

Aan : College van B&W en alle Raads- en Commissieleden van de Gemeente Renswoude
Van : VVD Fractie Renswoude, Bart Bisschop
Datum : Maandag 21 augustus 2017
Betreft : Resultaten onderzoek naar klachten Syntus

Aanleiding onderzoek naar klachten Syntus

Sinds december 2016 is het busvervoer door de Provincie Utrecht ondergebracht bij Syntus, in plaats van Connexxion. Vanaf het begin hebben er problemen gespeeld. Op 9 mei 2017 heeft de Raad van Renswoude unaniem een motie aangenomen inzake lijn X80 die stopt bij De Dennen en vervolgens weer terugkeert richting Amersfoort. Naar aanleiding van diverse signalen van klachten over de busverbinding heeft de VVD Renswoude een onderzoek gedaan.

Doel onderzoek

De VVD fractie wilde weten:

- A. hoeveel Renswoudenaars nog meer last hebben van de huidige dienstregeling en;
- B. welke soorten klachten zijn er, los van de halte van lijn X80 bij De Dennen.

Methode

We hebben de open vraag gesteld 'als u klachten heeft over Syntus, laat het ons weten'. Dit hebben we gepubliceerd in de Heraut (25 juli) en enkele lokale kranten en via facebook (9 juli). Wij hebben niet actief 'handtekeningen verzameld' of mensen aangezet om een klacht in te dienen.

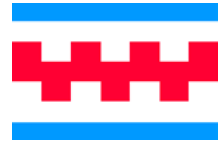
Resultaten en analyse

Ons bericht is op facebook **7.713** keer bekeken en **1.451 keer aangeklikt**. Dit is voor Renswoudse begrippen een grote response. We hebben **44** persoonlijke verhalen ontvangen via mail en facebook. Al deze verhalen bevatten 1 of meerdere klachten (in totaal samengevat 62 klachten). Er zijn ook mensen die geen inhoudelijke reactie hebben ingestuurd, maar wel ons bericht hebben 'geliked' of anderen hebben 'getagd'. Deze reacties (ongeveer **50**) hebben wij niet meegeteld in onderstaande resultaten.

Wij hebben de klachten als volgt ingedeeld. Dit is een vereenvoudiging van de verhalen die aan ons zijn opgestuurd.

1. Vertraging / bus rijdt door: **32** klachten waaronder 6 meldingen dat de bussen ook wel eens doorrijden. Alle meldingen bevatten klachten over structurele vertragingen, veelal van langer dan 15 minuten.

2. Bushalte bij Dennen/ ontbreken extra stop Dorpsstraat: **7**. Hierover ging de motie. Dit raakt alleen de verbinding richting Amersfoort/Leusden en terug. De meeste



reacties die wij ontvingen gingen juist over de verbinding richting Veenendaal/Rhenen.

3. Dienstregeling / oude verbinding van lijn 83 is er niet meer: 11. Dit gaat onder andere om slechte aansluitingen richting Amersfoort en het feit dat de bus voorheen naar Wageningen ging, maar momenteel tot Rhenen rijdt.

4. Gedrag Chauffeur / veiligheid: hard rijden, hard optrekken en remmen, onvriendelijk gedrag: 12. Zelfs niet-OV gebruikers (omwonenden bushalte) hebben ons berichten gestuurd over het rijgedrag van de chauffeurs van Syntus.

Alle mensen, op 1 na, die hebben gereageerd wonen in Renswoude. 1 respondent woont in de omgeving en heeft familie in Renswoude wonen.

Dit is een weergave van de aantallen. Het is echter ook goed om kennis te nemen van de verhalen die de mensen ons hebben gestuurd. Een groot aantal reacties is terug te vinden op onze facebook site. Enkele citaten hieruit:

Dit zeggen Renswoudenaren:

“bussen zijn altijd te laat”

“ze rijden je zonder blikken of blozen voorbij. Ik reis meer dan 8 a 10x per week met syntus en daarvan komen ze maar 2x op tijd”.

“Dieptepunt is de bus die maar t/m De Dennen rijdt. Onbegrijpelijk”

“Het ontbreken van de oude lijn 83 is een groot gemis. Hierdoor heb je maar 1 bus in het half uur”

“Chauffeurs rijden veelste hard en gevaarlijk!”

