

Voorlichtingsavond 17 januari 2018

Uw openbaar vervoer in Landelijk Noord van 3 februari tot 10 december 2018 Mokumflex

Op woensdag 17 januari heeft de gemeente Amsterdam in samenwerking met GVB en de nieuwe vervoerder in Landelijk Noord, RMC, een voorlichtingsavond gehouden over het veranderende openbaar vervoer in Landelijk Noord. Van 3 februari tot 10 december 2018 vervangt RMC onder de naam Mokumflex de GVB buslijnen 30 en 31. RMC verzorgt in Amsterdam, en dus ook Landelijk Noord het aanvullend openbaar vervoer van deur tot deur voor mensen met een beperking (op indicatie) of mensen boven de 75 jaar. RMC gaat vanaf 3 februari iedereen in Landelijk Noord vervoeren. Voor OV-reizigers is het vervoer van RMC onder de naam Mokumflex vindbaar. Voor AOV-reizigers verandert er niets.

Tijdens de avond zijn de volgende vragen gesteld, de volgende antwoorden gegeven en een paar wensen meegegeven aan de gemeente Amsterdam en aan RMC:

Vragen

1. Is alles in kannen en kruiken, of is er nog ruimte voor inbreng?

Voor nu ligt het vast. Tijdens de periode tot 10 december is alle input over hoe het gaat welkom. Omdat het een experiment is zullen er tijdens de proef kleinschalige aanpassingen plaatsvinden die de service naar de reizigers gaan verbeteren; en dat doen we met tussentijdse evaluatie samen met de reizigers.

Iedereen kan zich met een geldig e-mailadres, een 16-cijferige code van een OV-kaart of ander geldig vervoerbewijs registreren op de website of app van Mokumflex of via de telefoon. Dit is zo besproken met de Centrale Dorpenraad, de Vervoerregio Amsterdam als opdrachtgever van OV en de Reizigers Advies Raad (RAR). Ook OBS De Weidevogel en Stadsdeel Noord zijn bij de ontwikkeling betrokken geweest.

2. Waarom moeten we op de halte wachten?

Reizigers die gebruik maken van Mokumflex kunnen van, naar en tussen alle haltes van de huidige lijn 30 en 31 reizen. Voor de efficiëntie van Mokumflex is het wenselijk dat reizigers van en naar vaste haltes rijden.

3. Wanneer houdt Lijn 30/31 van het GVB op te rijden?

Met ingang van de proefperiode: 3 februari 2018.

4. Kan Lijn 30/31 op piekmomenten blijven rijden?

Nee, het experiment gaat uit van het NIET rijden van vaste lijnen noch door GVB noch door RMC. Het zou wel kunnen dat er vanuit de organisatie van het experiment na afloop het advies wordt uitgebracht om voor de spits wel met een bus te blijven rijden. In beginsel is afgesproken dat de vaste lijnbus na het experiment terugkomt. Een combinatie van vraagafhankelijk en vast vervoer is ook voorstelbaar

5. Zijn er meer evaluatiemomenten dan alleen december? Hoe kunnen wij input geven?

Ja, reizigers kunnen altijd hun input geven aan Mokumflex. RMC is bereikbaar via klantenservice@mokumflex.nl.

Reizigers geven aan de vervoerder na elke rit op wat ze ervan vonden. Elke twee maanden komt er een aparte enquête naar de reizigers die bedoeld is voor de gemeente. De resultaten daarvan worden geëvalueerd (samen met max 5 reizigers die zich daarvoor vrijwillig hebben aangemeld), en kunnen leiden tot kleinschalige aanpassingen binnen het experiment

6. De basisgedachte was toch dat de kwaliteit minimaal gelijk zou blijven?

Ja. Niet hetzelfde maar wel gelijkwaardig. De voordelen van Mokumflex zijn dat het van 6 tot 24 uur te gebruiken is, 7 dagen per week en het heeft straks een directe overstapmogelijkheid naar de Noord/Zuidlijn. Reisafstanden zijn veel directer: van halte direct naar een andere halte, zonder de hele route te hoeven afleggen. Het is tijdens de proefperiode gratis. Dat weegt op tegen eventuele nadelen.

