

Aan het provinciebestuur en
Aan de provinciale statenleden.

Geachte heer / mevrouw,

Bijgaand stuur ik u mijn brief aan Qbuzz met een klacht over de dienstverlening en met een klacht over de afhandeling van mijn klacht.

Qbuzz maakt van de zaterdagse 1-uursdienst van lijn 48 een 2-uursdienst.

Qbuzz geeft geen verklaring voor de feitelijkheden die ik vermeld, maar meldt alleen dat de chauffeur (van het ingehuurde bedrijf Pouw) helaas de halte te vroeg heeft aangedaan (namelijk 10 minuten of meer vóór de vertrektijd bij de bewuste halte).

U kunt alles lezen in mijn bijgaande brief van 20 oktober 2021 aan Qbuzz.

Ik verzoek u bij een volgende aanbesteding rekening te houden met de handelwijze van Qbuzz, ook al zou Qbuzz de goedkoopste aanbieder zijn.

Hoogachtend,



Houten, woensdag 20 oktober 2021

U-OV Qbuzz
t.a.v. de directie
Piet Mondriaanplein 31
3812 GZ Amersfoort

0900 – 525 22 41

Betreft: **klacht over afhandeling klacht (74629) m.b.t. lijn 48; bus in uurdienstregeling komt niet opdagen.**

Geachte heer / mevrouw,

Onderstaand leest u mijn melding van 1 september jl. over de bus die op 28 augustus niet kwam opdagen.

Zaterdag 28 augustus 2021:

Ik zat bij halte Stadshuis (aan de Zuidstedeweg) te wachten op bus 48 die om 11.54 ('s morgens) zou vertrekken (naar Houten).

Op een gegeven moment gaf het bord aan : nog 1 minuut, en daarna nog 0 minuten.

Vervolgens springt het bord even later op 59 minuten.
Maar stel dat die bus (over een uur) ook niet blijkt te komen!

Ik heb een gezinslid gevraagd mij op te halen.

Ik ben aan de overkant gaan staan voor degene die me alsnog met de auto zou ophalen (aan de overkant zou hij beter kunnen stoppen, op de stoep bij het Leger des Heils - gebouw).

Een andere passagier voor Houten zou meerijden en stond naast mij.

Na 20 minuten kwam er een kleine bus langs onze halte met 'lijn 48' er op en de woorden "geen dienst". De reiziger die naast me stond, zag in deze bus passagiers zitten die op de heenreis bij hem in de bus zaten. Dit vinden we echt idioot!
'geen dienst'; maar wel passagiers en 'lijn 48' en wij konden niet instappen!

1.

Ik wil dat u van deze gang van zaken op de hoogte bent en ik zou hierover graag uitleg hebben.

2.

Wat is de normale gang van zaken momenteel met de bussen (48) van Nieuwegein naar Houten op zaterdag?

Met vriendelijke groeten,
[REDACTED]

U hebt gereageerd op 2, 13 en 18 september 2021.

Op 18 september hebt u mij het volgende bericht:

Zaterdag 18-9-2021:

Op 2 september heeft u een klacht ingediend over dat lijn 48 eerst met een uur vertraging zou rijden, maar 20 minuten later toch voorbij kwam met geen dienst op de bus, waardoor u niet kon instappen.

Z.O.Z.

Uw bericht is doorgestuurd naar Pouw, welke deze lijn op zaterdagen voor ons rijdt. Zij gaven ons de volgende terugkoppeling.

Wat ik helaas zie is dat de chauffeur te vroeg de halte voor bij is gereden.

Dit is natuurlijk echt heel vervelend voor de passagier, en wij hebben dit in een gesprek met de chauffeur ook toegelicht.

De chauffeurs manager heeft daarnaast een melding in zijn dossier gemaakt.

Onze excuses hiervoor.

Hopende u voldoende geïnformeerd te hebben wens ik u een fijn weekend.

Met vriendelijke groet,

Samantha

Klantenservice

Ik attendeer u op het volgende:

Uw samenvatting van mijn klacht klopt niet.

Ook schrijft u dat de enige oorzaak is dat de chauffeur te vroeg de halte is voorbijgereden.

Dit is bijna onmogelijk, want toen ik bij de halte arriveerde, zou de bus over 9 minuten vertrekken.

Dit stond aangegeven op het elektronische bord bij de halte.

Ik kan me niet voorstellen dat een chauffeur langer dan 9 minuten van tevoren de halte bereikt en daar niet gaat staan wachten, totdat de vertrektijd is aangebroken.

Wanneer chauffeurs de halte 10 minuten of meer te vroeg bereiken en toch doorrijden, zou de gehele dienstregeling geen zin hebben:

Vrijwel elke passagier zou dan te laat bij de halte arriveren.

U hebt veel zaken/vragen uit mijn bericht van 1 september onverklaard/ onbeantwoord gelaten.

Ik neem deze zaak heel hoog op.

U stuurt mij bij een gegronde klacht met een kluitje in het riet.

Het gaat hier om een dienstregeling waarbij de bus één maal per uur rijdt.

Het is onbetamelijk om dan de halte 10 minuten of meer te vroeg aan te doen of voorbij te rijden.

De passagier aan wie wij een lift aangeboden hebben, kon zo maar niet iemand bellen die hem zou oppikken.

Hij zou dan een dure taxi hebben moeten laten komen, omdat natuurlijk de twijfel rijst of de bus die over een uur rijdt, wél komt.

Ik vertrouw er op dat u deze zaak tot op de bodem uitzoekt en mij een duidelijker en vollediger antwoord geeft op alle vermeldingen in mijn klacht (zoals o.a. ook het busje met passagiers met '48' er op en 'geen dienst').

Met vriendelijke groeten,