“ik ga zeer regelmatig met de bus richting Amersfoort, als hij komt. Soms komt hij een kwartier te laat, soms rijdt hij je voorbij, vooral als het smerig weer is en het druk is in de bus”.

“al met al is het ov sinds de overname waardeloos. Ik heb al een aantal keer een klacht ingediend bij Syntus, maar ik denk dat het niks helpt”.

Conclusies van de VVD Renswoude

- A. Op basis van de spontane reacties en het bereik van ons bericht op social media, concluderen wij dat het onderwerp erg leeft in het dorp. Hoeveel OV gebruikers Renswoude telt, weten wij niet, maar op basis van likes en tags schatten wij dit op zeker 150 Renswoudenaren, maar misschien ook wel meer. Dit nog exclusief de gebruikers van dezelfde lijn in de ons omliggende gemeenten.
- B. De klachten die er leven zijn breed en structureel. Ze gaan niet alleen over de halte bij De Dennen c.q. het ontbreken van een extra bushalte op De

Dorpsstraat, maar ook/vooral over vertragingen, gevaarlijk rijdrag van chauffeurs en missende aansluitingen. De klachten gaan niet over incidenten.

De VVD Renswoude vindt de huidige situatie zorgelijk en roept de gemeentelijke en provinciale politiek op om naar aanleiding van dit verkennende onderzoek nadere actie te ondernemen. Wij vinden het een verantwoordelijkheid van de Renswoudse politiek om zich in te zetten voor een goede bereikbaarheid van Renswoude.

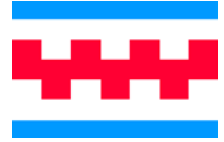
Vervolgacties / vragen

De VVD Renswoude wil graag de uitkomsten van dit onderzoek en de mogelijke vervolgstappen bespreken in de Gemeenteraadscommissie Ruimte & Financiën. Enkele vragen die wij hebben aan het College van Burgermeester en Wethouders van Renswoude:

- A. Wij beseffen dat de uiteindelijke zeggenschap bij de Provincie Utrecht ligt, maar 'geen zeggenschap' wil nog niet zeggen 'geen invloed'. Welke rol ziet het college van Burgermeester & Wethouders van Renswoude voor zichzelf weggelegd om de busverbinding met Renswoude te verbeteren?
- B. Welke acties kunnen er vanuit de gemeente ondernomen worden met welke tijdslijnen? Kunnen de uitkomsten van de acties teruggekoppeld worden aan alle Raads- en commissieleden?

Enkele vragen voor het provinciebestuur, met het verzoek of de verantwoordelijk wethouder deze vragen wil stellen aan de Provincie.

- C. Herkent het provinciebestuur de problemen die er spelen met de busverbinding van Renswoude?
- D. Zo ja: welke acties worden hierop genomen met welke tijdslijnen? Kunnen de uitkomsten van de acties teruggekoppeld worden aan het College van B&W van Renswoude?
- E. Is er bij de aanbesteding aan Syntus bezuinigd op de verbindingen lijn 80/83 en zo ja hoeveel?
- F. Wat kost het extra om de oude lijn 83 in ere te herstellen, inclusief tussenstop op De Dorpsstraat, zodat er in – in elk geval in de spits – weer iedere 15 minuten een bus langskomt in de richting Ede/Wageningen en Amersfoort?
- G. Welke prestatie afspraken heeft De Provincie gemaakt met Syntus?
- H. Waarom kan een vertraging pas vanaf 60 minuten worden geclaimed, terwijl dit bij de NS al vanaf 30 minuten is?
- I. Wij hebben kennis genomen van de klachten administratie van Syntus waaruit een dalend aantal (geregistreerde!) klachten blijkt. Hoe is het klachtenverloop in vergelijking tot dezelfde periode vorig jaar bij Connexxion?
- J. Het lijkt erop dat de concessiebeheerder van de Provincie Utrecht uit het gedaalde klachten aantal opmaakt dat de dienstverlening van Syntus



-
- verbetert. Is het niet aannemelijk dat de registratiebereidheid daalt omdat de OV gebruiker moedeloos wordt?
- K. Kan de Provincie niet beter een eigen onderzoek instellen naar de klachten en de kwaliteit van de dienstverlening van Syntus in plaats van de te leunen op de cijfers die Syntus aanreikt?