

Utrecht, 17 november 2009  
Pythagoraslaan 101  
Tel. 030-2589111

Afdeling : PMF  
Nummer : 2009ONT244793

Onderwerp: **Beantwoording** schriftelijke vragen ex art. 47 aan het reglement van orde aan het College van Gedeputeerde Staten betreffende het Fietsenknooppuntennetwerk in de provincie Utrecht (8 oktober 2009).

Onderwerp: **Beantwoording** schriftelijke vragen ex art. 47 aan het reglement van orde aan het College van Gedeputeerde Staten betreffende het Fietsenknooppuntennetwerk in de provincie Utrecht (8 oktober 2009).

Geacht College van Gedeputeerde Staten,

#### Toelichting

##### **1. Het fietsknooppuntennetwerk in de provincie Utrecht**

Het eerste deel van het fietsknooppuntennetwerk (West-Utrecht) is op 9 juli 2008 opgeleverd. Op 16 oktober 2008 was het gehele netwerk klaar zijn. Het laatste deel (rond Amersfoort) werd toen officieel geopend.

De realisatie van het totale provinciale fietsknooppuntensysteem in Utrecht heeft € 1,3 miljoen gekost. Besloten is dat de recreatieschappen het onderhoud zullen verzorgen.

De aanbesteding was gegund aan Diraactive in Culemborg.

Alle informatie: [Fietsknooppuntennetwerk Utrecht](#).

## **2. Gebreken en klachten vanaf het begin (oktober 2008)**

Direct vanaf de opening zijn er de nodige klachten over het knooppuntennetwerk bekend geworden. De populaire website Fietsen Eén Twee Drie ([www.fietsen.123.nl](http://www.fietsen.123.nl)) schreef in haar actuele weblog 'Fietsnieuws' op 16 oktober naar aanleiding van de opening:

*Opvallend is, dat deze opening vanmorgen plaats vond, dus op het moment, dat het fietsseizoen net voorbij is. Het is alsof je in de maand mei een skipiste opent. In ieder geval biedt dit de provincie de gelegenheid om nog enkele duidelijke missers in het netwerk alsnog vóór het fietsseizoen van 2009 te corrigeren. In het algemeen lijken de aanleggers veel te zuinig te zijn omgegaan met het aanbrengen van routebordjes. Waardoor men op kruispunten en splitsingen nogal eens in twijfel wordt gebracht over de te nemen route. Soms ontbreken zelfs duidelijke borden naar een knooppunt, zoals in de buurt van het NS-station naar knooppunt 99 in Amersfoort.*

## **3. Gebreken en klachten na de winter van 2008/2009**

*Op 14 april 2009 publiceerde voornoemde fietswebsite onder de kop 'Forse kritiek op knooppuntennetwerk provincie Utrecht' onder meer het volgende:*

Het fietsknooppuntennetwerk in de provincie Utrecht - in het najaar van vorig jaar gereed gekomen - ondervindt forse kritiek. Het netwerk zelf telt duidelijke missers. Concrete klachten worden niet beantwoord.

Kenmerkend voor de situatie zijn de ervaringen die de bekende fietsrecreatieclub West-Uit uit Brussel recent opdeed. Ieder jaar organiseren ze een fietsweekend. Ze bereiden dit steeds grondig ter plaatse voor. Dit jaar viel de keuze op de regio Amersfoort en de Utrechtse Heuvelrug. Ludo Vandecruys, secretaris van de club, vertelt zijn verhaal. "Wij, fietsrecreatieclub West-Uit uit Brussel zijn al bijna een jaar bezig met de voorbereiding van ons fietsweekend op 20, 21 en 22 juni a.s..

3 fietsparcoursen

"We waren de voorbije dagen ter plaatse om 3 fietsparcoursen te verkennen, gebruikmakend van het fietsknooppuntennetwerk. Om een lang verhaal kort te maken: wij gebruiken dit systeem reeds meer dan 10 jaar zonder problemen op vele plaatsen in Nederland en België. Nooit ondervonden de 3 "testers" van de 3 uitgestippelde routes zoveel moeilijkheden. Ikzelf had een route uitgestippeld van ongeveer 60 km en heb ongeveer 70 km afgelegd. Vanwege verkeerd rijden en zoeken door ontbrekende plaatjes, zelfs óp de knooppunten zelf".

