ROCOV HOLLANDS MIDDEN

Provincie Zuid-Holland
T.Verhaar, Provincie Zuid-Holland (per mail)

Ter kennisneming: Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland
cc: E. Wijvekate Provincie Zuid-Holland (per mail)
cc: Arriva (per mail)
cc: TAG (per mail)

Rotterdam, 27 januari 2022
Betreft: *Advies RHM over MaaSwaardige eisen openbaar vervoer*

Geachte heer Verhaar,

Medewerkers van de provincie Zuid-Holland hebben in december een toelichting gegeven op het voornemen van de provincie om op zeer korte termijn al hun concessiebeschikkingen aan te passen met het opnemen van MaaS-waardige eisen. Naar aanleiding van deze presentatie willen we onze gedachten en zorgpunten delen met de provincie zodat ze gebruikt kunnen worden bij latere uitwerking.

MaaS is bedacht om het reizen met openbaar vervoer eenvoudiger en aantrekkelijker te maken voor gebruikers. Het is voor ons belangrijk dat bij de uitwerking van MaaS de reiziger centraal staat. Wij pleiten voor een gebruiksvriendelijk en inclusief systeem. De MaaS-alternatieven moet wat ons betreft bruikbaar zijn voor alle OV-gebruikers. We denken dan ook aan mensen die gebruik maken van hulpmiddelen, maar ook aan reizigers die niet kunnen fietsen of lange afstanden lopen.

In de uitwerking vragen we uitdrukkelijk aandacht voor de klachtenafhandeling en de communicatie en voorlichting bij het problemen tijdens de reis. Wie spreekt de reiziger aan als de MaaS modaliteit niet of onvoldoende functioneert. De vervoerder, de provincie op de MaaS aanbieder? Afhandeling van klachten, maar ook informatievragen moet duidelijk, logisch en makkelijke vindbaar zijn. We vinden het belangrijk dat al bij het vaststellen van de eisen hier op voorhand aandacht voor is.

Tot slot, we denken graag met de provincie mee over de verdere uitwerking.

Met vriendelijke groeten,

Linda Maasdijk
Voorzitter RHM

Secretariaat
Walenburgerplein 104
3039 AN Rotterdam
T: (010) 303 2998
Mail: info@rocovhm.nl
Site: www.rocovhm.nl