

Advies namens de Raad van Rotterdam

Aan: Adviescommissie Vervoersautoriteit MRDH

Datum: 22 januari 2025

Onderwerp: Advies inzake concept-actieplan MRDH

Geachte leden van de Adviescommissie Vervoersautoriteit,

Naar aanleiding van het concept-actieplan zoals gepresenteerd door de MRDH, willen wij namens de Raad van Rotterdam graag ons advies uitbrengen. Ons advies richt zich op de volgende onderdelen:

1. Participatie en inwonersbetrokkenheid (pagina 13 van het concept-actieplan)

Wij onderschrijven het uitgangspunt dat participatie geen doel op zich is, maar dat per traject een afweging gemaakt moet worden of en in welke vorm participatie van inwoners noodzakelijk is. Hierbij achten wij het cruciaal dat de mate van participatie wordt afgestemd op de impact die het traject heeft op bewoners en reizigers:

- **Leidraad:** Indien bewoners of reizigers rechtstreeks worden geraakt door een traject, dient participatie plaats te vinden. Het is belangrijk dat participatie op een transparante en toegankelijke manier wordt georganiseerd.

Wij adviseren daarom om binnen elk beleidstraject vooraf expliciet vast te leggen:

- De mate waarin bewoners en reizigers worden geraakt;
- Het niveau van participatie (bijvoorbeeld informeren, raadplegen, of samenwerken);
- De gebruikte participatiemethoden, afgestemd op de diversiteit van de betrokken doelgroepen.

2. Communicatie en klachtenafhandeling (pagina 9 van het concept-actieplan)

Effectieve communicatie en klachtenafhandeling zijn essentiële elementen in de relatie tussen vervoerders, reizigers en gemeenten. Daarom adviseren wij om in concessievoorwaarden de volgende aspecten structureel op te nemen:

- **Actieve communicatieplicht:** Vervoerders dienen verplicht en proactief te communiceren over zowel korte- als langetermijnontwikkelingen die reizigers raken, zoals wijzigingen in dienstregelingen of lijnen.
- **Toegankelijke klachtenprocedures:** Het is noodzakelijk dat reizigers eenvoudig klachten kunnen indienen via een transparant en gebruiksvriendelijk systeem. Deze klachten moeten worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd om inzicht te krijgen in structurele problemen.

Wij adviseren dat de MRDH in toekomstige concessievoorwaarden de hierboven genoemde aspecten expliciet opneemt en monitort.