

Geachte dames en heren,

De dienstverlening van Syntus ligt al enige tijd onder een vergrootglas. Na een slechte start is het langzaam maar zeker de goede richting opgegaan. Helaas moet ik (en met mij mijn medereizigers) constateren dat met ingang van de vakantiedienstregeling de kwaliteit van de dienstverlening wederom hard achteruit is gegaan.

Met name op de Uithoflijnen is sprake van een hoog percentage rituitval. Het dieptepunt werd vanmorgen bereikt toen de eerste drie(!) ritten van lijn 299 (Leusden – Utrecht) uitvielen. Pas bij de 4^e rit kwam er een bus langs. Veel reizigers hebben daarop niet gewacht. Sommigen zijn met lijn 17 naar Amersfoort gereisd en zijn daar overgestapt op een Uithoflijn. Bij de halte Tabaksteeg (waar geen andere lijnen halteren) heeft een van de reizigers de auto gepakt en een deel van de andere reizigers meegenomen naar Utrecht.

Uiteraard hebben wij vanochtend contact gezocht met Syntus. Helaas voor ons was Syntus pas om 7.30 uur telefonisch bereikbaar. Daar gaf de dame in kwestie aan dat ze niets kon doen, omdat lijn 299 is uitbesteed aan Tourquase. Dat mag dan wel zo zijn, maar dat ontslaat Syntus niet van zijn eindverantwoordelijkheid. Tourquase was telefonisch pas vanaf 9 uur bereikbaar, dus dat had al helemaal geen zin. Ik heb intussen begrepen dat een van de chauffeurs zich had verslapen, maar daarmee zijn nog niet drie uitgevallen ritten verklaard.

Tourquase profileert zich op hun website als een onderneming waarbij passagiers kunnen uitgaan van kwalitatief goed vervoer. Het is jammer dat daar sinds de start van de vakantiedienstregeling niets meer van te merken is. Deze dienstverlening moet op korte termijn beter. Een uitgevallen bus kan altijd, maar de hoge rituitval is sinds 10 juli jl. buiten proporties.

Via deze mail wil ik een signaal afgeven over de huidige dienstverlening van Syntus. Ik hoop dat de verantwoordelijken voor het openbaar vervoer bij de Provincie Utrecht Syntus (en Tourquase) zullen aanspreken op hun verantwoordelijkheid.

Met vriendelijke groet,

