

College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 8
3927 ZL RENSWOUDE

DATUM	15 november 2017	TEAM	OV-Exploitatie
NUMMER	81C25D82	REFERENTIE	G. van Kempen
UW BRIEF VAN	Op 3 november per mail ontvangen stukken van BenW Renswoude	DOORKIESNUMMER	06-52769659
UW NUMMER	-	E-MAILADRES	Gert.van.kempen@provincie-utrecht.nl
BULAGE	2. Onze eerdere brieven aan BenW Renswoude.	ONDERWERP	Klachten Syntus OV Renswoude over lijn 80/X80

Geacht college,

Hierbij reageren wij op uw mail van 1 november 2017 aan onze statengriffie waarbij u ons ter kennisname stukken heeft doen toekomen over een enquête van uw VVD-fractie over Syntus. Uw VVD-fractie heeft in deze notitie enkele vragen aan het college geformuleerd met het verzoek om deze vragen ter beantwoording aan ons voor te leggen. Wij zullen deze vragen hieronder puntsgewijs beantwoorden en houden daarbij gemakshalve de volgorde aan zoals in de notitie is aangehouden. Voor de beantwoording hebben wij inhoudelijk afgestemd met Syntus.

Vraag. Herkent het provinciebestuur de problemen die er spelen met de busverbinding van Renswoude?

Antwoord: Ja, die herkennen wij en wij begrijpen en delen uw zorgen hierover. Wij hebben de vervoerder om een oplossing gevraagd per 10 december 2017 als het nieuwe vervoerplanjaar ingaat. Dit betreft problemen met vertragingen en stiptheid van busritten alsmede aansluitingen die worden gemist op Veenendaal De Klomp van bus op trein v.v. De buslijnen 80 en X80 presteren op dit moment onder de maat. Uit een analyse van Syntus (maart/april 2017) blijkt dat richting Amersfoort de bus vaak op tijd op de bestemming komt, maar richting Veenendaal De Klomp een groot deel van de bussen te laat is.

Vraag. 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?

Antwoord: Met ingang van 10 december 2017 worden de rijtijden en rijtijdverdelingen van de buslijnen aangepast aan de actuele verkeerssituatie. Daardoor zal er beter op tijd kunnen worden gereden. Overigens zijn vertragingen als gevolg van bovengemiddelde drukte op het wegennet, met name in de spitsperiodes, niet uit te sluiten. Tevens wordt vanaf 10 december a.s. de aansluiting op station Veenendaal-De Klomp van bus op trein v.v. betrouwbaarder. De bussen krijgen dan meer tijd om het station te bereiken, ze vertrekken eerder uit Renswoude. In de andere richting zullen volgens Syntus de chauffeurs op termijn een automatische melding krijgen als de trein te laat is, zodat zij op de trein kunnen wachten. Vooruitlopend daarop wordt chauffeurs al gevraagd om te blijven wachten als zij de trein zien aankomen.

Vraag. Is er bij de aanbesteding aan Syntus bezuinigd op de verbindingen lijn 80/83 en zo ja hoeveel?

Antwoord: Nee. Lijn 80/X80 is vaker gaan rijden, in de spits vanaf Scherpenzeel viermaal per uur (dit was driemaal per uur). In de daluren rijdt lijn 80 net zo vaak. Wel is de voormalige Connexion-lijn 83 tussen Veenendaal en Amersfoort komen te vervallen. Het aantal bussen tussen Renswoude en Veenendaal is nu twee in plaats van drie per uur per richting. Hiermee is het aanbod afgestemd op de vraag. Dit is conform

het Programma van Eisen in de aanbesteding. Natuurlijk moeten de bussen dan wel op tijd rijden, zodat de trein wordt gehaald. Dit wordt dus per 10 december a.s. door Syntus aangepast. Per saldo is het aanbod op de gehele corridor Veenendaal – Amersfoort (lijn 80/X80/280) uitgebreid met, naast lijn 80/X80, tweemaal per uur in de spits een snelbus lijn 280 tussen Veenendaal en Amersfoort via de A12. Binnen Veenendaal is lijn 83 vaker gaan rijden, zodat er op maandag t/m zaterdag tweemaal per uur gereisd kan worden tussen Veenendaal-West en Renswoude, zij het met een overstap op station Veenendaal-De Klomp. De kernen Scherpenzeel en Renswoude ontvangen minder ritten van/naar Veenendaal dan voorheen, maar dit is gezien de vraag vervoerkundig verantwoord. In onze brieven aan uw college hebben wij dit ook benoemd en toegelicht:

1. onze antwoordbrief van 5 juli 2017 aan Renswoude (uw brief van 10 mei 2017) over de aangenomen motie in Renswoude over verzoek tot aanpassingen lijn X80 + doorrijden naar rotonde Bameveldsestraat in Renswoude;
2. onze antwoordbrief van 19 september 2017 waarin wij aanvullende gegevens hebben verstrekt betreffende bezettingscijfers lijn X80-Syntus en voormalige lijn 80-Connexion.

