

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 3 oktober 2022 16:18  
**Aan:** Statengriffie <[statengriffie@provincie-utrecht.nl](mailto:statengriffie@provincie-utrecht.nl)>  
**Onderwerp:** vraag mbt bussen in de provincie Utrecht

LS,

Door mijn werk ben ik genoodzaakt regelmatig gebruik te maken van de busmaatschappij Syntus Utrecht, en hun dienstverlening is echt waardeloos. Bussen komen niet opdagen, ondanks dat ze wel gewoon in de reisplanner apps staan aangegeven. Bussen vertrekken later of juist vroeger dan op de dienstregeling staat aangegeven, waardoor een aansluiting halen een soort Russische roulette is: misschien heb je geluk; meestal niet.

Als je een klacht indient via de website van Syntus Utrecht, krijg je een standaard verhaaltje terug over personeelstekorten en dat je vooral de app in de gaten moet houden (wat volkomen zinloos is, want als er een bus uitvalt staat dat negen op de tien keer niet in de app). Dat verhaaltje kreeg ik zelfs een keertje terug toen ik een keer een klacht indiende omdat één van hun bussen zes minuten te vroeg vertrok, waardoor ik dus mijn aansluiting miste. Hoe heeft dat iets met personeelstekorten te maken? Het roept bij mij de vraag op of ze de berichten die ze via het klachtenformulier op hun website binnenkrijgen überhaupt wel lezen.

Aan "niet goed, geld terug" doen ze niet: Ook als de bus die je had willen hebben niet is komen opdagen en je drie kwartier bij een halte staat in afwachting van de volgende bus, word je geacht gewoon in- en uit te checken, en betaal je hetzelfde tarief dan als de bus wel gewoon volgens dienstregeling rijdt. Achteraf geld terugstorten doen ze ook niet.

De afgelopen twee weken ben ik twee keer te laat op mijn werk geweest door het geklungel van Syntus Utrecht. Het komt erop neer dat met de bus naar je werk gaan geen optie meer is, omdat je gewoon nooit weet of je bus überhaupt komt opdagen en zo ja hoe laat. Dat is heel vervelend als je geen auto hebt!

Syntus Utrecht lijkt te denken dat, aangezien ze de enige busmaatschappij in die regio zijn (Veenendaal-Ede-Wageningen-Rhenen), ze maar kunnen doen wat ze willen en overal mee kunnen wegekomen. Alleen die houding irriteert me al mateloos.

Een klacht indienen bij hen heeft dus geen enkele zin, die worden gewoon genegeerd. Kunnen jullie niet iets doen, ze een fikse boete geven of zo? Het is toch in het algemeen belang dat de hele provincie Utrecht goed bereikbaar is met openbaar vervoer?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]