

Fietsersbond Velsen, dhr. H. van Spanje
ROVER, afd. Haarlem e.o., dhr. N. van Nijendaal

GVB Exploitatie BV
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM
T 020 4606060
www.gvb.nl
KvK 34259721

Contactpersoon M. Luif
Afdeling Corporate Communicatie
Doorkiesnummer 06-1011 1768
E-mailadres Marijke.Luif@gvb.nl
Ons kenmerk 2019100417

Datum 4 april 2019
Onderwerp Behandeling klacht

Geachte heer Van Spanje, geachte heer Van Nijendaal,

Dank voor uw brief van 14 maart 2019. U hebt deze gestuurd naar Klantenservice via het klachtenformulier. Omdat wij het bericht eerder in de media aantreffen dan dat het bij de directie binnenkwam hebben wij via mail en telefoon al contact met u gelegd, en laten weten dat uw klacht onze aandacht had.

Allereerst willen we nogmaals kenbaar maken dat we het heel vervelend vinden dat reizigers de dupe zijn geworden van het uit de vaart halen van de pont vanwege de storm. In deze brief zullen we u uitleggen hoe dit die bewuste dag door een combinatie van factoren tot stand is gekomen.

In uw brief dient u drie klachten in n.a.v. het feit dat op za. 9 maart jl. de Velserpont gedurende bijna drie uren uit de vaart is gehaald vanwege weersomstandigheden op het kanaal. Wat - zoals u terecht opmerkt - sinds mensenheugenis niet is gebeurd, dat de pont zo lang uit de vaart is geweest.

Uw klachten betreffen:

- Het ontbreken van (tijdige) informatie aan de gebruikers van de pont (voornamelijk fietsers)
- Het ontbreken van (gratis) vervangend vervoer
- Het ontbreken van een compensatieregeling voor de gedupeerden

(tijdige) Informatie

Dat Code Geel door het KNMI is afgegeven, is voor GVB geen reden om een pont uit de vaart te halen. Ons streven is altijd om zo lang mogelijk de dienstregeling uit te blijven voeren, maar veiligheid voor onze reizigers en personeel gaat boven alles. Uiteindelijk is het de individuele afweging van de schipper zelf om te beslissen of hij/zij het nog veilig vindt reizigers aan boord te nemen en te varen. De schipper die deze bewuste dag dienst had vond het onverantwoord om nog

verder te varen. Hier ligt een combinatie van factoren aan ten grondslag: wind, windkracht en windrichting. In dit geval stak een harde westenwind de kop op waardoor aanmeren erg lastig is. Daarnaast gaf de Havendienst het advies niet te varen. Het besluit van het uit de vaart nemen van de pont was dan ook niet voorzien, maar onverwacht. Zodra dit besluit was genomen hebben wij alles in het werk gesteld om reizigers zo snel mogelijk te informeren.

Onze Klantenservice heeft gecommuniceerd via GVB Actueel. Dit bericht wordt via de website en Twitter gedeeld. Ook is het bericht overgenomen op 9292 OV. Verder zijn 4 tweets uitgezonden over het niet varen van de Velserpont. Daarnaast waren onze verwijzers van OV-Zorg fysiek ter plekke om de reizigers te informeren.

Bezoekadres Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Datum 4 april 2019
Pagina 2 van 3
Ons kenmerk 2019100417

Wij nemen uw klacht over het ontbreken van (tijdige) informatie ter harte, want u hebt gelijk dat reizigers veel last hebben ondervonden van het onverwacht niet varen. Temeer omdat ook Rijkswaterstaat tegelijkertijd de andere pontovergang heeft afgesloten, en wij op dit moment de enige oversteek bieden. Gelukkig gebeurt het echt zelden, maar des te groter het effect als iets dergelijks zich wél voor doet. Wij denken dat onze app Seintje behulpzaam kan zijn om reizigers zo snel mogelijk te informeren over dergelijke verstoringen. Deze app, waarop je je vaste route kunt aangeven, meldt het zodra er verstoringen zijn op je route. Je hoeft dan niet meer zelf actief op zoek naar informatie, je ziet deze direct op je mobiele telefoon door middel van push bericht.

(gratis) Vervangend vervoer

Wat betreft de tweede klacht die u noemt, het gratis vervangend vervoer: er bestaat geen verplichting voor het regelen van vervangend vervoer als onverhoopt niet wordt gevaren. Maar los van het ontbreken van zo'n soort regeling, het is ook praktisch gezien niet eenvoudig voor passend vervoer te zorgen, aangezien het merendeel van de reizigers uit fietsers bestond. Tenzij de mensen hun fietsen achterlaten en op enig moment ook allemaal weer teruggebracht worden naar hun fiets. Logistiek een lastig uit te voeren operatie.

Compensatieregeling

Eveneens lastig uitvoerbaar is het treffen van een compensatieregeling. Bij de gratis voorziening die de Velserpont is hoeft u niet in te checken, zodat gegevens ontbreken. En dit staat nog los van het feit dat het ingewikkeld is om voor een gratis ov voorziening een financiële compensatie vast te stellen.

Het spijt ons dat de storm ertoe heeft geleid dat de Velserpont gedurende drie uren uit de vaart is genomen en wij begrijpen dat hierdoor veel reizigers zijn gedupeerd. We blijven proberen zo tijdig mogelijk reizigers te informeren over het uitvallen van de pont, maar zijn soms ook zelf verrast door lastig te voorziene combinaties van weeromstandigheden. De schipper is degene die belast is met het inschatten van wanneer varen nog verantwoord is en wanneer niet, waarbij veiligheid voor reizigers en personeel boven alles gaat.

Onze app Seintje kan behulpzaam zijn voor snelle signalering van dit soort situaties. In vervangend vervoer hebben wij helaas niet kunnen voorzien om genoemde redenen, evenmin als in een compensatieregeling voor reizigers.

Ik hoop voldoende ingegaan te zijn op uw klachten en hoor het graag als u behoefte hebt aan meer informatie.

Met vriendelijke groet,



drs. Alexandra C. van Huffelen
algemeen directeur