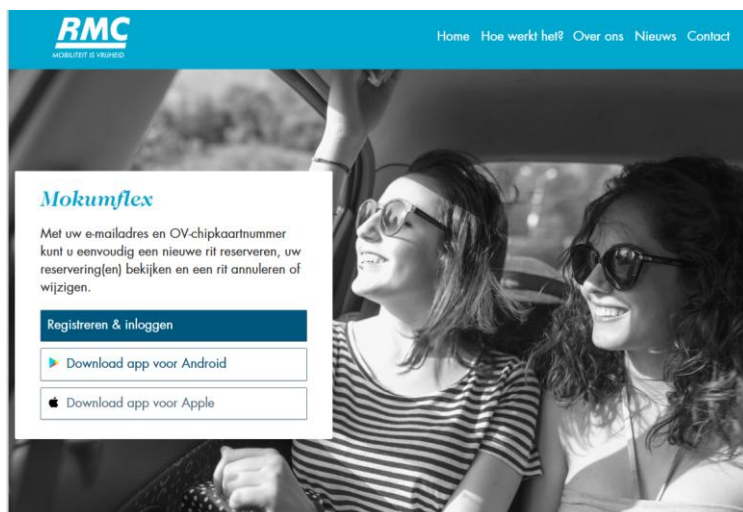
Registreren en bestellen

1. Is het met ALLE OV-kaarten mogelijk om in te loggen? Hebben ALLE OV-kaarten een 16-cijferige code?

Ja.

2. Kan je je aanmelden zonder OV-kaart?

Nee, dat is helaas niet mogelijk. Het is vergelijkbaar met het huidige openbaar vervoer: u heeft altijd een geldig vervoersbewijs nodig (zelfs als het gratis is gedurende de proefperiode).



3. Kunnen er meerdere mensen op één OV-kaart?

Ja, één persoon kan reserveren en een aantal medereizigers meenemen zonder OV chipkaart.

4. Kan ik me laten registreren en meteen een rit boeken met één telefoontje, of moet ik dan twee keer bellen?

Ja, het is mogelijk om tijdens het (telefonisch) registreren ook direct een eerste rit te boeken.

5. Telefonisch registreren gaat nu nog niet (de telefonist kent Mokumflex niet). Is er voor dit experiment een speciaal team voor telefonische vragen en telefonisch aanmelden?

Op het moment dat Mokumflex gaat rijden in Landelijk Noord is het experiment bekend bij de telefonisten van RMC. Er is geen speciaal team voor Mokumflex.

6. Is de app geschikt gemaakt voor slechtzienden en blinden, bijvoorbeeld met een voice-over?

Er is bij de inrichting van de app rekening gehouden met slechtzienden en blinden. Een variant van deze app wordt ook gebruikt voor het AOV.

