



Aan: R. van Reenen

In afschrift aan:
Provinciale Staten van Utrecht

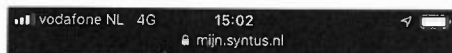
DATUM 15-1-2019
NUMMER 81E388B5
UW BRIEF VAN 18-12-2018
UW NUMMER 81E36F2B
BIJLAGE geen

DOMEIN Mobiliteit
REFERENTIE Anja van Soelen
DOORKIESNUMMER +31 30 258 3965
E-MAILADRES anja.van.soelen@provincie-utrecht.nl
ONDERWERP Schriftelijke vragen ex. Art 47 RvO aan het college van GS, gesteld door de heer R. van Reenen van de VVD betreffende website Syntus (d.d. 17-12-2018)

Geachte heer Van Reenen,

Toelichting:

Bij betaalbaar en betrouwbaar openbaar vervoer hoort naast goede service in de trams en bussen, ook goede service bij de haltes en op internet. Een bezoek aan de website van Syntus leverde helaas niet die service op die de VVD van goed openbaar vervoer verwacht, zie bijgevoegde screenshots.



Klacht of suggestie indienen

Wij helpen u graag.

Om u beter van dienst te zijn hebben wij onze website aangepast. Hierdoor kunt u makkelijker contact opnemen met onze Klantenservice en heeft u sneller een antwoord op uw vraag.

Klachten, suggesties, vragen en opmerkingen

In het Helpcentrum van onze Klantenservice kunt u heel eenvoudig zelf het antwoord op uw vraag vinden. Staat uw vraag er niet tussen? Via het contactformulier kunt u een bericht sturen naar één van onze medewerkers.

Ga rechtstreeks naar het Helpcentrum

Ga rechtstreeks naar het [Contactformulier](#)

Abonnementen bestellen en/of duplicaten aanvragen

Nieuwe abonnementen kunt u bestellen via [shop.syntus.nl](#), u komt dan rechtstreeks terecht in de voor u bekende webshop. Via de webshop is het ook mogelijk duplicaten aan te vragen en uw gegevens te wijzigen.



Als je op de klacht of suggestiebalk klikt of op de regel "Ga rechtstreeks naar het Helpcentrum", dan blijkt het helpcenter niet meer te bestaan.

Naar aanleiding hiervan hebben wij de volgende vragen:

1. Klopt het dat Syntus haar website heeft aangepast zodat onze reizigers makkelijker contact kunnen leggen en sneller antwoord krijgen op vragen?

Antwoord:

De door de vragensteller bezochte website (mijn.syntus.nl) is een website waarop Syntus niet communiceert richting reizigers van Syntus Utrecht. De desbetreffende website wordt gebruikt door Syntus Gelderland, waar de reiziger via deze website de flexibele busdienst Kolibrie kan reserveren. De website waar reizigers in de provincie Utrecht alle informatie kunnen vinden is www.syntusutrecht.nl. Deze website communiceert Syntus ook op alle voor de Utrechtse reiziger bestemde communicatiemiddelen (schermen in de bus, lijnfolders, social media etc.).

2. Klopt het dat, ondanks de goede bedoelingen, dit helpcenter niet meer bestaat, althans achter een dode of niet functionerende link zit?

Antwoord:

Het klopt dat de helpcenter waar in website (mijn.syntus.nl) naar wordt verwezen niet meer bestaat. De website <https://www.syntusutrecht.nl/> heeft een nieuw klantenserviceportal waar men alle nodige informatie kan vinden en in contact kan komen met de klantenservice.

3. Wat gaat Syntus doen om de service te verbeteren?

Antwoord:

Syntus gaat na of het mogelijk is om de website (mijn.syntus.nl) onzichtbaar te maken voor zoekmachines. Ook zal Syntus deze site beperken tot de reserveringspagina van de Kolibrie. Syntus is daarnaast continue bezig met het verbeteren van haar diensten, zo ook de website www.syntusutrecht.nl. Momenteel loopt een project waarbij op een aantal pagina's een pop-up wordt getoond waarin Syntus vraagt of de reiziger zijn/haar doel op de website heeft bereikt en de reiziger eventueel kan toelichten waarom dat volgens de reiziger niet is gelukt. Op basis van de feedback past Syntus haar website aan, aan de behoefte van reiziger. Daarnaast analyseert Syntus de website aan de hand van Google Analytics en ook op basis van die informatie wordt de website doorlopend verbeterd.

Hoogachtend,
Gedeputeerde staten van Utrecht,

Voorzitter,



Secretaris,