Teleurstelling

Vandecruys vernam onderweg ook de nodige kritiek. "Van vier fietsende Nederlandse dames die ik de weg vroeg, kreeg ik als reactie "Mijnheer, wij gebruiken hier het knooppuntensysteem al lang niet meer, het is een ramp!" Vandercruys vraagt zich af, wat hem nog meer te wachten staat, als ze in juni met 43 fietsers op pad gaan.

Op zijn mail naar het provinciale meldpunt voor klachten heeft hij geen reactie gekreent.

#### **4. Aanpak beloofd**

*Op 3 mei 2009 publiceert Fietsen Een Twee Drie het bericht, dat de provincie de problemen zal aanpakken. We citeren.*

Afgelopen maand is er opnieuw fors kritiek geleverd op het fietsknooppuntennetwerk van de provincie Utrecht. We publiceerden erover in Fietsnieuws. De provincie belooft nu de problemen versneld te zullen aanpakken.

##### **Druppel**

De druppel, die de emmer blijkbaar deed overstromen, was onze publicatie over de ervaringen van de bekende Brusselse fietsrecreatieclub West-Uit. Ze poogden op het netwerk drie fietsroutes voor te bereiden voor een fietsweekend eind juni. Maar dat leverde alleen maar problemen op. Secretaris Ludo Vandecruys schreef: "Om een lang verhaal kort te maken: wij gebruiken dit systeem reeds meer dan 10 jaar zonder problemen op vele plaatsen in Nederland en België. Nooit ondervonden de 3 "testers" van de 3 uitgestippelde routes zoveel moeilijkheden. Ikzelf had een route uitgestippeld van ongeveer 60 km en heb ongeveer 70 km afgelegd. Vanwege verkeerd rijden en zoeken door ontbrekende plaatjes, zelfs óp de knooppunten zelf".

##### **Veel te zuinig**

Zijn kritiek sluit aan bij een eerdere publicatie in Fietsnieuws, al direct bij de opening van het netwerk, in het najaar vorig jaar. "Zoals Fietsen 123 terecht opmerkt is de provincie Utrecht "veel te zuinig" geweest met de bordjes, niet alleen op rechte stukken maar ook op kruispunten", aldus Vandecruys.

##### **Aan de slag**

Inmiddels hebben de Provincie, het Recreatieschap Midden Nederland en de firma Diractive, allen betrokken bij aanleg, beheer en onderhoud van het systeem, op woensdag 29 april een overleg gehad over de vele klachten.

In een mail hierover schrijft de Provincie nog diezelfde dag aan West-Uit, dat ze aan de slag gaan. "Vandaag hebben wij gesproken met de aannemer die de aanleg en het beheer en onderhoud van het Fietsroutenetwerk in Utrecht uitvoert. De klachten rondom Amersfoort worden versneld opgepakt.

Er wordt specifiek gekeken naar de door u opgegeven klachten. Ook wordt het hele gebied rondom Amersfoort nagekeken op eventuele knelpunten".

##### **1e controle**

De Provincie schrijft verder: "Inmiddels is er reeds een 1e controle ronde geweest waarbij er al een aantal aanpassingen zijn doorgevoerd. Er is geconcludeerd dat de knelpunten rondom Amersfoort onder andere te maken hebben met veel vandalisme. Een aantal borden waren beklad met graffiti en een aantal borden waren plotseling verdwenen. Dit kan één van de redenen zijn waardoor u teveel kilometers heeft gereden en af en toe de weg kwijt was. De aannemer heeft aangegeven vóór week 24 (8 juni, redactie) de knelpunten rondom Amersfoort te corrigeren. Verder zal er in de zomer een extra controleslag worden gedaan op het hele gebied in de provincie Utrecht. Zodra ik meer weet over de uitvoering van deze controle bericht ik u hierover".

#### **5. Fietsknooppuntennetwerk blijft onder de maat**

*Helaas blijken de problemen en knelpunten niet te zijn opgelost.. De voornoemde fietswebsite schrijft in een artikel van 24 juni 2009 onder de kop 'Fietsknooppuntennetwerk Utrecht blijft een drama' het volgende:*

Ondanks de belofte, dat de problemen met het fietsknooppuntennetwerk in de provincie Utrecht versneld zouden worden aangepakt, blijkt dat in de praktijk niet het geval. "Tot onze grote verbazing zagen we de voorbije 3 dagen geen enkele verbetering". Aldus schrijft de bekende Brusselse fietsrecreatieclub West-Uit aan de provincie Utrecht en de gemeente Amersfoort.

