

Aan het college van Gedeputeerde
Staten van Zeeland
t.a.v. dhr. F. Witteveen
Postbus 6001
4330 LA Middelburg



Middelburg, 3 mei 2023

Geachte heer Witteveen,

Het OPOV heeft in de vergadering van 20 april 2023 het Programma van Eisen Westerscheldeferry behandeld. Het OPOV gaat akkoord met het PvE, maar heeft wel nog enkele vragen.

Een hoofdstuk over toegankelijkheid wordt gemist. Het OPOV stelt voor dit als een apart hoofdstuk toe te voegen of op te nemen bij 3.2 Uitvoeringskwaliteit en aansluitingen.

Hierna volgt een opsomming van onze vragen cq opmerkingen per bladzijde:

- Blz. 20. Hier ontbreekt een tabel van afvaarten in de omgekeerde richting, dus vanaf Breskens naar Vlissingen. Het OPOV vraagt of in deze afvaarten ook rekening wordt gehouden met twee extra afvaarten in de ochtendspits (in lijn met de middagspits omgekeerd).
- Blz. 20, 4-2. Het OPOV stelt voor om niet alleen af te stemmen op de dienstregeling van de NS, maar ook rekening te houden met lijn 42.
- Blz. 21, 7-1. De concessiehouder spant zich in om de reizigers die niet mee kunnen in de juiste volgorde op de volgende boot of bus mee te nemen (dus geen voordringen).
- Blz. 22. Het OPOV stelt voor dat er een plan wordt opgesteld voor alternatief vervoer en dat dit plan ook voorgelegd wordt aan het OPOV.
- Blz. 23, 10-2. Het OPOV kan zich vinden in 15 minuten wachten als de trein die aansluit op de laatste boot te laat is, maar je zal er maar staan als de trein nog later aankomt. Is er ervaring mee hoe dat dan gaat? Zorgt de concessiehouder dan voor vervangend vervoer of heeft de NS hierin de verantwoordelijkheid? Het OPOV realiseert zich dat dit geen onderdeel van het PvE hoeft te zijn.
- Blz. 25. In het PvE ontbreekt de reisinformatie op de boot over trein en bussen.
- Blz. 28, 5-1-2. Het OPOV vindt de bereikbaarheid van de Klantenservice tot (minstens) 17.00 uur te kort. Dan is de spits nog niet eens voorbij. Het OPOV stelt voor de Klantenservice bereikbaar te houden tot einde van de dienst. En er ontbreekt informatie over de afhandelingstermijn.
- Blz. 28, 22-3c. Wijzig Ombudsman in Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Hoogachtend,

Marco van Dorst,
voorzitter OPOV.