

Geachte heer / mevrouw,

Dit onderwerp was bij mij onder op de stapel terechtgekomen.

Ik wil u nog op de hoogte brengen van het vervolg.

Daartoe zend ik u bijgaand het antwoord dd 16 november 2021 van Qbuzz (op klacht dd 1 september 2021 over bus 48 op zaterdag 28 augustus 2021).

Mijn brief van 20 oktober 2021 aan Qbuzz is reeds in uw bezit (voor de zekerheid voeg ik die weer toe).

Hoewel de chauffeurs (van bedrijf Pouw dat door Qbuzz in het weekeinde wordt ingehuurd) ook op zaterdag bijzonderheden dienen te melden bij de verkeersleiding, kan Qbuzz het volgende niet verklaren/toelichten:

- het niet verschijnen van de bus (op zaterdag een **uursdienst**);
- het 20 minuten na de vertrektijd langs de halte rijden met **in** de bus reizigers van de heenreis en het bord 'lijn 48' en 'geen dienst';
- het niet vermelden op het elektronische bord dat de bus nog zou komen;

Vanwege deze hele gang van zaken blijf ik bij mijn (onderstaand) verzoek van 20 oktober 2021 om bij een volgende aanbesteding met deze handelwijze van Qbuzz rekening te houden.

Met vriendelijke groeten,

A large black rectangular redaction box covering the signature area.

Inhoudelijke reactie dd 16 november 2021 van Qbuzz.

Van: Qbuzz Backoffice Utrecht [mailto:backoffice-utrecht@qbuzz.nl]

Verzonden: dinsdag 16 november 2021 11:33

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: dossier 74629 bus niet geweest

Beste mevrouw [REDACTED]

Naar aanleiding van uw brief aan onze directie hadden wij de klacht over het niet komen van lijn 48 opnieuw geopend. Graag wil ik u excuses aanbieden dat een reactie zolang op zich heeft laten wachten. Zoals aangegeven is de lijn 48 door ons uitbesteed aan Pouw vervoer. Wij hebben hun gevraagd om de klacht nog een keer te bekijken en na een herinnering verzonden te hebben, heb ik op 12 november een reactie ontvangen.

De reden van de late reactie komt omdat de bestuurder in kwestie niet meer in dienst is van deze vervoerder. Het was dus lastig om met hem in contact te komen.

Helaas is er uit het hernieuwde onderzoek geen nieuw inzicht gekomen op het uitvallen van de door u genoemde lijn op de door u genoemde tijd.

In uw brief vraagt u uitleg op 2 punten.

Punt 1: uitleg over deze situatie: Helaas heb ik voor u geen andere uitleg dan eerder gegeven. Wij hebben gezien in ons registratie systeem dat de bus niet heeft gereden, Volgens de vervoerder is deze ruime tijd later wel gekomen. (maar dit zou de volgende rit moeten zijn) En u geeft aan een buitendienst bus gezien te hebben. Helaas is mijn conclusie in deze dat we niet duidelijk krijgen hoe en wat er op deze dag precies mis is gegaan. En gezien er is aangegeven dat de betreffende bestuurder uit dienst is hopen wij het dossier te kunnen sluiten.

Punt 2: Wat is de normale gang van zaken met lijn 48 op zaterdag: Normaal moeten onze bussen volgens dienstregeling rijden. Indien dit niet mogelijk is moet een chauffeur dit melden bij onze verkeersleiding. Deze kunnen dit melden en zo aangeven dat er een bus vervalt. Helaas heeft U-OV geen regeling voor geld terug bij vertraging en of uitval, de reiziger kan wachten op een volgende bus. Of deze kan kijken voor een alternatief. In het geval van een reis tussen Nieuwegein en Houten zal dit extra tijd kosten want een alternatief is via Utrecht cs.

Wederom wil ik u namens U-OV onze oprechte excuses aanbieden voor het ongemak dat u heeft ervaren afgelopen augustus.

Ik hoop u met deze mail de gewenste informatie gegeven te hebben.

Met vriendelijke groet.

José

Medewerkster backoffice/restitutie

Aanwezig: dinsdag, woensdag en donderdag.

The logo for Qbuzz, featuring the word "Qbuzz" in a stylized orange font with a white outline, set against a white background with a thin black border.

Postbus 9035
3430 RA Nieuwegein

.....
T 0900 - 728 99 65

.....
E: Restitutie.utrecht@qbuzz.nl

I: www.qbuzz.nl

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,
mw. Selma van Zijl Langhout
Houten

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,

