



ASTEN-HEUSDEN-OMMEL

Klachten Openbaar Vervoer

Ter aanbieding aan de portefeuillehouder: Dhr. L.J.M.
(Leon) van de Moosdijk



Datum aanbieden: 30-11-2023

Datum + tijd opmaken document: 29-11-2023 00:54

VOORWOORD

Beste heer Van de Moosdijk,

In de afgelopen 2 commissies Samenleving & Bestuur en bij de begrotingsbehandeling is er gesproken over de OV-problematiek in onze gemeente.

CDA Asten is daarom op maandag 23 oktober 2023 begonnen met een actie waarbij inwoners via een QR-code rondom de bushaltes hun klacht konden doorgeven. Natuurlijk is dit nog steeds mogelijk, maar inmiddels zijn een deel van onze flyers verwijderd en vergaan door het weer. Om een goed inzicht te krijgen in hoe wij onze inwoners naar feedback hebben gevraagd, zou ik u willen verzoeken het formulier ook eens te bekijken zodat u duidelijk kunt zien welke info er is uitgevraagd. Dit kan via de volgende link: <https://bit.ly/OVklacht>, of de QR-code hieronder.

CDA Asten is blij om te zien dat Bravo/Hermes per 23 oktober 2023 de dienstregeling heeft aangepast en meer bussen inzet op lijn 320 die door onze gemeente loopt. Ondanks deze verbetering, zijn er toch nog klachten over het OV in onze gemeente binnengekomen. Via dit document bieden we u de klachten aan. Vanwege privacy zijn de namen en contactgegevens (indien bekend) weggelaten in dit document. Deze gegevens zijn wel bekend bij de heer E.P.M. (Erik) van Zeeland en de heer D.H.F. (Dylan) Verstappen.

We hopen dat u deze klachten mee kan nemen in de overleggen met de provincie en Bravo/Hermes zodat we de kwaliteit van het OV in onze gemeente nog verder kunnen verbeteren.

Namens de gehele fractie CDA Asten,

D.H.F. (Dylan) Verstappen



Figuur 1: QR-code naar het vragenformulier

KLACHT 1

Datum + tijd melding: 23-10-2023 17:49

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Plutostraat

Datum + tijd bus: 23-10-2023 07:32

Klacht: Bus was te vol.

KLACHT 2

Datum + tijd melding: 24-10-2023 07:48

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Heesakkerweg

Datum + tijd bus: 24-10-2023 07:28

Klacht: Extreme vertraging, al 13 minuten aan het wachten waardoor ik te laat ben.

KLACHT 3

Datum + tijd melding: 24-10-2023 08:41

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Floraplein

Datum + tijd bus: 24-10-2023 08:29

Klacht: Grote vertraging, 13 minuten.

KLACHT 4 (Afwijkend: binnengekomen per contactformulier op onze website)

Datum + tijd melding: 25-10-2023 08:37

Buslijn: 320

Klacht: Meermaals te laat, doorrijden zonder te stoppen
Beste,

Ik zag een flyer van jullie in het bushokje hangen en wilde hier ook graag wat over kwijt. Ook mij is het opgevallen dat de bus-service in Asten ondermaats is. Ik ben hier van afhankelijk, maar regelmatig (lees: altijd) zijn er problemen. De afgelopen 2 weken heb ik 11x de bus moeten hebben, hiervan was hij ook 11x te laat. 2x minimale vertraging, 9x vertraging van bijvoorbeeld 10minuten.

Ook het zomaar doorrijden van de chauffeur herken ik. Zo moest ik vorige week naar het ziekenhuis, maar werd ik de les gelezen door de chauffeur en mocht ik niet mee. Bij halte "Missiehuis", hangt namelijk een box met lampjes waar je op moet drukken als je de bus ziet. Dit zodat de chauffeur ook in het donker ziet dat er iemand mee wilt. Echter, is deze box al eeuwen kapot.... Ik stak mijn hand dus maar netjes uit toen ik de bus zag (in het daglicht ook) maar de chauffeur keek me boos aan, wees belerend achter mij naar het boxje met de lampen, en reed door. Hij wist waarschijnlijk niet dat deze kapot was, maar zelfs dan had hij gewoon kunnen stoppen toen hij mij zag.

Ik heb al meerdere klachten via Hermes hun eigen systemen ingediend, de antwoorden hierop zijn altijd standaard, computer gegenereerde teksten.
Ik hoop dat dit snel verbetert.

KLACHT 5

Datum + tijd melding: 26-10-2023 08:05

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 26-10-2023 08:00

Klacht: Bus was te vol.