Drie lange fietstochten

De fietsrecreatieclub uit Brussel bracht afgelopen weekend drie dagen door in het Berghotel in Amersfoort en ondernam van daaruit drie lange fietstochten naar Soest en Spakenburg, Soestdijk, de Lage en Hoge Vuursche en de Utrechtse Heuvelrug rond Doorn.

5 weekenden voorbereiding

Secretaris Vandecruys beschrijft de nieuwste ervaringen met het knooppuntennetwerk als volgt: "Wij hebben - met 43 deelnemers - een prachtig 3-daags fietsweekend achter de rug. Het welslagen van dit weekend is echter enkel en alleen te danken aan de voorbereiding waaraan wij vooraf 5 weekenden besteedden. De voorbije jaren zijn wij nog nooit verplicht geweest zoveel tijd en geld te investeren in de voorbereiding van een fietsweekend. Na onze eerste verkenning van de geplande fietstochten brachten wij u op de hoogte van de onvoorstelbaar slechte uitvoering van het knooppuntennetwerk".

Geen enkele verbetering

"Tot onze grote verbazing zagen wij de voorbije 3 dagen geen enkele verbetering. Zelfs de in de maand april zeer concreet beschreven verkeerde aanduidingen staan er nog steeds zoals wij ze u toen bekend maakten. Enkele malen hebben wij zelfs halt gehouden om aan de 43 deelnemers te tonen hoe misleidend de bewegwijzering van het knooppuntennetwerk uitgevoerd werd en zelfs niet aangepast werd na onze opmerkingen".

"Wij kunnen dan ook alleen maar besluiten dat het onverantwoord is de fietskaarten van het fietsknooppuntennetwerk nog te koop aan te bieden zolang dit niet volledig herzien werd. Waar het fietsknooppuntennetwerk op alle andere plaatsen in Vlaanderen en Nederland een zegen is, is het een drama in de provincie Utrecht. Met vriendelijke groeten en echt spijtig u geen positiever antwoord te kunnen geven".

## **6. De gebreken blijven.**

*Uit een bericht in Fietsnieuws van 8 augustus 2009 blijkt, dat sindsdien 'de stroom klachten over fietsknooppuntennetwerk Utrecht blijft'. We citeren:*

Fietsen Eén Twee Drie blijft een stroom van klachten ontvangen over het fietsknooppuntennetwerk in de provincie Utrecht. Hierbij nog weer eens een bericht dat het in Utrecht nog steeds een ramp is wat betreft dit systeem', schrijft vandaag een enthousiaste fietsliefhebber. De VVV Amerongen sluit zich erbij aan.

Weg kwijt

"We hebben de afgelopen 4 dagen gefietst in de regio Leersum-Amerongen-Doorn-Zeist-Diebergen-Maarsen-Maarsbergen-Wijk bij Duurstede en Veenendaal. Daar waar bordjes horen te staan staan ze niet en daar waar ze overbodig zijn - op lange rechte stukken - staan ze wel. Ook staan de bordjes op verkeerde plekken. Het is allemaal zo onlogisch en je ziet horden mensen/fietsers die onderweg de weg kwijt zijn. We hebben de klacht wederom gedeponereerd bij de VVV Amerongen, die zeer welwillend waren en vertelden dat ze dagelijks worden geconfronteerd met deze klachten. Vandaar hierbij ook een mail van hen ter ondersteuning hiervan".

Veel fouten

De VVV Amerongen schrijft ons: "Bij deze wil ik doorgeven dat wij veel mensen aan de balie krijgen, die mopperen dat er veel fouten in het knooppuntennetwerk zitten. Ook de afstanden tussen bepaalde punten zijn te ver en niet te overzien. Bv. van 76 bij de pont van Eck en Wiel naar 42 in het bos. Het dorp Amerongen zit hier nog tussen. Hopelijk kunt U wat met deze informatie doen."

## Klachten

Fietsen Eén Twee Drie publiceerde al eerder verschillende klachten over het fietsknooppuntennetwerk in Utrecht, met name in de regio rond Amersfoort. We kunnen helaas niets anders doen dan deze klachten blijven publiceren. Wij kunnen de problemen helaas niet oplossen. De provincie Utrecht is namelijk verantwoordelijk voor de aanleg en het onderhoud van dit netwerk en zal deze klachten moeten oplossen. Op de website 'Fietsen in de provincie Utrecht' is hiervoor - nogal verscholen - een speciaal klachtenformulier beschikbaar. Of de klachten echter gelezen worden is volstrekt onduidelijk. Fietsen Eén Twee Drie zond enkele keren concrete klachten per formulier in, maar kreeg daarop geen enkele reactie.