- 7. Is het op de Mokumflexapp mogelijk om ingelogd te blijven in plaats van iedere keer opnieuw te moeten inloggen?**
Standaard blijft men ingelogd in de app, als dit niet werkt ligt het aan de instellingen van de telefoon.
- 8. Als je eenmalig een rit wil, moet je dan ook registreren, de app downloaden, enzovoort?**
Ja. Met een geldig e-mailadres en een OV-kaart bij de hand is het een kwestie van een paar minuten.
- 9. Toeristen of bezoekers hebben geen OV-kaart met nummer. Hoe moet je dan een aanvraag voor een busrit doen?**
Dat is niet mogelijk. Ook toeristen moeten een kaartje kopen voor het OV, dus ook zij hebben een 16-cijferige code.
- 10. Niet iedereen spreekt Nederlands. Is daar rekening mee gehouden?**
Ja. De Mokumflex-app wordt vanaf het voorjaar ook in het Engels aangeboden.
- 11. Hoe moet je een terugreis reserveren als je niet weet hoe lang je op een afspraak nodig hebt?**
Je kunt vooraf een terugreis reserveren op basis van een geschatte tijd, eventueel aangevuld met een redelijke wachttijd. Als blijkt dat een afspraak erg uitloopt, en het is nog steeds minimaal één uur voor de geplande terugreistijd, dan kan de reservering worden gewijzigd.
- 12. Kan ik bagage aanmelden? Vooral als ik veel heb?**
Nee, bagage kan niet worden aangemeld, standaard mogen twee stuks handbagage mee. Heeft u meer bagage dan is het oordeel van de chauffeur leidend.
- 13. Is er in de Mokumflex-app ruimte voor opmerkingen?**
Nee, er is geen opmerkingenveld.
Je kunt een rit beoordelen; elke twee maanden komt er een aparte enquêtelijst via website en app waarin reizigers hun mening kunnen geven. Op- en aanmerkingen kunnen altijd via de Centrale Dorpenraad worden verzameld en doorgegeven aan de gemeente

Het vervoer met Mokumflex

- 1. Hoeveel zitplaatsen heeft een busje?**
RMC rijdt met verschillende voertuigen met maximaal zeven zitplaatsen per voertuig. Er wordt altijd gezorgd voor voldoende capaciteit op basis van de bestelde ritten.
- 2. Hoe werkt het met het scannen van de OV-kaart in het busje? Kan dat ook met behulp van de telefoon?**
Nee, de OV-kaart moet fysiek aanwezig zijn bij het inchecken.
- 3. Kan ik (grote) boodschappentassen meenemen?**
Standaard mogen twee stuks handbagage mee. Heeft u meer bagage dan is het oordeel van de chauffeur leidend .

4. **Mag de hond mee?**

Huisdieren mogen uitsluitend mee als deze in een tas/bench zitten en op schoot kunnen worden vervoerd . Uitzondering zijn hulphonden.

5. **Kan ik mijn hand opsteken en instappen als ik een busje zie rijden?**

Nee, er moet een uur van tevoren gereserveerd worden.

OV voor de schoolkinderen

1. **Komt er een toelichting voor de school?**

De Gemeente Amsterdam heeft contact met OBS De Weidevogel over het geven van toelichting via digiDUIF. Het vervoer van leerlingen van OBS De Weidevogel gaat buiten het experiment Mokumflex om via RMC. Ouders kunnen hun kinderen op de volgende manier aanmelden als hun kinderen regelmatig gebruik maken van de bus:

- I. Leerlingen aanmelden via de app bij Mokumflex
- II. Ouders bellen vervolgens met RMC om aan te geven dat de aanmelding gaat om een leerling van OBS De Weidevogel. In dit telefoongesprek wordt een vaste rit aangemaakt voor vervoer van en naar school. RMC bepaalt de tijd waarop de leerling wordt afgehaald, op deze manier komen de leerlingen op tijd en kunnen zij samen vervoerd worden. Om de vaste ritten goed in te plannen is het noodzakelijk dat deze ritten ruim van tevoren worden aangevraagd.
- III. Bij de boeking kan er gekozen worden om gebruik te maken van de belservice. Er wordt dan 7 minuten van te voren gebeld dat de auto er aan komt. Daarnaast kan de klant live informatie zien op de app (vanaf 10 minuten voor tijd. Ook is er dan een kaart te zien om te zien waar de wagen op dat moment rijdt)
- IV. Als een leerling (om wat voor reden ook) geen gebruik wil maken van de gereserveerde rit op een bepaalde dag dan zeggen zij dit telefonisch af. Bij voorkeur minimaal één uur van tevoren.
- V. Leerlingen worden vanaf een halte opgehaald.