KLACHT 6

Datum + tijd melding: 26-10-2023 10:26

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Heesakkerweg

Datum + tijd bus: 26-10-2023 10:26

Klacht: Bus was veel te laat.

KLACHT 7

Datum + tijd melding: 26-10-2023 10:45

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Heesakkerweg

Datum + tijd bus: 26-10-2023 10:44

Klacht: Lag kots in de bus van minimaal een paar dagen oud.

KLACHT 8

Datum + tijd melding: 26-10-2023 11:51

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Floraplein

Datum + tijd bus: 26-10-2023 07:30

Klacht: Bus was te vol.

KLACHT 9

Datum + tijd melding: 27-10-2023 06:06

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 27-10-2023 05:34

Klacht: In de OVinfo app zijn de eerste twee busritten niet meet zichtbaar. Er is dus niet te zien of de bussen al onderweg zijn en wanneer ze waar zijn.

KLACHT 10

Datum + tijd melding: 27-10-2023 15:25

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Missiehuis

Datum + tijd bus: 20-10-2023 16:32

Klacht: Bus was 10 minuten te laat, wat vaak voorkomt.

KLACHT 11

Datum + tijd melding: 30-10-2023 08:05

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 30-10-2023 07:54

Klacht: Bus was te vol.

KLACHT 12

Datum + tijd melding: 30-10-2023 08:18

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Tuinstraat

Datum + tijd bus: 30-10-2023 07:41

Klacht: Bus was op tijd, maar reizigers kwamen te laat waar de bus op wachtte. Daarom vertrok deze te laat.

KLACHT 13

Datum + tijd melding: 30-10-2023 09:25

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Floraplein

Datum + tijd bus: 30-10-2023 09:00

Klacht: Bus vertrok te vroeg.

KLACHT 14

Datum + tijd melding: 31-10-2023 14:36

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Plutostraat

Datum + tijd bus: 27-10-2023 13:28

Klacht: Bus kwam niet.

KLACHT 15

Datum + tijd melding: 01-11-2023 05:41

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 01-11-2023 05:34

Klacht: Bus was te laat.

KLACHT 16

Datum + tijd melding: 02-11-2023 10:42

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 02-11-2023 10:38

Klacht: Bussen kwamen niet.

KLACHT 17

Datum + tijd melding: 09-11-2023 08:05

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Tuinstraat

Datum + tijd bus: 09-11-2023 08:05

Klacht: Alle opties in het keuzeformulier komen regelmatig voor. (Bus rijdt door zonder te stoppen, bus is te vol, bus kwam niet)

KLACHT 18

Datum + tijd melding: 10-11-2023 14:03

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Plutostraat

Datum + tijd bus: 10-11-2023 13:58

Klacht: Bus kwam 10 minuten te laat.

KLACHT 19

Datum + tijd melding: 12-11-2023 19:00

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 12-11-2023 18:56

Klacht: Bus kwam niet.

KLACHT 20

Datum + tijd melding: 13-11-2023 14:38

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Plutostraat

Datum + tijd bus: 13-11-2023 14:28

Klacht: Bus kwam 8 minuten te laat.

KLACHT 21

Datum + tijd melding: 14-11-2023 09:57

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Heesakkerweg

Datum + tijd bus: 14-11-2023 09:35

Klacht: Bus heeft elke keer 15 minuten vertraging, waardoor ik te laat op school kom.

KLACHT 22

Datum + tijd melding: 14-11-2023 14:32

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Floraplein

Datum + tijd bus: 14-11-2023 13:06

Klacht: Bus komt altijd te laat.

KLACHT 23

Datum + tijd melding: 16-11-2023 09:44

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Floraplein

Datum + tijd bus: 16-11-2023 09:31

Klacht: Bus kwam niet.

KLACHT 24

Datum + tijd melding: 18-11-2023 15:31

Buslijn: 320

Richting: Eindhoven

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 18-11-2023 15:30

Klacht: Bus komt altijd 5+ minuten te laat.

KLACHT 25

Datum + tijd melding: 21-11-2023 10:26

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Kerkstraat

Datum + tijd bus: 20-11-2023 07:30

Klacht: Bus is te vol.

KLACHT 26

Datum + tijd melding: 24-11-2023 19:15

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Plutostraat

Datum + tijd bus: 24-11-2023 19:14

Klacht: Bus kwam niet.

KLACHT 27

Datum + tijd melding: 28-11-2023 11:56

Buslijn: 320

Richting: Helmond

Halte: Missiehuis

Datum + tijd bus: 28-11-2023 07:54

Klacht: Bus was te vol.