



Aan Provinciale Staten
Statencommissie Milieu, Mobiliteit en Economie

Datum : 28 april 2009
Uw kenmerk : **2009MME64**
Ons kenmerk : 2009INT240769
Contactpersoon : G. Knegtel
E-mail : gijs.knegtel@provincie-utrecht.nl
Doorkiesnr. : 3531
Bijlage(n) : 1

Onderwerp: afhandeling klachten openbaar vervoer

Voorgestelde behandeling: ter kennisname

Aan Provinciale Staten,

Essentie/samenvatting

Per 15 december jongstleden is de nieuwe concessie “openbaar vervoer provincie Utrecht” ingegaan. Er wordt onder andere 20% meer productie geboden en er zijn diverse verbeteringen in de dienstregeling doorgevoerd. Echter, er zijn ook zaken waarover klachten zijn binnengekomen.

Op uw verzoek wordt in de bijlage een overzicht gegeven van de klachten die bij de provincie zijn binnengekomen sinds de start van de nieuwe concessie. Tevens is aangegeven hoe de klachten zijn afgehandeld en wat er mee gedaan is.

De klachten hebben zich met name voorgedaan in de periode net na de start van de nieuwe dienstregeling. De provincie heeft haar verantwoordelijkheid genomen door de vervoerder op deze zaken aan te spreken en zonodig op te lossen. Op basis van de klachten hebben Connexxion en provincie diverse acties ondernomen. Het gevolg hiervan is geweest dat de klachten sterk zijn afgenomen.

De provincie heeft hiermee aan haar verplichtingen voldaan.

Het is goed om te realiseren dat dienstregelingwijzigingen in principe 1 keer per jaar (halverwege december) worden doorgevoerd. Indien het in belang van de reiziger gewenst is om toch tussentijds een wijziging door te voeren (zoals lijn 120 bij Maarssen per 29 maart jl.) heeft het vervoerbedrijf minimaal 3 maanden de tijd nodig om een wijziging door te kunnen voeren.

Concreet voorliggende vraag aan statencommissie / Provinciale Staten

Kennismemen van de klachten en de wijze van afhandeling.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

De voorzitter, R.C. Robbertsen

De secretaris, drs. H.H. Sietsma



Bijlage 1: overzicht klachten ov en afhandeling

Op uw verzoek volgt hieronder een opsomming van de klachten die na ingang van de nieuwe concessie zijn binnengekomen bij de provincie Utrecht, de wijze waarop deze zijn afgehandeld en wat er met de klachten is gedaan. Bij Connexxion en gemeenten zijn ook klachten binnengekomen, maar we beperken ons hier tot de klachten die bij de provincie zijn binnengekomen.

Algemeen

Het totaal aantal klachten dat bij de provincie is binnengekomen in het eerste kwartaal van 2009 bedraagt ongeveer 80. In het eerste kwartaal zijn ongeveer 200.000 ritten gereden. Dit komt dus neer op circa 1 klacht per 2.500 ritten (gemiddeld circa 1 klacht per dag).

De klachten zijn afgehandeld conform de door de provincie gehanteerde afhandelingsprocedure (Kwaliteitshandvest provincie Utrecht 2007).

1. West Utrecht

Dienstregeling Breukelen en omgeving (lijn 120, 130 en 143)

klachten

Er zijn in totaal 19 klachten bij de provincie binnengekomen over de nieuwe opzet van de buslijnen in de omgeving van Breukelen. Het merendeel van de klachten ging over de dienstverlening van Connexxion en de NS. De meestgehoorde klachten:

1. bus en trein sluiten niet goed op elkaar aan;
2. bus- en/of treinritten zijn uitgevallen;
3. ongewenste lus via station Maarssen en overstap op halte Maarssen-Dorp;
4. chauffeurs kennen de tariefactie 50% korting niet;
5. lift op station Breukelen is defect;
6. treinen zijn niet goed toegankelijk;
7. informatievoorziening op het busstation is niet goed.

afhandeling

De klachten zijn allen per mail of brief beantwoord. Wat is er gedaan met de klachten:

Ad. 1: vooral de NS heeft veel problemen gehad met de betrouwbaarheid van de dienstregeling. We hebben hen daarop aangesproken. NS heeft daarom per 2 feb. de dienstregeling aangepast waardoor de stiptheid is verbeterd.

