

Aan: Gemeente Haarlem
T.a.v. Voorzitter Commissie Beheer, Dhr. J. Boer

Haarlem 8 januari 2020,

Geachte Heer J. Boer,

Op 12 december jl. hebben wij i.v.m. ernstige overlast van het busverkeer bij ons voor de deur in de Tempeliersstraat reeds een tweede brief gestuurd aan de afdeling klachtbehandeling van Connexxion omdat wij een zeer tereurstellende reactie ontvingen op onze eerste brief.

Ter uwer informatie doen wij u hierbij de kopieën toekomen van onze correspondentie. Wij richten ons tot uw commissie omdat wij de Gemeente Haarlem mede verantwoordelijk houden voor de overlast die wij ondervinden. Connexxion verwijst in haar brief naar de Gemeente Haarlem. In opdracht van de Gemeente moesten de bussen op een andere plek halteren, aldus Connexxion. Wij hopen dat u door kennis te nemen van deze brief uw invloed zal uitoefenen op Connexxion om een einde te maken aan de situatie waar wij verslag van doen.

Hartelijke Groeten,
J. Verburg

Bijlagen:

Kopie eerste brief aan Connexxion medio september 2019

Kopie brief en antwoord van Connexxion d.d. 20 november 2019

Kopie tweede brief aan Connexxion d.d. 12 december 2019 (nog geen reactie ontvangen)

J. Verburg

Kopie:

van onze 2^e brief aan Connexxion.
nog geen reactie op ontvangen.

Connexxion
Postbus 357
8260 AJ Kampen
T.a.v. Afdeling klachtbehandeling

Haarlem 12 december 2019,

Geachte mevrouw Broekhuis,

Dank voor uw brief van dd. 20 november met kenmerk 1172096.
Helaas vinden wij uw reactie op onze klachten zeer teleurstellend,
U gaat niet in op alle aspecten van de overlast die wij ervaren.

Connexxion doet niets om de situatie te veranderen.

De vraag waar het omgaat is; waarom moeten de bussen van de lijnen 50,340,346,356, allemaal bij ons voor de deur stoppen, ook al is dit tijdelijk? Waarom laat Connexxion deze lijnen niet halteren op het Houtplein waar alle ruimte is, waar alleen buslijn 3 en zeer beperkt buslijn N80 halteert en waar ook geen woonhuizen zijn.

Misschien hebben wij niet duidelijk genoeg aangegeven in welke mate wij overlast ondervinden? Graag vragen wij opnieuw uw aandacht om nogmaals de zaak nu echt serieus te bekijken en passende maatregelen te treffen.
Er stoppen plm.400 bussen per dag bij ons voor de deur **op 2 meter afstand van onze gevel en woonkamer**. Tijdens spitsuren stoppen er vaak twee tegelijk of volgen ze elkaar binnen enkele minuten op.

De overlast bestaat uit:

- 1: Geluidshinder***
- 2: Trillingen***
- 3: Aantasting Privacy***

In uw brief van dd 20 november jl. geeft u aan dat de halte verplaatst is wegens bouwwerkzaamheden, verder gaat u alleen in op het aspect van de geluidshinder, u doet de klacht af met de mededeling dat u de geluidstoename niet kunt verklaren. U geeft aan dat er geen wijzigingen in de voertuigen

hebben plaats gevonden maar dat betekent niet dat de bussen geen lawaai maken, met name bij het optrekken tijdens het weggrijden is dat heel goed hoorbaar en bij 400 bussen per dag is dat zeer hinderlijk, dat is de oorzaak van de geluidstoename.

Punt twee: *is de trillingen die de bussen veroorzaken, In de woning zijn de trillingen die de bussen veroorzaken goed te voelen.*

Vooraf na de introductie van de grote dubbeldeksbussen is dat zo erg geworden dat er scheuren in de muren en dus schade aan onze woning ontstaan is.

Punt drie: *betreft de privacy, U kunt zich voorstellen dat onze privacy aangetast wordt als er dagelijks plm. 400 bussen voor onze deur stoppen om alle reizigers te vervoeren, die in soms lange rij voor onze ramen staan.*

Afgezien van deze overlast ontstaan er dagelijks ook onveilige en chaotische verkeers situaties in de straat omdat de halte helemaal niet berekend is op deze omvang van halteringen.

