

DATUM 5-7-2017

AAN Commissie MME

VAN Gedeputeerde Verbeek-Nijhof

ONDERWERP Syntus Verbeterplan II, communicatie (nav presentatie 15 meter Setra bussen op 14 juni 2017) en ROCOV advies op concept-vervoerplan 2018 tav de lijnvoering in Leusden.

Geachte leden van de cie. MME,  
Met dit memo praat ik u graag bij over de stand van zaken Syntus.

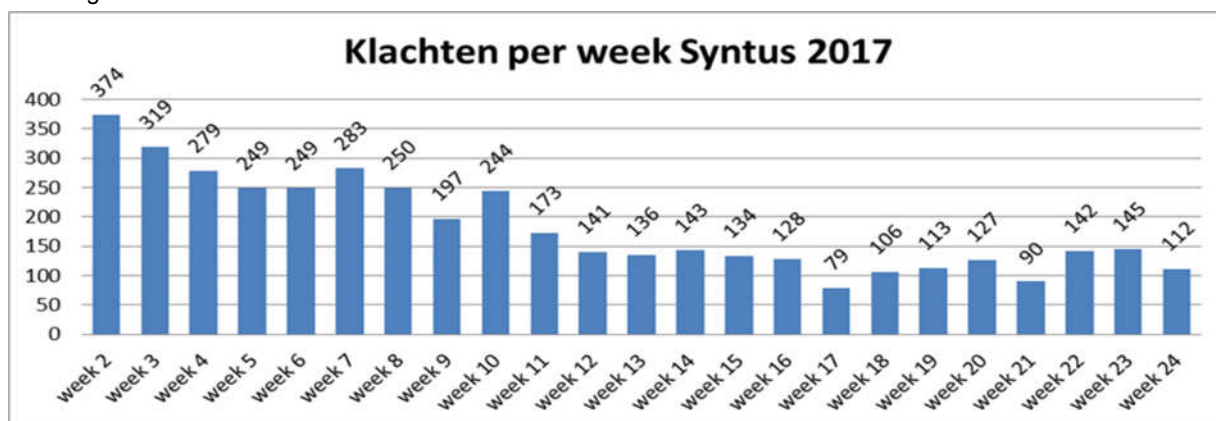
### 1. Verbeterplan II

Op 1 juni 2017 heb ik u naar aanleiding van het door Syntus in april 2017 opgeleverde Verbeterplan, per memo geïnformeerd over de stand van zaken van vervoerder Syntus. Daarbij heb ik u geïnformeerd over de voortgang van de wekelijkse klachtenrapportage, het instroomschema materieel (zie ook kopje 2.), en de eerste kwartaalrapportage 2017. Alles overziend constateerde ik dat we met Syntus de goede kant op gaan.

Inmiddels heeft Syntus in aanvulling op het hiervoor genoemde Verbeterplan op 17 juli 2017 Verbeterplan II opgeleverd. Verbeterplan II geeft aan welke activiteiten in het tweede halfjaar (verder) worden opgepakt om de kwaliteit van de dienstverlening binnen het huidige dienstregelingsjaar zodanig te verbeteren, dat in q4 wordt voldaan aan de norm voor punctualiteit. De minimumnorm voor punctualiteit is dat 85% van de ritten aan de norm voldoet (maximaal 2 of 3 minuten te laat bij de meetpunten). Met Verbeterplan II denkt Syntus in q4 die 85% te halen. Ik heb er bij Syntus op aangedrongen er alles aan te doen om zo snel mogelijk aan de norm te voldoen.