Ad. 2: zie antwoord vraag 1. Connexxion had de eerste weken problemen met de avondritten van lijn 143. We hebben hen hierop aangesproken. Per half januari zijn de problemen opgelost. Tevens zullen uitgevallen ritten worden beboet.

Ad. 3: Per 29 maart rijdt lijn 120 niet meer via station Maarssen en rijdt na Breukelen dus rechtstreeks door naar Utrecht CS.

Ad. 4: Connexxion heeft chauffeurs onvoldoende geïnformeerd over de tariefactie. We hebben Connexxion hier herhaaldelijk op aangesproken. Connexxion heeft instructies op papier uitgedeeld en mondeling toelichting gegeven aan chauffeurs. Chauffeurs zijn nu goed op de hoogte van de tariefactie.

Ad. 5: We hebben dit doorgegeven aan de NS en verzocht hier meer aandacht voor te hebben.

Ad. 6: We hebben gemeld dat nieuwe toegankelijke treinen later dit jaar ingezet zullen worden.

Ad. 7: We hebben Connexxion hierop aangesproken. Per half januari was de informatievoorziening op orde.

Dienstregeling Oudewater/Montfoort- Utrecht CS (lijn 180)

Klachten



Er zijn ongeveer 40 klachten binnengekomen over het opheffen van spitslijn 245 (Oudewater-Utrecht CS). Namens de reizigers is een actiecomité opgericht.

De gemeenteraad van Montfoort heeft per brief verzocht om lijn 245 te herstellen.

Meestgehoorde klachten:

1. lijn 180 doet er 10/15 minuten langer over dan voorheen met de 245;
2. er is te beperkte capaciteit. Reizigers moeten regelmatig staan in de bus;
3. Connexxion communiceert onvoldoende over de dienstregeling;

afhandeling

Alle klachten zijn per mail of brief beantwoord. De brief van de gemeenteraad van Montfoort is schriftelijk beantwoord.

We hebben Connexxion per formele brief gewezen op de bepalingen in het bestek over aantal toelaatbare staanplaatsen. Als gevolg daarvan heeft Connexxion besloten voor een aantal ritten versterkingsbussen in te zetten. De communicatie daarover liet te wensen over maar is na aandringen van de provincie alsnog goed opgepakt. Tevens communiceert Connexxion nu rechtstreeks met het actiecomité.

In de hierboven genoemde brief hebben we aangegeven dat het wenselijk is als de sneldienst wordt hersteld. We kunnen Connexxion hiertoe niet verplichten omdat het niet geëist is met de aanbesteding. Connexxion ziet zelf in dat een sneldienst wenselijk is en is op dit moment aan het onderzoeken of en zo ja, hoe een sneldienst hersteld kan worden. Binnenkort wordt hiervoor een voorstel bij de provincie ingediend.

Het versterken van bepaalde ritten van lijn 180 en het onderzoeken van het herstellen van een definitieve sneldienst door Connexxion is door de provincie gecommuniceerd naar alle mensen die tot op dat moment hadden gereageerd op het opheffen van lijn 245.

Dienstregeling Montfoort – Nieuwegein (lijn 204)

klachten

Er zijn drie reacties binnengekomen op het verminderen van het aantal busritten van lijn 104 (heet nu 204) tussen Montfoort en Nieuwegein. Eén daarvan betreft het Wellant College in Montfoort. De gemeenteraad van Montfoort heeft per brief aan het college verzocht lijn 104 te herstellen.

afhandeling

De brief van de gemeenteraad Montfoort is schriftelijk beantwoord. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen het Wellant College, Connexxion en Provincie. We hebben aangegeven dat lijn 104 niet geëist is met de aanbesteding. Connexxion heeft deze ook niet geoffreerd. Gezien de geringe bezetting van lijn 104 (gemiddeld 8 reizigers per rit) is het niet wenselijk om meer ritten in te leggen.