Wij zijn voorstander van openbaar vervoer, met de haltering van lijn 80 voor de deur hadden en hebben wij geen probleem, maar de huidige situatie kan echt niet. **Wij verzoeken u dringend maatregelen te treffen om de situatie te veranderen.** Wij begrijpen dat er wegens bouwwerkzaamheden aan het begin van de straat daar ter plekke beperkt gehalteerd kan worden maar bijna alle bussen bij ons voor de deur laten stoppen is onacceptabel ook al is de situatie maar tijdelijk en heeft de Gemeente Haarlem plannen de bushaltes uit de Tempeliersstraat te verplaatsen naar het Houtplein.

In afwachting van uw reactie,
Verblijven wij met vriendelijke groet,

J. Verburg

Kopie van onze eerste brief aan Connexxion (medio sept).

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen
T.a.v. Afdeling Behandeling Klachten

Geachte mevrouw, mijnheer,

Wij zijn de bewoners van de woning in de [redacted] EC Haarlem. Pal voor onze deur bevindt zich een bushalte. Tot voor kort de stopplaats van lijn 80 richting Zandvoort.. De betrekkelijke overlast die dit met zich mee bracht hebben wij altijd als een realiteit geaccepteerd. Ook wij zijn voorstander van het openbaar vervoer. Toen wij onlangs van onze vakantie terug kwamen zijn wij echter geschrokken van het feit dat de halte voor lijn 80 verplaatst is naar het begin van de straat en dat er bij de halte op nog geen twee meter van onze gevel af, momenteel vier buslijnen stoppen t.w. de lijnen; 50, 340, 346, 356, waaronder ook de dubbeldeks- en de verlengde bussen waar zoals u weet in onze stad ook veel over te doen is.

Wij begrijpen totaal niet waarom deze wijziging heeft plaats gevonden en zijn daar ook in het geheel niet over geïnformeerd.

Het aantal busstops voor onze deur is door deze wijziging dermate toegenomen (op bepaalde momenten stoppen er om de paar minuten bussen) dat ons woongenot en de leefbaarheid daardoor te ernstig wordt aangetast. (overlast door o.a. geluidshinder, trillingen, aantasting privacy, etc.

In de oude situatie waar deze buslijnen een halte hadden op de hoek van de straat bij winkels en niet voor de deur van woonhuizen werd de overlast aanzienlijk beter verdeeld over de straat en zijn bewoners.

Wij verzoeken u dan ook vriendelijk maar met klem uw beslissing m.b.t. deze wijziging terug te draaien naar de oude situatie.

In afwachting van uw antwoord verblijven wij met vriendelijke groet,

J. Verburg

Kopie:

antwoord van Connexxion
op onze 1^e brief.



De heer/mevrouw J. Verburg

Bezoekadres:
Oosterlandenweg 15
8271 ES IJsselmuiden

Correspondentieadres:
Postbus 357
8260 AJ Kampen

Telefoon 0900 - 266 63 99
Telefax 0900 - 266 63 99

Datum: 20 november 2019
Onderwerp: klacht

Uw kenmerk: 1172096
Ons kenmerk: Klantenservice

Behandeld door: Klantenservice
Doorkiesnr.: 0900 - 266 63 99

Geachte heer/mevrouw Verburg,

U heeft ons laten weten dat u graag wil weten waarom de halte is verplaatst. U heeft hier nu meer overlast van.

Allereerst onze excuses voor de late afhandeling van deze klacht. Wij hebben uw melding doorgestuurd naar onze collega's in de regio. Zij hebben het volgende laten weten: U heeft ons gevraagd waarom de halte is verplaatst. Dit is om reden dat een aannemer werkzaamheden zou gaan uitvoeren in de straat en van de gemeente een vergunning heeft gekregen deze uit te voeren. Een van de consequenties was dat wij de halte niet meer aan konden doen. Door dat de aannemer heeft verzaakt (in beginsel) de "oude" halte af te zetten hebben wij nog even gehalteerd op deze halte. Nadat e.e.a. afgezet was hebben wij in opdracht van de gemeente op een andere plek moeten halteren. Dit is dan ook de reden waarom de halte is verplaatst. Ten aanzien van de door u ervaren geluidsbeleving van de voertuigen kunnen wij aangegeven dat er geen wijzigingen in de voertuigen hebben plaatsgevonden die een eventuele toename van het geluid zouden kunnen verklaren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Als u naar aanleiding van onze e-mail nog vragen heeft, dan kunt u ons van maandag tot en met zaterdag van 08:00-19:00 uur bereiken op telefoonnummer 0900 - 266 63 99. Wij staan u graag te woord. Wij verzoeken u hierbij altijd het nummer van uw kenmerk door te geven. Dit nummer staat bovenaan deze e-mail.

Met vriendelijke groet,

Nadieh Broekhuis
Connexxion OV Klantenservice