Het gaat in de meeste gevallen om maatregelen op beheerniveau. Deze raken de interne bedrijfsvoering van Syntus tot op personeelsniveau en om deze reden zal ik die niet publiekelijk met u delen. Het past hier wel om aan te geven dat Syntus (dit gaat overigens ook op voor onze andere vervoerder Qbuzz) wat de punctualiteitsprestaties aangaat niet alle factoren zelf in de hand heeft. Daar waar het gaat om wegwerkzaamheden en omleidingen spelen ook wegbeheerders een belangrijke rol. Vervoerders blijken niet altijd tijdig van alle omleidingen en stremmingen op de hoogte te worden gesteld. Dat geldt ook voor evenementen (zoals een wandelvierdaagse) waar wegen zonder melding vooraf tijdelijk voor geblokkeerd worden. Een maatregelen in Verbeterplan II is daarom een gezamenlijke aanpak om hier verbetering in te brengen. Als provincie zullen wij hier, vanuit onze rol als wegbeheerder en gebiedsregisseur, een bijdrage aan leveren.

Onderstaande tabel laat overigens zien dat het aantal klachten dat bij Syntus binnenkomt de afgelopen weken op een beheersbaar niveau is gekomen en gebleven. Syntus handelt klachten inmiddels binnen een termijn van vijf werkdagen af.



Zoals bekend zullen met ingang van de nieuwe dienstregeling voor 2018 die in december ingaat, een aantal vervoerkundige zaken worden opgelost. Ik blijf met Syntus in overleg over alle verbeterpunten, waaronder de punten die zijn opgenomen in Verbeterplan II.

## **2. Communicatie (mede nav presentatie 15 meter Setra bussen op 14 juni 2017)**

Graag ga ik met u terug naar woensdagmiddag 14 juni 2017. Toen heeft Syntus in aanwezigheid van de heer Jean-Pierre Farandou, CEO/President van aandeelhouder Keolis Groep, bij het provinciehuis de nieuwe 15 meter lange Setra spitsbussen gepresenteerd. Deze bussen zullen vanaf 1 juli –of zoveel eerder als mogelijk- met name worden ingezet op de spitslijnen naar USP/de Uithof. Goed nieuws voor de reiziger omdat de bussen extra comfort bieden zoals extra beenruimte, gratis wifi en aircó. Mede namens de provincie heeft Syntus de media uitgenodigd om te ervaren hoe het is om in deze bussen te rijden.

De provincie en Syntus hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om op deze 14 juni een gezamenlijk persbericht uit te brengen waarin is benadrukt dat er met de instroom van de nieuwe bussen per 1 juli 2017 een belangrijke stap is voltooid om de reiziger kwalitatief goed vervoer te bieden. Syntus is hiermee op een punt beland dat zij met de uitgestelde communicatiecampagne kan gaan starten om haar diensten onder het brede publiek bekend te maken. Daarbij geeft Syntus zich er rekenschap van dat ze er nog niet helemaal zijn. De komende maanden wordt onder andere ingezet op de volgende items:

Thema 1 – Syntus diensten (verder) bekend maken

### **Campagne beleving en imago OV**

*Status: Zodra instroom gereed is - looptijd t/m december 2017*

Zodra het wagenpark geheel on brand en op orde is, wordt het concept 'wij starten blanco' ingekleurd op basis van de resultaten uit de (bijgestelde) introductiecampagne. Daarnaast wordt op de beleving van de reiziger met het OV ingespeeld. Via diverse media wordt, op situaties waar reizigers gevoelig zijn voor opmerkingen over reizen, prikkelende en geloofwaardige/feitelijk juiste communicatie ingezet.

### **Bewustwordingscampagne**

*Status: Reeds begonnen - looptijd t/m augustus 2017*

Focus op het brengen van (on)gewone feiten die te maken hebben met Syntus Utrecht. Dit met als doel de reiziger een kijkje te geven in de 'keuken' van de enorme operatie, de gerealiseerde verbeteringen en de komende verbeteringen. Door middel van onder andere de schermen in de bus, social media en de website worden de reizigers op luchtige wijze geïnformeerd.