Voor de volledigheid zijn de beide verzonden brieven aan uw college bijgevoegd.

Vraag. 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?

Antwoord: Wij hebben deze vraag aan Syntus voorgelegd. De reactie van Syntus is als volgt: Om lijn X80 door te laten rijden in de spits zijn er extra dienstregelingen nodig die binnen het vervoerplan alleen vrijgemaakt kunnen worden ten koste van beter renderende lijnen/ritten dan wel als meerwerk ingekocht moeten worden. Syntus verwacht hier vervoerkundig weinig meerwaarde en derhalve ook weinig extra inkomsten, waardoor de kosten van deze extra verbinding hoog zijn. Gedacht moet worden aan €150.000 – €200.000 euro per jaar.

Vraag. Welke prestatie afspraken heeft De Provincie gemaakt met Syntus?

Antwoord: In ons bestek zijn prestatie-eisen opgenomen voor de vervoerder. Op de voor de reiziger belangrijke aspecten als stiptheid, rituitval en reizigerswaardering zijn financiële prikkels ingebouwd met het doel dat de vervoerder gestimuleerd wordt een zo hoog mogelijke kwaliteit aan de reiziger te bieden. De bestekseisen worden gedurende de gehele looptijd van de concessie toegepast.

Vraag. Waarom kan een vertraging pas vanaf 60 minuten worden geclaimd, terwijl dit bij de NS al vanaf 30 minuten is?

Antwoord: Wij hebben hier in ons bestek geen specifieke eisen over opgenomen. Syntus hanteert een coulanceregeling, waarbij het in sommige situaties mogelijk is om een vergoeding te krijgen als de busreis niet is verlopen zoals de reiziger had gepland. Het gaat hierbij om vertraging met de bus van 60 minuten of meer. Hieronder wordt overigens niet verstaan een afwijking van de dienstregeling (bijvoorbeeld vanwege wegwerkzaamheden), welke vooraf door Syntus is aangekondigd of vertragingen waarbij sprake is van overmacht (bijvoorbeeld extreme verkeersdrukte).

Vraag. Wij hebben kennis genomen van de klachten administratie van Syntus waaruit een dalend aantal (geregistreerd) klachten blijkt. Hoe is het klachtenverloop in vergelijking tot dezelfde periode vorig jaar bij Connexion?

Antwoord: Het klachtenpercentage op de lijn 80/X80 is hoger dan op andere lijnen. Het aantal klachten op lijn 80/X80 ligt gemiddeld op 34 per maand. Het klachtenverloop op de lijnen 80/X80 liet tot augustus een licht dalende trend zien. Na de zomer is het aantal klachten op lijn 80/X80 weer gestegen. Dit is volgens Syntus mede als gevolg van recente werkzaamheden op het traject tussen Leusden en Amersfoort (Maanweg, rotonde de Mof) en herfst gerelateerde congestie.

Een vergelijking tussen het klachtenverloop Syntus en dezelfde periode vorig jaar bij Connexion is niet representatief. Het laatste jaar van een concessie zonder wijzigingen laat zich lastig vergelijken met een eerste jaar van een nieuwe concessie met een gemankeerde start.

Vraag. 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?

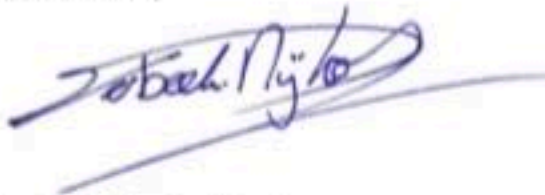
Antwoord: Nee, Syntus meldt ons dat de mensen die klagen over de lijnen 80 en X80 dit blijven doen. In de zomer was een duidelijke vermindering van het aantal klachten merkbaar.

Vraag. 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?

Antwoord: De provincie ontvangt betrouwbare informatie over de prestaties van de vervoerder overeenkomstig landelijk afgesproken normen en eisen (MIPOV). Dit geeft ons een betrouwbaar inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van deze informatie hebben wij ook per 10 december 2017 de rijtijden aan laten passen. Daarnaast wordt middels de Klantenbarometer de reizigerstevredenheid gemeten. Op beide aspecten wordt de vervoerder door ons afgerekend.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
gedeputeerde staten van Utrecht,
namens hen,

A handwritten signature in blue ink, reading "J. Verbeek - Nijhof". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

Mr. J. Verbeek - Nijhof
Gedeputeerde Mobiliteit, Financiën, Water en Integraal Gebiedsprogramma