansluitingen	1
Onprettige bejegening door controleurs	2
Totaal	39

Totaal

Wanneer de gegevens uit beide tabellen worden samengenomen, ontstaat onderstaand totaaloverzicht van de binnengekomen klachten.

Trams die later/niet komen	44
Slechte communicatie	13
Te duur	7
Vieze omgeving (eten, alcohol, tabak, drugs)	2
Moeilijk aan kaartje te komen	1
Niet iedere plek is goed bereikbaar	1
Moeite als invalide/met kinderen	1
Te weinig sta- en beenruimte	3

Korte instaptijd	1
Geen fijne rijstijl (plotseling remmen)	2
Slechte aansluitingen	1
Onprettige bejegening door controleurs	2
Totaal	78

Enkele binnengekomen berichten

“Voor de reizigers is de grens wel bereikt ondertussen, ik heb gisteren maar uit pure armoede een dag verlof opgenomen, omdat ik niet vanuit Zoetermeer op mijn werk kon komen.”

“Ik heb 45 minuten vastgezet voor halte Palenstein. Hierna ging hij weer op halve kracht rijden. Was 2 uur te laat op mijn werk, ik ben het nu zat ga maar een auto kopen.”

“Ik heb (bijna) alle meldingen van RandstadRail over 'incidenten' bewaard. Bijvoorbeeld: vanaf begin september 2014 tot en met 24 december 2014 ontving ik 44 aan- en afmeldingen wegens wisselstoringen, vertragingen, omleidingen, aanrijdingen, ontsporingen en/of bovenleidingbreuken.”

“Ik heb een kleine meid van 2 die op de crèche zit (waar ik woon) die om 18.00 u sluit. Omdat de tram zo vaak vertraging heeft, vertrek ik voor de zekerheid noodgedwongen vroeger van mijn werk naar huis dan ik zou hoeven. Dat kost mij flink wat verlofuren over het jaar genomen. Ik ben alleenstaande moeder en ben daardoor minder flexibel. Als ik weet dat ik geen back-up heb van mensen die mijn dochter kunnen ophalen, dan pak ik de auto. M.a.w.: van de tram kan ik niet meer op aan.”

“Afgelopen maandag stond ik bij halte Buytenwegh een half uur te wachten om naar Den Haag te gaan. Er werd niets aangegeven. Vervolgens na halte Voorweg 20 minuten langs de golfbaan gestaan want er was iemand bij Leidschenveen onwel geworden. Daarna gingen we weer rijden om vervolgens gelijk weer stil te staan want er was een wisselstoring bij Forepark.”

“Veel te duur prijzen reizen binnen Zoetermeer onbetaalbaar, dankzij zones? Meer handhaven - rokende, bierdrinkers, dealers in de liften. Achterlaten van half volle bierflesjes, blikjes op de rand van de leuning! Je komt de lift niet in! Roken is al jaren verboden op perrons en liften! Maar niet in Zoetermeer daar sta je in de rook en loop je over de peuken!”

“Je kunt van dit vervoermiddel niet langer op aan en we gaan ons dan ook beraden op andere mogelijkheden om dagelijks vanuit Zoetermeer naar Den Haag te gaan voor ons werk. Wij hebben nog nooit geklaagd maar zijn het inmiddels zo zat om je elke dag maar weer af te vragen hoe en of ik wel op tijd op het werk kan komen dat het nu genoeg is. Van enige ontspanning is dan ook geen sprake meer en vraag je jezelf af hoe dit verder moet? Wij beseffen ons terdege dat er altijd wel een keer iets kan gebeuren waardoor de boel verstoord raakt maar dit is dagelijkse kost die de passagier lees klant op gaat breken.”

“Van betrouwbaar vervoer met de RR is al jaren geen sprake. Te laat, te vol, te duur plus herniaverwekkend.”

Informatie van Rover

Op 16 februari is de fractie van GroenLinks Zoetermeer in gesprek geweest met Rover. Deze organisatie komt op voor de belangen van reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer. De afdeling Rover Zoetermeer heeft informatie over alle meldingen die in 2014 bij het RandstadRail-traject zijn binnengekomen. Hieronder worden de belangrijkste punten genoemd die uit het gesprek naar voren zijn gekomen.

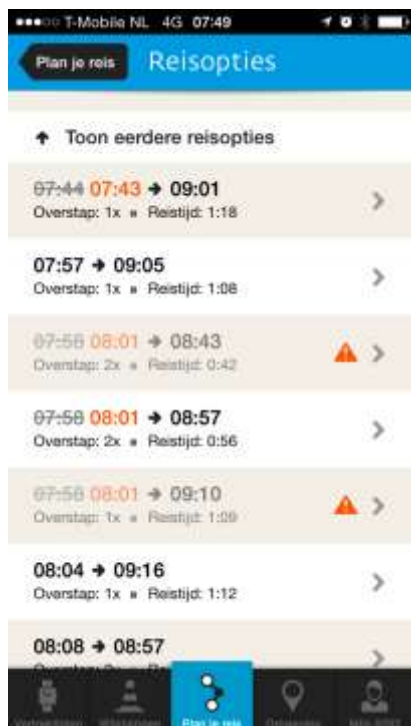
- De helft van alle foutmeldingen uit 2014 komt als gevolg van technische storingen. De andere helft van de meldingen worden veroorzaakt door gedrag van passagiers en andere weggebruikers.
- In 2014 hebben er 42 wissel- en 98 seinstoringen plaatsgevonden.
- Het grootste gedeelte van de binnengekomen klachten bij de HTM en bij Rover gaat over slechte communicatie naar reizigers toe.
- Rover adviseert de HTM om beter en duidelijker bericht te geven bij vertraging of uitval van voertuigen. Ook is Rover van mening dat er meer voertuigen ingezet zouden moeten worden. Op die manier kan uitval gemakkelijker en sneller door een ander voertuig worden opgelost en wordt de passagiersdruk per voertuig verlaagd.

Impressiefoto's

Hieronder is een aantal foto's te zien van probleemsituaties die frustratie oproepen bij de reizigers.



Op het elektronische bord wordt geen informatie weergegeven



Er zijn regelmatig gewijzigde vertrektijden, waardoor passagiers niet op de RandstadRail kunnen vertrouwen



Op het elektronische bord worden geen vertrektijden weergegeven



Op een station geven de klokken verschillende tijden aan