Thema 2 – Beter leren kennen van de klanten

### **Ondersteuning vervoerplan**

*Status: Start augustus 2017 - looptijd tot oktober 2017*

Opbouwen van bekendheid van het netwerk in plaatsen en op lijnen die het meeste potentieel kennen. Promoten van de Speerpuntlijnen uit het Vervoerplan, die de basis voor groei van de concessie leggen. Specifieke acties om latente vervoervraag aan te spreken, ervaringen bij (potentiële) reizigers genereren en reizigers die het OV al kennen, verleiden om vaker met het openbaar vervoer te reizen

Thema 3 - Makkelijk instappen door drempel te verlagen

### **Sterke schakels: ondersteuning en acties ketenmobiliteit**

*Status: reeds gestart - looptijd t/m maart 2018*

In ketenmobiliteit biedt Syntus (potentiële) reizigers verschillende oplossingen om hen te ontzorgen en te faciliteren. De komende weken start Syntus wayfindingprojecten, oa op Amersfoort CS. Na de zomervakantie is 'helloGo' beschikbaar. Syntus gaat hiermee ketenmobiliteit verder promoten. Ook de Syntus-app wordt uitgebreid met verschillende functies die de ketenmobiliteit vergemakkelijken voor de reiziger.

## **3. ROCOV advies op concept-vervoerplan 2018 t.a.v. de lijnvoering in Leusden.**

Op 12 juni 2017 heb ik u geïnformeerd over het concept-vervoerplan 2018 van Syntus. Daarbij heb ik speciale aandacht besteed aan de voorstellen voor de lijnvoering in Leusden. In aanvulling hierop informeer ik u over het advies ten aanzien de lijnvoering Leusden (lijn 17/217 (CS - Leusden) dat inmiddels door het ROCOV is uitgebracht. Het ROCOV adviseert het volgende:

' Syntus stelt voor de routes van deze lijnen t.o.v. 2017 niet te wijzigen en wijst daarbij naar de gebleken aantrekkelijkheid voor nieuwe groepen busreizigers. Syntus vindt het v.w.b. de ontsluiting van de wijken in Leusden niet verstandig middelen te gebruiken die thans worden ingezet t.b.v. de lijnen 17 en 217. Het ROCOV kan zich in deze redenering vinden en voegt daaraan toe ook geen middelen uit andere delen van de concessie

voor deze ontsluiting in te zetten. Het ROCOV volgt daarbij met interesse de geconstateerde aantrekkingskracht van de nieuwe lijnvoering. Het aantal reizigers dat spitslijn 217 nu al (ook in de tegenspitsrichting doordat passagiers van lijn 17 "over het eindpunt heen reizen") weet te trekken is veelbelovend. Daarnaast heeft het ROCOV echter ook kennis genomen van de onvrede onder de bevolking en in het gemeentebestuur van Leusden, met name over het vervallen van de voormalige busroute van lijn 77 door o.a. de Beekridder. Via onze collega's in het ROCOV-Gelderland hebben wij in het Vervoerplan voor de concessie Veluwe gelezen dat buurtbus 509 (die via de o.a. de Beekridder is omgelegd) in die buurt een uitermate gering aantal instappers telt. Wij zien mogelijke oplossingen door aanleg van de bussluis Flankement, door aanpassing van de maximale frequentie in Tabaksteeg of door een bijdrage in de exploitatiekosten vanuit de gemeente.'

Het volledige ROVOC advies op het concept-vervoerplan 2018 ontvangt u voorafgaand aan de bespreking van het Vervoerplan 2018 in de al geplande informatiesessie na afloop van de commissie MME vergadering op 4 september 2017.

De door SGP, SP, PvdA en 50+ ingediende motie Syntus Leusden (motie 36) is in Provinciale Staten van 3 juli 2017 niet aangenomen. Wel ben ik nog in gesprek met Leusden om tot een passende oplossing te komen. Over de afloop hiervan informeer ik u eveneens op 4 september 2017.