## Klachtenadres

Toch raden we alle fietsers aan hun klachten in ieder geval op de pagina van de provincie Utrecht te blijven droppen. (Maak zelf wel even een kopie ervan voor uw eigen administratie!) Het internetadres is: <http://www.fietsenindeprouvincieutrecht.nl/contact>

*Nadat dit bericht in de 'Fietsnieuwsbrief' van 1 september 2009 was verschenen werden er opnieuw begin september verschillende reacties op dit artikel gepubliceerd, die een bevestiging inhouden van het negatieve beeld. We citeren :*

Ook ik wilde gisteren een rondje knooppunten fietsen vanuit Wilnis naar Utrecht, langs Kamerik, kasteel de Haar. Drama! Geen bordjes op kruisingen, alleen een bordje voor mensen die vanuit de andere richting komen (=noodstop op de fiets en omkeren maar ter hoogte van Kamerik), uit de grond gerukte palen met bordjes (kasteel de Haar) en het totaal ontbreken van welk bordje dan ook ter hoogte van Vleuten/De Meern (een viersprong), waarna ik de moed maar opgegeven heb. Wat een verschil met een vorige route rond Woerden/Harmelen, waar het allemaal netjes aangegeven staat! In ieder geval ga ik hierover uitgebreid bericht doen bij de provincie.

Een paar weken geleden hebben wij vanuit het Boshotel in Overberg de Utrechtse Heuvelrug "befietst". Daarbij hebben we gebruik gemaakt van het knooppuntennetwerk.....om te huilen...! Het lijkt wel of ze daar iemand op losgelaten hebben die evenveel verstand van fietsen en routes heeft als de lantaarnpaal bij ons in de straat. Nee, ik vergis me, die lantaarnpaal heeft er meer verstand van...!! Wij hebben veel ervaring met knooppunten in Limburg, Brabant en Gelderland. Waarom kan het dáár wel ??

Er is een beetje aan gewerkt. Op sommige punten is er wat veranderd, maar het is nog steeds huilen met de pet op. Dit is typisch een klassiek geval van geld over de balk gooien. Als je het doet, doe het dan goed; er is zoveel mis rondom Veenendaal. Om te huilen.

Wij hebben vanuit Odijk 14 dagen gefietst van Soestdijk tot Wijk bij Duurstede. We hebben in totaal 470 km door dit gebied gefietst. Met de knooppunten was het een regelrechte ramp. Ettelijke keren zaten we met de handen in het haar. Ook hoorde je heel veel klachten op de camping over de bewijzering. Nee, hier kan nog heel wat aan verbeterd worden."

## **7. Provincie lijkt de problemen te negeren**

*De provincie Utrecht lijkt echter de gesignaleerde problemen nog steeds negeren. Dit blijkt uit de correspondentie van de Provincie met de Brusselse fietsclub West-Uit, die na heer fietstochten ook schriftelijk de knelpunten en missers aan de Provincie heeft doorgegeven. De Provincie schrijft op 8 september 2009 aan de fietsclub:*

Wij hebben uw opmerkingen zoals omschreven in uw mail van 31-07-2009, besproken met de aannemer en Recreatie Midden Nederland. De aannemer heeft uw opmerkingen nogmaals op basis van het provinciale beleid gecontroleerd. Hierbij zijn geen vreemde afwijkingen geconstateerd.

Op donderdag 8 oktober vindt er een bijeenkomst plaats, georganiseerd door het Landelijk Fietsplatform, waarin de uniformiteit van het fietsroutenetwerk aan de orde komt en besproken gaat worden. Hierbij zijn alle organisaties aanwezig die het fietsroutenetwerk in Nederland hebben aangelegd. Na dit overleg wordt er nogmaals gekeken naar de beleidsmatige keuze van de provincie Utrecht voor de ontwikkeling van het fietsroutenetwerk. Mogelijk dat er andere keuzes worden gemaakt die tot veranderingen kunnen leiden in het fietsroutenetwerk van de provincie Utrecht.

De aannemer heeft wel geconstateerd dat er erg veel last is van vandalisme waardoor routeborden plotseling verdwijnen of niet meer in zijn geheel zichtbaar zijn. Ook zijn er veel verschillende routekaarten beschikbaar die mogelijk niet de juiste route weergeven omdat ze verouderd zijn. De fietsroutekaart die uitgebracht is door de provincie Utrecht geeft de juiste route met knooppunten weer. Er ligt nu een tweede druk bij de plaatselijke VVV kantoren.