2. **Wat zijn de mogelijkheden bij onvoorziene situaties? Bijvoorbeeld als een schoolkind een lekke band heeft, of de weersomstandigheden zijn zó slecht dat je toch de bus wil nemen?**

Voor het regelmatig gebruik van het vervoer per bus van en naar de basisschool is een aanmelding noodzakelijk. Bij onvoorziene situaties kan gebruik worden gemaakt van Mokumflex volgens de regels van het experiment.

3. **Als we een kind kunnen aanmelden dat het 'met enige regelmaat' naar school gaat met de bus, wanneer is dan sprake van 'enige regelmaat'?**

Er is sprake van enige regelmaat als er een patroon zit in de reservering, dan kan dit als vaste rit gereserveerd worden. Bijvoorbeeld elke woensdag en vrijdag of elke doordeweekse dag.

4. **Dat de bus 15 minuten vroeger of 15 minuten later dan jouw reserveringstijd kan verschijnen, geldt dat ook voor schoolkinderen?**

Nee, de voorwaarden van het experiment gelden niet voor het vervoer van schoolkinderen die zich hebben opgegeven voor een vaste rit. Er wordt een tijd aangegeven waarop de schoolkinderen worden opgehaald om ervoor te zorgen dat zij op tijd op school zijn. Hier kan uiteraard wel enige afwijking (minuten) in zitten al naar gelang de actuele verkeerssituatie, uitgangspunt is dat leerlingen altijd op tijd op school zijn.

5. Vervoer scholen (de meeste leerlingen komen uit Schellingwoude en Durgerdam): De bus rijdt toch, is last-minute aanmelden mogelijk?

Nee, last-minute aanmelden is op dit moment niet mogelijk.

6. Het was toch de afspraak dat er busjes bij school zouden staan?

Nee, er is geen afspraak gemaakt dat er busjes bij de school staan. We hebben afgesproken dat de leerlingen die nu regelmatig de bus gebruiken om naar school te gaan zich kunnen aanmelden voor een vaste rit van en naar school.

7. Is er overleg geweest met de wethouder Onderwijs? Het is toch verplicht dat school te allen tijde bereikbaar is met openbaar vervoer?

De vervoerplicht voor het Openbaar Vervoer geldt niet in Landelijk Noord.

Wensen

1. Breng de besteltijd terug van 1 uur naar een half uur.
Aan het begin van het experiment is de besteltijd 1 uur. We begrijpen dat het wenselijk is om de besteltijd te verkorten. We onderzoeken of dit mogelijk te maken is in Landelijk Noord. Dat zal eventueel later na een tussenevaluatie worden doorgevoerd.
2. Breng meer flexibiliteit in het systeem van registreren en gebruik OV-kaart
Mokumflex is in 2018 het Openbaar Vervoer in Landelijk Noord. Voor het gebruik van het OV is het verplicht om een OV-kaart te gebruiken (OV-kaart of dagkaart etc). Bij Mokumflex is het wel mogelijk om met één OV-kaart een reservering te maken voor meerdere personen.

Hoe verder

Mokumflex heeft onder andere als doel om te onderzoeken of vervoer voor mensen met een (mobiliteits-)beperking gecombineerd kan worden met openbaar vervoer. Door het combineren van deze groepen kunnen gebieden als Landelijk Noord mogelijk bediend blijven worden met het openbaar vervoer. De gemeente Amsterdam en RMC gaan het gebruik van Mokumflex monitoren en gaan meerdere keren (1x per 2 maanden) in 2018 een evaluatie uitvoeren om ervaringen van reizigers te achterhalen. Waar mogelijk verbeteren we Mokumflex al tijdens het experiment. De ervaringen van Mokumflex worden gedeeld met de Vervoerregio en het College van B&W (het college bepaalt of en hoe Mokumflex wordt voortgezet na afloop van het experiment).