2. Oost Utrecht

Dienstregeling rond Veenendaal

klachten

Circa 5 klachten zijn bij de provincie binnengekomen. Aard van de klachten is de nieuwe opzet van lijnvoering in Veenendaal. De klachten spitsen zich toe op: aansluitingen op knooppunten/overstappunten die niet altijd goed gaan (met name te Veenendaal NS/centrum) en vervallen directe verbindingen ten opzichte van de oude situatie.



afhandeling

De klachten zijn door Connexxion beoordeeld en er heeft ambtelijk overleg plaatsgevonden tussen Connexxion – gemeente – provincie. Gevolg is dat Connexxion een nieuwe dienstregeling opzet maakt voor de komende dienstregeling, waarbij de klachten worden betrokken.

Buurtbus Eemdijk – Bunschoten - Nijkerk

klachten

Circa 5 klachten over de dienstuitvoering van extra ritten die worden gereden ten behoeve van de scholieren. Deze ritten rijden in aanvulling op de buurtbusritten.

afhandeling

Hierover is ambtelijk overleg geweest tussen Connexxion, de gemeente Bunschoten, de buurtbusvereniging en de provincie. Connexxion heeft de klachten ter harte genomen en de dienstuitvoering is verbeterd.

3. Stadsdienst Amersfoort

Klachten

Ongeveer 10 binnengekomen klachten bij de provincie:

1. Stadslijnen 3 en 5 in Vathorst;
2. Stadslijn 4 en 5 ten aanzien van de bediening zorgcentrum Zielhorst vanuit Kattenbroek;
3. Enkele vroege ritten sluiten niet aan op de treinen naar de Randstad.

Ad 1. Stadslijnen 3 en 5 in Vathorst.

Enkele klachten zijn ontvangen over het wijzigen van de lijnen 3 en 5 te Vathorst. Deze lijnen zijn door Connexxion ‘omgeklapt’ en dit heeft tot gevolg dat lijn 5 niet meer over de Ring Vathorst rijdt; dit wordt nu door lijn 3 gereden. De klagers vinden dat hiermee vanuit Vathorst een verslechtering in de bereikbaarheid naar onder andere station Schothorst ontstaat.

Ad 2. Stadslijn 4 en 5 ten aanzien van de bediening zorgcentrum Zielhorst vanuit Kattenbroek.

Dit betreft enkele klachten van burgers en een (aangenomen) motie van B&W. Het verzoek is om de oorspronkelijke lijnvoering van lijn 4 en 5 te herstellen waardoor enerzijds het zorgcentrum Zielhorst vanuit Kattenbroek zonder overstap bereikbaar is en anderzijds vanuit zorgcentrum Zielhorst het winkelcentrum Emiclaer zonder overstap bereikbaar is.

Ad 3. Op enkele stadslijnen (o.a. lijn 2) sluiten enkele vroege ochtendritten niet aan op de treinen naar de Randstad.

afhandeling

1. Stadslijnen 3 en 5 in Vathorst.

De klachten hebben wij met Connexxion besproken. Vervolgens zijn deze door Connexxion inhoudelijk beoordeeld en hun bevindingen zijn naar de klagers teruggemeld. Ook de gemeente Amersfoort is hierover door Connexxion geïnformeerd. Resultaat: Connexxion heeft gemotiveerd en onderbouwd aangegeven de lijnvoering te houden zoals is geoffreerd.

2. Stadslijn 4 en 5 ten aanzien van de bediening Winkelcentrum Emiclaer / zorgcentrum Zielhorst.

Dit onderwerp is besproken met zowel Connexxion als de gemeente Amersfoort (ambtelijk). Connexxion heeft hier uitgebreid naar gekeken en is vooralsnog van mening (onderbouwd met argumenten) de huidige lijnvoering te handhaven.

3. Connexxion heeft in de vroege ochtend enkele ritten van de stadsdienst verlegd, waardoor er een betere aansluiting ontstaat op de treinen naar de Randstad. Deze tussentijdse wijziging heeft op 29 maart 2009 plaatsgevonden.