### **8. Verbeteringen noodzakelijk**

*Gezien de hoeveelheid en de voortduring van de klachten is een efficiënte en gedegen aanpak van de serieuze problemen met dit fietsknooppuntennetwerk in de provincie door de Provincie noodzakelijk. De omissies in het fietsknooppuntennetwerk dienen voortvarend en adequaat aangepakt te worden. De substantiële verbeteringen zullen vóór het volgende fietsseizoen – dus vóór uiterlijk 1 april 2010 – gerealiseerd moeten zijn.*

*Daarbij zijn de volgende aandachtspunten van belang:*

- 1). De leden van Provinciale Staten dienen inzicht te krijgen in het contract, zoals dat is opgesteld bij de aanleg van het knooppuntennetwerk;*
- 2). De leden van Provinciale Staten dienen inzicht te krijgen in het onderhoudscontract, dat is opgesteld na de aanleg van het netwerk.*
- 3). Een gemakkelijk herkenbaar en direct en duidelijk toegankelijk klachtenformulier op de website van het netwerk is noodzakelijk. Dit klachtenformulier is nu nogal verscholen geplaatst.*
  - 3.1). Er dient na een klacht een antwoordmail gezonden te worden aan de indiener van de klacht, met de mededeling, dat men de klacht goed ontvangen heeft en dat men er mee aan de slag gaat.*
  - 3.2). Er dient een mail aan de klager gezonden te worden, als de klacht is behandeld. Hierin moet aangegeven worden, wat men precies gedaan heeft met de klacht. Zo kan een klager zien, dat én wat er met zijn opmerking is gebeurd en kan dat ook eventueel zelf controleren.*
  - 3.3). Ook voor de provincie moet afschriften van de klachten en de antwoorden ontvangen. Hierdoor is er de mogelijkheid om te controleren of de uitvoerder zijn werk serieus doet.*
- 4). Tenslotte stelt zich de vraag, waarom de Provincie nu al een tweede druk van de Fietskaart heeft uitgegeven, terwijl er nog zoveel problemen zijn en het recreatieve fietsseizoen 2009 in feite voorbij is.*

*De fractie van het CDA heeft de volgende vragen:*

- 1. Is het College op de hoogte van deze klachten?*

**Antwoord: Ja**

2. *Is het College bereid deze klachten zorgvuldig te onderzoeken?*

**Antwoord:** *Ja.*

*De meeste klachten betreffen het aansluiten op de fietsborden in de grensstreek en de wens naar meer tussenborden die de fietser van knooppuntbord naar knooppuntbord moet leiden. Wij hebben hierin voor de minimale variant gekozen waarmee wel voldaan is aan de Landelijke Richtlijnen. Doel daarbij was dat we het woud aan fietsbebording wilden reduceren. Bovendien heeft het fietknooppuntnetwerk veel last van vandalisme waardoor regelmatig ook borden worden vermist. Deze twee klachten zijn reeds in onderzoek en worden opgelost.*

3. *Is het College bereid de klachtenprocedure waar nodig aan te passen?*

**Antwoord:** *Er is een speciaal klachtenformulier gemaakt wat staat op de website [www.fietsenindeprovincieutrecht.nl](http://www.fietsenindeprovincieutrecht.nl). Als dit klachtenformulier digitaal wordt verstuurd, wordt dit automatisch doorgezet naar Recreatie Midden Nederland en naar de betreffende aannemer die voor 10 jaar het beheer en onderhoud op zich heeft genomen. De provincie heeft hier geen rol meer. Mogelijk dat er een verbetering kan worden gemaakt in de terugkoppeling van de klachten die bij de aannemer en Recreatie Midden Nederland zijn binnengekomen naar de gebruikers.*

4. *Is het College bereid de verbeteringen zullen vóór het volgende fietsseizoen – dus vóór uiterlijk 1 april 2010 – te realiseren?*

**Antwoord:** *Ja*

5. *Is het College bereid een verbeterde versie van de Fietskaart uit te brengen voor 1 april 2010?*

**Antwoord:** *Een tweede druk van de fietskaart is door de provincie Utrecht in samenwerking met het Utrechts Bureau voor Toerisme en Recreatie(UTR) uitgegeven. Hierin zijn de laatste aanpassingen doorgevoerd. Een bijkomend probleem is dat er meerdere versies van fietskaarten in omloop zijn. Veel commerciële bedrijven verkopen een verouderde versie. Als overheid heb je hier geen invloed op.*

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,

Secretaris,