Voorzitter, Dames en Heren, goedemiddag.

Wij zijn hier vandaag als de twee Rover-afdelingen in deze provincie. Het contact met de provincie verloopt normaal via het ROCOV, maar het vergaderritme zit tegen. Maar wij vinden dat de stem van de consumenten in een discussie als deze niet mag ontbreken. Het is overigens voor het eerst sinds november 2014 dat u in dit dossier iets van ons hoort: ruim twee jaar geleden.

Die consument van het openbaar vervoer heeft wat voor zijn kiezen gehad sinds 11 december! Ik zal niet aan een opsomming beginnen. Laat ik zeggen dat we bij Rover "veel, heel veel" klachten hebben ontvangen. En inderdaad: dat is vaak zo als een nieuwe vervoerder een concessie overneemt, overal in het land - telkens weer. Maar zoveel als dit keer is zeldzaam. Klachten die over heel veel onderwerpen gaan: de frequentie op zondag, een andere route, een extra overstap. Heel schrijnend het verhaal dat de instap en inrichting van nieuwe bussen mensen ertoe nopen om voortaan met de Regiotaxi te reizen.

Heeft de provincie de concessie dan misschien aan het verkeerde vervoerbedrijf gegund? Wij denken van niet. Syntus biedt in andere concessies best een goed product aan. En hoewel wij van Rover altijd wel iets vinden om een aanmerking op te maken zijn wij eerst benieuwd naar het product waarmee Syntus in Utrecht een start had willen maken.

Extra beenruimte, WiFi en oplaadpunten in de bussen. Alle dorpen die een bus hadden hebben die ook gehouden. Snellere verbindingen met hogere frequenties. Een stadsdienst Amersfoort met late bussen en hoge frequenties. Allemaal heel creatieve oplossingen. Soms ook een achteruitgang, maar het alternatief zou helemaal niets zijn.

Maar ja: die start is niet soepel verlopen. Jammer en een gemiste kans, want je krijgt geen herkansing om een eerste indruk te maken!

De gedeputeerde heeft u in een brief geïnformeerd over de opgedoken problemen. Terecht wijst zij erop dat de voorbereidingstijd voor Syntus erg kort was. Dat kwam doordat de uitspraak op het beroep erg laat kwam: ondanks de versnelde procedure toch maar drie weken voor de start van de concessie! En dat beroep was ingesteld door Connexxion.

Het recht moet zijn loop hebben. Wij hebben ons erover verbaasd dat zowel Connexxion als de provincie geen opschortende werking bij de procedure hebben aangevraagd. Wat erop neerkomt dat Connexxion had moeten doorrijden als de procedure nog niet was afgerond. En daarbij had een ruimere voorbereidingsperiode kunnen worden gekozen dan drie weken.

Dat zou extra tijd zijn waarin Syntus bussen en apparatuur had kunnen testen, chauffeurs had kunnen werven en instrueren en vooral een fatsoenlijke informatiecampagne naar het publiek had kunnen voeren. En in die extra tijd zou het wettelijke adviesrecht van consumentenorganisaties ook goed uit de verf hebben kunnen komen.

Als het goed was gegaan zou het een gezamenlijk succes zijn geweest. Nu het fout ging wijst de provincie alleen naar anderen die zouden hebben gefaald. Had de provincie niet zelf iets beter kunnen doen? Vervolgens ziet de provincie ervan af om Syntus een boete wegens wanprestatie op te leggen. Dat lijkt heel ruimhartig! Maar zou een mea culpa niet meer op zijn plaats zijn geweest?

Tenslotte: de concessiewisseling ging dit keer gepaard met forse wijzigingen in routes en tijden. Discussie en voorlichting, noem het maar "polderen", zijn dit keer uitgebleven. De gang van zaken maakt het verleidelijk om voortaan in het eerste concessiejaar geen ingrijpende wijzigingen door te laten voeren.

Dames en heren, wij roepen u op om er als provinciebestuur aan te werken dat het vertrouwen van consumenten en de consumentenorganisaties (dat toch wel enige schade heeft opgelopen) wordt hersteld. Wij staan daar open voor (en wij denken: Syntus ook). Dank u voor uw aandacht.